

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI



**BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ THĂM DÒ MỨC ĐỘ
HÀI LÒNG CỦA ĐỘI NGŨ VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG
ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC
NĂM HỌC 2024-2025**

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC	1
1.1. MỤC TIÊU KHẢO SÁT	1
1.2. NỘI DUNG	1
1.3. MẪU KHẢO SÁT	2
1.4. PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN	2
1.5. XỬ LÝ KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ	2
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI	4
2.1. ĐẶC ĐIỂM ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	4
2.2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA VC, NLĐ	4
2.2.1. Lương bổng và phúc lợi.	5
2.2.2. Chính sách và quy trình làm việc.	7
2.2.3. Cơ hội đào tạo và thăng tiến.	8
2.2.4. Cấp quản lý trực tiếp.	9
a. Đánh giá chung	9
b. Mức độ hài lòng đối với lãnh đạo Nhà trường	10
c. Điểm hài lòng của VC, NLĐ với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị)	11
2.2.5. Đồng nghiệp.	14
a. Đánh giá chung	14
b. Mức độ hài lòng của VC, NLĐ đối với các phòng ban chức năng	16
2.2.6. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành cho GV và GV kiêm nhiệm).	18
2.2.7. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành cho CBNV và GV kiêm nhiệm).	19
2.2.8. Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin	20
2.2.9. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng	22
2.2.10. Tự đánh giá mức độ hài lòng	23
2.2.11. Khảo sát ý định luân chuyển công việc	25
a. Đánh giá chung	25
b. Ý định luân chuyển theo chức vụ và chức danh nghề nghiệp	26

c. Ý định luân chuyển theo đơn vị	27
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ĐỘI NGŨ VC, NLĐ ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC	28
2.3.1. Tỷ lệ hài lòng cao	28
2.3.2. Điểm hài lòng chung của đội ngũ VC, NLĐ đối với môi trường làm việc tại Trường ĐHCNHN.	31
2.4 CÁC Ý KIẾN ĐỀ XUẤT CỦA VC, NLĐ	32
2.4.1. Góp ý về các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc chế độ lương/thưởng của Trường/Đơn vị	32
2.4.2. Góp ý về công tác tuyển dụng, bồi dưỡng, phát triển, thi đua - khen thưởng, mối quan hệ với cấp trên/đồng nghiệp	33
2.4.3. Góp ý về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu	34
KẾT LUẬN	37
PHỤ LỤC 1 – PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA VIÊN CHỨC – NGƯỜI LAO ĐỘNG VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM HỌC 2024-2025	38
PHỤ LỤC 2 – KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG VC, NLĐ NĂM HỌC 2024-2025	44

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

1.1. Mục tiêu khảo sát

Căn cứ Kế hoạch số 419/KH-ĐHCN ngày 24 tháng 07 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (ĐHCNHN) phê duyệt về “Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc năm học 2024-2025”.

Hoạt động Khảo sát sự hài lòng của Viên chức (VC), Người lao động (NLĐ) đối với môi trường làm việc nhằm đánh giá khoa học, khách quan chất lượng môi trường làm việc tại Trường ĐHCNHN thông qua cảm nhận của đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên hỗ trợ. Kết quả khảo sát là cơ sở để nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của đội ngũ Giảng viên (GV) cán bộ nhân viên (CBNV) từ đó đề ra giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường làm việc, đáp ứng ngày càng tốt hơn mong đợi của đội ngũ này.

Khảo sát nhằm hướng tới các mục tiêu cụ thể sau:

- Xác định được mức độ hài lòng của GV, CBNV nhà trường về các vấn đề liên quan trực tiếp đến quá trình làm việc tại nhà trường, bao gồm: Chế độ đãi ngộ; Sự hiểu biết, nắm bắt về chính sách, quy trình làm việc cơ hội phát triển chuyên môn nghiệp vụ; Các điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc; Quá trình tương tác đối với cấp trên, đồng nghiệp và các phòng ban chức năng; Hệ thống công nghệ thông tin; Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc và các hoạt động cộng đồng do nhà trường khởi xướng.
- Tiếp nhận những ý kiến kiến nghị, đề xuất với nhà trường nhằm cải tiến nâng cao chất lượng môi trường làm việc.

1.2. Nội dung

Nội dung khảo sát được chia thành 11 lĩnh vực chính, bao gồm:

- A. Lương bổng và phúc lợi
- B. Chính sách và quy trình làm việc
- C. Cơ hội đào tạo và thăng tiến
- D. Cấp quản lý trực tiếp
- E. Đồng nghiệp

- F. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành riêng cho GV)
- G. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành riêng cho CBVC)
- H. Hệ thống công nghệ thông tin
- I. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng
- J. Mức độ hài lòng
- K. Ý kiến đóng góp

Các phần từ A-J được thiết kế với nhiều câu hỏi phức hợp dùng thang đo Likert có 5 mức độ và dạng câu hỏi một lựa chọn có nhiều giá trị hợp lệ nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời theo từng lĩnh vực. Phần K có một số câu hỏi mở để thu thập ý kiến đề xuất, phục vụ nâng cao chất lượng môi trường làm việc, mối quan hệ giữa các đồng nghiệp và văn hóa nhà trường.

1.3. Mẫu khảo sát

Đối tượng khảo sát bao gồm tất cả GV, CBNV bao gồm cả GV kiêm nhiệm hiện đang công tác tại trường ĐHCNHN.

Cỡ mẫu gồm 1304 người tham gia khảo sát trên tổng thể 1647 VC, NLĐ trong toàn trường, chiếm tỷ lệ 79.17%.

Sau khi rà soát và loại bỏ các phiếu trả lời không hợp lệ, đối tượng không phù hợp, số liệu phân tích cuối cùng gồm 1.304 quan sát. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy tất cả biến đều đạt yêu cầu ($\alpha > 0,6$), các khái niệm đảm bảo độ tin cậy.

1.4. Phương pháp thực hiện

Khảo sát lấy ý kiến của đội ngũ VC, NLĐ đang công tác tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội. Phiếu khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua cổng thông tin điện tử <https://gv.hau.edu.vn/>.

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 24/07/2025 đến 04/09/2025.

1.5. Xử lý kết quả đánh giá

Dữ liệu khảo sát được xử lý bằng Microsoft Excel và SPSS. Kết quả phân tích được đối sánh theo thời gian (giữa các năm), giữa các đơn vị, nhóm đối tượng và được trực quan hóa dưới dạng biểu đồ. Việc ứng dụng các công cụ hiện đại giúp nâng cao hiệu quả tổng hợp, phát hiện xu hướng, mối liên hệ trong dữ liệu và đảm bảo độ chính

xác của kết quả khảo sát.

2 chỉ số chính được sử dụng để phân tích trong báo cáo là “Điểm hài lòng/mức độ hài lòng” và “Tỉ lệ hài lòng” được phân loại như sau:

- Phân loại điểm hài lòng/mức độ hài lòng:

Mức điểm hài lòng	Chỉ số HL tương đương	Ý nghĩa
Từ 1.00 đến 1.80 điểm	Từ 20 đến 36%	Rất không hài lòng
Từ 1.81 đến 2.60 điểm	Từ 36.2 đến 52%	Không hài lòng
Từ 2.61 đến 3.40 điểm	Từ 52.2 đến 68%	Bình thường
Từ 3.41 đến 4.20 điểm	Từ 68.2 đến 84%	Hài lòng
Từ 4.21 đến 5.00 điểm	Từ 84.2 đến 100%	Rất hài lòng

- Phân loại tỉ lệ hài lòng (Tỉ lệ điểm 4+5):

Tỉ lệ hài lòng	Xếp loại mức độ hài lòng
Từ 0% - 40%	Biểu thị mức độ hài lòng thấp
Từ 40% - 60%	Biểu thị mức độ hài lòng chấp nhận được
Từ 60% - 80%	Biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt
Từ 80% - 100%	Biểu thị mức độ hài lòng rất tốt

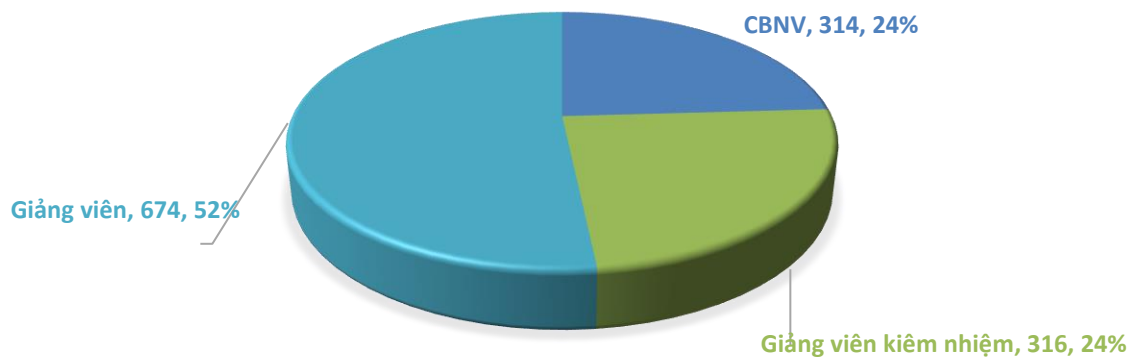
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của VC, NLD đối với môi trường làm việc tại Trường ĐHCNHN, nhóm nghiên cứu đã tiến hành khảo sát 1.304 GV và CBNV thuộc 30 đơn vị trong trường, chiếm 79.13% trên tổng số cán bộ, giảng viên trong toàn trường.

Các đối tượng tham gia khảo sát được phân thành ba nhóm chức danh nghề nghiệp. Trong đó, GV chiếm tỷ lệ cao nhất với 674 người, tương ứng 51,7%. GV kiêm nhiệm có 316 người (24,2%), CBNV có 314 người (24,1%).

Biểu đồ 2.1. Cơ cấu đối tượng theo chức danh nghề nghiệp



2.2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của VC, NLD

Để đo lường mức độ hài lòng của VC, NLD đối với môi trường làm việc, nhóm khảo sát tiến hành thu thập và phân tích dữ liệu trên 10 lĩnh vực/khía cạnh đối với hai nhóm đối tượng: GV và CBNV. Do đặc thù công việc khác nhau, phân tích chung khó phản ánh chính xác thực trạng. Vì vậy, ngoài kết quả tổng thể, nghiên cứu còn phân tích riêng từng nhóm đối tượng.

Trong 9/10 lĩnh vực khảo sát, báo cáo tập trung phân tích mức độ hài lòng của hai nhóm chính: giảng viên (GV) và cán bộ, nhân viên (CBNV). Tổng số giảng viên được đưa vào phân tích là 990 người (chiếm 75,9%), bao gồm 674 GV và 316 GV kiêm nhiệm.

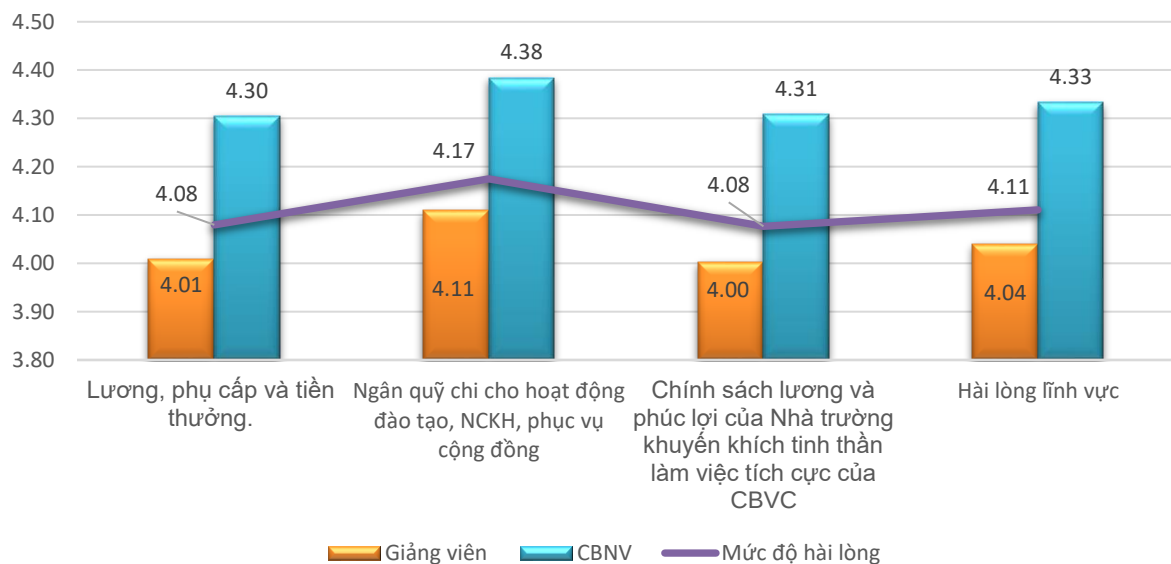
Riêng đối với lĩnh vực 6b “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc” (nhóm câu hỏi dành riêng cho khối hành chính và viên chức quản lý), số lượng đối tượng tham gia khảo sát là 630 người (48,3%), trong đó có 316 GV kiêm nhiệm và 314 CBNV.

Như vậy, nghiên cứu này sử dụng SPSS để đo lường và phân tích mức độ hài lòng của hai nhóm chính, tương ứng với hai chức danh nghề nghiệp: GV (990 người) và CBNV (314 người).

2.2.1. Lương bổng và phúc lợi.

Mức độ hài lòng của 2 nhóm đối tượng GV và CBNV đối với lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” năm học 2024-2025 được thể hiện qua biểu đồ 2.2 dưới đây.

Biểu đồ 2.2: Điểm hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” theo chức danh nghề nghiệp năm học 2024-2025



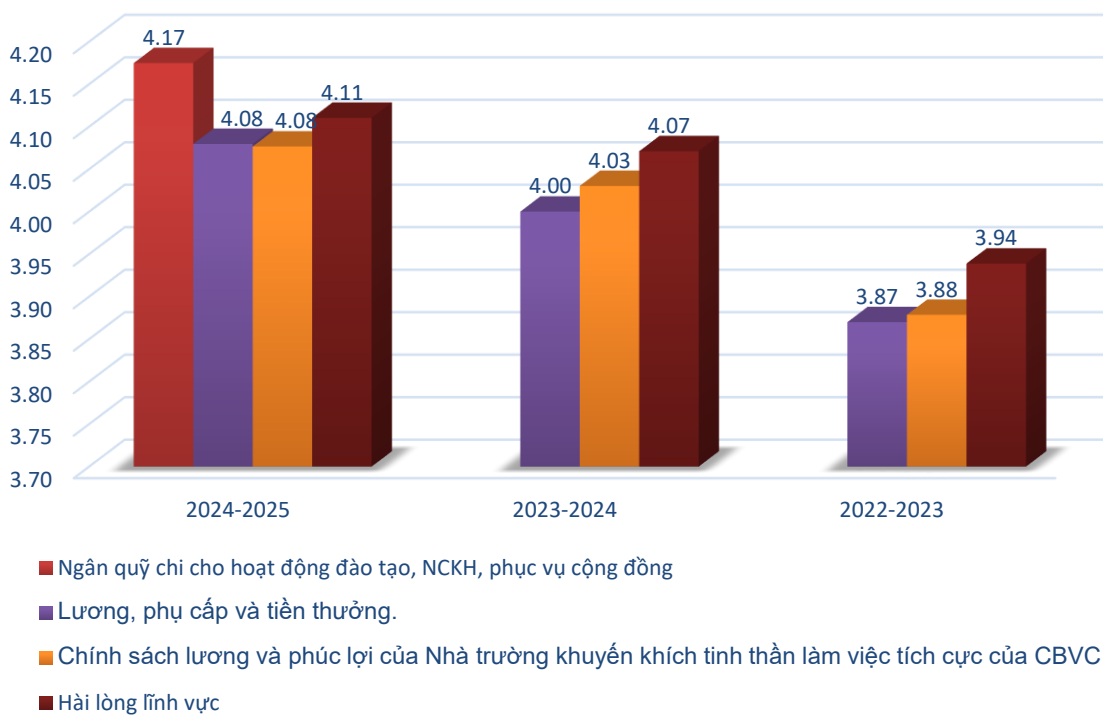
Dựa trên kết quả khảo sát năm học 2024–2025, lĩnh vực lương bổng và phúc lợi được đánh giá ở mức hài lòng đến rất hài lòng. Cụ thể, GV đánh giá trung bình 4.00–4.11 điểm (hài lòng), thấp hơn CBNV với 4.30–4.38 điểm (rất hài lòng). Điểm trung bình chung dao động 4.08–4.17, phản ánh chính sách đãi ngộ của Nhà trường nhìn chung đáp ứng được kỳ vọng của đội ngũ.

