

## MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA KHOA HỌC XÃ HỘI, TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC VỀ DỊCH VỤ TƯ VẤN HỌC TẬP

Lê Thị Thanh Thủy<sup>1</sup>

### TÓM TẮT

*Dưới tác động của nền kinh tế thị trường, khi giáo dục đang dần được xem là một dịch vụ xã hội, sinh viên là khách hàng, người học có quyền lựa chọn nhà cung cấp; thì để tồn tại và phát triển, các nhà trường buộc phải nâng cao chất lượng dịch vụ mới đáp ứng được nhu cầu của người học. Bài viết này khảo sát thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên khoa Khoa học Xã hội, Trường Đại học Hồng Đức về dịch vụ tư vấn học tập, từ đó đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tư vấn học tập, chất lượng giáo dục dưới góc nhìn của sinh viên.*

**Từ khóa:** Sự hài lòng, dịch vụ giáo dục, tư vấn học tập, Trường Đại học Hồng Đức.

### 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng, sự tồn tại và thành công của các trường đại học phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ và nỗ lực của các nhà trường trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục. Do đó, quan điểm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học đã được vận dụng trong lĩnh vực giáo dục và đã thu hút sự quan tâm của lãnh đạo các nhà trường. Đối với Trường Đại học Hồng Đức, khó khăn trong công tác tuyển sinh những năm gần đây và việc xây dựng lộ trình tự chủ những năm tới đã và đang đặt nhà trường vào thử thách lớn lao. Trong đó, việc duy trì số lượng sinh viên đang theo học và nâng cao chất lượng giáo dục phải song hành. Yếu tố mức độ hài lòng của sinh viên không phải là yếu tố duy nhất nhưng là một trong những yếu tố quan trọng tác động trực tiếp đến việc ra quyết định tiếp tục theo học của sinh viên và đánh giá của họ về chất lượng giáo dục tại trường, đồng thời cũng là cam kết về chất lượng giáo dục của nhà trường đối với người học. Cùng chung khó khăn với nhà trường, những năm vừa qua khoa Khoa học Xã hội đứng trước nhiều thách thức lớn trong công tác tuyển sinh. Một phần, do đặc thù của khoa chủ yếu là đào tạo khối ngành sư phạm; trong đó do việc dư thừa giáo viên trong những năm gần đây, Bộ GD&ĐT giao chỉ tiêu cho các cơ sở đào tạo sư phạm, đảm bảo đào tạo gắn với nhu cầu sử dụng, vì vậy chỉ tiêu và việc tuyển sinh khối ngành sư phạm giảm mạnh. Số lượng sinh viên các ngành khác thuộc lĩnh vực ngoài sư phạm như Xã hội học (định hướng công tác xã hội), Việt Nam học, Quản lý Tài nguyên - Môi trường có xu hướng giảm do nhu cầu việc làm thực tế tại địa phương. Những khó khăn này đã và đang đặt khoa Khoa học Xã hội đứng trước nhiều thử thách trong công tác tuyển sinh.

Dưới tác động của nền kinh tế thị trường, khi giáo dục đang dần được xem là một “dịch vụ xã hội”, người học là khách hàng, có quyền lựa chọn nhà cung cấp [2]; thì để tồn tại và phát triển, các nhà trường buộc phải nâng cao chất lượng dịch vụ của chính mình mới có thể đáp ứng được nhu cầu của người học [1]. Do vậy, việc đánh giá mức độ hài

---

<sup>1</sup> Khoa Khoa học Xã hội, Trường Đại học Hồng Đức; Email: lethithanhthuy@hdu.edu.vn

lòng của sinh viên khoa Khoa học Xã hội, Trường Đại học Hồng Đức về dịch vụ Tư vấn học tập là việc làm cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu của người học, nâng cao chất lượng đào tạo, cải thiện môi trường giáo dục, kịp thời điều chỉnh để đáp ứng nhu cầu của người học hiện tại và trong tương lai.

## 2. NỘI DUNG

### 2.1. Dịch vụ giáo dục, tư vấn học tập và sự hài lòng của sinh viên

#### 2.1.1. Dịch vụ giáo dục

Cụm từ “dịch vụ giáo dục, đào tạo” được nhắc đến tại Điều 99: Học phí, chi phí của dịch vụ giáo dục, đào tạo trong Luật Giáo dục, số 43/2019/QH14. Trong văn bản Luật Giáo dục, cụm từ “dịch vụ giáo dục, đại học” hay “chi phí dịch vụ giáo dục, đào tạo” được hiểu như chi phí cho các hoạt động giáo dục, đào tạo. Cụm từ “dịch vụ giáo dục” (educational services) được đề cập đến trong các văn bản pháp luật quốc tế dùng để chỉ các hoạt động giáo dục tương đối cụ thể và chính thức do các cơ sở giáo dục tổ chức và người học thụ hưởng nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện. Trong bài viết này, tác giả sử dụng khái niệm dịch vụ giáo dục là các hoạt động giáo dục do cơ sở giáo dục tổ chức, thực hiện và người học sử dụng, thụ hưởng nhằm đạt được mục tiêu giáo dục đã đề ra.

