

Đăk Lăk, ngày 26 tháng 2 năm 2021

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên**

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

Căn cứ Quyết định số 298/CP ngày 11 tháng 11 năm 1977 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tây Nguyên;

Căn cứ Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13, ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 ngày 19 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 2556/QĐ-ĐHTN-TCCB ngày 02/12/2019 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ các đơn vị thuộc Trường;

Căn cứ Thông báo số 315/TB-DHTN ngày 19/02/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên về việc góp ý dự thảo Quy định về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “**Quy định hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên**”.

**Điều 2.** Quy định có hiệu lực thi hành từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Quản lý chất lượng, Thủ trưởng các đơn vị, viên chức, người lao động và người học trong Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- BGH, HĐT (để báo cáo);
- Như điều 3 (để thực hiện);
- Đăng Website Trường;
- Lưu: VT; QLCL.





## QUY ĐỊNH

### YÊU HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN PHỤC VỤ CÔNG TÁC BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

(Kèm theo Quyết định số: 421 /QĐ-DHTN, ngày 26 tháng 8 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)

#### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Văn bản này quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên.

2. Đối tượng áp dụng của quy định này bao gồm các đơn vị, viên chức, người lao động (VC-NLĐ), người học thuộc các hệ đào tạo của Trường Đại học Tây Nguyên và các bên liên quan.

##### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “Khảo sát lấy ý kiến” (sau đây gọi tắt là khảo sát: KS) là quá trình thu thập dữ liệu thông qua điều tra, khảo sát các bên liên quan.

2. “Các bên liên quan” được đề cập đến trong quy định này bao gồm: chuyên gia, nhà quản lý, VC-NLĐ, người học, đại diện của các tổ chức xã hội – hiệp hội nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động và người học đã tốt nghiệp, phụ huynh học sinh, ...

3. “Nhà tuyển dụng” là các cơ quan, doanh nghiệp có sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp của Trường.

4. “Tổ chức xã hội và hiệp hội nghề nghiệp” là các tổ chức hoặc hiệp hội có hoạt động liên quan đến các lĩnh vực KS.

5. “Người học” là học sinh, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đang học tập tại Trường.

6. “Cựu người học” là học sinh, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đã tốt nghiệp tại Trường đúng ngành, lĩnh vực KS.

7. “Sinh viên mới tốt nghiệp” là người học vừa mới hoàn thành chương trình đào tạo (trong vòng 3 tháng) của ngành được KS.

8. “Tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp” là hiện trạng sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp từ 06 - 12 tháng được thống kê theo số lượng và tỷ lệ người tốt nghiệp có việc làm đúng/gần lĩnh vực đào tạo hay lĩnh vực khác.

##### **Điều 3. Mục đích**

1. Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường và trách nhiệm giải trình của

Trường đến các bên liên quan.

2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của VC-NLD và người học trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường.

3. Tạo thêm kênh thông tin để giúp Nhà trường và các đơn vị trong Trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động đào tạo trong Trường. Qua khảo sát, báo cáo, cung cấp thông tin, từ đó có biện pháp để đưa ra các chính sách chất lượng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.

4. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan; đáp ứng yêu cầu đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo (CTĐT) các trình độ của giáo dục đại học, sau đại học.

#### **Điều 4. Yêu cầu**

1. Công tác KS lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ.

2. Các bên liên quan phải hiểu rõ nội dung, ý nghĩa của hoạt động khảo sát.

3. Kết quả xử lý thông tin khảo sát bảo đảm tính chính xác, tin cậy, bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

4. Các đơn vị, cá nhân có liên quan phải tôn trọng ý kiến phản hồi và có trách nhiệm giải trình, thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ.

5. Các hoạt động KS phải triển khai theo chu trình cải tiến liên tục: Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (Plan-Do-Check-Act).