Tuy nhiên, sự khác biệt giữa hai nhóm cho thấy GV có mức độ hài lòng thấp hơn. Nguyên nhân có thể đến từ đặc thù công việc: Đội ngũ thường kỳ vọng mức thu nhập gắn với trách nhiệm giảng dạy, nghiên cứu khoa học và uy tín học thuật; trong khi đó, CBNV có xu hướng coi trọng tính ổn định, minh bạch và sự công bằng trong phân bổ ngân sách, vốn đã được Nhà trường đáp ứng khá tốt.

Điểm nổi bật là chính sách lương, phụ cấp và phúc lợi đã tạo động lực tích cực cho CBNV, song vẫn cần tiếp tục xem xét để nâng cao mức độ hài lòng của giảng viên, đặc biệt ở khía cạnh tương xứng giữa trách nhiệm, khối lượng công việc và thu nhập. Việc điều chỉnh hợp lý chính sách đãi ngộ theo đặc thù từng nhóm sẽ góp phần duy trì sự công bằng, khích lệ tinh thần làm việc và gắn bó lâu dài của đội ngũ.

Biểu đồ so sánh mức độ hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” qua cùng kỳ các năm được thể hiện tại biểu đồ 2.3 dưới đây.

Biểu đồ 2.3: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” qua các năm



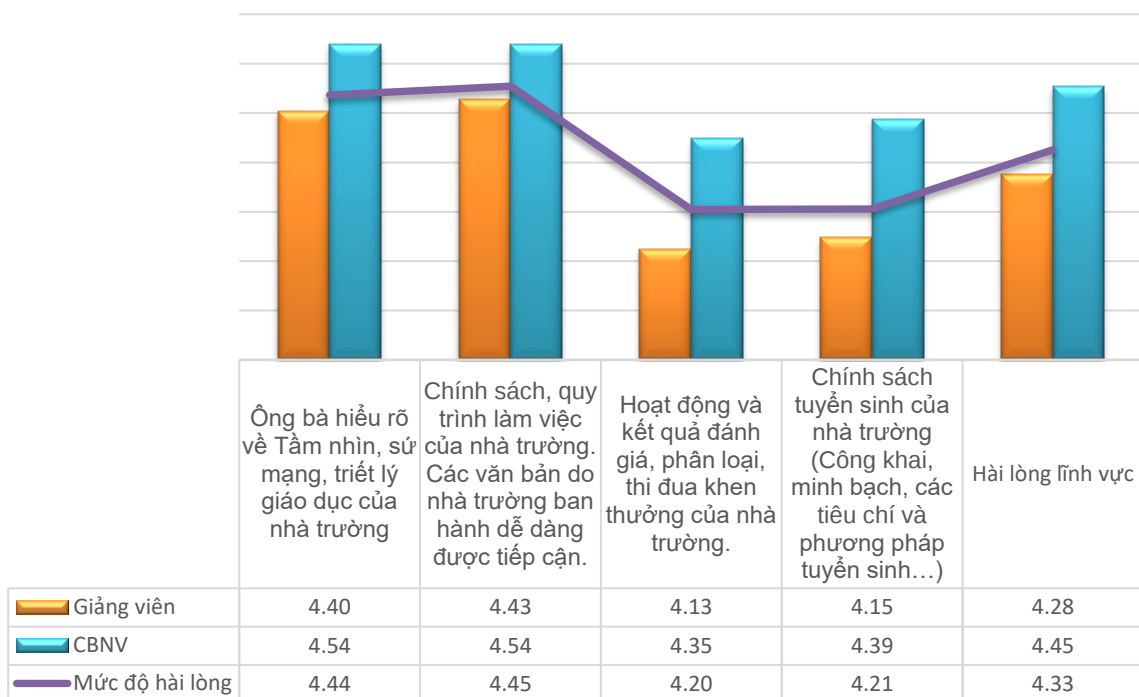
Kết quả khảo sát ba năm gần đây cho thấy mức độ hài lòng về lương bổng và phúc lợi có xu hướng tăng ổn định. Điểm trung bình toàn lĩnh vực tăng từ 3.94 điểm (2022–2023) lên 4.07 điểm (2023–2024) và đạt 4.11 điểm (2024–2025). Cụ thể, tiêu chí lương, phụ cấp và tiền thưởng tăng từ 3.87 → 4.00 → 4.08 điểm, phản ánh sự cải thiện rõ rệt trong chế độ đãi ngộ của Nhà trường đã mang lại sự hài lòng tốt hơn cho đội ngũ VC, NLD. Tương tự, tiêu chí chính sách lương và phúc lợi khuyến khích tinh thần làm việc cũng tăng từ 3.88 → 4.03 → 4.08 điểm, cho thấy chính sách ngày càng có tác động tích cực đến động lực làm việc. Đáng chú ý, năm 2024–2025 bổ sung tiêu chí ngân quỹ cho đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng, đạt 4.17 điểm (hài lòng), phản ánh nỗ lực của Nhà trường trong việc công khai, minh bạch và tăng cường đầu tư cho hoạt động chuyên

môn. Nhìn chung, xu hướng hài lòng tăng qua các năm khẳng định hiệu quả của các chính sách đãi ngộ, đồng thời cho thấy sự kỳ vọng ngày càng cao của CBVC đối với việc duy trì tính công bằng, minh bạch và khuyến khích phát triển nghề nghiệp.

2.2.2. Chính sách và quy trình làm việc.

Mức độ hài lòng ở lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm học 2024-2025 được thể hiện thông qua biểu đồ 2.4.

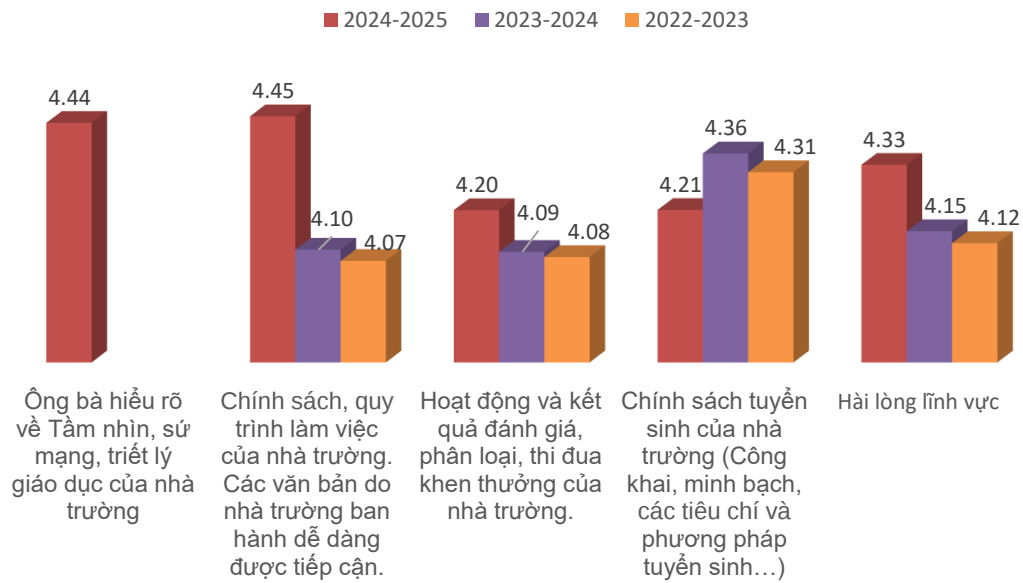
Biểu đồ 2.4: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” theo chức danh nghề nghiệp năm học 2024-2025



Kết quả khảo sát về chính sách và quy trình làm việc năm học 2024–2025 cho thấy tất cả tiêu chí đều đạt mức rất hài lòng, điểm trung bình lĩnh vực là 4.33. Trong đó, CBNV có mức đánh giá cao hơn (4.45) so với GV (4.28). Các nội dung như “Hiểu rõ tầm nhìn, sứ mạng, triết lý giáo dục” (4.44) và “Tiếp cận chính sách, quy trình, văn bản” (4.45) cho thấy chiến lược phát triển Nhà trường và các chính sách, quy trình nội bộ đã được truyền đạt hiệu quả, dễ tiếp cận, và nhận được sự hài lòng cao từ đội ngũ VC, NLD. Các tiêu chí “Thi đua, khen thưởng” (4.20) và “Chính sách tuyển sinh” (4.21) có mức điểm thấp hơn so với các nội dung khác, song vẫn ở mức rất hài lòng, thể hiện sự đồng thuận tích cực.

Xu hướng mức độ hài lòng chung các tiêu chí của lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” qua các năm được thể hiện thông qua biểu đồ 2.5 dưới đây.

Biểu đồ 2.5: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” các năm

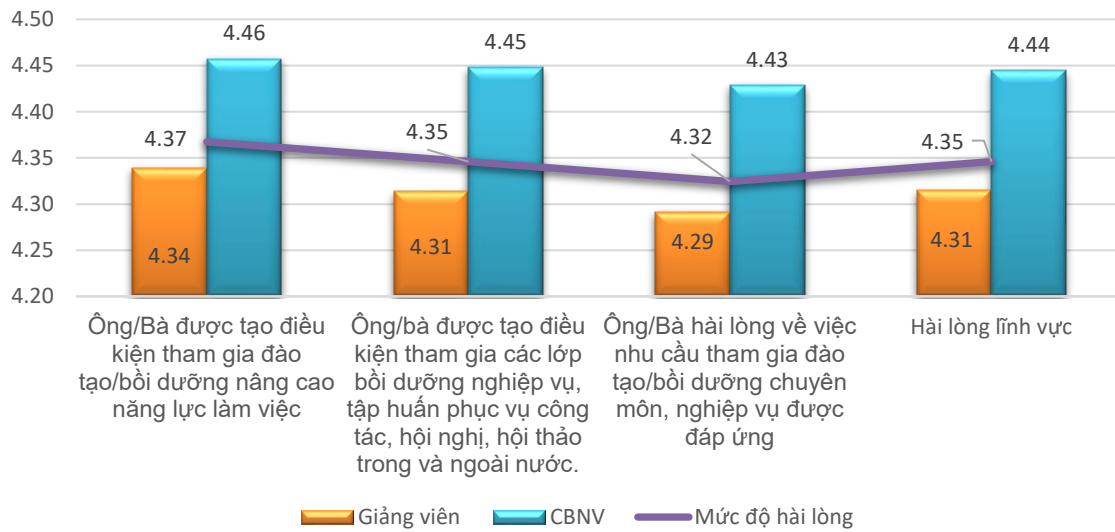


Kết quả khảo sát ba năm gần đây cho thấy mức độ hài lòng được cải thiện rõ rệt. Điểm trung bình lĩnh vực tăng từ 4.12 (2022–2023) lên 4.15 (2023–2024) và đạt 4.33 (2024–2025), chuyển từ mức “hài lòng” sang “rất hài lòng”. Đặc biệt, năm 2024–2025 bổ sung tiêu chí mới là “Ông/Bà hiểu rõ về Tầm nhìn, sứ mạng, triết lý giáo dục của Nhà trường” với mức điểm 4.44, phản ánh sự lan tỏa mạnh mẽ của định hướng chiến lược trong toàn thể đội ngũ CBVC. Các tiêu chí khác cũng ghi nhận kết quả tích cực: “Chính sách, quy trình làm việc, văn bản” tăng mạnh từ 4.07 lên 4.45, cho thấy sự cải thiện đáng kể về minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin; “Thi đua, khen thưởng” và “Chính sách tuyển sinh” duy trì mức trên 4.20, ổn định ở ngưỡng “rất hài lòng”.

2.2.3. Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

Biểu đồ 2.6 dưới đây thể hiện điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” của CBNV và GV Trường ĐHCNHN năm học 2024-2025. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của CBVC đạt 4.35 điểm, được đánh giá rất hài lòng. Trong đó, CBNV (4.44) có mức đánh giá cao hơn GV (4.31). Các tiêu chí thành phần đều trên 4.30, phản ánh sự quan tâm của Nhà trường trong việc tạo điều kiện cho đội ngũ VC, NLD tham gia đào tạo, bồi dưỡng, hội thảo, tập huấn cũng như đáp ứng nhu cầu phát triển năng lực nghề nghiệp. Kết quả này khẳng định chính sách phát triển nguồn nhân lực đã được triển khai hiệu quả, góp phần củng cố sự gắn bó và nâng cao chất lượng đội ngũ.

Biểu đồ 2.6: Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” theo chức danh nghề nghiệp năm học 2024-2025



Lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” là lĩnh vực có sự thay đổi lớn cả về số lượng và cách hỏi trong khảo sát môi trường làm việc năm học 2024-2025, do vậy nhóm khảo sát sẽ không tiến hành phân tích chi tiết xu hướng qua các năm của lĩnh vực này.

2.2.4. Cấp quản lý trực tiếp.

a. Đánh giá chung

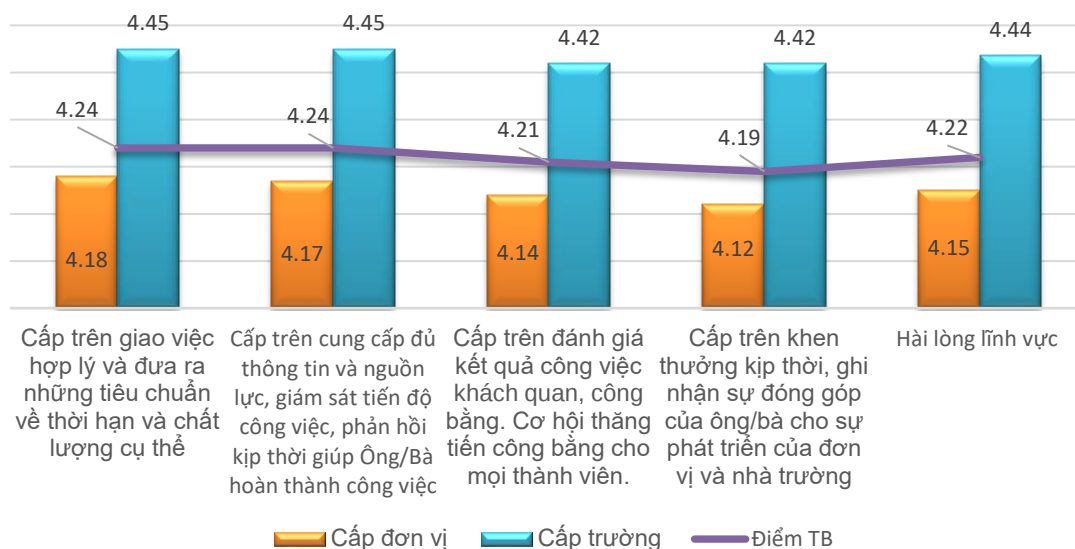
Lĩnh vực cấp quản lý trực tiếp sẽ được nhóm khảo sát tiến hành xử lý số liệu và phân tích để đánh giá mức độ hài lòng ở 3 cấp độ: cấp độ đơn vị (Đối tượng được đánh giá là trưởng đơn vị); cấp độ nhà trường (Đối tượng được đánh giá là Ban giám hiệu) và đánh giá chung toàn trường.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung đối với cấp quản lý trực tiếp đạt 4.22 điểm, tương ứng mức rất hài lòng, phản ánh sự đánh giá tích cực của đội ngũ CBVC, NLD đối với sự hỗ trợ, giám sát và công bằng từ cấp trên.