#### 2.1.2. Dịch vụ tư vấn học tập

*Tư vấn học tập* được quy định trong nội dung Thông tư 10/2016/TT-BGDĐT ngày 05/4/2016 về *Quy chế công tác sinh viên đối với chương trình đào tạo đại học hệ chính quy*. Trong nghiên cứu này gọi là dịch vụ Tư vấn học tập. Theo Quy chế công tác sinh viên, dịch vụ này gồm 3 hạng mục [1]. Cụ thể: Tư vấn, hỗ trợ sinh viên xây dựng kế hoạch, phương pháp học tập; Cung cấp thông tin về chương trình đào tạo; Hướng dẫn sinh viên tiếp cận các nguồn lực (về học thuật, tài chính...).

#### 2.1.3. Sự hài lòng của sinh viên

Sự hài lòng của sinh viên ở đây được hiểu là: *mức độ thỏa mãn của sinh viên khoa Khoa học Xã hội đối với việc đáp ứng những mong muốn, kỳ vọng của họ về dịch vụ tư vấn học tập từ Trường Đại học Hồng Đức.*

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng hệ thống phương pháp nghiên cứu gồm: phương pháp phân tích - tổng hợp (tài liệu, văn bản, công trình có liên quan về mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục để có cái nhìn hệ thống về vấn đề nghiên cứu và làm cơ sở so sánh với những số liệu thu thập được trong quá trình điều tra khảo sát sau này). Đồng thời, nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê Xã hội học (thu thập dữ liệu thông qua phiếu trưng cầu ý kiến và xử lý số liệu bằng phần mềm thống kê SPSS 22.0), kết hợp phỏng vấn sâu, thảo luận nhóm để làm rõ thông tin định lượng.

Số liệu nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu phân tầng ngẫu nhiên, với tiêu chí phân tầng là số năm theo học của sinh viên. Cỡ mẫu được chọn là 100 với khách thể nghiên cứu là sinh viên hệ đại học chính quy khoa KHXH, Trường Đại học Hồng Đức.

**Bảng 1. Tỷ lệ mẫu được chọn khảo sát**

| Năm học            | Số mẫu (người) | Tỷ lệ (%) |
|--------------------|----------------|-----------|
| Năm thứ nhất (K22) | 25             | 25        |
| Năm thứ hai (K21)  | 25             | 25        |
| Năm thứ ba (K20)   | 23             | 23        |
| Năm thứ tư (K19)   | 27             | 27        |
| Tổng               | 100            | 100       |

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

**2.3. Kết quả nghiên cứu****2.3.1. Các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm Tư vấn học tập theo quy định**

Theo Điều 17, Thông tư 10/2016/TT- BGDĐT quy định: người chịu trách nhiệm chung cho việc tổ chức, quản lý công tác sinh viên nói chung là: Hiệu trưởng, phòng Công tác Học sinh sinh viên, khoa Khoa học Xã hội, Cố vấn học tập và lớp sinh viên. Quy chế không chỉ định rõ đơn vị hay cá nhân nào của cơ sở giáo dục là người chịu trách nhiệm chính đối với hoạt động Tư vấn học tập.

Theo quy định của Trường Đại học Hồng Đức [5, 6] các đơn vị, cá nhân có nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ Tư vấn học tập cho sinh viên (thể hiện trong chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị) gồm: phòng Quản lý Đào tạo, phòng Công tác Học sinh Sinh viên, khoa Khoa học Xã hội, Cố vấn học tập, và Ban cán sự lớp.

**2.3.2. Nhận thức của sinh viên về các kênh cung cấp dịch vụ Tư vấn học tập**

Kết quả khảo sát 100 sinh viên khoa Khoa học Xã hội cho thấy, sinh viên khoa Khoa học Xã hội nhận thức về nhiệm vụ Tư vấn học tập thuộc trách nhiệm chính của các phòng, ban, cá nhân sau: Cố vấn học tập, phòng Quản lý Đào tạo, phòng Công tác Học sinh sinh viên, giảng viên trực tiếp giảng dạy, Ban cán sự lớp. Chiếu theo nội dung quy định trong Thông tư 10 và theo quy định của Trường Đại học Hồng Đức, sinh viên khoa Khoa học Xã hội có nhận thức đúng về các kênh hỗ trợ tư vấn học tập theo quy định.

