

Số: 09 / BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 29 tháng 4 năm 2026

**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 2026**

Căn cứ Kế hoạch BĐCLGD số 11/KH-ĐHTN, ngày 20/3/2026 của Trường Đại học Tây Nguyên về việc thực hiện các hoạt động năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát các bên liên quan năm 2026 phục vụ công tác BĐCLGD đã được Lãnh đạo Trường duyệt;

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 04/KH-QLCL ngày 15/4/2026 của phòng Quản lý chất lượng (QLCL) về việc lấy ý kiến của Giảng viên, Viên chức và Người lao động (GV, VC-NLĐ) đánh giá thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường, năm 2026, đã được duyệt;

Phòng QLCL báo cáo kết quả Khảo sát 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 GV, 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 và chất lượng phục vụ đào tạo.
- 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 Trường 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 20 – 25 / 4 / 2026.

### **4. Đối tượng, phạm vi thực hiện**

- GV, VC-NLĐ của các Khoa.
- GV, VC-NLĐ các Phòng chức năng.
- GV, VC-NLĐ các Trung tâm, Viện, Đoàn Thanh niên, Công đoàn Trường, Văn phòng Đảng ủy.
- GV, VC-NLĐ của Bệnh viện Trường, Trường Mầm non 11-11, Trường THPT TH Cao Nguyên.

- Một số đơn vị chức năng trong Trường được chọn khảo sát gồm có:

1. Phòng Tổ chức Cán bộ
2. Phòng Kế hoạch Tài chính
3. Phòng Cơ sở vật chất
4. Phòng Đào tạo
5. Phòng Công tác Sinh viên
6. Phòng Hành chính Tổng hợp
7. Phòng Khoa học, HT và ĐMST
8. Phòng Quản lý chất lượng
9. Phòng Pháp chế
10. Trung tâm CNTT và Thư viện
11. Trung tâm Ngoại ngữ Tin học

## 5. Nội dung khảo sát

- Có 7 câu hỏi được sử dụng để lấy ý kiến của GV, VC-NLĐ 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 thực hiện

- Sử dụng Google forms và gửi link khảo sát tới các đơn vị để phối hợp thực hiện.

- Link khảo sát: <https://forms.gle/CNpTzf8t3sseyvro7>

- Lưu trữ và xử lý dữ liệu / số liệu bằng phần mềm Microsoft Excel 2016.

- **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 hài lòng trung bình (TB) của từng câu hỏi tính theo thang đo Likert. **Điểm số mức độ hài lòng TB được tính quy đổi** =  $(GTLN - GTNN)/5 = (5 - 1)/5 = 0.8$

+ Từ 1.0 – 1.8: Rất không hài lòng

+ Từ 1.9 – 2.6: Không hài lòng

+ Từ 2.7 – 3.4: Bình thường

+ Từ 3.5 – 4.2: Hài lòng

+ Từ 4.3 – 5.0: Rất hài lòng

## 7. Kết quả khảo sát

Đã khảo sát thu thập lấy ý kiến được **375** mẫu 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	202	53.9
2.	Các Phòng chức năng	62	16.5
3.	Bệnh viện Trường, Trường Mầm non, Trường THPT Cao Nguyên.	61	16.3
4.	Các Trung tâm, Viện, Đoàn Thanh niên, Công đoàn Trường, Văn phòng Đảng ủy.	50	13.3
<b>TỔNG</b>		<b>375</b>	<b>100.0</b>

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	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.	0.8	22.1	77.1	4.0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.6	23.7	74.7	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.3	22.9	75.8	4.0
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	3.2	22.9	73.9	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	4.8	26.4	68.8	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	4.8	26.7	68.5	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	4.0	28.0	68.0	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.9</b>	<b>24.7</b>	<b>72.4</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 2.9%; đánh giá bình thường là 24.7%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 72.4%. Điểm số hài lòng TB là 3.9.

- **Ý kiến khác:** Có 9.6% (36/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cần thống nhất các mẫu văn bản của đơn vị, đồng bộ công tác quản lý nhân sự rõ ràng. Viên chức cần cởi mở nhiệt tình hơn khi làm việc.

