



DOI:10.22144/ctu.jvn.2023.019

# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CÔNG TÁC CỐ VẤN HỌC TẬP TẠI KHOA PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN, TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Cao Quốc Nam<sup>1\*</sup>, Đào Phong Lâm<sup>2</sup>, Nguyễn Thị Thanh Hiền<sup>2</sup>, Phan Quang Vinh<sup>3</sup> và Lê Đăng Khoa<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Khoa Phát triển Nông thôn, Trường Đại học Cần Thơ

<sup>2</sup>Trung tâm Quản lý Chất lượng, Trường Đại học Cần Thơ

<sup>3</sup>Phòng Công tác sinh viên, Trường Đại học Cần Thơ

\*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Cao Quốc Nam (email: cqnam@ctu.edu.vn)

## Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 30/08/2022

Ngày nhận bài sửa: 04/11/2022

Ngày duyệt đăng: 10/11/2022

## Title:

Factors affecting students' satisfaction with the academic advising activities at the College of Rural Development, Can Tho University

## Từ khóa:

Cố vấn học tập, sinh viên, sự hài lòng, Trường Đại học Cần Thơ

## Keywords:

Academic advising, Can Tho University, satisfaction, students

## ABSTRACT

This study was conducted to measure the factors that affect students' satisfaction with the academic advising activities (AAAs) at the College of Rural Development, Can Tho University. The data was collected from 452 students using stratified random sampling. The descriptive statistics, Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA), and multiple linear regression were employed for data analysis in this study. The results show that the majority of the students were satisfied with the AAAs in the College of Rural Development. The two factors affecting the overall students' satisfaction are (i) functional quality and (ii) technical quality, and the former factor had the most impact on the students' satisfaction. The study results suggest that the College of Rural Development and Can Tho University have relevant policies and measures to improve the mentioned factors to enhance the effectiveness of the AAAs.

## TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với công tác cố vấn học tập (CVHT) tại Khoa Phát triển Nông thôn (PTNT), Trường Đại học Cần Thơ. Trong nghiên cứu, 452 sinh viên được khảo sát theo phương pháp chọn mẫu phân tầng và ngẫu nhiên. Phương pháp thống kê mô tả, kiểm định thang đo về độ tin cậy Cronbach's Alpha, nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính bội được sử dụng để phân tích số liệu. Kết quả phân tích cho thấy đa phần sinh viên cảm thấy hài lòng với công tác CVHT tại Khoa PTNT. Có hai nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung của sinh viên: (i) Chất lượng chức năng và (ii) Chất lượng kỹ thuật. Trong đó nhân tố thứ nhất tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Do vậy, Khoa PTNT và Trường Đại học Cần Thơ cần có các biện pháp, chính sách phù hợp để cải thiện các nhân tố trên nhằm nâng cao hiệu quả công tác CVHT.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cố vấn học tập (CVHT) có vai trò rất quan trọng trong hoạt động đào tạo theo hệ thống tín chỉ tại các trường đại học. Thông qua các hoạt động hay công tác của CVHT, sinh viên có thể nắm bắt nhanh thông

tin về nội quy, quy chế, chính sách; mục tiêu, nội dung và chương trình đào tạo; và các chức năng, nhiệm vụ, định hướng phát triển của Nhà trường, đơn vị đào tạo. Bên cạnh đó, các hoạt động tư vấn, hỗ trợ của CVHT đã có tác động tích cực đến động

lực học tập của sinh viên. Từ đó, mỗi sinh viên xây dựng được kế hoạch học tập phù hợp với sức học, hoàn cảnh cá nhân và tìm ra biện pháp khắc phục khó khăn trong quá trình học tập, rèn luyện để đạt kết quả cao nhất (Nga & Kiệt, 2016; Chi, 2019; Vũ & Tâm, 2020).

Khoa Phát triển Nông thôn (PTNT), Trường Đại học Cần Thơ (ĐHCT), được thành lập vào năm 2011, tọa lạc tại Khu Hòa An, xã Hòa An, huyện Phụng Hiệp, tỉnh Hậu Giang. Đến đầu năm 2021, Khoa PTNT đã phối hợp với các đơn vị trong Trường ĐHCT tổ chức đào tạo theo hệ thống tín chỉ cho 19 ngành/chuyên ngành tại Khu Hòa An và đã đóng góp, cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, với hơn 3.600 sinh viên tốt nghiệp trình độ đại học tính đến nay. Trong quá trình tổ chức đào tạo, công tác CVHT còn mới mẻ, CVHT chủ yếu là cán bộ giảng viên kiêm nhiệm nên hoạt động của các CVHT còn thiếu đồng bộ, chưa thực sự mang tính chuyên nghiệp. Từ đó có thể dẫn đến kết quả là một số sinh viên của Khoa PTNT mắc các lỗi về chậm tiến độ học tập, điểm rèn luyện kém, đóng học phí trễ hạn, vi phạm các quy định,... Theo thống kê trên hệ thống quản lý của Trường ĐHCT (<https://qldiem.ctu.edu.vn/htql/quanly/qlsv/codes/index.php>), trong năm học 2019-2020 có 56/1.809 sinh viên (từ khóa 42 đến khóa 45) tại Khoa PTNT bị kỷ luật (Khiển trách: 34; Cảnh cáo: 01; Trừ điểm rèn luyện: 21). Bên cạnh đó, số sinh viên bị cảnh báo học vụ ở học kỳ I và II lần lượt là 44 và 36 sinh viên.

Nhằm góp phần cải tiến công tác CVHT cũng như chất lượng đào tạo, nghiên cứu này nhằm phân tích các trải nghiệm, đánh giá công tác CVHT của sinh viên do Khoa PTNT quản lý và đào tạo ở năm học 2020-2021. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT được xem xét để từ đó đề xuất các cải tiến trong công tác CVHT, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo tại Khoa PTNT nói riêng và Trường ĐHCT nói chung, cũng như góp phần duy trì và thu hút được nhiều người học hơn.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1. Chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ đào tạo

Theo Parasuraman et al. (1988), chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả

dịch vụ. Thang đo SERVQUAL (service quality) đo lường chất lượng dịch vụ gồm 5 thành phần cơ bản sau:

(1) Phương tiện hữu hình (Tangibles): Sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân sự.

(2) Tin cậy (Reliability): Khả năng thực hiện dịch vụ đã cam kết một cách đáng tin cậy và chính xác.

(3) Đáp ứng (Responsiveness): Sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ kịp thời.

(4) Bảo đảm (Assurance): Kiến thức chuyên môn và sự lịch lãm của nhân viên, khả năng làm cho khách hàng tin cậy, tin tưởng.

(5) Thấu cảm (Empathy): Ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng.

Khi áp dụng vào nghiên cứu thực tế các ngành dịch vụ, số lượng các nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ rút ra được có thể ít hoặc nhiều hơn 5 thành phần kể trên, có thể đưa thêm vào thang đo các mục hỏi phù hợp với thành phần của thang đo. Các mục hỏi không phù hợp ở bất cứ thành phần nào của thang đo SERVQUAL có thể hữu ích khi đưa vào bảng câu hỏi phỏng vấn nhưng phải được xử lý riêng khi phân tích (Parasuraman et al., 1991). Những nhân tố của chất lượng dịch vụ có thể thay đổi tùy thuộc vào ngành hay lĩnh vực nghiên cứu (Cronin & Taylor, 1992). Cronin and Taylor (1992) với mô hình SERVPERF cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện dịch vụ của người cung cấp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ. Theo mô hình SERVPERF, Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận. Trong khi đó, theo mô hình chất lượng dịch vụ của Kang anh James (2004), chất lượng dịch vụ bao gồm 3 khía cạnh: Chất lượng kỹ thuật (Technical quality), chất lượng chức năng (Functional quality) và hình ảnh (Image) của tổ chức, doanh nghiệp. Như vậy có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ là một khái niệm bao hàm nhiều khía cạnh, nó là một chỉ tiêu tổng hợp của nhiều nhân tố khác nhau.