Cụ thể, đối với hoạt động Tư vấn, hỗ trợ sinh viên xây dựng kế hoạch, phương pháp học tập: 98% cho rằng đây là trách nhiệm của Cố vấn học tập, 85% sinh viên được hỏi trả lời là trách nhiệm của Cán bộ giảng viên trực tiếp giảng dạy môn học, 55% cho rằng là nhiệm vụ của Ban cán sự lớp, 52% nói là trách nhiệm của phòng Công tác Học sinh sinh viên, chỉ có 27% sinh viên được hỏi cho rằng đây là nhiệm vụ của phòng Quản lý Đào tạo.

**Bảng 2. Nhận thức của sinh viên về các kênh hỗ trợ hoạt động Tư vấn học tập**

| Kênh hỗ trợ                             | Tần suất Hoạt động hỗ trợ tư vấn học tập (%)          |                                            |                                                            |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                         | Tư vấn, hỗ trợ xây dựng kế hoạch, phương pháp học tập | Cung cấp thông tin về Chương trình Đào tạo | Hướng dẫn tiếp cận các nguồn lực (học thuật, tài chính...) |
| Cố vấn học tập                          | 98                                                    | 71                                         | 60                                                         |
| Trợ lý Công tác Học sinh sinh viên khoa | 37                                                    | 61                                         | 51                                                         |
| Giáo vụ khoa                            | 31                                                    | 55                                         | 41                                                         |

|                                   |    |    |    |
|-----------------------------------|----|----|----|
| Giảng viên                        | 85 | 57 | 45 |
| Phòng Quản lý Đào tạo             | 27 | 65 | 30 |
| Phòng Công tác Học sinh sinh viên | 52 | 40 | 47 |
| Ban cán sự lớp                    | 55 | 49 | 40 |

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

Về hoạt động Cung cấp thông tin về chương trình đào tạo, 71% sinh viên cho rằng trách nhiệm thuộc về Cố vấn học tập, Phòng Quản lý Đào tạo (65%), trợ lý Công tác Học sinh sinh viên (61%), Cán bộ giảng viên (57%). Nhiệm vụ Hướng dẫn sinh viên tiếp cận các nguồn lực (về học thuật, tài chính...) theo ý kiến sinh viên khoa Khoa học Xã hội là trách nhiệm của Cố vấn học tập (60%), trợ lý Công tác Học sinh sinh viên (51%) và phòng Công tác Học sinh sinh viên (47%).

### 2.3.3. Các kênh thông tin chính sinh viên sử dụng khi cần Tư vấn học tập

Kết quả khảo sát chỉ ra có sự khác biệt giữa nhận thức và thực tế các kênh sinh viên sử dụng hỗ trợ tư vấn học tập. Dù nhận thức đúng về các kênh hỗ trợ, song trên thực tế, sinh viên thường sử dụng kênh hỗ trợ ở cấp khoa, ít sử dụng các kênh hỗ trợ ở cấp trường. Số liệu khảo sát cho thấy, hai kênh thông tin chính mà sinh viên khoa Khoa học Xã hội thường tham khảo khi cần tư vấn học tập là: Cố vấn học tập và Giảng viên. Ngoài các kênh tham khảo chính thức được cung cấp bởi Nhà trường, sinh viên khoa Khoa học Xã hội còn tham khảo các kênh khác trong hoạt động tư vấn học tập như: sinh viên khóa trên, mạng internet, người thân...

**Bảng 3. Các kênh thông tin sinh viên sử dụng khi cần hỗ trợ Tư vấn học tập trên thực tế**

(Đvt: %)

| Kênh hỗ trợ                       | Tần suất                                      |                                            |                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                   | Tư vấn xây dựng kế hoạch, phương pháp học tập | Cung cấp thông tin về chương trình đào tạo | Hướng dẫn sinh viên tiếp cận nguồn lực (học thuật, tài chính...) |
| Cố vấn học tập                    | 89                                            | 53                                         | 56                                                               |
| Giáo vụ khoa                      | 17                                            | 49                                         | 22                                                               |
| Giảng viên giảng dạy              | 74                                            | 56                                         | 52                                                               |
| Phòng Quản lý Đào tạo             | 23                                            | 56                                         | 29                                                               |
| Phòng Công tác Học sinh sinh viên | 50                                            | 36                                         | 23                                                               |
| Ban cán sự lớp                    | 47                                            | 37                                         | 37                                                               |
| Sinh viên khóa trên               | 48                                            | 44                                         | 25                                                               |
| Website trường                    | 27                                            | 66                                         | 32                                                               |
| Mạng internet                     | 50                                            | 49                                         | 45                                                               |

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

Cụ thể: về vấn đề Tư vấn, hỗ trợ xây dựng kế hoạch và phương pháp học tập, các kênh sinh viên tham khảo chính là: Cố vấn học tập (89%), giảng viên (74%), phòng Công tác Học sinh sinh viên (50%), mạng internet (50%); Cung cấp thông tin về chương trình đào tạo: website trường (66%), phòng Quản lý - Đào tạo (56%), Giảng viên (56%), Cố vấn

học tập (53%); Hướng dẫn sinh viên tiếp cận nguồn lực (về học thuật, tài chính): Cố vấn học tập (56%), Giảng viên (52%). Mặc dù theo quy định, Ban cán sự lớp cũng có trách nhiệm trong hoạt động Tư vấn học tập và sinh viên cũng nhận thức đúng về vai trò của Ban cán sự lớp, tuy nhiên trên thực tế sinh viên ít khi sử dụng kênh thông tin này.

