

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA  
VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ

---



**KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NĂM 2021**

*TpHCM, tháng 12 năm 2021*

## GIỚI THIỆU

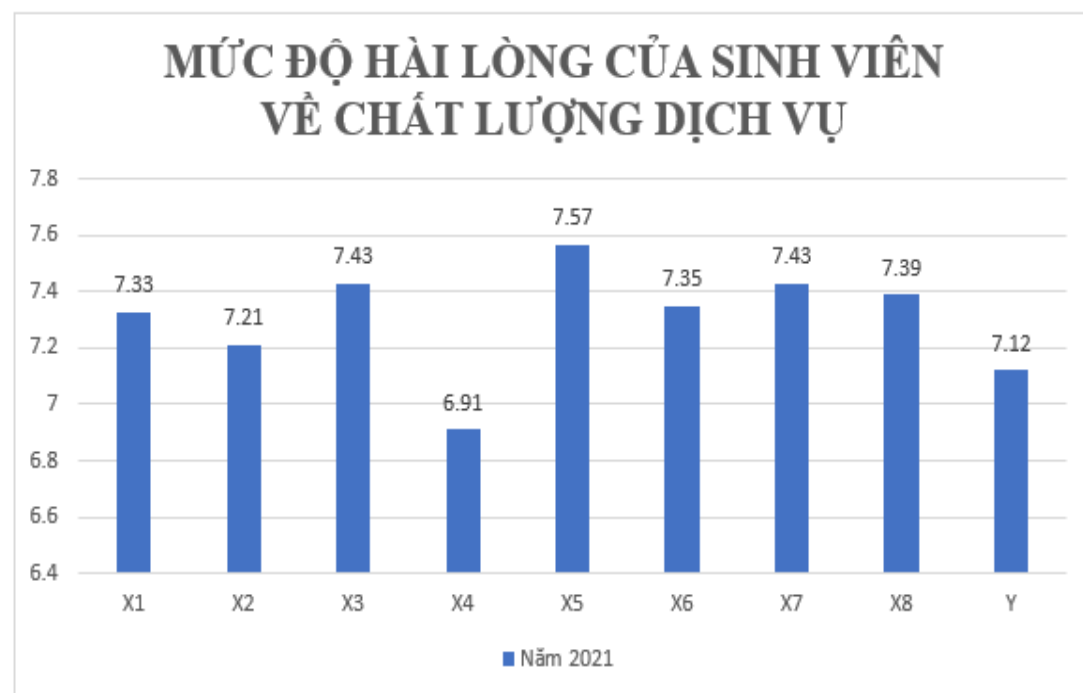
Khảo sát được Văn phòng Đào tạo Quốc tế (VPĐTQT) thực hiện với mục đích đánh giá chất lượng dịch vụ, hỗ trợ sinh viên chương trình đào tạo quốc tế (CTĐTQT);

Đối tượng khảo sát: 3309 sinh viên thuộc CTĐTQT. Số lượng mẫu khảo sát thu được là **567 mẫu, đạt 17,1%**;

Thời gian thu thập dữ liệu từ 09/12/2021 đến 22/12/2021 thông qua việc gửi phiếu khảo sát cho từng sinh viên trên hệ thống Lime Survey.

# KẾT QUẢ

STT	Tiêu chí đánh giá	Min	Max	Mean
1	Sự hỗ trợ của nhân viên VPĐTQT về học vụ (đăng ký môn học, thời khóa biểu, học phí, xử lý học vụ, v.v...)	1	10	7.33
2	Sự chính xác, kịp thời của các thông tin nhân viên VPĐTQT cung cấp, phản hồi cho sinh viên	1	10	7.21
3	Sự nhiệt tình và thái độ làm việc của nhân viên VPĐTQT	1	10	7.43
4	Sự quan tâm và bảo vệ quyền lợi sinh viên	1	10	6.91
5	Các hoạt động đoàn hội và công tác xã hội	1	10	7.57
6	Chất lượng tổ chức các hoạt động hướng nghiệp, tham quan doanh nghiệp	1	10	7.35
7	Chất lượng tổ chức hoạt động giới thiệu việc làm sinh viên	1	10	7.43
8	Các chính sách hỗ trợ sinh viên (Nghiên cứu khoa học, vinh danh, tuyên dương, học bổng, bảo hiểm y tế, ...)	1	10	7.39
9	<b>Mức độ hài lòng chung đối với chất lượng dịch vụ VPĐTQT</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7.12</b>



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

1. Sự quan tâm và bảo vệ quyền lợi sinh viên
2. Sự hỗ trợ của nhân viên VPĐTQT về học vụ (*đăng ký môn học, thời khóa biểu, học phí, xử lý học vụ, v.v...*)
3. Các chính sách hỗ trợ sinh viên (*Nghiên cứu khoa học, vinh danh, tuyên dương, học bổng, bảo hiểm y tế, ...*)
4. Sự chính xác, kịp thời của các thông tin nhân viên VPĐTQT cung cấp, phản hồi cho sinh viên
5. Các hoạt động đoàn hội và công tác xã hội

Trong đó, yếu tố có hệ số ảnh hưởng lớn nhất là **Sự quan tâm và bảo vệ quyền lợi sinh viên** (0.23). Đây cũng là yếu tố có điểm đánh giá trung bình thấp nhất so với các yếu tố còn lại (6.91), vì thế VPĐTQT sẽ **lưu ý và tập trung cải thiện nhiều nhất**.

Ngoài ra VPĐTQT sẽ cải thiện thêm yếu tố đang có hệ số ảnh hưởng lớn thứ 2 là **Sự hỗ trợ của nhân viên VPĐTQT về học vụ** (*đăng ký môn học, thời khóa biểu, học phí, xử lý học vụ, v.v...*).

So với năm 2020 thì yếu tố **Sự nhiệt tình và thái độ làm việc của nhân viên VPĐTQT** đã được cải tiến tốt với hệ số ảnh hưởng là 0.1 và không còn nằm trong danh sách các yếu tố cần được ưu tiên cải tiến ở năm 2021.