

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA  
VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ

---



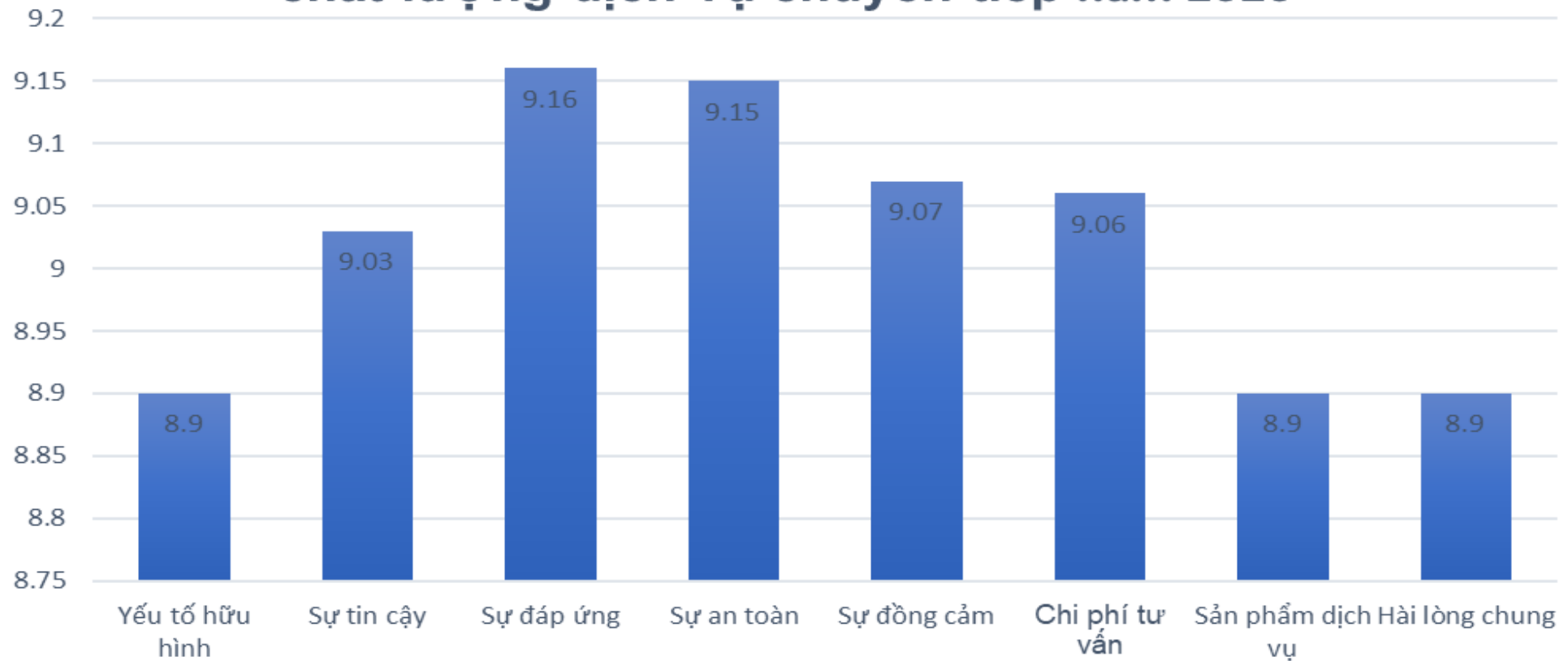
KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ  
**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TƯ VẤN CHUYÊN TIẾP**

*Tp.HCM, tháng 09 năm 2020*

# 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 2020 thu được 26/38 mẫu khảo sát, chiếm 68%. Phân bổ đều qua các khóa 2016, 2017, 2018.

