**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN**

**VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG**

Nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động của nhà trường, đồng thời ghi nhận những ý kiến phản hồi từ phía người học, Nhà trường rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của tất cả sinh viên đối với các hoạt động của nhà trường hiện nay. Ý kiến của các bạn sinh viên sẽ là cơ sở quan trọng cho việc đề ra những giải pháp cải tiến chất lượng phục vụ của nhà trường trong thời gian tới. Nguyên tắc của khảo sát là ẩn danh (không tiết lộ tên người tham gia khảo sát), kết quả khảo sát chỉ có giá trị tham khảo; do vậy các bạn sinh viên cần thể hiện tinh thần đóng góp xây dựng, mạnh dạn nêu ý kiến, phản ảnh trung thực, khách quan về các thông tin khảo sát.

Hãy cho biết mức độ đồng ý bằng cách chọn vào ô thích hợp từ 1 đến 5.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Hoàn toàn không đồng ý | Không đồng ý | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tiêu chí đánh giá** | **Mức** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. **Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên hỗ trợ sinh viên** | |  |  |  |  |  |
|  | Thái độ của cán bộ, nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng khi tôi tiếp xúc |  |  |  |  |  |
|  | Các khiếu nại của tôi luôn được giải quyết kịp thời, đúng hạn và thỏa đáng |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và học tập của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết đúng thời hạn |  |  |  |  |  |
|  | Sự hài lòng chung của cán bộ, nhân viên hỗ trợ sinh viên |  |  |  |  |  |
| 1. **Cơ sở vật chất phục vụ sinh viên** | |  |  |  |  |  |
|  | Phòng học lý thuyết đáp ứng được nhu cầu học tập của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành và trang thiết bị máy móc đáp ứng được nhu cầu học tập , nghiên cứu của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Không gian tự học đáp ứng nhu cầu học tập, của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Internet, wifi phục vụ hiệu quả cho việc học tập, nghiên cứu của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Thiết bị thể dục thể thao, sân vận động, sân mái vòm đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của tôi (nếu Anh/Chị không sử dụng dịch vụ này thì không đánh giá) |  |  |  |  |  |
|  | Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ, khô ráo, thông thoáng |  |  |  |  |  |
|  | Các khu vực công cộng (đường đi, sảnh, hành lang, cầu thang, sân bãi) thuận tiện cho người sử dụng |  |  |  |  |  |
|  | Sự hài lòng chung về cơ sở vật chất phục vụ sinh viên |  |  |  |  |  |
| **C. Chất lượng dịch vụ của Nhà trường** | | | | | | |
|  | Các thông tin hướng dẫn tại các khu vực công cộng, tại các đơn vị trong trường đầy đủ, rõ ràng |  |  |  |  |  |
|  | Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên website của nhà trường, thông qua hệ thống email sinh viên, kênh truyền thông UTE-TV |  |  |  |  |  |
|  | Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe ban đầu của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Dịch vụ ký túc xá đáp ứng nhu cầu ở của tôi (nếu Anh/Chị không ở nội trú ký túc xá thì không đánh giá mục này) |  |  |  |  |  |
|  | Dịch vụ hỗ trợ sinh viên về đời sống vật chất, tinh thần, phát triển kỹ năng cá nhân đáp ứng nhu cầu của tôi |  |  |  |  |  |
|  | ~~Căn tin đáp ứng được nhu cầu của tôi (vị trí thuận tiện, diện tích rộng rãi, đảm bảo chất lượng món ăn và vệ sinh an toàn thực phẩm, thái độ nhân viên phục vụ, v.v)~~ Do hiện nay căn tin đang ngưng hoạt động để sửa chữa. |  |  |  |  |  |
|  | Bãi giữ xe đáp ứng được nhu cầu của tôi (vị trí thuận tiện, bố trí hợp lý, diện tích rộng rãi, thái độ nhân viên, v.v) |  |  |  |  |  |
|  | Tôi đóng học phí một cách nhanh chóng, dễ dàng |  |  |  |  |  |
|  | Học bổng được trao một cách công bằng, thỏa đáng, khuyến khích tinh thần học tập của sinh viên |  |  |  |  |  |
|  | Công tác hỗ trợ tham quan, thực tập, tìm kiếm việc làm đáp ứng nhu cầu của tôi |  |  |  |  |  |
|  | Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt |  |  |  |  |  |
|  | Nhìn chung, tôi hài lòng về chất lượng dịch vụ của nhà trường |  |  |  |  |  |

1. Nhà trường có thành lập đội ngũ tư vấn viên tại các khoa/phòng ban. Bạn có bao giờ liên hệ với đội ngũ tư vấn viên để yêu cầu được hỗ trợ chưa? (Nếu có vui lòng trả lời câu tiếp theo)

🔾 Có

🔾 Không

1. Mức độ hài lòng của bạn về kết quả và thời gian phản hồi của đội ngũ tư vấn viên của Nhà trường?

🔾 Hoàn toàn không hài lòng.

🔾 Không hài lòng

🔾 Phân vân

🔾 Hài lòng.

🔾 Hoàn toàn hài lòng

1. Sự hài lòng chung về chất lượng phục vụ của Nhà Trường

🔾 Hoàn toàn không hài lòng.

🔾 Không hài lòng

🔾 Phân vân

🔾 Hài lòng.

🔾 Hoàn toàn hài lòng

1. Các ý kiến đóng góp khác của tôi.

Xin chân thành cảm ơn sự tham gia của các anh/chị!