

# BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN KHI THEO HỌC TẠI TRUNG TÂM ANH NGỮ ILA TẠI QUẬN TÂN BÌNH TP HCM

Chào Anh/Chị!

Hiện tại tôi đang thực hiện đề tài tốt nghiệp: " **Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên khi theo học tại trung tâm Anh Ngữ Ila tại quận Tân Bình TP HCM** ".

Trong cuộc khảo sát này, không có quan điểm, thái độ nào là đúng hay sai mà tất cả đều là các thông tin hữu ích cho khảo sát của tôi. Vì vậy tôi rất mong nhận được sự cộng tác chân tình nhất của Anh/Chị.

Xin chân thành cảm ơn!

**Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM** : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: [hotrospss@gmail.com](mailto:hotrospss@gmail.com) . Website: <http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Để được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ trau dồi trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach's Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

**Câu 1:** Với thang điểm sau, Anh/Chị vui lòng đánh dấu chọn (X) vào bảng bên dưới:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Hoàn toàn không đồng ý</b>	<b>Không đồng ý</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Đồng ý</b>	<b>Hoàn toàn đồng ý</b>

STT	Xin cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị đối với những phát biểu dưới đây	Thang điểm				
<b>Sự tin cậy (Reliability)</b>						
01	Trung tâm cam kết thực hiện đúng chất lượng đào tạo đã đề ra.	1	2	3	4	5

02	Trung tâm thực hiện đúng cam kết giảm học phí cho Anh/Chị.	1	2	3	4	5
03	Trung tâm cam kết cho Anh/Chị học lại khóa học miễn phí nếu Anh/Chị không vượt qua được khóa học này.	1	2	3	4	5
04	Trung tâm cam kết tổ chức các buổi dã ngoại, giao lưu với các trường Anh ngữ khác.	1	2	3	4	5
05	Trung tâm quan tâm giải quyết chuyển lớp cho Anh/Chị khi có yêu cầu.	1	2	3	4	5
06	Trung tâm thực hiện đúng kế hoạch giảng dạy đã đề ra.	1	2	3	4	5
07	Trung tâm khai giảng khoá học đúng như đã thông báo.	1	2	3	4	5
08	Tiến độ học tập đúng như thông báo trong chương trình đào tạo.	1	2	3	4	5
<b>Sự phản hồi (Responsiveness)</b>						
09	Nhân viên trung tâm luôn sẵn sàng giải quyết các khó khăn của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
10	Nhân viên trung tâm luôn giải quyết nhanh chóng các yêu cầu của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
11	Nhân viên sẽ thông báo những hoạt động sẽ và đang diễn ra trong khóa học.	1	2	3	4	5
12	Khi có sự thay đổi (thời gian, phòng học...) trung tâm sẽ thông báo cho Anh/Chị kịp thời.	1	2	3	4	5
13	Giảng viên luôn sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị trong học tập.	1	2	3	4	5
14	Giảng viên luôn tận tụy để Anh/Chị có thể tiếp thu ở mức cao nhất.	1	2	3	4	5
15	Các đề nghị của Anh/Chị luôn được giảng viên hồi đáp nhanh chóng.	1	2	3	4	5
16	Nhân viên trung tâm không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
17	Nhân viên trung tâm luôn giải quyết đúng hạn các yêu cầu của Anh/Chị.	1	2	3	4	5

<b>Sự đảm bảo (Assurance)</b>						
18	Nhân viên trung tâm lịch sự khi giao tiếp với Anh/Chị.	1	2	3	4	5
19	Nhân viên trung tâm luôn với thái độ vui vẻ khi giao tiếp với Anh/Chị.	1	2	3	4	5
20	Cư xử của nhân viên trung tâm tạo sự tin tưởng với Anh/Chị.	1	2	3	4	5
21	Nhân viên trung tâm trả lời tốt những câu hỏi của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
22	Khả năng truyền đạt kiến thức của giảng viên tốt.	1	2	3	4	5
23	Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững chắc.	1	2	3	4	5
24	Giảng viên có phương pháp và kỹ năng giảng dạy tốt.	1	2	3	4	5
<b>Sự cảm thông (Empathy)</b>						
25	Trung tâm quan tâm đến học tập của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
26	Trung tâm giúp đỡ tận tình Anh/Chị khi gặp khó khăn.	1	2	3	4	5
27	Nhân viên trong trung tâm hiểu được Anh/Chị cần gì, muốn gì.	1	2	3	4	5
28	Giờ học đa dạng, thuận lợi cho việc lựa chọn giờ học của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
29	Giờ mở cửa của phòng ghi danh thuận tiện với Anh/Chị.	1	2	3	4	5
<b>Sự hữu hình (Tangibility)</b>						
30	Phòng học rộng rãi thoáng mát.	1	2	3	4	5
31	Phòng học có đầy đủ trang thiết bị.	1	2	3	4	5
32	Cơ sở vật chất của trung tâm hiện đại.	1	2	3	4	5
33	Nhân viên của trung tâm có trang phục gọn gàng, đẹp.	1	2	3	4	5
34	Tác phong của giảng viên rất chuẩn mực.	1	2	3	4	5
35	Vị trí của trung tâm thuận tiện cho việc học của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
36	Anh/Chị có thể tìm kiếm thông tin (khóa học, học phí...) trên trang web của trung tâm.	1	2	3	4	5

Giá cả (Price)						
37	Chất lượng đào tạo tương ứng với mức giá.	1	2	3	4	5
38	Học phí của trung tâm phù hợp với kỳ vọng của Anh/Chị.	1	2	3	4	5
Sự hài lòng						
39	Anh/Chị hài lòng với hoạt động giảng dạy của trung tâm.	1	2	3	4	5
40	Anh/Chị hài lòng với môi trường giảng dạy của trung tâm.	1	2	3	4	5
41	Anh/Chị cho rằng quyết định theo học tại trung tâm của mình là đúng đắn.	1	2	3	4	5

**Câu 2:** Ý kiến đóng góp của Anh/Chị (nếu có):

.....

.....

.....

.....

.....

**Câu 3:** Giới tính của Anh/Chị là?

- Nam  Nữ

**Câu 4:** Độ tuổi của Anh/Chị?

- < 18  18 - 25  > 25

**Câu 5:** Thu nhập của Anh/Chị (triệu đồng/tháng)?

- < 1 triệu  từ 1-3 triệu  từ 3-5 triệu  > 5 triệu

**Câu 6:** Mục đích của Anh/Chị tham gia học anh văn tại trung tâm?

- Thi các chứng chỉ quốc tế  Phục vụ cho công việc  Khác

**Câu 7:** Anh/Chị đang là học viên của lớp?

- Anh văn giao tiếp  Luyện thi Toeic  Luyện thi Ielts

**Câu 8:** Trước đây Anh/Chị đã từng tham gia học anh văn tại trung tâm khác?

- Có  Chưa

*Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị.*