

18. PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

I. CÁC KẾT QUẢ KHẢO SÁT LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN VỊ

1. Về hoạt động khảo sát

- **Đối tượng khảo sát:** Viên chức và người lao động đang làm việc tại trường; Sinh viên, Giảng viên đánh giá hoạt động hỗ trợ của trường.
- **Đơn vị thực hiện khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.
- **Đơn vị tổng hợp kết quả khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

2. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của viên chức và người lao động về Phòng Khảo thí và ĐBCL

Câu hỏi	Số lượt phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của P.KT&ĐBCL	534	501	93.82	4.51
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên P.KT&ĐBCL	537	510	94.97	4.53
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng KT&ĐBCL	451	404	89.58	4.52

Qua số liệu khảo sát cho thấy phòng Khảo thí và ĐBCL nhận được sự hài lòng cao của viên chức người lao động ở các hoạt động hỗ trợ cũng như sự hỗ trợ của chuyên viên Phòng.

b) Sự hài lòng của giảng viên về hoạt động hỗ trợ trong công tác khảo thí và ĐBCL.

Câu hỏi	Số lượt phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	
Các quy định, quy trình, biểu mẫu về công tác khảo thí được thông tin đầy đủ đến giảng viên	334	301	90.12	4.25
Kế hoạch tổ chức thi, thời hạn gửi đề thi, gửi điểm thi là rõ ràng và phù hợp	334	314	94.01	4.37
Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng	334	296	88.62	4.3
Kết quả khảo sát sinh viên đánh giá Môn học – Giảng viên được thông tin đầy đủ đến giảng viên	334	310	92.81	4.38
Về công tác khảo thí và ĐBCL	334	309	92.51	4.32

Về công tác khảo thí và ĐBCL, GV hài lòng với tỉ lệ là 92.51% với điểm trung bình mức độ hài lòng là 4.32 phản ánh mức độ hài lòng cao của giảng viên. Trong đó các kế hoạch tổ chức thi, thời hạn gửi đề thi, gửi điểm thi là rõ ràng và phù hợp được giảng viên hài lòng cao nhất 94.01%.

c) Sự hài lòng của sinh viên năm cuối về công tác KT&ĐBCL.

Câu hỏi	Số lượt phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	
Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ	1,370	1,209	88.25	4.31
Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng	1,370	1,208	88.18	4.31
Quy trình phúc khảo, khiếu nại điểm thi được công bố công khai, rõ ràng	1,370	1,138	83.07	4.21
Các thắc mắc liên quan đến điểm thi và công tác tổ chức thi được giải quyết kịp thời và thỏa đáng.	1,370	1,137	82.99	4.2
Các hoạt động khảo sát được thực hiện tốt và có tác động đến hoạt động cải tiến chất lượng	1,370	1,132	82.63	4.18
Về công tác khảo thí và ĐBCL	1,370	1,162	84.82	4.22

Về công tác khảo thí và ĐBCL, SV đánh giá hài lòng khá cao chiếm tỉ lệ là 84.82% và điểm trung bình mức độ hài lòng là 4.22.

d) Các ý kiến góp ý khác cho Phòng Khảo thí và ĐBCL.

- Nhiều ý kiến nhận xét chuyên viên phòng làm việc nhanh chóng, thân thiện, hỗ trợ nhiệt tình.
- Việc đưa việc chấm thi và ra đề thi vào xét điểm nhiệm vụ 3 của GV có ý kiến đồng tình, tuy nhiên cũng có ý kiến đề xuất cần xem xét lại.
- Đề xuất không cắt thù lao chấm bài thi giữa kỳ và cuối kỳ hệ đại trà.
- Về form khảo sát, link khảo sát có đính kèm token làm cho số liệu đánh giá không còn ý nghĩa vì người đánh giá có thể e dè khi đánh giá lãnh đạo trường và lãnh đạo các phòng ban.
- Trưởng phòng nên tiết chế lại trong giao tiếp.
- Đề xuất công bố lịch thi cuối kì sớm để sinh viên có thời gian ôn tập tốt hơn, để sinh viên dễ sắp xếp thời gian; SV nhận thấy việc canh thi vẫn chưa nghiêm túc, có tình trạng nhìn bài.

3. Tổng hợp kết quả khảo sát và nhận định:

a) Điểm mạnh

- Nhận xét tích cực từ cả VC-NLĐ về sự thân thiện, nhanh nhẹn, chuyên nghiệp của chuyên viên Phòng KT&ĐBCL.
- Quy trình, biểu mẫu, kế hoạch thi được truyền thông đầy đủ và rõ ràng, giúp giảng viên và sinh viên dễ dàng thực hiện.

b) Điểm cần cải thiện

Mặc dù Phòng KT&ĐBCL luôn nỗ lực thay đổi và cải thiện các dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động của trường, tuy nhiên vẫn còn một số điểm cần được cải thiện thêm như tính bảo mật trong thực hiện khảo sát, tính nghiêm túc trong coi thi,... Năm 2024, Phòng đã điều chỉnh lại một số điều quy định trong công tác khảo thí liên quan đến vấn đề coi thi, phân công cán bộ coi thi. Trong giai đoạn triển khai quy định, một số giảng viên hay khoa chưa hài lòng và có các nhận xét tiêu cực. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện đã nhận được sự đồng tình và hỗ trợ rất tích cực từ đội ngũ giảng viên và từ các khoa.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

- Thực hiện rà soát, cập nhật chỉnh sửa biểu mẫu khảo sát các bên liên quan.
- Xây dựng mới phần mềm khảo sát sinh viên độc lập với hệ thống portal.
- Xây dựng lại quy định công tác khảo thí và quy định về hoạt động ĐBCL của nhà trường.
- Xây dựng các quy trình biểu mẫu thực hiện của phòng theo ISO 21001:2019

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

Tin học hóa hồ sơ, quản lý công tác khảo thí bằng phần mềm quản lý;

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Không có.