Chất lượng dịch vụ đào tạo cũng được nhiều tác giả nghiên cứu trong thời gian qua như các nghiên cứu về chất lượng đào tạo dựa trên nền tảng trọng tâm là sinh viên như nghiên cứu của Stodnick anh Roger (2008) hay nghiên cứu của Hải và Trí (2018), Chi (2019) và Vũ và Lan (2021) về mối quan hệ giữa khách hàng là sinh viên và đơn vị cung ứng dịch vụ là các tổ chức giáo dục. Các nghiên cứu này kế thừa và hiệu chỉnh mô hình SERVQUAL của Parasuraman et al. (1988) để nghiên cứu sâu hơn về

chất lượng dịch vụ đào tạo. Các nhà nghiên cứu trên đều có chung nhận định: Chất lượng dịch vụ trong giáo dục được xác định là một thành phần cốt lõi nhất, quan trọng nhất để giáo dục thành công. Sinh viên, người học được coi là một khách hàng thực sự của các cơ sở đào tạo và sản phẩm bán cho người học chính là dịch vụ đào tạo.

### 2.1.2. Sự hài lòng của khách hàng, sự hài lòng của người học

Sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ việc so sánh sự thể hiện của sản phẩm, dịch vụ cảm nhận được với mong đợi của khách hàng. Nếu sản phẩm đáp ứng kém hơn so với kỳ vọng mong đợi thì khách hàng sẽ không hài lòng; nếu đáp ứng mong đợi thì khách hàng hài lòng và nếu đáp ứng vượt quá mong đợi, khách hàng rất hài lòng (Spreng & Mackoy, 1996). Chất lượng và hài lòng có liên quan nhau, dịch vụ có chất lượng dẫn tới hài lòng của khách hàng, không nên đo lường chất lượng dịch vụ mà không đánh giá hài lòng của khách hàng (Cronin & Taylor, 1992). Theo nhiều nhà nghiên cứu, mô hình sự thỏa mãn/hài lòng và chất lượng dịch vụ có thể được biểu hiện thành phương trình sau: Sự thỏa mãn/sự hài lòng =  $\beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$ . Trong đó  $X_n$  biểu hiện thành phần chất lượng dịch vụ thứ  $n$ ;  $\beta_n$  là các tham số (Vũ & Lan, 2021).

Theo Chi (2019), sự hài lòng của sinh viên được đánh giá thông qua sự tương tác giữa người sử dụng dịch vụ và người cung ứng dịch vụ trong khi và sau khi sử dụng dịch vụ. Sự hài lòng của sinh viên được cảm nhận thông qua các hoạt động của nhà trường nhằm đem đến cho sinh viên sự thỏa mãn hay vượt mức kỳ vọng của sinh viên trước khi sử dụng và đánh giá sau khi sử dụng. Sự hài lòng của sinh viên là kết quả quan trọng có ảnh hưởng đến động lực của sinh viên và là yếu tố tâm lý quan trọng trong thành công học tập (Nga & Kiệt, 2016).

### 2.1.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo và các dịch vụ hỗ trợ

Cho đến nay có rất nhiều nghiên cứu đã kế thừa và ứng dụng các thang đo SERVQUAL, SERVPERF vào nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của người học. Tiêu biểu là các nghiên cứu của Malik et al. (2010), Tessama et al. (2012), Vũ và Lan (2021) về sự hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo. Đối với mối quan hệ giữa cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, phục vụ trong trường học với sự hài lòng của người học được thực hiện bởi các nghiên cứu của Chi (2019),

Vũ và Tâm (2020). Trong dịch vụ hỗ trợ và phục vụ người học, vai trò của các hoạt động từ CVHT cũng được đưa vào phân tích đo lường sự hài lòng của sinh viên như trong các nghiên cứu của Chi (2019), Vũ và Tâm (2020). Kết quả của các nghiên cứu trên đều chỉ ra rằng sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo, kể cả cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, phụ thuộc vào các yếu tố như: cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên/CVHT, sự thấu cảm, tin cậy, bảo đảm và đáp ứng của nhà trường.

Hướng nghiên cứu kết hợp các thang đo SERVQUAL, SERVPERF với mô hình chất lượng dịch vụ của Kang and James (2004) cũng được nhiều tác giả thực hiện để đo lường sự hài lòng của khách hàng. Tiêu biểu là các nghiên cứu của Trang và Dân (2010) và Trâm (2013) cùng đưa ra kết quả rằng chất lượng kỹ thuật (Technical quality) có tác động mạnh nhất đến mức độ hài lòng, tiếp đến là chất lượng chức năng (Functional quality) và cuối cùng là hình ảnh (Image). Trong khi đó trong một nghiên cứu tương đồng, Hải và Trí (2018) đã tìm ra kết quả có phần khác. Theo đó, chất lượng chức năng (bao gồm: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự thấu cảm, sự đáp ứng và bảo đảm) là nhân tố có tác động đến sự hài lòng của người học mạnh hơn so với nhân tố chất lượng kỹ thuật (nghĩa là dịch vụ đào tạo cung cấp điều gì cho người học: kiến thức, kỹ năng làm việc và những lợi ích tinh thần) và nhân tố hình ảnh (nghĩa là những cảm nhận, đánh giá của người học về chất lượng dịch vụ đào tạo).

## 2.2. Phương pháp nghiên cứu

### 2.2.1. Phạm vi và đối tượng khảo sát

Nghiên cứu này sử dụng thông tin từ cuộc khảo sát sinh viên về công tác CVHT, hỗ trợ học tập và trải nghiệm học tập của Trường ĐHTC thực hiện năm 2021. Cuộc khảo sát ghi nhận các ý kiến của người học (sinh viên) đối với 08 nhóm nội dung liên quan đến công tác CVHT (Trường Đại học Cần Thơ [ĐHTC], 2020): 1) Tổ chức công tác CVHT; 2) Tư vấn các quy định, chế độ chính sách; 3) Tư vấn xây dựng kế hoạch học tập, nghiên cứu khoa học và các hoạt động học thuật khác; 4) Theo dõi kết quả học tập và đánh giá điểm rèn luyện; 5) Nắm tình hình lớp phụ trách, tư vấn học tập, rèn luyện và các vấn đề khác; 6) Phối hợp với các đơn vị, cá nhân xử lý các vấn đề liên quan; 7) Mức độ hài lòng chung của sinh viên; và 8) Các góp ý của sinh viên.

Khoa PTNT là nơi có sự phối hợp quản lý và đào tạo từ nhiều đơn vị trong Trường. Cụ thể, Khoa PTNT quản lý và đào tạo các ngành Khuyến Nông, Kinh Doanh Nông nghiệp và Nông học (Chuyên ngành Kỹ thuật Nông nghiệp). Các ngành/chuyên

ngành còn lại như: Công nghệ thông tin, Kỹ thuật công trình xây dựng, Nuôi trồng thủy sản, Quản trị Kinh doanh, Luật/Luật hành chính, Ngôn ngữ Anh, Kinh tế nông nghiệp và Việt Nam học/Hướng dẫn viên du lịch Khoa PTNT chỉ quản lý (kể cả CVHT), phần đào tạo do các Khoa chuyên ngành từ Trường ĐHTC thực hiện. Từ năm 2010 đến năm 2018, khi trúng tuyển tại Khu Hòa An, sinh viên học năm thứ nhất và học kỳ cuối khóa tại Khu 2, Trường ĐHTC (thành phố Cần Thơ), các năm và học kỳ còn lại học tại Khu Hòa An. Đến năm 2019 trở về sau, khi trúng tuyển tại Khu Hòa An, sinh viên học năm thứ nhất và năm cuối tại thành phố Cần Thơ, các năm còn lại học tại Khu Hòa An. Do vậy, đối tượng khảo sát của nghiên cứu này chỉ là sinh viên chính quy thuộc các năm học khác nhau của các ngành, chuyên ngành đào tạo trình độ đại học thuộc Khoa PTNT quản lý và đào tạo ở học kỳ II, năm học 2020-2021. Dữ liệu khảo sát được thu thập trong khoảng thời gian từ ngày 05 tháng 6 đến ngày 16 tháng 7 năm 2021.

