

ĐẠI HỌC QUỐC GIA – TP. HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
CÁN BỘ - GIẢNG VIÊN – NHÂN VIÊN
NĂM 2019

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 03 năm 2020

1. Mục đích khảo sát

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường;
- Tìm hiểu ý kiến và nguyện vọng của cán bộ - giảng viên - nhân viên (CBNV) về môi trường làm việc, cơ hội đào tạo, thu nhập, các chính sách phúc lợi và mức độ hài lòng chung về Trường; từ đó, giúp Nhà trường đánh giá hiệu quả công tác quản lý và định hướng trong việc xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân sự;
 - Phát huy công tác tự đánh giá, phục vụ công tác kiểm định, đảm bảo chất lượng tại đơn vị.

2. Quy trình khảo sát

Đối tượng khảo sát: Toàn bộ các cán bộ (CB), giảng viên, nghiên cứu viên (GV) và chuyên viên, nhân viên phục vụ (NV) hiện đang công tác tại trường ĐH CNTT.

Hình thức: Khảo sát trực tuyến, đường link khảo sát được gửi trực tiếp đến địa chỉ email chứng thực mà Nhà trường cung cấp cho mỗi CBNV, CBNV đăng nhập và hoàn thành phiếu khảo sát theo hướng dẫn.

- Thời gian thực hiện: 25/02/2020 - 25/03/2020
- Xử lý số liệu: 26/03/2020 – 29/03/2020
- Viết báo cáo: 30/03/2020 – 03/04/2020

3. Công cụ khảo sát

Phòng TT-PC-ĐBCL sử dụng phiếu khảo sát đã được đóng góp của các CBCNV trong trường và đã được BGH phê duyệt.

Bảng khảo sát lấy ý kiến CB-GV-NV gồm 31 câu hỏi/tiêu chí, trong đó có: 22 câu hỏi chung cho CBGVNV, 09 câu hỏi riêng cho đội ngũ giảng viên và nghiên cứu viên, ngoài ra có phần ý kiến khác.

4. Kết quả khảo sát

4.1. Thực trạng tham gia khảo sát

Năm 2019 là năm thứ 3 Nhà trường tổ chức khảo sát lấy ý kiến CBNV về điều kiện và môi trường làm việc. Trong đợt khảo sát này, 267 phiếu câu hỏi trực tuyến được gửi đến tất cả CBNV hiện đang công tác tại Trường, có 187 CBNV tham gia nhưng chỉ có 166/267 phản hồi đầy đủ các thông tin, đạt tỷ lệ 62.2%. Bao gồm:

- 6 CBQL cấp trường, 12 CBQL cấp Khoa/Bộ môn và 21 CBQL cấp phòng/ban/trung tâm tham gia, đạt tỷ lệ 23.5%
- 60 GV tham gia, đạt tỷ lệ 36.1%;

- 66 chuyên viên các phòng/ban/trung tâm tham gia, đạt tỷ lệ 39.8%

- 01 nhân viên làm công tác phục vụ tham gia khảo sát, tỉ lệ 0.6%

Dưới đây là bảng thống kê số lượng CB-GV-NV tham gia khảo sát của từng đơn vị:

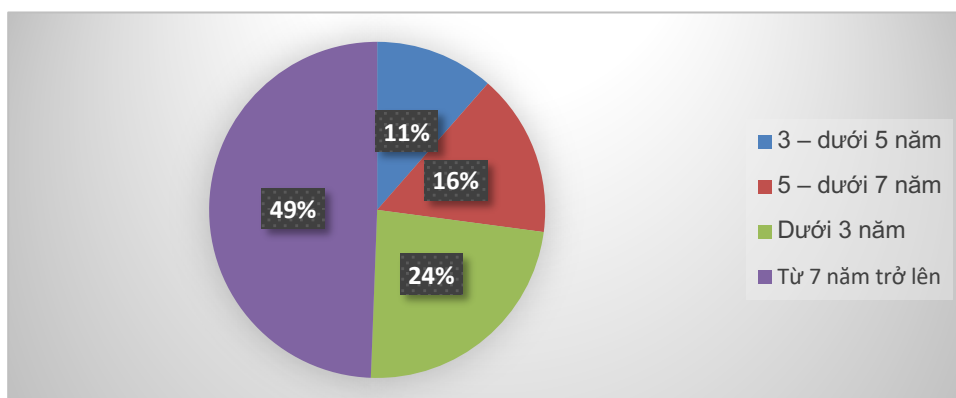
Đơn vị	Số lượng tham gia khảo sát	Tổng số CBNV	Tỉ lệ	Ghi chú
Ban giám hiệu	1	3	33.3	
Ban quản lý cơ sở	6	13	46.2	
Bộ môn Toán- Lý	5	9	55.6	
Khoa Kỹ thuật phần mềm	12	20	60	
Khoa Hệ thống thông tin	13	19	68.4	
Khoa Khoa học máy tính	10	20	50	
Khoa Kỹ thuật máy tính	14	25	56	
Khoa Khoa học và kỹ thuật thông tin	8	10	80	
Khoa Mạng máy tính và truyền thông	16	24	66.7	
Phòng Công tác sinh viên	9	9	100	
Phòng Dữ liệu và công nghệ thông tin	8	10	80	
Phòng Đào tạo đại học	9	10	90	
Phòng kế hoạch tài chính	3	5	60	
Phòng Quan hệ đối ngoại	2	4	50	
Phòng Quản trị thiết bị	4	7	57.1	
Phòng ĐTSDH&KH-CN	5	7	71.4	
Phòng Tổ chức hành chính	5	23	21.7	Bao gồm các nhân viên phục vụ
Phòng TT-PC-ĐBCL	5	6	83.3	
Phòng TN (ATTT, TT&ĐPT, HTTT)	8	14	57.1	
Thư viện	5	5	100	
Trung tâm ngoại ngữ	10	14	71.4	
Văn phòng các chương trình đặc biệt	3	5	60	
Văn phòng (Công đoàn, Đảng Ủy, Đoàn)	5	5	100	
Tổng cộng	166	267	62.2	

