

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHÁNH HÒA

Địa chỉ: Số 01 Nguyễn Chánh, phường Lộc Thọ, TP Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa
Số 52 Phạm Văn Đồng, phường Vĩnh Hải, TP Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa

PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN, HỖ TRỢ,
PHỤC VỤ NGƯỜI HỌC

Nhằm phục vụ cho công tác tự đánh giá, nâng cao chất lượng tư vấn, hỗ trợ và phục vụ người học tại Trường; Anh/chị vui lòng cho ý kiến đánh giá bằng cách trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Các anh/chị đánh dấu ☒ vào ☐ theo các mức độ lựa chọn dưới đây:

TT	Mức độ hài lòng	Giải thích về mức độ hài lòng
1	Rất không hài lòng	Tương ứng mức độ hài lòng của anh/chị đối với dịch vụ dưới 30%
2	Không hài lòng	Tương ứng mức độ hài lòng của anh/chị đối với dịch vụ từ 30% đến dưới 50%
3	Bình thường	Tương ứng mức độ hài lòng của anh/chị đối với dịch vụ từ 50% đến dưới 70%
4	Hài lòng	Tương ứng mức độ hài lòng của anh/chị đối với dịch vụ từ 70% đến dưới 80%
5	Rất hài lòng	Tương ứng mức độ hài lòng của anh/chị đối với dịch vụ từ 80% trở lên

A. Thông tin chung:

- Họ và tên:
- Giới tính:
- MSSV:
- Ngành đào tạo:
- Khóa học:

(Thông tin này chỉ sử dụng để xác thực độ tin cậy của người phản hồi ý kiến, không được sử dụng để cung cấp cho các bên liên quan)

B. Nội dung lấy ý kiến:

STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
I	Hoạt động đào tạo					
1	Quy chế đào tạo được phổ biến, hướng dẫn đầy đủ, kịp thời giúp anh/chị hiểu và thực hiện tốt các quy định học vụ, quyền và nghĩa vụ của bản thân.	☐	☐	☐	☐	☐

2	Kế hoạch học tập toàn khóa và hàng năm được thông tin đầy đủ, kịp thời, giúp anh/chị chủ động xây dựng kế hoạch học tập và rèn luyện.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Các quy trình công việc liên quan được công khai rõ ràng, có biểu mẫu cụ thể, dễ dàng thực hiện.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Lịch thi phù hợp với thời gian học tập.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Các quy định về việc kiểm tra thường xuyên, định kỳ được phổ biến cụ thể, rõ ràng, kịp thời.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Cán bộ, nhân viên phòng Đào tạo tư vấn, hỗ trợ nhiệt tình, kịp thời, có trách nhiệm (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng đến liên hệ hỗ trợ tại Phòng).	☐	☐	☐	☐	☐
7	Lãnh đạo khoa nhiệt tình hướng dẫn, hỗ trợ anh/chị (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng có nhu cầu tư vấn, hỗ trợ từ Lãnh đạo Khoa về các vấn đề liên quan đến hoạt động đào tạo).	☐	☐	☐	☐	☐
8	Giảng viên chủ nhiệm – cố vấn học tập tư vấn, hỗ trợ nhiệt tình, kịp thời, có hiệu quả đối với anh/chị trong quá trình xây dựng kế hoạch học tập cũng như những vấn đề khác trong quá trình đào tạo (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng có nhu cầu tư vấn, hỗ trợ từ GVCN – CVHT).	☐	☐	☐	☐	☐
II	Hoạt động nghiên cứu khoa học					
9	Các quy định về điều kiện, tiêu chuẩn đăng ký đề tài nghiên cứu khoa học được phổ biến đầy đủ, rõ ràng và kịp thời.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Khoa phổ biến kế hoạch, hướng dẫn anh/chị triển khai đăng ký đề tài kịp thời, phân công giảng viên hướng dẫn phù hợp (bỏ qua nếu anh/chị không tham gia nghiên cứu khoa học).	☐	☐	☐	☐	☐
11	Giảng viên hướng dẫn nhiệt tình, hỗ trợ anh/chị trong suốt quá trình thực hiện đề tài (bỏ qua nếu anh/chị không tham gia nghiên cứu khoa học).	☐	☐	☐	☐	☐
12	Cán bộ, nhân viên phòng Quản lý khoa học nhiệt tình hỗ trợ anh/chị trong quá trình hoàn thiện hồ sơ, thủ tục đăng ký, nghiệm thu đề tài (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng đến liên hệ tại Phòng).	☐	☐	☐	☐	☐
III	Chế độ chính sách và các hoạt động giáo dục kỹ năng sống					
13	Các quy chế, quy định liên quan đến công tác HSSV được phổ biến kịp thời và giải thích rõ ràng giúp anh/chị hiểu rõ quyền và trách nhiệm của người học.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Công tác thi đua, khen thưởng, kỷ luật HSSV được thực hiện nghiêm túc, công khai, kịp thời và đúng đối tượng.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Các chế độ chính sách của Nhà nước và Nhà trường đối với sinh viên như: dân tộc thiểu số,	☐	☐	☐	☐	☐