Tiêu chí được đánh giá cao nhất là cấp trên giao việc hợp lý, kèm theo tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng (4.24 điểm), cùng với đó là việc cung cấp thông tin, nguồn lực và phản hồi kịp thời (4.24 điểm).

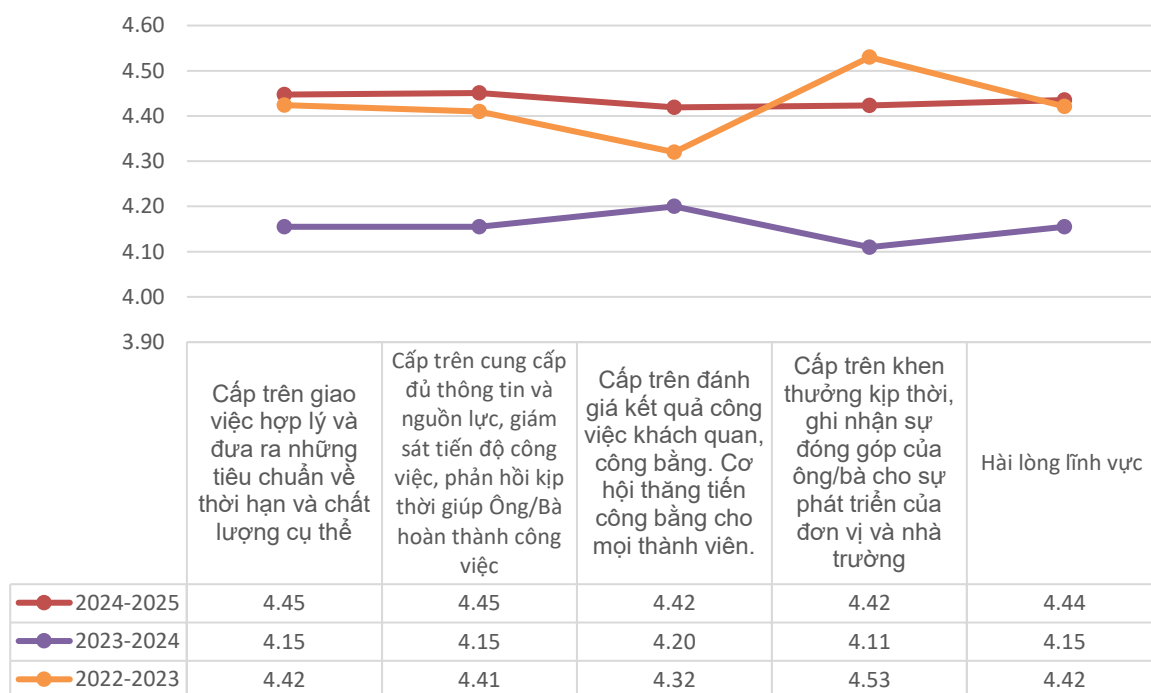
Tiêu chí được CBVC đánh giá thấp nhất trong lĩnh vực này là hoạt động khen thưởng kịp thời, ghi nhận đóng góp đạt 4.19 điểm tương đương mức độ hài lòng, kết quả này cho thấy đây là tiêu chí mà đội ngũ CBVC mong muốn được cải thiện nhằm tăng cường động lực, sự gắn kết và phát huy hiệu quả chất lượng công việc.

Biểu đồ 2.7: Điểm hài lòng lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp” theo đối tượng được đánh giá năm học 2024-2025



b. Mức độ hài lòng đối với lãnh đạo Nhà trường

Biểu đồ 2.8: Xu hướng hài lòng đối với cấp quản lý trực tiếp (BGH) qua các năm



Ở cấp độ nhà trường, trưởng và phó đơn vị là đối tượng đánh giá Ban Giám hiệu. Kết quả khảo sát từ năm học 2022-2023 đến 2024-2025 cho thấy, các trưởng và phó đơn vị nhìn chung hài lòng cao với hiệu quả lãnh đạo của nhà trường. Mức độ hài lòng giảm nhẹ vào năm học 2023–2024 nhưng đã nhanh chóng phục hồi trong năm học 2024-2025 ở hầu hết các tiêu chí.

So với cùng kỳ năm học 2023-2024, mức độ hài lòng đối với lãnh đạo Nhà trường có xu hướng tăng, dao động từ 0,22 đến 0,31 điểm ở tất cả các tiêu chí, ghi nhận từ mức “hài lòng” lên “rất hài lòng”. Điều này phản ánh hiệu quả trong chỉ đạo, điều hành của BGH, cũng như khả năng đáp ứng tốt hơn các nhu cầu thực tế của các đơn vị được các trưởng, phó đơn vị ghi nhận.

Đáng chú ý, so với cùng kỳ năm học 2022-2023, tiêu chí “Cấp trên khen thưởng kịp thời, ghi nhận đóng góp” trước đây được đánh giá cao nhất nhưng trong hai năm gần đây lại là tiêu chí có mức điểm thấp nhất. Sự phục hồi trong năm học 2024-2025 từ 4,11 lên 4,42 cho thấy lãnh đạo đã chú trọng hơn đến công tác khen thưởng. Tuy nhiên, việc tiếp tục hoàn thiện cơ chế khen thưởng vẫn cần được quan tâm nhằm củng cố động lực và khuyến khích sự cống hiến của đội ngũ cán bộ chủ chốt, đồng thời tăng tính hiệu quả trong phát triển năng lực và đóng góp của từng thành viên.

c. Điểm hài lòng của VC, NLĐ với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị)

Kết quả khảo sát hài lòng của VC và NLĐ đối với cấp quản lý trực tiếp tại các đơn vị trong giai đoạn 3 năm vừa, nhìn chung sự hài lòng với trưởng đơn vị duy trì ở mức cao. Nhiều đơn vị đạt trên 4,0 điểm, phản ánh sự đánh giá tích cực và khẳng định vai trò, ảnh hưởng rõ rệt của quản lý trực tiếp đối với sự hài lòng của nhân viên. Trong ba năm qua, hầu hết các đơn vị đều có tăng điểm hoặc giữ ổn định ở mức cao thể hiện sự cải thiện trong quản lý và môi trường làm việc. Có 12/30 đơn vị đánh giá trưởng đơn vị ở mức hài lòng (3.80–4.19) và 18 đơn vị còn lại đánh giá ở mức hài lòng cao (4.23–4.85).

Một số đơn vị có biến động đáng chú ý. 5 đơn vị có mức độ hài lòng tăng cao, cụ thể: TT Khảo thí (tăng 0.67 điểm từ 3.83-4.50); Phòng Hành chính tổng hợp (tăng 0.67 điểm từ 3.92-4.59); TT CNTT (tăng 0.53 điểm từ 4.25-4.78); Trạm Y tế (tăng 0.38 điểm từ 4.00-4.38) và Khoa CN May & TKTT (tăng 0.35 điểm từ 3.81-4.16). Kết quả khảo sát cho thấy cấp quản lý trực tiếp tại các đơn vị này đã thực hiện nhiều cải tiến hiệu quả, tạo tác động tích cực và nâng cao đáng kể mức độ hài lòng của VC, NLĐ.

Ở chiều ngược lại, một số đơn vị có xu hướng hài lòng giảm như Phòng Đào tạo (giảm 0.22 điểm từ 4.08 xuống 3.86), TT Việt Nhật (giảm 0.13 điểm từ 4.16 xuống 4.03). Các đơn vị cần được xem xét để tìm hiểu nguyên nhân và có biện pháp cải thiện kịp thời.

Một số đơn vị có xu hướng hài lòng chưa ổn định như Phòng Hợp tác đối ngoại ($3.88 \rightarrow 4.52 \rightarrow 4.18$) và Phòng Tổ chức nhân sự ($4.54 \rightarrow 4.73 \rightarrow 4.35$). Đây là các đơn vị có sự thay đổi về sắp xếp tổ chức, nên cần được theo dõi và đánh giá thêm để đảm bảo mức độ hài lòng ổn định.

Ngoài ra, một số đơn vị duy trì mức hài lòng cao ổn định, như TT GDTT & TT (4.85), TT GDQP & AN (4.79) và TT CN Oto & ĐTLX (4.79), cho thấy quản lý trực tiếp tại các đơn vị này hiệu quả, ổn định, góp phần tạo môi trường làm việc tích cực.

Kết quả khảo sát cho thấy sự hài lòng với cấp quản lý trực tiếp nhìn chung là tích cực, với nhiều đơn vị cải thiện mạnh mẽ, một số duy trì ổn định cao, trong khi một vài đơn vị có xu hướng giảm điểm, cần được phân tích chi tiết để đưa ra biện pháp cải thiện kịp thời.

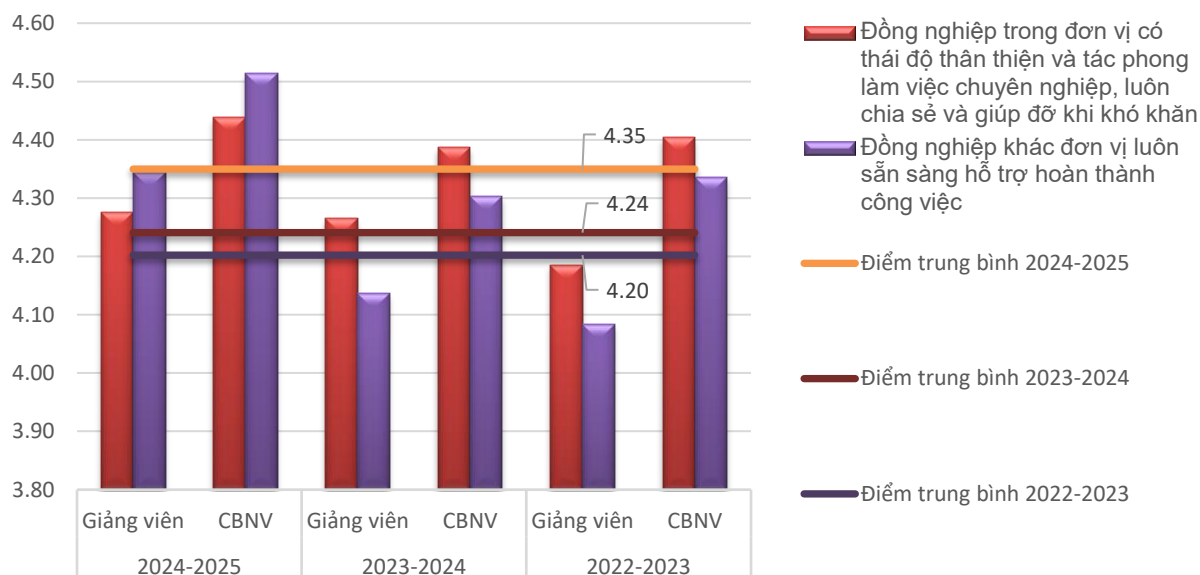
Biểu đồ 2.9: Xu hướng hài lòng của VC, NLD với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) tại các đơn vị



2.2.5. Đồng nghiệp.

a. Đánh giá chung

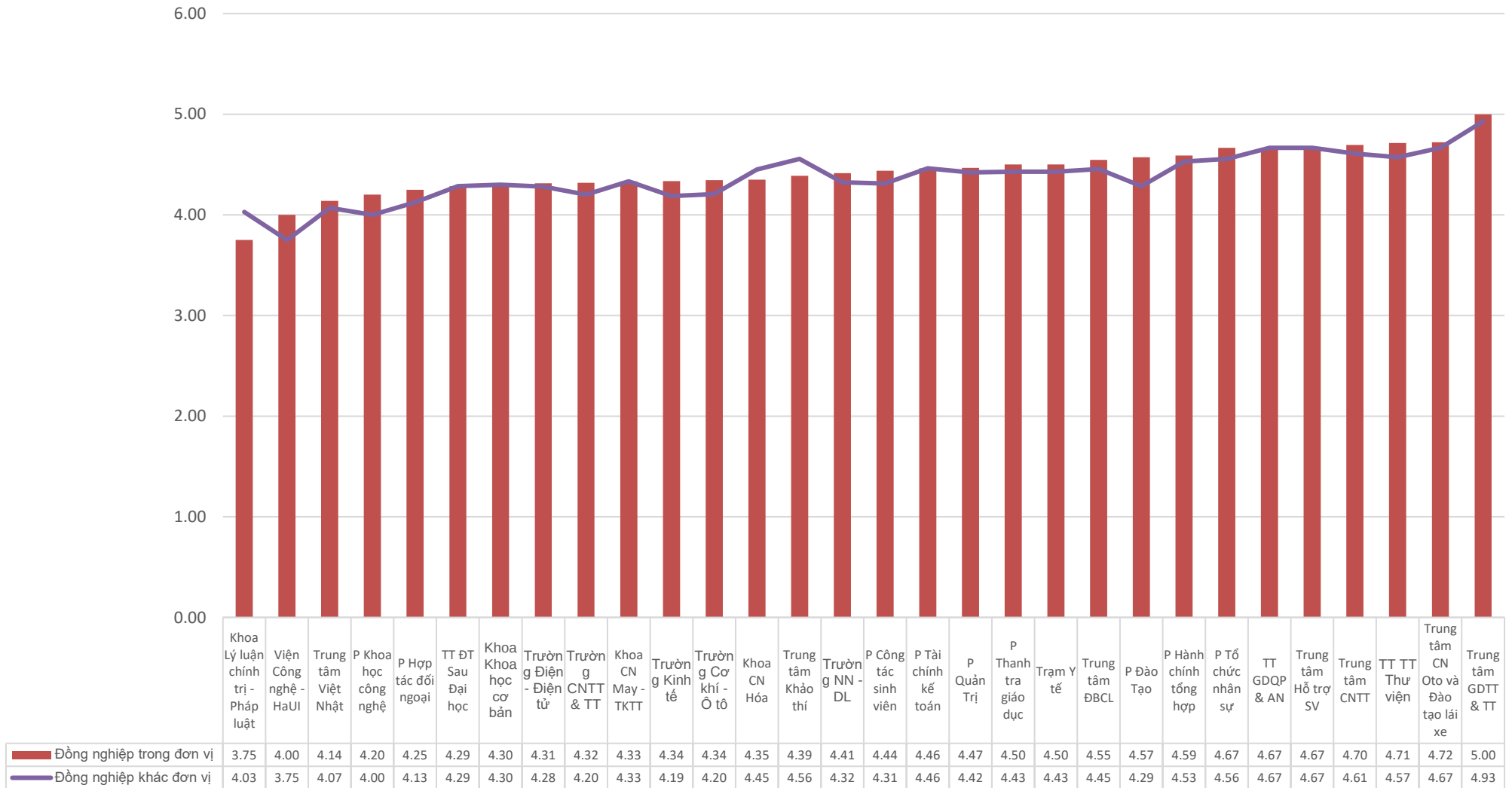
Biểu đồ 2.10: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Đồng nghiệp” năm học 2024-2025



Biểu đồ 2.10 phía trên cho thấy mức độ hài lòng của GV và CBNV về môi trường quan hệ đồng nghiệp tăng dần qua các năm và duy trì ở mức cao. Cả hai nhóm đối tượng đều đánh giá tích cực về sự thân thiện, chuyên nghiệp, tinh thần chia sẻ trong đơn vị cũng như sự sẵn sàng hỗ trợ giữa các đơn vị. Nếu như năm học 2022–2023 điểm trung bình mới đạt 4.20 thì sang năm 2023–2024 tăng lên 4.24 và đến năm học 2024–2025 đã đạt 4.35. Trong đó, nhóm CBNV thường có mức đánh giá cao hơn so với GV, đặc biệt ở tiêu chí “Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ”, phản ánh tinh thần hợp tác ngày càng được củng cố và sự cải thiện rõ rệt trong xây dựng văn hóa tổ chức, góp phần tạo môi trường làm việc tích cực, thân thiện và khuyến khích sự phối hợp hiệu quả giữa các cá nhân và đơn vị trong toàn trường.

