

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 2022**

*TpHCM, tháng 12 năm 2022*

## 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);

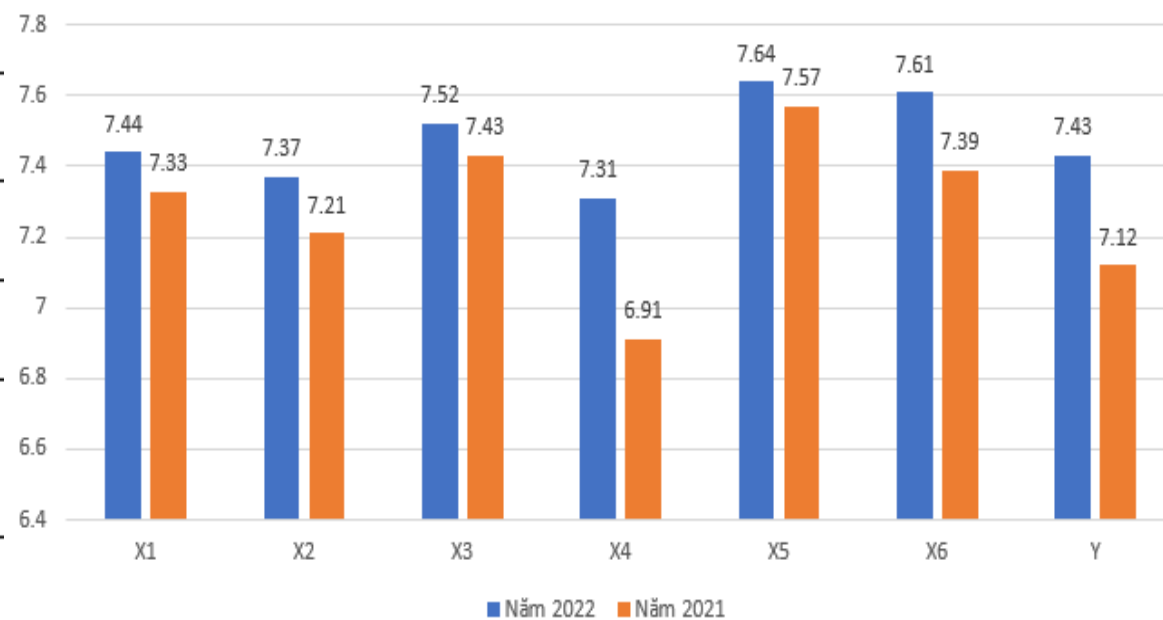
Đối tượng khảo sát: 4196 sinh viên thuộc CTĐTQT. Số lượng mẫu khảo sát thu được là 1261 mẫu, đạt **30,05%**;

Thời gian thu thập dữ liệu từ 31/10/2022 đến 07/12/2022 thông qua việc gửi phiếu khảo sát cho từng sinh viên trên hệ thống Lime Survey.

# KẾT QUẢ

|          | Tiêu chí đánh giá   | Min      | Max       | Mean 2022   |
|----------|---|----------|-----------|-------------|
| X1       | 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        | 7.44        |
| X2       | Sự chính xác, kịp thời của các thông tin nhân viên VPĐTQT cung cấp, phản hồi cho sinh viên                  | 1        | 10        | 7.37        |
| X3       | Sự nhiệt tình và thái độ làm việc của nhân viên VPĐTQT  | 1        | 10        | 7.52        |
| X4       | Sự quan tâm và bảo vệ quyền lợi sinh viên   | 1        | 10        | 7.31        |
| X5       | Các hoạt động đoàn hội và công tác xã hội   | 1        | 10        | 7.64        |
| X6       | Các chính sách hỗ trợ sinh viên (Nghiên cứu khoa học, vinh danh, tuyên dương, học bổng, bảo hiểm y tế, ...) | 1        | 10        | 7.61        |
| <b>Y</b> | <b>Mức độ hài lòng chung về chất lượng dịch vụ của VPĐTQT</b>   | <b>1</b> | <b>10</b> | <b>7.43</b> |

## MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NĂM 2022



Ngoài kết quả trung bình trên, kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy các yếu tố có hệ số ảnh hưởng từ cao đến thấp và cần được ưu tiên cải tiến theo thứ tự như sau:

1. *Các chính sách hỗ trợ sinh viên (Nghiên cứu khoa học, vinh danh, tuyên dương, học bổng, bảo hiểm y tế, ...)*
2. *Sự nhiệt tình và thái độ làm việc của nhân viên VPĐTQT*
3. *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...)*
4. *Các hoạt động đoàn hội và công tác xã hội*
5. *Sự quan tâm và bảo vệ quyền lợi sinh viên*
6. *Sự chính xác, kịp thời của các thông tin nhân viên VPĐTQT cung cấp, phản hồi cho sinh viên*

Trong đó, yếu tố có hệ số ảnh hưởng lớn nhất là **các chính sách hỗ trợ sinh viên (Nghiên cứu khoa học, vinh danh, tuyên dương, học bổng, bảo hiểm y tế, ...)** (0.22), 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 nhiệt tình và thái độ làm việc của nhân viên VPĐTQT** (0.19).