### **Chương II**

#### **HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN**

##### **Điều 5. Nội dung các hoạt động khảo sát**

Nội dung KS phải phù hợp với hai bộ tiêu chuẩn kiểm định cụ thể như sau:

1. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo: Các nội dung và đối tượng KS phải phù hợp và đạt được các mốc chuẩn tham chiếu của các tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học (kèm theo Công văn 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng).

2. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục: Các nội dung và đối tượng KS phải phù hợp và đạt được các tiêu chí trong các tiêu chuẩn theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học (kèm theo Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng).

3. Bảng câu hỏi được rà soát, điều chỉnh bổ sung định kỳ 2 năm/lần.

4. Công tác KS lấy ý kiến các bên liên quan về một số hoạt động của Nhà trường được tiến hành định kỳ, bao gồm một số hoạt động sau:

a) Khảo sát lấy ý kiến của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

b) Khảo sát người học về chất lượng phục vụ của Nhà trường.

c) Khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp.

d) Khảo sát cựu người học.

đ) Khảo sát viên chức, người lao động về môi trường làm việc.

- e) Khảo sát các bên liên quan về chương trình đào tạo.
- f) Khảo sát tuyển sinh, nhập học.
- g) Khảo sát hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.
- h) Khảo sát về công tác tài chính của Trường.
- i) Khảo sát hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.
- j) Khảo sát đơn vị sử dụng lao động.
- k) Khảo sát lấy ý kiến về tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp.

l) Các khảo sát đặc thù khác như: Khảo sát CTĐT đáp ứng chuẩn đầu ra (CDR), mở ngành, khảo sát chất lượng phục vụ, hoạt động ngoại khóa của sinh viên, khảo sát hoạt động hỗ trợ, ... do các Khoa chuyên môn thực hiện.

#### **Điều 6. Tổ chức thực hiện**

1. Đối tượng khảo sát: Các bên liên quan gồm các đơn vị, cá nhân đã nêu ở Điều 1.
2. Công cụ khảo sát: Công cụ để lấy ý kiến là bảng câu hỏi, trong đó có các chỉ số, khía cạnh cụ thể của nội dung KS đã nêu ở Điều 5, đồng thời có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo Likert 5 mức theo bảng sau:

STT	Điểm trung bình (a)	Mức chất lượng	Mức hài lòng
1	$a \leq 1,80$	Rất kém	Rất không hài lòng
2	$1,80 < a \leq 2,60$	Kém	Không hài lòng
3	$2,60 < a \leq 3,40$	Trung bình	Bình thường
4	$3,40 < a \leq 4,20$	Tốt	Hài lòng
5	$4,20 < a \leq 5,00$	Rất tốt	Rất hài lòng

3. Hình thức khảo sát: Trực tuyến, phát phiếu trực tiếp, ...
4. Quy mô mẫu khảo sát: Đối với mỗi loại KS có yêu cầu về quy mô mẫu khác nhau và được quy định trong từng kế hoạch cụ thể.

#### 5. Quy trình tổ chức khảo sát

Quy trình được thực hiện thông qua 9 bước:

Bước 1: Xây dựng kế hoạch;

Bước 2: Phê duyệt kế hoạch;

Bước 3: Tổ chức khảo sát;

Bước 4: Tổng hợp và xử lý số liệu;

Bước 5: Phân tích kết quả và viết báo cáo;

Bước 6: Duyệt báo cáo khảo sát;

Bước 7: Công bố báo cáo và gửi báo cáo khảo sát đến các bên liên quan;

Bước 8: Lưu trữ và sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến;

Bước 9: Rà soát, cải tiến để nâng cao chất lượng của các hoạt động liên quan.

Quy trình thực hiện chi tiết xem phụ lục kèm theo.

#### **Điều 7. Trách nhiệm của các bên liên quan**

##### 1. Trách nhiệm của phòng Quản lý chất lượng

- a) Là đơn vị thực hiện chuyên trách trong hoạt động KS các bên liên quan; hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu phản hồi từ các bên liên quan.
- b) Thực hiện báo cáo định kỳ và báo cáo tổng kết theo yêu cầu của Ban Giám hiệu

và Bộ Giáo dục và Đào tạo.

