

STUDYING THE AWARENESS, ATTITUDE AND PRACTICE OF ADMINISTRATIVE STAFF ON EDUCATIONAL QUALITY ASSESSMENT ACTIVITIES AT HANOI MEDICAL UNIVERSITY

Vu Thi Nguyet Minh^{1*}, Nguyen Thi Van Anh¹, Vu Ngoc Diep¹, Ta Thi Mien¹, Kim Bao Giang¹

¹Hanoi Medical University - No. 1 Ton That Tung Street, Kim Lien Ward, Hanoi City, Vietnam

Received: 12/12/2025

Revised: 20/12/2025; Accepted: 25/02/2026

ABSTRACT

Objective: The study aims to assess the level of awareness, attitude and practice of administrative staff towards educational quality assessment activities at Hanoi Medical University.

Method: A cross-sectional descriptive study was conducted on 152 administrative staff (out of a total of 439 administrative staff) working at Hanoi Medical University. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using R software with descriptive statistics to reflect the current state of awareness, attitudes, and level of participation of administrative staff in educational quality accreditation activities.

Results: 62.7% of staff had a correct understanding of educational quality accreditation, 74.0% had a positive attitude, but only 48.7% practiced correctly; The results show that staff had a positive attitude towards accreditation activities, however, the level of practical participation and theoretical knowledge was still uneven among different groups of staff.

Recommendations: Internal communication programs and specialized training should be strengthened to raise awareness and practice of educational quality assessment within the school administration.

Keywords: quality control, administration, awareness, attitude, practice.

*Corresponding author

Email: vnminh@hmu.edu.vn **Phone:** (+84) 984403068 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v67iCD2.4455**



TÌM HIỂU NHẬN THỨC, THÁI ĐỘ VÀ THỰC HÀNH CỦA CÁN BỘ KHỐI HÀNH CHÍNH VỀ HOẠT ĐỘNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI

Vũ Thị Nguyệt Minh^{1*}, Nguyễn Thị Vân Anh¹, Vũ Ngọc Diệp¹, Tạ Thị Miến¹, Kim Bảo Giang¹

¹Trường Đại học Y Hà Nội - Số 1 Tôn Thất Tùng, phường Kim Liên, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 12/12/2025

Ngày chỉnh sửa: 20/12/2025; Ngày duyệt đăng: 25/02/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu nhằm đánh giá mức độ nhận thức, thái độ và thực hành của cán bộ khối hành chính đối với hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Y Hà Nội, từ đó cung cấp cơ sở để cải thiện hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng giáo dục trong thực tiễn.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 152 cán bộ hành chính (từ tổng số 439 cán bộ khối hành chính) đang công tác tại Trường Đại học Y Hà Nội. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng hỏi cấu trúc, phân tích bằng phần mềm R với các thống kê mô tả nhằm phản ánh thực trạng nhận thức, thái độ và mức độ tham gia của cán bộ hành chính đối với hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục.

Kết quả: 62,7% cán bộ nhận thức đúng về KĐCLGD, 74,0% có thái độ tích cực, nhưng chỉ 48,7% thực hành đúng; Kết quả cho thấy cán bộ có thái độ tích cực đối với hoạt động kiểm định, tuy nhiên mức độ tham gia thực tế và kiến thức lý thuyết còn chưa đồng đều giữa các nhóm cán bộ.

Khuyến nghị: Cần tăng cường các chương trình truyền thông nội bộ, tổ chức tập huấn chuyên đề về kỹ năng và quy trình kiểm định chất lượng giáo dục nhằm nâng cao nhận thức và thực hành kiểm định chất lượng giáo dục trong khối hành chính của nhà trường.

Từ khóa: kiểm định chất lượng, hành chính, nhận thức, thái độ, thực hành.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của khoa học – công nghệ và yêu cầu hội nhập quốc tế, giáo dục đại học tại Việt Nam đang đứng trước yêu cầu cấp thiết phải đổi mới toàn diện. Một trong những nhiệm vụ quan trọng để nâng cao chất lượng đào tạo là đẩy mạnh kiểm định chất lượng giáo dục (KĐCLGD). Kiểm định chất lượng không chỉ là hoạt động đánh giá mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng, mà còn là công cụ quản lý hữu hiệu, giúp các cơ sở giáo dục xác định điểm mạnh, điểm yếu, từ đó xây dựng kế hoạch cải tiến liên tục, hướng đến sự phát triển bền vững. Đồng thời, kiểm định còn giúp củng cố niềm tin xã hội và nâng cao uy tín, thương hiệu của nhà trường trong hệ thống giáo dục quốc gia và quốc tế.