Bảng 1. Thống kê số lượng CB-GV-NV tham gia khảo sát của từng đơn vị

Số lượng CBCNV tham gia khảo sát tại các đơn vị không đồng đều, tập trung tại các phòng/ban/trung tâm phụ trách công tác hành chính với tỉ lệ trung bình 69.9%, tỉ lệ cán bộ-giảng viên tại các khoa/bộ môn tham gia đạt tỉ lệ trung bình 62.4%. Đồng thời qua phân tích chi tiết cho thấy số lượng CBQL tại các khoa/bộ môn tham gia khảo sát rất thấp (tỉ lệ 0.3%). Ngoài ra, trong đợt khảo sát lấy ý kiến CBCNV có sự tham gia của BGH, tỉ lệ 33.3%. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị các khoa/bộ môn/phòng/ban/trung tâm thông tin đến các CBCNV đang công tác tại đơn vị tham gia khảo sát bởi vì đây là quyền lợi và cơ hội để đóng góp, thể hiện trách nhiệm với bản thân và Nhà trường.

4.2. Thời gian công tác tại trường

Thời gian công tác (thâm niên) thường là đơn vị dùng để đo lường mức độ gắn bó với tổ chức; hay nói cách khác đây là một trong những cam kết gắn bó với tổ chức. Nghiên cứu của nhóm tác giả Meyer và Allen (1991, 1997) đề xuất mô hình ba cấu phần của cam kết với tổ chức bao gồm: cam kết dựa trên cảm xúc (affective commitment), cam kết dựa trên tính toán (continuance commitment) và cam kết dựa trên chuẩn mực (normative commitment). Người lao động có thể trải nghiệm cả ba cấu phần này trong sự cam kết của mình và mỗi người có thể có các mức độ cam kết khác nhau ở các cấu phần khác nhau (Thắng, 2015). Trong đó, cam kết dựa trên tính toán là nguyện vọng ở lại tổ chức của người lao động bởi vì họ nhận thức được những chi phí liên quan tới việc rời bỏ tổ chức (Allen và Meyer, 1990). Người lao động vẫn tiếp tục làm việc tại tổ chức bởi họ thấy cần phải làm như vậy. Bên cạnh đó, cam kết dựa trên tính toán còn được mô tả như “sự nhận thức về mức độ tổn kém khi chấm dứt cam kết với tổ chức” (Meyer và Herscovitch, 2001), bởi vì cam kết dựa trên tính toán liên quan tới những cống hiến của người lao động trong quá khứ và vì thế cam kết dựa trên tính toán thể hiện khi người lao động cảm thấy họ sẽ nhận được những lợi ích nếu họ ở lại với tổ chức và những chi phí họ sẽ mất đi nếu họ rời bỏ tổ chức.



Biểu đồ 2. Thời gian làm việc tại Trường của CB-GV-CV (%)

Biểu đồ 2 cho thấy, đa số CBNV làm việc tại trường từ 7 năm trở lên chiếm tỷ lệ 49%. Tỷ lệ này khá cao vì trên thực tế qua các khảo sát của các doanh nghiệp lớn trên toàn cầu thời gian gắn bó trung bình của nhân viên với tổ chức từ 4.2 năm (theo báo cáo của Cục thống kê lao động Hoa Kỳ- The U.S. Bureau of Labor Statistics, 2018). Mặc dù, trong năm 2019 có nhiều biến động về nhân sự nhưng kết quả này đã thể hiện mức độ gắn bó của CBCNV với Trường.

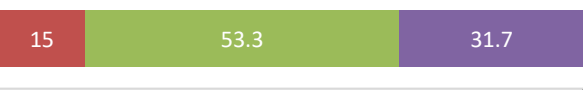
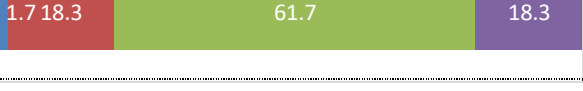
Tuy nhiên, vẫn có 11% CBNV làm việc tại Trường dưới 5 năm. Qua thống kê của phòng TCHC trong các báo cáo năm học lý do chủ yếu CBNV chuyển việc để tìm cơ hội có thu nhập cao hơn, đặc biệt trong bối cảnh hiện nay rất “khát” nhân lực về công nghệ thông tin. Rất nhiều nghiên cứu đã khẳng định vai trò của tiền lương đến động lực và lòng trung thành của nhân viên với tổ chức. Do đó, đây cũng là thông tin để Nhà trường xem xét các chính sách về tiền lương phù hợp với cuộc sống của người lao động.