## 2. Trách nhiệm của các đơn vị phối hợp

a) Đơn vị thực hiện phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát các yêu cầu của các tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn của hai bộ Tiêu chuẩn kiểm định và đề xuất nội dung KS, đối tượng, phạm vi KS nhằm đạt được các chỉ báo theo các mốc chuẩn tham chiếu.

b) Thông báo yêu cầu KS đến viên chức, người lao động và người học của đơn vị mình quản lý (nếu có).

c) Phối hợp trong việc xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả KS.

d) Tổng hợp ý kiến phản hồi của đơn vị, cá nhân sau khi công bố kết quả KS.

d) Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ KS (nếu có), đề xuất với lãnh đạo Nhà trường về cách thức sử dụng kết quả KS.

e) Đơn vị phối hợp cùng với Phòng QLCL lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt KS, theo dõi và phục vụ công tác bảo đảm chất lượng giáo dục của Nhà trường. Thực hiện báo cáo tổng hợp, phân tích đối sánh kết quả KS định lượng sau mỗi chu kỳ kiểm định.

## 3. Trách nhiệm của Trưởng các đơn vị liên quan khác:

a) Quán triệt đến toàn thể viên chức, người lao động thuộc đơn vị mình phụ trách về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác KS.

b) Thảo luận và có biện pháp giúp đỡ cá nhân thực hiện kế hoạch khắc phục, kế hoạch nâng cao chất lượng hoạt động chuyên môn của bản thân.

c) Tổ chức các hoạt động cần thiết để nhận được sự đánh giá tốt hơn và trao đổi, học hỏi kinh nghiệm giữa các đơn vị.

## 4. Trách nhiệm của đối tượng khảo sát

Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu KS một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

## **Điều 8. Chế độ báo cáo**

1. Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Công bố kết quả khảo sát với các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Nhà trường.

## **Điều 9. Sử dụng và lưu trữ kết quả**

1. Kết quả khảo sát được sử dụng đúng mục đích và công bố tới các bên liên quan.

2. Tất cả dữ liệu khảo sát, kết quả khảo sát được phòng Quản lý chất lượng lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo chu kỳ kiểm định (5 năm).

3. Thời gian lưu trữ tài liệu liên quan đến KS chuẩn đầu ra và CTĐT được lưu trữ vĩnh viễn theo Thông tư số 27/2016/TT-BGDDT ngày 30/12/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ của ngành giáo dục.

## **Điều 10. Kinh phí hoạt động**

1. Phòng Quản lý chất lượng và các đơn vị có liên quan, tùy theo nhiệm vụ được phân công thực hiện KS tại Quy định này tiến hành lập và đưa vào dự toán kinh phí hoạt động hằng năm của đơn vị để Hiệu trưởng phê duyệt.

2. Kinh phí hoạt động cho hoạt động khảo sát chi theo Quy chế chi tiêu nội bộ và

chi theo kế hoạch đã được Hiệu trưởng phê duyệt.

#### **Điều 11. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Đơn vị, cá nhân có thành tích là một trong các tiêu chuẩn xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

2. Đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ được xem xét các hình thức kỷ luật theo quy định của Nhà trường.

### **Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 12. Hiệu lực thi hành**

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và được phổ biến đến các bên liên quan; thay thế cho các văn bản trước đây do Nhà trường ban hành.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện sẽ có điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trưởng các đơn vị, của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.

**Phụ lục****Quy định hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác bảo  
đảm chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 421/QĐ-DHTN ngày 26 tháng 02 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)

1. **Phụ lục I.** Quy trình khảo sát.
2. **Phụ lục II.** Kế hoạch khảo sát.
3. **Phụ lục III.** Mẫu phiếu khảo sát.