Phần lớn sinh viên khoa Khoa học Xã hội chỉ sử dụng các kênh hỗ trợ từ phòng Quản lý Đào tạo khi cần tìm hiểu thông tin liên quan đến chương trình đào tạo của trường (56%). Cụ thể, là đăng kí học phần mới, học phần thi lại, thắc mắc điểm, xét tốt nghiệp... Theo số liệu khảo sát, trung bình có khoảng 36% sinh viên tìm đến sự hỗ trợ từ phòng Công tác Học sinh sinh viên khi cần Tư vấn học tập dù nhiệm vụ hỗ trợ học tập thuộc trách nhiệm của đơn vị. Số liệu trên cho thấy, mặc dù hiểu biết về các kênh thông tin hỗ trợ tư vấn học tập từ trường, song sinh viên vẫn chủ yếu sử dụng các kênh thông tin ở cấp khoa. Điều này là bởi sinh viên thường có tâm lý thoải mái hơn khi hỏi thầy cô ở khoa và ngại giao tiếp với cán bộ, nhân viên phòng, ban.

#### 2.3.4. Hoạt động Cố vấn học tập

Tư vấn học tập là một trong số các nhiệm vụ thuộc trách nhiệm của Cố vấn học tập được quy định cụ thể trong Quyết định số 1671/QĐ-ĐHHĐ ngày 28 tháng 9 năm 2017 về việc ban hành Quy định về Công tác Cố vấn học tập tại Trường Đại học Hồng Đức.

**Bảng 4. Mức độ gặp gỡ của Cố vấn học tập đối với lớp sinh viên**

(Đvt: %)

| STT | Mức độ gặp gỡ     | Tần suất (%) |
|-----|-------------------|--------------|
| 1   | 1 lần/ tuần       | 28           |
| 2   | 1 lần/ tháng      | 18           |
| 3   | 1 lần/ học kì     | 9            |
| 4   | Chỉ khi có vấn đề | 45           |

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

Về tần suất gặp gỡ Cố vấn học tập, mặc dù theo quy định của Trường Đại học Hồng Đức, 1 lần/tháng Cố vấn học tập phải họp lớp và gặp sinh viên để trao đổi về vấn đề liên quan đến học tập. Tuy nhiên trên thực tế, 45% ý kiến sinh viên trả lời chỉ gặp mặt Cố vấn học tập khi có vấn đề cần hỏi, 28% sinh viên trả lời 1 lần/tuần, chỉ 18% sinh viên trả lời đúng theo quy định 1 lần/tháng và 9% có ý kiến 1 lần/học kì. Số liệu này phản ánh hoạt động của một số Cố vấn học tập tại khoa Khoa học Xã hội chưa tuân thủ đúng quy định về lịch định kì làm việc theo quy định của Nhà trường.

Kết quả khảo sát cho thấy: 76% sinh viên được khảo sát nói rằng họ là người chủ động liên hệ Cố vấn học tập, chỉ 24% sinh viên trả lời Cố vấn học tập là người chủ động liên hệ sinh viên. Như vậy, có thể thấy sinh viên là người chủ động liên hệ với Cố vấn học tập nhiều hơn. Về vấn đề này có hai luồng ý kiến: một số sinh viên cho rằng mình nên là người chủ động vì Cố vấn học tập không biết khi nào mình cần giúp đỡ; một số khác cho rằng, nhiều khi có những vấn đề mới sinh viên không biết, nếu Cố vấn học tập phổ biến muộn, khi sinh viên biết thông tin thì quá muộn, ảnh hưởng đến quá trình học tập, vì vậy Cố vấn học tập nên là người chủ động liên hệ.

Về nội dung các buổi sinh hoạt với Cố vấn học tập, tỷ lệ sinh viên trả lời Cố vấn học tập trao đổi, giải đáp khó khăn, vướng mắc của sinh viên là 81%; nắm bắt tình hình chung của lớp (76%); tư vấn tâm lý - xã hội cho sinh viên (50%), cập nhật văn bản quy định mới liên quan đến học tập (45%). Điều này hoàn toàn trùng khớp với nội dung Cố vấn học tập cần trao đổi với lớp theo Quy định 1671/QĐ/ĐHHD. Như vậy, các Cố vấn học tập đã làm đúng trách nhiệm về việc triển khai các nội dung sinh hoạt định kỳ. Tuy nhiên, nội dung chủ yếu trong các buổi gặp vẫn là cập nhật chung tình hình của lớp và giải đáp khó khăn của sinh viên. Việc tư vấn tâm lý cho sinh viên và cập nhật văn bản, quy định mới còn hạn chế ở một số ngành.

