

Số: 352/BC-BĐCLKT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 9 năm 2026

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN
VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG NĂM 2026**

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Mục đích khảo sát:

Khảo sát ý kiến Viên chức và Người lao động (VC-NLĐ) năm 2026 được Phòng Bảo đảm chất lượng và Khảo thí phối hợp cùng các đơn vị chức năng triển khai nhằm: (1) Thu thập thông tin phản hồi đa chiều từ toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên về các chế độ chính sách, năng lực quản lý, môi trường làm việc và chất lượng dịch vụ hỗ trợ của các đơn vị; (2) Đo lường chỉ số hài lòng nội bộ làm minh chứng phục vụ công tác kiểm định chất lượng giáo dục đại học; (3) Nhận diện những khó khăn, vướng mắc, từ đó tham mưu cho Ban Giám hiệu ban hành các giải pháp cải tiến chất lượng toàn diện.

2. Đối tượng và phạm vi:

Đối tượng tham gia bao gồm toàn thể cán bộ quản lý, viên chức giảng dạy, viên chức hành chính và người lao động đang công tác tại các Khoa, Phòng, Ban, Trung tâm và Thư viện, Phòng khám Đa khoa trực thuộc Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

3. Phương pháp thu thập và xử lý số liệu:

Hình thức: Khảo sát trực tuyến bảo mật thông tin qua hệ thống biểu mẫu điện tử của Nhà trường.

Số lượng phản hồi hợp lệ ghi nhận: 298 phiếu.

Thang đo đánh giá: Thang đo Likert 5 mức độ (1 = Hoàn toàn không đồng ý/Hoàn toàn không hài lòng; 2 = Không đồng ý/Không hài lòng; 3 = Không ý kiến; 4 = Đồng ý/Hài lòng; 5 = Hoàn toàn đồng ý/Hoàn toàn hài lòng).

Quy ước phân tích: Tỷ lệ Hài lòng (% Hài lòng) = Tỷ lệ % phản hồi đạt điểm 4 và 5. Tỷ lệ Không hài lòng (% KHL) = Tỷ lệ % phản hồi mức 1 và 2. Điểm trung bình (ĐTB) dao động từ 1,00 đến 5,00.

II. ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT

Trong tổng số 298 VC-NLĐ tham gia phản hồi, cơ cấu đối tượng khảo sát được thể hiện chi tiết :

Tiêu chí phân loại	Nhóm đối tượng	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Vị trí công tác	Viên chức	203	68,12%
	Người lao động	52	17,45%
	Cán bộ quản lý	43	14,43%
Giới tính	Nữ	181	60,74%
	Nam	113	37,92%
	Khác	4	1,34%
Thâm niên công tác	Dưới 5 năm	81	27,18%
	Từ 5 đến dưới 10 năm	103	34,56%
	Từ 10 đến dưới 15 năm	55	18,46%
	Từ 15 đến dưới 20 năm	33	11,07%
	Từ 20 năm trở lên	26	8,72%
Tổng cộng	Toàn trường	298	100%

Mẫu khảo sát phân bố đồng đều các đơn vị. Hơn 72,8% nhân sự có thâm niên từ 5 năm trở lên, đảm bảo các phản hồi có trải nghiệm thực tế và độ tin cậy khoa học cao.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHI TIẾT THEO CÁC LĨNH VỰC

1. Tổng hợp mức độ hài lòng chung theo 5 nhóm nội dung

STT	Nhóm nội dung khảo sát	Điểm TB (1-5)	Tỷ lệ Hài lòng (%)	Tỷ lệ KHL (%)
1	Nhóm II: Cấp quản lý trực tiếp	4,11	85,40%	3,10%
2	Nhóm III: Môi trường làm việc tại đơn vị	4,00	80,54%	6,54%
3	Nhóm IV: Sự hài lòng với công việc	3,98	80,31%	5,59%
4	Nhóm V: Đánh giá hỗ trợ từ các đơn vị chức năng	3,93	78,64%	5,88%
5	Nhóm I: Chế độ chính sách, đãi ngộ	3,91	77,43%	8,26%

Kết quả tổng hợp từ 52 tiêu chí khảo sát cho thấy chỉ số đánh giá chung toàn trường đạt mức khá cao, với Điểm trung bình là 3,95/5,00 và Tỷ lệ hài lòng chung đạt 79,53%. Mức độ không hài lòng chỉ chiếm 6,07%.