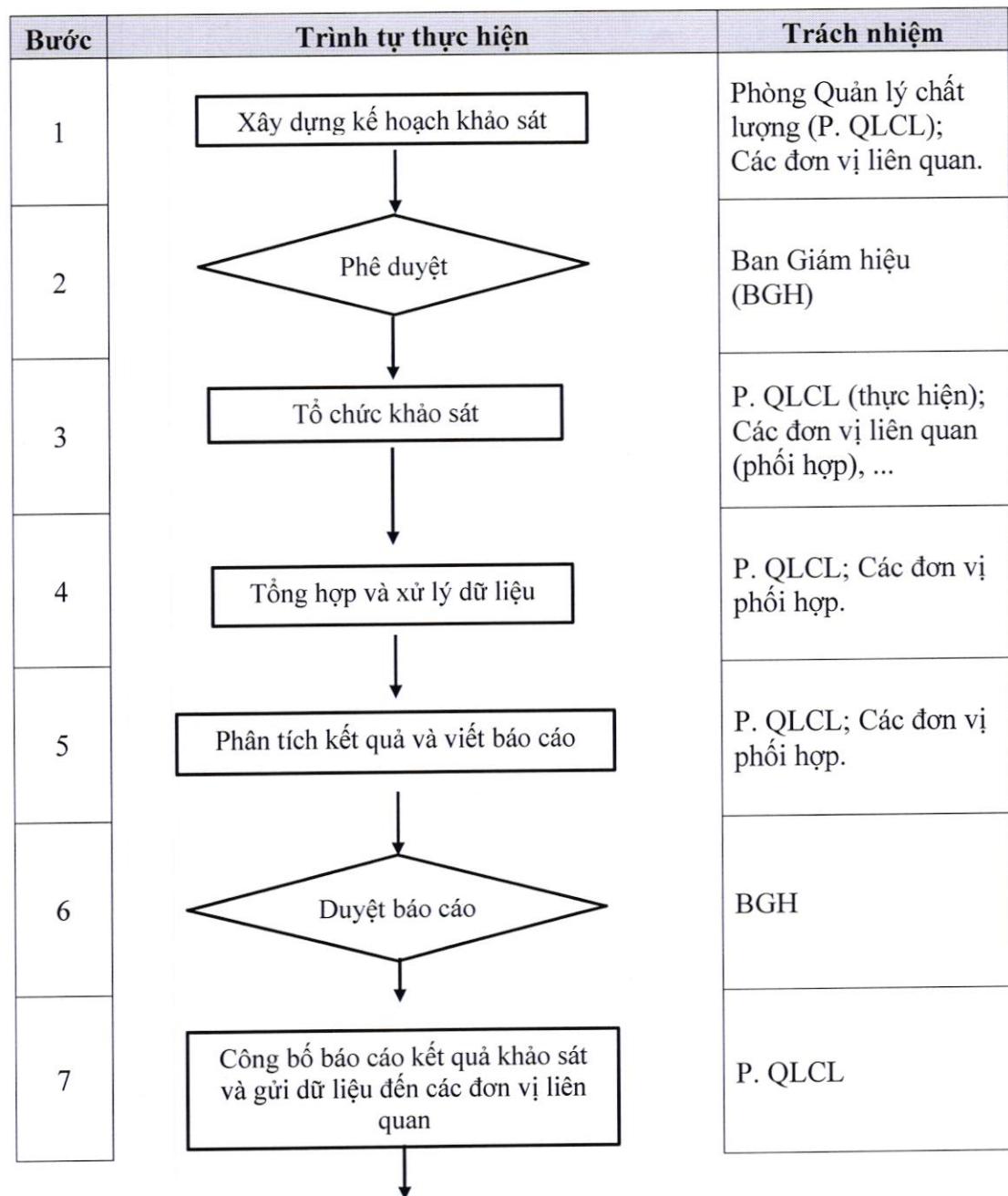
## Phụ lục I: MẪU QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN ... VỀ HOẠT ĐỘNG ...

