

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA
VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ



KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TƯ VẤN CHUYÊN TIẾP

Tp.HCM, ngày 20 tháng 10 năm 2018

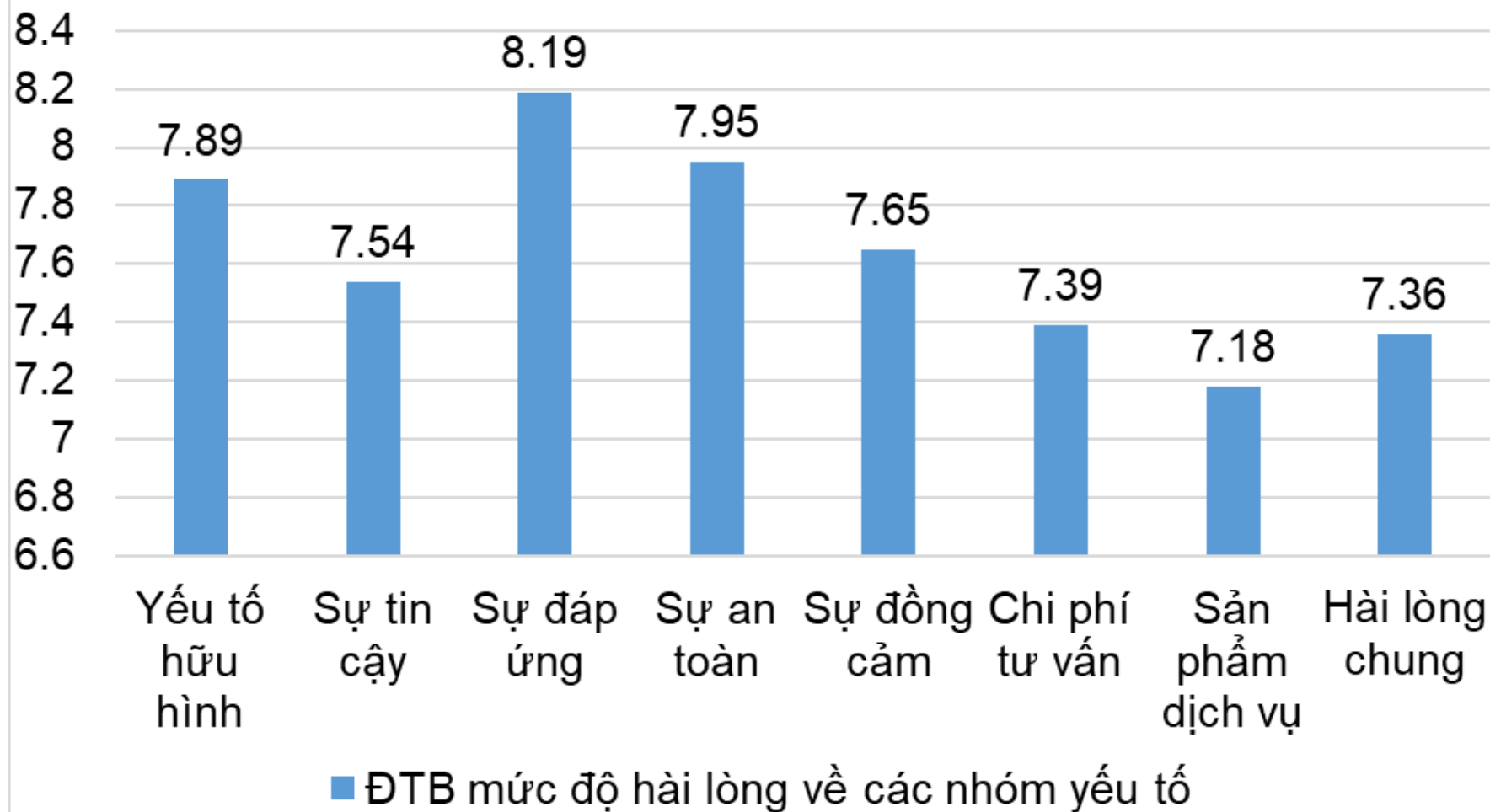
Giới thiệu

- Thu thập những thông tin, dữ liệu về mức độ hài lòng và ý kiến của sinh viên (SV) nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ chuyển tiếp tại Văn phòng Đào tạo Quốc tế.
- Khảo sát chất lượng dịch vụ chuyển tiếp được thực hiện trong 2 đợt tháng 2 và tháng 7 năm 2018 thu được 38/114 mẫu khảo sát, chiếm 33,3%. Phân bổ đều qua các khóa 2014, 2015, 2016.

