

Số 41 /BC-ĐHMTHCM

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 02 năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019**

## **1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG NĂM 2019**

### **1.1. Mục tiêu khảo sát**

Thực hiện theo Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15 tháng 7 năm 2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành kế hoạch thực hiện đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020, năm 2019”.

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của Nhà trường, đồng thời thực hiện kế hoạch kiểm định chất lượng trường đại học.

### **1.2. Nội dung khảo sát**

Theo mẫu phụ lục 6, Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 (*đính kèm*).

Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bao gồm:

Phần 1: Thông tin chung về người trả lời.

Phần 2: Đánh giá dịch vụ giáo dục công, gồm 28 câu hỏi tương ứng với các nội dung sau:

A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục (từ câu 1 đến 4).

B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học (từ câu 5 đến 8).

C. Môi trường đào tạo (từ câu 9 đến 13).

D. Hoạt động giáo dục (từ câu 14 đến 17).

E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân (từ câu 14 đến 17).

F. Đánh giá chung (câu 23).

G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục (từ câu 24 đến 28).

### **1.3. Mẫu khảo sát**

Khảo sát toàn bộ sinh viên của 3 Khoa của Trường: Mỹ thuật tạo hình, Mỹ thuật ứng dụng, Sư phạm Mỹ thuật theo từng ngành học (do đặc thù trường đào tạo năng khiếu, toàn Trường chỉ có 4 khoa, trong đó có Khoa Kiến trúc cơ bản giảng dạy các học phần lý thuyết nên không có sinh viên). Không khảo sát ngẫu nhiên vì quy mô sinh viên quá ít (toàn trường chỉ có 1081 sinh viên, trong đó có một số sinh viên đang dừng học hoặc đang làm bài tốt nghiệp nên không khảo sát, chỉ khảo sát 894 sinh viên hiện có mặt).

Tính cỡ mẫu: không sử dụng công thức, loại bỏ toàn bộ các mẫu do cùng một người trả lời (83 phiếu), (chọn lựa: 591/674 mẫu).

Tính khoảng cách mẫu: không sử dụng công thức vì số lượng sinh viên quá ít, nhập dữ liệu toàn bộ 591 mẫu tin cậy.

### **1.4. Phương pháp thực hiện khảo sát**

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục phối hợp Phòng Công tác sinh viên thực hiện. Toàn bộ phiếu khảo sát và dữ liệu gốc được lưu giữ tại Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục

Phát phiếu khảo sát cho tất cả sinh viên đang học tập tại Trường thông qua các lớp trưởng.

Thống kê, phân tích dữ liệu khảo sát bằng phần mềm Excel, SPSS.

### **1.5. Tổ chức triển khai**

- Lập Kế hoạch khảo sát.
- Thành lập Hội đồng khảo sát.
- Phát phiếu khảo sát thông qua Phòng Công tác sinh viên.
- Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục tổng hợp dữ liệu, phân tích số liệu.
- Xây dựng báo cáo.
- Nộp báo cáo cho Bộ Giáo dục và Đào tạo, công khai trên website Nhà trường.

## **2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

### **2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát (thống kê mô tả các thông tin về đối tượng)**

Trường Đại học Mỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh chọn 3 khoa để khảo sát. Số lượng sinh viên các khoa như sau:

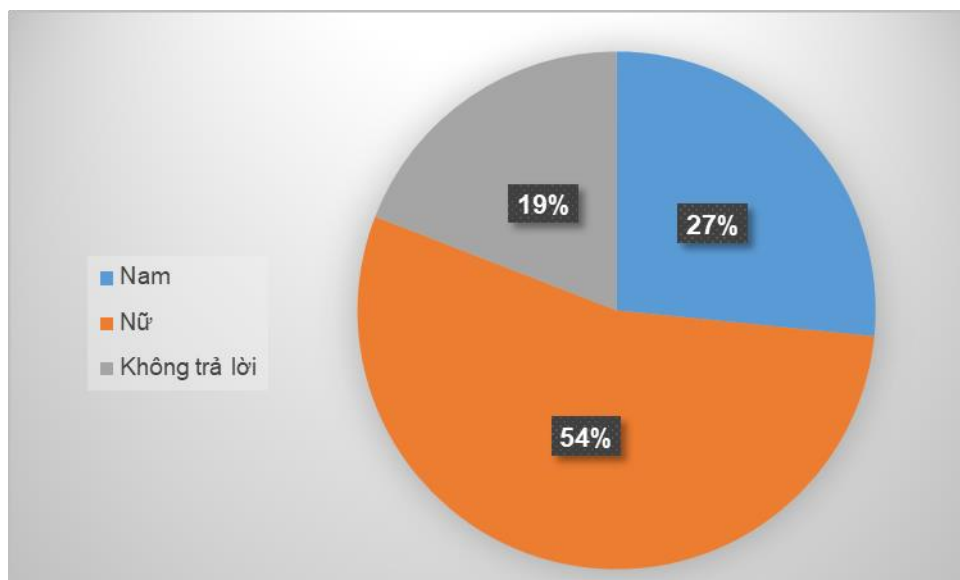
<b>Khoa</b>	<b>Ngành</b>	<b>Số lượng SV toàn trường</b>	<b>Số lượng Sv được KS</b>
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa (chuyên ngành Sơn dầu, Sơn mài, Lụa)	161	138
	Đồ họa (chuyên ngành Tranh in, Minh họa và Truyện tranh)	149	123
	Điêu Khắc	19	16
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	13	11
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa (chuyên ngành Thiết kế đồ họa, Thiết kế Truyền thông đa phương tiện)	668	542
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	71	64
<b>Tổng</b>		<b>1081</b>	<b>894</b>

*Bảng 1: Tổng số sinh viên được khảo sát ở các khoa, các ngành*

Về giới tính, có 157 phiếu trả lời là nam, 321 phiếu trả lời là nữ, 113 phiếu không trả lời hoặc không xác nhận giới tính (do đặc thù của ngành nghệ thuật).

