ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

QUY TRÌNH KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Số hiệu: **QT.ĐBCL.03**
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 05/10/2026
Tổng số trang: 04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	04/3/2025
2	Bổ sung khảo sát liên quan đối với bậc Sau đại học, cập nhật và bổ sung BM02, BM03b, BM03d, BM03e, BM03h, BM03i, BM04 thuộc quy trình này	05/10/2026

Người soạn thảo	Chữ ký
Trịnh Thanh Đèo	

Xem xét	Phê duyệt
Trịnh Thanh Đèo ★ (Trưởng phòng)	**Trần Lê Quan** (Hiệu trưởng)

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn thực hiện công tác khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM, bao gồm:

- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về môn học và giảng viên
- Khảo sát sự hài lòng của học viên về môn học và giảng viên
- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về khóa học và hoạt động hỗ trợ của trường
- Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên sau một năm tốt nghiệp
- Khảo sát sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với nhân sự là cựu sinh viên trường
- Khảo sát sự hài lòng của giảng viên về chương trình đào tạo và hoạt động hỗ trợ của trường
- Khảo sát sự hài lòng của viên chức, người lao động về môi trường làm việc tại trường
- Khảo sát sự hài lòng học viên về khóa học và hoạt động hỗ trợ của trường
- Khảo sát sự hài lòng của giảng viên bậc sau đại học về chương trình đào tạo và hoạt động giảng dạy của trường

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát công tác khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, các đơn vị của Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01).
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN.01).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

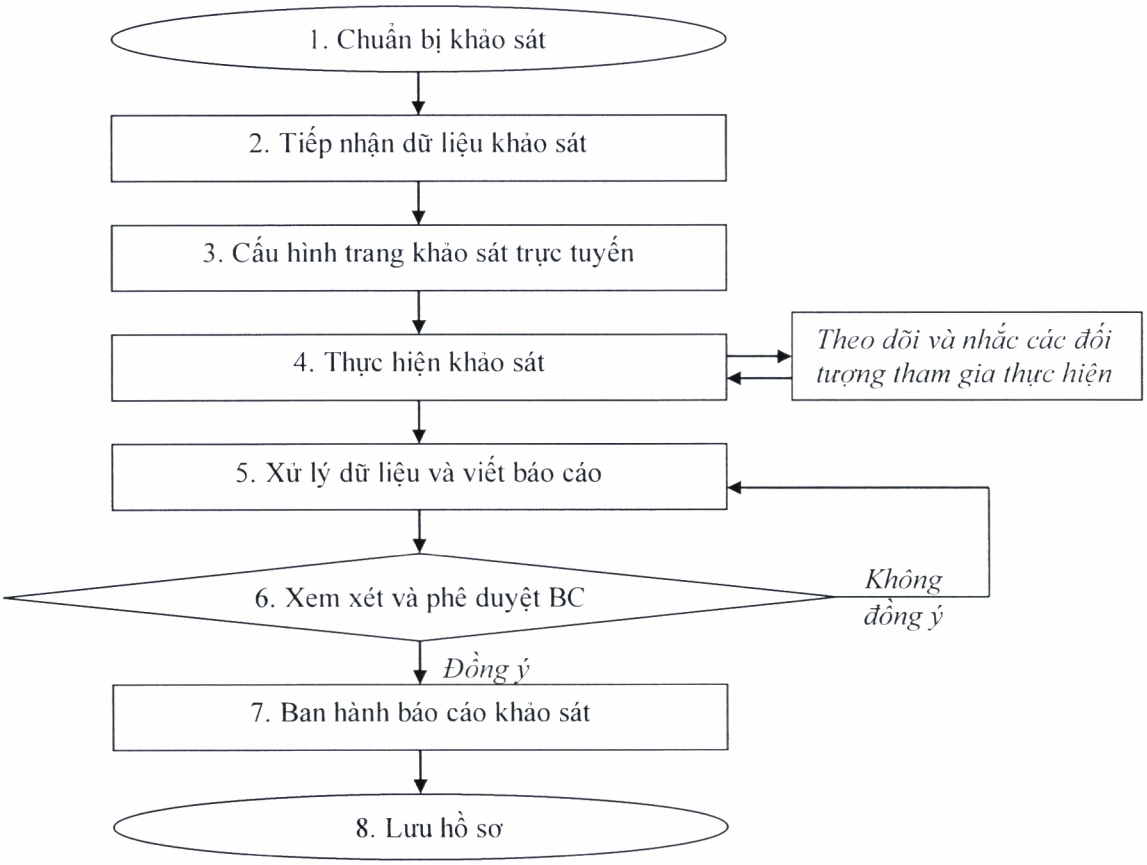
- Không có.

