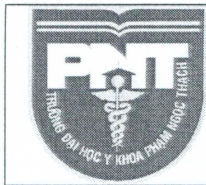


	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01/10/2025
		Trang: 1/22

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Ngô Thị Thu Hiền	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Đăng Thoại
Chức danh	Chuyên viên	Phó Trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Nội dung sửa đổi	Lần ban hành



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/ĐBCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01/10/2025

Trang: 2/22

I. MỤC ĐÍCH

- Quy định thống nhất cách thức quản lý, thực hiện công tác khảo sát thông qua biểu mẫu khảo sát nói chung.
- Xây dựng quy trình để chuẩn hóa việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện; phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn trong thực thi công việc.
- Các bên có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.
- Quy trình này thay thế cho QT-06/ĐBCL: Quy trình thực hiện khảo sát do Phòng Bảo đảm chất lượng ban hành lần đầu ngày 09 tháng 3 năm 2022 nhằm nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các đơn vị thuộc Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là “Trường”) trong quá trình triển khai Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng - các yêu cầu;
- Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;
- Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;
- Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

IV. CHỮ VIẾT TẮT, THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

1. Chữ viết tắt

- BGH: Ban Giám hiệu;
- BMKS: Biểu mẫu khảo sát;
- CV: Chuyên viên;
- CVHT: Cố vấn học tập;
- LDP: Lãnh đạo Phòng;



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025

Trang: 3/22

- P.BĐCL: Phòng Bảo đảm chất lượng;
- P.CNTT: Phòng Công nghệ Thông tin;
- P.CTSV: Phòng Công tác sinh viên;
- P.QLĐTĐH: Phòng Quản lý Đào tạo Đại học.

2. Định nghĩa

- Khảo sát: Là quá trình thu thập ý kiến, dữ liệu từ các đối tượng liên quan nhằm phục vụ công tác đánh giá, cải tiến chất lượng đào tạo, hoạt động quản lý hoặc các mục tiêu khác trong nhà trường hoặc theo yêu cầu quản lý của cấp trên.

- Biểu mẫu khảo sát: Là công cụ thu thập thông tin được thiết kế theo nội dung khảo sát cụ thể, có thể thực hiện dưới dạng bản cứng, trực tuyến hoặc thông qua phần mềm khảo sát.

- Quy trình khảo sát: Là chuỗi các bước cụ thể nhằm lập kế hoạch, tổ chức, theo dõi và tổng hợp kết quả khảo sát một cách thống nhất và có kiểm soát.

- Phần mềm khảo sát: Là nền tảng công nghệ hỗ trợ việc tạo lập, phát hành, thu thập và xử lý dữ liệu khảo sát. Ví dụ: Google Form, Microsoft Forms, hệ thống khảo sát nội bộ của Trường, hệ thống khảo sát qua phần mềm PSC hoặc phần mềm khác.

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ của quy trình



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01/10/2025

Trang: 4/22

STT	TRÁCH NHIỆM	CÁC BƯỚC THỰC HIỆN (Lưu đồ)	THỜI GIAN GIẢI QUYẾT
1	CV	Lập Kế hoạch khảo sát, đánh giá kèm BMKS	05 NLV
2	- LDP; - BGH.	Trình phê duyệt	03 NLV
3	CV	Tải phiếu khảo sát lên phần mềm PSC hoặc khởi tạo biểu mẫu Google Form tương ứng	02 NLV
4	CV	Chạy thử BMKS kiểm tra thông tin (4)	03 NLV
5	CV	Gửi thông báo kèm Kế hoạch khảo sát, BMKS cho các Đơn vị	02 NLV
6	Các đơn vị	Phân loại BMKS và Thông báo đến các đối tượng cần Khảo sát; Hướng dẫn thực hiện khảo sát	02 NLV



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

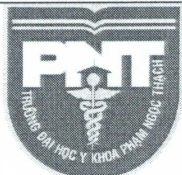
Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025

Trang: 5/22

STT	TRÁCH NHIỆM	CÁC BƯỚC THỰC HIỆN (Lưu đồ)	THỜI GIAN GIẢI QUYẾT
7	Đối tượng cần khảo sát	Thực hiện khảo sát	14 NLV
8	CV	Tải và xử lý dữ liệu khảo sát	03 NLV
9	CV	Báo cáo khảo sát và phân phối	05 NLV
10	CV	Lưu trữ	02 NLV