<b>Giới tính</b>	<b>Số lượng phiếu</b>	<b>Tỉ lệ %</b>
Nam	157	26.6
Nữ	321	54.3
Không trả lời	113	19.1
<b>Tổng</b>	<b>591</b>	<b>100.0</b>

*Bảng 2: Số lượng sinh viên được khảo sát thống kê theo giới tính*



*Biểu đồ 1: Thống kê tỉ lệ nam, nữ được khảo sát*

Về năm sinh, số sinh viên sinh năm 1997, 1998, 1999, 2000, 2001 chiếm đa số, còn lại trải dài từ năm 1983 tới 1998, phân bố theo bảng biểu sau:

TT	Năm sinh	Số lượng	Tỉ lệ %
1	1983	1	0.2
2	1984	1	0.2
3	1987	1	0.2
4	1988	4	0.7
5	1989	2	0.3
6	1990	5	0.8
7	1991	4	0.7
8	1992	3	0.5
9	1993	22	3.7
10	1994	14	2.4
11	1995	33	5.6
12	1996	37	6.3
13	1997	54	9.1
14	1998	51	8.6
15	1999	86	14.6
16	2000	131	22.2
17	2001	119	20.1
18	Không trả lời	23	3.9
Tổng		591	100

*Bảng 3: Số lượng sinh viên được khảo sát thống kê theo năm sinh*

Về dân tộc, dân tộc Kinh chiếm đa số với 96.4%, một số ít là dân tộc Hoa chiếm 2.4%, dân tộc Kh'mer chiếm 0.5% và các dân tộc khác chiếm 0.7%

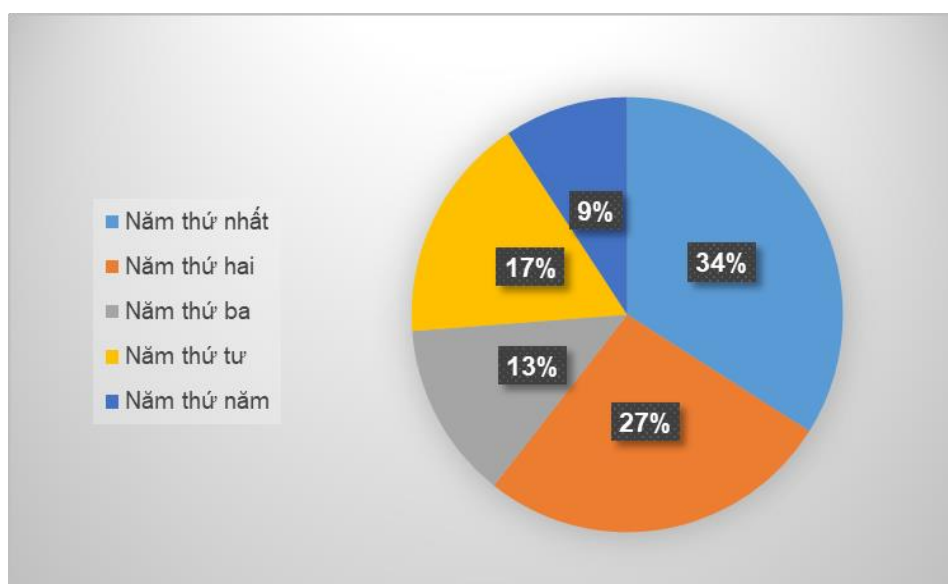
Dân tộc	Số lượng phiếu	Tỉ lệ %
Kinh	570	96.4
Hoa	14	2.4
Kh'mer	3	0.5
khác	4	0.7
Tổng	591	100.0

*Bảng 4: Số lượng sinh viên được khảo sát thống kê theo dân tộc*

Toàn bộ số người khảo sát đều là sinh viên bậc đại học hệ chính quy, với số lượng phiếu tính theo từng năm như sau:

Năm thứ	Số lượng phiếu	Tỉ lệ phần trăm
Năm thứ nhất	201	34.0
Năm thứ hai	157	26.6
Năm thứ ba	78	13.2
Năm thứ tư	100	16.9
Năm thứ năm	55	9.3
Tổng	591	100.0

*Bảng 5: Số lượng sinh viên được khảo sát thống kê theo năm học*



*Biểu đồ 2: Thống kê số lượng sinh viên được khảo sát theo năm học*

Trường Đại học Mỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh khảo sát tất cả các sinh viên hiện nay đang học tập tại Thành phố Hồ Chí Minh (Nhà trường không có cơ sở ở các tỉnh khác) với số lượng sinh viên được khảo sát là 894, thu về 674 phiếu, chiếm tỉ lệ 75.4%. Trong đó có 591 phiếu tin cậy, phân bổ ở các khoa, ngành như sau:

<b>Khoa</b>	<b>Ngành</b>	<b>Số SV được KS</b>	<b>Số phiếu tin cậy</b>
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa (chuyên ngành Sơn dầu, Sơn mài, Lụa)	138	91
	Đồ họa (chuyên ngành Tranh in, Minh họa và Truyện tranh)	123	98
	Điêu Khắc	16	10
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	11	4
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa (chuyên ngành Thiết kế đồ họa, Thiết kế Truyền thông đa phương tiện)	542	338
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	64	50
<b>Tổng</b>		<b>894</b>	<b>591</b>

*Bảng 6: Số lượng sinh viên được khảo sát thống kê theo khoa, ngành với số phiếu tin cậy*

