

# ĐÍNH KÈM 2: BẢN MẪU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ĐỐI TƯỢNG THỤ HƯỞNG

*LƯU Ý: Mẫu này không phải là một ví dụ có thể sử dụng cho tất cả khảo sát sự hài lòng của người thụ hưởng (thân chủ). Mỗi tổ chức NPO sẽ có những cách khác nhau sử dụng cho những đối tượng thân chủ khác nhau. Mẫu này chỉ đơn giản là một ví dụ mà tổ chức có thể sử dụng để khảo sát dịch vụ hay thân chủ của mình. Tùy trường hợp, bạn có thể sử dụng mẫu này và chỉnh sửa câu hỏi và/hay phương pháp nghiên cứu cho phù hợp. Ví dụ, nếu tổ chức bạn làm việc với trẻ em dưới tuổi cho phép, bạn cần khảo sát người giám hộ và/hay có sự tham gia của người đánh giá bên ngoài để đảm bảo chất lượng của dịch vụ mình khảo sát.*

## **Mẫu giới thiệu cho cuộc khảo sát bằng văn bản phải được điền ẩn danh:**

Cảm ơn bạn đã đồng ý dành thời gian hoàn thành bản khảo sát sự hài lòng của thân chủ. [TÊN TỔ CHỨC] đang thực hiện khảo sát này để tìm hiểu về các nhu cầu của thân chủ cũng như khả năng của tổ chức trong việc đáp ứng những nhu cầu này thông qua các hoạt động và dịch vụ mà tổ chức thực hiện. Chúng tôi cũng đang tìm cách cải thiện dịch vụ của mình tốt hơn nhằm đáp ứng nhu cầu của bạn. Với sự giúp đỡ của bạn trong việc trả lời trung thực các câu hỏi trong khảo sát, chúng tôi có thể xác định được các lãnh vực mà dịch vụ của tổ chức không đáp ứng sự kỳ vọng của bạn từ đó chúng tôi biết được nhu cầu cần cải thiện. Câu trả lời của bạn được sử dụng triệt để cho mục đích cải tiến dịch vụ và luôn được bảo mật.

Phỏng vấn sẽ được tiến hành trong vòng 10 phút. Nếu bạn không thích bất kỳ một hay nhiều câu hỏi nào, bạn đều có quyền từ chối trả lời.

## **Thông tin chung:**

1. Mỗi quan hệ giữa bạn và tổ chức là gì? (vui lòng chọn những câu phù hợp):

- Đang là thân chủ trực tiếp
- Đã từng là thân chủ trực tiếp
- Thành viên tổ chức
- Nhân viên tổ chức
- Tình nguyện viên của tổ chức

2. Bạn liên hệ với tổ chức của chúng tôi lần đầu vào năm nào?

3. Làm thế nào bạn biết được dịch vụ/hoạt động của chúng tôi?
- Liên hệ trực tiếp với nhân viên tổ chức
  - Được giới thiệu từ tổ chức khác
  - Được giới thiệu từ bạn bè hay người thân trong gia đình
  - Tìm kiếm trên Internet
  - Khác (ghi rõ): \_\_\_\_\_

4. Nói chung, bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ/hoạt động mình đang nhận được (đã nhận được) như thế nào?
- Rất không hài lòng      Không hài lòng      Bình thường      Hài lòng      Rất hài lòng
- \_\_\_\_\_

5. Dịch vụ gì bạn nhận được từ tổ chức chúng tôi? (Chọn những câu phù hợp.)

Danh sách các dịch vụ cung cấp hiện nay

[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #1]

\_\_\_\_\_ [NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #2]

\_\_\_\_\_ [NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #3]

\_\_\_\_\_ [NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #4]

\_\_\_\_\_ [NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #5]

\_\_\_\_\_ Khác (ghi rõ):

\_\_\_\_\_ Khác (ghi rõ):

\_\_\_\_\_

6. Dịch vụ chúng tôi cung cấp quan trọng như thế nào đối với bạn?

	<i>Không phù hợp</i>	<i>Không quan trọng</i>	<i>Quan trọng chút ít</i>	<i>Rất quan trọng</i>	<i>Thật sự quan trọng</i>

[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #1]					
[I NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #2]					
[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #3]					
[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #4]					
[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #5]					
Khác (ghi rõ):					
Khác (ghi rõ):					

7. Dịch vụ bạn nhận được từ tổ chức chúng tôi đáp ứng kỳ vọng (mong đợi) của bạn ở mức độ nào?

	<i>Quá tệ so với mong đợi</i>	<i>Dưới sự mong đợi</i>	<i>Đạt được mong đợi</i>	<i>Tốt hơn mong đợi</i>	<i>Quá tốt so với mong đợi</i>
[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #1]					
[I NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #2]					
[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #3]					

[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #4]					
[NHẬP TÊN DỊCH VỤ/HOẠT ĐỘNG #5]					
Khác (ghi rõ):					
Khác (ghi rõ):					

Nếu bạn cho rằng “Quá Tệ” hay “Dưới mong đợi” cho hoạt động nào ở trên, bạn có thể cho chúng tôi biết cách nào để có thể cải thiện dịch vụ đó? (có thể ghi ý kiến thêm ở phần sau của khảo sát này)


8. Bạn có trả phí cho dịch vụ nào không?

Có

Không

Nếu có, bạn có thể cho biết mức phí có phù hợp với mình không?