2.2.2. Phương pháp và công cụ khảo sát

Khảo sát xã hội học được thực hiện theo phương pháp nghiên cứu thống kê mô tả có sự tham gia của sinh viên. Số lượng sinh viên cần phỏng vấn được áp dụng theo công thức xác định cỡ mẫu của Yamane (1967, as cited in Singh & Masuku, 2014).

Theo thống kê từ Hệ thống quản lý của Trường ĐHTC ([https://qldiem.ctu.edu.vn/htql/quanly/qlsv/codes/InThongKeSinhVien\\_YC1.php](https://qldiem.ctu.edu.vn/htql/quanly/qlsv/codes/InThongKeSinhVien_YC1.php)), tổng số sinh viên đang học do Khoa PTNT quản lý ở cuối năm học 2020-2021 là 1.746 sinh viên. Với sai số được chọn là 4%, cỡ mẫu phỏng vấn trong khảo sát này là 460 sinh viên. Đề đề phòng trường hợp có nhiều sinh viên vì lý do nào đó không phản hồi, tổng số sinh viên được mời tham gia khảo sát trong nghiên cứu này là 493 sinh viên và số phiếu đã thu về là 452. Thông tin về sinh viên tham gia khảo sát được trình bày ở Bảng 1.

Quy định về công tác CVHT (Trường ĐHTC, 2020) đã được tham chiếu trong quá trình thiết kế câu hỏi trong phiếu khảo sát. Công cụ khảo sát được sử dụng là Google Form với phiếu khảo sát ý kiến gồm 24 câu hỏi được chia thành 8 phần. Trong đó một phần thu thập thông tin chung (04 câu), các phần khác tương ứng với 6 nội dung liên quan đến các tổ chức, hoạt động của CVHT và sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT (19 câu) và câu hỏi mở ghi nhận các góp ý của sinh viên. Mức độ hài lòng của sinh viên được đo bằng thang điểm Likert từ 1 đến 5, trong đó 1 là điểm thấp nhất (rất không hài lòng), 2 là không hài lòng, 3 là bình thường, 4 là hài lòng và 5 là điểm cao nhất (rất hài lòng).

**Bảng 1. Thông tin sinh viên tham gia khảo sát**

Thông tin sinh viên		Số lượng	Tần suất (%)
Ngành/Chuyên ngành	Công nghệ thông tin	70	15,5
	Kỹ thuật công trình xây dựng	27	6,0
	Nông học/Kỹ thuật nông nghiệp	3	0,7
	Nuôi trồng thủy sản	6	1,3
	Quản trị kinh doanh	126	27,9
	Luật hành chính	43	9,5
	Ngôn ngữ Anh	84	18,6
	Khuyến nông	1	0,2
	Kinh doanh nông nghiệp	24	5,3
	Kinh tế nông nghiệp	43	9,5
	Việt Nam học/Hướng dẫn viên du lịch	25	5,5
<b>Tổng cộng</b>		<b>452</b>	<b>100</b>
Năm đào tạo	Năm thứ nhất	182	40,3
	Năm thứ hai	104	23,0
	Năm thứ ba	107	23,7
	Năm thứ tư	48	10,6
	Sau năm thứ tư	11	2,4
<b>Tổng cộng</b>		<b>452</b>	<b>100</b>

Phương pháp thống kê mô tả (tần số và tần suất) được sử dụng để diễn tả các chỉ số liên quan đến các hoạt động và hiệu quả hoạt động của công tác CVHT. Kiểm định thang đo về độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng. Dựa vào mô

hình chất lượng dịch vụ của Kang and James (2004), kết hợp với thang đo SERVQUAL, biến thể SERVPERF, nghiên cứu của Hải (2018) và bộ số liệu có được từ cuộc khảo sát sinh viên về công tác CVHT đã trình bày ở trên, thang đo hai thành phần

các hoạt động của CVHT có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của sinh viên đối với công tác CVHT được trình bày ở Bảng 2.

**Thang đo chất lượng kỹ thuật** (CVHT cung cấp điều gì đến sinh viên) gồm có 7 biến: từ  $X_{01}$  đến  $X_{07}$ . **Thang đo chất lượng chức năng** (cách thức CVHT tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập, rèn luyện, ...) gồm có 9 biến: từ  $X_{08}$  đến  $X_{016}$ . Trong đó các biến từ  $X_8, X_9, \dots, X_{13}$  là thành phần mang tính chất sự đáp ứng của CVHT. Các biến  $X_{14}, X_{15}$  và  $X_{16}$  là thành phần mang tính chất sự thấu cảm. Theo Thọ

(2011), để tính hệ số Cronbach's Alpha cho một thang đo, thang đo phải có tối thiểu là ba biến đo lường. Nội dung tổ chức công tác CVHT chỉ gồm có 2 biến (CVHT tư vấn theo lịch sinh hoạt trực tiếp và CVHT tư vấn ngoài lịch sinh hoạt trực tiếp). Tương tự, nội dung mức độ hài lòng chung của sinh viên chỉ có một biến: Người học hài lòng với CVHT của mình. Do vậy các thang đo về tổ chức công tác CVHT và mức độ hài lòng chung của sinh viên không thể hình thành. Các biến này được xử lý riêng để diễn giải mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT.

**Bảng 2. Thang đo các thành phần hoạt động của CVHT**

Thang đo	Ký hiệu
<b>1. Thang đo chất lượng kỹ thuật</b>	
Quy định công tác học vụ	$X_1$
Quy định học phí, học bổng, trợ cấp xã hội,...	$X_2$
An toàn và an ninh trật tự	$X_3$
Xây dựng kế hoạch học tập toàn khóa	$X_4$
Đăng ký học phần	$X_5$
Hỗ trợ nghiên cứu khoa học	$X_6$
Hỗ trợ chấm điểm rèn luyện	$X_7$
<b>2. Thang đo chất lượng chức năng</b>	
Có chuẩn bị tốt cho công tác tư vấn, hỗ trợ người học	$X_8$
Cởi mở trong tư vấn và thảo luận	$X_9$
Cung cấp những thông tin người học cần	$X_{10}$
Giúp người học cải thiện kết quả học tập và rèn luyện	$X_{11}$
Giúp người học hiểu rõ các cơ hội nghề nghiệp	$X_{12}$
Giới thiệu sinh viên đến các đơn vị liên quan để xử lý các vấn đề khác	$X_{13}$
Mong muốn giúp người học giải đáp thắc mắc	$X_{14}$
Quan tâm tư vấn tâm lý và chia sẻ khó khăn với các trường hợp đặc biệt	$X_{15}$
Công bằng trong tư vấn và hỗ trợ người học	$X_{16}$

Phương pháp kiểm định thang đo Cronbach's Alpha giúp loại bỏ những biến không phù hợp (đảm bảo các câu hỏi, thành phần phản ánh cùng một nội dung), chỉ những biến có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) lớn hơn 0,3 được giữ lại để đưa vào phân tích nhân tố. Độ tin cậy của thang đo đạt yêu cầu khi hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 (Thọ, 2011).