Biểu đồ 2.11 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng về quan hệ đồng nghiệp theo đơn vị. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng trong đơn vị nhìn chung cao hơn so với ngoài đơn vị, thể hiện sự gắn kết, thân thiện và tinh thần hỗ trợ nội bộ rõ nét. Nhiều đơn vị đánh giá cao về môi quan hệ đồng nghiệp trong đơn vị, như TT GDTT&TT (5.00), TT CN Ô tô & ĐTLX (4.72), TT TT Thư viện (4.71) và Trung tâm CNTT (4.70). Xu hướng này phản ánh bức tranh chung tích cực về môi trường làm việc thân thiện, song cần chú trọng hơn đến việc nâng cao sự hợp tác giữa các đơn vị.

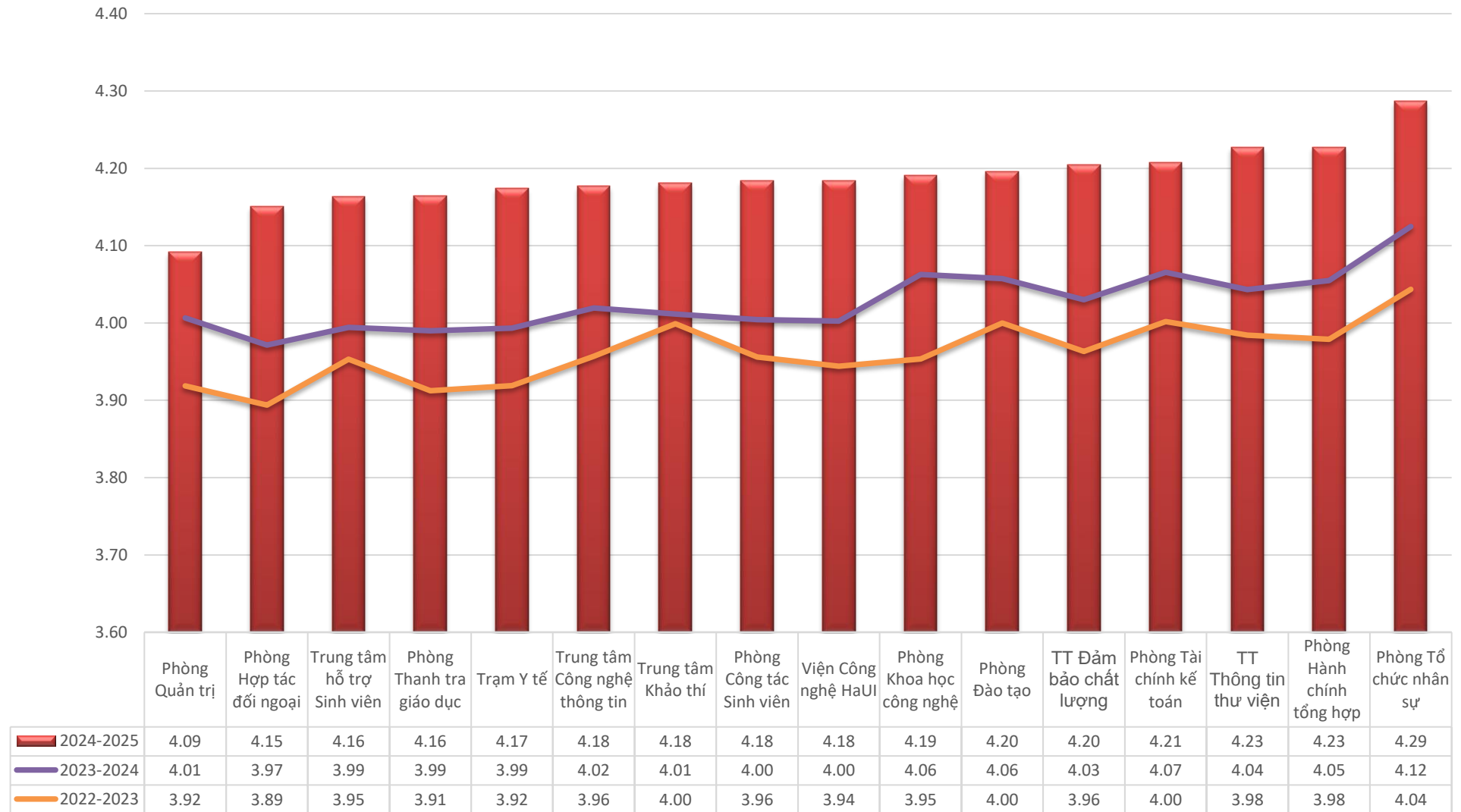
Biểu đồ 2.11: Điểm hài lòng lĩnh vực “Đồng nghiệp” năm học 2024-2025 theo đơn vị



b. Mức độ hài lòng của VC, NLĐ đối với các phòng ban chức năng

Mức độ hài lòng của đội ngũ CBVC, NLĐ đối với các phòng ban chức năng được thể hiện qua biểu đồ 2.12 dưới đây. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của VC, NLĐ đối với các phòng ban, trung tâm trong giai đoạn 3 năm gần đây có xu hướng tăng dần qua từng năm. Nếu như năm học 2022–2023 phần lớn các đơn vị được đánh giá quanh mức 3.9–4.0 thì sang năm 2023–2024 điểm số trung bình đã tăng lên khoảng 4.0–4.12 và đến năm học 2024–2025 nhiều đơn vị đạt trên 4.15 điểm, trong đó cao nhất là Phòng Tổ chức nhân sự (4.29), Phòng Hành chính tổng hợp và Trung tâm Thông tin – Thư viện (4.23), Phòng Tài chính – Kế toán (4.21). Một số đơn vị trước đây có điểm số khiêm tốn như Phòng Quản trị, Phòng Hợp tác đối ngoại hay Trạm Y tế cũng ghi nhận sự cải thiện rõ rệt, đạt mức xấp xỉ hoặc vượt 4.0 điểm. Xu hướng tích cực này phản ánh những nỗ lực cải tiến trong công tác quản lý, điều hành và phục vụ nội bộ, góp phần nâng cao chất lượng môi trường làm việc, tạo sự hài lòng và tin tưởng hơn từ đội ngũ VC, NLĐ.

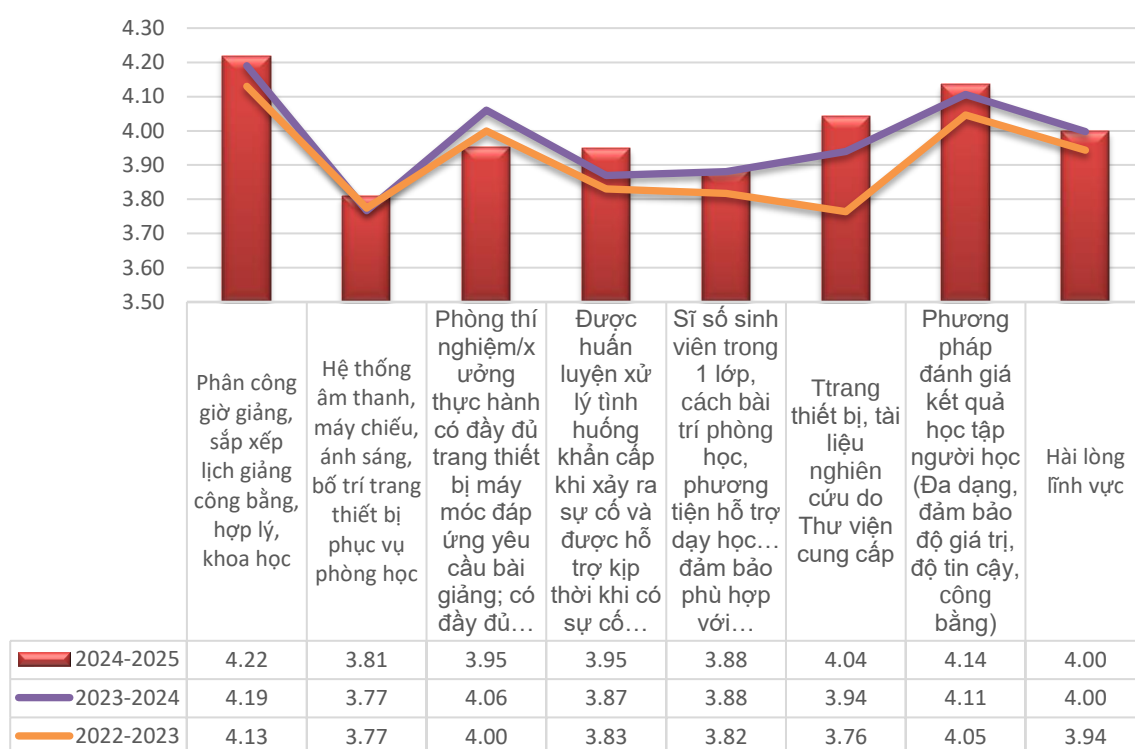
Biểu đồ 2.12: Xu hướng hài lòng của VC, NLD đối với các phòng ban, trung tâm qua các năm



2.2.6. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành cho GV và GV kiêm nhiệm).

Phân tích kết quả khảo sát cho thấy lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu” của GV và GV kiêm nhiệm đạt mức hài lòng ổn định qua 3 năm, dao động từ 3.94 đến 4.00 điểm, tương ứng mức hài lòng. Trong năm học 2024–2025, điểm trung bình hài lòng đạt 4.00, giữ nguyên so với năm 2023–2024 và tăng nhẹ so với cùng kỳ năm học 2022–2023 (3.94).

Biểu đồ 2.13: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV”



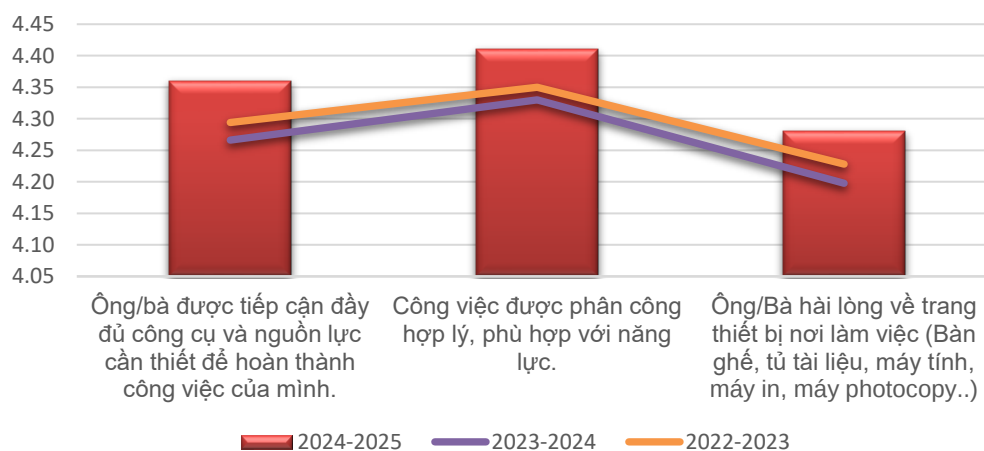
Xét theo từng tiêu chí, phân công giờ giảng và sắp xếp lịch giảng đạt mức điểm cao nhất (4.22 năm 2024–2025), cho thấy công tác điều phối công bằng, hợp lý, khoa học được giảng viên đánh giá tích cực. Trang thiết bị, tài liệu nghiên cứu từ thư viện cũng có xu hướng cải thiện, tăng từ 3.76 năm 2022–2023 lên 4.04 năm 2024–2025. Tuy nhiên, một số tiêu chí vẫn còn hạn chế: hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu và bố trí thiết bị phòng học chỉ đạt 3.81 điểm, mức thấp nhất trong các tiêu chí và hầu như không cải thiện đáng kể so với hai năm trước (3.77). Ngoài ra, trang thiết bị phòng thí nghiệm/xưởng thực hành và khả năng hỗ trợ, huấn luyện xử lý sự cố đều dao động quanh mức 3.83–4.06, phản ánh nhu cầu tiếp tục nâng cấp và đầu tư.

Có thể nhận định rằng công tác phân công giảng dạy và hỗ trợ nghiên cứu đã có sự ổn định và tiến bộ ở một số khía cạnh, song hạ tầng kỹ thuật phục vụ dạy học, đặc biệt là thiết bị phòng học và hệ thống hỗ trợ thực hành, vẫn là những điểm nghẽn cần được ưu tiên cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm giảng dạy – học tập và đáp ứng chuẩn chất lượng đào tạo trong giai đoạn tới.

2.2.7. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành cho CBNV và GV kiêm nhiệm).

Để đánh giá mức độ hài lòng về điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc đối với nhóm đối tượng là CBNV và GV kiêm nhiệm, nhóm khảo sát tiến hành đánh giá thông qua 3 câu hỏi. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của khối hành chính đối với điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc duy trì ổn định ở mức cao và có xu hướng cải thiện nhẹ trong 3 năm gần đây.

Bảng 2.14: Thống kê mức độ hài lòng chung đối với công tác hỗ trợ thực hiện công việc đối với CBNV và GV kiêm nhiệm



- Tiêu chí “được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc” tăng từ 4.29 (2022–2023) lên 4.36 (2024–2025), phản ánh sự cải thiện trong việc cung ứng nguồn lực phục vụ công việc.

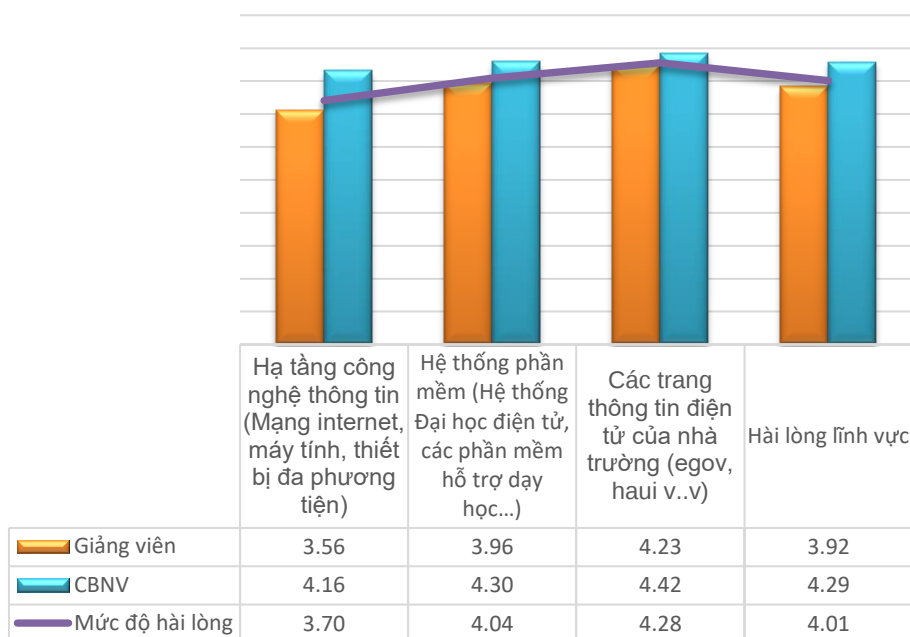
- Mức độ hợp lý trong phân công công việc đạt điểm số cao nhất, từ 4.35 (2022–2023) lên 4.41 (2024–2025), cho thấy công tác bố trí công việc ngày càng phù hợp với năng lực cá nhân, góp phần nâng cao hiệu quả và sự hài lòng.

- Tiêu chí về sự hài lòng với trang thiết bị nơi làm việc cũng được cải thiện, từ 4.23 (2022–2023) lên 4.28 (2024–2025), thể hiện sự đầu tư của Nhà trường trong việc nâng cấp điều kiện cơ sở vật chất.

- Tổng hợp ba tiêu chí, mức hài lòng chung của lĩnh vực này duy trì trên 4.3 (4.33 → 4.32 → 4.35), phản ánh nỗ lực đồng bộ trong việc nâng cao điều kiện làm việc và hỗ trợ nhân sự. Điều này không chỉ góp phần tạo môi trường làm việc thuận lợi, mà còn là yếu tố quan trọng giúp tăng cường động lực, gắn bó và nâng cao chất lượng công tác của đội ngũ.

