

18. PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

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

1. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của VC-NLĐ trong trường đối với đơn vị

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của Phòng KT&ĐBCL	545	507	93.03	4.53
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên Phòng KT&ĐBCL	547	514	93.97	4.54
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng KT&ĐBCL	456	418	91.67	4.57

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với các hoạt động của Phòng KT&ĐBCL đạt mức cao, với tỷ lệ từ 91,67% đến 93,97% và điểm trung bình từ 4,53–4,57/5, phản ánh chất lượng hỗ trợ và phục vụ được đánh giá tích cực.

b) Sự hài lòng của giảng viên đối với công tác Khảo thí

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về sự công khai, minh bạch của các quy định và quy chế liên quan đến khảo thí	446	412	92.38	4.37
Về việc thông tin đầy đủ và kịp thời kế hoạch thi, lịch thi chi tiết theo từng học kỳ	446	422	94.62	4.47
Về việc giải quyết các thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác khảo thí	446	415	93.05	4.37
Mức độ hài lòng trung bình	1,338	1,249	93.35	4.41

Đối với công tác khảo thí, giảng viên có mức độ hài lòng 93,35% (ĐTB 4,41/5), đặc biệt ở các nội dung về tính công khai, minh bạch và việc cung cấp thông tin kế hoạch thi.

c) Sự hài lòng của sinh viên năm cuối về công tác khảo thí

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về sự công khai, minh bạch của các quy định và quy chế liên quan đến khảo thí	2,447	2,125	86.84	4.32
Về việc thông tin đầy đủ và kịp thời kế hoạch thi, lịch thi chi tiết theo từng học kỳ	2,447	2,118	86.55	4.32

Về việc giải quyết các thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác khảo thí	2,447	2,050	83.78	4.26
Mức độ hài lòng trung bình	7,341	6,293	85.72	4.3

Sinh viên năm cuối cũng đánh giá tích cực với tỷ lệ hài lòng 85,72% (ĐTB 4,30/5), trong đó các nội dung khảo sát đều đạt trên 83% mức hài lòng.

2. Tổng hợp ý kiến góp ý và phản hồi của đơn vị

Trong đợt khảo sát, Phòng KT&ĐBCL tiếp nhận 11 ý kiến góp ý từ VC-NLĐ, chủ yếu liên quan đến công tác tổ chức thi, quy trình khảo sát môn học, tính khách quan trong đánh giá giảng dạy, hoạt động đảm bảo chất lượng và phương thức tiếp nhận phản hồi. Bên cạnh đó, nhiều ý kiến cũng ghi nhận tinh thần hỗ trợ và thái độ phục vụ tích cực của đội ngũ chuyên viên Phòng.

Đối với các ý kiến góp ý, Phòng đã tiếp thu và phản hồi như sau:

- *Về thời gian triển khai khảo sát môn học:* Phòng thực hiện khảo sát đồng bộ trên toàn trường; đối với các học phần có lịch thi sớm hoặc chưa bắt đầu giảng dạy trong thời gian khảo sát, sẽ nghiên cứu tổ chức khảo sát riêng và phối hợp với các đơn vị liên quan để triển khai phù hợp.

- *Về bảo mật thông tin khảo sát:* Phòng luôn tuân thủ nghiêm các quy định về bảo mật dữ liệu; đến nay chưa ghi nhận trường hợp rò rỉ thông tin hoặc kết quả khảo sát.

- *Về thời gian mở cửa trực thi:* Phản ánh đã được ghi nhận và điều chỉnh nhằm bảo đảm giảng viên nhận đầy đủ hồ sơ, không ảnh hưởng đến thời gian tổ chức thi.

- *Về đề xuất tăng cường kiểm tra việc thực hiện quy chế đào tạo và sự tương đương của đề thi:* Nội dung này không thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng KT&ĐBCL.

- *Về nâng cao tỷ lệ phản hồi khảo sát của sinh viên:* Phòng tiếp tục phối hợp với các đơn vị liên quan để đẩy mạnh truyền thông, nhắc nhở và gia hạn thời gian khảo sát nhằm tăng tỷ lệ tham gia.

- *Về thái độ phục vụ của chuyên viên tại cơ sở Thủ Đức:* Phòng KT&ĐBCL chưa có sự phân công, bố trí nhân sự làm việc thường xuyên tại cơ sở Thủ Đức (Cơ sở 2). Tuy nhiên, Phòng ghi nhận ý kiến góp ý và sẽ rà soát, xác minh thông tin; nếu phát hiện bất kỳ nhân sự nào có thái độ phục vụ chưa phù hợp, Phòng sẽ chấn chỉnh ngay nhằm bảo đảm chất lượng phục vụ và hình ảnh của đơn vị.