2. Chi tiết kết quả Nhóm I: Chế độ chính sách

STT	Nội dung khảo sát	Điểm TB	Hài lòng	K.Ý kiến	KHL
1	Chính sách lương thưởng, phúc lợi rõ ràng, công khai, minh bạch	3,98	80,87%	13,42%	5,70%
2	Chế độ phụ cấp, khen thưởng, phúc lợi triển khai đúng quy định	4,01	80,20%	14,77%	5,03%
3	Thu nhập tăng thêm phù hợp năng lực và sự đóng góp hoàn thành CV	3,78	71,14%	18,46%	10,40%
4	Hài lòng mức độ khen thưởng trong các dịp lễ, tết, thành tích	3,78	72,48%	15,44%	12,08%
5	Thực hiện đầy đủ BHXH, BHYT và khám sức khỏe định kỳ	3,94	78,19%	15,10%	6,71%
6	Chính sách đào tạo/bồi dưỡng đáp ứng nhu cầu chuyên môn	3,99	80,87%	12,75%	6,38%
7	Được tạo điều kiện học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ	4,04	82,55%	11,41%	6,04%
8	Tiêu chí, quy trình bổ nhiệm được công bố rõ ràng, công khai	3,79	70,81%	19,46%	9,73%

Nhóm Chế độ chính sách đạt điểm trung bình 3,91/5. VC-NLĐ đánh giá cao việc Nhà trường tạo điều kiện cho học tập nâng cao chuyên môn (4,04/5, 82,55% hài lòng) và triển khai đúng các chế độ bảo hiểm, khám sức khỏe (3,94/5). Tuy nhiên, mức độ thỏa mãn về thu nhập tăng thêm (3,78/5; 10,4% KHL), khen thưởng lễ tết/thành tích (3,78/5; 12,08% KHL) và tính công khai trong tiêu chí quy trình bổ nhiệm (3,79/5; 9,73% KHL) là các nội dung ghi nhận nhiều trăn trở.

3. Chi tiết kết quả Nhóm II: Cấp quản lý trực tiếp

STT	Nội dung khảo sát	Điểm TB	Hài lòng	K.Ý kiến	KHL
9	Giao việc hợp lý, có tiêu chí đánh giá cụ thể về thời hạn và chất lượng	4,09	84,90%	10,40%	4,70%
10	Tạo điều kiện cho VC-NLĐ hoàn thành công việc	4,09	85,23%	13,42%	1,34%
11	Đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng và hợp lý	4,11	84,90%	10,74%	4,36%
12	Có phản hồi kịp thời để cải tiến chất lượng công việc	4,16	86,58%	11,41%	2,01%

Nhóm Cấp quản lý đạt điểm số cao nhất trong các mảng (ĐTB 4,11/5; 85,40% hài lòng). Điều này phản ánh sự phối hợp sâu sát, hỗ trợ kịp thời và phân công công việc khoa học của đội ngũ lãnh đạo đơn vị trực thuộc.

4. Chi tiết kết quả Nhóm III: Môi trường làm việc tại đơn vị

STT	Nội dung khảo sát	Điểm TB	Hài lòng	K.Ý kiến	KHL
13	Đồng nghiệp sẵn sàng chia sẻ thông tin, kinh nghiệm, giúp đỡ lẫn nhau	4,18	87,92%	9,73%	2,35%
14	Đồng nghiệp hòa đồng, thân thiện	4,17	87,58%	6,71%	5,70%
15	Nơi làm việc được trang bị đầy đủ thiết bị (máy tính, máy in, mạng...)	3,59	62,42%	21,48%	16,11%
16	Môi trường làm việc mang tính thử thách, giúp phát triển chuyên môn	4,06	84,23%	13,76%	2,01%

Môi trường làm việc ghi nhận sự tương phản rõ rệt: Tinh thần đoàn kết, hỗ trợ của đồng nghiệp được đánh giá rất cao (4,18/5 và 4,17/5; gần 88% hài lòng); trong khi đó, tiêu chí trang bị cơ sở vật chất, thiết bị nơi làm việc ghi nhận điểm số thấp nhất toàn trường (3,59/5; tỷ lệ KHL lên tới 16,11%).

5. Chi tiết kết quả Nhóm IV: Sự hài lòng công việc và sự gắn bó

STT	Nội dung khảo sát	Điểm TB	Hài lòng	K.Ý kiến	KHL
17a	Hài lòng với công việc hiện tại	4,01	81,21%	13,76%	5,03%
17b	Hài lòng với sự công bằng của lãnh đạo đơn vị	3,96	80,20%	14,43%	5,37%
17c	Hài lòng với sự dân chủ trong đơn vị	3,97	80,20%	14,43%	5,37%

17d	Hài lòng với sự đoàn kết trong đơn vị	4,00	80,87%	13,09%	6,04%
18	Vị trí việc làm được giao phù hợp với năng lực của bản thân	4,05	82,21%	13,09%	4,70%

Đa số viên chức và người lao động bày tỏ sự gắn bó và hài lòng với vị trí công tác hiện tại (ĐTB 3,98/5; 80,31% hài lòng). Sự phù hợp của vị trí việc làm với năng lực đạt 4,05/5; mức độ gắn bó lâu dài đạt 3,89/5.