### I. Mục đích

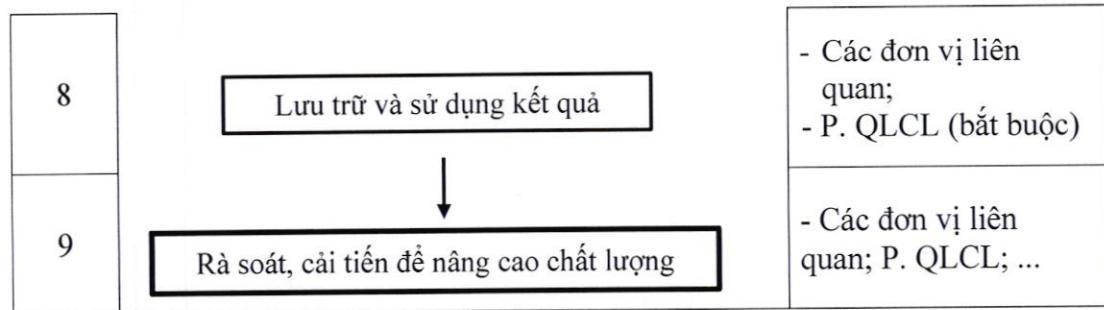
- Thu thập thông tin khảo sát lấy ý kiến của ... về hoạt động ...
- Mục đích chính là để cải tiến và nâng cao chất lượng ... nhằm đáp ứng nhu cầu các bên liên quan, ...
- ...

### II. Quy trình chi tiết

#### 1. Lưu trình



NV



## 2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Hằng năm, phòng QLCL phối hợp với các đơn vị có nhu cầu khảo sát lấy ý kiến các hoạt động ... lập kế hoạch khảo sát trình BGH xem xét, phê duyệt.	Phòng QLCL; Các đơn vị liên quan.
2	- Kế hoạch được BGH phê duyệt được chuyển đến đơn vị phụ trách thực hiện. - Nếu BGH không đồng ý thì ghi rõ lý do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1	BGH; P. QLCL; Các đơn vị liên quan.
3	- Các đơn vị liên quan cung cấp thông tin cụ thể (thành phần, đối tượng tham gia khảo sát theo đề xuất của phòng QLCL theo khảo sát cụ thể); - Tổ bảo đảm chất lượng (BĐCL) tổ chức phát phiếu khảo sát trực tiếp hoặc gửi đường link qua email hoặc điện thoại trực tiếp cho sinh viên (nếu KS online thì gửi đường link KS theo hướng dẫn của P. QLCL); - Lãnh đạo các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm đôn đốc việc thực hiện khảo sát theo kế hoạch.	P. QLCL; Các đơn vị liên quan; ...
4	- Thu thập kết quả khảo sát (thu phiếu, dữ liệu online); - Xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu, ...	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp; ...
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo tổng hợp	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp; ...
6	Ban Giám hiệu phê duyệt	BGH
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan; đăng Website.	P. QLCL
8	Lưu trữ thông tin – dữ liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị (để làm minh chứng và phục vụ công tác đối sánh, cải tiến chất lượng).	- Các đơn vị liên quan; - Phòng QLCL.
9	Các đơn vị liên quan lập kế hoạch cải tiến và thực hiện. Phòng QLCL tổng hợp kế hoạch cải tiến chung	- Các đơn vị; - P. QLCL.

**Phụ lục II: MẪU KẾ HOẠCH KHẢO SÁT**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /KH-ĐHTN

Đăk Lăk, ngày tháng năm 20...

**KẾ HOẠCH  
Khảo sát lấy ý kiến ...  
về hoạt động ...**

Kính gửi: **Các đơn vị trong Trường;**  
**...;**

Thực hiện các Quy định của Bộ GDĐT nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (BĐCLGD), có số liệu, minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục (CSGD) và cấp chương trình đào tạo (CTĐT);

Căn cứ Kế hoạch bảo đảm chất lượng giáo dục năm ... của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên;

Trường Đại học Tây Nguyên xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của ..., về hoạt động ..., mong quý ... dành thời gian để đánh giá và góp ý cho Nhà trường hoàn thành nội dung khảo sát;

Những ý kiến đóng góp của ... sẽ góp phần để Nhà trường có các chính sách phù hợp về ... có điều kiện tốt hơn trong thực hiện nhiệm vụ và cải tiến chất lượng để đáp ứng nhu cầu các bên liên quan, ...

