

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA  
VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ

---



**KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ 2020**

*TpHCM, tháng 11 năm 2020*

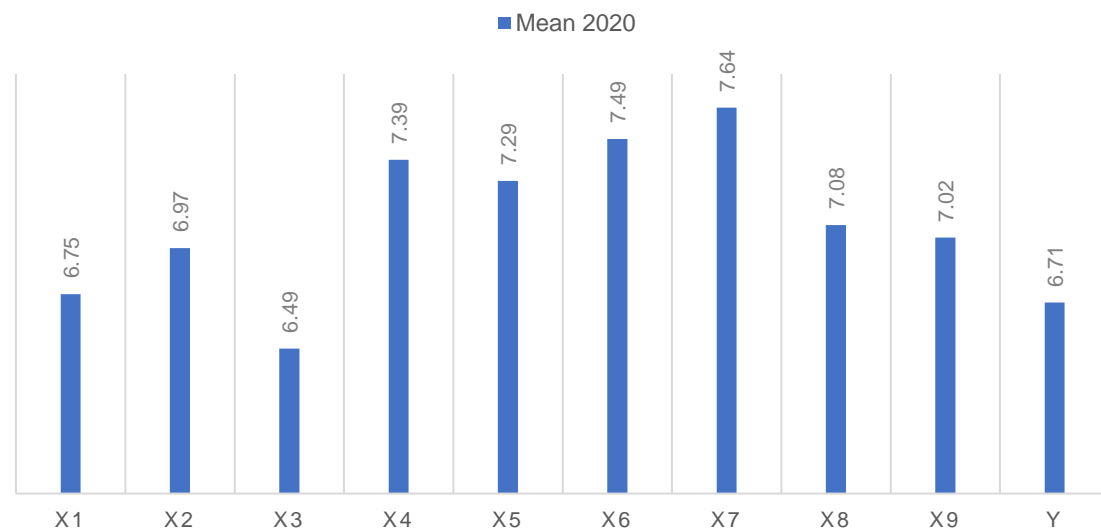
## GIỚI THIỆU

- Khảo sát được Văn phòng Đào tạo Quốc tế (VPĐTQT) thực hiện với mục đích đánh giá chất lượng dịch vụ cho sinh viên chương trình đào tạo quốc tế (CTĐTQT);
- Đối tượng khảo sát: tất cả tân sinh viên CTĐTQT. Số lượng mẫu thu thập được: **755/2467** (đạt **30.6%**);
- Thời gian thu thập dữ liệu từ 13 đến 31/10/2020 thông qua việc gửi phiếu khảo sát cho từng sinh viên trên hệ thống Lime Survey.

# KẾT QUẢ

	Tiêu chí đánh giá	Mean 2020
X1	Sự hỗ trợ của nhân viên VPĐTQT về học vụ ( <i>đăng ký môn học, thời khóa biểu, học phí, xử lý học vụ, v.v...</i> )	6.75
X2	Thông tin cung cấp, phản hồi từ bộ phận Học vụ VPĐTQT	6.97
X3	Sự nhiệt tình và thái độ của nhân viên VPĐTQT	6.49
X4	Các hoạt động đoàn hội và công tác xã hội	7.39
X5	Hoạt động của các câu lạc bộ ( <i>BOMB, OSA, HOPE, v.v...</i> )	7.29
X6	Các sự kiện văn hóa - truyền thống, thể thao ( <i>OISP International Festival, OISP Gala, giải bóng đá OISP, v.v...</i> )	7.49
X7	Hoạt động hướng nghiệp, giới thiệu việc làm ( <i>OISP Career Orientation, Industry Night, Biztech, Career Day</i> )	7.64
X8	Sự hỗ trợ của VPĐTQT trong hoạt động nghiên cứu khoa học sinh viên	7.08
X9	Chính sách hỗ trợ sinh viên ( <i>học bổng, bảo hiểm y tế, ...</i> )	7.02
Y	<b>Mức độ hài lòng chung của bạn đối với chất lượng dịch vụ của VPĐTQT</b>	<b>6.71</b>

## MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ



Theo kết quả phân tích hồi quy tuyến tính, các yếu tố có hệ số ảnh hưởng từ cao đến thấp là:

1. **Sự nhiệt tình và thái độ của nhân viên VPĐTQT**
2. **Chính sách hỗ trợ sinh viên**
3. **Thông tin cung cấp, phản hồi từ bộ phận Học vụ VPĐTQT**
4. **Sự hỗ trợ của VPĐTQT trong hoạt động nghiên cứu khoa học sinh viên**
5. **Các hoạt động đoàn hội và công tác xã hội**
6. **Sự hỗ trợ của nhân viên VPĐTQT về học vụ.**

Trong đó yếu tố có hệ số ảnh hưởng lớn nhất (0.26) là **Sự nhiệt tình và thái độ của nhân viên VPĐTQT**, tuy nhiên lại có điểm trung bình thấp nhất (6.49), vì thế cần được **lưu ý và tập trung cải thiện nhiều nhất.**

Ngoài ra cần cải thiện thêm yếu tố đang có hệ số ảnh hưởng lớn (đứng thứ ba trong 06 yếu tố) nhưng cũng có mức điểm đánh giá ở mức trung bình khá (6.97) là **Thông tin cung cấp, phản hồi từ bộ phận Học vụ VPĐTQT.**