	miền núi, hải đảo, hộ nghèo, hộ cận nghèo, khuyết tật, mồ côi, chính sách nội trú, miễn giảm học phí... được thực hiện đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng (Bỏ qua nếu anh chị không thuộc đối tượng hưởng chế độ chính sách).					
16	Thông tin về các nguồn học bổng tài trợ từ các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước được phổ biến kịp thời, có tiêu chí xét duyệt rõ ràng, việc xét duyệt được thực hiện nghiêm túc, công khai, đúng đối tượng với mỗi loại học bổng.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Học bổng khuyến khích học tập có tiêu chí xét duyệt rõ ràng, được xét duyệt công khai, đúng đối tượng.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Các hoạt động tư vấn sức khỏe, tâm lý, pháp luật và các hoạt động giáo dục kỹ năng sống khác của Nhà trường, Khoa được tổ chức hàng năm, nội dung tư vấn phù hợp với nhu cầu của anh/chị.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Thủ tục hành chính liên quan đến HSSV (xác nhận sinh viên, hoãn nghĩa vụ quân sự, vay vốn,...) được công khai, quy trình rõ ràng, biểu mẫu cụ thể, giải quyết đúng thời hạn (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng sử dụng dịch vụ).	☐	☐	☐	☐	☐
20	Các khiếu nại về chính sách HSSV được giải quyết thỏa đáng, kịp thời (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng khiếu nại về chế độ, chính sách, học bổng,...).	☐	☐	☐	☐	☐
21	Cán bộ, nhân viên P. CTSV nhiệt tình, có trách nhiệm trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ anh/chị hoàn thiện hồ sơ hưởng các chế độ, chính sách, giải quyết thủ tục hành chính (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng sử dụng dịch vụ tại phòng CTSV).	☐	☐	☐	☐	☐
22	Cán bộ, nhân viên phục vụ tại Khoa (Giáo vụ Khoa, Lãnh đạo Khoa) nhiệt tình, có trách nhiệm trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ anh/chị hoàn thiện hồ sơ hưởng các chế độ, chính sách, giải quyết thủ tục hành chính (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng sử dụng dịch vụ tại khoa).	☐	☐	☐	☐	☐
23	Chất lượng dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, dịch vụ khám sức khỏe định kỳ được thực hiện đúng quy định, có đầy đủ trang thiết bị phục vụ; dịch vụ hỗ trợ đăng ký mua BHYT kịp thời, thuận lợi.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Nhân viên y tế có năng lực, kinh nghiệm, thân thiện, hỗ trợ kịp thời khi sinh viên có nhu cầu (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng sử dụng dịch vụ y tế tại cơ sở 1/cơ sở 2/ký túc xá).	☐	☐	☐	☐	☐

25	Hoạt động đối thoại giữa Lãnh đạo (Trường, Khoa) với HSSV thiết thực, dân chủ, công khai, minh bạch và được tổ chức định kỳ hàng năm từ cấp lớp, khoa, trường.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Những vấn đề của sinh viên đề xuất được giải quyết thỏa đáng, kịp thời thông qua đối thoại.	☐	☐	☐	☐	☐
IV	Cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ thư viện, ký túc xá					
27	Phòng học có đủ bàn ghế, được sắp xếp hợp lý và bảo đảm khoảng cách.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Bàn ghế trong phòng học phù hợp với các học phần lý thuyết, thực hành, thí nghiệm.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Phòng học đầy đủ thiết bị phục vụ dạy và học (máy chiếu/ti vi, hệ thống âm thanh, thiết bị thí nghiệm, thực hành).	☐	☐	☐	☐	☐
30	Phòng học thông thoáng, bảo đảm về ánh sáng.	☐	☐	☐	☐	☐
31	Phòng máy tính đáp ứng đủ về số lượng, bảo đảm về chất lượng.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ, đủ đáp ứng nhu cầu.	☐	☐	☐	☐	☐
33	Công tác vệ sinh trường học sạch sẽ, thông thoáng.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Cán bộ, nhân viên phụ trách cơ sở vật chất nhiệt tình, có trách nhiệm.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Cán bộ phụ trách phòng thực hành, thí nghiệm nhiệt tình hướng dẫn, hỗ trợ anh/chị trong quá trình sử dụng phòng thực hành, thí nghiệm để học tập, nghiên cứu.	☐	☐	☐	☐	☐
36	Công tác an ninh, bảo vệ trong khuôn viên trường chặt chẽ.	☐	☐	☐	☐	☐
37	Thư viện hiện đại, có đầy đủ giáo trình, tài liệu phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu, giải trí của anh/chị (bỏ qua nếu anh chị chưa từng đến sử dụng dịch vụ tại Thư viện).	☐	☐	☐	☐	☐
38	Không gian phòng đọc trong Thư viện thông thoáng, sạch, đẹp để học tập (bỏ qua nếu anh chị chưa từng sử dụng dịch vụ tại Thư viện).	☐	☐	☐	☐	☐
39	Hệ thống máy tính, đường truyền internet, hệ thống wifi tại Thư viện đáp ứng được nhu cầu tra cứu, truy cập trong quá trình học tập, nghiên cứu của anh chị (bỏ qua nếu anh chị chưa từng sử dụng dịch vụ tại Thư viện).	☐	☐	☐	☐	☐
40	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ anh/chị nhiệt tình, thân thiện trong việc giải đáp thông tin, mượn trả tài liệu (bỏ qua nếu anh chị chưa từng sử dụng dịch vụ tại Thư viện).	☐	☐	☐	☐	☐
V	Học phí và các chi phí khác					

