



**VIETNAM NATIONAL UNIVERSITY - HCMC  
INTERNATIONAL UNIVERSITY**

**SURVEY  
OF SERVICE QUALITY AT THE INTERNATIONAL UNIVERSITY**

(For students)

**PHIẾU KHẢO SÁT  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI TRƯỜNG ĐH QUỐC TẾ**  
(Dành cho Sinh viên)

This survey is conducted to find out how the services at the International University meet the needs of all the students in order to propose corrective measures and improvements to the drawbacks as this will help to enhance the quality of the overall services at the International University.

*Khảo sát này được thực hiện để tìm hiểu mức độ đáp ứng của các hoạt động dịch vụ tại trường đối với nhu cầu toàn thể sinh viên trường nhằm đề ra các biện pháp khắc phục và cải tiến những mặt hạn chế góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ toàn trường.*

Please indicate your level of satisfaction for the services by coloring the corresponding circles on the 1-5 scale as follows.

*Xin vui lòng cho biết mức độ hài lòng của anh/chị đối với các dịch vụ tại trường bằng cách tô kín ô tương ứng theo thang điểm từ 1 đến 5 như sau:*

Chú ý (Notice): Chọn '0' nếu bạn không biết về dịch vụ được đề cập trong câu hỏi ('Not applicable' will be chosen if you do not know about the service mentioned in the question)

<b>0</b> Not applicable <i>Không áp dụng</i>	<b>1</b> Not good <i>Không tốt</i>	<b>2</b> Not good but adjustable <i>Chưa tốt nhưng chỉ cần điều chỉnh chút ít</i>	<b>3</b> No information <i>Không rõ</i>	<b>4</b> Good <i>Tốt</i>	<b>5</b> Very good <i>Xuất sắc</i>
--	--	---	---	--------------------------------	--

**I. Questionnaires (Bảng câu hỏi)**

No.	CONTENT	0	1	2	3	4	5
<b>Office of Undergraduate Academic Affairs (Phòng Đào tạo Đại học)</b>							
1.	Admission counseling activities provide necessary information to interested people <i>Hoạt động tư vấn tuyển sinh phổ biến thông tin cần thiết đến các đối tượng quan tâm</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Course registration for students <i>Các phương tiện phục vụ sinh viên đăng ký môn học</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Creating class schedules for students <i>Công tác xếp thời khóa biểu cho sinh viên</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Instructions for new student enrollment <i>Công tác hướng dẫn Tân sinh viên khi nhập học</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	The operation of communication channels between the International University and students	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No.	CONTENT	0	1	2	3	4	5
	<i>Hoạt động của các kênh liên lạc trao đổi giữa sinh viên và nhà trường</i>						
6.	Informing students of exam schedules <i>Công tác phổ biến lịch thi cho sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
7.	Informing exam results on time <i>Công tác phổ biến kết quả thi theo thời gian qui định</i>	O	O	O	O	O	O
8.	Dealing with questions or complaints regarding students' study results <i>Việc giải quyết những thắc mắc và khiếu nại về kết quả học tập của sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Office of Student Services (Phòng Công tác sinh viên)</b>							
9.	Providing counseling and support for students during their studies <i>Công tác hỗ trợ, tư vấn cho sinh viên trong quá trình học</i>	O	O	O	O	O	O
10.	Informing extracurricular activities <i>Công tác phổ biến thông tin về các hoạt động ngoại khóa</i>	O	O	O	O	O	O
11.	The content of workshops and seminars <i>Nội dung các lớp chuyên đề, hội thảo</i>	O	O	O	O	O	O
12.	Organizing the political orientation week <i>Cách tổ chức Tuần sinh hoạt chính trị đầu khóa</i>	O	O	O	O	O	O
13.	Providing students with necessary information in the orientation week <i>Hoạt động phổ biến những thông tin cần thiết đến sinh viên trong tuần sinh hoạt đầu khóa</i>	O	O	O	O	O	O
14.	Supporting students in registering at dormitory or hostel <i>Công tác hỗ trợ sinh viên đăng ký chỗ ở trong ký túc xá, lưu xá</i>	O	O	O	O	O	O
15.	Job counseling activities for students <i>Các hoạt động tư vấn nghề nghiệp cho sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
16.	Students' extracurricular activities assessment <i>Công tác đánh giá rèn luyện sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
17.	Emulation, reward, and punishment in students <i>Công tác thi đua khen thưởng/kỷ luật sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
18.	Supporting students in tuition fee loan procedure <i>Công tác hỗ trợ sinh viên thủ tục vay học phí</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Office of International Academic Collaboration (Phòng Hợp tác đào tạo nước ngoài)</b>							
19.	Activities providing information and counseling about the twinning training programs to students and parents <i>Hoạt động cung cấp thông tin và tư vấn về chương trình liên</i>	O	O	O	O	O	O

