

Số: 06 / BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 27 tháng 7 năm 2022

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT (online)  
Ý KIẾN CỦA SINH VIÊN, GIẢNG VIÊN VÀ VIÊN CHỨC  
VỀ THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CỦA CÁC ĐƠN VỊ CHỨC NĂNG  
TRONG TRƯỜNG, NĂM 2022**

**Kính gửi: Lãnh đạo Trường**

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 05/KH-QLCL ngày 01/7/2022 của Phòng Quản lý chất lượng về việc lấy ý kiến của sinh viên, giảng viên và viên chức về thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường, năm 2022, đã được Lãnh đạo Trường phê duyệt; Phòng QLCL 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 phong cách, 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 7 năm 2022.

**4. Đối tượng, phạm vi thực hiện**

- Sinh viên các lớp, các khóa, các ngành đào tạo của các Khoa;
- Giảng viên các Khoa;
- Cán bộ, viên chức các phòng, Viện, Trung tâm và Thư viện Trường.
- Các đơn vị chức năng trong Trường được khảo sát gồm:
  1. Phòng Đào tạo
  2. Phòng Truyền thông và Tư vấn tuyển sinh
  3. Phòng Công tác Sinh viên
  4. Phòng Kế hoạch Tài chính
  5. Phòng Cơ sở vật chất
  6. Phòng Hành chính Tổng hợp
  7. Phòng Khoa học và QHQT
  8. Phòng Tổ chức Cán bộ
  9. Phòng Quản lý chất lượng

10. Phòng Thanh tra Pháp chế
11. Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên
12. Trung tâm Ngoại ngữ Tin học
13. Trung tâm Khoa học Xã hội và Nhân văn Tây Nguyên
14. Thư viện

### 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 SV, GV và VC 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, Viện, Trung tâm và Thư viện.
- **Tỷ lệ hài lòng TB** là điểm “Rất hài lòng” và “Hài lòng” / tổng số ý kiến.
- **Điểm số mức độ hài lòng trung bình** là số điểm trung bình của từng câu hỏi tính theo thang Likert.

### 7. Kết quả khảo sát

Đã khảo sát lấy ý kiến được 1655 SV, GV và VC của các Khoa, Phòng, Viện, Trung tâm và Thư viện trong Trường, bao gồm:

- Khoa: 1440 người (87.0%)
- Phòng: 90 người (5.4%)
- Viện, Trung tâm, Thư viện: 125 người (7.6%)

Sinh viên, giảng viên và viên chức đánh giá sự hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị chức năng như sau:

#### 7.1. Phòng Đào tạo

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	3.4	21.6	75.0	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	4.5	23.8	71.7	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.	5.5	24.8	69.7	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.	5.7	26.2	68.1	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	3.8	24.5	71.7	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	4.7	26.5	68.8	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	4.0	24.1	71.9	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>4.5</b>	<b>24.5</b>	<b>71.0</b>	<b>3.9</b>

## 7.2. Phòng Truyền thông và Tư vấn tuyển sinh

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.2	25.7	72.1	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.3	27.9	69.8	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.	2.7	28.6	68.7	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.	2.6	27.4	70.0	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.7	26.6	70.7	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.8	28.0	69.2	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.8	26.8	70.4	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.6</b>	<b>27.3</b>	<b>70.1</b>	<b>3.9</b>

## 7.3. Phòng Công tác Sinh viên

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.2	25.1	72.7	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	3.1	26.4	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.	3.3	27.5	69.2	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.	3.6	25.5	70.9	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.5	25.8	71.7	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.0	27.1	69.9	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3.1	26.5	70.4	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>3.0</b>	<b>26.2</b>	<b>70.8</b>	<b>3.9</b>

#### 7.4. Phòng Kế hoạch tài chính

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.5	26.7	70.8	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.6	28.0	69.4	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.	3.5	28.6	67.9	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.	4.1	27.5	68.4	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.5	27.6	69.9	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.0	28.1	68.9	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.9	28.4	68.7	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>3.0</b>	<b>27.8</b>	<b>69.2</b>	<b>3.8</b>

