

Số: 20 / BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 22 tháng 11 năm 2021

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SINH VIÊN, GIẢNG VIÊN VÀ VIÊN CHỨC VỀ THÁI ĐỘ LÀM VIỆC
CỦA CÁC ĐƠN VỊ CHỨC NĂNG TRONG TRƯỜNG**

Kính gửi: Hiệu trưởng

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 6/KH-QLCL ngày 05/11/2021 của Phòng Quản lý chất lượng về việc lấy ý kiến của sinh viên, giảng viên, viên chức về thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường, năm 2021, đã được Hiệu trưởng phê duyệt;

Phòng báo cáo kết quả như sau:

1. Mục đích

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên (SV), giảng viên (GV) và viên chức (VC) về phong cách, thái độ làm việc của đơn vị chức năng trong Trường;
- Hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của SV, GV và VC của Trường;
- Trường có thêm căn cứ để điều chỉnh phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị nhằm nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ.
- Nâng cao uy tín và chất lượng đào tạo của Trường.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo, giữ gìn truyền thống và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp của dân tộc.
- SV, GV, VC hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát do CSGD cung cấp.
- Thông tin phản hồi từ SV, GV và VC về thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện

Tháng 11 năm 2021.

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- Sinh viên các lớp, các ngành của các Khoa.
- Giảng viên các Khoa;
- Cán bộ, viên chức các đơn vị chức năng, Trung tâm, Thư viện Trường.

5. Nội dung:

- Có 7 câu hỏi được sử dụng để đánh giá về phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị.
- Sự hài lòng của sinh viên, giảng viên và viên chức được thể hiện ở 5 mức độ: **1-Rất không hài lòng; 2-Không hài lòng; 3-Bình thường; 4-Hài lòng; 5-Rất hài lòng.**

6. Phương pháp chọn mẫu, thu thập thông tin và xử lý dữ liệu

- SV các lớp, các ngành; GV của các Khoa; viên chức các phòng chức năng, Trung tâm và Thư viện.
- Tỷ lệ **hài lòng** là tổng số ý kiến “Rất hài lòng” và “Hài lòng” / tổng số ý kiến.
- **Điểm số mức độ hài lòng** là số điểm trung bình (TB) của từng câu hỏi (cách tính điểm số hài lòng theo thang Likert).

7. Kết quả khảo sát

Đã khảo sát lấy ý kiến được 2074 SV, GV và VC của các Khoa, Phòng và Viện/Trung tâm trong Trường (Khoa: 1827; Phòng: 162; Viện/Trung tâm: 85). Kết quả SV, GV và VC đánh giá về phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị chức năng như sau:

7.1. Phòng Cơ sở vật chất

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.5	24.0	73.5	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.8	24.8	72.4	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	3.5	25.4	71.2	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	3.4	26.3	70.3	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.6	25.1	72.3	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.3	27.9	68.8	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.9	26.4	70.7	3.8
TRUNG BÌNH		3.0	25.7	71.3	3.9

7.2. Phòng Công tác Sinh viên

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.3	22.7	75.0	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	3.1	25.1	71.8	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	3.8	25.5	70.7	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	3.9	25.5	70.6	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.7	26.0	71.4	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.3	26.6	70.2	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.9	26.5	70.6	3.8
TRUNG BÌNH		3.1	25.4	71.5	3.9

7.3. Phòng Đào tạo

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.3	23.9	73.8	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.4	26.6	71.0	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	4.0	26.3	69.8	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	4.1	27.6	68.3	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.8	26.0	71.1	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.3	26.8	69.8	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.8	27.0	70.2	3.8
TRUNG BÌNH		3.1	26.3	70.6	3.9

7.4. Phòng Hành chính Tổng hợp

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1.8	25.0	73.2	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.2	27.4	70.4	3.8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	2.7	27.6	69.8	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.7	27.6	69.7	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.0	27.6	70.4	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.5	27.9	69.7	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.3	28.5	69.2	3.8
TRUNG BÌNH		2.3	27.4	70.3	3.9

7.5. Phòng Kế hoạch Tài chính

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.3	24.8	72.9	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.4	26.9	70.6	3.8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	3.0	27.6	69.3	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.9	28.7	68.4	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.6	27.2	70.2	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.5	28.8	68.7	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.5	27.9	69.6	3.8
TRUNG BÌNH		2.6	27.4	70.0	3.8