5. Kết quả khảo sát

5.1. Phần câu hỏi chung

5.1.1. Hiểu biết về tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu giáo dục; quy hoạch sử dụng đất, cơ sở vật chất và việc tham gia đóng góp ý kiến cho Nhà trường

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Ý kiến khác
Thầy/ Cô biết rõ về tầm nhìn và sứ mạng của Trường	CBQL	4.9		95.1		
	GV	3.3	23.3	71.7		
	CV	1.9	16.7	81.5		
Thầy/ Cô biết rõ về mục tiêu giáo dục của Trường	CBQL	15.4		84.6		
	GV	5	26.7	68.3		

	CV		
Quy hoạch sử dụng đất đai, cơ sở vật chất đáp ứng mục tiêu phát triển của Trường	CBQL		không có thông tin để trả lời chính xác
	GV		không chắc chắn để cho ý kiến
	CV		
Cơ cấu tổ chức hiện tại đáp ứng các nhiệm vụ đào tạo và nghiên cứu của Trường	CBQL		
	GV		Phòng SĐH và KHCN nên bố trí người thay thế khi chị Hồng nghỉ thai sản. NCKH đang bị ùn ứ vì không có người giải quyết
	CV		
Thầy/ Cô tham gia xây dựng/ góp ý về kế hoạch hàng năm, kế hoạch chiến lược của Trường và của đơn vị	CBQL		
	GV		
	CV		

Kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí đều có trên 50% CBCNV đồng ý và hoàn toàn đồng ý (gọi chung là đồng ý) với các nội dung được hỏi. Trong đó:

- Hai tiêu chí có tỷ lệ đồng ý cao nhất là *Thầy/Cô biết rõ về tầm nhìn và sứ mạng của Trường* (100% CBQL, 95% GV, 98.2% NV) và *Thầy/Cô biết rõ về mục tiêu giáo dục của Trường* (100% CBQL; 90.5% GV, và 98.1% CV). Nhìn chung, tỷ lệ đồng ý tăng so với năm

2015 và năm 2017. Mặc dù tỷ lệ có tăng, tuy nhiên tiêu chí này có liên quan chặt chẽ với đối tượng là GV nhưng lại có tỷ lệ đánh giá đồng ý thấp hơn chuyên viên, cần được chú ý hơn.

- Tiêu chí *Quy hoạch sử dụng đất đai, cơ sở vật chất đáp ứng mục tiêu phát triển của Trường* đạt tỷ lệ đồng ý là 97.4% CBQL; 85% GV và 86.7% CV (năm 2015 có tỷ lệ đồng ý: 76.5% CB, 53.5% GV và 56.2% NV; năm 2017 có 85.3% CBQL, 94.1% GV và 84.8% CV đồng ý). Tỷ lệ của tiêu chí này tăng mạnh, cho thấy việc đưa nhà B vào hoạt động đã đáp ứng được nhu cầu về phòng học; việc đầu tư trang thiết bị dạy- học, đầu tư phòng thí nghiệm đã có sự cải tiến để phục vụ người dạy và người học đang đem lại hiệu quả. Ngoài ra, vẫn còn có ý kiến chưa có thông tin để đánh giá cần được Nhà trường xem xét.

- Tiêu chí về cơ cấu tổ chức được sự đồng ý của CBQL ở mức cao 97.4 %, GV là 93.3% và CV đạt 86.6%.

- Tiêu chí có mức độ đồng ý thấp nhất là việc *tham gia xây dựng/ góp ý về kế hoạch hàng năm, kế hoạch chiến lược của Trường và của đơn vị* có 100% CBQL đồng ý (năm 2015 đạt 88.2% CB), nhưng tỷ lệ GV và CV đồng ý chiếm tỷ lệ lần lượt là 80% và 83.3% (tăng so với năm 2015 với 53% GV và 68.4% NV). Trên thực tế, từ năm 2018 trở đi Nhà trường có quy định về việc trước khi ban hành các văn bản đều được gửi đến các đơn vị liên quan qua email để trưng cầu ý kiến. Đặc biệt các văn bản về kế hoạch chiến lược, kế hoạch năm học đều được các đơn vị tổ chức thảo luận và gửi ý kiến đóng góp về cho trường qua bộ phận chuyên trách. Tuy nhiên, việc sử dụng ý kiến đóng góp của các đơn vị chưa được công khai hoặc chưa có phản hồi do đó so với đối tượng là CBQL thì GV và CV sẽ cảm thấy ít có cơ hội để đóng góp ý kiến.

Nhìn chung, so với đợt khảo sát vào năm 2015 và năm 2017 tỷ lệ đánh giá cho các tiêu chí có sự cải thiện đáng kể, đặc biệt ở đối tượng quản lý và chuyên viên. Các ý kiến về tầm nhìn, sứ mệnh dài, khó thuộc, không gần gũi; thiếu không gian đã không còn xuất hiện. Kết quả này phản ánh sự nỗ lực của Nhà trường việc đẩy mạnh việc triển khai các hoạt động đánh giá, kiểm định chất lượng cấp CSGD và CTĐT, thông qua các hoạt động này, nhận thức của CBCNV về sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu giáo dục của Trường đã được nâng cao.

