

Số: 20/BC-ĐBCL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN CBVC VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2019

Kính gửi: - Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị.

Nội dung báo cáo:

Đề mục	Nội dung đề mục
Mục I	<u>Nội dung khảo sát</u>
Mục II	<u>Quá trình thực hiện</u>
Mục III	<u>Kết quả thống kê</u>
	1. <u>Tiêu chí 1. Điều kiện làm việc</u>
	2. <u>Tiêu chí 2. Cơ hội đào tạo, thăng tiến</u>
	3. <u>Tiêu chí 3. Cấp quản lý trực tiếp</u>
	4. <u>Tiêu chí 4. Đồng nghiệp</u>
5. <u>Tiêu chí 5. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/ nghiên cứu (Dành cho Giảng viên)</u>	
Mục IV	<u>Sự hài lòng chung về Nhà trường của CBVC</u>
Mục V	<u>Các ý kiến đóng góp của CBVC</u>

I. Nội dung khảo sát

Khảo sát ý kiến của CBVC Trường ĐHSP Kỹ thuật TPHCM về môi trường làm việc năm 2019, bao gồm các nội dung sau đây:

- Ý kiến, góp ý của CBVC nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của Nhà trường;
- Mức độ hài lòng CBVC về môi trường làm việc tại Trường ĐHSP Kỹ thuật TPHCM;
- Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của CBVC về môi trường làm việc;
- Đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện mức độ hài lòng về Nhà trường;
- Nội dung của Phiếu Khảo sát được Phòng ĐBCL bổ sung, cập nhật 01/2019.

II. Quá trình thực hiện

1. Đối tượng và phạm vi đánh giá

- Đối tượng: Toàn bộ CBVC đang làm việc tại Trường ĐHSP Kỹ thuật TPHCM;
- Thống kê số liệu: 144/819 chiếm 17,56% CBVC tham gia khảo sát.

2. Phương pháp

CBVC thực hiện khảo sát, đóng góp ý kiến qua Phiếu khảo sát online trên đường link <http://danhgia.hcmute.edu.vn/> bằng cách chọn *chọn một trong 5 mức, từ Hoàn toàn không đồng ý → Hoàn toàn đồng ý, chọn các đáp án có sẵn hoặc trình bày ý kiến riêng.*

3. Thời gian

Thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 13/8 – 31/8/2019.

III. Kết quả thống kê

1. Tiêu chí 1. Điều kiện làm việc

Bảng 1. Số liệu thống kê về chính sách quy trình, điều kiện làm việc

TT	Nội dung câu hỏi	Hoàn toàn KĐY + KĐY (%)	Phân vân (%)	Hoàn toàn đồng ý + ĐY (%)
1	Tôi có thể dễ dàng tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành trên hệ thống e-Office, website nội bộ của các phòng ban chức năng.	7,7	19,4	72,9
2	Hài lòng chung về chế độ, chính sách quy trình làm việc.	2,8	11,8	85,4
3	Hài lòng về điều kiện văn phòng làm việc.	13,2	0	86,8
4	Nhà trường đã khai thác và sử dụng hiệu quả các phòng làm việc, phòng họp, hội trường, phòng chuyên đề, giảng đường, phòng thí nghiệm/xưởng thực hành, sân bãi.	13,2	0	86,8

Từ số liệu bảng 1 cho thấy Nhà trường đã đáp ứng được yêu cầu của CBVC về điều kiện làm việc. Riêng nội dung khảo sát về tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành trên hệ thống e-Office, website nội bộ của các phòng ban chức năng (Mục 1, Tiêu chí 1) có tỷ lệ hài lòng là 72,9% (tỷ lệ hài lòng của đợt khảo sát năm 2018 là 87,5%, giảm 14,6%).

2. Tiêu chí 2. Cơ hội đào tạo, thăng tiến

Bảng 2. Số liệu thống kê về cơ hội đào tạo, thăng tiến

TT	Nội dung câu hỏi	Hoàn toàn KĐY + KĐY (%)	Phân vân (%)	Hoàn toàn đồng ý + ĐY (%)
1	Tôi được tạo điều kiện bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ định kỳ hàng năm.	3,5	7,6	88,9

2	Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên.	6,2	18,1	75,7
---	---	-----	------	------

Kết quả khảo sát cho thấy hầu hết CBVC Nhà trường hài lòng về cơ hội đào tạo thăng tiến.