4.2 Từ viết tắt

- BGH: Ban Giám Hiệu
- P.KT&ĐBCL: Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
- ĐVLQ: Các đơn vị có liên quan
- ĐTKS: Các đối tượng thực hiện khảo sát
- NĐPC: Chuyên viên phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng được phân công
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- KS: Khảo sát

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Chuẩn bị khảo sát - Ban hành thông báo và triển khai KS đến các đối tượng KS và các đơn vị có liên quan	P.KT&ĐBCL ĐVLQ, ĐTKS	Theo kế hoạch ĐBCL hằng năm	BM05.ĐBCL.03 BM01.ĐBCL.03
Bước 2. Tiếp nhận dữ liệu khảo sát Các đơn vị liên quan cung cấp dữ liệu các đối tượng tham gia KS để chuẩn bị thực hiện KS	ĐVLQ	5 ngày	BM02.ĐBCL.03
Bước 3. Cấu hình trang khảo sát trực tuyến - Kiểm tra dữ liệu chuẩn bị KS - Cấu hình bảng hỏi KS và trang KS trực tuyến - Chạy thử (test) trang khảo sát	NĐPC	3 ngày	BM03a.ĐBCL.03 BM03b.ĐBCL.03 BM03c.ĐBCL.03 BM03d.ĐBCL.03 BM03e.ĐBCL.03 BM03f.ĐBCL.03 BM03g.ĐBCL.03 BM03h.ĐBCL.03 BM03i.ĐBCL.03

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 4. Thực hiện khảo sát - Thực hiện KS trực tuyến trên hệ thống Limesurvey (hoặc trên portal, đối với các gói khảo sát sinh viên) - Trước khi hết hạn 3 ngày, liên hệ nhắc các đối tượng chưa thực hiện khảo sát vào hệ thống để thực hiện.	NĐPC ĐTKS	Theo thông báo KS	Hệ thống KS
Bước 5. Xử lý dữ liệu và viết báo cáo - Kết thúc đợt KS, xuất dữ liệu thô (đã thực hiện KS); xử lý dữ liệu, tổng hợp và thống kê. - Viết báo cáo khảo sát	NĐPC	2 tuần	BM04.ĐBCL.03
Bước 6. Xem xét và phê duyệt báo cáo khảo sát - Trưởng phòng P.KT&ĐBCL xem xét và đề nghị chỉnh sửa báo cáo KS (nếu cần) và ký ban hành báo cáo	Trưởng phòng P.KT&ĐBCL	1 ngày	BM04.ĐBCL.03
Bước 7. Ban hành báo cáo khảo sát - Gửi báo cáo KS đến các cấp quản lý và các đơn vị. - Công bố báo cáo lên website; - Tách dữ liệu KS và gửi các đơn vị, cá nhân liên quan	P.KT&ĐBCL ĐVLQ	3 ngày	BM04.ĐBCL.03
Bước 8. Lưu hồ sơ - Lưu trữ hồ sơ theo quy định	NĐPC		

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.ĐBCL.03	Thông báo khảo sát
2	BM02.ĐBCL.03	Mẫu cung cấp dữ liệu các đối tượng tham gia KS
3	BM03a.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của sinh viên về môn học và giảng viên
4	BM03b.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của học viên về môn học và giảng viên
5	BM03c.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của sinh viên về khóa học và hoạt động hỗ trợ của trường
6	BM03d.ĐBCL.03	Phiếu KS tình hình việc làm của sinh viên sau một năm tốt nghiệp
7	BM03e.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với nhân sự là cựu sinh viên trường
8	BM03f.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của giảng viên về chương trình đào tạo và hoạt động hỗ trợ của trường
9	BM03g.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của viên chức, người lao động về môi trường làm việc tại trường
10	BM03h.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của học viên về khóa học và hoạt động hỗ trợ của trường
11	BM03i.ĐBCL.03	Phiếu KS sự hài lòng của giảng viên bậc sau đại học về chương trình đào tạo và hoạt động giảng dạy của trường
12	BM04.ĐBCL.03	Báo cáo kết quả khảo sát
13	BM05.ĐBCL.03	Kế hoạch công tác ĐBCL hằng năm