+ Cần tăng thêm số lượng Viên chức chuyên trách phục vụ công tác của Phòng nhanh hơn, hiệu quả hơn. Tham mưu giao tiêu chuẩn KPI cho các đơn vị cần chính xác, cụ thể, phù hợp, công bằng hơn.

+ Cần lưu trữ, quản lý hồ sơ, cơ sở dữ liệu của GV, VC-NLĐ có hệ thống, có khoa học, áp dụng CNTT nhiều hơn. Có chiến lược dài hạn trong việc Quy hoạch cán bộ và đào tạo cán bộ đủ các tiêu chuẩn kế cận ở các vị trí quan trọng.

+ Cập nhật các văn bản trên Website và triển khai kịp thời, đảm bảo quyền lợi cho GV, VC-NLĐ các đơn vị. Một số quy trình làm việc cần được xây dựng rõ ràng, áp dụng thuận tiện.

### 7.2. 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.	1.6	24.0	74.4	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.3	23.2	75.5	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng	5.9	29.3	64.8	3.7

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
	nghiệp.				
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	5.9	32.0	62.1	3.7
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	2.7	30.4	66.9	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	5.3	33.9	60.8	3.7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2.2	30.9	66.9	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>3.5</b>	<b>29.1</b>	<b>67.4</b>	<b>3.8</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 3.5%; đánh giá bình thường là 29.1%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 67.4%. Điểm số hài lòng TB là 3.8.

- **Ý kiến khác:** Có 10.7% (40/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình thanh toán.

+ Một vài viên chức cần hòa nhã, cởi mở, tôn trọng SV, GV, VC-NLĐ khi tới Phòng để thanh toán, phối hợp, hỗ trợ giải quyết công việc về Tài chính nhanh chóng, thuận tiện.

+ Phải phát huy tốt hơn vai trò, chức năng, nhiệm vụ, các hoạt động về Tài chính.

+ Cần giải quyết công việc về Tài chính, kinh phí, học phí cho SV, GV, VC-NLĐ nhanh hơn, đúng thời hạn, linh động hơn trong các thủ tục thanh toán.

### 7.3. Phòng Cơ sở vật chất (CSVC)

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.	1.3	26.1	72.6	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2.1	25.9	72.0	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	2.1	26.1	71.8	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.1	28.8	69.1	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	2.1	30.1	67.8	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	3.5	30.9	65.6	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3.2	28.5	68.3	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>2.4</b>	<b>28.0</b>	<b>69.6</b>	<b>3.8</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 2.4%; đánh giá bình thường là 28.0%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 69.6%. Điểm số hài lòng TB là 3.8.

- **Ý kiến khác:** Có 8.8% (33/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Bộ phận viên chức hỗ trợ phục vụ điện, nước, âm thanh, ánh sáng, rèm cửa, quạt, máy chiếu, màn hình, vệ sinh, phục vụ các giảng đường, Nhà điều hành cần tích cực, nhiệt tình hơn nữa.

+ Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình xử lý, giải quyết công việc.

+ Phải sớm sửa chữa hệ thống máy lạnh tại Nhà điều hành để bảo đảm sức khỏe cho GV, VC-NLĐ.

+ Cần phát huy tốt hơn vai trò, chức năng, nhiệm vụ, các hoạt động về CSVC, cung cấp, sửa chữa máy móc, thiết bị cho các đơn vị nhanh hơn.

#### 7.4. 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.	1.1	22.6	76.3	4.0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.6	22.9	75.5	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	2.1	24.5	73.4	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.1	25.3	72.6	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.3	24.5	74.2	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	2.1	26.1	71.8	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.9	24.0	74.1	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.8</b>	<b>24.3</b>	<b>73.9</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 1.8%; đánh giá bình thường là 24.3%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 73.9%. Điểm số hài lòng TB là 3.9.

- **Ý kiến khác:** Có 8.5% (32/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình xử lý, giải quyết công việc.

+ Một vài viên chức cần hòa nhã, cởi mở, tôn trọng sinh viên (SV), GV, VC-NLĐ khi tới Phòng để phối hợp, hỗ trợ giải quyết công việc về đào tạo, lịch học, lịch dạy, thực hành, thi học kỳ, xếp thời khóa biểu,...

+ Cần cải thiện, nâng cấp chất lượng phần mềm trong quản lý đào tạo, nhập điểm, xếp lịch thi các hệ.