6. Chi tiết kết quả Nhóm V: Đánh giá chất lượng hỗ trợ từ các đơn vị chức năng

STT	Nội dung khảo sát	Điểm TB	Hài lòng	K.Ý kiến	KHL
1	1. Khoa Y	3,99	80,9%	14,8%	4,4%
2	2. Khoa Y Việt – Đức	3,95	78,9%	17,1%	4,0%
3	3. Khoa Răng hàm mặt	3,96	79,5%	17,1%	3,4%
4	4. Khoa Dược	3,95	77,5%	18,5%	4,0%
5	5. Khoa Điều dưỡng – Kỹ thuật y học	3,98	80,9%	14,8%	4,4%
6	6. Khoa Y tế công cộng	3,98	80,2%	16,8%	3,0%
7	7. Khoa Khoa học Cơ bản – Y học Cơ sở	3,93	80,9%	14,4%	4,7%
8	8. Khoa Y Dược Cổ Truyền	3,91	77,2%	20,5%	2,3%
9	9. Phòng Tổ chức cán bộ	3,95	78,5%	18,5%	3,0%
10	10. Phòng Tài chính - Kế toán	3,92	80,2%	15,8%	4,0%
11	11. Văn Phòng Trường	3,96	81,2%	14,8%	4,0%
12	12. Phòng Công nghệ thông tin	3,93	79,2%	17,1%	3,7%
13	13. Phòng Quản lý đào tạo Đại học	3,92	80,2%	14,4%	5,4%
14	14. Phòng Quản lý đào tạo Sau đại học	3,36	48,7%	32,6%	18,8%
15	15. Phòng Công tác sinh viên	3,38	51,0%	26,8%	22,1%
16	16. Phòng Quản lý thực hành lâm sàng	3,99	84,2%	12,8%	3,0%

STT	Nội dung khảo sát	Điểm TB	Hài lòng	K.Ý kiến	KHL
17	17. Phòng Nghiên cứu khoa học và Hợp tác Quốc tế	3,91	77,2%	18,5%	4,4%
18	18. Phòng Bảo đảm chất lượng và Khảo thí	4,56	96,6%	3,4%	0,0%
19	19. Phòng Thiết bị - Dự án	3,96	81,5%	15,1%	3,4%
20	20. Phòng Pháp chế và Kiểm tra nội bộ	3,93	78,5%	17,8%	3,7%
21	21. Trung tâm Đào tạo chẩn đoán hình ảnh	4,02	82,2%	16,1%	1,7%
22	22. Trung tâm Kỹ năng và Sáng tạo mô phỏng lâm sàng (CECICS)	4,00	83,6%	14,1%	2,3%
23	23. Trung tâm Xét nghiệm và Nghiên cứu Y sinh	4,00	80,9%	15,8%	3,4%
24	24. Trung tâm Đào tạo Nhân lực Y tế	3,90	80,9%	15,1%	4,0%
25	25. Trung tâm Đào tạo – Trị liệu kỹ thuật cao	4,01	82,6%	13,8%	3,7%
26	27. Thư viện	3,93	80,2%	16,1%	3,7%
27	27. Phòng Khám đa khoa	3,95	78,9%	17,4%	3,7%
28	28. Trung tâm Phát triển Giảng viên	3,96	79,2%	16,4%	4,4%
29	29. Công đoàn	3,94	79,9%	15,4%	4,7%
30	30. Đoàn TNCS HCM- Hội sinh viênVN	3,90	77,9%	18,5%	3,7%

Toàn bộ 30 Khoa, Phòng ban, Trung tâm và Đoàn thể được đưa vào khảo sát mức độ hài lòng về công tác phục vụ và hỗ trợ chuyên môn. Mức độ hài lòng bình quân đạt 3,93/5 (tỷ lệ hài lòng 78,64%)

IV. TỔNG HỢP Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

Khảo sát ghi nhận 173 ý kiến đóng góp định tính mang tính xây dựng cao từ VC-NLĐ. Phòng Bảo đảm chất lượng và Khảo thí đã tiến hành phân loại, mã hóa nội dung và tổng hợp thành 4 nhóm vấn đề trọng tâm sau:

1. Vấn đề Cơ sở vật chất và Hạ tầng kỹ thuật

- Hệ thống Wi-Fi nội bộ thường xuyên chập chờn hoặc mất kết nối tại các khu vực giảng đường và phòng thực hành, ảnh hưởng trực tiếp đến giảng dạy và tra cứu tài liệu.