No.	CONTENT	0	1	2	3	4	5
	<i>kết cho sinh viên và phụ huynh</i>						
20.	Supportive activities for transferring procedures to partner universities <i>Hoạt động hỗ trợ sinh viên về các thủ tục chuyển tiếp đến trường đối tác theo chương trình liên kết</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Office of Finance &amp; Planning (Phòng Kế hoạch Tài Chính)</b>							
21.	The process of collecting tuition and other fees <i>Cách thức và phương tiện thu các khoản học phí, lệ phí của nhà trường</i>	O	O	O	O	O	O
22.	Awarding scholarships and grants according to the university regulation <i>Thực hiện đúng hạn, đúng qui định việc chi trả học bổng, trợ cấp cho sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
<b>GROUP 5</b>							
<b>Office of External &amp; Public Relations (Phòng Quan Hệ Đối Ngoại)</b>							
23.	Activities informing students of domestic and international scholarships <i>Các hoạt động phổ biến thông tin về học bổng trong và ngoài nước đến sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
24.	Supporting students in student exchange procedure <i>Hỗ trợ sinh viên làm thủ tục trao đổi sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
25.	The quality of information on IU website <i>Chất lượng thông tin trên website</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Office of Research &amp; Development (Phòng Quản lý Khoa học)</b>							
26.	Activities informing students of registering scientific research topics <i>Các hoạt động phổ biến thông tin về đăng ký đề tài nghiên cứu khoa học đến sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
27.	Activities supporting students in getting research topic registration and approval <i>Các hoạt động hỗ trợ sinh viên đăng ký và xét duyệt đề tài</i>	O	O	O	O	O	O
28.	Evaluating and accepting students' scientific research topics <i>Các hoạt động đánh giá nghiệm thu đề tài NCKH của sinh viên</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Center for Innovation &amp; Technology Transfer (Trung tâm Đổi mới Sáng tạo &amp; Chuyển giao Công nghệ)</b>							
<b>CENTER FOR INNOVATION &amp; TECHNOLOGY TRANSFER</b>							
29.	Supporting for registration to attend workshops, seminars, events, start-up and innovation activities <i>Công tác hỗ trợ đăng ký tham gia các buổi hội thảo, chuyên đề, sự kiện, các hoạt động về khởi nghiệp đổi mới sáng tạo</i>	O	O	O	O	O	O
30.	Start-up project incubation activities with high	O	O	O	O	O	O