7.6. Phòng Khoa học và QHQT

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.0	26.6	71.4	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.1	27.4	70.5	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	2.8	28.4	68.8	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.6	29.2	68.3	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.4	28.2	69.4	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.6	29.2	68.2	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.4	29.1	68.5	3.8
TRUNG BÌNH		2.4	28.3	69.3	3.8

7.7. Phòng Quản lý chất lượng

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.2	25.5	72.3	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.3	26.3	71.5	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	2.6	27.5	69.9	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.7	27.9	69.4	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.5	27.7	69.9	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.5	28.1	69.5	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.3	27.7	70.0	3.8
TRUNG BÌNH		2.4	27.2	70.4	3.8

7.8. Phòng Thanh tra Pháp chế

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.1	26.6	71.4	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.0	27.4	70.6	3.8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	2.3	30.1	67.6	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.5	29.2	68.4	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.7	29.2	68.2	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.5	30.0	67.5	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.4	29.6	68.0	3.8
TRUNG BÌNH		2.4	28.8	68.8	3.8

7.9. Phòng Tổ chức Cán bộ

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.0	25.2	72.9	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.0	27.1	70.9	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	2.4	27.4	70.3	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.5	27.3	70.3	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.4	27.6	70.0	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.5	28.0	69.6	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.5	27.6	69.9	3.8
TRUNG BÌNH		2.3	27.2	70.5	3.8

7.10. Thư viện

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số HL TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.0	23.7	74.4	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.6	24.5	73.0	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp.	2.9	23.6	73.5	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn sinh viên, giảng viên, viên chức và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.4	23.9	73.7	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.3	25.3	72.4	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.6	26.0	71.4	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.2	25.6	72.1	3.9
TRUNG BÌNH		2.4	24.7	72.9	3.9

8. Ý kiến khác: Có 19.2% số SV, GV và VC góp ý như sau:

- + Viên chức các đơn vị đều nhiệt tình, tạo điều kiện thuận lợi hỗ trợ SV, GV, VC trong công tác và học tập;
- + Các thầy cô và anh chị VC trong Trường rất nhiệt tình, dễ thương. SV rất vui và hạnh phúc vì đã là thành viên của Trường;
- + Môi trường đào tạo của Trường tốt, các giảng viên đã dạy tận tình, VC tạo điều kiện tốt nhất cho sinh viên trong tình hình dịch hiện nay;
- + Viên chức các đơn vị cần cập nhật việc ứng dụng CNTT trong công việc;
- + CV cần nhiệt tình hơn khi SV có nhu cầu phòng ở trong KTX;
- + Cần nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ SV, GV;
- + Mong trường tạo điều kiện thuận lợi hỗ trợ cho SV vùng khó khăn;
- + Một số phòng có thái độ làm việc còn quan cách, gây khó khăn cho SV, GV;
- + Cần bổ sung, nâng cấp nhiều trang thiết bị phục vụ học tập, giảng dạy, thực hành, thực tập...

- Phòng Cơ sở vật chất:

- + Nên bố trí phòng làm việc cho GV làm việc tại Trường (ngoài những tiết dạy);
- + Cần nâng cấp nhiều trang thiết bị phục vụ học tập, giảng dạy, thực hành, thực tập...;
- + Tăng cường máy chiếu ở Nhà 2, nhiều GV không có đủ máy chiếu để dạy.

- Phòng Công tác Sinh viên:

- + Viên chức thường hỗ trợ, giúp đỡ SV;
- + Cần hỗ trợ SV nhiệt tình hơn, VC không nên về sớm;
- + Cần giải quyết các chính sách, chế độ hỗ trợ cho SV nhanh hơn;

- Phòng Đào tạo:

- + Nên cung cấp thời khoá biểu nhanh hơn cho sinh viên;
- + Một vài cá nhân trong BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH MỘT CỬA chưa có trách nhiệm cao với công việc, có thái độ chưa tôn trọng sinh viên;
- + Nên khắc phục việc phúc tra, phúc khảo. Có những môn SV đi phúc tra nhưng không được phản hồi.
- + Việc sắp xếp lịch học và lịch trực ở khoa Y Dược chưa thỏa đáng, đặc biệt chia lịch thực tập cho Y6 năm cuối còn nhiều bất cập;

- Phòng Hành chính Tổng hợp:

- + VC làm việc tương đối ôn;
- + Nói chuyện nhẹ, dễ nghe;
- + Một số VC thỉnh thoảng đi làm muộn.

- Phòng Kế hoạch Tài chính:

- + Một số nội dung công việc VC xử lý còn quá chặt chẽ, thiếu linh động;
- + Một số VC thỉnh thoảng đi làm muộn.