Quy trình đề xuất mua sắm, sửa chữa và thay thế thiết bị văn phòng (máy vi tính, máy in, mực in) còn rườm rà, kéo dài làm gián đoạn công việc hành chính.

Cần bố trí thêm không gian nghỉ ngơi, chuẩn bị bài giảng cho giảng viên tại các bệnh viện thực hành lâm sàng liên kết.

2. Vấn đề Thủ tục hành chính và Phối hợp liên đơn vị:

Công tác phối hợp xử lý hồ sơ sinh viên, giải quyết chế độ chính sách tại Phòng Công tác sinh viên cần rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao tinh thần phục vụ.

Phòng Quản lý đào tạo Sau đại học cần cải thiện tiến độ thông báo lịch thi, thời khóa biểu và đơn giản hóa thủ tục thanh quyết toán hướng dẫn luận văn/luận án cho giảng viên.

3. Vấn đề Chính sách đãi ngộ và Thu nhập tăng thêm

Đề nghị công khai, minh bạch hơn nữa các tiêu chí và công thức tính thu nhập tăng thêm định kỳ; cần phân bổ thu nhập dựa trên kết quả đầu ra và khối lượng công việc thực tế thay vì tính cào bằng.

Cải thiện định mức kinh phí khen thưởng trong các dịp lễ, Tết cổ truyền nhằm khích lệ tinh thần làm việc và giữ chân nhân lực chất lượng cao.

4. Vấn đề Hỗ trợ Nghiên cứu khoa học và Phát triển chuyên môn:

Định mức kinh phí hỗ trợ các đề tài NCKH cấp cơ sở còn khiêm tốn so với chi phí thực nghiệm y sinh thực tế; thủ tục tạm ứng và thanh quyết toán tài chính đề tài còn phức tạp.

Cần mở rộng các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng sư phạm y học hiện đại, kỹ năng viết bài báo quốc tế (Scopus/WoS) và đào tạo chuyển đổi số trong y tế.

V. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP CẢI TIẾN

1. Kết luận chung:

Cuộc khảo sát ý kiến VC-NLĐ năm 2026 cho thấy các vấn đề về môi trường sư phạm và văn hóa tổ chức tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch. Sự đoàn kết nội bộ (87,9%), sự hòa đồng (87,6%) và năng lực quản lý sát sao, phản hồi kịp thời của các cán bộ quản lý đơn vị (85,4%) chính là những trụ cột vững chắc tạo nên sự gắn bó và cống hiến của người lao động. Tuy nhiên, hai nút thắt lớn nhất cần Ban Giám hiệu quyết liệt chỉ đạo tháo gỡ là: (1) Nâng cấp cơ sở vật chất, thiết bị làm việc, đường truyền mạng; và (2) Cải cách thủ tục hành chính liên phòng ban kết hợp tinh chỉnh quy chế thu nhập tăng thêm theo hiệu quả.

2. Đề xuất kiến nghị theo từng nhóm giải pháp:

a) Nhóm giải pháp về cơ sở vật chất và hạ tầng CNTT

Ban hành quy trình cho phép các đơn vị được sửa chữa nhỏ hoặc thay thế ngay linh kiện máy in, mực in, thiết bị văn phòng từ kho dự phòng trước khi hoàn tất thủ tục thanh quyết toán.

Tiến hành khảo sát, đo kiểm và nâng cấp hệ thống mạng Wi-Fi tại toàn bộ các giảng đường, khu thực hành mô phỏng và phòng làm việc của các bộ môn.

b) Nhóm giải pháp về chế độ chính sách và thu nhập

Rà soát, cập nhật Quy chế chi tiêu nội bộ: Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá KPI cá nhân gắn liền với phân phối thu nhập tăng thêm theo năng suất và chất lượng công việc thực tế, khắc phục triệt để tính bình quân.

Công khai, minh bạch tiêu chí quy hoạch và bổ nhiệm chức danh quản lý: Ban hành cẩm nang hướng dẫn và lộ trình tiêu chuẩn bổ nhiệm để VC-NLĐ có định hướng phấn đấu rõ ràng.