2. Diễn giải lưu đồ



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025

Trang: 6/22

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 1	Lập kế hoạch khảo sát và trình phê duyệt	CV	Khi có yêu cầu khảo sát hoặc theo kế hoạch định kỳ	05 NLV	Soạn kế hoạch khảo sát theo mẫu, trình LDP xem xét	BM.01/QT-07/BĐCL
Bước 2	Xem xét và phê duyệt kế hoạch khảo sát	- LDP; - BGH.		03 NLV	- LDP thẩm định và xem xét kế hoạch. + Trường hợp đạt: ký nháy vào kế hoạch, CV trình BGH ký ban hành; + Trường hợp không đạt: trả về CV chỉnh sửa kế hoạch. - BGH kiểm tra, xem xét nội dung, phê duyệt chính thức. + Trường hợp đạt: BGH ký ban hành; + Trường hợp không đạt: trả về CV chỉnh sửa kế hoạch.	
Bước 3	Thiết lập biểu mẫu khảo sát	CV		02 NLV	Sau khi BGH phê duyệt, CV nhập nội dung khảo sát vào phần mềm PSC, phần	BM.02/QT-07/BĐCL



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01/10/2025

Trang: 7/22

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					mềm khác (VD: Google Form ...) hoặc tạo biểu mẫu giấy theo nội dung kế hoạch	
Bước 4	Thử nghiệm khảo sát	CV		03 NLV	- CV triển khai thử nghiệm khảo sát trên một nhóm nhỏ người dùng từ 5 - 10 đối tượng (nội bộ hoặc đại diện đối tượng khảo sát); - Ghi nhận phản hồi về nội dung, giao diện, lỗi kỹ thuật (nếu có); - Nếu phát hiện lỗi: liên hệ P.CNTT hoặc đơn vị cung cấp phần mềm khảo sát (PSC) để hỗ trợ điều chỉnh; - Nếu không phát sinh lỗi: chuyển sang thực hiện Bước 5 - Gửi thông báo triển khai khảo sát.	
Bước 5	Gửi thông báo triển khai khảo sát	CV		02 NLV	Soạn và gửi thông báo chính thức triển khai khảo sát đến các đơn vị liên quan: P.QLĐTĐH, P.CTSV, hệ thống CVHT, các đơn vị liên quan khác (nếu có).	BM.03/QT-07/BĐCL
Bước 6	Gửi BMKS,	Các ĐVLQ		02 NLV	- Phổ biến mục tiêu, nội dung khảo sát;	

3
KHO
THẠCH
HAI

	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025
		Trang: 8/22

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
	phổ biến và theo dõi thực hiện khảo sát				- Hướng dẫn cách thực hiện; - Đôn đốc đối tượng khảo sát tham gia đúng hạn.	Không (Xem Phụ lục: Hướng dẫn xác định cỡ mẫu khảo sát)
Bước 7	Thực hiện khảo sát	Đối tượng khảo sát		14 NLV	Truy cập biểu mẫu khảo sát (trực tuyến hoặc bản giấy) và trả lời theo hướng dẫn của bảng câu hỏi	
Bước 8	Tải và xử lý dữ liệu khảo sát	CV		03 NLV	- Tổng hợp số lượng, tỷ lệ tham gia; kiểm tra mức độ hợp lệ của BMKS; - Nếu số lượng chưa đủ, liên hệ đơn vị liên quan nhắc nhở đối tượng thực hiện khảo sát; - Tải dữ liệu từ phần mềm khảo sát (PSC) hoặc từ Google Form; - Thống kê tỷ lệ tham gia, lọc dữ liệu không hợp lệ (nếu có); - Phân tích số liệu (định lượng và định tính).	