3. Tiêu chí 3. Cấp quản lý trực tiếp

Bảng 3. Số liệu thống kê về cấp quản lý trực tiếp

TT	Nội dung câu hỏi	Hoàn toàn KĐY + KĐY (%)	Phân vân (%)	Hoàn toàn đồng ý + ĐY (%)
1	Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể.	4,9	6,9	88,2
2	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp tôi hoàn thành công việc.	4,2	10,4	85,4
3	Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời.	4,9	6,9	88,2
4	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng.	4,2	9,7	86,1

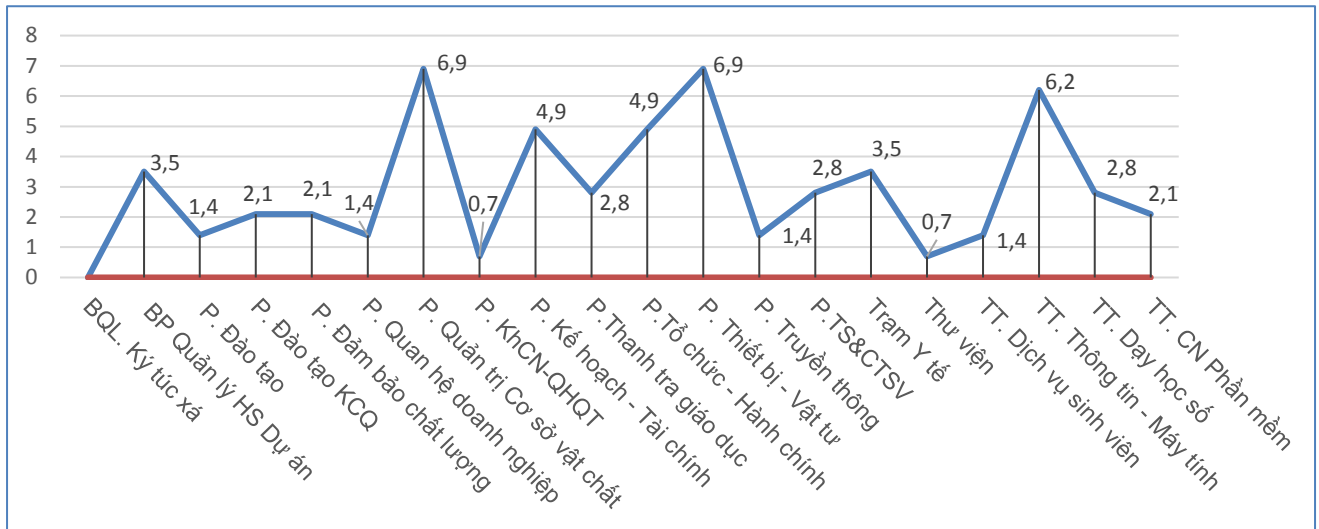
4. Tiêu chí 4. Đồng nghiệp

Bảng 4. Số liệu thống kê về đồng nghiệp

TT	Nội dung câu hỏi	Hoàn toàn KĐY + KĐY (%)	Phân vân (%)	Hoàn toàn đồng ý + ĐY (%)
1	Đồng nghiệp có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp.	1,3	4,2	94,5
2	Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ tôi khi khó khăn.	2,1	6,9	91,0
3	Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ tôi hoàn thành công việc.	0,6	13,2	86,2
4	Tôi học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng từ đồng nghiệp.	1,4	8,3	90,3

Yếu tố đồng nghiệp là mức xích quan trọng của một tổ chức và yếu tố này là điểm mạnh của Nhà trường cần duy trì.

Kết quả khảo sát sự không hài lòng của CBVC về tác phong làm việc của các đơn vị như sau:



Hình 1. Sự không hài lòng của CBVC về đồng nghiệp

Nhìn chung, tỷ lệ CBVC chưa hài lòng về tác phong làm việc của đồng nghiệp chiếm tỷ lệ nhỏ. Tuy nhiên, Phòng Quản trị Cơ sở vật chất có tỷ lệ CBVC chưa hài lòng là 6,9% (so với năm 2018 là 11,9%) và phòng Thiết bị - Vật tư có tỷ lệ CBVC chưa hài lòng là 6,9% (so với năm 2018 là 8,0%). Đề nghị quý phòng tiếp tục có những cải tiến để tăng tỷ lệ hài lòng của CBVC thuộc lĩnh vực phụ trách trong tương lai.