No.	CONTENT	0	1	2	3	4	5
	commercialization potential for students <i>Công tác worm tạo các dự án khởi nghiệp có khả năng thương mại hóa của sinh viên/học viên</i>						
<b>Library (Thư viện)</b>							
31.	The librarians' support in searching for information <i>Sự hỗ trợ của thủ thư cho sinh viên trong việc tra cứu thông tin</i>	O	O	O	O	O	O
32.	The resourcefulness of the library meeting the needs of readers <i>Thư viện có nguồn sách, tài liệu đáp ứng nhu cầu người đọc về nội dung</i>	O	O	O	O	O	O
33.	The process of checking out, returning and deadline extension of library books <i>Quy trình cho mượn, trả, gia hạn sách của thư viện</i>	O	O	O	O	O	O
34.	Quality of systems for searching library resources <i>Chất lượng của hệ thống tra cứu tài liệu của Thư viện</i>	O	O	O	O	O	O
35.	The library opening hours meeting the needs of readers <i>Thư viện có thời gian hoạt động đáp ứng nhu cầu người đọc</i>	O	O	O	O	O	O
36.	The number of seats in the library meeting the needs of readers <i>Thư viện có số lượng chỗ ngồi đáp ứng nhu cầu người đọc</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Center for Information Services (Trung tâm Dịch vụ Công nghệ Thông tin)</b>							
37.	The quality of the Internet in classrooms, auditoriums and laboratories <i>Chất lượng hệ thống internet tại phòng học, phòng thí nghiệm</i>	O	O	O	O	O	O
38.	The quality of the Wi-Fi system at IU <i>Chất lượng hệ thống wifi trong trường</i>	O	O	O	O	O	O
<b>GROUP 10</b>							
<b>Office of Quality Assurance &amp; Testing (Phòng Bảo đảm Chất lượng Giáo dục &amp; Khảo thí)</b>							
39.	Student opinion survey on course evaluation <i>Hoạt động khảo sát ý kiến sinh viên đánh giá môn học</i>	O	O	O	O	O	O
40.	Student opinion survey on service quality at IU <i>Hoạt động khảo sát ý kiến sinh viên về dịch vụ của trường</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Office of Facility Development (Phòng Quản trị Cơ sở vật chất)</b>							
41.	The quality of sanitary service at IU <i>Công tác vệ sinh trong trường</i>	O	O	O	O	O	O
42.	The quality of security service at IU <i>Công tác bảo vệ an ninh trong trường</i>	O	O	O	O	O	O
43.	The quality of equipment in classrooms, auditoriums and laboratory	O	O	O	O	O	O

No.	CONTENT	0	1	2	3	4	5
	<i>Chất lượng các trang thiết bị trong phòng học, phòng thí nghiệm</i>						
<b>Health Department (Phòng Y tế)</b>							
44.	The quality of health care at IU <i>Chất lượng dịch vụ y tế tại trường</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Canteen (Ban quản lý căn tin)</b>							
45.	The quality of services in the canteen <i>Chất lượng các dịch vụ trong Canteen</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Staff (Nhân viên phục vụ)</b>							
46.	The professionalism of staff <i>Tính chuyên nghiệp của nhân viên các phòng ban</i>	O	O	O	O	O	O
47.	The attitude of staff <i>Thái độ phục vụ của nhân viên các phòng ban</i>	O	O	O	O	O	O
48.	The appropriateness of staff's dress code <i>Trang phục của nhân viên các phòng ban phù hợp với tính chất công việc</i>	O	O	O	O	O	O
<b>Overall Evaluation of IU service quality (Đánh giá chung về dịch vụ của trường)</b>							
49.	Students' overall evaluation of office staff <i>Đánh giá chung của sinh viên về nhân viên các phòng ban của trường</i>	O	O	O	O	O	O
50.	Students' overall evaluation of services at IU <i>Đánh giá chung của sinh viên về các dịch vụ của trường</i>	O	O	O	O	O	O

\* **Other opinions (Ý kiến khác):**

.....  
 .....  
 .....

## II. Personal information (Thông tin cá nhân)

School/ Department (*Khoa/Bộ môn*): .....

Major (*Chuyên ngành*): .....

Student (*Sinh viên năm thứ*):  1. Freshman  2. Sophomore  3. Junior  4. Senior

Sex (*Giới tính*):  Male (*Nam*)  Female (*Nữ*)

**Thank you!**

*Cảm ơn!*