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01/10/2025

Trang: 9/22

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 9	Báo cáo khảo sát và phân phối	CV		05 NLV	- Tổng hợp các ý kiến nhận xét, góp ý; - Rút ra kết luận và đề xuất giải pháp cải tiến (nếu có); - Soạn thảo báo cáo kết quả khảo sát và trình LDP xem xét; - Phân phối báo cáo.	BM.04/QT-07/BĐCL
Bước 10	Lưu trữ	CV		02 NLV	Lưu trữ theo quy định	

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch thực hiện khảo sát	BM.01/QT-07/BĐCL	- Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo (bản in); - Google Drive (file).	10 năm
2	Biểu mẫu khảo sát hoàn chỉnh	BM.02/QT-07/BĐCL	- Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo (bản in); - Google Drive (file).	05 năm
3	Thông báo đến các đơn vị liên quan triển khai thực hiện khảo sát	BM.03/QT-07/BĐCL	- Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo (bản in); - Google Drive (file).	05 năm
4	Dữ liệu kết quả khảo sát thô	Không có biểu mẫu chung	- Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo (bản in); - Google Drive (file).	10 năm
5	Báo cáo kết quả khảo sát	BM.04/QT-07/BĐCL	- Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo (bản in).	10 năm

	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025
		Trang: 10/22

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Số lượng biểu mẫu khảo sát thu về không đủ	- Theo dõi thường xuyên tiến độ thực hiện khảo sát; - Gửi văn bản/email nhắc nhở qua các đơn vị liên quan; - Thiết kế khảo sát đơn giản, dễ làm; - Tổ chức khảo sát vào thời điểm phù hợp như cuối học phần; - Xem xét chế tài hoặc gắn kết quả khảo sát với công tác đánh giá (nếu phù hợp).
2	Biểu mẫu xảy ra lỗi kỹ thuật trong quá trình khảo sát	- Kiểm tra kỹ trước khi phát hành; - Luôn có phương án dự phòng: biểu mẫu giấy, hoặc khảo sát qua kênh khác (email, link thay thế); - Phối hợp với P.CNTT nếu sử dụng hệ thống nội bộ.
3	Đối tượng khảo sát không hiểu nội dung, gặp khó khăn khi trả lời	- Thiết kế biểu mẫu ngắn gọn, dễ hiểu, rõ ràng; - Gửi kèm văn bản hướng dẫn cách trả lời và nêu rõ mục đích sử dụng thông tin khảo sát; - Cung cấp kênh hỗ trợ giải đáp (email, số liên hệ, người phụ trách).
4	Tỷ lệ phản hồi khảo sát thấp hoặc dữ liệu khảo sát không đủ chất lượng (Ví dụ: tỷ lệ phản hồi thấp, trả lời không đầy đủ, thiếu nghiêm túc, trả lời trùng lặp ...)	- Thiết lập ngưỡng phản hồi tối thiểu để đảm bảo độ tin cậy: + Sinh viên: $\geq 60\%$ (Chuẩn AUN-QA (Criterion 11.1 Learner Support Services, và 11.3 Feedback Mechanisms) khuyến nghị tỷ lệ phản hồi của sinh viên cần đạt mức ít nhất 50 - 60% mới được xem là có giá trị thống kê); + Cán bộ, giảng viên: $> 70\%$ (HCERES (Standards for Evaluation, 2016) yêu cầu “sufficient response rate (commonly $>70\%$)” đối với nhóm



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01/10/2025

Trang: 11/22

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
		nhân sự; + Đơn vị khảo sát: $\geq 80\%$ (Theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và các chuẩn QA khác, khi khảo sát ý kiến quản lý/đơn vị, thường coi đó là ý kiến toàn bộ thay vì chọn mẫu $\rightarrow$ do vậy cần mức đáp ứng gần như đầy đủ ($\geq 80\%$). Lấy 80% để đảm bảo kết quả có sức nặng và độ bao quát). - Trường hợp không đạt ngưỡng: + Báo cáo Lãnh đạo phòng để xem xét tổ chức khảo sát bổ sung (chỉ 1 lần, tối đa trong 05 NLV sau khảo sát đầu tiên); + Nếu vẫn không đạt, phải nêu rõ lý do và đề xuất cải tiến trong báo cáo khảo sát. - Thực hiện phân tích chất lượng dữ liệu: + Loại bỏ phản hồi trùng lặp, thiếu thông tin hoặc bất thường; + Ghi nhận mức độ tin cậy, đại diện trong phân phân tích báo cáo. - Đảm bảo cách thiết kế câu hỏi phù hợp với trình độ, ngữ cảnh của đối tượng khảo sát để thu được phản hồi có giá trị. - Cập nhật, cải tiến biểu mẫu khảo sát dựa trên phản hồi từ lần khảo sát trước.