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để sắp xếp các biến có tương quan vào trong các nhân tố độc lập để từ đó xác định các nhân tố hình thành nên sự hài lòng chung của người học đối với các hoạt động của công tác CVHT. Các nhân tố giả sử góp phần phản ánh sự hài lòng chung của người học được trình bày như sau:  $F_i = W_{i1} X_{i1} + W_{i2} X_{i2} + W_{i3} X_{i3} + \dots + W_{ik} X_{ik}$ . Trong đó,  $F_i$ : ước lượng trị số của nhân tố thứ  $i$ ;  $W_i$ : trọng số nhân tố;  $X_i$ : là biến thứ  $i$  (Bảng 2); và  $k$ : số biến. Phân tích nhân tố đạt yêu cầu khi có hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) > 0,5; kiểm định Bartlett (Barlett's test of

sphericity) có giá trị sig. < 0,05 (các biến có mối quan hệ); và tổng phương sai trích (% cumulative variance) đạt từ 50% trở lên (Thọ, 2011). Số lượng các nhân tố được chọn trong nghiên cứu này dựa vào tiêu chí điểm gãy (scree test criterion).

Phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính bội được sử dụng để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố độc lập ( $F_i$ ) đến mức độ hài lòng chung của sinh viên ( $Y$ ) đối với các hoạt động của CVHT. Phương trình hồi quy tương quan tuyến tính bội có dạng:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e_i$ . Trong đó,  $Y$  là biến phụ thuộc (nhân tố hài lòng chung);  $X_1, X_2, \dots, X_n$  là biến độc lập (nhân tố độc lập, từ 1 đến  $n$ );  $a$  là giá trị cắt trục tung (hằng số);  $b$  là hệ số hồi quy; và  $e_i$  là sai số phần dư.

Các giả định trong phân tích hồi quy tương quan tuyến tính bội được kiểm định bằng phần dư  $e_i$ . Phần dư  $e_i$  phải là biến ngẫu nhiên, độc lập, không có tương quan giữa các phần dư (được kiểm tra bởi

kiểm định Durbin-Watson), có phân phối chuẩn với trung bình bằng 0 (phần dư chuẩn hóa có trung bình bằng 0 và độ lệch chuẩn xấp xỉ 1,0) và phương sai không thay đổi (được kiểm tra bởi kiểm định tương quan hạng Spearman). Hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập được kiểm tra bởi phép phân tích hệ số phóng đại phương sai (Variance inflation factor - VIF). Giá trị của hệ số hồi quy chuẩn hóa ( $\beta$ ) được tính toán để so sánh tầm quan trọng của các biến độc lập góp phần giải thích về sự biến động của biến phụ thuộc Y.

Phần mềm thống kê SPSS 26,0 được sử dụng trong phân tích thống kê mô tả, hệ số Cronbach's Alpha, phương sai khám phá EFA hồi quy tuyến tính bội.

### 3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

#### 3.1. Mức độ hài lòng của người học đối với công tác cố vấn học tập

Điểm đánh giá của sinh viên đối với công tác CVHT (hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giúp đỡ cho sinh

viên trong quá trình học tập và rèn luyện) tại Khoa PTNT ở năm học 2020-2021 được trình bày ở Bảng 3. Có 17/19 biến được sinh viên cho điểm ở mức từ 4,01 đến 4,14 (với độ lệch chuẩn (ĐLC) dao động từ 0,88-0,94) và chỉ có 2 biến: Hỗ trợ nghiên cứu khoa học và Tư vấn theo lịch sinh hoạt trực tiếp được sinh viên cho điểm lần lượt là 3,87 (ĐLC = 0,92) và 3,96 (ĐLC = 0,93).

Kết quả phân tích cho thấy đa phần sinh viên tham gia khảo sát đánh giá công tác của CVHT ở mức độ hài lòng là nhiều nhất (4,0 điểm). Do mới thành lập nên điều kiện cơ sở vật chất tại Khoa PTNT còn hạn chế như: chưa có phòng thí nghiệm hoàn chỉnh, chưa có không gian sáng chế và số lượng các dự án nghiên cứu còn ít nên thiếu điều kiện thuận lợi cho sinh viên thực hiện nghiên cứu, nhất là sinh viên khối ngành kỹ thuật (các ngành đào tạo Nông học, Nuôi trồng thủy sản, Kỹ thuật công trình xây dựng và Công nghệ thông tin). Do vậy công tác tư vấn nghiên cứu khoa học cho sinh viên còn hạn chế ở Khoa PTNT

**Bảng 3. Điểm đánh giá của sinh viên đối với các hoạt động của CVHT và mức độ hài lòng chung của sinh viên**

STT	Biến	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
<b>I Các hoạt động của CVHT</b>			
1	Tư vấn theo lịch sinh hoạt trực tiếp	3,96	0,93
2	Tư vấn ngoài lịch sinh hoạt trực tiếp	4,07	0,93
3	Tư vấn quy định công tác học vụ	4,11	0,90
4	Tư vấn quy định học phí, học bổng, trợ cấp xã hội,...	4,08	0,90
5	Tư vấn về an toàn và an ninh trật tự	4,05	0,88
6	Tư vấn xây dựng kế hoạch học tập toàn khóa	4,08	0,93
7	Tư vấn đăng ký học phần	4,02	0,96
8	Hỗ trợ nghiên cứu khoa học	3,87	0,92
9	Hỗ trợ chấm điểm rèn luyện	4,02	0,93
10	CVHT có chuẩn bị tốt cho công tác tư vấn, hỗ trợ người học	4,04	0,91
11	CVHT cởi mở trong tư vấn và thảo luận	4,17	0,89
12	Cung cấp những thông tin người học cần	4,04	0,91
13	Giúp người học cải thiện kết quả học tập và rèn luyện	4,01	0,90
14	Giúp người học hiểu rõ các cơ hội nghề nghiệp	4,02	0,90
15	Giới thiệu sinh viên đến các đơn vị liên quan để xử lý các vấn đề khác	4,04	0,89
16	Mong muốn giúp người học giải đáp thắc mắc	4,10	0,91
17	Quan tâm tư vấn tâm lý và chia sẻ khó khăn với các trường hợp đặc biệt	4,08	0,89
18	Công bằng trong tư vấn và hỗ trợ người học	4,11	0,90
<b>II Mức độ hài lòng chung của sinh viên</b>			
19	Người học hài lòng với CVHT của mình	4,08	0,89

Nhìn chung, sinh viên Khoa PTNT hài lòng với CVHT của mình (điểm trung bình = 4,08). Trong đó, có đến 78,5% sinh viên cho biết hài lòng đến rất hài lòng công tác CVHT (Bảng 4). Điều này chứng tỏ CVHT đã có quan tâm đến sinh viên, đã cơ bản hoàn

thành nhiệm vụ của mình ở mức khá và Nhà trường đã đáp ứng khá tốt công tác tư vấn hỗ trợ người học ở Khoa PTNT. Từ đó, sinh viên Khoa PTNT có động lực học tập tốt hơn. Theo Nga và Kiệt (2016), động lực học tập của sinh viên thuộc 11 ngành học

kinh tế tại Trường ĐHCT chịu sự tác động cùng chiều của nhân tố môi trường học tập, trong đó có yếu tố CVHT có quan tâm đến nội bộ lớp.