**Bảng 5. Đánh giá của sinh viên về hiệu quả hoạt động Cố vấn học tập**

| Hiệu quả thực hiện | Tần suất (%) |
|--------------------|--------------|
| Không hiệu quả     | 0            |
| Bình thường        | 17           |
| Hiệu quả           | 63           |
| Rất hiệu quả       | 20           |

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

Theo bảng số liệu, 83% sinh viên khoa Khoa học Xã hội tham gia khảo sát đánh giá công tác Cố vấn học tập rất hiệu quả và hiệu quả, chỉ có 17% ý kiến cho rằng bình thường và không có sinh viên nào nhận xét rằng hoạt động Cố vấn học tập không mang lại hiệu quả. Con số này chứng minh hiệu quả của hoạt động cố vấn học tập và vai trò quan trọng của Cố vấn học tập trong việc giải quyết các vấn đề học tập cho sinh viên tại khoa Khoa học Xã hội.

### 2.3.5. Nhận xét của sinh viên về thái độ của Cán bộ, Giảng viên Nhà trường

Thái độ của Cán bộ nhân viên, Giảng viên Nhà trường là một trong những yếu tố chính ảnh hưởng đến việc sinh viên đánh giá về dịch vụ. Chúng tôi khảo sát ý kiến của người học về thái độ làm việc của Cán bộ nhân viên, Giảng viên Nhà trường khi tiếp nhận và giải đáp những thắc mắc của sinh viên về vấn đề liên quan đến hoạt động tư vấn học tập. Kết quả thu được như sau:

**Bảng 6. Nhận xét của sinh viên về Thái độ làm việc của cán bộ nhân viên, Giảng viên**

| Kênh hỗ trợ                       | Sử dụng (người) | Tần suất thái độ của cán bộ nhân viên, giảng viên (%) |                    |               |                   |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------------|
|                                   |                 | 1. Thờ ơ, không quan tâm                              | 2. Chưa nhiệt tình | 3. Nhiệt tình | 4. Rất nhiệt tình |
| Cán bộ Giảng viên                 | 95              | 0                                                     | 1.1                | 46.3          | 52.6              |
| Cố vấn học tập                    | 92              | 1.1                                                   | 6.5                | 52.2          | 40.2              |
| Phòng Công tác Học sinh sinh viên | 76              | 0                                                     | 17.1               | 65.8          | 17.1              |
| Phòng Quản lý Đào tạo             | 84              | 4.8                                                   | 33.3               | 42.9          | 19.0              |

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

Nhìn chung, sinh viên khoa Khoa học Xã hội đánh giá Cán bộ nhân viên, Giảng viên nhiệt tình và rất nhiệt tình khi tiếp nhận và giải quyết các vấn đề về học tập của sinh viên. Mức độ hài lòng về thái độ của Cán bộ nhân viên, Giảng viên lần lượt từ cao xuống thấp như sau: Cán bộ giảng viên (98,9%), Cố vấn học tập (92,4%), phòng Công tác Học sinh sinh viên (82,9%), phòng Quản lý Đào tạo (61,9%). Tỷ lệ sinh viên đánh giá thái độ nhiệt tình và rất nhiệt tình cao nhất dành cho Giảng viên và tỷ lệ đánh giá thấp nhất dành cho phòng Quản lý Đào tạo. Một số lý do chính dẫn đến việc sinh viên đánh giá thái độ của Cán bộ nhân viên, Giảng viên là thờ ơ, không quan tâm và chưa nhiệt tình vì:

**Bảng 7. Lý do sinh viên chưa hài lòng về thái độ của Cán bộ nhân viên, Giảng viên**

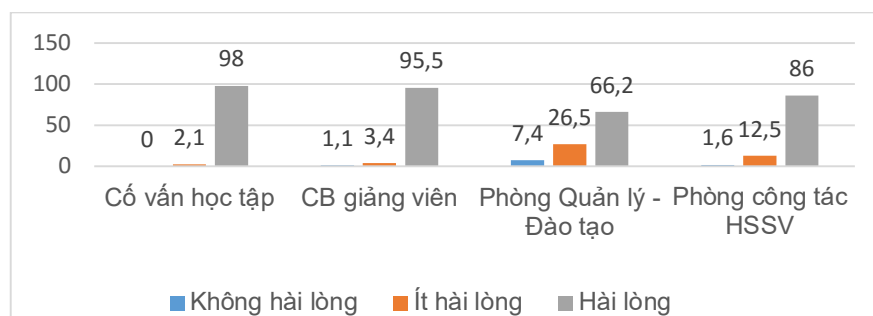
| STT | Lý do                                                               | Tần suất (%) |
|-----|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1   | Nhiều sinh viên đề nghị giải quyết vấn đề cùng một lúc              | 6            |
| 2   | Cán bộ nhân viên đi vắng, không có mặt trong giờ hành chính         | 18           |
| 3   | Cán bộ nhân viên làm việc riêng (nghe điện thoại, nói chuyện riêng) | 18           |
| 4   | Cán bộ nhân viên yêu cầu SV chờ mà không giải thích rõ lý do        | 32           |
| 5   | Khác: Cán bộ có thái độ gắt gỏng, gây khó khăn cho sinh viên        | 8            |