2.2.8. Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin

Biểu đồ 2.15: Điểm hài lòng lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin” theo chức danh nghề nghiệp năm học 2024-2025



Biểu đồ 2.15 thể hiện mức độ hài lòng của 2 nhóm đối tượng với hạ tầng và hệ thống công nghệ thông tin tại trường ĐHCNHN. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng:

Mức điểm trung bình 4.01 cho thấy đội ngũ GV, CBNV đánh giá hạ tầng và hệ thống CNTT nhà trường ở mức hài lòng, song vẫn là một trong những lĩnh vực có mức hài lòng thấp nhất. Điều này khẳng định CNTT vẫn là “điểm nóng” cần đầu tư dài hạn. Cụ thể:

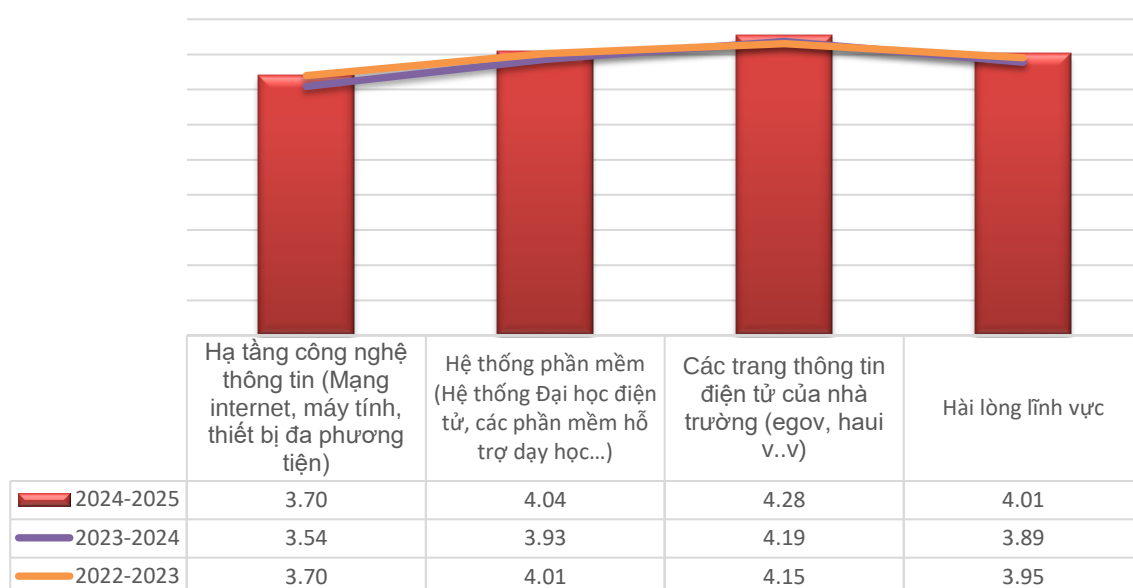
- Tiêu chí hạ tầng CNTT (mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện) có mức độ hài lòng thấp nhất (3.56 với GV; 4.16 với CBNV; hài lòng chung 3.70). Điều này phản ánh sự khác biệt trong trải nghiệm: GV thường xuyên sử dụng công nghệ cho giảng dạy – nghiên cứu nên thấy hạn chế rõ rệt hơn, trong khi CBNV có mức hài lòng cao hơn. Đây là nút thắt quan trọng cần ưu tiên cải thiện.

- Bên cạnh đó, hệ thống phần mềm (Đại học điện tử, phần mềm hỗ trợ dạy học,

quản lý) đạt mức khá tốt (3.96 giảng viên, 4.30 CBNV, chung 4.04). CBNV đánh giá cao hơn vì sử dụng thường xuyên trong quản lý hành chính, trong khi giảng viên có thể gặp khó khăn hơn trong thao tác dạy – học trực tuyến.

- Các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, haii, v.v.) là tiêu chí có điểm số cao nhất (trên 4.2 cả ở giảng viên và CBNV), cho thấy sự vận hành ổn định và hiệu quả của kênh thông tin chính thống.

Biểu đồ 2.16: Điểm hài lòng lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin” qua các năm

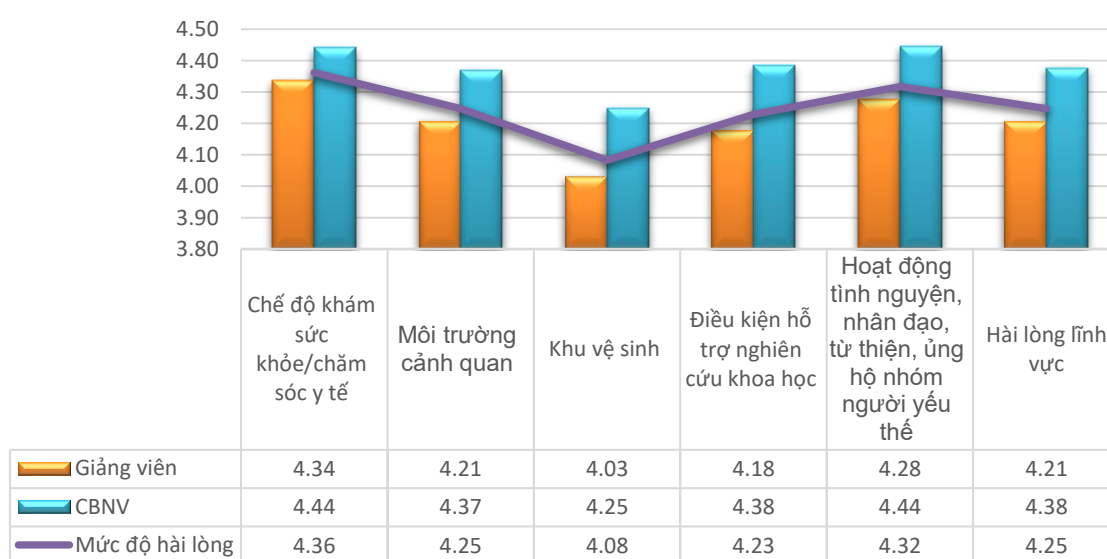


Biểu đồ 2.16 thể hiện xu hướng hài lòng của lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin” qua các năm... Trong ba năm gần đây (2022–2023, 2023–2024, 2024–2025), mức độ hài lòng của GV và CBNV đối với lĩnh vực hạ tầng và hệ thống công nghệ thông tin cho thấy xu hướng cải thiện nhưng vẫn còn tồn tại những điểm nghẽn. Cụ thể, hạ tầng công nghệ thông tin (mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện) duy trì ở mức hài lòng (3.70 → 3.54 → 3.70), tuy nhiên mức điểm chưa cao phản ánh tình trạng chưa có sự cải thiện ổn định và tiếp tục là tiêu chí hạn chế nhất. Trong khi đó, hệ thống phần mềm (Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học) có sự cải thiện tích cực (4.01 → 3.93 → 4.04), chứng tỏ việc đầu tư nâng cấp đã phát huy hiệu quả trong hỗ trợ nghiệp vụ, quản lý và giảng dạy. Đáng chú ý, các trang thông tin điện tử của Nhà trường (egov, haii...) duy trì mức đánh giá cao và tăng dần qua các năm (4.15 → 4.19 → 4.28), khẳng định tính minh bạch, tiện ích và khả năng đáp ứng nhu cầu khai thác

thông tin, quản trị của CB-GV. Tổng thể, mức độ hài lòng chung toàn lĩnh vực đã tăng từ 3.95 (2022–2023) lên 4.01 (2024–2025), vượt ngưỡng “hài lòng” nhưng vẫn chưa đạt mức “rất hài lòng”. Điều này cho thấy lĩnh vực CNTT của Nhà trường đã có cải thiện đáng kể, đặc biệt ở mảng phần mềm và hệ thống thông tin, song hạ tầng công nghệ vẫn là điểm cần ưu tiên đầu tư. Trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục và yêu cầu giảng dạy hiện đại ngày càng cao, Nhà trường cần có chiến lược đồng bộ nhằm nâng cấp hạ tầng mạng, đầu tư hệ thống thiết bị đa phương tiện thế hệ mới, tăng cường bảo mật và tích hợp các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo và phân tích dữ liệu lớn. Những bước đi này không chỉ nâng cao trải nghiệm của GV và CBNV mà còn tạo nền tảng vững chắc cho phát triển giáo dục số, góp phần nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh của Nhà trường trong giai đoạn tới.

2.2.9. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng

Biểu đồ 2.17: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” theo chức danh nghề nghiệp năm học 2024-2025.



Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực cho thấy:

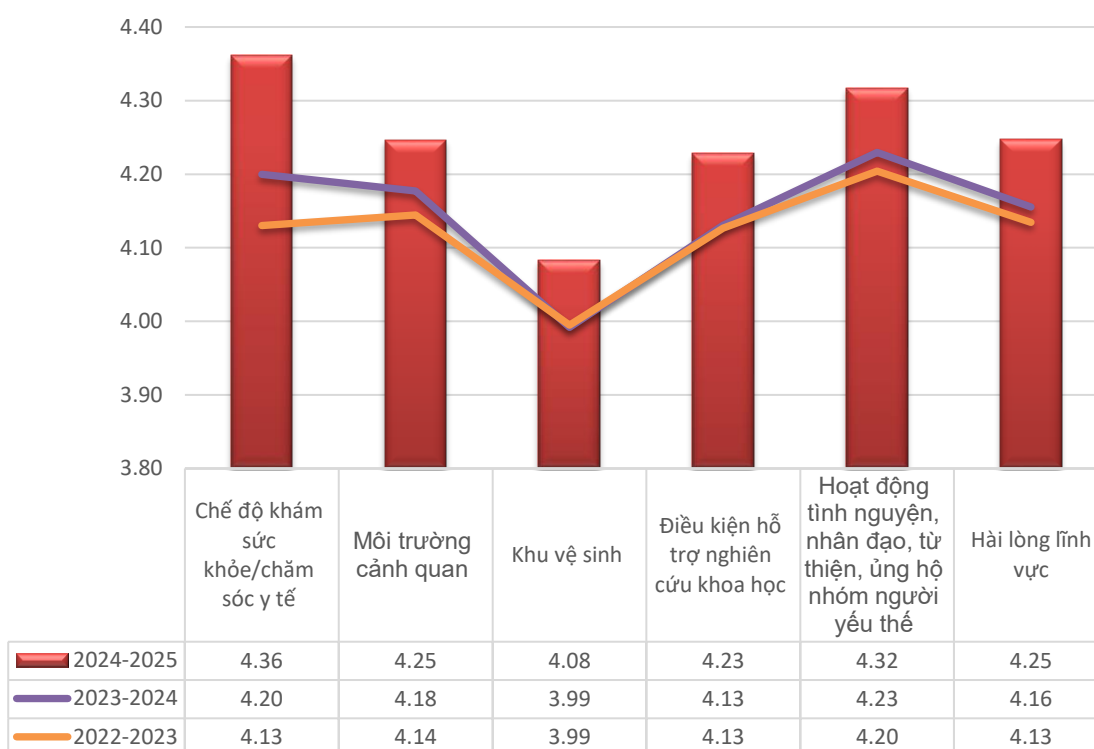
- Điểm trung bình hài lòng ở các lĩnh vực đều trên 4.0 (thang 5), tương ứng mức “hài lòng” và “rất hài lòng”. Mức độ hài lòng tổng thể đạt 4.25, phản ánh sự đánh giá tích cực của cả giảng viên và CBNV.

- Trong tất cả các tiêu chí, CBNV đều đánh giá cao hơn GV (dao động từ 0.1 đến 0.22 điểm). Điều này cho thấy cảm nhận hài lòng của CBNV đối với “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” của Nhà trường tích cực hơn, trong khi

GV có phản hồi thận trọng hơn, đặc biệt ở tiêu chí “Khu vệ sinh” và “Môi trường cảnh quan”. Khu vệ sinh được đội ngũ GV đánh giá 4.03, CBNV 4.25 và điểm hài lòng chung đạt 4.08 điểm – vẫn nằm trong ngưỡng hài lòng, tuy nhiên đây là tiêu chí có mức hài lòng thấp nhất, cho thấy đây là lĩnh vực cần ưu tiên cải thiện trong thời gian tới.

- Xu hướng hài lòng lĩnh vực “*Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng*” qua 3 năm được thể hiện tại biểu đồ 2.18 dưới đây. Lĩnh vực y tế và hỗ trợ cho CBVC, NLĐ có sự tiến bộ ổn định và bền vững qua các năm. Trong đó, các tiêu chí về chăm sóc y tế, môi trường cảnh quan và hoạt động xã hội đã đạt mức rất tốt. Chế độ khám sức khỏe/chăm sóc y tế có sự hài lòng tăng dần qua các năm (4.13 → 4.20 → 4.36), cho thấy sự cải thiện rõ rệt và hiệu quả trong việc quan tâm đến sức khỏe của CBVC, NLĐ. Đây là tiêu chí có sự tiến bộ mạnh mẽ nhất. Tuy nhiên, khu vệ sinh và điều kiện nghiên cứu khoa học vẫn còn là những điểm nghẽn, cần được ưu tiên cải thiện để nâng cao trải nghiệm tổng thể và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của đội ngũ GV, CBNV.

- *Biểu đồ 2.18: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” qua các năm*

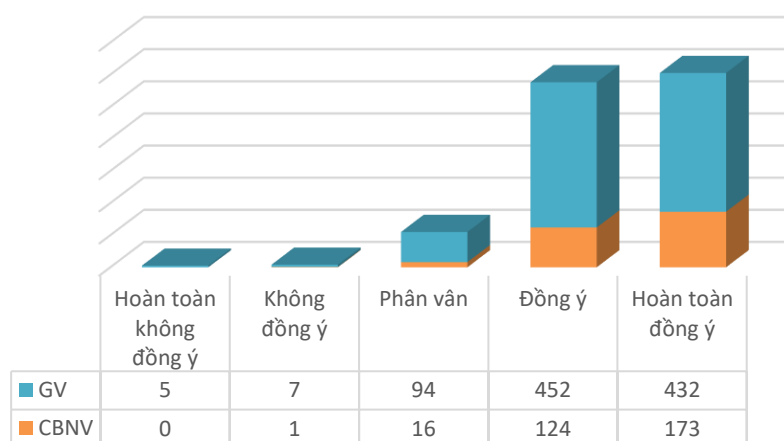


2.2.10. Tự đánh giá mức độ hài lòng

Biểu đồ 2.19 thể hiện kết quả thống kê đánh giá qua câu hỏi mức độ hài lòng chung của đội ngũ CBVC, NLĐ nhà trường đối với công việc hiện tại. Có 1181/1304

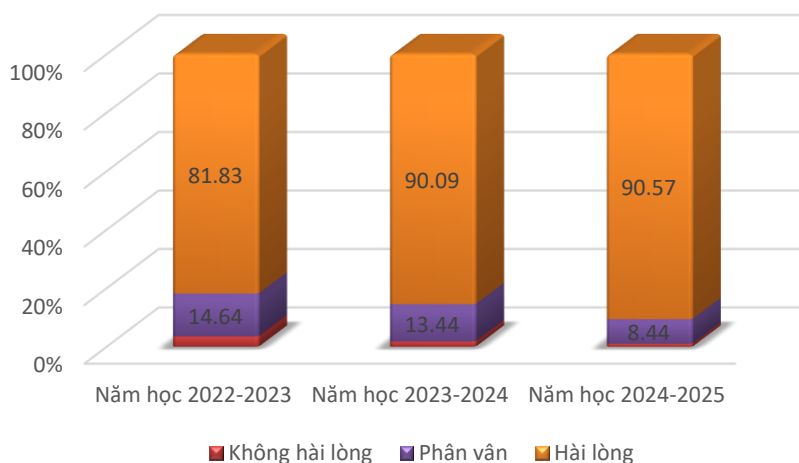
người hài lòng với công việc hiện tại chiếm 90,57%. Trong đó, 94.59% số CBNV và 89.29% số GV trả lời hài lòng và yêu thích công việc hiện tại. Điểm hài lòng chung ở tiêu chí này là 4,36 điểm (hài lòng cao).