## **2.2. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công**

### **2.2.1. Điểm hài lòng**

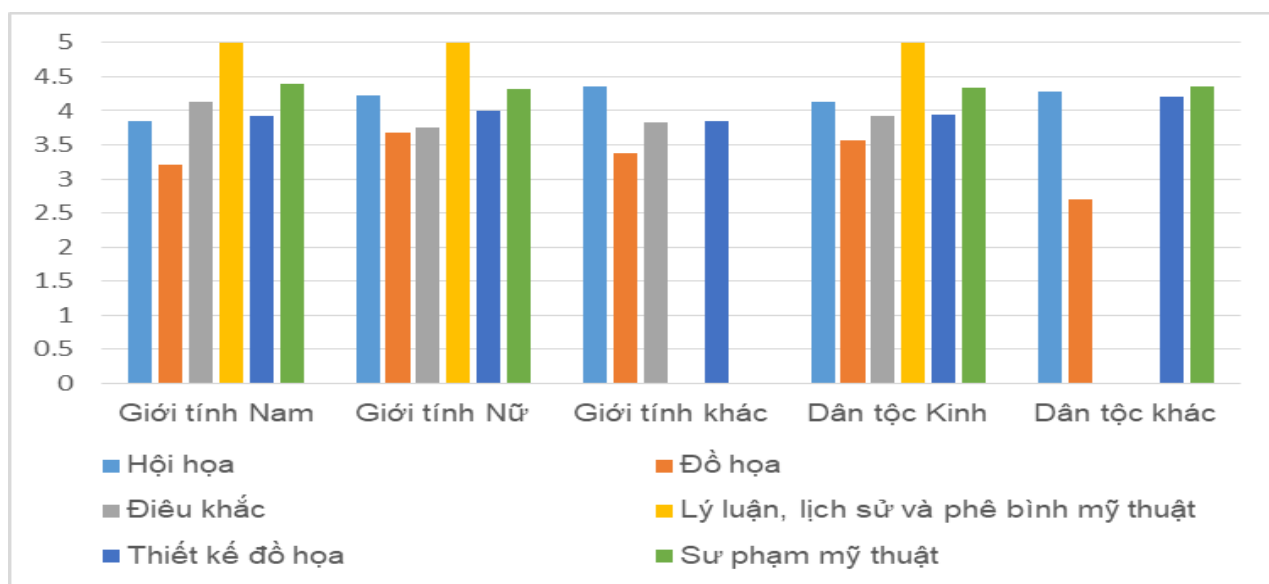
#### **2.2.1.1. Phân tích, nhận xét về điểm hài lòng lĩnh vực theo giới, dân tộc**

##### **A. Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục (câu 1-4)**

<b>Khoa</b>	<b>Ngành</b>	<b>Giới tính Nam</b>	<b>Giới tính Nữ</b>	<b>Giới tính khác</b>	<b>Dân tộc Kinh</b>	<b>Dân tộc khác</b>
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	3.84	4.22	4.36	4.13	4.29
	Đồ họa	3.21	3.68	3.38	3.56	2.7
	Điêu khắc	4.13	3.75	3.83	3.93	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	5	5	0	5	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	3.93	4	3.85	3.95	4.2
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	4.4	4.32	0	4.34	4.35

*Bảng 7: Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

Điểm hài lòng ở lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục thì Ngành Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật có số điểm cao nhất kể cả ở nam, nữ, dân tộc kinh và dân tộc khác. Ở lĩnh vực này, ngành Đồ họa khoa Mỹ thuật tạo hình có số điểm hài lòng thấp nhất.



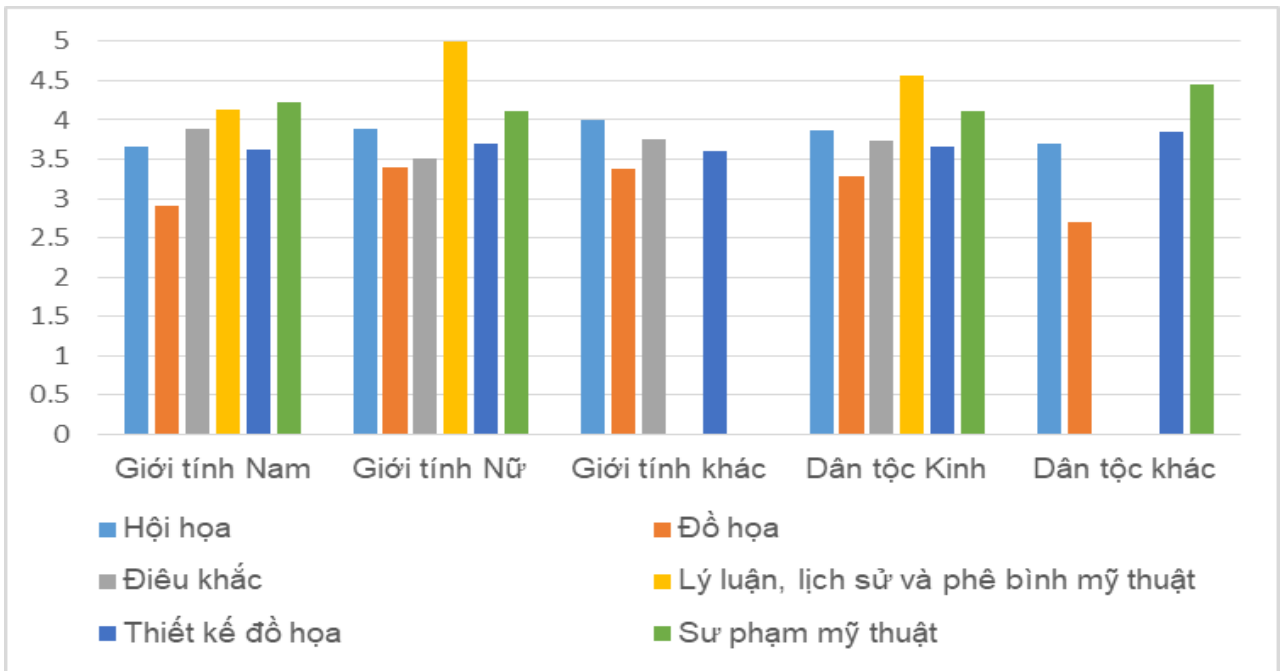
Biểu đồ 3: Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục

## B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học (câu 5-8)

Khoa	Ngành	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Giới tính khác	Dân tộc Kinh	Dân tộc khác
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	3.66	3.88	4	3.86	3.69
	Đồ họa	2.91	3.39	3.38	3.29	2.7
	Điều khắc	3.88	3.5	3.75	3.73	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	4.13	5	0	4.56	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	3.62	3.7	3.6	3.66	3.85
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	4.23	4.11	0	4.11	4.45

Bảng 8: Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Điểm hài lòng ở lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học thì điểm cao nhất vẫn tập trung ở ngành Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật Khoa Mỹ thuật tạo hình (nam: 4.13; nữ: 5; dân tộc kinh: 4.56). Bên cạnh đó, ngành Sư phạm mỹ thuật cũng đánh giá cao lĩnh vực này. Trong khi đó, ngành Đồ họa Khoa Mỹ thuật tạo hình vẫn đánh giá thấp nhất so với tất cả các ngành, khoa khác (nam: 2.9; dân tộc khác: 2.7).



Biểu đồ 4: Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

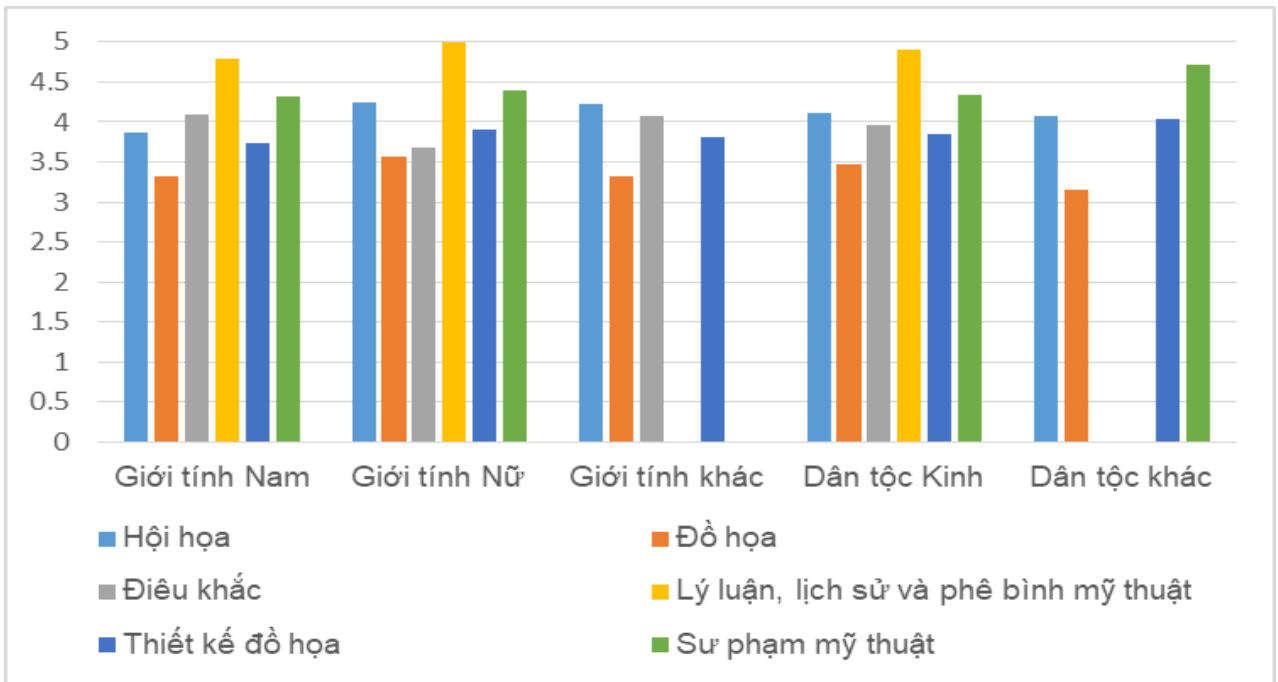
### C. Môi trường đào tạo (câu 9-13)

Khoa	Ngành	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Giới tính khác	Dân tộc Kinh	Dân tộc khác
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	3.86	4.24	4.22	4.12	4.07
	Đồ họa	3.32	3.57	3.33	3.48	3.16
	Điêu khắc	4.1	3.67	4.07	3.96	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	4.8	5	0	4.9	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	3.73	3.91	3.81	3.84	4.04
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	4.32	4.39	0	4.33	4.72

Bảng 9: Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo

Điểm hài lòng ở lĩnh vực Môi trường đào tạo tại Trường Đại học Mỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh vẫn tập trung ở ngành Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật với ngành Sư phạm mỹ thuật. Bên cạnh đó ngành Điêu khắc và Hội họa cũng đánh giá khá cao lĩnh vực này, chỉ có ngành Đồ họa đánh giá với mức trên trung bình một chút (lần lượt là 3.32; 3.57; 3.33; 3.48; 3.16).