Tại Việt Nam, hoạt động KĐCLGD được triển khai rộng rãi theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Tuy nhiên, hiệu quả của công tác này phụ thuộc không chỉ vào giảng viên và đội ngũ chuyên trách mà còn vào sự tham gia của toàn bộ các bộ phận trong nhà trường, đặc biệt là khối hành chính. Với vai trò hỗ trợ vận hành và tổ chức các hoạt động nội bộ, cán bộ hành chính có đóng góp thiết thực trong cung cấp minh chứng, thu thập dữ liệu, thực hiện quy trình và hỗ trợ hậu cần cho các hoạt động kiểm định.

Trường Đại học Y Hà Nội – đơn vị đào tạo y khoa hàng đầu – đã tích cực triển khai kiểm định ở cả cấp chương trình và cấp cơ sở. Tuy nhiên, trên thực tế, nhiều cán bộ hành chính vẫn chưa nhận thức đầy đủ vai trò của mình trong công tác này; còn có tâm lý ỷ lại, chưa chủ động tham gia hoặc gặp lúng túng trong thực hiện các yêu cầu chuyên môn liên quan đến kiểm định.

Trong khi đó, nghiên cứu về nhận thức, thái độ và thực hành của cán bộ hành chính đối với kiểm định giáo dục hiện vẫn còn hạn chế. Do đó, việc thực hiện nghiên cứu “*Tìm hiểu nhận thức, thái độ và thực hành của cán bộ khối hành chính về hoạt động KĐCLGD tại Trường Đại học Y Hà Nội*” là cần thiết. Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng tham gia của cán bộ hành chính trong hoạt động kiểm định, đồng thời đề xuất các giải pháp phù hợp, góp phần nâng cao hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng tại nhà trường.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu là tất cả cán bộ quản lý và chuyên viên khối hành chính tại các đơn vị chức năng thuộc trường Đại học Y Hà Nội (bao gồm cả cán bộ khối hành

*Tác giả liên hệ

Email: vnminh@hmu.edu.vn Điện thoại: (+84) 984403068 <https://doi.org/10.52163/yhc.v67iCD2.4455>

chính của các Viện Đào tạo Răng hàm mặt, Viện Đào tạo Y học dự phòng và Y tế Công cộng).

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu:

Nghiên cứu được thực hiện tại Trường Đại học Y Hà Nội từ tháng 7/2024 đến tháng 7/2025.

2.3. Thiết kế nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang, sử dụng phương pháp định lượng.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:

Toàn bộ 152 cán bộ hành chính tại các đơn vị chức năng thuộc trường Đại học Y Hà Nội tham gia tự nguyện qua khảo sát trực tuyến.

2.5. Biến số và công cụ nghiên cứu

Biến số

- Biến số nhân khẩu học: Giới tính; Tuổi; Trình độ học vấn; Thời gian công tác tại trường; Vị trí công tác; Đã tham gia mạng lưới đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường; Lĩnh vực công việc

- Kiến thức về KĐCLGD

- Nhận thức về tầm quan trọng của KĐCLGD đối với Nhà trường

- Nhận thức về lợi ích của KĐCLGD

- Thái độ đối với kiểm định

- Mức độ tham gia vào hoạt động KĐCLGD

- Khó khăn khi tham gia vào các hoạt động KĐCLGD

- Đề xuất của cán bộ

Công cụ và cách đánh giá

- Bộ công cụ nghiên cứu: Được tham khảo từ [2], [3], [4]: Bảng câu hỏi bao gồm 3 phần chính. Phần 1: Nhân khẩu học. Phần 2: Nhận thức, thái độ và thực hành của cán bộ khối hành chính khi tham gia hoạt động bảo đảm và KĐCLGD. Phần 3: Các khó khăn và đề xuất để khuyến khích cán bộ hỗ trợ tham gia các hoạt động đảm bảo chất lượng và KĐCLGD của Nhà trường. Phần 2 và 3 sẽ bao gồm các câu hỏi theo thang Likert 5 mức (1=Rất không đồng ý, 2=Không đồng ý, 3= Phân vân, 4= Đồng ý, 5 = Rất đồng ý). Độ tin cậy của thang đo được khẳng định thông qua xác định hệ số Cronbach's alpha, kì vọng ở mức > 0.7.

- Kỹ thuật thu thập số liệu : Bộ câu hỏi được gửi đến các cán bộ khối hành chính thông qua phương thức khảo sát trực tuyến (Google Form). Việc tham gia vào nghiên cứu này là hoàn toàn tự nguyện. Cán bộ khối hành chính không phải ghi tên cụ thể và có thể từ chối tham gia điền phiếu hoặc ngừng giữa chừng mà không phải chịu trách nhiệm gì.