- *Về phân công nhân sự tham gia kỳ thi Đánh giá năng lực đợt 1 năm 2025:* Phòng KT&ĐBCL được Nhà trường giao làm đầu mối thực hiện công tác phân công nhân sự theo quy trình và quy định hiện hành. Đối với các trường hợp nhân sự được mời tham gia thông qua các kênh khác, Phòng không có cơ sở và thẩm quyền để xử lý các hồ sơ liên quan.

- *Về thông tin thành lập Trung tâm Ngoại ngữ và Bồi dưỡng Văn hóa:* Trung tâm Ngoại ngữ và Bồi dưỡng Văn hóa là đơn vị được thành lập theo Quyết định số 216/QĐ-KHTN ngày 24/01/2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học Tự nhiên; đồng thời tên gọi, chức năng và nhiệm vụ của Trung tâm đã được quy định rõ ràng trong các văn bản có liên quan. Các thông tin này cũng đã được công bố

rộng rãi đến các đơn vị thông qua email công vụ và website chính thức của Trường, bảo đảm tính công khai, minh bạch và không có sự mập mờ trong việc cung cấp thông tin.

3. Đánh giá chung

a) Điểm mạnh

- Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động, giảng viên và sinh viên đối với các hoạt động của Phòng KT&ĐBCL đều ở mức cao, dao động từ 85,72% đến 93,97%, phản ánh hiệu quả trong công tác hỗ trợ và tổ chức khảo thí.
- Đội ngũ lãnh đạo và chuyên viên được đánh giá tích cực về tinh thần phục vụ, trách nhiệm và khả năng hỗ trợ, với điểm trung bình từ 4,53 đến 4,57 trên thang điểm 5.
- Công tác công bố quy định, kế hoạch và lịch thi được triển khai tương đối đầy đủ, minh bạch và kịp thời, đáp ứng nhu cầu thông tin của các bên liên quan.

b) Điểm cần cải thiện

- Nâng cao hơn nữa hiệu quả giải quyết các thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác khảo thí nhằm gia tăng mức độ hài lòng của người học.
- Đẩy mạnh công tác truyền thông và phổ biến các quy định, quy chế khảo thí để sinh viên tiếp cận thông tin đầy đủ và thuận tiện hơn.
- Tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng phục vụ, hướng đến nâng cao hơn nữa trải nghiệm và sự hài lòng của các bên liên quan.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Các nội dung đã triển khai

- Nhà trường đã thực hiện chủ trương miễn lệ phí phúc khảo bài thi cuối kỳ từ tháng 8/2025 nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên bảo vệ quyền lợi học tập và bảo đảm tính công bằng trong đánh giá kết quả học tập.
- Phòng đã rà soát, cập nhật các biểu mẫu khảo sát hiện hành, xây dựng biểu mẫu khảo sát dành cho bậc sau đại học; đồng thời phối hợp với các khoa và đơn vị liên quan nhằm nâng cao tỷ lệ phản hồi từ doanh nghiệp, nhà tuyển dụng và người học, góp phần nâng cao độ tin cậy của dữ liệu khảo sát.
- Quy định về công tác khảo thí đã được rà soát và bổ sung các nội dung hỗ trợ sinh viên có nhu cầu đặc biệt trong quá trình kiểm tra, đánh giá.
- Phòng đã rà soát hệ thống quy trình, biểu mẫu theo tiêu chuẩn ISO và hoàn thành việc cập nhật hai quy trình QT.ĐBCL.02 và QT.ĐBCL.03.
- Chức năng nhắc nộp điểm tự động trên hệ thống phần mềm của Phòng đã được triển khai nhằm nâng cao tỷ lệ nộp điểm đúng hạn và giảm khối lượng công việc nhắc thủ công.

→ Minh chứng các hoạt động thực hiện cải tiến: [\[Minh chứng Phòng KT&ĐBCL\]](#)

2. Kế hoạch thực hiện trong thời gian tới

- Tiếp tục nghiên cứu và xây dựng phần mềm khảo sát sinh viên đánh giá môn học, giảng viên độc lập với hệ thống hiện hành của trường; dự kiến triển khai thử nghiệm trong vào cuối năm 2026.
- Hoàn thiện và trình ban hành quy định về công tác khảo sát các bên liên quan.
- Hoàn thiện hệ thống quy định, quy trình, công cụ và biểu mẫu đánh giá chuẩn đầu ra chương trình đào tạo theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Tiếp tục rà soát, cập nhật các biểu mẫu khảo sát định kỳ hằng năm nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề xuất Nhà trường sớm xây dựng và đưa vào vận hành hệ thống phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu dùng chung nhằm hỗ trợ việc tra cứu, khai thác và đồng bộ dữ liệu giữa các đơn vị, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng công tác điều hành.