**Bảng 4. Mức độ hài lòng chung của sinh viên đối với công tác của CVHT<sup>(\*)</sup>**

Mức độ đánh giá	Tần số	Tần suất (%)
Rất không hài lòng	11	2,4
Không hài lòng	6	1,3
Bình thường	80	17,7
Hài lòng	195	43,2
Rất hài lòng	159	35,3

(\*) Số lượt trả lời câu hỏi: 451

Bên cạnh những mặt nhận xét tích cực, vẫn còn khoảng 21,4% người học ở Khoa PTNT đánh giá ở mức dưới hài lòng (bình thường đến rất không hài lòng) cho chỉ tiêu hài lòng chung đối với công tác CVHT. Kết quả ghi nhận này tương tự như trong báo cáo của Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh (2020), sự hài lòng của sinh viên đối với đội ngũ cán bộ hỗ trợ của Khoa (cố vấn học tập, giáo vụ khoa, thư ký khoa,...) đạt xấp xỉ 75%. Trong khi đó, theo báo cáo của Trung tâm Quản lý chất lượng, Trường ĐHCT (2020), kết quả hài lòng chung của người học đối với CVHT của toàn Trường ĐHCT ở năm học 2019-2020 là 83,2%. Ở năm học 2020-2021, Trường Đại học Cần Thơ có thực hiện khảo người học về công tác CVHT, hỗ trợ học tập và trải nghiệm học tập ở tất cả các đơn vị có đào tạo. Tuy nhiên cho đến nay báo cáo tổng hợp công tác kể trên ở cấp toàn Trường chưa được công bố. Theo nguồn dữ liệu của Trung tâm Quản lý chất lượng, Trường ĐHCT, kết quả hài

lòng chung của người học đối với CVHT của toàn Trường ĐHCT ở năm học 2020-2021 là 82,3% (<http://oss3.ctu.edu.vn/>). Tương tự, theo nghiên cứu của Việt và Đạt (2020), có 88,33% sinh viên đánh giá ở mức từ hài lòng đến rất hài lòng đối với công tác cố vấn học tập tại Trường Đại học Nông Lâm thành phố Hồ Chí Minh. Trong một nghiên cứu khác, mức độ hài lòng chung về dịch vụ tư vấn học tập (có vai trò của CVHT) được sinh viên tại Khoa Khoa học Xã hội, Trường Đại học Hồng Đức đánh giá đạt mức rất cao: 90% hài lòng và 9% rất hài lòng (Thùy, 2020). Điều này cho thấy công tác CVHT ở Khoa PTNT chưa thể nói hoàn thành tốt, cần phải tiếp tục cải thiện ở một số hoạt động trong thời gian tới. Theo Việt và Đạt (2020), vai trò của người CVHT là rất quan trọng do sinh viên học đại học với hình thức đào tạo tín chỉ có rất nhiều khác biệt so với thời gian học trung học nên sinh viên rất cần người hướng dẫn để có thể làm quen và định hướng được kế hoạch học tập phù hợp nhất.

**3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với công tác cố vấn học tập**

*3.2.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha*

Kết quả kiểm định thang đo Cronbach's Alpha cho thấy các biến trong các thành phần thang đo có các hệ số tương quan của biến tổng đều lớn hơn 0,3 và trị số Cronbach's Alpha tổng thể của các thành phần lớn hơn 0,6 (Bảng 5) nên các thành phần thang đo này phù hợp trong phân tích nhân tố khám phá EFA tiếp theo.

**Bảng 5. Kết quả kiểm định thang đo Cronbach's Alpha của các thành phần hoạt động của CVHT**

Thang đo	Biến	Kết quả kiểm định thang đo Cronbach's Alpha (CA)		
		Hệ số tương quan của biến tổng	Hệ số CA nếu bỏ biến	Hệ số CA tổng thể
Chất lượng kỹ thuật	X <sub>1</sub>	0,841	0,946	0,953
	X <sub>2</sub>	0,843	0,946	
	X <sub>3</sub>	0,870	0,994	
	X <sub>4</sub>	0,829	0,947	
	X <sub>5</sub>	0,848	0,945	
	X <sub>6</sub>	0,814	0,948	
	X <sub>7</sub>	0,836	0,946	
Chất lượng chức năng	X <sub>8</sub>	0,911	0,970	0,974
	X <sub>9</sub>	0,854	0,973	
	X <sub>10</sub>	0,901	0,971	
	X <sub>11</sub>	0,892	0,971	
	X <sub>12</sub>	0,890	0,971	
	X <sub>13</sub>	0,876	0,972	
	X <sub>14</sub>	0,876	0,972	
	X <sub>15</sub>	0,902	0,971	
	X <sub>16</sub>	0,874	0,972	

3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá được tiến hành với nhóm biến các thành phần hoạt động của CVHT (nhân tố độc lập). Với các thành phần hoạt động của CVHT, có 16 biến quan sát của 2 thành phần (chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng) có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của sinh viên (nhân tố phụ thuộc). Kết quả kiểm định KMO của 2 thành

phần hoạt động của CVHT cho thấy giá trị KMO = 0,974 (Bảng 6), thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ , phân chung giữa các biến càng lớn, dữ liệu thích hợp cho phân tích EFA. Kiểm định Bartlett có giá trị Sig. = 0,000 < 0,05 (Bảng 6), nên các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện, và do vậy dữ liệu thỏa điều kiện cần và đủ để tiến hành phân tích nhân tố

**Bảng 6. Bảng phân tích nhân tố EFA - Thành phần các hoạt động của CVHT**

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Hệ số KMO		0,974
Mức ý nghĩa kiểm định Bartlett	Approx. Chi-Square	9.137,93
	df	120
	Sig	0,000
<b>Biến</b>	<b>Ma trận xoay nhân tố</b>	
	1	2
Tư vấn quy định công tác học vụ (X <sub>1</sub> )		0,742
Tư vấn quy định học phí, học bổng, trợ cấp xã hội,... (X <sub>2</sub> )		0,752
Tư vấn công tác an toàn và an ninh trật tự (X <sub>3</sub> )		0,774
Tư vấn xây dựng kế hoạch học tập toàn khóa (X <sub>4</sub> )		0,757
Tư vấn đăng ký học phần (X <sub>5</sub> )		0,668
Tư vấn nghiên cứu khoa học (X <sub>6</sub> )		0,688
Hỗ trợ chấm điểm rèn luyện (X <sub>7</sub> )		0,664
Có chuẩn bị tốt cho công tác tư vấn, hỗ trợ người học (X <sub>8</sub> )	0,762	
Cởi mở trong tư vấn và thảo luận (X <sub>9</sub> )	0,680	
Cung cấp những thông tin người học cần (X <sub>10</sub> )	0,786	
Giúp cải thiện kết quả học tập và rèn luyện (X <sub>11</sub> )	0,758	
Giúp hiểu rõ các cơ hội nghề nghiệp (X <sub>12</sub> )	0,748	
Giới thiệu sinh viên đến các đơn vị liên quan (X <sub>13</sub> )	0,769	
Mong muốn giúp người học giải đáp các thắc mắc (X <sub>14</sub> )	0,751	
Quan tâm tư vấn tâm lý và chia sẻ khó khăn với các trường hợp đặc biệt (X <sub>15</sub> )	0,785	
Công bằng trong tư vấn và hỗ trợ người học (X <sub>16</sub> )	0,720	
<b>Phần trăm phương sai trích (%)</b>	<b>43,19</b>	<b>37,64</b>

Kết quả phân tích mô hình EFA ở Bảng 6 cho các biến đặc trưng đều có hệ số tải nhân tố (Factor loading) lớn hơn 0,5. Có 2 nhân tố đại diện, giải thích biến thiên của dữ liệu 80,83% (43,19 + 37,64), bao gồm các nhân tố sau:

Nhân tố 1 (F1, 43,19%) bao gồm 9 biến: X<sub>8</sub>, X<sub>9</sub>,... và X<sub>16</sub>, trong đó biến X<sub>10</sub>, X<sub>15</sub> và X<sub>13</sub> là những biến góp phần quan trọng nhất do có hệ số nhân tố cao nhất, đặt tên cho nhân tố F1 này là nhân tố chất lượng chức năng.

Nhân tố 2 (F2; 37,64%) bao gồm 7 biến: X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>,... và X<sub>7</sub>, trong đó biến X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> và X<sub>2</sub> là những biến góp phần quan trọng nhất do có hệ số nhân tố

cao nhất, đặt tên cho nhân tố F2 này là nhân tố chất lượng kỹ thuật.