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

#### 2.3.6. Mức độ hài lòng chung của sinh viên đối với các kênh hỗ trợ dịch vụ Tư vấn học tập

Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng chung của sinh viên khoa Khoa học Xã hội đối với các kênh hỗ trợ tư vấn học tập chính: Cố vấn học tập, Giảng viên, Phòng Công tác Học sinh sinh viên, phòng Quản lý Đào tạo thể hiện qua biểu đồ dưới đây:

(Đvt: %)



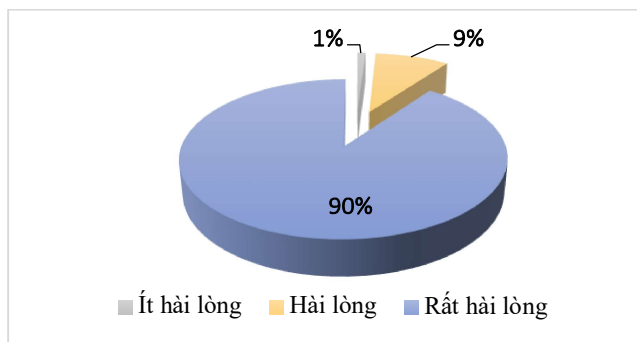
**Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với các kênh hỗ trợ dịch vụ Tư vấn học tập**

(Nguồn: Kết quả phân tích và xử lý số liệu của tác giả)

Từ biểu đồ có thể thấy, tỷ lệ sinh viên hài lòng cao nhất đối với Cố vấn học tập (98%), tiếp đến là Cán bộ giảng viên (95,5%), Phòng Công tác Học sinh sinh viên (86%) và mức hài lòng thấp nhất là đối với phòng Quản lý Đào tạo (66,2%). Một số lý do chính dẫn đến việc sinh viên đánh giá *Không hài lòng* hoặc *Ít hài lòng* với các kênh thông tin hỗ trợ Tư vấn học tập tại trường như sau: có những vấn đề chưa được giải quyết triệt để; giải quyết vấn đề lâu, gây khó dễ, tạo áp lực tâm lý cho sinh viên. Cán bộ nhân viên có thái độ gắt gỏng thờ ơ; thái độ làm việc đôi khi chưa nghiêm túc và để sinh viên chờ đợi không rõ lý do.

### 2.3.7. Mức độ hài lòng chung về dịch vụ Tư vấn học tập

Kết quả khảo sát cho thấy 100% sinh viên khoa Khoa học Xã hội tham gia khảo sát đều đánh giá hài lòng về dịch vụ. Trong số 100 sinh viên được khảo sát, 1% tỷ lệ sinh viên Ít hài lòng, 90% Hài lòng và 9% đánh giá Rất hài lòng về dịch vụ tư vấn học tập. Điều này chứng tỏ, nhà trường đã đáp ứng tốt các dịch vụ Tư vấn học tập cho sinh viên khoa Khoa học Xã hội.



**Biểu đồ 2. Mức độ Hài lòng chung của sinh viên khoa Khoa học Xã hội về dịch vụ Tư vấn học tập tại Trường Đại học Hồng Đức**

Theo tác giả Ahmad Jusoh và cộng sự (2004) có sự khác biệt về nhận thức của sinh viên về chất lượng giảng dạy của giảng viên và sự kì vọng của sinh viên tăng lên khi họ đã quen thuộc với hệ thống, có học hơn và trưởng thành hơn. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu sinh viên tại khoa Khoa học Xã hội không chỉ ra mối liên hệ nào có giá trị giữa *yếu tố năm học* với *mức độ hài lòng chung về dịch vụ Tư vấn học tập*. Cụ thể: 100% sinh viên năm thứ 1, thứ 3 và thứ 4 hài lòng và rất hài lòng về dịch vụ hỗ trợ học tập. Chỉ có duy nhất 1 sinh viên (tương đương với 4%) sinh viên năm thứ 2 ít hài lòng về dịch vụ. Như vậy, trong nghiên cứu này, số năm học không ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ Hỗ trợ học tập tại trường như trong nghiên cứu của Ahmad Jusoh và cộng sự.