Biểu đồ 2.19: Thống kê đánh giá sự hài lòng của CBNV, NLD đối với công việc hiện tại năm học 2024-2025



Biểu đồ 2.20 dưới đây thể hiện tỉ lệ mức độ hài lòng đối với công việc của CBVC, NLD qua các năm

Biểu đồ 2.20: Xu hướng hài lòng của CBVC đối với công việc hiện tại qua các năm



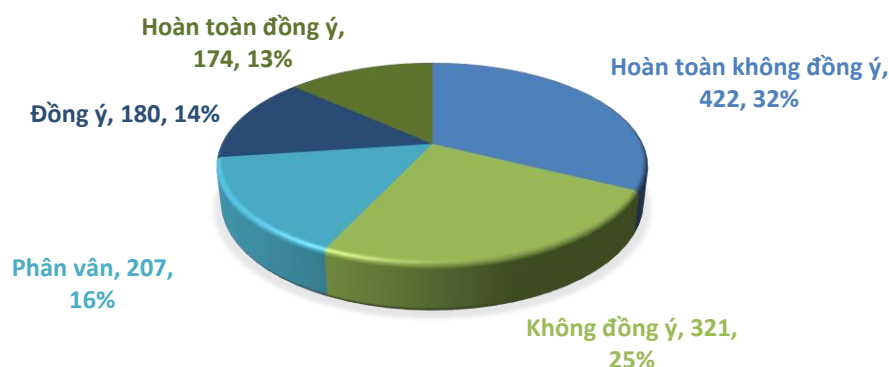
Xu hướng hài lòng với công việc hiện tại của CBNV, NLD năm học 2024-2025 tăng so với cùng kỳ 2 năm học trước. Tỉ lệ hài lòng tuyệt đối tăng từ 81.83% năm học 2022-2023 lên 90.09% năm học 2023-2024 và tăng lên 90.57% năm 2024-2025. Tỉ lệ không hài lòng với công việc hiện tại cũng giảm từ 3.53% năm học 2022-2023 xuống còn 1.00% năm học 2024-2025.

2.2.11. Khảo sát ý định luân chuyển công việc

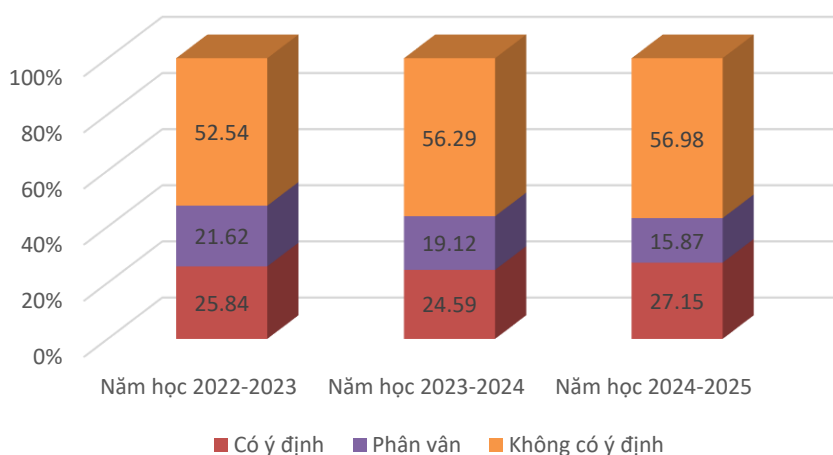
a. Đánh giá chung

Biểu đồ 2.21 thể hiện thống kê thăm dò về ý định luân chuyển công việc của đội ngũ GV, CBNV nhà trường năm học 2024-2025 và biểu đồ 2.22 dưới đây thể hiện tỉ lệ trả lời về ý định luân chuyển công việc qua 3 năm.

Biểu đồ 2.21. Kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc năm học 2024-2025



Biểu đồ 2.22. Xu hướng kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc qua các năm.



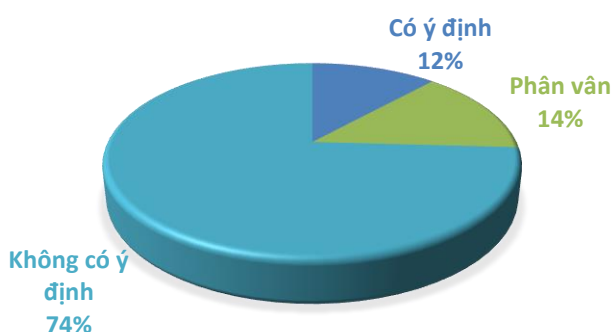
Kết quả khảo sát về ý định luân chuyển công việc của VC, NLD qua 3 năm học cho thấy xu hướng khá ổn định nhưng vẫn tiềm ẩn những vấn đề cần quan tâm. Tỷ lệ “không có ý định luân chuyển” luôn chiếm đa số và có xu hướng tăng dần, từ 52,54% (2022-2023) lên 56,98% (2024-2025), phản ánh sự gắn bó ngày càng cao của đội ngũ. Trong khi đó, nhóm “phân vân” giảm liên tục từ 21,62% xuống còn 15,87%, cho thấy VC, NLD ngày càng có quan điểm rõ ràng hơn về định hướng công việc. Tuy nhiên, tỷ lệ “có ý định luân chuyển” sau khi giảm nhẹ vào năm 2023-2024 (24,59%) đã tăng trở lại và đạt mức 27,15% vào năm 2024-2025, cho thấy vẫn tồn tại một bộ phận nhân sự

có nhu cầu thay đổi môi trường làm việc. Điều này đặt ra yêu cầu cho Nhà trường trong việc tiếp tục cải thiện điều kiện làm việc, chính sách đãi ngộ và cơ hội phát triển nghề nghiệp nhằm duy trì sự ổn định nhân sự, đồng thời hạn chế xu hướng dịch chuyển trong tương lai.

b. Ý định luân chuyển theo chức vụ và chức danh nghề nghiệp

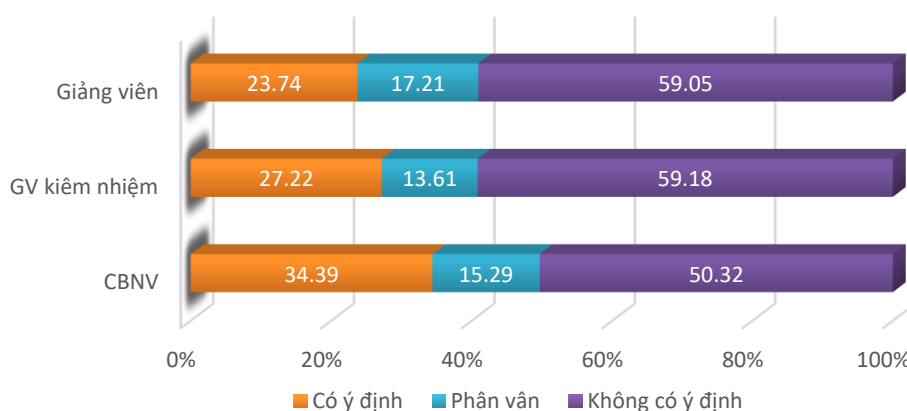
Biểu đồ 2.23 và 2.24 phía trên thể hiện kết quả khảo sát về ý định luân chuyển của đội ngũ nhân sự chất lượng cao là đội ngũ CBVC, NLD giữ chức vụ trưởng/phó đơn vị và ý định luân chuyển theo chức danh nghề nghiệp (CBNV, GV, GV kiêm nhiệm).

Biểu đồ 2.23. Ý định luân chuyển của trưởng/phó đơn vị năm học 2024-2025



Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn trưởng/phó đơn vị trong năm học 2024-2025 không có ý định luân chuyển công tác (74%), chỉ có 12% bày tỏ mong muốn thay đổi và 14% còn phân vân, phản ánh sự ổn định tương đối trong đội ngũ quản lý nhưng vẫn tồn tại một tỷ lệ nhất định có nhu cầu dịch chuyển.

Biểu đồ 2.24. Ý định luân chuyển theo chức danh nghề nghiệp năm học 2024-2025



Số liệu về ý định luân chuyển theo chức danh nghề nghiệp cho thấy sự khác biệt đáng kể giữa các nhóm đối tượng. Trong khi đội ngũ GV và GV kiêm nhiệm thể hiện mức độ ổn định cao với 59.05% và 59.18% không có ý định luân chuyển, thì tỷ lệ này

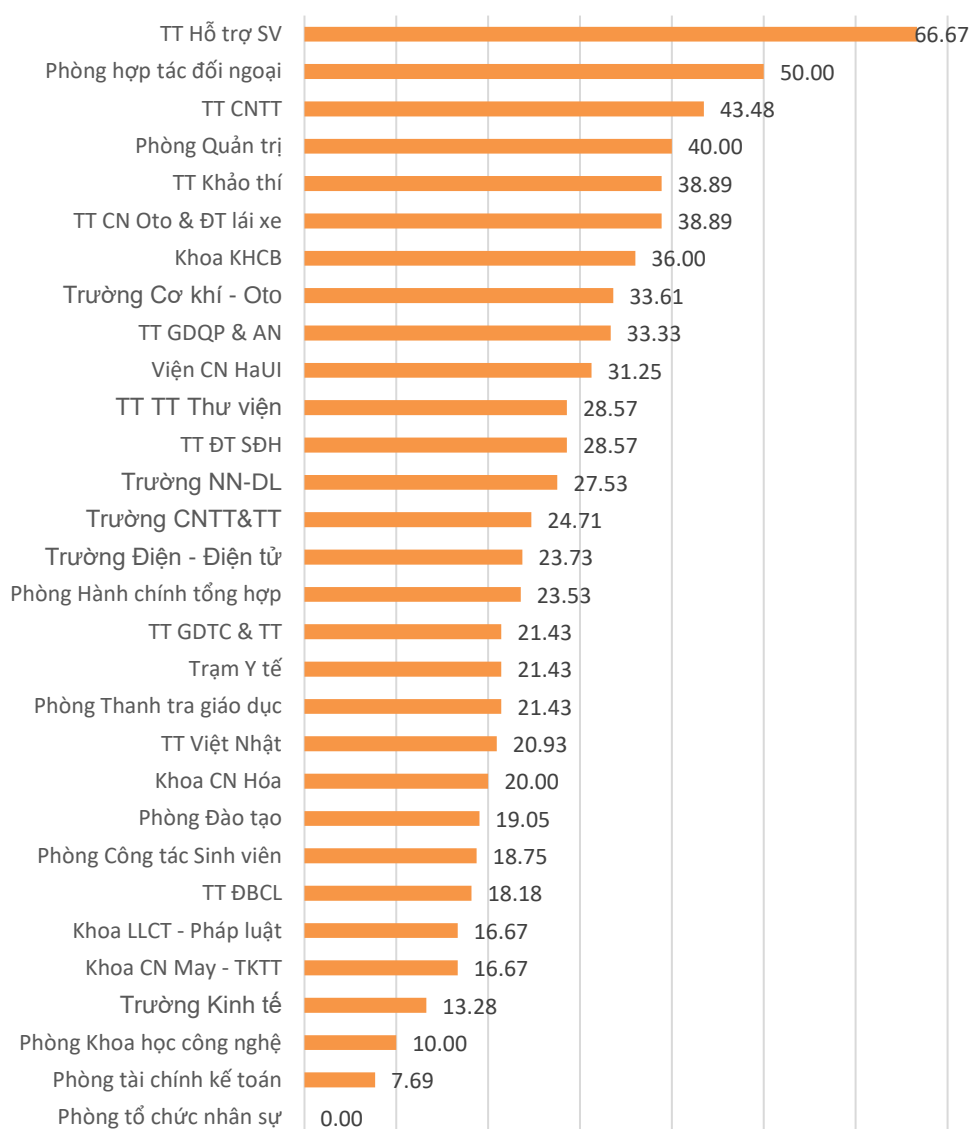
ở CBNV là 50.32%. Đáng chú ý, CBNV cũng là nhóm có nguy cơ biến động nhân sự lớn nhất với 34.39% có ý định luân chuyển – cao hơn nhiều so với GV (23.74%) và GV kiêm nhiệm (27.22%). Mặc dù mức độ hài lòng chung về điều kiện làm việc của CBNV cao hơn so với GV, song kết quả khảo sát cho thấy nhóm CBNV lại có xu hướng mong muốn luân chuyển nhiều hơn. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ đặc thù công việc và cơ hội phát triển nghề nghiệp: GV thường có tính ổn định cao, gắn bó với chuyên môn, lớp học và lộ trình thăng tiến rõ ràng, trong khi CBNV chủ yếu thực hiện các công việc hành chính – nghiệp vụ, ít cơ hội mở rộng thu nhập và phát triển nghề nghiệp, dễ rơi vào tình trạng hạn chế về cơ hội phát triển. Bên cạnh đó, CBNV chịu tác động trực tiếp từ môi trường làm việc, quy trình quản lý và cơ sở vật chất; nếu các yếu tố này chưa đáp ứng kỳ vọng sẽ làm gia tăng mong muốn thay đổi. Điều này cho thấy Nhà trường cần đồng bộ giải pháp về đãi ngộ, môi trường làm việc và cơ hội phát triển nghề nghiệp nhằm nâng cao sự gắn bó, đặc biệt với khối CBNV đang có xu hướng luân chuyển cao.

c. Ý định luân chuyển theo đơn vị

Kết quả khảo sát về tỷ lệ nhân sự có ý định luân chuyển công việc tại các đơn vị trong năm học 2024-2025 (biểu đồ 2.25) cho thấy sự chênh lệch đáng kể giữa các đơn vị trong Nhà trường. Trong tổng số 30 đơn vị trả lời khảo sát, có 9 đơn vị có tỷ lệ nhân sự mong muốn luân chuyển ở mức thấp (dưới 20%), phản ánh sự ổn định tương đối. Ngược lại, 21 đơn vị ghi nhận tỷ lệ trên 20%, cho thấy vẫn tồn tại nhu cầu dịch chuyển đáng chú ý ở nhiều bộ phận. Đặc biệt, một số đơn vị có tỷ lệ nhân sự mong muốn luân chuyển trên 40%, gồm: Trung tâm Hỗ trợ sinh viên, Phòng Hợp tác đối ngoại, Phòng Quản trị và Trung tâm Công nghệ thông tin. Trong khi đó, Phòng Tổ chức nhân sự được đánh giá là đơn vị ổn định nhất khi không có nhân sự nào bày tỏ ý định luân chuyển.

Kết quả thăm dò ý định luân chuyển phản ánh thực trạng: đội ngũ nhân sự chất lượng cao và VC, NLD tại các đơn vị nhìn chung duy trì được sự ổn định, tuy nhiên vẫn tồn tại một số bộ phận có tỷ lệ mong muốn luân chuyển cao. Điều này đặt ra yêu cầu Nhà trường cần có cách tiếp cận quản trị nguồn nhân lực mang tính chiến lược, không chỉ tập trung vào việc cải thiện chế độ đãi ngộ và môi trường làm việc trước mắt, mà còn phải xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp, chính sách giữ chân nhân tài, cũng như nâng cao năng lực quản lý, nhằm hướng tới sự phát triển bền vững và duy trì lợi thế cạnh tranh của Trường trong hệ thống giáo dục đại học.