2.6. Phương pháp thu thập thông tin

Bộ câu hỏi được gửi đến các cán bộ khối hành chính thông qua phương thức khảo sát trực tuyến (Google Form).

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được xử lý bằng phần mềm R. Phân tích thống kê mô tả được sử dụng để tính tần suất, tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của các biến nghiên cứu.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu không đối diện với bất kỳ nguy cơ nghiên cứu nào. Việc tham gia vào nghiên cứu này là hoàn toàn tự nguyện, đối tượng nghiên cứu có thể từ chối tham gia cuộc phỏng vấn hoặc ngừng giữa chừng mà không phải chịu trách nhiệm gì. Để đảm bảo tính bảo mật, toàn bộ thông tin đối tượng nghiên cứu cung cấp sẽ được tổng hợp, không ghi tên cụ thể người trả lời trong báo cáo và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung

Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n=152)

Biến số		Số lượng (n)	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	48	31.6
	Nữ	103	67.8
	Không xác định	1	0.7
Tuổi	18-24	1	0.7
	25-34	29	19.1
	35-44	57	37.5
	45-54	60	39.5
	55-64	5	3.3
Trình độ học vấn	Đại học	52	34.2
	Thạc sĩ/TS	80	52.6
	Khác.....	20	13.2
Thời gian công tác tại trường	<5 năm	12	7.9
	5-10 năm	41	27.0
	11-20 năm	67	44.1
	>20 năm	32	21.1
Vị trí công tác	Lãnh đạo, quản lý	24	15.8
	Chuyên viên	93	61.2
	Kỹ sư	0	0
	Kế toán	0	0
	Khác.....	35	23.0
Đã tham gia mạng lưới đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường	Có	72	47.4
	Không	80	52.6
Lĩnh vực công việc	Hành chính	30	19.7
	Tổ chức Cán bộ	7	4.6
	Công nghệ Thông tin	3	2.0
	Đào tạo và NCKH	22	14.5
	Kế toán	47	30.9
	Quản trị và VTTTB	24	15.8
	Khảo thí và ĐBCLGD	9	5.9
	Thư Viện	10	6.6

Bảng 1 cho thấy đặc điểm nhân khẩu học của 152 cán bộ khối hành chính tại Trường Đại học Y Hà Nội tương đối đa dạng về giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và lĩnh vực công tác. Trong đó, nữ giới chiếm ưu thế (67,8%), lực lượng cán bộ chủ yếu thuộc nhóm tuổi trung niên từ 35–54 tuổi (77%), phản ánh nguồn nhân lực có nhiều kinh nghiệm. Về trình độ học vấn, cán bộ có trình độ sau đại học chiếm tỷ lệ cao nhất (52,6%), cho thấy năng lực chuyên môn khá tốt. Thời gian công tác của đội ngũ cũng ổn định, với 65,2% có trên 10 năm làm việc. Vị trí công tác chủ yếu

là chuyên viên (61,2%), và gần một nửa đã từng tham gia mạng lưới đảm bảo chất lượng giáo dục (47,4%).

Xét theo lĩnh vực, cán bộ phân bổ chủ yếu ở các mảng kế toán, hành chính, quản trị – vật tư thiết bị và đào tạo – nghiên cứu khoa học. Nhìn chung, đội ngũ cán bộ hành chính có trình độ cao, kinh nghiệm lâu năm và phân bổ lĩnh vực công tác khá toàn diện, là nguồn lực quan trọng trong việc triển khai công tác đảm bảo chất lượng giáo dục tại nhà trường.

3.2. Nhận thức và thái độ của cán bộ khối hành chính về hoạt động KĐCLGD tại Trường Đại học Y Hà Nội

Bảng 2: Nhận thức và thái độ của cán bộ khối hành chính về hoạt động KĐCLGD tại Trường Đại học Y Hà Nội

