

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 2023**

*Tp.HCM, tháng 11 năm 2023*

# GIỚI THIỆU

01

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).

02

Đối tượng khảo sát: 4134 sinh viên thuộc CTĐTQT. Số lượng mẫu khảo sát thu được là 1041 mẫu, tương ứng 25,18%, giảm 17,45% so với năm 2022.

03

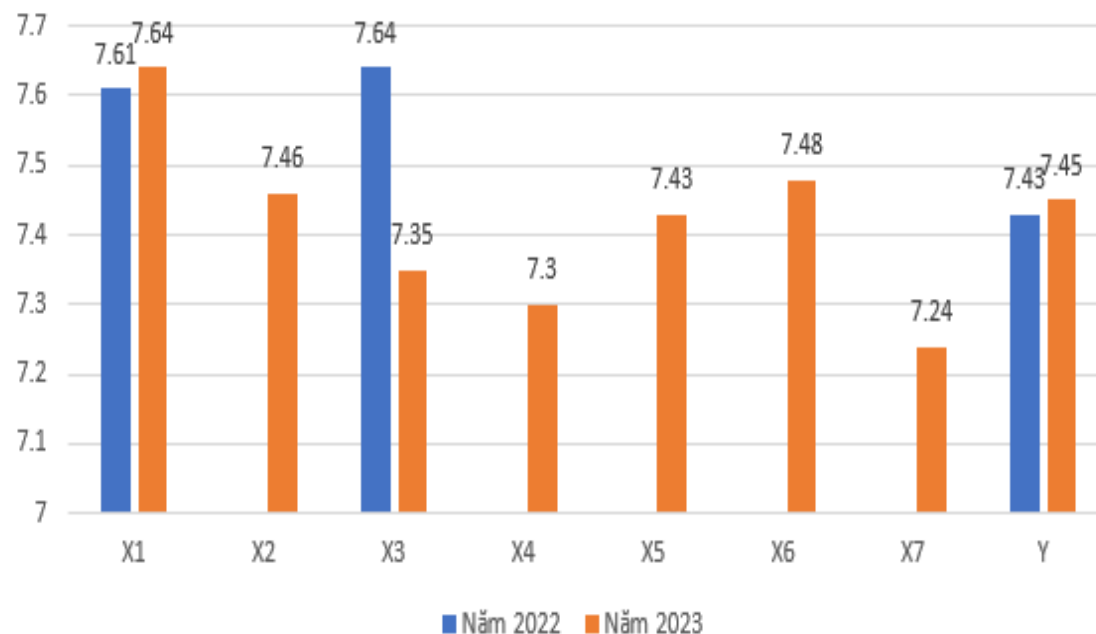
Thời gian thu thập dữ liệu từ 12/10/2023 đến 22/11/2023 thông qua việc gửi bảng câu hỏi khảo sát online trên hệ thống portal.

# KẾT QUẢ

Trung bình mức độ hài lòng của sinh viên về các yếu tố (N= 1041)

	Tiêu chí đánh giá	Mean 2022	Mean 2023
X1	Các chính sách hỗ trợ dành riêng cho SV chương trình ĐTQT (Học bổng, Vinh danh, Khen thưởng, Nghiên cứu khoa học...)	7.61	7.64
X2	Các hoạt động tăng thêm của VPĐTQT tổ chức dành riêng cho SV chương trình ĐTQT (Hướng dẫn đăng ký môn học, Khen thưởng thành tích ngoài trường, Hội thảo, tập huấn kỹ năng...)	-	7.46
X3	Các hoạt động do Đoàn Khối VPĐTQT tổ chức đa dạng, bổ ích cho SV	7.64	7.35
X4	Bên cạnh các kênh thông tin chính thức trên website/BKEL, GVCN....SV dễ dàng liên hệ VPĐTQT qua các kênh BKSI, Email, Điện thoại, Trực tiếp...khi có thắc mắc cần giải đáp hoặc cần hỗ trợ các vấn đề liên quan	-	7.30
X5	SV cảm thấy thoải mái khi liên hệ, trao đổi với các chuyên viên VPĐTQT các vấn đề học vụ (đăng ký môn học, thời khóa biểu, học phí, kết quả học tập, chứng chỉ tiếng Anh, thủ tục tạm dừng/thôi học...)	-	7.43
X6	SV được cung cấp, tư vấn thông tin đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định	-	7.48
X7	Các phản hồi/ khiếu nại từ SV luôn được VPĐTQT lắng nghe, ghi nhận đầy đủ và hỗ trợ kịp thời trong phạm vi chức năng giải quyết	-	7.24
Y	Mức độ hài lòng chung về chất lượng dịch vụ của VPĐTQT	7.43	7.45

## MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NĂM 2023



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. SV được cung cấp, tư vấn thông tin đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định
2. Các phản hồi/khiếu nại từ SV luôn được VPĐTQT lắng nghe, ghi nhận đầy đủ và hỗ trợ kịp thời trong phạm vi chức năng giải quyết
3. Các hoạt động tăng thêm của VPĐTQT tổ chức dành riêng cho SV chương trình ĐTQT (Hướng dẫn đăng ký môn học, Khen thưởng thành tích ngoài trường, Hội thảo, tập huấn kỹ năng...)
4. Bên cạnh các kênh thông tin chính thức trên website/BKEL,GVCN....SV dễ dàng liên hệ VPĐTQT qua các kênh BKSI,Email, Điện thoại, Trực tiếp...khi có thắc mắc cần giải đáp hoặc cần hỗ trợ các vấn đề liên quan
5. SV cảm thấy thoải mái khi liên hệ, trao đổi với các chuyên viên VPĐTQT các vấn đề học vụ (đăng ký môn học, thời khóa biểu, học phí, kết quả học tập, chứng chỉ tiếng Anh, thủ tục tạm dừng/thôi học...)

Trong đó, 02 yếu tố có hệ số ảnh hưởng lớn nhất là **SV được cung cấp, tư vấn thông tin đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định (7.48)** và **Các phản hồi/khiếu nại từ SV luôn được VPĐTQT lắng nghe, ghi nhận đầy đủ và hỗ trợ kịp thời trong phạm vi chức năng giải quyết (7.24)** vì thế VPĐTQT sẽ **lưu ý và tập trung cải thiện nhiều nhất.**