### **1. Mục đích**

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong CSGD đại học;
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của ...
- Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung, cải tiến và hoàn thiện chế độ, chính sách và các văn bản liên quan đến các hoạt động tại Trường, đồng thời góp phần xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của Nhà trường trong thời gian đến.

### **2. Yêu cầu**

- Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục;
- Các bên liên quan được khảo sát lấy ý kiến hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Nhà trường, nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;
- Thông tin phản hồi từ các bên liên quan về hoạt động ... của Nhà trường được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

### **3. Thời gian thực hiện**

Từ ngày ... tháng ... năm 20... đến ngày ... tháng ... năm 20...

### **4. Đối tượng, phạm vi thực hiện**

... (Cụ thể theo đặc thù của từng loại khảo sát)

## 5. Nội dung khảo sát

**Phần 1: Thông tin chung của đối tượng tham gia khảo sát (tùy loại khảo sát có thể có yêu cầu khác nhau):**

1. Giới tính? Độ tuổi?
2. Email/SĐT liên hệ (không bắt buộc)?
3. Trình độ chuyên môn (ĐH/ThS/TS/PGS/GS, ...)?
4. Đơn vị công tác?
5. Vị trí công tác/chức vụ?
6. ...

## Phần 2: Thông tin bộ câu hỏi khảo sát:

Bộ phiếu khảo sát được biên soạn gồm các câu hỏi dạng trắc nghiệm và câu hỏi mở nhằm để đánh giá, nhận xét và góp ý về hoạt động của cá nhân/nhóm đối tượng/đơn vị cụ thể hoặc của Nhà trường ở các tiêu chí cụ thể về các hoạt động ..., công việc ... mà cá nhân/nhóm đối tượng/đơn vị cụ thể hoặc của Nhà trường thực hiện, cụ thể như sau:

1. Tiêu chí 1: ...
2. Tiêu chí 2: ...
3. Tiêu chí 3: ...
4. Tiêu chí 4: ...

Thang đánh giá (likert) thể hiện ở 5 mức độ: ① = **Rất không hài lòng**; ② = **Không hài lòng**; ③ = **Bình thường**; ④ = **Хài lòng**; ⑤ = **Rất hài lòng**

## 6. Phương pháp thực hiện

Có thể thực hiện khảo sát giấy hoặc khảo sát online, phỏng vấn trực tiếp, gọi điện thoại, ...)

Ví dụ: thực hiện việc khảo sát online bằng Google forms

- Sử dụng công cụ khảo sát Google forms và triển khai trực tiếp đường link khảo sát (đánh giá) tới từng đối tượng liên quan thông qua các kênh tương tác như: Email, Zalo, Lãnh đạo các đơn vị, ...

- Mẫu phiếu khảo sát: Theo đường link bên dưới:

<https://forms.gle/ABC...>

- Dữ liệu được thu tập qua Google forms và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel 2019; Phân tích số liệu khảo sát thông qua phần mềm SPSS 26 (nếu có);

- Viết báo cáo kết quả sau khi xử lý dữ liệu;

- Phê duyệt báo cáo;

- Công bố kết quả khảo sát tới các bên liên quan;

- Lưu trữ kết quả khảo sát;

- Lập kế hoạch khắc phục, cải tiến trong giai đoạn tiếp theo với các hoạt động khảo sát.