*Phí quá cao*

*Phí cao*

*Bình thường*

*Phù hợp*

*Rất phù hợp*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Bạn có thể đánh giá đội ngũ nhân viên của chúng tôi theo các tiêu chuẩn sau:

	<i>Rất không đồng ý</i>	<i>Không đồng ý</i>	<i>Trung lập</i>	<i>Đồng ý</i>	<i>Rất đồng ý</i>	<i>Không trả lời</i>
Nhân viên lịch sự và chu đáo với nhu cầu của tôi						
Nhân viên hiểu được nhu cầu của tôi						
Nhân viên cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu của tôi						
Nhân viên hiểu ý kiến và phản hồi bằng các dịch vụ cung cấp						
Nhân viên trả lời tất cả các câu hỏi/mối quan tâm của tôi						
Nhân viên phản hồi nhanh nhẹn đáp ứng nhu cầu của tôi						
Nhân viên rất thạo công việc của họ						

Nếu bạn đánh giá “Rất không đồng ý”, “Không đồng ý” hay “Trung lập” cho bất cứ câu hỏi nào ở trên, bạn có thể giải thích cách nào nhân viên chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ cho bạn tốt hơn không? (có thể ghi ý kiến thêm ở phần sau của khảo sát này)


10. Tổ chức của chúng tôi có yêu cầu ý kiến và/hay phản hồi từ bạn trong lúc bạn đang sử dụng dịch vụ (đang là thân chủ của chúng tôi) hay không?

	<i>Rất không đồng ý</i>	<i>Không đồng ý</i>	<i>Trung lập</i>	<i>Đồng ý</i>	<i>Rất đồng ý</i>
Nhân viên thường xuyên hỏi ý kiến về chương trình mới hay sự thay đổi trong hoạt động chương trình					
Nhân viên thường xuyên yêu cầu phản hồi về các dịch vụ bạn được cung cấp					

11. Cách nào nhân viên tổ chức lấy ý kiến phản hồi hay thông tin từ bạn? ví dụ về nhu cầu của bạn, về sự hài lòng trong sử dụng dịch vụ của bạn, về những đề xuất cải thiện chất lượng của bạn (Chọn những câu phù hợp)

\_\_\_\_\_ Khảo sát bởi nhân viên tổ chức

\_\_\_\_\_ Khảo sát bởi một đối tác ngoài tổ chức

\_\_\_\_\_ Họp nhóm tập trung với các thân chủ khác

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Phỏng vấn trực tiếp

\_\_\_\_\_ Hộp thư góp ý nặc danh hay cơ chế khác

\_\_\_\_\_ Khác (ghi rõ):

\_\_\_\_\_

12. Bạn có gặp bất kỳ vấn đề gì với dịch vụ cung cấp và/hay cách thức cung cấp dịch vụ hay không?

Có

Không

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nếu có, vui lòng cho chúng tôi biết ba vấn đề, theo thứ tự tầm quan trọng đối với bạn. (có thể ghi ý kiến thêm ở phần sau của khảo sát này.)

1.

\_\_\_\_\_

2.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Dịch vụ của chúng tôi khác với các tổ chức khác như thế nào? Dịch vụ của chúng tôi tốt hơn, tệ hơn hay giống các tổ chức khác?

Quá tệ

Tệ

Giống  
nhau

Tốt hơn

Tốt hơn  
nhiều

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. Bạn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ của chúng tôi?

Chắc chắn không      Không      Có thể      Có      Chắc chắn có

\_\_\_\_\_

15. Bạn có thích giới thiệu dịch vụ của tổ chức chúng tôi cho bạn bè như thế nào?

Chắc chắn không      Không      Có thể      Có      Chắc chắn có

\_\_\_\_\_

16. Gợi ý gì để giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ được tốt hơn cho bạn cũng như cho các thân chủ khác giống bạn? Bạn có mong muốn tổ chức chúng tôi có thêm dịch vụ nào? Dịch vụ nào không hữu ích với bạn và cần phải bỏ đi? (có thể ghi ý kiến thêm ở phần sau của khảo sát này.)


17. **KHÔNG BẮT BUỘC:** Bạn có sẵn lòng trả lời qua việc phỏng vấn trực tiếp hay qua điện thoại không? Nếu đồng ý, vui lòng cho chúng tôi biết tên và thông tin liên lạc dưới đây:

HỌ VÀ TÊN:

SỐ ĐIỆN THOẠI:

ĐỊA CHỈ EMAIL:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



SỞ THÍCH

Qua điện thoại

Nói chuyện trực tiếp

Chân thành cảm ơn bạn đã dành thời gian hoàn thành bản khảo sát này. Một khi chúng tôi thu thập đủ thông tin và tiến hành việc phân tích, chúng tôi sẽ chia sẻ kết quả khảo sát với tất cả mọi người tham gia. **[giải thích cách thức chia sẻ kết quả, ví dụ: trong bản tin tới trên website tổ chức, trong cuộc họp/sự kiện tới.]**