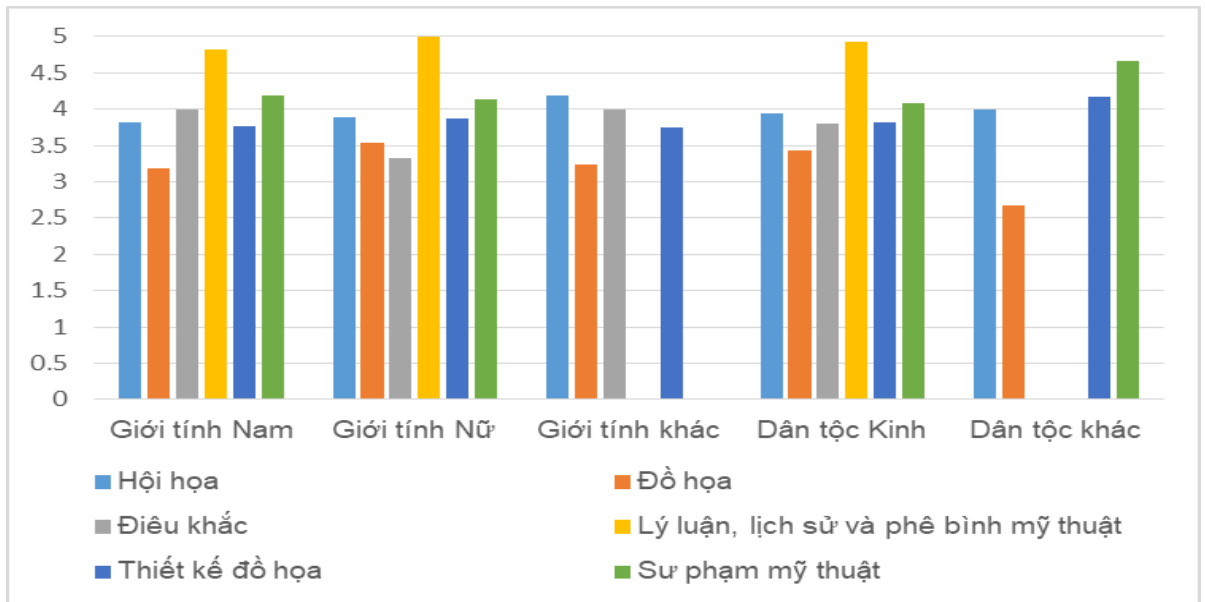
Biểu đồ 5: Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo

#### D. Hoạt động giáo dục (câu 14-17)

Khoa	Ngành	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Giới tính khác	Dân tộc Kinh	Dân tộc khác
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	3.82	3.89	4.19	3.95	4
	Đồ họa	3.18	3.53	3.24	3.43	2.67
	Điêu khắc	4	3.33	4	3.8	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	4.83	5	0	4.92	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	3.77	3.87	3.75	3.82	4.17
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	4.18	4.14	0	4.09	4.67

Bảng 10: Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục

Điểm hài lòng ở lĩnh vực Hoạt động giáo dục, do ở một số ngành đào tạo của Nhà trường chưa triển khai học theo hệ thống tín chỉ nên câu 14 sinh viên bỏ qua. Chỉ có sinh viên năm 1, 2, 3 ngành Thiết kế đồ họa và sinh viên năm 1, 2, 3 ngành Sư phạm mỹ thuật học theo hệ thống tín chỉ. Đối với điểm hài lòng ở lĩnh vực này, vẫn là sinh viên ngành Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật cho số điểm cao nhất, tiếp đến là sinh viên ngành Sư phạm mỹ thuật. Ở ngành Hội họa Khoa Mỹ thuật tạo hình, giới tính khác cũng đánh giá điểm hài lòng ở lĩnh vực Hoạt động giáo dục khá cao (4.19).



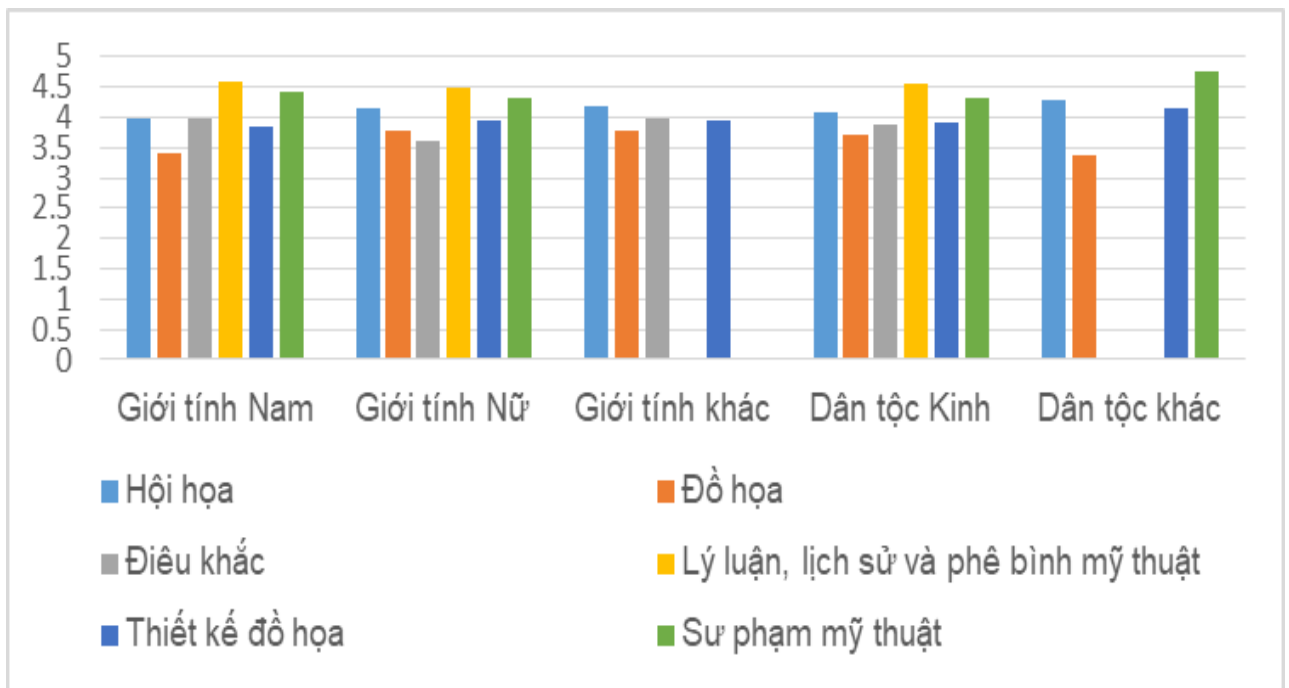
Biểu đồ 6: Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục

**E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân (câu 18-22)**

Khoa	Ngành	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Giới tính khác	Dân tộc Kinh	Dân tộc khác
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	3.99	4.15	4.18	4.09	4.3
	Đồ họa	3.42	3.79	3.79	3.71	3.36
	Điều khắc	4	3.6	4	3.88	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	4.6	4.5	0	4.55	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	3.86	3.94	3.95	3.92	4.16
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	4.43	4.33	0	4.32	4.76

Bảng 11: Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân

Đối với điểm hài lòng về Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân, thì dân tộc khác ở ngành Sư phạm mỹ thuật đánh giá với số điểm cao nhất (4.76), không có điểm nào dưới 3 đối với tất cả giới tính, dân tộc ở lĩnh vực này.