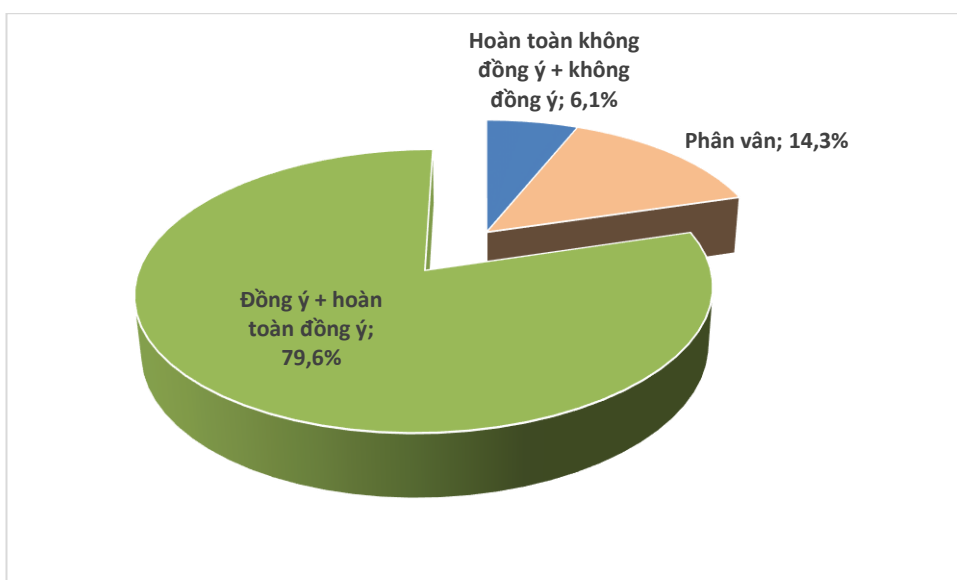
5. Tiêu chí 5. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành cho Giảng viên)

5.1. Trang thiết bị phòng học lý thuyết

Bảng 5. Mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ phòng học lý thuyết

TT	Mức độ hài lòng về	Hoàn toàn KĐY + KĐY (%)	Phân vân (%)	Hoàn toàn đồng ý + ĐY (%)
1	Chất lượng âm thanh đáp ứng yêu cầu giảng dạy.	18,1	22,2	59,7
2	Chất lượng máy chiếu/màn hình LCD đáp ứng yêu cầu giảng dạy.	12,0	17,0	71,0
3	Chất lượng ánh sáng đáp ứng yêu cầu giảng dạy.	7,1	9,1	83,8
4	Chất lượng thiết bị tin học đáp ứng yêu cầu giảng dạy.	6,1	23,2	70,7
5	Bố trí, trang bị trong phòng học phù hợp.	10,2	19,4	70,4
6	Được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị.	7,0	23,0	70,0

Biểu đồ hiển thị sự hài lòng chung về trang thiết bị phục vụ phòng học lý thuyết:



Hình 2. Sự hài lòng chung về phương tiện giảng dạy lý thuyết

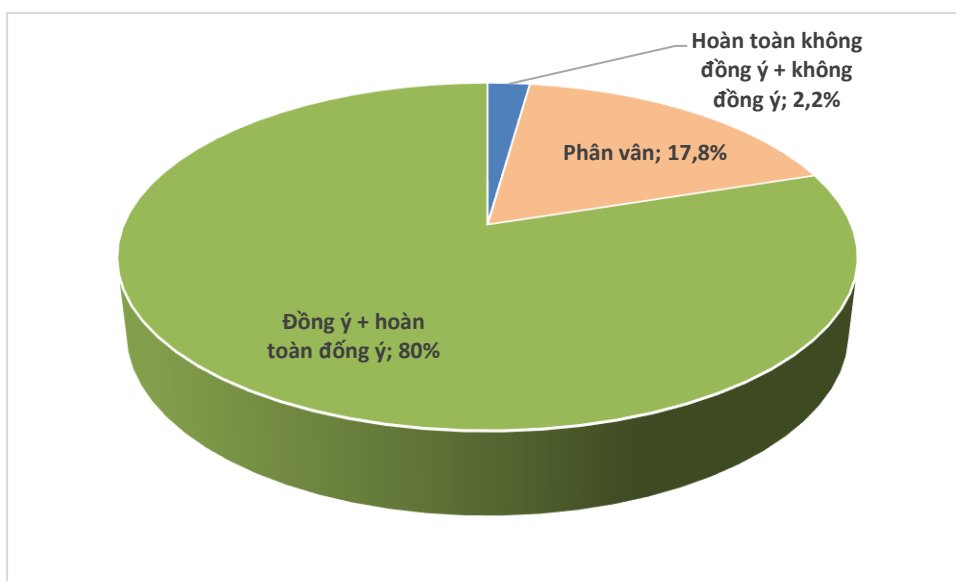
Từ hình 2 cho thấy tỷ lệ GV hài lòng với phương tiện giảng dạy lý thuyết của trường đạt 79,6%. Phòng TBVT cần rà soát lại cơ sở vật chất các phòng học, đặc biệt là chất lượng âm thanh đáp ứng yêu cầu giảng dạy, vì tỷ lệ GV hài lòng chưa cao (59,7%).

5.2. Trang thiết bị phòng học thực hành

Bảng 6. Mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ phòng học thí nghiệm, thực hành

TT	Mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ phòng thí nghiệm/xưởng thực hành:	Hoàn toàn KĐY + KĐY (%)	Phân vân (%)	Hoàn toàn đồng ý + ĐY (%)
1	Các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành và trang thiết bị, máy móc được trang bị đầy đủ và cập nhật.	5,4	19,6	75,0
2	Được hỗ trợ sửa chữa hoặc thay thế kịp thời.	7,6	21,7	70,7
3	Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành, nhật ký sử dụng.	0	12,1	87,9
4	Có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết.	2,2	21,1	76,7
5	Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố.	4,4	28,2	67,4

Biểu đồ hiển thị sự hài lòng chung về trang thiết bị phục vụ phòng học thực hành:



Hình 3. Sự hài lòng chung về trang thiết bị phục vụ phòng thực hành

Tỷ lệ hài lòng của GV đối với các thiết bị phòng học thí nghiệm, xưởng thực hành ở mức khá cao. Tuy nhiên, việc **hỗ trợ sửa chữa và thay thế kịp thời phục vụ cho giảng dạy** (70,7%) và việc **huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố** (67,4%) chưa được đánh giá cao.

5.3. Điều kiện hỗ trợ công tác giảng dạy/nghiên cứu

Bảng 7. Mức độ hài lòng về điều kiện hỗ trợ công tác giảng dạy/nghiên cứu

TT	Mức độ hài lòng về điều kiện hỗ trợ công tác giảng dạy/nghiên cứu	Hoàn toàn KĐY + KĐY (%)	Phân vân (%)	Hoàn toàn đồng ý + ĐY (%)
1	Hài lòng về điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học của Nhà trường (kinh phí, không gian, trang thiết bị máy móc, quy trình đăng ký - xét duyệt - nghiệm thu đề tài, ...).	3,0	16,8	80,2
2	Hài lòng về điều kiện hỗ trợ của Thư viện (nguồn học liệu, không gian, thời gian phục vụ, tài liệu được cập nhật kịp thời, thư viện trực tuyến, ...).	1,0	11,8	87,2
3	Hài lòng về hạ tầng phục vụ dạy học trực tuyến (hệ thống LMS https://lms.hcmute.edu.vn/ và quản lý đào tạo http://online.hcmute.edu.vn/)	0,0	8,0	92,0

4	Hài lòng về hệ thống công nghệ thông tin của Nhà trường (mạng viễn thông, mạng Internet, mạng máy tính, cơ sở dữ liệu, các phân hệ phần mềm, ...)	11,2	26,5	62,3
---	---	------	------	------

Nhà trường cần xem đầu tư, nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin của Nhà trường (mạng viễn thông, mạng Internet, mạng máy tính, cơ sở dữ liệu, các phân hệ phần mềm, ...) vì tỷ lệ giảng viên hài lòng chưa cao (62,3%).