Biểu đồ 2.25. Tỷ lệ nhân sự ý định luân chuyển công việc tại các đơn vị



2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của đội ngũ VC, NLD đối với môi trường làm việc

2.3.1. Tỷ lệ hài lòng cao

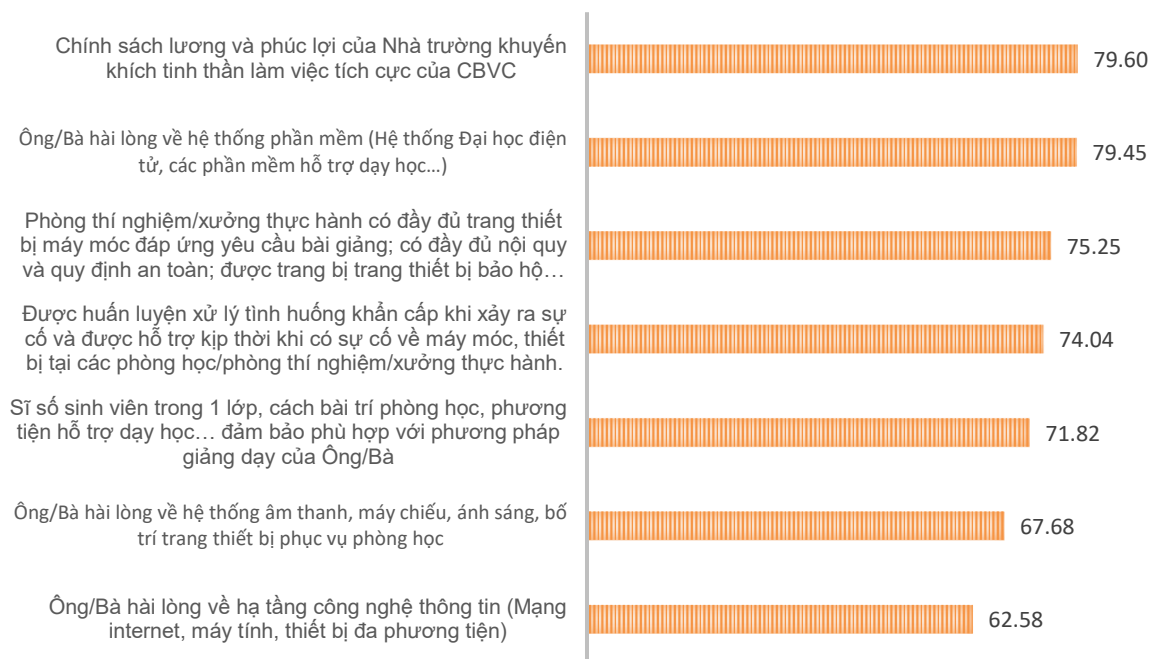
Biểu đồ 2.26 thể hiện kết quả phân tích tỷ lệ hài lòng ở các lĩnh vực (Điểm 4+5) sẽ được sắp xếp theo thứ tự từ thấp đến cao. Tỷ lệ hài lòng cao thông qua 35 câu hỏi định lượng đánh giá mức độ hài lòng đối với môi trường làm việc thuộc 10 lĩnh vực là 85.20%. Trong đó: Lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống CNTT” và “Điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” là 2 lĩnh vực tỷ lệ hài lòng biểu thị mức tương đối tốt (từ 60-80%). 8 lĩnh vực còn lại có tỷ lệ hài lòng cao trên 80%, biểu thị mức độ hài lòng rất tốt.

Biểu đồ 2.26: Tỷ lệ hài lòng cao theo lĩnh vực



Sau đây, báo cáo sẽ tách các tiêu chí thành các nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng tương đương, cụ thể:

Biểu đồ 2.27: Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng từ 60-80%



- Nhóm có tỷ lệ hài lòng tương đối tốt từ 60%-80% chiếm 7 tiêu chí (Biểu đồ 2.27). Các tiêu chí chủ yếu thuộc các lĩnh vực “Hạ tầng hệ thống CNTT” (2 tiêu chí), “Điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” (4 tiêu chí) và “Lương bổng và phúc lợi” (1 tiêu chí). Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)” với 62.58%

- Nhóm có tỷ lệ hài lòng rất tốt: Đây là nhóm chiếm đa số với 28/35 tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao trên 80%, phân bố ở tất cả các lĩnh vực khảo sát (chi tiết tại Biểu đồ 2.28). Tiêu chí được GV và CBNV đánh giá cao nhất là “Các chính sách, quy trình làm việc của Nhà trường; các văn bản do Nhà trường ban hành dễ dàng được tiếp cận”, đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là 95,02%. Kết quả này phản ánh sự đồng thuận và niềm tin mạnh mẽ của đội ngũ VC, NLD đối với tính minh bạch, rõ ràng trong chính sách và công tác quản lý của Nhà trường.

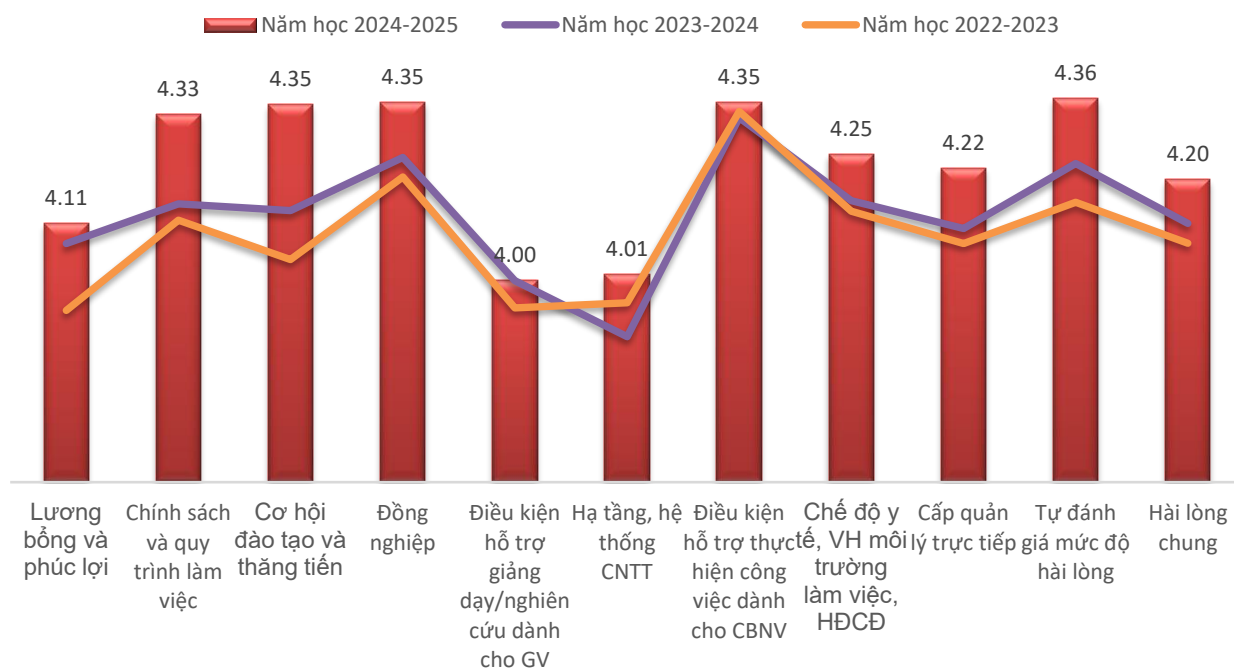
Biểu đồ 2.28: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80%



2.3.2. Điểm hài lòng chung của đội ngũ VC, NLĐ đối với môi trường làm việc tại Trường ĐHCNHN.

Dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng ở các lĩnh vực, biểu đồ 2.39 thống kê và thể hiện xu hướng điểm hài lòng chung qua 3 năm

Biểu đồ 2.29: Xu hướng hài lòng lĩnh vực đối với môi trường làm việc tại Trường ĐHCNHN qua các năm



Kết quả khảo sát cho thấy: Điểm bình quân của 35 tiêu chí thuộc 10 lĩnh vực khảo sát trong năm học 2024-2025 đạt 4,20 điểm, được phân loại ở mức rất hài lòng theo thang đo đánh giá. Xu hướng hài lòng ở tất cả các lĩnh vực tăng so với cùng kỳ 2 năm trước. Điều này cho thấy mức độ hài lòng của CBVC, NLĐ về môi trường làm việc tại Trường ĐHCNHN là đã có thay đổi theo hướng tích cực. Lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng cao nhất là lĩnh vực “Cơ hội đào tạo thăng tiến” với mức tăng 0,21 điểm. Nhà trường cần tiếp tục duy trì và phát huy các lĩnh vực đã đạt mức hài lòng cao, đồng thời ưu tiên nguồn lực để nâng cao chất lượng ở các lĩnh vực còn hạn chế, đặc biệt là hạ tầng – CNTT và hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu. Bên cạnh đó, cần tiếp tục đẩy mạnh các chính sách đào tạo, thăng tiến, ghi nhận và khuyến khích nhân sự nhằm gia tăng hơn nữa sự gắn bó và động lực cống hiến.

2.4 Các ý kiến đề xuất của VC, NLD

2.4.1. *Góp ý về các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc chế độ lương/thưởng của Trường/Đơn vị*

Chế độ lương/thưởng và thu nhập

- Nhiều ý kiến đề xuất tăng lương cho đội ngũ CB, GV nhằm cải thiện thu nhập hằng năm; một số ý kiến cho rằng mức lương hiện tại chưa tương xứng với khối lượng công việc lớn (ví dụ: xây dựng chương trình đào tạo).

- Cần điều chỉnh, nâng cao chế độ tiền lương và đãi ngộ đối với CB, GV có trình độ cao (TS, PGS, GS) để đảm bảo tương xứng với thu nhập tại các cơ sở giáo dục đại học cùng nhóm xếp hạng.

- Chính sách lương, thưởng cần được quy định rõ ràng, minh bạch, có lộ trình tăng cụ thể. Đề xuất áp dụng cơ chế lương – thưởng theo hiệu suất (PI, OKR/KPI), gắn với kết quả nghiên cứu, giảng dạy, chuyển giao tri thức và vị trí việc làm; đồng thời xem xét bổ sung kỳ tăng lương thứ hai trong tháng.

- Phụ cấp đặc thù 45% cho GV giảng dạy các môn Lý luận chính trị cần được triển khai.

- Cần có chính sách lương cho giảng dạy ngoài giờ (buổi tối, cuối tuần), hỗ trợ bổ sung cho lớp thực hành; đồng thời điều chỉnh hệ số lương đối với các môn học có khối lượng bài tập lớn, đồ án để bảo đảm phù hợp.

- Chế độ lương, thưởng đối với CB hành chính (đặc biệt là cấp phó đơn vị) hiện chưa tương xứng với trách nhiệm và khối lượng công việc, cần được xem xét điều chỉnh.

Quy trình và chính sách

- Chính sách, quy trình làm việc cần được quy định rõ ràng, công khai, minh bạch, có văn bản/SOP hướng dẫn cụ thể, đặc biệt đối với GV, NV mới.

- Thủ tục hành chính còn rườm rà, cần tinh gọn, giảm bớt giấy tờ; đồng thời cần linh hoạt hơn trong việc đổi lịch giảng. Thủ tục thanh toán cho các khóa học ngắn hạn hiện còn phức tạp, cần được đơn giản hóa.

- Việc thanh toán kinh phí cho các hoạt động ngoài giảng dạy (bài giảng điện tử, ngân hàng câu hỏi, biên soạn đề cương chi tiết) còn chậm, cần được đẩy nhanh tiến độ; chế độ thanh toán cho giảng viên giữ vai trò trưởng chương trình, điều phối cần thực hiện đúng hạn.

- Một số trường hợp CB, GV đạt thành tích nhưng chưa được xét nâng lương trước thời hạn, cần được xem xét điều chỉnh để bảo đảm công bằng và kịp thời.

2.4.2. Góp ý về công tác tuyển dụng, bồi dưỡng, phát triển, thi đua - khen thưởng, mối quan hệ với cấp trên/đồng nghiệp

Thi đua – Khen thưởng

- Công tác thi đua, khen thưởng cần được triển khai dựa trên KPI và bộ tiêu chí đánh giá cụ thể, minh bạch, tránh áp dụng tỷ lệ cứng gây hạn chế.

- Các tiêu chí đánh giá cần được công khai và đồng bộ giữa các đơn vị nhằm bảo đảm tính khách quan, công bằng.

- Việc đánh giá cuối năm phải đi vào thực chất, tạo động lực khuyến khích viên chức phấn đấu và nâng cao hiệu quả công việc.

- Chính sách khen thưởng cho hoạt động nghiên cứu khoa học cần được điều chỉnh theo hướng chi trả định kỳ 6 tháng/lần thay vì 1 năm/lần, đồng thời tăng mức thưởng đối với các công bố chất lượng cao thuộc hệ thống SCIE/WoS.

Tuyển dụng và phát triển

- Cần ban hành các chính sách mang tính đột phá nhằm bồi dưỡng lực lượng kế cận và thu hút nhân tài. Chủ động tìm kiếm ứng viên tiềm năng từ nghiên cứu sinh, du học sinh, cũng như cựu sinh viên xuất sắc của nhà trường.

- Xây dựng cơ chế đặc cách, mời gọi ứng viên có năng lực vượt trội với chế độ phụ cấp và điều kiện nghiên cứu cạnh tranh.

- Quy trình tuyển dụng phải bảo đảm công bằng, minh bạch, tránh tình trạng ưu tiên dựa trên quan hệ cá nhân.

- Thường xuyên rà soát, xác định định mức cho từng vị trí việc làm để cân đối nguồn nhân lực; đồng thời có cơ chế sàng lọc đối với những nhân sự chưa đáp ứng yêu cầu công việc.

Mối quan hệ và môi trường làm việc

- Cần xây dựng văn hóa làm việc thân thiện, hạn chế hành chính hóa và xóa bỏ rào cản giữa cấp trên – cấp dưới; đồng thời, lãnh đạo đơn vị cần có sự phản hồi, hỗ trợ kịp thời khi giảng viên đưa ra yêu cầu.

- Nhà trường cần tổ chức thường xuyên các hoạt động team-building, giao lưu, dã ngoại nhằm tăng cường sự gắn kết giữa các khoa, đơn vị.

- Các phòng/ban cần tăng cường phối hợp hiệu quả với GV; đội ngũ chuyên viên cần làm việc chuyên nghiệp, có tinh thần hợp tác, tránh biểu hiện thiếu nhiệt tình, đặc biệt ngoài giờ hành chính.

- Đối với bộ phận bảo vệ, trông giữ xe, cần chú trọng xây dựng văn hóa phục vụ, vì đây là lực lượng trực tiếp tiếp xúc ban đầu với sinh viên và khách đến làm việc tại trường.

2.4.3. Góp ý về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Trang thiết bị giảng dạy – làm việc

- Hệ thống máy chiếu, loa, micro tại nhiều phòng học đã xuống cấp (mờ, hỏng), cần được bảo dưỡng, thay thế thường xuyên. Đề nghị trang bị micro không dây để khắc phục tình trạng bất tiện, mất vệ sinh và hay hỏng của micro có dây; đồng thời cải thiện chất lượng loa khi phát video.

- Vị trí lắp đặt màn chiếu ở một số phòng học chưa hợp lý, gây che khuất bảng, cần được điều chỉnh.

- Cần bổ sung thêm máy tính, máy photocopy và trang bị cá nhân (máy tính làm việc, tủ đựng đồ) cho giảng viên và nhân viên.

- Một số phòng học (như C7) có diện tích quá rộng, âm thanh không tập trung; các phòng phía Tây thường nóng, cần bổ sung điều hòa.

- Hệ thống điều hòa trong cùng một phòng hiện có nhiều loại, gây bất tiện trong sử dụng, cần được đồng bộ hóa điều khiển.

Cơ sở vật chất và môi trường:

- Hệ thống nhà vệ sinh tại nhiều khu vực đã xuống cấp, thiếu vệ sinh; điển hình như tại tòa A7 chỉ còn sử dụng được một ngăn, gây bất tiện cho cán bộ, giảng viên và sinh viên.

- Cơ sở vật chất tại nhiều văn phòng, phòng học và phòng thí nghiệm còn hạn chế, diện tích nhỏ, số lượng người sử dụng đông; cần được cải tạo, nâng cấp theo hướng hiện đại, thuận tiện hơn cho giảng dạy, nghiên cứu và làm việc.

- Khuôn viên cơ sở A thiếu cây xanh và sân thể thao, cần được bổ sung để cải thiện không gian học tập, làm việc, đồng thời nâng cao chất lượng đời sống tinh thần cho cán bộ, giảng viên và sinh viên.

- Khu chứa rác thải tại tòa B5 bố trí quá gần khu vực học tập, làm phát sinh ruồi muỗi và ảnh hưởng đến môi trường học đường.