VIII. CÁC BIỂU MẪU

	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01.. / 10 / 2025
		Trang: 12/22

BM.01/QT-07/BĐCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

Số: /KH-TĐHYKPNT Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

Khảo sát

Căn cứ

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch xây dựng Kế hoạch khảo sát
....., cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

.....

2. Yêu cầu

.....

II. THỜI GIAN – ĐỊA ĐIỂM – ĐỐI TƯỢNG

1. Thời gian:

2. Địa điểm:

3. Đối tượng thực hiện:

4. Công cụ thực hiện khảo sát:

5. Thành lập Ban chỉ đạo và Ban thực hiện:

5.1. Ban chỉ đạo

STT	HỌ VÀ TÊN	ĐƠN VỊ	VAI TRÒ

	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01/10/2025
		Trang: 13/22

5.2. Ban thực hiện

STT	HỌ VÀ TÊN	ĐƠN VỊ	VAI TRÒ

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đối tượng khảo sát

Stt	Tên hoạt động khảo sát	Nội dung khảo sát	Số lần lấy ý kiến	Đối tượng lấy ý kiến	Hình thức khảo sát	Ghi chú

2. Nội dung và phương thức khảo sát

2.1. Nội dung khảo sát

.....

.....

2.2. Phương thức khảo sát

.....

.....

IV. KẾ HOẠCH KHẢO SÁT

Stt	Nội dung khảo sát	Đối tượng khảo sát	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Đơn vị viết báo cáo tổng hợp	Hình thức khảo sát

Sơ đồ tiến trình thực hiện

.....

.....

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

.....

.....

	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025
		Trang: 14/22

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

.....

Trên đây là Kế hoạch khảo sát Đề nghị các đơn vị có liên quan phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

-
-

HIỆU TRƯỞNG

.....



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025

Trang: 15/22

BM.02/QT-07/BĐCL

Mã số:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
TÊN ĐƠN VỊ

PHIẾU KHẢO SÁT
(Dành cho: Sinh viên / Cán bộ - Nhân viên / Người
bệnh / Đối tượng khác – vui lòng ghi rõ)

Lời ngỏ khảo sát!

.....
.....

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

Các thông tin cơ bản về người tham gia khảo sát (có thể ẩn danh hoặc tự chọn)

- Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác
- Năm sinh:
- Đối tượng khảo sát: ☐ ☐ ☐
- Đơn vị/ ngành học/công tác: ☐ ☐ ☐

PHẦN 2: THANG ĐO ĐÁNH GIÁ

(Áp dụng cho các câu hỏi đóng – đánh dấu ☒ vào ô tương ứng)

Mức độ	Diễn giải
1	Hoàn toàn không đồng ý/Hoàn toàn không hài lòng
2	Không đồng ý/Không hài lòng
3	Trung lập/Phân vân
4	Đồng ý/Hài lòng
5	Hoàn toàn đồng ý/Rất hài lòng

PHẦN 3: NỘI DUNG KHẢO SÁT

- Câu hỏi 1:
- Câu hỏi 2
- Câu hỏi 3

Các câu hỏi được thiết kế theo mục tiêu khảo sát (có thể dùng thang đo Likert, câu hỏi trắc nghiệm hoặc câu hỏi mở).

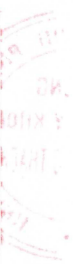
	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025
		Trang: 16/22

PHẦN 4. Ý KIẾN GÓP Ý/BỔ SUNG

(Anh/Chị có thể ghi thêm ý kiến mở về những điều cần cải tiến, đề xuất, hoặc đánh giá khác)

.....

CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA (ANH/CHỊ; QUÝ ĐƠN VỊ; ...)





QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025

Trang: 17/22

BM.03/QT-07/BĐCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
TÊN ĐƠN VỊ

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

Số: ... /TB-[Tên đơn vị]

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

V/v triển khai thực hiện khảo sát ... (tên khảo sát cụ thể) ...