#### 7.5. Phòng Cơ sở vật chất

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.8	28.3	68.9	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	3.0	30.2	66.8	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.	2.9	30.0	67.1	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.	3.2	30.0	66.8	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.8	29.6	67.6	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.2	29.9	66.9	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3.2	29.9	66.9	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>3.0</b>	<b>29.7</b>	<b>67.3</b>	<b>3.8</b>

## 7.6. Phòng Hành chính tổng hợp

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.6	27.7	69.7	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.9	29.8	67.3	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	29.2	67.8	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.	2.9	29.6	67.5	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.5	29.5	68.0	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.8	29.9	67.3	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.8	29.2	68.0	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.8</b>	<b>29.3</b>	<b>67.9</b>	<b>3.8</b>

## 7.7. Phòng Khoa học và Quan hệ quốc tế

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.7	27.9	69.4	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.5	29.1	68.4	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.	2.8	29.5	67.7	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.	2.9	28.8	68.3	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	3.0	28.5	68.5	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.0	28.3	68.7	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.8	28.5	68.7	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.8</b>	<b>28.7</b>	<b>68.5</b>	<b>3.8</b>

### 7.8. Phòng Tổ chức Cán bộ

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.5	26.5	71.0	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.4	28.1	69.5	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	28.3	69.0	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.	3.1	28.5	68.4	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.4	28.5	69.1	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.8	29.4	67.8	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.6	29.3	68.1	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.6</b>	<b>28.4</b>	<b>69.0</b>	<b>3.8</b>

### 7.9. Phòng Quản lý chất lượng

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.5	26.8	70.7	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.6	28.0	69.4	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.	3.0	28.2	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.	2.8	28.5	68.7	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.9	28.6	68.5	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.8	28.5	68.7	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3.0	28.6	68.4	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.8</b>	<b>28.2</b>	<b>69.0</b>	<b>3.8</b>

### 7.10. Phòng Thanh tra Pháp chế

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.6	26.8	70.6	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.6	29.2	68.2	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.	3.3	30.1	66.6	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.	2.9	30.3	66.8	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	3.0	29.3	67.7	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.0	28.1	68.9	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3.0	28.9	68.1	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.9</b>	<b>29.0</b>	<b>68.1</b>	<b>3.8</b>

### 7.11. Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.5	28.3	69.2	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	3.0	29.0	68.0	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.	3.5	28.8	67.7	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.	3.6	29.0	67.4	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	3.2	28.9	67.9	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.1	29.0	67.9	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3.2	29.2	67.6	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>3.2</b>	<b>28.9</b>	<b>67.9</b>	<b>3.8</b>

### 7.12. Trung tâm Ngoại ngữ Tin học

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.7	28.2	69.1	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	3.4	29.5	67.1	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.	3.5	30.2	66.3	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.	3.7	31.3	65.0	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.9	30.0	67.1	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	3.4	31.1	65.5	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3.0	30.5	66.5	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>3.2</b>	<b>30.1</b>	<b>66.7</b>	<b>3.8</b>

### 7.13. Trung tâm Khoa học Xã hội và Nhân văn Tây Nguyên

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.1	29.7	68.2	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.5	30.4	67.1	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.	2.4	31.2	66.4	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	30.9	66.6	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	2.4	30.8	66.8	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.2	31.7	66.1	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.4	31.5	66.1	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.4</b>	<b>30.9</b>	<b>66.7</b>	<b>3.8</b>



## 7.14. Thư viện

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	2.3	25.7	72.0	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	3.0	25.4	71.6	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	25.9	70.6	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	25.8	70.8	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí việc.	3.0	25.8	71.2	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, năng động, hiệu quả.	2.9	27.1	70.0	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.7	27.6	69.7	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>3.0</b>	<b>26.2</b>	<b>70.8</b>	<b>3.9</b>

**8. Ý kiến khác:** Có 19.8% số SV, GV và VC các đơn vị góp ý như sau:

### - Phòng Đào tạo:

- + Hài lòng về cách làm việc của viên chức trong phòng.
- + Xếp lịch học và thời khóa biểu cho SV hợp lý hơn, khoa học, linh động và sớm hơn.
- + Cần bố trí phòng học phù hợp với sĩ số của từng lớp để việc dạy và học đạt hiệu quả.
- + Cần hỗ trợ GV và SV nhiệt tình hơn, phải tôn trọng GV trẻ khi làm việc với phòng.
- + Viên chức của phòng cần đi làm đúng giờ hơn.