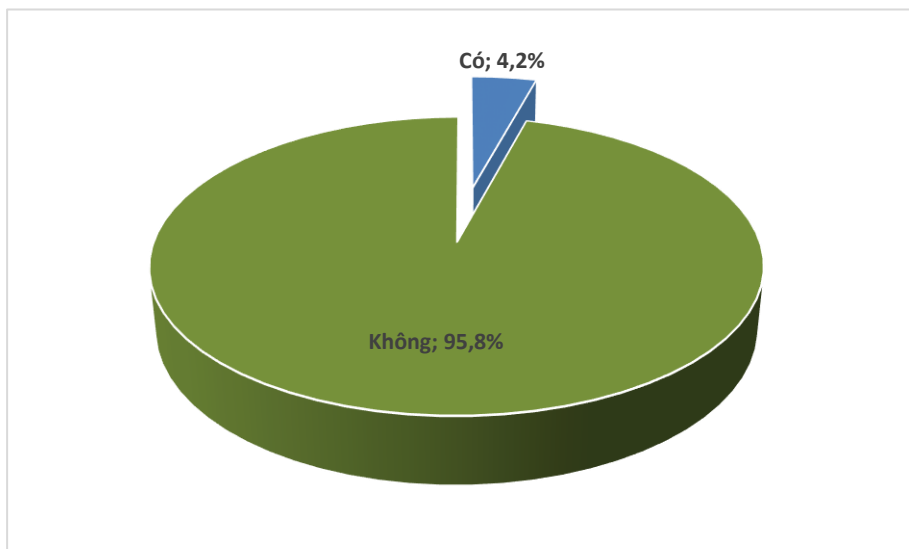
IV. Sự hài lòng chung về chất lượng phục vụ của Nhà trường

1. Sự hài lòng chung về Nhà trường



Hình 4. Tỷ lệ CBVC hài lòng với công việc hiện tại

2. Nhu cầu luân chuyển công việc



Hình 5. Nhu cầu luân chuyển vị trí làm việc

Từ số liệu hình 4 và hình 5 cho thấy CBVC rất hài lòng với công việc hiện tại. Đây là điểm mạnh của Trường, đề nghị Nhà trường tiếp tục phát huy và cải tiến trong công tác đãi ngộ để nâng cao tỷ lệ này.

V. Các ý kiến góp ý của CBVC

TT	Nhóm ý kiến	Nội dung ý kiến cụ thể
1.	Mạng internet	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống wifi ở trong trường còn yếu không đáp ứng hoạt động giảng dạy, học tập khi cần cung cấp thêm thông tin từ các website cho sinh viên ngay trên lớp học. - Một số phòng thí nghiệm ở xa như CNC1 khó tiếp cận được với wifi, lúc được lúc không. Đề xuất tăng cường hệ thống wifi và tăng số lượng điểm truy cập nhằm hỗ trợ giảng viên và sinh viên tìm kiếm và chia sẻ tài liệu. - Mong muốn có đường truyền internet ổn định và phủ sóng toàn trường để hỗ trợ cho các hoạt động dạy học tích cực. - CTĐT đã xây dựng học theo dự án (PBL), tuy nhiên internet quá tệ, nhất là khi có lớp học đầy đủ các phòng khu A trung tâm. Còn các khu khác internet rất yếu.
2.	Giảng viên	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường hỗ trợ, tạo điều kiện thêm cho giảng viên tham gia hội thảo quốc tế. - Lãnh đạo nhà trường cần có biện pháp để giảng viên dễ dàng và thuận tiện phản ánh những bất cập trong quản lý bộ môn, khoa. - Cần cải tạo và tăng thêm số phòng nghỉ cho giảng viên, đặc biệt là giảng viên nữ.
3.	CBVC khối hành chính	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường thêm các lớp tập huấn chuyên môn để đáp ứng công việc. - Nhà trường nên có quy định giám sát để CBVC không làm việc riêng trong giờ hành chính, tập trung giải quyết công việc, nhiệm vụ của mình. - Cần có sự phân công và đánh giá công việc rõ ràng hơn. - Nên áp dụng quy trình xử lý công việc cho các thành viên trong tổ chức theo 1 quy trình chung nhất, và có sự giám sát của Cấp Quản lý về tiến độ thực hiện, kết quả công việc và có sự đánh giá của các đơn vị yêu cầu xử lý công việc. - Nhân viên các phòng ban nên có thái độ giao tiếp thân thiện, cởi mở hơn với giảng viên.
4.	Phòng học	<ul style="list-style-type: none"> - Những phòng học CLC, khối A2, khối A4 (Toà nhà trung tâm) có diện tích rộng, ánh sáng và đèn chiếu quá mờ, nên thay Tivi lớn. - Hiện nay, Nhà trường đang triển khai phương thức dạy học theo dự án (PBL), nên hầu như tất cả SV đều mang theo laptop khi đến lớp học (lý thuyết, thí nghiệm, thực hành) và có nhu cầu sử dụng ổ cắm cấp nguồn cho laptop, nhưng nhiều phòng thiếu ổ cắm trầm trọng, ngay cả phòng dành cho CLC. Đề nghị Nhà trường quan tâm cấp thêm ổ cắm cấp nguồn điện cho SV sử dụng khi vào lớp