## Sự hài lòng của SV về nhóm yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ chuyển tiếp năm 2020



STT	Tiêu chí	Trung bình 2020
<b>I.</b>	<b>Nhóm các yếu tố hữu hình</b>	<b>8.90</b>
<b>1</b>	Bộ phận tư vấn du học tại VPĐTQT được trang bị cơ sở vật chất hiện đại.	8.62
<b>2</b>	Cách bố trí phòng tư vấn trực quan hấp dẫn.	8.69
<b>3</b>	Phòng tư vấn luôn trong trạng thái sẵn sàng trong giờ làm việc để đón tiếp bạn.	9.08
<b>4</b>	Nhân viên tư vấn có trang phục lịch sự/ gọn gàng.	9.23
<b>II.</b>	<b>Nhóm các yếu tố về sự tin cậy</b>	<b>9.03</b>
<b>5</b>	Bộ phận tư vấn luôn giữ lời hứa trong cung cấp dịch vụ.	9.12
<b>6</b>	Khi bạn có vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, sự hỗ trợ làm bạn cảm thấy an toàn.	8.88
<b>7</b>	Bạn tin tưởng bộ phận tư vấn du học.	9.04
<b>8</b>	Bộ phận tư vấn du học đảm bảo các bước trong thời gian chuyển tiếp.	9.12
<b>9</b>	Bộ phận tư vấn ghi nhận thông tin chính xác.	9.00
<b>III.</b>	<b>Nhóm các yếu tố về sự đáp ứng</b>	<b>9.16</b>
<b>10</b>	Bộ phận tư vấn thông báo chính xác về thời gian hoàn thành dịch vụ.	9.15
<b>11</b>	Bạn nhận được sự tư vấn ngay khi có nhu cầu.	9.23
<b>12</b>	Nhân viên tư vấn luôn sẵn sàng hỗ trợ bạn.	9.00
<b>13</b>	Nhân viên tư vấn luôn dành thời gian hợp lý/ thích hợp để đáp ứng các yêu cầu của bạn.	9.27
<b>IV.</b>	<b>Nhóm các yếu tố về sự an toàn</b>	<b>9.15</b>
<b>14</b>	Bạn tin tưởng nhân viên tư vấn du học.	8.92
<b>15</b>	Bạn cảm thấy an tâm khi thảo luận với nhân viên tư vấn du học.	9.04
<b>16</b>	Nhân viên tư vấn du học có thái độ lịch sự.	9.38
<b>17</b>	Nhân viên tư vấn du học luôn nhận được sự hỗ trợ từ VPĐTQT để hoàn thành nhiệm vụ một cách chính xác.	9.27

<b>V.</b>	<b>Nhóm các yếu tố về sự đồng cảm</b>	<b>9.07</b>
<b>18</b>	Bộ phận tư vấn luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên.	9.23
<b>19</b>	Nhân viên tư vấn luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên.	9.15
<b>20</b>	Nhân viên tư vấn biết rõ nhu cầu của sinh viên.	8.92
<b>21</b>	Bộ phận tư vấn đã mang lại cho sinh viên nhiều lợi ích.	8.96
<b>22</b>	Thời gian làm việc của bộ phận tư vấn thuận tiện cho sinh viên.	9.08
<b>VI.</b>	<b>Nhóm các yếu tố về chi phí tư vấn</b>	<b>9.06</b>
<b>23</b>	Chi phí chuyển tiếp phù hợp với dự trù của bạn.	9.00
<b>24</b>	Chi phí tư vấn chuyển tiếp cạnh tranh với các dịch vụ bên ngoài.	9.15
<b>25</b>	Chi phí tư vấn chuyển tiếp tương xứng với chất lượng dịch vụ.	9.04
<b>VII.</b>	<b>Nhóm các yếu tố về sản phẩm dịch vụ</b>	<b>8.90</b>
<b>26</b>	Dịch vụ tư vấn chuyển tiếp của VPĐTQT đáp ứng nhu cầu từng cá nhân.	8.96
<b>27</b>	Sinh viên có nhiều lựa chọn khi sử dụng dịch vụ tư vấn chuyển tiếp tại VPĐTQT.	9.04
<b>28</b>	VPĐTQT có khả năng cung cấp các dịch vụ cộng thêm ngoài những gói sẵn có.	8.81
<b>29</b>	Dịch vụ tư vấn chuyển tiếp tại VPĐTQT đa dạng.	8.81
<b>VIII.</b>	<b>Nhóm yếu tố về sự hài lòng chung</b>	<b>8.90</b>
<b>30</b>	Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của dịch vụ này.	8.81
<b>31</b>	Nhìn chung, bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ tư vấn du học của OISP.	9.00

## Sự hài lòng của SV về nhóm yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ chuyển tiếp (2018 và 2020)

