

Số: 08 / BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 07 tháng 7 năm 2023

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT (online)
LẤY Ý KIẾN CỦA GIẢNG VIÊN, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG
VỀ THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CỦA MỘT SỐ ĐƠN VỊ CHỨC NĂNG
TRONG TRƯỜNG, NĂM 2023**

Kính gửi: Lãnh đạo Trường

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 08/KH-QLCL ngày 16/6/2023 của Phòng Quản lý chất lượng về việc lấy ý kiến của Giảng viên, Viên chức và Người lao động về thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường, năm 2023, đã được Lãnh đạo Trường phê duyệt; Phòng báo cáo kết quả như sau:

1. Mục đích

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục đại học.
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của Giảng viên (GV), Viên chức và Người lao động (VC-NLĐ) đang làm việc tại các đơn vị của Trường.
- Hiểu rõ hơn tâm tư, nguyện vọng của GV, VC-NLĐ về thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường.
- Trường có căn cứ để điều chỉnh phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị chức năng nhằm nâng cao hiệu quả công việc, thái độ và chất lượng phục vụ người học.
- Góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục, đào tạo.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo truyền thống và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp của dân tộc.
- GV, VC-NLĐ hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu câu hỏi khảo sát do CSGD thiết kế.
- Thông tin phản hồi từ GV, VC-NLĐ tham gia khảo sát được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện

Từ ngày 19 – 26 / 6 / 2023.

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- GV, VC-NLĐ của các Khoa, các Phòng chức năng, các Trung tâm, Viện, Thư viện, Đoàn Thanh niên, Công đoàn Trường, Văn phòng Đảng ủy, Bệnh viện Trường, Trường Mầm non 11-11, Trường THPT Cao Nguyên.
- Một số đơn vị chức năng được chọn khảo sát trong Trường gồm có:
 1. Phòng Tổ chức Cán bộ
 2. Phòng Hành chính Tổng hợp
 3. Phòng Kế hoạch Tài chính
 4. Phòng Cơ sở vật chất
 5. Phòng Đào tạo
 6. Phòng Truyền thông và TVTS
 7. Phòng Công tác Sinh viên

- 8. Phòng Khoa học và QHQT
- 9. Phòng Quản lý chất lượng
- 10. Phòng Thanh tra Pháp chế

5. Nội dung khảo sát

- Có 7 câu hỏi được sử dụng lấy ý kiến của GV, VC-NLĐ để đánh giá sự hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường.
- Sự hài lòng của GV, VC-NLĐ thể hiện ở 5 mức độ theo thang đo Likert: **1-Rất không hài lòng; 2-Không hài lòng; 3-Bình thường; 4-Hài lòng; 5-Rất hài lòng.**
- GV, VC-NLĐ có thể góp ý, đề xuất thêm nội dung vào mục **Ý kiến khác.**

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

- Sử dụng Google forms và gửi link khảo sát tới các đơn vị để phối hợp thực hiện.
- Lưu trữ và xử lý dữ liệu / số liệu bằng phần mềm Microsoft Excel 2016.
- **Điểm số mức độ hài lòng** là số điểm hài lòng trung bình (TB) của từng câu hỏi.

7. Kết quả khảo sát

Đã khảo sát lấy ý kiến được 337 GV, VC-NLĐ của các đơn vị trong Trường, bao gồm:

STT	Đơn vị	Số GV, VC-NLĐ đã khảo sát	Tỷ lệ (%)
1.	Các Khoa	156	46.3
2.	Các Phòng	68	20.2
3.	Các Trung tâm, Viện, Thư viện, Đoàn Thanh niên, Công đoàn Trường	28	8.3
4.	Bệnh viện Trường, Trường Mầm non, Trường THPT Cao Nguyên	85	25.2
TỔNG		337	100

GV, VC-NLĐ các đơn vị đánh giá sự hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng như sau:

7.1. Phòng Tổ chức Cán bộ

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1.2	0.3	20.8	57.3	20.5	4.0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.2	1.8	22.6	59.1	15.4	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.5	0.9	20.8	60.2	16.6	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.5	0.9	23.7	54.0	19.9	3.9

Nguyễn