- Phòng Khoa học và QHQT:

- + Cần trang bị phần mềm quản lý khoa học cho Phòng để thuận tiện liên thông giữa các Khoa, các đơn vị;
- + Cần xây dựng một cách khoa học việc quản lý thông tin khoa học của viên chức;
- + Giải quyết các yêu cầu liên quan khoa học nhanh gọn hơn;
- + Viên chức nên hòa nhã, nhiệt tình, cởi mở, gần gũi hơn khi làm việc với SV, GV...

- Phòng Quản lý chất lượng:

- + Mong thông báo lịch thi sớm để SV có thời gian chuẩn bị cho việc ôn tập được tốt;
- + Khi cập nhật ngân hàng câu hỏi, phòng nên áp dụng tạo tài khoản cho GV tự nộp thay vì copy file và nộp trực tiếp. Khâu này phòng nên linh động sử dụng CNTT;
- + Nên cải tiến công tác thi cử;
- + Gần đây công việc của Phòng rất nhiều, nhưng tổ chức tốt, bài bản.

- Phòng Thanh tra Pháp chế:

- + Nhiệt tình, hòa nhã giúp đỡ mọi người, nắm tương đối rõ quy tắc Trường;
- + Có một số viên chức không được đào tạo theo đúng chuyên môn nghiệp vụ; công nghệ thông tin không nắm vững (như việc kiểm tra giờ dạy qua MS teams còn lúng túng, kiểm tra giờ dạy nhưng lại như kiểu dự giờ ở trong phòng họp hơn 30 phút ! ?
- + VC nên gần gũi với SV và GV, không nên về sớm;
- + Cần cập nhật hơn về ứng dụng và sử dụng CNTT.

- Phòng Tổ chức Cán bộ:

- + Cần tham mưu cho Lãnh đạo Trường chính sách hợp lý đối với viên chức có học vị, học hàm cao;
- + Thực hiện tốt hơn nữa trong công tác quy hoạch đào tạo viên chức, chế độ chính sách, cải thiện cuộc sống viên chức;
- + Cần cập nhật hơn về ứng dụng sử dụng CNTT.

- Thư viện:

- + Cần đầu tư thêm tài liệu tham khảo cho nhiều ngành và SV khoa Ngoại ngữ;
- + Mong Thư viện có thể mở cửa kéo dài thời gian muộn hơn, mở cả thứ 7 và Chủ Nhật hàng tuần vào mùa thi để sinh viên học tập, ôn bài;
- + Cần nâng cấp Nhà vệ sinh Thư viện sạch sẽ hơn;
- + Cần bổ sung thêm các đầu sách điện tử, các tạp chí điện tử để người đọc, người học, giảng viên có thể tham khảo trên máy tính, điện thoại ở mọi lúc, mọi nơi.

9. Nhận xét chung

Việc khảo sát lấy ý kiến của SV, GV và VC đánh giá về phong cách, thái độ làm việc của các đơn chức năng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đào tạo của Trường.

Mức độ hài lòng của SV, GV và VC về thái độ phục vụ của các đơn vị chức năng trong Trường khá cao.

Những thông tin do SV, GV và VC cung cấp sẽ góp phần rất lớn vào việc đánh giá thực trạng làm việc của đội ngũ cán bộ viên chức và phong cách, thái độ phục vụ của các đơn vị chức năng. Qua đây, Trường có thêm những căn cứ khoa học để điều chỉnh thái độ làm việc của viên chức các đơn vị, đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của người học, người dạy để viên chức các đơn vị làm việc nghiêm túc hơn, hiệu quả hơn.

Kết quả của báo cáo khảo sát là một kênh quan trọng để Trường biết được thực trạng thái độ làm việc và chất lượng phục vụ của các đơn chức năng. Cần điều chỉnh phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị nhằm nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ của các đơn vị, góp phần nâng cao uy tín và chất lượng đào tạo của Trường.

10. Kiến nghị

- Lãnh đạo các đơn vị chức năng thường xuyên quan tâm hơn nữa về phong cách, thái độ làm việc của viên chức nhằm nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ.
- Các đơn vị chức năng cần có kế hoạch rà soát, cải tiến, nâng cao chất lượng trong các hoạt động công tác của đơn vị.

- Trường cần giám sát thường xuyên hơn hoạt động của các đơn vị chức năng để nâng cao chất lượng phục vụ.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu và HĐT (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết và thực hiện);
- Đăng Website của Trường;
- Lưu: QLCL.

TRƯỜNG PHÒNG

TRUYỀN
TH.S. Huỳnh Văn Quốc