Biến số		Số lượng (n)	Tỷ lệ %
Theo Anh/chị Trường Đại học Y HN đã có bao nhiêu lần kiểm định chất lượng (cả kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và kiểm định chất lượng chương trình đào tạo)?	Không biết	17	11.2
	Chưa có lần kiểm định nào	3	2.0
	1 lần	16	10.5
	Không biết	65	42.8
	Chưa có lần kiểm định nào	15	9.9
	1 lần	36	23.7
Anh/chị đã tham gia bao nhiêu lần kiểm định chất lượng?	Chưa lần nào	61	40.1
	1 lần	39	25.7
	2 lần	50	32.9
	Khác	2	1.3
Nhiệm vụ của Anh/chị khi tham gia kiểm định chất lượng?	Chuẩn bị, cung cấp số liệu minh chứng.	44	28.9
	Thu thập và quản lý minh chứng	10	6.6
	Viết báo cáo tự đánh giá	12	7.9
	Tham gia tiếp đoàn đánh giá ngoài (bao gồm trả lời phỏng vấn, trực cung cấp minh chứng)	18	11.8
	Tham gia hội đồng tự đánh giá	5	3.3
Khả năng ghi nhớ đúng chính xác định nghĩa mang tính học thuật của khái niệm kiểm định chất lượng giáo dục (chủ yếu phản ánh mức độ tiếp cận thuật ngữ lý thuyết, không phản ánh đầy đủ nhận thức thực tiễn về hoạt động kiểm định)	Đúng	2	1.3
	Sai	150	98.7
Một trong những tiêu chuẩn KĐCLGD tại Việt Nam là yêu cầu về tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp đạt kết quả xuất sắc, cùng với cơ sở vật chất hiện đại và đội ngũ giảng viên có trình độ cao.	Đúng	115	75.7
	Sai	37	24.3
Quy trình KĐCLGD bao gồm cả việc theo dõi và đánh giá sau khi đã công nhận kiểm định để đảm bảo cơ sở giáo dục duy trì và cải tiến chất lượng.	Đúng	2	1.3
	Sai	150	98.7

Bảng 2 phản ánh nhận thức và thái độ của cán bộ hành chính Trường Đại học Y Hà Nội đối với hoạt động KĐCLGD còn hạn chế. Có tới 42,8% không biết trường đã thực hiện bao nhiêu lần kiểm định và 40,1% chưa từng tham gia, cho thấy mức độ tiếp cận thực tiễn còn thấp. Chỉ 28,9% từng thực hiện nhiệm vụ chuẩn bị minh chứng, trong khi tỷ lệ tham gia viết báo cáo tự đánh giá hay tiếp đoàn đánh giá ngoài khá thấp. Ở nhóm câu hỏi kiến thức lý thuyết,

tỷ lệ cán bộ ghi nhớ chính xác định nghĩa mang tính học thuật và quy trình kiểm định còn thấp. Tuy nhiên, kết quả này chủ yếu phản ánh việc cán bộ hành chính ít sử dụng các khái niệm chuyên môn mang tính hàn lâm trong công việc hằng ngày, hơn là sự hiểu sai về bản chất của hoạt động kiểm định. Thực tế, một tỷ lệ khá cao cán bộ vẫn nhận diện đúng một số nội dung liên quan đến tiêu chuẩn kiểm định (75,7%), cho thấy hiểu biết của họ thiên về khía

ạnh thực tiễn hơn là lý thuyết hệ thống. Thực trạng này cho thấy cần thiết tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên sâu về KĐCLGD cho cán bộ hành chính nhằm

nâng cao hiểu biết lý thuyết và tăng cường khả năng tham gia thực tế vào các hoạt động đảm bảo chất lượng của nhà trường.

Bảng 3: Nhận thức và thái độ của cán bộ khối hành chính về hoạt động KĐCLGD tại Trường Đại học Y Hà Nội

TT	Nội dung	Mức độ lựa chọn										ĐTB	ĐLC
		Rất không đồng ý		Không đồng ý		Trung lập		Đồng ý		Rất đồng ý			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	KĐCLGD có tầm quan trọng lớn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo.	3	2.0	1	0.7	6	3.9	75	49.3	67	44.1	4.33	0.76
2	KĐCLGD có tầm quan trọng lớn trong việc thúc đẩy sự đổi mới.	3	2.0	1	0.7	5	3.3	79	52.0	64	42.1	4.32	0.75
3	Kiểm định chất lượng giáo dục mang lại nhiều lợi ích cho bản thân cán bộ.	2	1.3	1	0.7	22	14.5	81	53.3	46	30.3	4.11	0.76
4	KĐCLGD mang lại nhiều lợi ích cho người học.	3	2.0	1	0.7	9	5.9	81	53.3	58	38.2	4.25	0.77
5	KĐCLGD mang lại nhiều lợi ích cho nhà trường.	2	1.3	1	0.7	5	3.3	82	53.9	62	40.8	4.32	0.70
6	KĐCLGD là một hoạt động cần thiết để nâng cao chất lượng giáo dục y khoa.	2	1.3	1	0.7	5	3.3	82	53.9	62	40.8	4.32	0.70
7	Tôi tin tưởng vào tính khách quan và công bằng của hoạt động KĐCLGD.	2	1.3	1	0.7	15	9.9	88	57.9	46	30.3	4.15	0.73
8	Tôi ủng hộ việc tham gia vào các hoạt động KĐCLGD.	2	1.3	1	0.7	8	5.3	91	59.9	50	32.9	4.22	0.69
9	Tôi hài lòng với cách thức tổ chức và thực hiện hoạt động KĐCLGD tại trường.	2	1.3	2	1.3	25	16.4	85	55.9	38	25.0	4.02	0.77