5.1.2. Về tổ chức công việc tại đơn vị

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Ý kiến khác
Thầy/ Cô được phân công	CBQL	23.1	74.4			

nhiệm vụ phù hợp với năng lực và trình độ chuyên môn của mình	GV		
	CV		
Thầy/ Cô được tạo điều kiện tham gia các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng	CBQL		
	GV		
	CV		
Thầy/ Cô được cấp trên lắng nghe ý kiến đóng góp của mình	CBQL		
	GV		
	CV		
Thầy/ Cô nhận được sự phối hợp/ hỗ trợ tốt từ các đơn vị, cá nhân trong công việc	CBQL		P.KHTC là phòng làm việc gây mất thiện cảm nhất, nhất là khi làm việc với CB trẻ mới về trường.
	GV		
	CV		
Thầy/ Cô được cấp trên đánh giá đúng năng lực làm việc của mình	CBQL		
	GV		
	CV		
Thầy/ Cô hài lòng về năng lực	CBQL		

quản lý, chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ quản lý trực tiếp	GV	1.7	8.3	51.7	38.3
	CV	1.7	6.7	41.7	40

Đối với các tiêu chí về tổ chức công việc, nhìn chung CBQL có sự đồng ý ở mức rất cao, trên 89%, cụ thể:

- Tiêu chí *được tạo điều kiện tham gia các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng* tỷ lệ đồng ý 100% đối với CBQL, 93.3% đối với GV và 83.3% từ chuyên viên. Công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ luôn là mục tiêu quan trọng, nằm trong chiến lược của bất kỳ tổ chức nào. Tuy nhiên, luôn có thứ tự ưu tiên trong việc tổ chức nâng cao năng lực người lao động ở mỗi giai đoạn. CBQL và GV được chú trọng vì hoạt động của họ mang tính đặc thù. Điều này không có nghĩa là vai trò của CV không quan trọng, đây là đội ngũ hỗ trợ có tính thúc đẩy và giải quyết về mặt hành chính, cần được nâng cao kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp. Nhiều ý kiến cho rằng CV chưa hứng thú với các hội nghị, hội thảo, chuyên đề mà Nhà trường đã tổ chức vì chưa bám sát vào nhu cầu thực tiễn, chưa áp dụng trong công việc của CV. Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất Nhà trường cần lấy ý kiến của người lao động, đặc biệt là chuyên viên để tổ chức các chuyên đề bồi dưỡng đáp ứng nhu cầu. Kỹ năng và khả năng của nhân viên để thực hiện tốt công việc, đòi hỏi các chương trình đào tạo, bồi dưỡng phải hiệu quả; các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cũng có thể ảnh hưởng đến động lực và cam kết của nhân viên (Meyer and Allen, 1991). Bởi vì, đào tạo là một điều cần thiết ở nơi làm việc. Không có nó, nhân viên không nắm vững trách nhiệm hoặc nghĩa vụ của họ. Đào tạo nhân viên đề cập đến các chương trình cung cấp cho người lao động thông tin, kỹ năng mới hoặc cơ hội phát triển nghề nghiệp (Elnaga và Imran, 2013)
- Tiêu chí *được phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực và trình độ chuyên môn của mình* được đồng ý trên 85%. Trong đó, 97.5% CBQL đồng ý, 95% GV và 85% CV. Tiêu chí này có mối quan hệ tỷ lệ thuận với tiêu chí *được cấp trên đánh giá đúng năng lực làm việc* (CBQL: 94.8%; GV: 90% và CV: 85%). Việc phân công công việc phù hợp sẽ giúp tạo động lực làm việc để đạt được năng suất ở mức cao nhất, đồng thời cũng giúp nhà quản lý nhìn nhận và đánh giá chính xác năng lực của nhân viên. Ngoài ra, sự phối hợp hỗ trợ từ các thành viên khác trong tổ chức, đơn vị cũng sẽ tác động rất lớn đến sự hài lòng và hiệu suất trong công việc, tạo nên văn hoá của tổ chức (tiêu chí sự phối hợp/ hỗ trợ tốt từ các đơn vị, cá nhân trong công việc có được 97.4% sự đồng ý từ CBQL, 91.6% của GV và 85% từ chuyên viên).
- Tiêu chí *Thầy/ Cô được cấp trên lắng nghe ý kiến đóng góp* đạt tỷ lệ đồng ý khá cao

(CBQL: 92.3%; GV: 95% và CV: 88.4%). Đây cũng là tiêu chí có sự đồng ý cao nhất từ phía CV, thể hiện sự dân chủ trong nhà trường được đánh giá tốt.

- Tiêu chí có tỷ lệ đồng ý thấp nhất là *hài lòng về năng lực quản lý, chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ quản lý trực tiếp* (dưới 90% đồng ý từ hai đối tượng CBQL và CV).

Các tiêu chí đều nhận được sự đồng ý rất cao, đặc biệt từ hai nhóm đối tượng là CBQL và GV. Mặc dù, ở đối tượng CV có đánh giá đồng ý thấp hơn (từ 81.7- 88.4%), tuy nhiên so với năm 2015 tỷ lệ đồng ý của CV đạt ở mức khoảng 67%; qua đó cho thấy Nhà trường đã có những cải thiện đáng kể. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị Nhà trường, các đơn vị xem xét các cơ chế phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau để hoàn thành công việc ở mức cao nhất (đây cũng là ý kiến đóng góp của một số CBCNV- *phần phụ lục*), CBQL hoàn thiện năng lực để có được sự công nhận từ phía nhân viên, quan tâm và lắng nghe các ý kiến để có những đánh giá phù hợp, công bằng.