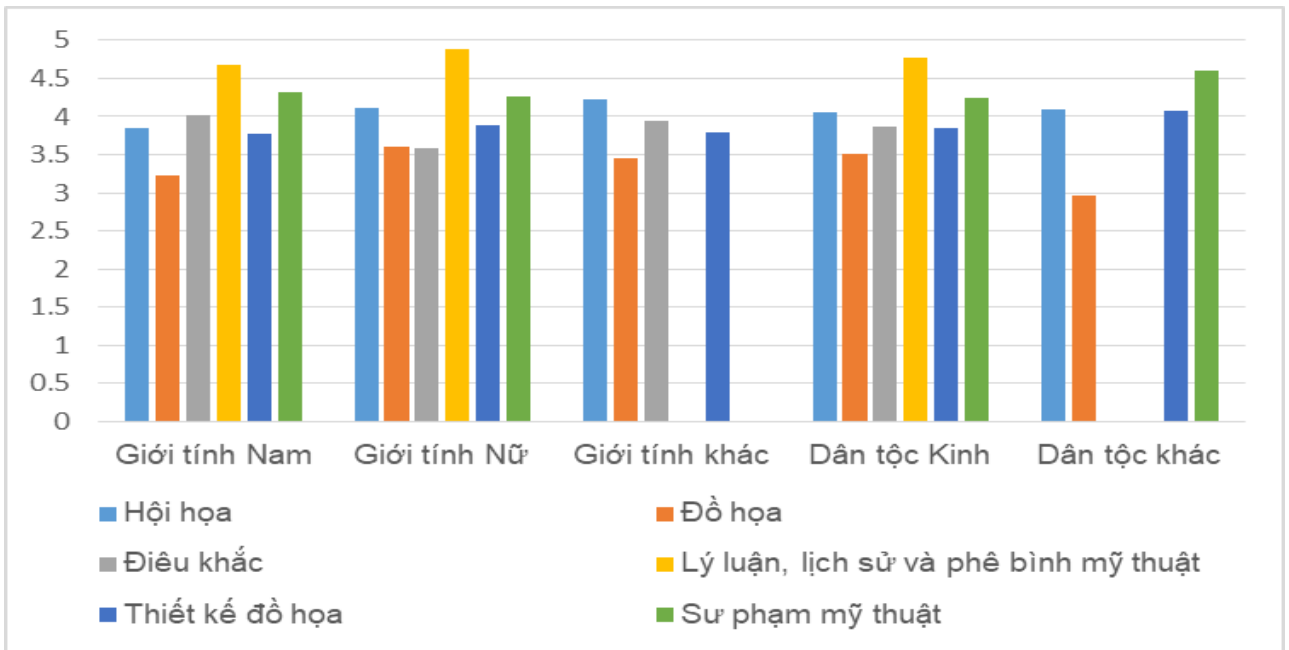


*Biểu đồ 7: Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân*  
**2.2.1.2. Phân tích, nhận xét về điểm hài lòng chung theo giới, dân tộc ( từ câu 1-22)**

Khoa	Ngành	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Giới tính khác	Dân tộc Kinh	Dân tộc khác
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	3.84	4.11	4.22	4.06	4.09
	Đồ họa	3.23	3.6	3.45	3.51	2.96
	Điêu khắc	4.02	3.59	3.94	3.87	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	4.67	4.88	0	4.77	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	3.78	3.89	3.8	3.84	4.08
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	4.32	4.27	0	4.25	4.61

*Bảng 12: Thống kê điểm hài lòng chung theo giới, dân tộc*

Điểm hài lòng chung theo giới, dân tộc cao nhất vẫn ở ngành Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật, ngành Sư phạm mỹ thuật, còn ngành Hội họa cũng ở mức khá cao. Riêng dân tộc khác ở ngành Đồ họa vẫn có mức đánh giá điểm thấp nhất.



Biểu đồ 9: Thống kê điểm hài lòng chung theo giới, dân tộc

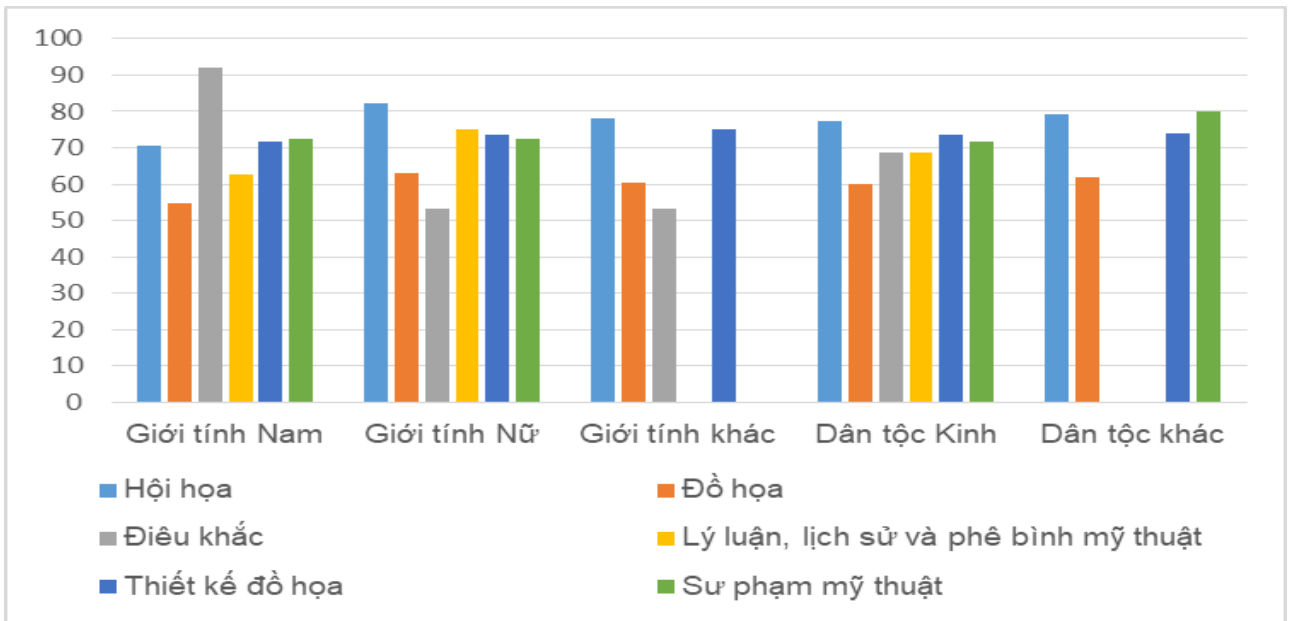
## 2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