Hai yếu tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ Tư vấn học tập trong nghiên cứu này là: yếu tố chủ quan (yếu tố học lực) và yếu tố khách quan (yếu tố thái độ của Cán bộ nhân viên, Giảng viên Nhà trường). Về *yếu tố học lực*, điểm tích lũy càng cao thì tỷ lệ sinh viên đánh giá rất hài lòng về dịch vụ càng giảm Tỷ lệ đánh giá rất hài lòng của sinh viên xếp loại TB cao nhất chiếm 15,8%; và tỷ lệ này giảm dần đối với sinh viên xếp loại khá (94%), loại giỏi (4,3%) và loại xuất sắc (0%). Khi phỏng vấn một số sinh viên các lớp Chất lượng cao khối ngành sư phạm, chúng tôi nhận thấy họ có những yêu cầu cao hơn về dịch vụ so với sinh viên các lớp đại trà. Thực tế, sinh viên các lớp chất lượng cao thường có tỷ lệ SV có học lực loại giỏi và xuất sắc cao hơn lớp đại trà. Điều này củng cố nhận định yếu tố học lực có tác động đến mức độ hài lòng của người học. Đối với yếu tố thái độ của Cán bộ nhân viên, giảng viên; nếu thái độ của Cán bộ nhân viên là thờ ơ, không quan tâm thì 100% sinh viên đánh giá không hài lòng và ít hài lòng. Ngược lại, nếu thái độ của Cán bộ nhân viên là Nhiệt tình và rất nhiệt tình thì 85% sinh viên hài lòng, chỉ có 15% ít hài lòng, không có sinh viên nào đánh giá không hài lòng. Như vậy, yếu tố thái độ của Cán bộ nhân viên, Giảng viên có ảnh hưởng nhất định đến mức độ hài lòng của SV đối với dịch vụ trong nghiên cứu này.



#### 2.4. Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Tư vấn học tập

Cố vấn học tập cần nắm bắt tình hình thực tế để mang lại hiệu quả hỗ trợ sinh viên. Cố vấn học tập cần gặp gỡ sinh viên theo quy định 1 tháng/lần và khi sinh viên cần sự hỗ trợ. Cố vấn học tập cũng nên tư vấn cụ thể về chương trình học, điểm tích lũy, và có định hướng ngay từ năm đầu sinh viên theo học để họ có kế hoạch cụ thể cho hoạt động học tập. Cần có sự phối hợp giữa Cố vấn học tập và ban cán sự lớp thường xuyên hơn nữa để nắm bắt thông tin của lớp sinh viên. Cố vấn học tập cũng nên quan tâm, chia sẻ với sinh viên nhiều hơn về các vấn đề tâm lý - xã hội để họ ổn định tâm lý, không bỏ học giữa chừng, đam mê với ngành học và hỗ trợ sinh viên học tập hiệu quả.

Cán bộ nhân viên phòng, ban cần có thái độ hòa nhã và linh động hơn khi giải quyết các vấn đề của sinh viên; giải đáp tận tình, giải quyết các vấn đề nhanh chóng và hiệu quả. Đặc biệt là cán bộ nhân viên Phòng Quản lý Đào tạo.

Cán bộ giảng viên là kênh thông tin chính mà sinh viên thường xuyên tham khảo về các vấn đề học tập. Vì vậy, cán bộ giảng viên cần tìm hiểu hệ thống các văn bản liên quan đến nhiệm vụ của cán bộ giảng viên và Cố vấn học tập, cũng như nắm bắt một cách cơ bản và hệ thống các nhiệm vụ của các cá nhân, đơn vị trong nhà trường để hỗ trợ sinh viên; hay nói khác đi cán bộ giảng viên là kênh trung gian hỗ trợ sinh viên tiếp cận với các phòng ban chuyên trách để giải quyết hiệu quả các vấn đề liên quan đến học tập của sinh viên. Hiện tượng một bộ phận sinh viên phản ánh cán bộ giảng viên ở một số môn học gây khó dễ cho người học cần được chấn chỉnh trong môi trường giáo dục của nhà trường. Trong khi, chúng ta đang hướng đến xu thế tự chủ, điều này sẽ ảnh hưởng đến tương lai hoạt động và uy tín của mỗi cán bộ giảng viên và của nhà trường.

Nâng cấp website trường để truy cập ổn định hơn, hỗ trợ thông tin tư vấn học tập trên website của trường, hỗ trợ sinh viên khi đăng kí các môn học qua mạng để giảm tải cho phòng Quản lý Đào tạo khi sinh viên không để đăng kí môn học online. Cho sinh viên quyền truy cập wifi ở các khu nhà học để đáp ứng nhu cầu tìm kiếm thông tin học tập. Trong thời đại công nghệ 4.0, mạng internet là một công cụ cơ bản và thiết yếu mà sinh viên cần để phục vụ học tập.