5.1.3. Về các hoạt động chăm lo sức khỏe và hỗ trợ CBCNV

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Ý kiến khác
Trường quan tâm, chăm sóc sức khỏe cho thầy/ cô	CBQL			56.4	25.6	
	GV	10	16.7	53.3	20	
	NV	0	13.3	56.7	20	
Hoạt động phong trào văn nghệ, thể thao, tổ chức các chuyến du lịch, nghỉ dưỡng đáp ứng nhu cầu của thầy/cô	CBQL	5.1		56.4	38.5	
	GV	3.3	6.7	56.7	33.3	
	NV	3.3		56.7	28.3	
Trường có nhiều kênh để tiếp nhận ý kiến đóng góp của thầy/ cô (lịch tiếp của lãnh đạo, phòng tiếp công dân, forum, hộp thư góp ý, email,...)	CBQL	2.6	23.1		74.4	
	GV	1.7	8.3	46.7	43.3	
	CV			35	55	

Phòng làm việc, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu công việc, giảng dạy, NCKH của thầy/ cô	CBQL		
	GV		
	CV		
Hệ thống internet và các phần mềm phục vụ đào tạo (daa, moodle, KHCN, khảo sát, website,...) đáp ứng yêu cầu công việc, giảng dạy, nghiên cứu của thầy/cô	CBQL		
	GV		Đáp ứng tương đối, hệ thống phòng thực hành có máy tính rất mạnh nhưng lại chạy khá chậm.
	CV		Cần nâng cấp máy tính cho chuyên viên

- Tiêu chí *Nhà trường có nhiều kênh để tiếp nhận ý kiến đóng góp của thầy/ cô* là tiêu chí duy nhất có sự đồng ý từ 90% trở lên ở cả 3 nhóm đối tượng, trong đó cao nhất là CBQL đạt tỷ lệ 97.5%, GV và CV đạt 90% (năm 2015: tỷ lệ đồng ý là 94.1% CB, 60.9% GV và 77.9% NV). Thế mạnh của Nhà trường là công nghệ thông tin, do vậy các ý kiến, góp ý đều được tiếp nhận nhanh chóng qua nhiều kênh như forum, email,...
- Đánh giá về *hệ thống internet và các phần mềm phục vụ đào tạo*, có 97.4% CBQL, 91.7% GV và 83.3% CV đồng ý rằng các điều kiện này đáp ứng được yêu cầu trong công việc, giảng dạy và NCKH tại trường (năm 2015: 88.2% CBQL, 64.3% GV và 75.9% CV đồng ý; năm 2017 tỷ lệ đồng ý: 82.4% CBQL; 92.2% GV và 87.8% CV). Như vậy, qua các năm có thể thấy đối tượng GV luôn nhận được quan tâm rất nhiều để đảm bảo tổ chức tốt các hoạt động dạy- học. Tuy nhiên, Nhà trường cũng cần cố gắng để đáp ứng nhu cầu về đường truyền cho đối tượng là CV nhằm phục vụ công việc nhanh chóng.
- Tỷ lệ đồng ý cho rằng *hoạt động phong trào văn nghệ, thể thao, tổ chức các chuyến du lịch, nghỉ dưỡng đáp ứng nhu cầu của thầy/cô* là khá cao với 94.9% CBQL, 90% GV và 85% CV đồng ý. Nhà trường đã lắng nghe ý kiến của CBCNV trong năm 2015, năm 2017 về việc cần tổ chức các hoạt động du lịch có hiệu quả hơn. Bắt đầu từ năm 2018, Nhà trường đã triển khai nhiều tour du lịch, đa dạng và phong phú đáp ứng nhu cầu của CBCNV.
- Về *công tác chăm sóc sức khỏe* cho CBCNV, có 82% CBQL, 73.3% GV và 76.7% CV đồng ý rằng nhà trường có quan tâm về công tác này. Đây là tiêu chí có mức độ đồng ý thấp nhất so với các tiêu chí khác, do đó nhà trường cần quan tâm xem xét để điều chỉnh và có kế

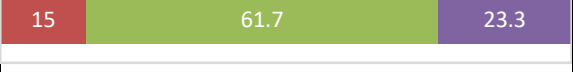
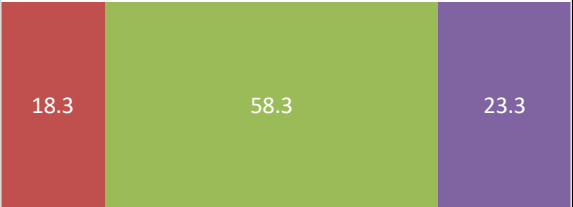
hoạch chăm sóc sức khỏe tốt hơn nữa cho các đối tượng CBCNV.

- Tương tự với nội dung về *Phòng làm việc, trang thiết bị phục vụ công việc*, có 82% CBQL đồng ý cho rằng các điều kiện này đã đáp ứng được yêu cầu công việc, trong khi chỉ có 76.6% GV và 83.4% CV có cùng ý kiến.