### 2.2.2.1. Phân tích, nhận xét về tỷ lệ hài lòng chung (%) theo giới, dân tộc (câu 23)

Khoa	Ngành	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Giới tính khác	Dân tộc Kinh	Dân tộc khác
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	70.69	82.31	78.08	77.27	79.17
	Đồ họa	54.58	62.84	60.33	60.17	62
	Điêu khắc	92	53.33	53.33	68.8	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	62.5	75	0	68.75	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	71.67	73.64	75.12	73.46	74
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	72.47	72.54	0	71.69	80

Bảng 14: Thống kê tỷ lệ hài lòng chung (%) theo giới, dân tộc

Tỷ lệ hài lòng chung theo giới, dân tộc đa phần nằm ở mức 70%. Một số ít nằm ở mức trung bình như giới tính nữ, giới tính khác ở ngành Điêu khắc hay giới tính nam ở ngành Đồ họa. Trong khi đó, giới tính nữ ngành Hội họa, dân tộc khác ở ngành Sư phạm mỹ thuật đánh giá rất cao, từ 80% trở lên.



Biểu đồ 10: Thống kê tỉ lệ hài lòng chung (%) theo giới, dân tộc

### 2.2.2.2. Phân tích, nhận xét về tỉ lệ hài lòng toàn diện theo giới, dân tộc (chỉ tính điểm 4, 5 trong tất cả các câu hỏi)

Khoa	Ngành	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Giới tính khác	Dân tộc Kinh	Dân tộc khác
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	1.91	3.43	8.85	4.04	4.76
	Đồ họa	1.91	2.49	0.88	2.11	0
	Điêu khắc	1.91	0.31	0.88	0.88	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	0.64	0.62	0	0.53	0
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	8.28	8.1	14.16	9.47	4.76
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	4.46	4.67	0	3.51	9.52

Bảng 15: Thống kê tỉ lệ hài lòng toàn diện theo giới, dân tộc

Về tỉ lệ hài lòng toàn diện theo giới, dân tộc thì dân tộc khác ở ngành Sư phạm mỹ thuật là đánh giá cao nhất (9.52%), giới tính khác ở ngành Thiết kế đồ họa đánh giá rất cao (14.16%).

### 2.2.3. Tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi

#### 2.2.3.1. Tỉ lệ đáp ứng của sinh viên so với mong đợi

Khoa	Ngành	Tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	77.40
	Đồ họa	60.27
	Điêu khắc	68.80
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	68.75
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	73.47
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	72.52
Toàn trường		73.94

*Bảng 16: Thống kê tỉ lệ đáp ứng của sinh viên so với mong đợi*

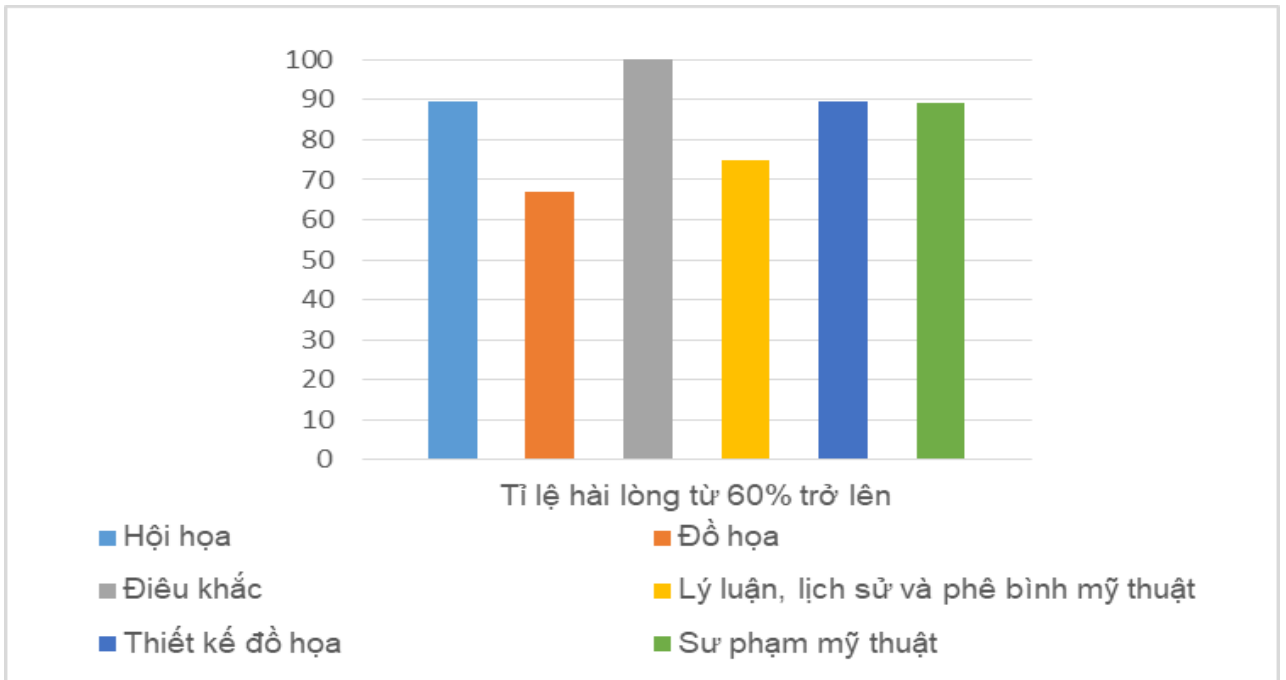
Đối với tỉ lệ đáp ứng của sinh viên so với mong đợi thì ngành Hội họa khoa Mỹ thuật tạo hình có đánh giá cao nhất, Nhà trường đáp ứng đến 77.4% mong đợi của sinh viên. Tuy nhiên, ở ngành Đồ họa cũng trong Khoa Mỹ thuật tạo hình thì tỉ lệ đáp ứng này lại ở mức thấp nhất, chỉ với 60.27% mong đợi của sinh viên.

