# PHỤ LỤC

**PHỤ LỤC 1. PHIẾU DÀNH CHO SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG**

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ - SỰ HÀI LÒNG VÀ SỰ TÍN NHIỆM CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI NHÀ TRƯỜNG**

**Phần I: Chất lượng dịch vụ**

Dịch vụ trong bộ câu hỏi này bao gồm: dịch vụ đào tạo (VD: Cung cấp thời khóa biểu, đăng ký tín chỉ, bảng điểm, sổ tay sinh viên,…) và dịch vụ hỗ trợ đào tạo (VD: Ký túc xá, khám sức khỏe, cấp hóa đơn, phiếu thu học phí,…)

Các từ viết tắt

|  |  |
| --- | --- |
| Phòng QL ĐTĐH | Phòng Quản lý Đào tạo đại học |
| Phòng QL ĐTSDH | Phòng Quản lý Đào tạo sau đại học |
| Phòng CTSV | Phòng Công tác sinh viên |
| Phòng HCQT | Phòng Hành chính Quản trị |
| Phòng TCKT | Phòng Tài chính kế toán |
| Phòng KT&ĐBCL | Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng |

*Anh/chị hãy đọc từng câu hỏi và điền điểm đánh giá phù hợp theo thang điểm từ 1 đến 5 vào ô “****Điểm đánh giá****” trong các bảng dưới đây.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mã** | **Nội dung** | **Điểm đánh giá (Từ 1-5)****Kém nhất Tốt nhất**  **1 5** |
| E2 | Các biển chỉ dẫn trong trường dễ nhìn và dễ hiểu  |  |
| E4 | Trường bố trí, sắp xếp các khu vực chức năng phù hợp  |  |

*Anh/chị hãy đọc từng câu hỏi và điền điểm đánh giá phù hợp theo thang điểm từ 1 đến 5 vào ô “****Điểm đánh giá****” trong các bảng dưới đây. Anh/chị lưu ý điền điểm đánh giá vào tất cả các ô, kể cả ô “****Điểm đánh giá chung cho mục này****”, anh/chị hãy gạch chéo những ô không phù hợp với anh/chị.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mã** | **Nội dung** | **Điểm đánh giá (Từ 1-5)****Kém nhất Tốt** **1 5**  |
| *Điểm đánh giá chung cho mục này*  | Giảng đường | Phòng máy | Trung tâm xét nghiệm | Ký túc xá | Thư viện |
| E1 | Các trang thiết bị của Trường phù hợp và hiện đại  |  |  |  |  |  |  |

*Anh/chị hãy đọc từng câu hỏi và điền điểm đánh giá phù hợp theo thang điểm từ 1 đến 5 vào ô “****Điểm đánh giá****” trong các bảng dưới đây. Anh/chị lưu ý điền điểm đánh giá vào tất cả các ô, kể cả ô “****Điểm đánh giá chung cho mục này****”, anh/chị hãy gạch chéo những ô không phù hợp với anh/chị.*

| **Mã** | **Nội dung** | **Điểm đánh giá (Từ 1-5)****Kém nhất Tốt nhất** **1** **5** |
| --- | --- | --- |
| *Điểm đánh giá chung cho mục này*  | Phòng QL ĐTĐH | Phòng QL ĐTSDH | Phòng CTSV | Phòng HCQT | Phòng TCKT | Phòng KT&ĐBCL | Thư viện | Giảng viên |
| E3 | Cán bộ phòng ban/ giảng viên có trang phục phù hợp với môi trường giáo dục |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E8 | Cán bộ phòng ban/giảng viên cung cấp các dịch vụ đúng thời gian đã cam kết |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E9 | Các hồ sơ, giấy tờ được các phòng ban/khoa/bộ môn lưu trữ đầy đủ và chính xác  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E10 |  Thời gian cung cấp các dịch vụ được cán bộ phòng ban/giảng viên thông tin đầy đủ tới người học  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E11 | Người học được nhận các dịch vụ một cách kịp thời  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E12 | Cán bộ phòng ban/giảng viên sẵn sàng hỗ trợ người học  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E13 | Cán bộ phòng ban/giảng viên không từ chối các đề nghị chính đáng người học vì lý do bận việc khác  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E14 | Cán bộ phòng ban/giảng viên tạo niềm tin cho người học  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E15 | Người học cảm thấy an tâm khi tương tác với cán bộ phòng ban/giảng viên |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E16 | Cán bộ phòng ban/giảng viên có thái độ niềm nở, lịch sự  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E17 | Cán bộ phòng ban/giảng viên có đủ năng lực để thực hiện nhiệm vụ  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E19 | Cán bộ phòng ban/giảng viên quan tâm đến từng người học  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E20 | Cán bộ phòng ban/giảng viên hiểu được nhu cầu chính đáng của từng người học  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E22 | Thời gian làm việc của các phòng chức năng, khoa/BM là phù hợp  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* *Anh/chị hãy đọc từng câu hỏi và điền điểm đánh giá phù hợp theo thang điểm từ 1 đến 5 vào ô “****Điểm đánh giá****” trong các bảng dưới đây.*

| **Mã** | **Nội dung** | **Điểm đánh giá (Từ 1-5)****Kém nhất Tốt nhất**  **1 5** |
| --- | --- | --- |
| E5 | Nhà trường thực hiện đúng những gì đã cam kết với người học |  |
| E6 | Nhà trường sẵn sàng chia sẻ và đảm bảo hỗ trợ người học khi gặp bất kỳ vấn đề gì |  |
| E7 |  Nhà trường cung cấp dịch vụ đúng theo nhu cầu chính đáng của người học  |  |
| E18 | Các chính sách của Nhà trường thể hiện sự quan tâm đến từng người học  |  |
| E21 | Lợi ích của người học là mối quan tâm hàng đầu của Nhà trường  |  |

**Phần II: Sự hài lòng và tín nhiệm đối với nhà trường**

* Anh/chị hãy khoanh tròn vào lựa chọn phù hợp

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Ít hài lòng |  | Rất hài lòng |
| HL1 | Nhìn chung, tôi hài lòng với nhà trường | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Ít đáp ứng |  | Đáp ứng tốt |
| HL2 | Nhà trường đã đáp ứng tốt kỳ vọng ban đầu của tôi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Không lựa chọn |  | Chắc chắn lựa chọn |
| TN1 | Nếu có cơ hội lựa chọn lại, tôi vẫn lựa chọn học tại Đại học Y tế công cộng  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Không tham gia |  | Chắc chắn tham gia |
| TN2 | Tôi có dự định tham gia các khóa học khác của nhà trường trong tương lai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Không giới thiệu |  | Chắc chắn giới thiệu |
| TN3 | Tôi sẽ giới thiệu trường Đại học Y tế công cộng với mọi người khi có cơ hội | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Để cải thiện chất lượng của nhà trường anh/chị vui lòng giải thích thêm cho phần đánh giá của anh/chị ................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ ................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Xin cảm ơn các anh/chị!