

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 12 năm 2023

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 tư vấn du học - chuyên tiếp tại Văn phòng Đào tạo Quốc tế.

Khảo sát chất lượng dịch vụ chuyên tiếp được thực hiện trong 2 đợt tháng 2 và tháng 7 năm 2023, thu được 07/31 (22,6%) mẫu khảo sát, giảm 39,9% so với năm 2022.

KẾT QUẢ

STT	Tiêu chí	Trung bình 2023	Trung bình 2022
I.	Nhóm các yếu tố hữu hình	9.10	9.07
1	Bộ phận tư vấn du học – chuyển tiếp tại VPĐTQT được trang bị cơ sở vật chất hiện đại	9.00	8.80
2	Cách bố trí khu vực tư vấn trực quan hấp dẫn	8.67	8.73
3	Chuyên viên tư vấn luôn trong trạng thái sẵn sàng trong giờ làm việc để đón tiếp bạn	9.00	9.00
4	Chuyên viên tư vấn có trang phục lịch sự/ gọn gàng	9.71	9.73
II.	Nhóm các yếu tố về sự tin cậy	9.63	9.28
5	Bộ phận tư vấn luôn trả lời đúng hẹn trong cung cấp dịch vụ	9.43	9.07
6	Bộ phận tư vấn luôn hỗ trợ bạn khi phát sinh các vấn đề ngoài dự kiến	9.57	9.27
7	Độ tin cậy của những thông tin mà bộ phận tư vấn cung cấp	9.71	9.13
8	Bộ phận tư vấn giúp bạn nắm rõ các bước cần thực hiện trong thời gian chuyển tiếp	9.57	9.40
9	Bộ phận tư vấn ghi nhận và phản hồi thông tin chính xác	10.00	9.53
10	Bộ phận tư vấn cung cấp thêm thông tin khác, ngoài việc chuẩn bị hồ sơ chuyển tiếp	9.50	9.53
III.	Nhóm các yếu tố về sự đáp ứng	9.30	9.38
11	Bộ phận tư vấn thông báo chính xác về lộ trình hoàn thành dịch vụ	9.00	9.20
12	Bạn nhận được sự tư vấn ngay khi liên lạc với bộ phận tư vấn về nhu cầu chuyển tiếp – du học	9.57	9.47
13	Chuyên viên tư vấn luôn sẵn sàng hỗ trợ bạn	9.14	9.40
14	Chuyên viên tư vấn dành thời gian hợp lý để cung cấp/ hỗ trợ thông tin, kể cả ngoài giờ làm việc	9.50	9.47

KẾT QUẢ

STT	Tiêu chí	Trung bình 2023	Trung bình 2022
IV.	Nhóm các yếu tố về sự an toàn	9.44	9.50
15	Bạn tin tưởng chuyên viên tư vấn du học – chuyển tiếp	9.43	9.33
16	Bạn cảm thấy an tâm khi thảo luận với chuyên viên tư vấn	9.14	9.47
17	Chuyên viên tư vấn có thái độ lịch sự.	9.86	9.80
18	Chuyên viên tư vấn luôn nhận được sự hỗ trợ từ VPĐTQT để hoàn thành nhiệm vụ một cách chính xác	9.33	9.40
V.	Nhóm các yếu tố về sự đồng cảm	9.37	9.37
19	Bộ phận tư vấn luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên.	9.43	9.47
20	Chuyên viên tư vấn luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên	9.71	9.53
21	Chuyên viên tư vấn biết rõ nhu cầu của sinh viên	9.14	9.07
22	Bộ phận tư vấn đã mang lại cho sinh viên nhiều lợi ích	9.14	9.40
23	Thời gian làm việc của bộ phận tư vấn thuận tiện cho sinh viên.	9.43	9.40
VI.	Nhóm các yếu tố về chi phí tư vấn	9.86	9.63
24	Chi phí chuyển tiếp phù hợp với dự trù của bạn	9.71	9.40
25	Chi phí tư vấn chuyển tiếp cạnh tranh với các dịch vụ bên ngoài	10.00	9.71
26	Chi phí tư vấn chuyển tiếp tương xứng với chất lượng dịch vụ.	9.86	9.79
VII.	Nhóm các yếu tố về sản phẩm dịch vụ	9.32	9.29
27	Dịch vụ tư vấn chuyển tiếp của VPĐTQT đáp ứng nhu cầu từng cá nhân	9.57	9.57
28	Sinh viên có nhiều lựa chọn khi sử dụng dịch vụ tư vấn chuyển tiếp tại VPĐTQT	9.29	9.07
29	VPĐTQT có khả năng cung cấp các dịch vụ cộng thêm ngoài những gói sẵn có	9.14	9.36
30	Dịch vụ tư vấn chuyển tiếp tại VPĐTQT đa dạng	9.29	9.14
VIII.	Nhóm yếu tố về sự hài lòng chung	9.44	9.40
31	Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của dịch vụ này	9.57	9.40
32	Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng với trang bị vật chất của dịch vụ này	9.17	9.40
33	Nhìn chung, bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ tư vấn du học của OISP	9.57	9.40

Mức độ hài lòng SV về chất lượng dịch vụ chuyển tiếp tại VPĐTQT