### 2.2.3.2. Tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi phân theo mức độ hài lòng

Khoa	Ngành	Tổng số câu 23 SV trả lời	Số lượng hài lòng từ 60% trở lên	Tỉ lệ hài lòng từ 60% trở lên	Số lượng hài lòng 60% trở xuống	Tỉ lệ hài lòng từ 60% trở xuống
Mỹ thuật tạo hình	Hội họa	88	79	89.77	9	10.23
	Đồ họa	94	63	67.02	31	32.98
	Điêu khắc	8	8	100	0	0
	Lý luận, lịch sử và phê bình mỹ thuật	4	3	75	1	25
Mỹ thuật ứng dụng	Thiết kế đồ họa	333	298	89.49	35	10.51
Sư phạm mỹ thuật	Sư phạm mỹ thuật	46	41	89.13	5	10.87
Toàn trường		573	573	85.86	81	14.14

*Bảng 17: Thống kê tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi phân theo mức độ hài lòng trên hoặc dưới 60%*

Ở Trường Đại học Mỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh, tỉ lệ sinh viên hài lòng ở mức độ từ 60% trở lên trung bình là 85.86%. Trong đó, sinh viên ngành Điêu khắc ở Khoa Mỹ thuật tạo hình 100% đều hài lòng ở mức trên 60%. Trong toàn trường, còn lại 14,14% đánh giá hài lòng ở mức dưới 60%, tỉ lệ này nhiều nhất nằm ở ngành Đồ họa tại Khoa Mỹ thuật tạo hình (32.98%)



*Biểu đồ 11: Thống kê tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi phân theo mức độ hài lòng từ 60% trở lên*

### **3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG**

#### **3.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục**

Sinh viên có 51 ý kiến, tập trung ở các lĩnh vực:

- + Đề xuất tăng cường quảng bá về Trường.
- + Đăng tải các thông tin, thông báo sớm cho sinh viên trên website và các phương tiện khác.
- + Công nghệ hóa thư viện.
- + Tổ chức nhiều hơn các workshop, các buổi nói chuyện với các chuyên gia, tham quan các triển lãm chuyên ngành.

#### **3.2. Giải pháp nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học**

Có gần 150 ý kiến xoay quanh những nội dung cơ bản sau:

- + Cần sửa chữa kịp thời nhà vệ sinh, thang máy, đèn, quạt.
- + Ghế đá, cây xanh, khuôn viên xanh.
- + Tăng cường tốc độ wifi.
- + Sửa chữa, nâng cấp các thiết bị hư hỏng.

#### **3.3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục**

Có 40 ý kiến đề xuất, nội dung chính như sau:

- + Tăng cường các hoạt động ngoại khóa, workshop.
- + Thang điểm, chấm điểm,... cần rõ ràng hơn, chấm điểm công bằng hơn.
- + Tạo môi trường lành mạnh, trong sạch.

### **3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục**

Có 31 ý kiến về giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục, như sau:

- + Cần có thông tin rõ ràng, chính xác, kịp thời về các hoạt động học tập của sinh viên.
- + Thêm các hoạt động ngoài giờ, ngoại khóa, hướng nghiệp, cộng đồng,...
- + Mời nhà tuyển dụng xem bài tốt nghiệp của sinh viên; nghe và nhận xét kỹ hơn bài tốt nghiệp của sinh viên.

### **3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập**

Có 15 ý kiến, đa phần hài lòng với kết quả học tập tại trường, ngoài ra còn có ý kiến như sau:

- + Tuân thủ pháp luật, thực hiện nghĩa vụ công dân.
- + Cần kiểm tra lại phân điểm rèn luyện của sinh viên, sinh viên tham gia các hoạt động nhưng vẫn không được tính điểm rèn luyện.

### **3.6. Bài học kinh nghiệm, đề xuất**

#### **3.6.1. Bài học kinh nghiệm**

- Cần nhanh chóng ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác khảo sát.
- Thay đổi thời gian khảo sát, tránh tình trạng khảo sát ngay thời điểm thi học kỳ I của năm học.

#### **3.6.2. Đề xuất**

- Cần hỗ trợ báo cáo mẫu cụ thể hơn nữa để các trường thuận tiện trong công tác viết báo cáo.
- Tích hợp các câu hỏi vào các hệ thống khảo sát và đảm bảo chất lượng hiện có để phát huy và khắc phục những vướng mắc trong công tác khảo sát.

## **PHỤ LỤC**

- File nhập dữ liệu SPSS (đính kèm bản mềm).
- File nhập dữ liệu Excel và các bảng biểu công thức (đính kèm bản mềm).

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu HCTH, KT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

(đã ký)

**Lê Văn Duẩn**