Căn cứ

Thực hiện

[Tên đơn vị] thông báo đến các đơn vị liên quan phối hợp triển khai thực hiện khảo sát với các nội dung cụ thể như sau:

- Tên khảo sát:
- Đối tượng khảo sát:
- Thời gian thực hiện:
- Đơn vị phối hợp:
- Hình thức khảo sát:
- Yêu cầu:
 -
 -

Đề nghị các đơn vị liên quan phối hợp thực hiện đúng theo nội dung Thông báo này.

Trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

-
-

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ, tên)

	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BDCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025
		Trang: 18/22

BM.04/QT-07/BDCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
TÊN ĐƠN VỊ

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

Số: ... /BC-[Tên đơn vị]

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ... (tên khảo sát cụ thể) ...

I. CĂN CỨ THỰC HIỆN

-
-

II. THÔNG TIN KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

- Tên khảo sát:
- Mục tiêu khảo sát:
- Đối tượng khảo sát:
- Thời gian thực hiện: Từ ngày ... đến ngày ...
- Hình thức khảo sát: ☐ Trực tuyến ☐ Trực tiếp ☐ Kết hợp
- Tỷ lệ phản hồi: / (tính theo %).

2. Phương pháp khảo sát

- Công cụ thu thập:
(VD: google form, bản giấy, phần mềm PSC)
- Hình thức khảo sát:
- Cách chọn mẫu
- Thang đo sử dụng
(VD: Thang đo Likert 5 mức, câu hỏi trắc nghiệm, câu hỏi mở, ...)
- Cách xử lý và phân tích số liệu

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT (TÓM TẮT)

1. Thông tin chung của người tham gia
 - Cơ cấu giới tính



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01/10/2025

Trang: 19/22

- Nhóm tuổi
 - Đơn vị/ngành học/công tác
 - Các đặc điểm khác (nếu có)
2. Kết quả theo nội dung khảo sát
- Bảng/tóm tắt kết quả từng câu hỏi
 - Biểu đồ minh họa (cột, tròn, thanh, radar ...)
 - Các phát hiện chính
 - Các đề xuất cải tiến cụ thể cho các đơn vị
3. Ý kiến góp ý (câu hỏi mở)
- Tổng hợp các nhóm ý kiến chính
 - Trích dẫn một số ý kiến tiêu biểu

IV. NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ

(Phân tích các chiều cạnh phản ánh từ khảo sát, không chỉ liệt kê số liệu)

1. Điểm mạnh được phản ánh
2. Vấn đề tồn tại, hạn chế
3. Các xu hướng nổi bật từ kết quả khảo sát

V. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

Dựa trên kết quả khảo sát, đơn vị đề xuất:

1.
2.
3.

VI. PHẢN HỒI KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Để bảo đảm tính minh bạch và tạo động lực cho đối tượng tham gia khảo sát, kết quả khảo sát sẽ được phản hồi đến người tham gia qua hình thức:

- ☐ Email nhóm
- ☐ Bản tin nội bộ/Website
- ☐ Họp/Sinh hoạt chuyên môn
- ☐ Hệ thống quản lý học tập (LMS)
- ☐ Khác:



	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Mã số: QT-07/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025
		Trang: 20/22

(Đơn vị thực hiện khảo sát chịu trách nhiệm lựa chọn và thực hiện hình thức phản hồi phù hợp).

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát ...(tên khảo sát)... của [Tên đơn vị]. Kính gửi Phòng Bảo đảm chất lượng và Ban Giám hiệu để được tổng hợp, chỉ đạo (nếu có)./.

Nơi nhận:

-;
-

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ, tên)





QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025

Trang: 21/22

Phụ lục Hướng dẫn xác định cỡ mẫu khảo sát

1. Nguyên tắc

- Cỡ mẫu khảo sát được xác định đảm bảo tính đại diện của quần thể nghiên cứu, đạt được độ tin cậy thống kê, đồng thời có khả năng suy rộng kết quả cho từng nhóm đối tượng, bao gồm sinh viên bậc đại học và học viên sau đại học.

- Tùy theo quy mô và mục đích nghiên cứu, có thể lựa chọn một trong hai phương pháp thu thập số liệu:

(i) Điều tra toàn bộ trong trường hợp kích thước quần thể nhỏ và có khả năng khảo sát hết các đơn vị.