Các phương trình ước lượng điểm từng nhân tố như sau:

$$F_1 = 0,762 * X_8 + 0,680 * X_9 + \mathbf{0,786 * X_{10}} + 0,758 * X_{11} + 0,748 * X_{12} + \mathbf{0,769 * X_{13}} + 0,751 * X_{14} + \mathbf{0,785 * X_{15}} + 0,720 * X_{16}$$

$$F_2 = 0,742 * X_1 + \mathbf{0,752 * X_2} + \mathbf{0,774 * X_3} + \mathbf{0,757 * X_4} + 0,668 * X_5 + 0,688 * X_6 + 0,664 * X_7$$

3.2.3. Phân tích hồi quy tương quan tuyến tính bội

Mô hình hồi quy tương quan tuyến tính bội được đề xuất có 3 biến: (i) F1: Nhân tố chất lượng chức



năng; (ii) F2: Nhân tố chất lượng kỹ thuật; (iii) HLC: Nhân tố hài lòng chung. Trong đó nhân tố HLC là biến phụ thuộc, 2 nhân tố còn lại là những biến độc lập và được giả định rằng các biến này có tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT.

Bảng 7 cho thấy cả 2 biến độc lập (F1 và F2) đều có ảnh hưởng tuyến tính thuận, có ý nghĩa ( $p = 0,000$ ) đến mức độ hài lòng chung của sinh viên đối với công tác CVHT trong phương trình hồi quy tuyến tính bội. Trong đó, biến nhân tố F1 (Chất lượng chức năng) góp phần quan trọng nhất trong việc giải thích sự biến thiên của mức độ hài lòng chung (biến có hệ số Beta lớn nhất). Hệ số xác định  $R^2 = 0,818$ , cho biết có 81,8% biến thiên của mức độ hài lòng chung của sinh viên được giải thích bởi

các biến F1 và F2 trong phương trình hồi quy. Điều đó có nghĩa khoảng 18,2% sự biến thiên còn lại được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình mà trong phạm vi của nghiên cứu này chưa đề cập đến. Trị số Durbin-Watson bằng 2,048 cho thấy mô hình hồi quy này không có hiện tượng tự tương quan giữa các sai số phần dư. Các giả định về sai số phần dư có phân phối chuẩn với trung bình bằng 0 (phần dư chuẩn hóa có trung bình bằng 0 và độ lệch chuẩn xấp xỉ 1,0), phương sai không thay đổi (mức ý nghĩa thống kê của kiểm định tương quan hạng Spearman:  $p > 0,05$ ) được thỏa mãn. Hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập không xảy ra ( $VIF < 10$ ). Các kết quả phân tích cho thấy mô hình hồi quy này đã tuân theo các giả định trong xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính bội.

**Bảng 7. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội mức độ hài lòng chung của sinh viên với các biến độc lập<sup>(\*)</sup>**

	Hệ số hồi quy chuẩn hóa ( $\beta$ )	Hệ số hồi quy (B)	Sai số chuẩn của B	Giá trị t	$p^{(**)}$	VIF
Hằng số		4,075	0,018	226,693	0,000	
F1	0,699	0,624	0,018	34,649	0,000	1,000
F2	0,574	0,513	0,018	28,477	0,000	1,000

<sup>(\*)</sup> Hệ số xác định ( $R^2$ ) = 0,818;  $R^2$  điều chỉnh = 0,818;  $F_{(2, 448)} = 1.009,472$ ;  $p < 0,000$ ; Hệ số Durbin-Watson = 2,048; Trung bình phần dư chuẩn hóa = 0,000; Độ lệch chuẩn của phần dư chuẩn hóa = 0,998; Mức ý nghĩa thống kê của kiểm định tương quan hạng Spearman cho mỗi tương quan giữa giá trị tuyệt đối phần dư và biến F1 và F2 lần lượt là 0,928 và 0,560 ( $p > 0,05$ ).

<sup>(\*\*)</sup> Mức ý nghĩa thống kê ( $p$ ):  $p > 0,05$ : không có ý nghĩa ở  $\alpha = 5\%$ ;  $p < 0,05$ : có ý nghĩa ở  $\alpha = 5\%$ ;  $p < 0,01$ : có ý nghĩa ở  $\alpha = 1\%$ ;  $p < 0,001$ : có ý nghĩa ở  $\alpha = 0,1\%$ .

Phương trình hồi quy tuyến tính có dạng:

$$Y_{HLC} = 4,075 + 0,624 * \text{Chất lượng chức năng} + 0,513 * \text{Chất lượng kỹ thuật} + e_i$$

Mô hình hồi quy tương quan tuyến tính bội cho thấy các hoạt động tư vấn, hỗ trợ của CVHT có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu này phù hợp với kết quả nghiên cứu khá tương đồng của Chi (2019), Vũ và Tâm (2020), các hoạt động tư vấn, hỗ trợ của đội ngũ giảng viên/CVHT có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Lạc Hồng và Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Kết quả phân tích chi tiết hơn ở nghiên cứu này cho thấy các hoạt động liên quan đến nhân tố chất lượng chức năng, đặc biệt là sự đáp ứng và thấu cảm của CVHT trong tư vấn và hỗ trợ sinh viên: (1) Cung cấp những thông tin người học cần, (2) Quan tâm tư vấn tâm lý và chia sẻ khó khăn với các trường hợp đặc biệt; và (3) Giới thiệu sinh viên đến các đơn vị liên quan để giúp sinh viên giải đáp các thắc mắc mà

CVHT không thể hỗ trợ là có tầm ảnh hưởng quan trọng nhất trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Khi tăng 1 điểm đánh giá về chất lượng chức năng thì mức độ hài lòng chung của sinh viên tăng thêm 0,624 điểm nếu như giá trị của biến nhân tố chất lượng kỹ thuật không thay đổi.

Nhân tố chất lượng kỹ thuật, tư vấn các nội dung theo quy định của Nhà trường (những việc mang tính bắt buộc, kỹ thuật), đặc biệt các hoạt động: (1) Tư vấn công tác an toàn và an ninh trật tự; (2) Tư vấn xây dựng kế hoạch học tập toàn khóa; và (3) Tư vấn quy định học phí, học bổng, trợ cấp xã hội,... tương quan tuyến tính thuận với mức độ hài lòng chung nhưng kém quan trọng hơn so với nhân tố thứ nhất. Khi tăng 1 điểm đánh giá về nhân tố chất lượng kỹ thuật thì mức độ hài lòng chung của sinh viên tăng thêm 0,513 điểm nếu như giá trị của biến nhân tố chất lượng chức năng không thay đổi.

Kết quả tìm thấy trong nghiên cứu này cũng có phần giống với kết quả nghiên cứu khá tương đồng của tác giả Hải và Trí (2018), nhân tố chất lượng chức năng có tác động cùng chiều, mạnh hơn so với

nhân tố chất lượng kỹ thuật đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo khóa học ngắn hạn tại Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng. Trong khi đó, kết quả tìm thấy trong nghiên cứu này khác so với các nghiên cứu khá tương đồng của các tác giả Trang và Dân (2010) và Trâm (2013), nhân tố chất lượng kỹ thuật mới là nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế (Đại học Đà Nẵng) và Trường Đại học Quảng Nam.