Các tiêu chí về công tác chăm lo sức khỏe và các hoạt động hỗ trợ tại trường cho thấy sự khác biệt trong đánh giá giữa 3 nhóm đối tượng: CBQL là nhóm có mức độ đồng ý cao nhất ở các tiêu chí trên 80% (từ 82% -97.5%), kế tiếp là nhóm CV (76.7% - 90%) và nhóm GV có mức độ đồng ý thấp nhất (73.3% - 91.7%). Mặc dù có sự khác biệt trong việc thể hiện sự đồng tình, nhưng ở cả 3 nhóm đối tượng này không có sự khác biệt trong đánh giá đối với các tiêu chí.

5.1.4. Sự hài lòng của CBCNV

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Ý kiến khác
Thầy/ Cô thấy thu nhập của mình tương xứng với công việc và trách nhiệm được giao	CBQL					-Tương đối
	GV					
	CV					
Thầy/ Cô hài lòng về các loại phụ cấp tại Trường (giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng, công tác phí, chi tiêu hội nghị/hội thảo,...)	CBQL					
	GV					
	CV					
Thầy/ Cô hài lòng về công việc hiện tại của mình	CBQL					
	GV					

	CV		
Các văn bản quản lý và quy trình liên quan tại Trường hỗ trợ hiệu quả công việc của thầy/cô	CBQL		
	GV		
	CV		
Thầy/Cô hài lòng về công tác lập kế hoạch, quản lý và phân bổ tài chính của Trường	CBQL		
	GV		- không có đủ chuyên môn về tài chính để trả lời; - Không có đầy đủ thông tin để cho ý kiến.
	CV		
Thầy/ Cô dự định gắn bó lâu dài trong công việc tại Trường	CBQL		
	GV		
	CV		

- 92.3% CBQL, 95% GV và 85% CV đồng ý có dự định gắn bó lâu dài trong công việc tại Trường. Đây là tiêu chí nhận được tỷ lệ đồng tình cao nhất. Mặc dù tiêu chí này có tăng so với năm 2015, 2017 tuy nhiên lại giảm mạnh ở đối tượng là CBQL và CV (năm 2015 tỷ lệ CBQL đồng ý là 97%, năm 2017 tỷ lệ đồng ý của CBQL là 99.8%) cần được Nhà trường xem xét. Ngoài ra, khi dự định gắn bó lâu dài trong công việc tăng thì mức độ hài lòng trong công việc cũng tăng và ngược lại. Tiêu chí *hài lòng về công việc hiện tại* là tiêu chí có sự đồng ý cao trên 90% đối với CBQL và GV và thấp hơn với đối tượng chuyên viên 83.3%. Sự hài lòng

trong công việc có ý nghĩa rất lớn, có ảnh hưởng đến các yếu tố khác về nhu cầu, động cơ làm việc.

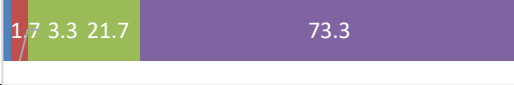
- Tỷ lệ đồng ý về *Thu nhập tương xứng với công việc và trách nhiệm được giao* ở mức khá với 82% CBQL, 73.3% GV và 76.7% CV đồng ý. Tương tự, sự hài lòng của CBCNV về các loại phụ cấp cũng có sự khác biệt (CBQL: 89.7%, GV: 71.3% và CV: 81.6%). CBCNV trường cũng cho ý kiến cần phải cải thiện lương và các khoản phụ cấp để họ yên tâm công tác (*phụ lục ý kiến*). Đây là vấn đề rất quan trọng cần phải được Nhà trường quan tâm và có kế hoạch, chính sách cụ thể. Frye (2004) cho thấy có mối quan hệ tích cực giữa tiền lương và hiệu suất làm việc; và thu nhập là yếu tố chính của sự hài lòng ở nhân viên. Nguyen & et al. (2003) cũng cho thấy sự hài lòng trong công việc bị ảnh hưởng tích cực bởi tiền lương. Những phát hiện này đã được chứng thực bởi nhiều nhà nghiên cứu (Cappelli & Sherer, 1988, Brown và cộng sự, 2008; Kathawala, Moore & Elmuti, 1990) kết luận rằng hệ thống lương là yếu tố thúc đẩy nhân viên. Họ cũng nói rằng bồi thường và phần thưởng là những công cụ quan trọng để khích lệ nhân viên. Mặt khác, theo Wang & Seifert (2017), việc cắt giảm lương có thể ảnh hưởng đến vấn đề đạo đức của nhân viên.

Ngoài ra, các tiêu chí *hài lòng về công tác lập kế hoạch, quản lý và phân bổ tài chính của Trường* và *các văn bản quản lý và quy trình liên quan tại Trường hỗ trợ hiệu quả công việc của thầy/cô* đều được đồng ý trên 80%.