(ii) Điều tra chọn mẫu (sample survey) khi kích thước quần thể lớn, việc khảo sát toàn bộ không khả thi, từ đó tiến hành chọn mẫu đại diện để suy rộng kết quả cho quần thể.

- Theo Cochran (1977), Sampling Techniques: với quần thể nhỏ (< 500), việc khảo sát toàn bộ thường khả thi và tránh được sai số chọn mẫu.

- Theo Krejcie & Morgan (1970) đưa ra bảng tính cỡ mẫu; theo đó, khi tổng thể ≤ 500 , cỡ mẫu tối thiểu để đại diện dao động từ 217–226 (ở mức tin cậy 95%). Do đó, nhiều nghiên cứu giáo dục - y tế thường khuyến nghị khảo sát toàn bộ khi $N < 500$ để đảm bảo tính đại diện tuyệt đối.

2. Trường hợp khảo sát toàn bộ

- Áp dụng khi quy mô tổng thể dưới 500 người.
- Thường áp dụng cho các chương trình sau đại học (CKI, CKII, Thạc sĩ, Tiến sĩ) hoặc các ngành bậc đại học có quy mô nhỏ.

3. Trường hợp chọn mẫu

- Khi quy mô tổng thể từ 500 trở lên, áp dụng công thức tính cỡ mẫu:
Trong đó:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p(1 - p)}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p(1 - p)}$$

- n: cỡ mẫu tối thiểu
- N: tổng thể sinh viên/học viên
- Z: hệ số tin cậy (1,96 với mức tin cậy 95%)
- p: tỷ lệ giả định (nếu chưa có dữ liệu, chọn 0,5)
- e: sai số cho phép (thường chọn 5% = 0,05)



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Mã số: QT-07/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01 / 10 / 2025

Trang: 22/22

- Trường hợp nghiên cứu so sánh nhóm, áp dụng công thức tính mẫu so sánh 2 tỷ lệ hoặc 2 trung bình theo phương pháp nghiên cứu khoa học.

4. Phân tầng mẫu

4.1. Đối tượng bậc đại học

- Theo ngành học: Ví dụ Y khoa, Điều dưỡng, Răng Hàm Mặt, Xét nghiệm, Y tế công cộng...

- Theo khóa học (năm học): năm 1, năm 2, năm 3, năm 4....

- Theo giới tính: nam, nữ (và nhóm khác nếu có).

→ Trong mỗi ngành học, tiếp tục chia theo từng khóa học, sau đó theo giới tính để đảm bảo mẫu phản ánh được đặc điểm của toàn bộ quần thể sinh viên.

4.2. Đối tượng bậc sau đại học

- Theo chương trình đào tạo: Chuyên khoa I (CKI), Chuyên khoa II (CKII), Thạc sĩ (ThS), Tiến sĩ (TS).

- Theo chuyên ngành trong từng chương trình: Ví dụ CKI Nội, CKI Nhi, CKII Ngoại, Thạc sĩ Y tế công cộng,...

- Theo khóa học (niên khóa): năm 1, năm 2 (đối với CKI/ThS), năm 3 (đối với TS).

→ Trong mỗi tầng, chọn mẫu ngẫu nhiên theo tỷ lệ số lượng học viên của từng nhóm.

4.3. Nguyên tắc chọn mẫu trong mỗi tầng:

- Sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn hoặc ngẫu nhiên hệ thống.

- Số lượng mẫu ở mỗi tầng được phân bổ tỷ lệ thuận với quy mô quần thể của tầng đó (proportionate stratified sampling).

- Trường hợp tầng có quy mô nhỏ (< 30 đối tượng), nên khảo sát toàn bộ thay vì chọn mẫu.

5. Ví dụ minh họa

- Ngành Điều dưỡng bậc đại học có 700 sinh viên → áp dụng công thức tính cỡ mẫu, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt khoảng 292 sinh viên; mẫu được phân bổ theo từng khóa học để đảm bảo tính đại diện.

- Học viên Chuyên khoa I Nhi có 30 học viên → do quy mô quần thể nhỏ, tiến hành khảo sát toàn bộ.