+ Cần lưu trữ, quản lý hồ sơ, cơ sở dữ liệu của GV, VC-NLĐ và người học các hệ đào tạo có hệ thống, có khoa học, áp dụng CNTT nhiều hơn.

### 7.5. 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.	1.8	23.5	74.7	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.9	26.4	71.7	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.3	26.9	71.8	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.1	28.2	70.7	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.3	26.1	72.6	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.3	26.9	71.8	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.3	28.5	70.2	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.4</b>	<b>26.7</b>	<b>71.9</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 1.4%; đánh giá bình thường là 26.7%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 71.9%. Điểm số hài lòng TB là 3.9

- **Ý kiến khác:** Có 5.6% (21/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình xử lý, giải quyết công việc.

+ Cần lưu trữ, quản lý hồ sơ, cơ sở dữ liệu của SV có hệ thống, có khoa học, áp dụng CNTT nhiều hơn.

+ Tiếp tục phát huy tích cực vai trò công tác quản lý người học các hệ đào tạo. Nên có không gian đón tiếp SV và phụ huynh trang trọng hơn để quảng bá thương hiệu cho Trường.

+ Nên tăng cường mối liên hệ, thông báo đến gia đình SV đối với những em bị cảnh báo, dừng học, hỗ trợ chính sách qua điện thoại, e-mail,...

### 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.	0.8	22.4	76.8	4.0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.3	24.0	74.7	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.3	26.7	72.0	3.9

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.1	26.9	72.0	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.3	27.8	70.9	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.6	28.8	69.6	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.9	27.4	70.7	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.3</b>	<b>26.3</b>	<b>72.4</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 1.3%; đánh giá bình thường là 26.3%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 72.4%. Điểm số hài lòng TB là 3.9.

- **Ý kiến khác:** Có 6.4% (24/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ công tác quản lý nhân sự bằng văn bản rõ ràng; chú ý Bộ phận 1 cửa phục vụ tốt hơn, giải quyết công việc nhanh hơn.

+ Cần lưu trữ, quản lý hồ sơ, cơ sở dữ liệu của GV, VC-NLĐ có hệ thống, có khoa học, áp dụng CNTT nhiều hơn.

+ Phải kiểm soát, quản lý người vào ra trong khu vực Trường chặt chẽ hơn, bảo đảm an ninh trật tự, tài sản cho SV, GV, VC-NLĐ. Nên thiết kế khu để xe cho SV thuận tiện hơn, hạn chế việc tắc nghẽn giao thông tại cổng trước và sau.

+ Bộ phận Văn thư cần làm việc đúng giờ hơn, nhiệt tình hỗ trợ GV, VC-NLĐ các đơn vị, nên cập nhật văn bản thường xuyên.

### 7.7. Phòng Khoa học, Hợp tác và Đổi mới sáng 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.	0.8	22.4	76.8	4.0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.6	24.8	73.6	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.6	26.1	72.3	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2.1	25.6	72.3	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0.8	25.3	73.9	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.9	26.6	71.5	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.9	24.5	73.6	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.5</b>	<b>25.1</b>	<b>73.4</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 1.5%; đánh giá bình thường là 25.1%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 73.4%. Điểm số hài lòng TB là 3.9.

- **Ý kiến khác:** Có 6.1% (23/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình xử lý, giải quyết công việc.

+ Cần hướng dẫn SV, GV, VC-NLĐ vui vẻ, nhiệt tình hơn trong các hoạt động Khoa học công nghệ và Đổi mới sáng tạo.

+ Tiếp tục phát huy tích cực vai trò Khoa học công nghệ và Hợp tác quốc tế trong tình hình mới. Nên tìm thêm nguồn kinh phí hỗ trợ hoạt động Khoa học công nghệ, hợp tác và Đổi mới sáng tạo.

+ Cần kết hợp với Phòng Truyền thông và TVTS để quảng bá hình ảnh của Nhà trường thông qua các giải thưởng về khoa học và công nghệ.

### 7.8. 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.	0.8	23.2	76.0	4.0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.5	21.3	78.2	4.0
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0.8	21.1	78.1	4.0
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	0.8	21.3	77.9	4.0
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0.8	22.9	76.3	4.0
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0.8	24.3	74.9	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.1	24.8	74.1	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>0.8</b>	<b>22.7</b>	<b>76.5</b>	<b>4.0</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 0.8%; đánh giá bình thường là 22.7%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 76.5%. Điểm số hài lòng TB là 4.0.