Kết quả khác nhau giữa các nghiên cứu có thể là do các năm gần đây (giai đoạn 2020-2021) sinh viên Khoa PTNT dễ dàng tìm kiếm và tiếp cận được các thông tin có liên quan đến cách hướng dẫn thực hiện các nội quy, quy định,... của Nhà trường tại các trang thông tin điện tử (website) của các khoa và các phòng ban của Trường ĐHTC. Trong khi đó, các nội dung cần được tư vấn, hỗ trợ mang tính chất lượng chức năng (sự đáp ứng và thấu cảm của CVHT) khó tìm thấy trên các trang thông tin điện tử mà cần phải được tư vấn, hỗ trợ từ các CVHT. Các CVHT cũng là các giảng viên kiêm nhiệm nên có kiến thức chuyên sâu, nhiều kinh nghiệm trong cuộc sống và thường xuyên được cập nhật các thông tin của Nhà trường. Bên cạnh đó, các CVHT cũng dễ dàng phát hiện những trường hợp đặc biệt cần được tư vấn trong lớp. Do vậy, CVHT có thể tư vấn nhiều lĩnh vực cho sinh viên, không những trong học tập, rèn luyện, cơ hội việc làm mà còn bao gồm các khía cạnh tâm lý, tình cảm, đời sống,... Chính vì lẽ đó mức độ ảnh hưởng của nhân tố thuộc về chất lượng chức năng có ảnh hưởng nhiều hơn so với nhân tố liên quan đến chất lượng kỹ thuật.

Bảng 6 cho thấy biến Quan tâm tư vấn tâm lý và chia sẻ khó khăn với các trường hợp đặc biệt góp phần quan trọng thứ hai trong nhân tố chất lượng chức năng. Điều này cho thấy CVHT là người thích hợp và có điều kiện thuận lợi để hỗ trợ tư vấn tâm lý cho sinh viên, đặc biệt các trường hợp cá biệt trong lớp, điều mà các giảng viên giảng dạy chuyên môn ít có điều kiện thực hiện. Công tác này cần được khuyến khích và phát huy hơn nữa trong thời gian sắp tới để giúp sinh viên ổn định tâm lý, không bỏ học giữa chừng, duy trì và phát triển đam mê với ngành học và học tập đạt hiệu quả cao hơn. Tương tự, sinh viên nhận thấy công tác CVHT là cần thiết, đã đáp ứng được những thông tin mà họ cần từ đó giúp họ cải thiện được kết quả học tập và rèn luyện. Tuy nhiên, đây là một thách thức đối với các CVHT do các CVHT hiện nay chủ yếu theo hình thức kiêm nhiệm, nhiệm vụ chính của họ vẫn là giảng dạy, vì vậy, các giảng viên không có nhiều thời gian để nghiên cứu, tìm hiểu và nắm tình hình lớp mình phụ

trách một cách đầy đủ. Họ dành thời gian cho sinh viên chủ yếu cho những việc mang tính bắt buộc nhiều hơn như: hướng dẫn sinh viên lập kế hoạch học tập, thực hiện các quy định,... Do vậy CVHT cần phải học hỏi, vận dụng thêm các nguồn thông tin từ lớp, tổ chức Đoàn, Hội cũng như ứng dụng công nghệ thông tin (mạng xã hội) để nắm tình hình lớp mình phụ trách nhanh nhất, từ đó tư vấn cho sinh viên nhiều hơn và kịp thời.

Công tác hướng nghiệp giúp sinh viên hiểu rõ hơn các cơ hội nghề nghiệp cũng được CVHT thực hiện và được người học đánh giá ở mức hài lòng (4,02 điểm; Bảng 3). Đây là công tác cần thiết để giúp sinh viên định hướng đúng nghề nghiệp, vị trí việc làm từ đó sinh viên chọn lựa học các học phần, kỹ năng cũng như nơi thực tập thực tế thích hợp để dễ dàng thích nghi và nhanh chóng tìm được việc làm sau khi ra trường. Công tác hướng nghiệp này được thực hiện tốt cũng có thể góp phần nâng cao tỷ lệ có việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp. Theo kết quả khảo sát ở các năm 2018, 2019 và 2020, tỷ lệ sinh viên do Khoa PTNT quản lý có việc làm sau một năm tốt nghiệp vẫn chưa thật cao và chưa ổn định, lần lượt là 83,6%, 95,6% và 92,5% (Khoa PTNT, 2018, 2019, 2020). Do vậy trong thời gian tới, công tác hướng nghiệp của CVHT cần phải được thực hiện nhiều hơn, hiệu quả hơn để giúp người học có định hướng công việc, phân đấu học tập và rèn luyện tốt hơn cũng như nâng cao hơn nữa tỷ lệ sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp.

### 3.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng công tác cố vấn học tập

Các góp ý của sinh viên nhằm giúp cải tiến chất lượng công tác CVHT tại Khoa PTNT trong thời gian tới được trình bày ở Bảng 8. Trong các hoạt động của CVHT, việc ân cần, quan tâm đến từng sinh viên, và việc tổ chức công tác CVHT được sinh viên góp ý nhiều nhất. Trong đó, nhiều sinh viên đề xuất CVHT nên quan tâm đến sinh viên nhiều hơn, tư vấn hỗ trợ nhiệt tình hơn và cần có CVHT có chuyên môn gần với ngành học của lớp. Thật vậy, Bảng 6 cho thấy nhân tố chất lượng chức năng mà cụ thể là thành phần thấu cảm và đáp ứng có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Nếu nội dung tư vấn của các thành phần này được cải thiện thì kết quả hài lòng của sinh viên sẽ tăng nhiều nhất. Ở một hướng khác, với cách tổ chức sinh hoạt trực tiếp của CVHT theo lịch phân công của Nhà trường (ít nhất 01 giờ/tuần; học lớp ít nhất 03 lần vào đầu, giữa và cuối mỗi học kỳ) có điểm hài lòng của sinh viên chỉ đạt 3,96 (mức hài lòng; Bảng 3). Để hoạt động này đạt kết quả tốt hơn nữa (rất hài

lòng), sinh viên đề xuất CVHT cần gặp lớp nhiều hơn, cần khắc phục tình trạng CVHT không đến lớp sinh hoạt hay CVHT cần trao đổi thông tin nhiều hơn, nhanh hơn với sinh viên thông qua ứng dụng công nghệ thông tin. Góp ý cuối phù hợp với điểm

hài lòng của sinh viên là khá cao cho nội dung CVHT tư vấn ngoài lịch sinh hoạt trực tiếp thông qua điện thoại, email, zalo, facebook,...(4,07; Bảng 3).

**Bảng 8. Ý kiến của sinh viên giúp cải tiến chất lượng công tác cố vấn học tập**

TT	Nội dung	Tần số	Tần suất (%)
<b>I</b>	<b>Tổ chức công tác CVHT</b>	<b>11</b>	<b>5,9</b>
1	CVHT có chuyên môn gần với lớp	5	2,7
2	Gặp lớp thường xuyên	2	1,1
3	Cần khắc phục tình trạng CVHT không đến lớp sinh hoạt	1	0,5
4	Tạo “Zalo group” để trao đổi thông tin nhiều hơn, nhanh hơn, tăng gắn kết giữa sinh viên và CVHT	1	0,5
5	Thực hiện sinh hoạt giờ CVHT không trùng giờ học	1	0,5
6	Trực tiếp tư vấn thay vì gửi email	1	0,5
<b>II</b>	<b>Tư vấn xây dựng kế hoạch học tập</b>	<b>8</b>	<b>4,3</b>
1	Định hướng học phần	2	1,1
2	Tư vấn học phần tương đương	2	1,1
3	Cách thực hiện đăng ký, bổ sung các lớp học phần	2	1,1
4	Tư vấn, hỗ trợ trong học tập nhiều hơn	1	0,5
5	Cần cho thực hành nhiều hơn	1	0,5
<b>III</b>	<b>Nắm bắt tình hình lớp, sẵn lòng tư vấn và hỗ trợ sinh viên kịp thời</b>	<b>6</b>	<b>3,2</b>
1	Nhiệt tình hơn	4	2,2
2	Cần thông tin từ CVHT nhanh hơn	1	0,5
3	Tìm nơi thực tập cũng như việc làm sau khi ra trường	1	0,5
<b>IV</b>	<b>Án cần, quan tâm đến từng sinh viên</b>	<b>13</b>	<b>7,0</b>
1	Quan tâm sinh viên nhiều hơn	9	4,8
2	Trao đổi sâu sắc hơn	2	1,1
3	Hỗ trợ nhiều hơn cho sinh viên có học lực yếu	1	0,5
4	Cần có hoạt động ăn uống, vui chơi chung để lớp đoàn kết và hiểu nhau hơn	1	0,5
<b>V</b>	<b>Không có ý kiến</b>	<b>148</b>	<b>79,6</b>
<b>Tổng cộng</b>		<b>186</b>	<b>100,0</b>