41	Mức học phí hợp lý.	☐	☐	☐	☐	☐
42	Cách thức và phương tiện thu các khoản học phí, lệ phí của Nhà trường thuận tiện, hợp lý.	☐	☐	☐	☐	☐
43	Thực hiện đúng hạn, đúng quy định việc chi trả học bổng, trợ cấp cho sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
44	Nhân viên thu ngân thân thiện, hỗ trợ kịp thời khi sinh viên có nhu cầu (bỏ qua nếu anh/chị chưa từng sử dụng dịch vụ trực tiếp tại phòng Kế hoạch – Tài chính và các Trung tâm).	☐	☐	☐	☐	☐
45	Khuôn viên ký túc xá rộng rãi, sạch sẽ, thoáng mát, có sân chơi, phòng sinh hoạt chung (Bỏ qua nếu anh chị không ở ký túc xá trong năm học này).	☐	☐	☐	☐	☐
46	Ký túc xá có cung cấp các dịch vụ nhà ăn, căn tin, văn phòng phẩm,... đáp ứng nhu cầu của anh/chị (Bỏ qua nếu anh chị không ở ký túc xá trong năm học này).	☐	☐	☐	☐	☐
47	Cán bộ, nhân viên ký túc xá nhiệt tình, thân thiện trong quá trình phục vụ (Bỏ qua nếu anh chị không ở ký túc xá trong năm học này).	☐	☐	☐	☐	☐
VI	Các hoạt động Đoàn – Hội					
48	Thông tin về các kế hoạch, các chương trình hoạt động của Đoàn – Hội đến với HSSV kịp thời	☐	☐	☐	☐	☐
49	Hoạt động Đoàn - Hội tại trường tạo môi trường rèn luyện phù hợp.	☐	☐	☐	☐	☐
50	Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao phong phú.	☐	☐	☐	☐	☐
51	Tổ chức các hoạt động tình nguyện HSSV phong phú, ý nghĩa.	☐	☐	☐	☐	☐
52	Công tác kiểm tra đánh giá Đoàn viên, Hội viên đầy đủ, chính xác.	☐	☐	☐	☐	☐
53	Công tác tuyên dương, khen thưởng Đoàn viên, Hội viên kịp thời.	☐	☐	☐	☐	☐
54	Cán bộ Đoàn - Hội có năng lực, nhiệt tình, có trách nhiệm với Đoàn viên.	☐	☐	☐	☐	☐

55. Những vấn đề mà Nhà trường đã cam kết cải tiến chất lượng phục vụ trong Hội nghị đối thoại sinh viên nhưng chưa được giải quyết?

56. Kiến nghị, đề xuất của anh/chị đối với Trường, các đơn vị Phòng, Khoa, Trung tâm, Đoàn, Hội của Nhà trường, đội ngũ cán bộ phục vụ (thư viện, thiết bị, ký túc xá, trung tâm, giáo vụ khoa, cán bộ phụ trách các phòng thực hành, thí nghiệm, máy

tính,...), GVCN – CVHT (đề nghị anh/chị ghi rõ ý kiến góp ý đối với cá nhân/bộ phận nào) để giúp Nhà trường, các cá nhân, đơn vị cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động tư vấn, hỗ trợ, phục vụ người học?

Chân thành cảm ơn Anh/chị đã dành thời gian đóng góp ý kiến!