Bảng 3 cho thấy cán bộ hành chính Trường Đại học Y Hà Nội có nhận thức tích cực và thái độ ủng hộ đối với hoạt động KĐCLGD, với điểm trung bình các phát biểu dao động từ 4.02 đến 4.33. Các nội dung như “Kiểm định giúp nâng cao chất lượng đào tạo”, “Thúc đẩy đổi mới” và “Cần thiết cho giáo dục y khoa” đều đạt mức đồng thuận rất cao (trên 93%), cho thấy sự nhìn nhận đúng đắn về vai trò chiến lược của kiểm định. Tuy nhiên, các nội dung liên quan đến lợi ích cá nhân cán bộ (ĐTB 4.11) và mức

độ hài lòng với tổ chức kiểm định (ĐTB 4.02) có tỷ lệ lựa chọn trung lập và không đồng ý cao hơn, phản ánh một bộ phận còn chưa thực sự cảm nhận được lợi ích thiết thực hoặc còn băn khoăn về cách thức triển khai hiện tại. Nhìn chung, kết quả cho thấy xu hướng nhận thức tích cực đã hình thành, nhưng cần tiếp tục nâng cao chất lượng tổ chức hoạt động kiểm định và truyền thông rõ ràng hơn để tạo sự đồng thuận sâu rộng và gắn bó lâu dài của đội ngũ cán bộ hành chính.

3.3. Đánh giá của cán bộ quản lý và chuyên viên về khó khăn và đề xuất của cán bộ khi tham gia vào hoạt động KĐCLGD tại Trường Đại học Y Hà Nội

Bảng 4: Khó khăn và đề xuất của cán bộ khi tham gia vào hoạt động KĐCLGD tại Trường Đại học Y Hà Nội

TT	Nội dung	Mức độ lựa chọn										ĐTB	ĐLC
		Rất không đồng ý		Không đồng ý		Trung lập		Đồng ý		Rất đồng ý			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
1	Anh/chị thấy thời gian dành cho hoạt động kiểm định là không đủ.	0	0.0	19	12.5	69	45.4	51	33.6	13	8.6	3.38	0.81
2	Anh/chị thấy áp lực công việc tăng khi tham gia hoạt động kiểm định chất lượng.	0	0.0	16	10.5	47	30.9	62	40.8	27	17.8	3.66	0.89
3	Anh/chị thiếu kiến thức và kỹ năng cần thiết để thực hiện hoạt động kiểm định.	1	0.7	26	17.1	59	38.8	54	35.5	12	7.9	3.33	0.87

TT	Nội dung	Mức độ lựa chọn										ĐTB	ĐLC
		Rất không đồng ý		Không đồng ý		Trung lập		Đồng ý		Rất đồng ý			
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
4	Anh/chị thiếu hướng dẫn và hỗ trợ trong quá trình kiểm định chất lượng.	2	1.3	43	28.3	62	40.8	37	24.3	8	5.3	3.04	0.89
5	Hoạt động kiểm định chất lượng làm xáo trộn quy trình làm việc tại đơn vị/bộ môn của anh/chị	3	2.0	44	28.9	64	42.1	35	23.0	6	3.9	2.98	0.87
6	Anh/chị thấy hoạt động kiểm định chất lượng có nhiều thủ tục hành chính phức tạp	2	1.3	2	1.3	25	16.4	85	55.9	38	25.0	3.24	0.90
7	Anh/chị thấy hoạt động kiểm định chất lượng tốn kém nhiều chi phí.	2	1.3	32	21.1	73	48.0	36	23.7	9	5.9	3.12	0.85
8	Anh/chị thấy thiếu sự thống nhất trong quy trình thực hiện kiểm định chất lượng.	2	1.3	42	27.6	66	43.4	33	21.7	9	5.9	3.03	0.89
9	Anh/chị thấy kết quả kiểm định chất lượng không hữu dụng và thiếu minh bạch.	15	9.9	63	41.4	49	32.2	19	12.5	6	3.9	2.59	0.97
10	Anh/chị mong muốn được cung cấp kiến thức tổng quát, tầm quan trọng và qui trình của kiểm định chất lượng và đảm bảo chất lượng giáo dục	1	0.7	2	1.3	29	19.1	100	65.8	20	13.2	3.89	0.65
11	Anh/chị mong muốn được tham gia vào các hội thảo/hội nghị về ĐBCLGD của Nhà trường	1	0.7	4	2.6	47	30.9	82	53.9	18	11.8	3.74	0.73
12	Anh/chị mong muốn Nhà trường có đãi ngộ/qui đổi giờ làm việc phù hợp cho cán bộ khi tham gia vào công tác kiểm định	2	1.3	4	2.6	32	21.1	87	57.2	27	17.8	3.88	0.77
13	Anh/chị mong muốn có phân công nhiệm vụ rõ ràng khi tham gia kiểm định	1	0.7	3	2.0	21	13.8	99	65.1	28	18.4	3.99	0.68
14	Nhà trường cần có hệ thống quản trị hành chính phù hợp	1	0.7	2	1.3	19	12.5	96	63.2	34	22.4	4.05	0.68
15	Anh/chị mong muốn được tiếp cận với các kết quả kiểm định và được khuyến khích/động viên/hỗ trợ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng tại đơn vị/bộ môn sau kiểm định	1	0.7	1	0.7	23	15.1	97	63.8	30	19.7	4.01	0.66
16	Anh/chị mong muốn được khuyến khích/động viên/hỗ trợ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng công việc anh/chị đang phụ trách	1	0.7	1	0.7	25	16.4	92	60.5	33	21.7	4.02	0.69