### - Phòng Truyền thông và Tư vấn tuyển sinh

- + Hài lòng khi có sự trợ giúp của phòng truyền thông và TVTS.
- + Cần có công nghệ kết nối trực tuyến chuyên nghiệp hơn, thêm nhiều thông tin.
- + Nên xây dựng các hình ảnh hấp dẫn hơn để quảng bá về Trường Đại học Tây Nguyên.
- + Tiếp tục đổi mới các hình thức tiếp cận người học, thu hút học viên tới Trường học.
- + Cần hỗ trợ những thắc mắc của SV và GV nhanh hơn, hiệu quả hơn.

### - Phòng Công tác Sinh viên

- + Viên chức của phòng làm việc nhiệt tình, có trách nhiệm.
- + Cấp phát học bổng sớm hơn, tìm thêm những nguồn học bổng khác để hỗ trợ cho SV.
- + Bảo hiểm y tế của SV nên sắp xếp khoa học hơn để dễ tìm và nhận.
- + Cần giải quyết nhanh hơn các vấn đề mỗi khi sinh viên cần hỗ trợ.
- + Nên nhiệt tình trả lời những thắc mắc của SV và cung cấp cho nhiều thông tin hơn.

### - Phòng Kế hoạch Tài chính

- + Viên chức của phòng làm việc tận tình, có trách nhiệm và chu đáo.
- + Nên xây dựng quy trình thanh toán cho một số trường hợp thường gặp để thuận lợi.
- + Thái độ cần ôn hòa hơn, đẩy nhanh tốc độ khi giải quyết các vấn đề cho SV và VC.
- + Không nên yêu cầu SV cung cấp thông tin số tài khoản nhiều lần.
- + Học bổng và các khoản hỗ trợ cấp cho SV còn chậm, cần nhanh hơn.

### **- Phòng Cơ sở vật chất:**

- + Hải lòng về cách làm việc của viên chức trong phòng.
- + Đầu tư thêm trang thiết bị cho khoa y ở các môn thực hành.
- + Một số giảng đường phòng học nóng, quạt, rèm, máy chiếu xuống cấp, cần sửa chữa kịp thời.
- + Linh động hơn trong các trường hợp giải quyết máy móc, cơ sở vật chất hư hỏng.
- + Viên chức của phòng cần đi làm đúng giờ hơn.

### **- Phòng Hành chính Tổng hợp**

- + Viên chức Phòng HCTH rất hoà nhã, làm việc hiệu quả.
- + Cần có phần mềm trong việc nhận và gửi công văn giữa nhà trường và các đơn vị để các thủ tục hành chính xuất dữ liệu được thuận tiện.
- + Tăng cường công tác kiểm tra nhắc nhở, chấn chỉnh an ninh trật tự, kiểm soát chặt chẽ các hoạt động ra vào khu vực trong Trường.
- + Tiếp tục phát huy vai trò trong công tác quản lí hành chính.
- + Một số viên chức còn đi làm muộn.

### **- Phòng Khoa học và QHQT**

- + Hải lòng về cách làm việc của viên chức trong phòng.
- + Làm việc cần có tính khoa học hơn và phản hồi nhanh.
- + Cần quan tâm nhiều hơn đến hoạt động NCKH của SV.
- + Tăng cường công tác tổ chức các hoạt động giao lưu nghiên cứu khoa học.
- + Hướng dẫn thủ tục các đề tài cho SV và GV nên rõ ràng và nhiệt tình hơn.

### **- Phòng Tổ chức Cán bộ**

- + Viên chức có chuyên môn và nhiệt tình trong công việc.
- + Ứng dụng CNTT nhiều hơn để quản lý hồ sơ cán bộ.
- + Cần cập nhật và triển khai kịp thời các chính sách mới về viên chức, nâng cao công tác quản lý ngạch bậc lương, tránh sai sót phải tính lại.
- + Cần cải thiện tốc độ xử lý văn bản đề xuất của các đơn vị liên quan đến công tác tổ chức, cán bộ.
- + Một số chuyên viên cần nhiệt tình, ôn hòa hơn khi làm việc với GV, VC trẻ.