Rà soát nguồn quỹ phúc lợi để nâng cao định mức khen thưởng trong các ngày lễ lớn, Tết Nguyên Đán và thưởng đột xuất cho các nhà giáo, nhà khoa học đạt thành tích xuất sắc.

c) Nhóm giải pháp về cải tiến chất lượng dịch vụ hỗ trợ

Phòng Công tác sinh viên và Phòng Quản lý đào tạo Sau đại học rà soát lại chu trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, cam kết thời gian trả kết quả, thiết lập hòm thư góp ý và đường dây nóng giải quyết vướng mắc nhanh.

Phòng NCKH và HTQT đơn giản hóa thủ tục hành chính trong xét duyệt và nghiệm thu đề tài NCKH cấp cơ sở; đề xuất tăng định mức kinh phí cho các đề tài nghiên cứu lâm sàng ứng dụng có tính thực tiễn cao.

V. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP CẢI TIẾN

1. Kết luận chung:

Cuộc khảo sát ý kiến VC-NLĐ năm 2026 cho thấy các vấn đề về môi trường sư phạm và văn hóa tổ chức tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch. Sự đoàn kết nội bộ (87,9%), sự hòa đồng (87,6%) và năng lực quản lý sát sao, phản hồi kịp thời của các cán bộ quản lý đơn vị (85,4%) chính là những trụ cột vững chắc tạo nên sự gắn bó và cống hiến của người lao động. Tuy nhiên, hai nút thắt lớn nhất cần Ban Giám hiệu quyết liệt chỉ đạo tháo gỡ là: (1) Nâng cấp cơ sở vật chất, thiết bị làm việc, đường truyền mạng; và (2) Cải cách thủ tục hành chính liên phòng ban kết hợp tinh chỉnh quy chế thu nhập tăng thêm theo hiệu quả.

2. Đề xuất kiến nghị theo từng nhóm giải pháp:

a) Nhóm giải pháp về cơ sở vật chất và hạ tầng CNTT

Ban hành quy trình cho phép các đơn vị được sửa chữa nhỏ hoặc thay thế ngay linh kiện máy in, mực in, thiết bị văn phòng từ kho dự phòng trước khi hoàn tất thủ tục thanh quyết toán.

Tiến hành khảo sát, đo kiểm và nâng cấp hệ thống mạng Wi-Fi tại toàn bộ các giảng đường, khu thực hành mô phỏng và phòng làm việc của các bộ môn.

b) Nhóm giải pháp về chế độ chính sách và thu nhập

Rà soát, cập nhật Quy chế chi tiêu nội bộ: Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá KPI cá nhân gắn liền với phân phối thu nhập tăng thêm theo năng suất và chất lượng công việc thực tế, khắc phục triệt để tính bình quân.

Công khai, minh bạch tiêu chí quy hoạch và bổ nhiệm chức danh quản lý: Ban hành cẩm nang hướng dẫn và lộ trình tiêu chuẩn bổ nhiệm để VC-NLĐ có định hướng phấn đấu rõ ràng.

Rà soát nguồn quỹ phúc lợi để nâng cao định mức khen thưởng trong các ngày lễ lớn, Tết Nguyên Đán và thưởng đột xuất cho các nhà giáo, nhà khoa học đạt thành tích xuất sắc.

c) Nhóm giải pháp về cải tiến chất lượng dịch vụ hỗ trợ

Phòng Công tác sinh viên và Phòng Quản lý đào tạo Sau đại học rà soát lại chu trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, cam kết thời gian trả kết quả, thiết lập hòm thư góp ý và đường dây nóng giải quyết vướng mắc nhanh.

Phòng NCKH và HTQT đơn giản hóa thủ tục hành chính trong xét duyệt và nghiệm thu đề tài NCKH cấp cơ sở; đề xuất tăng định mức kinh phí cho các đề tài nghiên cứu lâm sàng ứng dụng có tính thực tiễn cao.

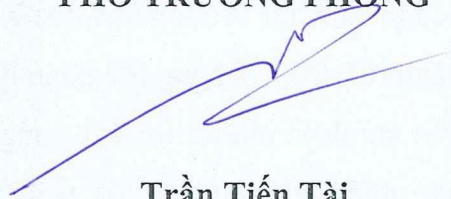
Phòng Bảo đảm chất lượng và Khảo thí định kỳ 6 tháng kiểm tra, giám sát tiến độ thực hiện kế hoạch hành động khắc phục điểm nghẽn của các đơn vị theo chu trình

NGƯỜI LẬP BÁO CÁO



Hoàng Thị Diễm Phương

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Trần Tiến Tài