Bảng 4 cho thấy cán bộ hành chính tại Trường Đại học Y Hà Nội nhận diện một số khó khăn khi tham gia KĐCLGD, đồng thời đưa ra nhiều đề xuất cải thiện tích cực. Các khó khăn nổi bật gồm: áp lực công việc tăng (ĐTB 3.66), thiếu kỹ năng cần thiết (3.33), quy trình phức tạp và thiếu thống nhất (3.04–3.24). Tuy nhiên, phần lớn không cho rằng kết quả kiểm định là vô ích (ĐTB thấp nhất 2.59), cho thấy sự ghi nhận giá trị thực tiễn của hoạt động này. Đáng chú ý, các đề xuất đạt điểm trung bình cao như: xây dựng hệ thống quản trị hành chính phù hợp (4.05), công khai kết quả kiểm định và khuyến khích cải tiến chất lượng sau đánh giá (4.01), mong muốn được phân công rõ ràng, đãi ngộ hợp lý và đào tạo chuyên môn (trên 3.8). Như vậy, cán bộ không chỉ nhận thức đúng đắn về kiểm định mà còn thể hiện tinh thần hợp tác và kỳ vọng được hỗ trợ, từ đó khẳng định vai trò thiết yếu của công tác điều phối, truyền thông và phát triển năng lực trong KĐCLGD.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu trên 152 cán bộ hành chính cho thấy đội ngũ có trình độ cao nhưng nhận thức lý thuyết về KĐCLGD còn hạn chế (chỉ 1,3% hiểu đúng định nghĩa). Thái độ tích cực (ĐTB 4.02-4.33) và đề xuất cải tiến (ĐTB 3.89-4.05) là điểm sáng, song thực hành còn thấp (40,1% chưa tham gia). Khó khăn như áp lực công việc và thiếu kỹ năng phù hợp với nghiên cứu quốc tế. Để phát huy vai trò hỗ trợ KĐCLGD, nhà trường nên tổ chức tập huấn, cải thiện quy trình, và tạo động lực cho cán bộ hành chính.

Về đặc điểm nhân khẩu học, đội ngũ cán bộ hành chính có trình độ học vấn cao và kinh nghiệm công tác phong phú. Cụ thể, có tới 52,6% cán bộ có trình độ sau đại học và 44,1% đã công tác từ 11 đến 20 năm tại Trường Đại học Y Hà Nội cho thấy đây là lực lượng có năng lực nền tảng

tốt để tham gia các hoạt động chuyên môn như kiểm định. Tuy nhiên, tỷ lệ cán bộ từng tham gia mạng lưới đảm bảo chất lượng giáo dục chỉ chiếm 47,4%, cho thấy mức độ phổ biến và lan tỏa của hoạt động kiểm định trong khối hành chính vẫn còn chưa đồng đều.

Về kiến thức lý thuyết, kết quả cho thấy cán bộ hành chính còn hạn chế trong việc ghi nhớ chính xác các định nghĩa và mô tả mang tính học thuật về kiểm định chất lượng giáo dục. Tuy nhiên, điều này chủ yếu phản ánh việc cán bộ ít sử dụng các thuật ngữ chuyên môn hàn lâm trong công việc hằng ngày, hơn là sự hiểu sai về bản chất hoạt động kiểm định. Thực tế, họ chủ yếu tham gia ở vai trò hỗ trợ quy trình, nên mức độ ghi nhớ khái niệm lý thuyết chưa cao là điều có thể lý giải. Kết quả ở các nội dung sau vẫn cho thấy cán bộ có nhận thức tích cực về vai trò và ý nghĩa của kiểm định đối với nhà trường.