5.2. Phần câu hỏi về giảng dạy và nghiên cứu khoa học

Nhà trường đã thực hiện khảo sát mức độ đồng ý các tiêu chí **dành cho đối tượng là giảng viên và nghiên cứu viên** đang công tác tại Trường. Kết quả thu được từ 86 giảng viên và nghiên cứu viên tham gia khảo sát được thể hiện ở bảng sau:

Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Ý kiến khác
Thầy/ Cô được tham gia vào quá trình xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo tại khoa/ bộ môn	3.6	3.6	30.9	61.8	
Thầy/ Cô hài lòng về chương trình đào tạo tại khoa/ bộ môn mình	1.4	6.8	32.4	59.5	
Khoa/ bộ môn thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn cho thầy/ cô	5	1.7	28.3	65	

Thầy/ Cô được phân công giờ giảng dạy công bằng, phù hợp		
Thầy/ Cô được khuyến khích, tạo điều kiện đổi mới phương pháp giảng dạy		
Nguồn tài liệu của Trường đáp ứng yêu cầu giảng dạy, nghiên cứu của thầy/ cô		
Thầy/ Cô được khuyến khích tham gia các hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước		
Trường/ khoa/ bộ môn tạo điều kiện để Thầy/ Cô tham gia các đề tài, dự án KHCN		
Thầy/ Cô được hỗ trợ các nguồn lực (kinh phí, phòng ốc, trang thiết bị, máy móc) nhằm đảm bảo hoạt động nghiên cứu đúng tiến độ, đạt hiệu quả		

****Về hoạt động giảng dạy***

Trên 90% thầy/cô đồng ý với các tiêu chí được hỏi. Trong đó, tiêu chí *Thầy/ Cô được khuyến khích, tạo điều kiện đổi mới phương pháp giảng dạy* (95%) là tiêu chí có tỷ lệ đồng ý cao nhất; tiêu chí *Thầy/ Cô hài lòng về chương trình đào tạo tại khoa/bộ môn mình* (91.9%) là tiêu chí có tỷ lệ đồng ý thấp nhất. Đây là nhóm tiêu chí có sự đồng ý rất cao. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các Khoa/Bộ môn tiếp tục phát huy các kết quả đạt được, đồng thời không ngừng cải thiện để nâng cao sự hài lòng của GV về CTĐT, thường xuyên tổ chức sinh hoạt chuyên môn, trưng cầu ý kiến, cũng như tạo điều kiện, khuyến khích thầy/cô tham gia vào quá trình xây dựng, điều chỉnh CTĐT.

****Về nguồn tài liệu phục vụ giảng dạy, NCKH:*** Đây là tiêu chí có tỷ lệ đồng ý thấp nhất (85.7%) trong nhóm tiêu chí về giảng dạy, NCKH. Nhà trường đã chỉ đạo Ban công tác giáo trình, thư viện rà soát và cập nhật để bổ sung các nguồn tài liệu phục vụ cho CBCNV và sinh viên. Hi vọng, trong thời gian tới công tác này sẽ được hoàn thiện và đáp ứng nhu cầu của CBCNV, đặc biệt là GV và sinh viên.

****Về hoạt động NCKH***

Khoảng 93% thầy/cô đồng ý cho rằng được Trường *tạo điều kiện tham gia các đề tài, dự án KHCN, các hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước*; trong khi đó, chỉ có 87% thầy/cô đồng

ý về việc được hỗ trợ các nguồn lực trong quá trình nghiên cứu hiện nay tại Trường.

Hoạt động NCKH là một trong những “trụ cột” chính trong nhiệm vụ đào tạo của tất cả các trường Đại học. Trong 2 năm qua, phòng ĐTSĐH&KHCN đã triển khai nhiều hình thức nhằm thu hút CBCNV, sinh viên tham gia NCKH. Phòng cũng phối hợp với đơn vị, quỹ nghiên cứu như VINIF để hỗ trợ CBCNV. Mặc dù còn nhiều khó khăn, nhưng đó là những tín hiệu cho thấy công tác này đang được đẩy mạnh tại trường. Ngoài ra, trong quy chế chi tiêu nội bộ, Nhà trường cũng đã phê duyệt mức hỗ trợ cho các CBCNV tham gia nghiên cứu, tham gia các hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước. Tuy nhiên, theo ý kiến của nhiều Thầy/Cô mức hỗ trợ này chưa phù hợp.

Để thu hút và phát triển hoạt động NCKH tại trường cần phải có những chính sách và chiến lược hiệu quả hơn nữa. Đây là một trong những thách thức lớn đòi hỏi Nhà trường phải đầu tư và nghiên cứu các giải pháp cụ thể.

6. Phản ý kiến khác

Ngoài đánh giá các tiêu chí trên, có 40 CBCNV đã chia sẻ ý kiến thêm về những điều mong muốn Nhà trường cải thiện trước nhất. Các ý kiến đã được tổng hợp và phân tích theo nội dung được thể hiện sau đây:

- Ý kiến về việc tăng mức thu nhập: 10 lượt ý kiến (23.3%)
- Ý kiến về hoạt động đào tạo và NCKH: 4 lượt ý kiến (9.3%)
- Ý kiến về cơ sở vật chất: 11 lượt ý kiến (25.6%)
- Ý kiến về công tác tổ chức của Trường: 13 lượt ý kiến (30.2%)
- Ý kiến về hoạt động chăm sóc sức khỏe, Đoàn thể, ĐBCL và tài liệu: 5 lượt ý kiến (11.6%)