		<p>học.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu triển khai dạy học theo dự án thì bàn ghế nên thiết kế xếp ngồi xung quanh, không nên ngồi 1 chiều theo truyền thống. - Nhà trường nên trang bị hệ thống âm thanh tại các phòng học thay vì cung cấp kinh phí để giảng viên tự trang bị nhằm hạn chế việc mang nặng và việc trùng tần số âm thanh đối với những GV mua cùng loại loa dạy ở những phòng gần nhau. Cần kiểm tra để thay thế hoặc sửa chữa các máy chiếu mờ và những cáp nối bị hỏng. - Bàn và khăn lau bảng khu vực tòa nhà trung tâm còn bẩn, cần được lau dọn, thay giặt thường xuyên hơn. - Cải thiện hệ thống cách bố trí bảng/máy chiếu của các phòng học. - Khu E2 có một số phòng ánh sáng yếu (E2-112) ảnh hưởng thị lực GV và SV về lâu dài. - Đồng bộ trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy như: Tivi, máy lạnh, đôi bàn đen qua bảng mica viết bút lông, thay thế hệ thống âm thanh ở một số phòng học đã cũ và sử dụng trong thời gian dài. - Hệ thống đèn, quạt ở khu B, C hư khá nhiều, rất nóng bức và thiếu ánh sáng ở phía cuối lớp. Bàn ghế khu B cần được sắp xếp lại khoảng cách hợp lý hơn giữa các dãy.
5.	CSVC khác	<ul style="list-style-type: none"> - Nhà xe dành cho CBVC nên làm việc luôn cả ngày Chủ nhật. - Nên trồng thêm cây xanh khu B, Xưởng ô tô, Khoa CKM, Khoa CNTT; sơn lại các phòng học, tường bao khuôn viên trường; bố trí thêm ghế đá để sinh viên ngồi học. - Các nhà vệ sinh dành cho sinh viên viên và giảng viên cần cải thiện và dọn dẹp thường xuyên, trang bị thêm xà phòng rửa tay cũng như giấy vệ sinh. - Đầu tư sân bãi, nhà thi đấu phục vụ cho sinh viên và giảng viên. - Có thêm nhiều khu vực, lab mở để sinh viên (thậm chí giảng viên) có cơ hội nghiên cứu thực tế. - Thay khóa cửa các văn phòng ở Tòa nhà trung tâm bằng khóa thông minh hoặc bằng thẻ, tốt nhất dùng chung với thẻ đi thang máy.
6.	Khác	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện nên mua nhiều sách tiếng Anh cho sinh viên tham khảo, mua thêm các tài khoản download bài báo trên IEEE và Elsevier. - Nên có thêm nhiều dự án/đặt hàng từ các công ty/doanh nghiệp để sinh viên được tiếp cận nhu cầu thực tế. - Định mức văn phòng phẩm hàng năm cho các đơn vị quá ít.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị (để phối hợp);
- Lưu phòng ĐBCL.

TP. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG



GVC. ThS. Đinh Thành Ngân