Tuy nhiên, ở chiều ngược lại, khi đánh giá thái độ, các chỉ số trung bình đều đạt mức cao, dao động từ 4.02 đến 4.33 trên thang điểm 5. Đặc biệt, 93,4% cán bộ đồng thuận rằng kiểm định là công cụ quan trọng để nâng cao chất lượng đào tạo, thúc đẩy đổi mới giáo dục, và tạo lợi ích cho cả nhà trường và người học. Đáng chú ý, hơn 90% cán bộ ủng hộ việc tham gia vào các hoạt động kiểm định, thể hiện tinh thần chủ động, trách nhiệm và sự sẵn sàng hợp tác. Tuy vậy, mức độ hài lòng với cách thức tổ chức kiểm định vẫn ở mức thấp hơn (ĐTB 4.02) phản ánh một khoảng cách giữa nhận thức tích cực và trải nghiệm thực tế của cán bộ trong quá trình tham gia.

Về thực hành, kết quả cho thấy tỷ lệ cán bộ từng tham gia kiểm định chưa cao. Chỉ 32,9% đã từng tham gia hai lần, trong khi 40,1% chưa từng tham gia lần nào. Đặc biệt, chỉ 7,9% từng tham gia viết báo cáo tự đánh giá – một nhiệm vụ quan trọng trong quy trình kiểm định. Việc chuẩn bị minh chứng – một hoạt động then chốt – cũng chỉ có 28,9% cán bộ từng đảm nhận.

Những con số này chỉ ra rằng, mặc dù có sự ủng hộ về mặt thái độ, nhưng việc phân công nhiệm vụ và huy động nguồn lực trong các hoạt động kiểm định vẫn còn hạn chế và chưa tối ưu hóa vai trò của đội ngũ hành chính.

Liên quan đến khó khăn khi tham gia kiểm định, các yếu tố được ghi nhận nhiều nhất gồm áp lực công việc (ĐTB 3.66), thiếu thời gian (3.38), và thiếu kỹ năng, kiến thức chuyên môn phù hợp (3.33). Điều này phù hợp với các kết quả nghiên cứu trước đây tại một số cơ sở giáo dục đại học trong nước và quốc tế, vốn cho thấy sự quá tải công việc và thiếu chuẩn bị về mặt kỹ năng là những trở ngại thường gặp đối với đội ngũ hành chính khi tham gia kiểm định. Ngoài ra, các yếu tố như thủ tục hành chính phức tạp (3.24) và thiếu sự thống nhất trong quy trình kiểm định (3.03) cũng được nhắc đến, phản ánh nhu cầu cải tiến quy trình và đơn giản hóa thủ tục nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho cán bộ hành chính.

Tuy nhiên, điều tích cực nổi bật là tinh thần cầu thị và thái độ đóng góp của cán bộ. Các đề xuất cải tiến đều nhận được sự đồng thuận rất cao. Trong đó, đề xuất có điểm trung bình cao nhất là “Nhà trường cần có hệ thống quản trị hành chính phù hợp” (ĐTB 4.05), tiếp theo là “Mong muốn được tiếp cận kết quả kiểm định và được động viên thực hiện cải tiến chất lượng” (4.01), “Có phân công nhiệm vụ

rõ ràng” (3.99) và “Được cung cấp kiến thức tổng quát, quy trình kiểm định” (3.89). Những đề xuất này cho thấy cán bộ không chỉ nhận diện rõ những rào cản hiện tại mà còn mong muốn được hỗ trợ, đào tạo và tạo điều kiện cụ thể để nâng cao hiệu quả tham gia vào hoạt động KĐCLGD. Đây là tín hiệu khả quan để nhà trường hoạch định chính sách phát triển năng lực cho đội ngũ hành chính một cách hệ thống.