## 7. Dự trù kinh phí hỗ trợ thực hiện

Dự trù nội dung các khoản mục chi để thực hiện hoạt động này như sau:

STT	Nội dung các khoản chi	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (vnđ)	Thành tiền (vnđ)
1	Lập kế hoạch khảo sát	KS	1		

2	Thiết kế form nội dung bảng hỏi (dùng cho khảo sát online)	KS	1		
3	Tổng hợp, xử lý số liệu	KS	1		
4	Viết báo cáo kết quả khảo sát	KS	1		
...					
<b>TỔNG CỘNG</b>					

### 8. Tổ chức thực hiện

Các đơn vị lập danh sách ... của đơn vị mình tham gia khảo sát, đồng thời đốc thúc, giám sát việc thực hiện, tham gia tích cực, có trách nhiệm trong hoạt động lấy ý kiến phản hồi (hoàn thành trước ngày ... tháng ... năm 20...).

Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị điều phối trong việc lập kế hoạch và triển khai công tác khảo sát, thu thập và xử lý số liệu, viết báo cáo, hoàn thành trước ngày .... tháng ..... năm 20..... để trình Hiệu trưởng và gửi kết quả về các đơn vị liên quan.

Trên đây là kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của ... về hoạt động ...

Hiệu trưởng yêu cầu các đơn vị liên quan phối hợp và nghiêm túc thực hiện để đảm bảo việc khảo sát đúng theo kế hoạch.

Kế hoạch này thay cho thông báo./.

#### Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị liên quan (thực hiện);
- Đăng tải Website;
- Lưu: HCTH, QLCL.

#### HIỆU TRƯỞNG

### Phụ lục III: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

Số phiếu: .....

### PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN

V/v đánh giá các hoạt động ....

Kính chào Quý ...!

Với mục tiêu rà soát, cải tiến và nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động ... của ...; Được sự đồng ý của Hiệu trưởng, phòng Quản lý chất lượng tổ chức lấy ý kiến phản hồi của Quý ... về hoạt động ... của ...

Thông tin của quý ... cung cấp có ý nghĩa rất quan trọng giúp ... rà soát, cải tiến và nâng cao chất lượng của hoạt động ... Rất mong Quý ... dành chút thời gian để trả lời Phiếu khảo sát này theo các nội dung sau:

#### 1. Thông tin chung (tùy đặc thù của từng loại khảo sát thông tin có thể thay đổi):

- Giới tính? Năm sinh? ... (không bắt buộc)
- Trình độ chuyên môn?
- Đơn vị công tác?
- Vị trí công tác?
- ...

Ngày thu thập thông tin: ..... / ..... / .....

Phương pháp thu thập thông tin: Phỏng vấn trực tiếp ; Phát phiếu ; Điện thoại ; Google forms ; Phương pháp khác

#### 2. Đánh giá về các hoạt động ...

Xin vui lòng cho biết mức độ đánh giá của Thầy/Cô bằng cách chọn (click) vào ô thích hợp cho các tiêu chí theo thang đánh giá Likert từ 1 đến 5, cụ thể như sau:

① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường  
④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng

#### a. Hoạt động 1 (Nội dung lấy ý kiến 1), ...

Stt	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá (thang Likert)				
		①	②	③	④	⑤
1	...					
2	...					
3	...					
4	...					
5	...					
6	...					
7	...					

Ghi chú: Chỉ đánh 01 dấu chéo vào 01 ô bất kì ở mỗi hàng ngang

Các ý kiến góp ý thêm cho hoạt động ...

.....  
.....  
.....  
.....

**b. Hoạt động 2 (Nội dung lấy ý kiến 2), ...**

Stt	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá (thang Likert)				
		①	②	③	④	⑤
1	...					
2	...					
3	...					
4	...					
5	...					
6	...					
7	...					

*Ghi chú: Chỉ đánh 01 dấu chéo vào 01 ô bất kì ở mỗi hàng ngang*

Các ý kiến góp ý thêm cho hoạt động ...

.....  
.....  
.....  
.....

**3. Các ý kiến, đề xuất khác để nâng cao hiệu quả và chất lượng các hoạt động ...**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của Quý ... !