### **- Phòng Quản lý chất lượng**

- + Viên chức của phòng làm việc tận tình, có trách nhiệm.
- + Nên sắp xếp kế hoạch thi học kỳ hợp lý hơn, khoa học hơn, sớm hơn.
- + Cần giải quyết các vấn đề thắc mắc của sinh viên được nhanh hơn.
- + Áp dụng công nghệ thông tin nhiều hơn trong hoạt động khảo thí và BĐCLGD.
- + Cần nhập điểm thi học kỳ nhanh hơn sau khi GV đã chấm xong.

### **- Phòng Thanh tra Pháp chế**

- + Làm việc hiệu quả, nắm tương đối rõ quy chế, nhiệt tình.
- + Nên phối hợp tuyên truyền phổ biến pháp luật cho SV, GV và VC.
- + Cần chú trọng công tác pháp chế, kiểm soát tính hợp pháp khi ban hành văn bản của Trường.
- + Nghiên cứu điều chỉnh quy trình kiểm soát hoạt động thi theo hướng gọn hơn.
- + Cần phát huy vai trò, nhiệm vụ của đơn vị.

### **- Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên**

- + Giải đáp tận tình các thắc mắc của sinh viên.
- + Cần đầu tư, cải tạo các công trình KTX để nâng cao chất lượng phục vụ SV.
- + Cần quan tâm hơn đến các SV thuộc hộ nghèo, diện chính sách.
- + Áp dụng công nghệ thông tin nhiều hơn trong việc quản lý, hỗ trợ SV.
- + Cần cải thiện quang cảnh, môi trường tại các khu KTX cho đẹp hơn.

### **- Trung tâm Ngoại ngữ Tin học**

- + Giải đáp, hướng dẫn thắc mắc của SV rất nhiệt tình, rõ ràng.
- + Thông báo lịch thi, danh sách SV thi Tiếng Anh B1 và Tin học sớm hơn.
- + Cấp chứng chỉ Tiếng Anh B1 và Tin học nhanh hơn.
- + Cần phát triển thêm về lĩnh vực tin học, một số máy tính phòng thi đôi khi bị trục trặc.
- + Viên chức phải tôn trọng SV khi đến đóng học phí, tới nhận chứng chỉ hoặc hỏi đáp thắc mắc.

### **- Trung tâm Khoa học Xã hội và Nhân văn Tây Nguyên**

- + Hoạt động bình thường.
- + Nên có nhiều hoạt động liên quan đến bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa các dân tộc Tây Nguyên.
- + Cần tích cực hợp tác với các đơn vị bên ngoài để có nhiều hoạt động hơn.
- + Tăng cường tổ chức các hội thảo về bảo tồn văn hóa.
- + Nên sáng tạo cách làm dịch vụ để hoạt động phong phú hơn.

### **- Thư viện**

- + Tiếp đón và phục vụ sinh viên nhiệt tình, tận tụy.
- + Mong mở cửa thêm vào cả buổi tối và thứ bảy, chủ nhật cho SV học bài.
- + Đầu tư thêm nhiều tài liệu tham khảo, sách giáo trình và học liệu điện tử.
- + Áp dụng công nghệ thông tin nhiều hơn, sửa chữa, nâng cấp bàn ghế, mắc thêm quạt và điều hòa để phòng đọc của Thư viện mát mẻ, hiện đại.
- + Viên chức trong thư viện cần phải tôn trọng, hỗ trợ SV, không nói chuyện to ảnh hưởng đến việc học tập của SV.

## **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 chất lượng đào tạo của Trường.

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.

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

## 10. Kiến nghị

- Lãnh đạo các đơn vị chức năng cần 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 người học.

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

- Các đơn vị chức năng cần có kế hoạch rà soát, cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động công tác của đơn vị.

### **Nơi nhận:**

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

TRƯỜNG PHÒNG

  
TH.S. Huỳnh Văn Quốc