Kết quả nghiên cứu cho thấy mặc dù còn những hạn chế nhất định về nhận thức lý thuyết và thực hành, cán bộ khối hành chính tại Trường Đại học Y Hà Nội có thái độ tích cực và sẵn sàng đóng góp cho hoạt động KĐCLGD. Nhằm phát huy vai trò quan trọng của lực lượng này, nhà trường cần triển khai đồng bộ các giải pháp như: tổ chức tập huấn định kỳ, truyền thông nội bộ hiệu quả, phân công nhiệm vụ rõ ràng, thiết kế quy trình phối hợp liên phòng ban chặt chẽ và minh bạch hóa kết quả kiểm định. Đồng thời, việc ghi nhận, động viên và chính sách đãi ngộ phù hợp cũng là điều kiện tiên quyết nhằm nâng cao tính cam kết và hiệu quả thực hiện của đội ngũ cán bộ hành chính trong tiến trình đảm bảo và cải tiến chất lượng đào tạo.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu “Tìm hiểu nhận thức, thái độ và thực hành của cán bộ khối hành chính về hoạt động KĐCLGD tại Trường Đại học Y Hà Nội” được thực hiện trên 152 cán bộ bằng khảo sát cắt ngang. Kết quả cho thấy đội ngũ cán bộ có trình độ cao, kinh nghiệm phong phú, nhưng nhận thức lý thuyết về kiểm định còn hạn chế: chỉ 1,3% trả lời đúng định nghĩa, gần 43% không biết số lần kiểm định của trường và 40,1% chưa từng tham gia. Dù vậy, thái độ nhìn chung tích cực, với đa số cán bộ đánh giá cao vai trò và lợi ích của kiểm định đối với chất lượng đào tạo và phát triển nhà trường. Về thực hành, một số cán bộ đã tham gia chuẩn bị minh chứng và viết báo cáo, nhưng tỷ lệ còn thấp. Khó khăn chính gồm áp lực công việc, thiếu thời gian, kỹ năng và quy trình phức tạp. Đồng thời, cán bộ đề xuất nhiều giải pháp cải thiện như tập huấn, phân công rõ ràng, tăng cường tiếp cận kết quả và cải thiện quản trị hành chính. Nghiên cứu khẳng định tiềm năng của đội ngũ hành chính trong công tác kiểm định và nhấn mạnh sự cần thiết của các chiến lược hỗ trợ đồng bộ để nâng cao hiệu quả tham gia.

6. KHUYẾN NGHỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy cần tăng cường các hoạt động giúp cán bộ khối hành chính hiểu rõ hơn về mục đích, ý nghĩa và quy trình KĐCLGD. Nhà trường nên tổ chức thêm các buổi tập huấn, sinh hoạt chuyên đề để phổ biến kiến thức, chia sẻ kinh nghiệm và giải đáp thắc mắc, giúp cán bộ chủ động hơn trong công việc liên quan đến KĐCLGD. Bên cạnh đó, cần quan tâm hơn đến việc lồng ghép thông tin về KĐCLGD trong các cuộc họp, hội thảo của đơn vị, để mỗi cán bộ đều nắm được vai trò và trách nhiệm của mình. Cần khuyến khích cán bộ tham gia đóng góp ý kiến, phản hồi về những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện. Cuối cùng, Nhà trường có thể xây dựng tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu về KĐCLGD, cung cấp cho các đơn vị hành chính, từ đó nâng cao nhận thức, hình thành thái độ tích cực và hỗ trợ cán bộ áp dụng tốt hơn trong thực tiễn công việc hằng ngày.

7. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Y.J. Lee , M.J. Lee , J.M. Ahn , et al., “Challenges and potential improvements in the Accreditation Standards of the Korean Institute of Medical Education and Evaluation 2019 (ASK2019) derived through meta-evaluation: a cross-sectional study”. *J Educ Eval Health Prof* 2024; 21:8. <https://doi.org/10.3352/jeehp.2024.21>.
- [2] A. S. Al-Shareef et al., “Perception of the Accreditation of the National Commission for Academic Accreditation and Assessment at Different Health Colleges in Jeddah, Saudi Arabia,” *Cureus*, Aug. 2023, doi: 10.7759/cureus.43871.
- [3] L. B. Graves, “Faculty Perceptions of Accreditation in the Field of Educator Preparation,” *University of Kentucky Libraries*, 2021. doi: 10.13023/ETD.2021.054.
- [4] Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen Years of Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 16, 3-36. <http://dx.doi.org/10.1080/13538321003679457>
- [5] Hail, C., Hurst, B., Chang, C.-W., & Cooper, W. (2019). Accreditation in education: One institution’s examination of faculty perceptions. *Critical Questions in Education*, 10(1), 17–28.
- [6] Altbach, P.G. Globalisation and the University: Myths and Realities in an Unequal World. *Tertiary Education and Management* 10, 3–25 (2004). <https://doi.org/10.1023/B:TEAM.0000012239.55136.4b>
- [7] Lomas, L. (2007). Are students customers? Perceptions of academic staff about their roles and responsibilities in quality management. *Quality in Higher Education*, 13(1), 31-44 DOI:10.1080/13538320701272714
- [8] Cục quản lý chất lượng, “Danh sách các cơ sở giáo dục đại học và trường cao đẳng sư phạm được đánh giá, công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục (Dữ liệu cập nhật đến ngày 30/6/2024).” Bộ Giáo Dục và Đào Tạo, 2024.
- [9] Cục quản lý chất lượng, “Danh sách các chương trình đào tạo đã hoàn thành báo cáo tự đánh giá, được kiểm định theo tiêu chuẩn trong nước (Dữ liệu cập nhật đến ngày 30/6/2024).” Bộ Giáo Dục và Đào Tạo, 2024.