STT	Tiêu chí	Trung bình 2018
1	Bộ phận tư vấn du học tại VPĐTQT được trang bị cơ sở vật chất hiện đại.	7.94
2	Cách bố trí phòng tư vấn trực quan hấp dẫn.	7.37
3	Phòng tư vấn luôn trong trạng thái sẵn sàng trong giờ làm việc để đón tiếp bạn.	7.69
4	Nhân viên tư vấn có trang phục lịch sự/ gọn gàng.	8.92
Điểm trung bình của các yếu tố hữu hình		7.98
5	Bộ phận tư vấn luôn giữ lời hứa trong cung cấp dịch vụ.	8.35
6	Khi bạn có vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, sự hỗ trợ làm bạn cảm thấy an toàn.	6.84
7	Bạn tin tưởng bộ phận tư vấn du học.	7.05
8	Bộ phận tư vấn du học đảm bảo các bước trong thời gian chuyển tiếp.	8.42
9	Bộ phận tư vấn ghi nhận thông tin chính xác.	7.05
Điểm trung bình của các yếu tố về sự tin cậy		7.54
10	Bộ phận tư vấn thông báo chính xác về thời gian hoàn thành dịch vụ.	8.55
11	Bạn nhận được sự tư vấn ngay khi có nhu cầu.	8.21
12	Nhân viên tư vấn luôn sẵn sàng hỗ trợ bạn.	8.03
13	Nhân viên tư vấn luôn dành thời gian hợp lý/ thích hợp để đáp ứng các yêu cầu của bạn.	7.97
Điểm trung bình của các yếu tố về sự đáp ứng		8.19
14	Bạn tin tưởng nhân viên tư vấn du học.	7.24
15	Bạn cảm thấy an tâm khi thảo luận với nhân viên tư vấn du học.	7.51
16	Nhân viên tư vấn du học có thái độ lịch sự.	9.16
17	Nhân viên tư vấn du học luôn nhận được sự hỗ trợ từ VPĐTQT để hoàn thành nhiệm vụ một cách chính xác.	7.89
Điểm trung bình của các yếu tố về sự an toàn		7.95

STT	Tiêu chí	Trung bình 2018
18	Bộ phận tư vấn luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên.	7.61
19	Nhân viên tư vấn luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên.	8.41
20	Nhân viên tư vấn biết rõ nhu cầu của sinh viên.	7.61
21	Bộ phận tư vấn đã mang lại cho sinh viên nhiều lợi ích.	7.32
22	Thời gian làm việc của bộ phận tư vấn thuận tiện cho sinh viên.	7.30
Điểm trung bình của các yếu tố về sự đồng cảm		7.65
23	Chi phí chuyển tiếp phù hợp với dự trù của bạn.	7.39
24	Chi phí tư vấn chuyển tiếp cạnh tranh với các dịch vụ bên ngoài.	7.51
25	Chi phí tư vấn chuyển tiếp tương xứng với chất lượng dịch vụ.	7.27
Điểm trung bình của các yếu tố về chi phí tư vấn		7.39
26	Dịch vụ tư vấn chuyển tiếp của VPĐTQT đáp ứng nhu cầu từng cá nhân.	7.24
27	Sinh viên có nhiều lựa chọn khi sử dụng dịch vụ tư vấn chuyển tiếp tại VPĐTQT.	7.24
28	VPĐTQT có khả năng cung cấp các dịch vụ cộng thêm ngoài những gói sẵn có.	7.32
29	Dịch vụ tư vấn chuyển tiếp tại VPĐTQT đa dạng.	6.92
Điểm trung bình của các yếu tố về sản phẩm dịch vụ		7.18
30	Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của dịch vụ này.	7.46
31	Nhìn chung, bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ tư vấn du học của OISP.	7.26

Sự hài lòng của SV về nhóm yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ chuyển tiếp



Sự hài lòng của sinh viên về nhóm yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ chuyển tiếp (2016 và 2018)