- **Ý kiến khác:** Có 5.3% (20/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình xử lý, giải quyết công việc.

+ Một vài viên chức cần hòa nhã, cởi mở, thân thiện hơn khi phối hợp công việc tổ chức thi học kỳ, công tác BĐCLGD. Cần mở phòng chấm bài thường xuyên hơn, nâng cấp không gian bảo quản các túi đựng đề thi, bài thi.

+ Tiếp tục phát huy tích cực các hoạt động Khảo thí và BĐCLGD, đẩy mạnh hơn việc áp dụng CNTT trong công việc.

+ Phòng và viên chức thực hiện tốt quy định, quy chế của Trường, trung thực, khách quan trong tổ chức các hoạt động Khảo thí và ĐCLGD.

### 7.9. Phòng 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.	1.1	25.3	73.6	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.9	25.3	72.8	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.6	28.3	70.1	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.1	26.4	72.5	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.6	27.5	70.9	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.6	27.5	70.9	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.6	29.1	69.3	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.5</b>	<b>27.0</b>	<b>71.5</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Phòng. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 1.5%; đánh giá bình thường là 27.0%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 71.5%. Điểm số hài lòng TB là 3.9.

- **Ý kiến khác:** Có 5.9% (22/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cần cập nhật văn bản thường xuyên, tăng cường công tác kiểm tra, pháp chế trong việc rà soát, ban hành các loại văn bản của Trường, thực hiện tốt vai trò pháp chế và tiếp công dân.

+ Viên chức thực hiện công việc, nhiệm vụ cần hợp lý, hợp tình hơn, cởi mở, vui vẻ khi làm việc với SV, GV, VC-NLĐ.

+ Tiếp tục phát huy tích cực các hoạt động về kiểm tra, pháp chế trong giáo dục, đào tạo.

+ Cần phối hợp kiểm tra quy chế, giờ giấc làm việc và giảng dạy của GV, VC-NLĐ có khoa học, khách quan, công bằng, linh động.

### 7.10. Trung tâm Công nghệ Thông tin và 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.	0.8	26.7	72.5	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.8	26.9	72.3	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.1	26.1	72.8	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần	1.1	26.7	72.3	3.9

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
	giúp đỡ.				
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.1	26.6	72.3	3.9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.3	27.8	70.9	3.9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.1	28.2	70.7	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.0</b>	<b>27.0</b>	<b>72.0</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Trung tâm. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 1.0%; đánh giá bình thường là 27.0%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 72.0%. Điểm số hài lòng TB là 3.9.

- **Ý kiến khác:** Có 5.9% (22/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Trung tâm, viên chức có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.

+ Cần nâng cấp Internet, WIFI trong Trường mạnh hơn, phủ sóng rộng hơn tại các giảng đường; nâng cấp Thư viện hiện đại, chuyên đổi số.

+ Nên xây dựng các hình ảnh hấp dẫn hơn, có nhiều thông tin trên Website của Trường để quảng bá, truyền thông rộng rãi về Trường để thu hút người học.

+ Cần phát huy tốt hơn vai trò, chức năng, nhiệm vụ, các hoạt động về Truyền thông và Công nghệ Thông tin để hỗ trợ các đơn vị và người học.

+ Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình xử lý, giải quyết công việc.

### 7.11. 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.	1.1	26.4	72.5	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.3	26.7	72.0	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0.8	26.9	72.3	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	0.8	27.2	72.0	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.3	30.1	68.6	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.6	28.8	69.6	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.1	27.4	71.5	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.1</b>	<b>27.7</b>	<b>71.2</b>	<b>3.9</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số GV, VC-NLĐ các đơn vị hài lòng về thái độ làm việc của Trung tâm.. Số GV, VC-NLĐ đánh giá không hài lòng là 1.1%; đánh giá bình thường là 27.7%; Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ hài lòng trung bình là 71.2%. Điểm số hài lòng TB là 3.9.