Ngoài ra một số giải pháp khác như: nhà trường cần có thêm hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng để cập nhật thường xuyên hơn ý kiến của sinh viên; thành lập nhiều câu lạc bộ học tập trong sinh viên ở cấp khoa và cấp trường; tổ chức thêm những buổi tư vấn về phương pháp học tập ở cấp Khoa và Bộ môn, nội dung của hoạt động tư vấn học tập cần mở rộng, đa dạng và phong phú hơn; nâng cao trách nhiệm và hoạt động của Ban cán sự lớp...

### 3. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy 100% sinh viên khoa Khoa học Xã hội hài lòng về dịch vụ Tư vấn học tập do Trường Đại học Hồng Đức cung cấp. Trong số 100 sinh viên được khảo sát chỉ có 1% tỷ lệ sinh viên ít hài lòng, 90% hài lòng và 9% đánh giá rất hài lòng. Mặc dù 100% sinh viên tham gia hài lòng về dịch vụ Tư vấn học tập, song mức độ hài lòng đối với các đơn vị, cá nhân cung cấp dịch vụ có khác nhau. Nghiên cứu cũng chỉ ra 2 yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ là: yếu tố học lực và yếu tố thái độ của cán bộ nhân viên,

giảng viên. Để nâng cao chất lượng dịch vụ Tư vấn học tập trong tương lai, Nhà trường cần thực hiện các giải pháp nhằm đáp ứng được kì vọng của người học, cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ. Mục đích cuối cùng của việc làm này là góp phần nâng cao địa vị, uy tín, và năng lực cạnh tranh của Nhà trường đối với các cơ sở giáo dục bên ngoài.

Vì đây là nghiên cứu trường hợp, thực hiện khảo sát độc lập dịch vụ Tư vấn học tập, và đối tượng khảo sát giới hạn là sinh viên chính quy khoa Khoa học Xã hội; do đó kết quả khảo sát mức độ hài lòng về một dịch vụ - Tư vấn học tập không phản ánh tổng thể chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Hồng Đức và mức độ hài lòng của sinh viên khoa Khoa học Xã hội đối với dịch vụ Tư vấn học tập cũng không mang tính đại diện cho sinh viên hệ chính quy toàn trường.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Thông tư 10/2016/TT- BGDDT ngày 05/4/2016 về Quy chế công tác sinh viên đối với chương trình đào tạo đại học hệ chính quy.*
- [2] Lê Quang Hiếu (2014), Vận dụng Marketing dịch vụ nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Hồng Đức, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Hồng Đức*, số 18.
- [3] Phạm Thị Liên (2016), Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học: trường hợp Trường Đại học Kinh tế, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, 32 (4).
- [4] Quốc Hội (2012), *Luật Giáo dục Đại học Việt Nam*, số 08/2012/QH13 ngày 18/6/2012.
- [5] Quốc Hội (2019), *Luật Giáo dục*, số 43/2019/QH14 ngày 14/6/2019.
- [6] Trường Đại học Hồng Đức (2017), *Quyết định số 1671/QĐ-ĐHHD về việc ban hành Quy định về Công tác Cố vấn học tập tại trường Đại học Hồng Đức.*
- [7] Trường Đại học Hồng Đức (2019), *Quy định chế độ làm việc đối với giảng viên trường Đại học Hồng Đức.*
- [8] Ahmad Jusoh, Siti Zaleha Omain, Norazman Abdul Majid, Hishamudin MD Som, Ahmad Sharifuddin Shamsuddin (2004), *Service quality in higher education: management students' perspective.* (Available at: <http://eprints.utm.my/id/eprint/3763/1/AHMADJUSOH71982.pdf>)

## THE SATISFACTION LEVELS OF STUDENTS OF FACULTY OF SOCIAL SCIENCES, HONG DUC UNIVERSITY ON ACADEMIC ADVICES SERVICES

Le Thi Thanh Thuy

### ABSTRACT

*Under the impact of the market economy, education is gradually being seen as social service, students as customers, they are able to make their own decision to choose*

*suppliers; then, in order to survive and develop, higher education institutions are forced to improve the quality of their educational services to meet the needs of students. The article examines the satisfaction levels of students of Faculty of Social Sciences, Hong Duc University on academic advices services; thereby offer some solutions to improve the quality of academic advice services, educational services from students' perspective.*

**Keywords:** *Satisfaction, educational services, academic advices, Hong Duc university.*

*\* Ngày nộp bài: 29/6/2020; Ngày gửi phản biện: 2/7/2020; Ngày duyệt đăng: 15/12/2020*

*\* Bài báo này là kết quả nghiên cứu từ đề tài cấp cơ sở mã số ĐT-2018-08 của Trường Đại học Hồng Đức.*