7. Kết luận

Kết quả khảo sát năm 2019, có 166/267 CBCNV tham gia đạt tỷ lệ 62.2%. Đây chưa phải là tỷ lệ phản hồi cao, cần phải được cải thiện trong các đợt khảo sát tiếp theo. Đồng thời, qua 3 đợt khảo sát số lượng nhân viên phục vụ tham gia khảo sát hầu như là không có. Vai trò của đội ngũ nhân viên phục vụ được đánh giá như là một trong những yếu tố góp phần làm nên văn hoá của tổ chức. Do đó, cần phải khuyến khích họ tham gia bày tỏ ý kiến, đóng góp. Đồng thời, qua đợt khảo sát có một số kết quả đánh giá được ghi nhận như sau:

- So với kết quả năm 2015 và năm 2017, sự hiểu biết của đội ngũ CBQL, GV, CV về sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu giáo dục của Trường đã được nâng cao rõ rệt (trên 90% CBCNV đồng ý). Tuy nhiên, cần cải thiện tỷ lệ đồng ý đối với tiêu chí về mục tiêu giáo dục ở đối tượng GV bởi đây là tiêu chí có mối quan hệ chặt chẽ với nhiệm vụ của người thầy.
- Trong tổ chức công việc tại các đơn vị, trên 85% GV, NV đề xuất trường đơn vị cần

quan tâm lắng nghe các ý kiến, đánh giá đúng năng lực làm việc của nhân viên cấp dưới, đồng thời tích cực phối hợp, hỗ trợ các đơn vị khác trong công việc. Đặc biệt, CBQL cần phải cố gắng để đạt được sự công nhận của cấp dưới.

- Trên 90% CBQL và GV đồng ý có *dự định gắn bó lâu dài trong công việc tại Trường*. Đối với CV tiêu chí này thấp hơn, đạt tỷ lệ 85%. Tuy nhiên, so với năm 2015 và 2017, tỷ lệ CBQL đồng ý có giảm mạnh. Đây là vấn đề mà Nhà trường cần đặc biệt lưu ý để đánh giá và có giải pháp phù hợp.

- Khoảng 80% CBGVNV hài lòng về các dịch vụ hiện tại của Trường, tuy nhiên, để nâng cao tỷ lệ *hoàn toàn hài lòng* của đội ngũ CBCNV, Nhà trường cần quan tâm đầu tư, cải thiện một số nội dung về hệ thống internet, trang thiết bị phục vụ giảng dạy và NCKH,...Đồng thời, cần phải có các giải pháp hỗ trợ về mặt chi phí đối với các hoạt động NCKH để thu hút CBCNV tham gia.

- Trên 90% CBGVNV cho biết sẽ gắn bó lâu dài trong công việc tại Trường, tuy nhiên rất nhiều ý kiến đề xuất cần có biện pháp tăng mức thu nhập hiện tại để thầy/cô có thể hết lòng vì sự phát triển của Nhà trường. Bởi vì tỷ lệ đồng ý về thu nhập và phụ cấp chưa cao (73.3% -82%), đặc biệt đối với đối tượng GV.

- Trên 90% GV hài lòng về CTĐT tại đơn vị, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng, lãnh đạo khoa/bộ môn cần có cải tiến trong việc phân công giờ giảng dạy, thường xuyên tổ chức sinh hoạt chuyên môn, cũng như tạo điều kiện, khuyến khích thầy/cô tham gia vào quá trình xây dựng, điều chỉnh CTĐT. Đây là nhóm tiêu chí có sự đánh giá cao nhất.

- Có 41 CBCNV đưa ra những kiến nghị, đề xuất mong muốn Trường sẽ có những cải thiện tích cực, hiệu quả trong thời gian tới.

1. Kiến nghị

- BGH Trường, trưởng các đơn vị, khoa/bộ môn phối hợp, nhắc nhở CBCNV quan tâm thực hiện khảo sát cho ý kiến về điều kiện, môi trường làm việc tại Trường để nâng cao hơn nữa tỷ lệ tham gia khảo sát.

- Cần tìm hiểu nguyên nhân và có biện pháp tăng mức độ hài lòng của đội ngũ, đặc biệt là đối tượng CBQL và chuyên viên về điều kiện, môi trường làm việc tại Trường.

- Vấn đề về nguồn nhân lực có xu hướng dịch chuyển đang gia tăng, đặc biệt với nhân lực trong lĩnh vực về CNTT. Chính vì vậy, Nhà trường cần quan tâm hơn nữa vấn đề về chính sách, chế độ phúc lợi hợp lý cho người lao động phù hợp với điều kiện và khả năng của đơn vị.

- Cần tổ chức lấy ý kiến CV về các khoá học, chuyên đề nhằm đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng tránh lãng phí mà không thiết thực.

- Có phản hồi về việc sử dụng các ý kiến/đóng góp của CBCNV trong việc xây dựng kế hoạch chiến lược, chính sách tại Trường
- Ban hành quy trình hỗ trợ, phối hợp trong công việc giữa các đơn vị để làm rõ chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của các bên.
- Lãnh đạo Trường, các CBQL nên xem xét kỹ các ý kiến đánh giá của CBGVNV để có những định hướng trong việc xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ trong những năm tiếp theo.

TRƯỞNG PHÒNG TT-PC-ĐBCL

(Đã ký)

Trịnh Thị Mỹ Hiền