- **Ý kiến khác:** Có 6.7% (25/375) số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

- + Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Trung tâm, viên chức có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, biết lắng nghe.
- + Cần tổ chức các đợt ôn, thi Tiếng Anh và Ứng dụng Công nghệ thông tin cơ bản trải đều các tháng và hàng quý.
- + Cần nâng động mở các lớp thi cấp chứng nhận, chứng chỉ, tạo thêm nguồn thu cho Trường/đơn vị liên quan.
- + Nên xây dựng các hình ảnh thông báo hấp dẫn để thu hút người tham gia thi Tiếng Anh và Tin học tại Trường.
- + Cập nhật, đồng bộ các quy trình, mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần công khai lịch thi, kết quả thi Ngoại ngữ, Tin học sớm hơn.

### 8. Mức độ hài lòng chung của GV, VC-NLĐ các đơn vị

Mức độ hài lòng chung của GV, VC-NLĐ đánh giá sự hài lòng về phong cách, thái độ làm việc các đơn vị chức năng xếp theo tỷ lệ hài lòng như sau:

STT	Đơn vị chức năng	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Phòng Quản lý chất lượng	0.8	22.7	76.5	4.0
2.	Phòng Đào tạo	1.8	24.3	73.9	3.9
3.	Phòng Khoa học, HT và ĐMST	1.5	25.1	73.4	3.9
4.	Phòng Tổ chức Cán bộ	2.9	24.7	72.4	3.9
5.	Phòng Hành chính Tổng hợp	1.3	26.3	72.4	3.9
6.	Trung tâm CNTT và Thư viện	1.0	27.0	72.0	3.9
7.	Phòng Công tác Sinh viên	1.4	26.7	71.9	3.9
8.	Phòng Pháp chế	1.5	27.0	71.5	3.9
9.	Trung tâm Ngoại ngữ Tin học	1.1	27.7	71.2	3.9
10.	Phòng Cơ sở vật chất	2.4	28.0	69.6	3.8
11.	Phòng Kế hoạch Tài chính	3.5	29.1	67.4	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>1.7</b>	<b>26.2</b>	<b>72.0</b>	<b>3.9</b>

### 9. Nhận xét chung

Việc khảo sát lấy ý kiến của GV, VC-NLĐ đánh giá về phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị chức năng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và chất lượng các hoạt động giáo dục đào tạo của Trường. Những thông tin do GV, VC-NLĐ cung cấp sẽ góp phần rất lớn vào việc đánh giá thực trạng về phong cách, thái độ làm việc của đội ngũ viên chức các đơn vị chức năng.

Mức độ hài lòng của GV, VC-NLĐ về phong cách, thái độ làm việc, phục vụ của các đơn vị chức năng trong Trường tương đối cao. Tỷ lệ số GV, VC-NLĐ không hài lòng trung bình là 1.7%, bình thường là 26.2%, hài lòng đạt 72.0%, điểm số hài lòng trung bình là 3.9. 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, GV, VC-NLĐ,... để các đơn vị chức năng làm việc đạt hiệu quả tốt hơn nữa.

Kết quả 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 vị chức năng. Đây cũng là nguồn số liệu để báo cáo công khai các điều kiện BĐCLGD, công khai tới các đơn vị, các bên liên quan, để cải tiến chất lượng, có minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài.

## 9. 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 giáo dục, đào tạo.

Các đơn vị chức năng cần có kế hoạch rà soát, tham mưu, cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động của đơn vị đáp ứng nhu cầu hội nhập.

### Nơi nhận:

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

TRƯỜNG PHÒNG

TH.S. *Nguyễn Văn Quốc*

STT	Tên đơn vị	Chỉ số	Đơn vị	Đơn vị
1	Phòng Quản lý chất lượng	100	100	100
2	Phòng Đào tạo	100	100	100
3	Phòng Quản lý tài chính	100	100	100
4	Phòng Quản lý công nghệ	100	100	100
5	Phòng Quản lý văn thư	100	100	100
6	Phòng Quản lý nhân sự	100	100	100
7	Phòng Quản lý học sinh	100	100	100
8	Phòng Quản lý nhà trường	100	100	100
9	Phòng Quản lý y tế	100	100	100
10	Phòng Quản lý pháp luật	100	100	100
11	Phòng Quản lý xã hội	100	100	100
12	Phòng Quản lý khác	100	100	100