Hỗ trợ đào tạo – NCKH:

- Đội ngũ GV đề xuất cần có phòng thí nghiệm (Lab) nghiên cứu chuyên sâu, đặc biệt dành cho các nhóm nghiên cứu mạnh, các GS, PGS; đồng thời bố trí không gian nghiên cứu hợp lý để GV và SV có thể cùng tham gia.

- Trang thiết bị thí nghiệm, thực hành cần được bổ sung, nâng cấp theo hướng hiện đại, giúp sinh viên tiếp cận tốt hơn với công nghệ mới.

- Sĩ số các lớp thực hành hiện tại còn quá đông (ví dụ: lớp nhỏ tại Khoa Công nghệ Hóa có tới 20 SV/lớp), cần được điều chỉnh nhằm đảm bảo chất lượng giảng dạy và hiệu quả thực hành.

- Nhu cầu về phòng chờ cho GV tại các tòa nhà A12, A1, A10 là cần thiết, vừa phục vụ nghỉ ngơi, vừa tạo không gian trao đổi, hướng dẫn SV thực tập.

2.4.4. Góp ý về hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin, học liệu điện tử

Mạng Internet/Wifi

- Có 111 ý kiến phản ánh chất lượng internet tại Trường còn hạn chế, đặc biệt ở các tòa A7, A9, A12, A10 và khu B. Tình trạng kết nối mạng không ổn định, thậm chí nhiều tòa nhà không thể bắt được sóng wifi, buộc giảng viên phải sử dụng 4G hoặc mạng cá nhân để phục vụ giảng dạy và trao đổi học tập. Cần nâng cấp, mở rộng và đồng bộ hạ tầng internet nhằm đảm bảo đường truyền ổn định, đáp ứng nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu và học tập trong toàn Trường.

Học liệu số và hỗ trợ NCKH

- Nhiều ý kiến kiến nghị Nhà trường cần mua và cấp tài khoản truy cập vào các thư viện số, cơ sở dữ liệu khoa học quốc tế uy tín (như IEEE, Springer, Elsevier...) để phục vụ hiệu quả hơn cho công tác giảng dạy và nghiên cứu.

- Cần trang bị công cụ kiểm tra đạo văn (ví dụ: Turnitin) nhằm đảm bảo tính chuẩn mực học thuật và nâng cao chất lượng nghiên cứu.

- Đề xuất hỗ trợ giảng viên sử dụng internet tốc độ cao để thuận tiện trong việc tải tài liệu, bài báo quốc tế phục vụ nghiên cứu khoa học.

- Công tác mua sắm giáo trình, tài liệu hiện còn chậm, cần được cải thiện để đảm bảo tính kịp thời, đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập.

Hệ thống thông tin điện tử:

- Nhiều ý kiến đề nghị Nhà trường cần tích hợp, nâng cấp hệ thống thông tin điện tử nhằm tránh tình trạng sử dụng nhiều hệ thống song song (như eOffice, eGov), gây chồng chéo và kém hiệu quả.
- Hệ thống eGov cần được cải tiến theo hướng thân thiện, dễ sử dụng hơn để hỗ trợ tốt cho cán bộ, giảng viên và người học trong quá trình khai thác.
- Cần rà soát, hợp nhất các đơn vị phụ trách công nghệ thông tin, đảm bảo tính đồng bộ và hiệu quả trong quản lý, vận hành hệ thống.

KẾT LUẬN

Việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của đội ngũ CBVC, NLĐ đối với môi trường làm việc của Nhà trường năm học 2024-2025 có vai trò đánh giá mức độ hài lòng, thăm dò tâm tư nguyện vọng của đội ngũ nhân sự. 100% đơn vị tham gia khảo sát có tỉ lệ khảo sát trên 50%. Tỉ lệ khảo sát toàn trường đạt 79.13%. Với số lượng ý kiến trả lời lớn cho thấy kết quả khảo sát có độ tin cậy cao, có giá trị tham khảo tốt trong công tác quản lý nhà trường.

Về công cụ và phương pháp khảo sát: Việc khảo sát trên hệ thống đại học điện tử tiếp tục được đánh giá là phương pháp phù hợp với bối cảnh hiện nay.

Kết quả khảo sát định lượng với 35 câu hỏi định lượng thuộc 10 lĩnh vực cho kết quả mức độ hài lòng ở tất cả các lĩnh vực (từ 3.70 tới 4.45 điểm). Điểm hài lòng chung của toàn trường là 4.20 điểm tương đương với chỉ số hài lòng đạt 83.95% biểu thị mức độ rất hài lòng, tỉ lệ hài lòng (điểm 4+5) chiếm 85.20%.

Đáng chú ý, số lượng và chất lượng phản hồi tăng, với nhiều góp ý sâu và cụ thể hơn, cho thấy đội ngũ CBVC, NLĐ coi khảo sát là kênh phản biện và truyền tải nguyện vọng đáng tin cậy. Tuy nhiên, một số vấn đề lặp lại qua nhiều năm chưa được giải quyết triệt để, tập trung ở hạ tầng CNTT, điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu và chế độ đãi ngộ. Do đó, Nhà trường cần phát huy các điểm mạnh về chính sách, quy trình, tính minh bạch, đồng thời ưu tiên cải thiện các lĩnh vực còn hạn chế nhằm nâng cao sự hài lòng và gắn bó của đội ngũ CBNV và NLĐ.

Hà Nội, ngày tháng năm 2025



Kiều Xuân Thục

**Phụ lục 1 – Phiếu khảo sát ý kiến của Viên chức – Người lao động về môi trường
làm việc năm học 2024-2025**

Họ và tên:

Chức vụ:

Đơn vị:

I. Lĩnh vực 1: Lương bổng và phúc lợi

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;

4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông bà hài lòng về lương, phụ cấp và tiền thưởng. Lương, phụ cấp và tiền thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	5	4	3	2	1
2	Ngân quỹ chi cho hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng phù hợp, công khai, minh bạch	5	4	3	2	1
3	Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC	5	4	3	2	1

II. Lĩnh vực 2: Chính sách và quy trình làm việc

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;

4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông bà hiểu rõ về Tầm nhìn, sứ mạng, triết lý giáo dục của nhà trường	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà hài lòng với các chính sách, quy trình làm việc của nhà trường. Các văn bản do nhà trường ban hành dễ dàng được tiếp cận.	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường.	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà hài lòng về chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)	5	4	3	2	1

III. Lĩnh vực 3: Cơ hội đào tạo và thăng tiến

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông/Bà được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	5	4	3	2	1
2	Ông/bà được tạo điều kiện tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tập huấn phục vụ công tác, hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước.	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về việc nhu cầu tham gia đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ được đáp ứng	5	4	3	2	1

IV. Lĩnh vực 4: Cấp quản lý trực tiếp

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể	5	4	3	2	1
2	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực, giám sát tiến độ công việc, phản hồi kịp thời giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	5	4	3	2	1
3	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng. Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên.	5	4	3	2	1
4	Cấp trên khen thưởng kịp thời, ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	5	4	3	2	1

V. Lĩnh vực 5: Đồng nghiệp

1. Đánh giá về đồng nghiệp

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Đồng nghiệp trong đơn vị có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp, luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn	5	4	3	2	1
2	Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ hoàn thành công việc	5	4	3	2	1

2. Đánh giá mức độ hài lòng khi làm việc với các phòng, ban, trung tâm

Hãy cho biết chọn 1 phương án trong các số các phương án dưới đây:

TT	Đơn vị	Mức độ hài lòng					
		Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt	Chưa liên hệ
1	Phòng Đào tạo	5	4	3	2	1	0
2	Phòng Tổ chức nhân sự	5	4	3	2	1	0
3	Phòng Công tác Sinh viên	5	4	3	2	1	0
4	Phòng Khoa học công nghệ	5	4	3	2	1	0
5	Phòng Tài chính kế toán	5	4	3	2	1	0
6	Phòng Quản trị	5	4	3	2	1	0
7	Phòng Thanh tra giáo dục	5	4	3	2	1	0
8	Phòng Hành chính tổng hợp	5	4	3	2	1	0
9	Phòng Hợp tác đối ngoại	5	4	3	2	1	0
10	Trạm Y tế	5	4	3	2	1	0
11	TT Hỗ trợ sinh viên	5	4	3	2	1	0
12	TT Đảm bảo chất lượng	5	4	3	2	1	0
13	TT Thông tin thư viện	5	4	3	2	1	0

14	TT Khảo thí	5	4	3	2	1	0
15	TT Công nghệ thông tin	5	4	3	2	1	0
16	Viện Công nghệ HaUI	5	4	3	2	1	0

VI. Lĩnh vực 6a: Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành riêng cho Giảng viên)

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông/Bà phân công giờ giảng, sắp xếp lịch giảng công bằng, hợp lý, khoa học	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học	5	4	3	2	1
3	Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng; có đầy đủ nội quy và quy định an toàn; được trang bị trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết.	5	4	3	2	1
4	Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố và được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị tại các phòng học/phòng thí nghiệm/xưởng thực hành.	5	4	3	2	1
5	Sĩ số sinh viên trong 1 lớp, cách bài trí phòng học, phương tiện hỗ trợ dạy học... đảm bảo phù hợp với phương pháp giảng dạy của Ông/Bà	5	4	3	2	1
6	Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị, tài liệu nghiên cứu do Thư viện cung cấp	5	4	3	2	1
7	Ông/bà hài lòng về phương pháp đánh giá kết quả học tập người học (Đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, công bằng)	5	4	3	2	1

VII. Lĩnh vực 6b: Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành riêng cho cán bộ viên chức)

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình.	5	4	3	2	1
2	Công việc được phân công hợp lý, phù hợp với năng lực.	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy..)	5	4	3	2	1

VIII. Lĩnh vực 7: Hạ tầng, hệ thống Công nghệ thông tin

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, hau1 v..v)	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	5	4	3	2	1

IX. Lĩnh vực 8: Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng:

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5:

1 - Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường, với chế độ chăm sóc y tế do Trạm y tế cung cấp.	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà hài lòng với môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện, thường xuyên được lau dọn	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng với khu vệ sinh được bố trí hợp lý, đáp ứng yêu cầu sử dụng, không làm ô nhiễm môi trường	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà được nhà trường tạo điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học (Được hướng dẫn tham gia NCKH, được hỗ trợ kinh phí, không gian, trang thiết bị máy móc, v..v)	5	4	3	2	1
5	Ông/bà hài lòng với các hoạt động tình nguyện, nhân đạo, từ thiện, ủng hộ nhóm người yếu thế do nhà trường và công đoàn phát động	5	4	3	2	1

6	Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường, với chế độ chăm sóc y tế do Trạm y tế cung cấp.	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---	---

X. Lĩnh vực 9: Tư đánh giá mức độ hài lòng

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

- 1- Hoàn toàn không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Phân vân;
4 - Đồng ý 5 - Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
1	Ông/Bà hài lòng với công việc hiện tại	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà có ý định luân chuyển công việc	5	4	3	2	1

XI. Ý kiến đóng góp

Ông/Bà vui lòng cho biết thêm ý kiến đóng góp khác để cải thiện chất lượng các hoạt động của Nhà trường đối với các nội dung dưới đây:

Lưu ý: Ông/bà vui lòng chỉ nêu những điểm cần cải tiến hoặc nhu cầu, mong muốn đóng góp với Nhà trường:

1. Các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc chế độ lương/thưởng của Trường/Đơn vị:
2. Công tác tuyển dụng, bồi dưỡng, phát triển, thi đua - khen thưởng:
3. Góp ý của Ông/Bà để nâng cao mối quan hệ với cấp trên/đồng nghiệp?
4. Về điều kiện, trang thiết bị làm việc, các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu, các trang thông tin điện tử do nhà trường cung cấp.....
5. Ông/Bà có đề xuất gì để cải tiến, nâng cao chất lượng, văn hóa, môi trường làm việc, chế độ làm việc, các hoạt động đoàn thể, hoạt động cộng đồng?

Chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Ông/Bà!

Phụ lục 2 – Kết quả khảo sát hài lòng VC, NLD năm học 2024-2025

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
Lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi”	4.11	82.21	81.44
Ông bà hài lòng về lương, phụ cấp và tiền thưởng. Lương, phụ cấp và tiền thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	4.08	81.59	80.44
Ngân quỹ chi cho hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng phù hợp, công khai, minh bạch	4.17	83.50	84.28
Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC	4.08	81.53	79.60
Lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc”	4.33	86.51	90.63
Ông bà hiểu rõ về Tâm nhìn, sứ mạng, triết lý giáo dục của nhà trường	4.44	88.74	95.02
Ông/Bà hài lòng với các chính sách, quy trình làm việc của nhà trường. Các văn bản do nhà trường ban hành dễ dàng được tiếp cận.	4.45	89.09	95.02
Ông/Bà hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường.	4.20	84.10	85.51
Ông/Bà hài lòng về chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)	4.21	84.11	86.96
Lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”	4.35	86.92	91.71
Ông/Bà được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	4.37	87.35	92.40
Ông/bà được tạo điều kiện tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tập huấn phục vụ công tác, hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước.	4.35	86.92	91.33
Ông/Bà hài lòng về việc nhu cầu tham gia đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ được đáp ứng	4.32	86.49	91.40
Lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp”	4.22	84.39	86.58
Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể	4.24	84.84	87.88

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực, giám sát tiến độ công việc, phản hồi kịp thời giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	4.24	84.72	87.81
Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng. Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên.	4.21	84.20	85.81
Cấp trên khen thưởng kịp thời, ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	4.19	83.82	84.82
Lĩnh vực “Đồng nghiệp”	4.35	87.00	92.52
Đồng nghiệp trong đơn vị có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp, luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn	4.31	86.30	93.56
Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ hoàn thành công việc	4.38	87.69	91.49
Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV”	4.00	79.97	77.50
Ông/Bà phân công giờ giảng, sắp xếp lịch giảng công bằng, hợp lý, khoa học	4.22	84.38	87.58
Ông/Bà hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học	3.81	76.20	67.68
Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng; có đầy đủ nội quy và quy định an toàn; được trang bị trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết.	3.95	79.01	75.25
Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố và được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị tại các phòng học/phòng thí nghiệm/xưởng thực hành.	3.95	78.95	74.04
Sĩ số sinh viên trong 1 lớp, cách bài trí phòng học, phương tiện hỗ trợ dạy học... đảm bảo phù hợp với phương pháp giảng dạy của Ông/Bà	3.88	77.68	71.82
Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị, tài liệu nghiên cứu do Thư viện cung cấp	4.04	80.85	80.51

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
Ông/bà hài lòng về phương pháp đánh giá kết quả học tập người học (Đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, công bằng)	4.14	82.73	85.66
Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV”	4.35	87.00	90.05
Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình.	4.36	87.20	91.27
Công việc được phân công hợp lý, phù hợp với năng lực.	4.41	88.20	92.70
Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy...)	4.28	85.60	86.19
Lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin”	4.01	80.18	77.04
Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, hau1 ...)	4.28	85.56	89.11
Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	3.70	74.10	62.58
Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	4.04	80.89	79.45
Lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng”	4.25	84.95	88.45
Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường, với chế độ chăm sóc y tế do Trạm y tế cung cấp.	4.36	87.23	92.56
Ông/Bà hài lòng với môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện, thường xuyên được lau dọn	4.25	84.93	88.42
Ông/Bà hài lòng với khu vệ sinh được bố trí hợp lý, đáp ứng yêu cầu sử dụng, không làm ô nhiễm môi trường	4.08	81.66	80.21
Ông/Bà được nhà trường tạo điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học (Được hướng dẫn tham gia NCKH, được hỗ trợ kinh phí, không gian, trang thiết bị máy móc, v.v)	4.23	84.57	88.42
Ông/bà hài lòng với các hoạt động tình nguyện, nhân đạo, từ thiện, ủng hộ nhóm người yếu thế do nhà trường và công đoàn phát động	4.32	86.34	92.64

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
“Tự đánh giá mức độ hài lòng”	4.15	83.05	90.57
Ông/Bà hài lòng với công việc hiện tại	4.15	83.05	90.57
Mức độ hài lòng chung toàn trường	4.20	83.95	85.20