Nhìn chung, để gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT thì Ban chủ nhiệm Khoa, Bộ môn và các giảng viên tại Khoa PTNT cần phải quan tâm đến các yếu tố liên quan đến chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật của CVHT trong tư vấn và hỗ trợ sinh viên. Cụ thể như sau:

– Lãnh đạo đơn vị và các CVHT cần phải chú trọng đến việc nâng cao chất lượng chức năng của CVHT. Cố vấn học tập cần thường xuyên cập nhật thông tin từ Nhà trường, Khoa, Bộ môn (qua hệ thống eoffice, biên bản họp giao ban Trường, Khoa, Bộ môn,...) và tăng cường nắm bắt tình hình lớp phụ trách (học tập, đời sống và sinh hoạt) thông qua ban cán sự lớp, hệ thống quản lý trực tuyến, sổ tay công tác CVHT, “Zalo group của lớp”,...) để thông tin và tư vấn kịp thời cho sinh viên. Cố vấn học tập cần quan tâm tư vấn tâm lý, tư vấn nhiệt tình hơn cho các trường hợp đặc biệt: sinh viên có điểm học tập và rèn luyện thấp, nhóm sinh viên có nguy cơ bị

cảnh báo học vụ, có hoàn cảnh khó khăn, bỏ ngõ lúc nhập học, chuyển nơi học; đang ở trong các tình huống khó xử; hỗ trợ học tập; tìm nơi thực tập và giới thiệu việc làm khi tốt nghiệp;... Những trường hợp CVHT không thể tư vấn, hỗ trợ cần thông tin đến Bộ môn, Khoa (trong các buổi họp giao ban của đơn vị) và các phòng ban trong Trường (Phòng Công tác sinh viên; Trung tâm Tư vấn, Hỗ trợ và khởi nghiệp sinh viên;...) để được tư vấn, hỗ trợ kịp thời cho sinh viên.

– Về tổ chức công tác CVHT, đối với các CVHT có chuyên môn không gần với ngành/chuyên ngành của các lớp (trường hợp này khá phổ biến ở Khoa PTNT do Khoa PTNT quản lý nhiều ngành từ các Khoa chuyên ngành khác có đào tạo tại Khu Hòa An) thì cần tăng cường gắn kết với các Bộ môn chuyên ngành của lớp để được hướng dẫn, từ đó tư vấn và hỗ trợ cho sinh viên tốt hơn. Cụ thể, khi hướng dẫn sinh viên lập kế hoạch học tập toàn khóa,

CVHT cần nghiên cứu kỹ chương trình đào tạo, tham khảo kế hoạch học tập của các khóa trước cùng ngành/chuyên ngành từ các đồng nghiệp và cán bộ phụ trách công tác giáo vụ tại Khoa PTNT. Hơn nữa, CVHT cần chủ động trao đổi ý kiến với các giảng viên từ các Bộ môn chuyên ngành của lớp trong việc sắp xếp thứ tự các học phần trong kế hoạch học tập, lựa chọn học các học phần tự chọn, nơi thực tập, thực tế, chủ đề của luận văn tốt nghiệp,... từ đó tư vấn cho sinh viên lập kế hoạch học tập sao cho phù hợp với khả năng, niềm đam mê và xu hướng việc làm của sinh viên sau này. Ngoài các buổi sinh hoạt CVHT trên lớp cố định, CVHT có thể tạo “Zalo group của lớp” để trao đổi thông tin, tư vấn, hỗ trợ kịp thời cho sinh viên trong lớp. Ngoài ra, CVHT cần thông báo về gia đình những trường hợp sinh viên bị cảnh báo học tập và bị xử lý kỷ luật để cùng người thân của sinh viên động viên, khuyến khích sinh viên học tập và rèn luyện tốt hơn. Cố vấn học tập nên hạn chế tận dụng giờ học làm giờ sinh hoạt CVHT. Khoa và Bộ môn cần có biện pháp nhắc nhở để CVHT hoàn thành nhiệm vụ. Quan trọng hơn là lãnh đạo Khoa, Bộ môn có công cụ, cơ chế để kiểm tra, kiểm soát được hoạt động của CVHT trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại đơn vị, tại lớp cố vấn. Có thể định kỳ 2 tuần/lần, Trưởng Bộ môn tổng hợp các báo cáo tình hình sinh viên, công tác CVHT từ các CVHT, sau đó Trưởng Bộ môn báo cáo kết quả tổng hợp đến Ban chủ nhiệm Khoa trong các buổi họp giao ban của đơn vị. Từ đó, Ban chủ nhiệm Khoa có những chỉ đạo và hỗ trợ kịp thời cho công tác CVHT.

– Hơn nữa, đối với hoạt động tư vấn xây dựng kế hoạch học tập và nghiên cứu khoa học, CVHT cần tư vấn, định hướng các học phần cho từng học kỳ, từng lĩnh vực chuyên môn sâu, gắn với nghề nghiệp sau này của sinh viên. Bên cạnh đó, CVHT cần tư vấn rõ trường hợp cần bổ sung các lớp học phần và chọn học các học phần tương đương. Bộ môn và Ban chủ nhiệm Khoa cần chủ động gắn kết với các đơn vị khác trong và ngoài trường để hướng dẫn sinh viên đến tham quan, thực tập tại các doanh nghiệp và tham gia nghiên cứu khoa học.

– Gần đây Nhà trường đã ban hành Quyết định số 3873/QĐ-ĐHCT, ngày 10/11/2020, Quy định về công tác Cố vấn học tập và Quyết định số 1813/QĐ-ĐHCT, ngày 18/6/2021, Quy định Công tác học vụ dành cho sinh viên trình độ đại học hệ chính quy đáp ứng các yêu cầu trong tình hình mới, đặc biệt là nhiệm vụ của CVHT liên quan công tác tư vấn sinh viên xây dựng kế hoạch học tập và tham gia nghiên cứu khoa học; đa dạng hóa phương thức và kênh thông tin giao tiếp, trao đổi giữa CVHT và sinh viên;

báo cáo tình hình sinh viên đến thủ trưởng đơn vị. Do vậy trong thời gian tới Nhà trường cần tổ chức các buổi tập huấn, chia sẻ kinh nghiệm về công tác CVHT để giúp các CVHT cập nhật thông tin, nâng cao kỹ năng tư vấn từ đó thực hiện nhiệm vụ tốt hơn cũng như gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT.

#### 4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Kết quả nghiên cứu cho thấy có đến 78,5% sinh viên hài lòng đến rất hài lòng đối với công tác CVHT tại Khoa PTNT trong năm học 2020-2021. Nghiên cứu đã xác định được các nhân tố ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT là: (1) Chất lượng chức năng và (2) Chất lượng kỹ thuật. Trong đó, nhân tố thứ nhất có tầm ảnh hưởng mạnh hơn so với nhân tố thứ hai trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Từ đó, giải pháp được nêu ra có liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng như sau: cố vấn học tập, các bộ môn chuyên ngành, lãnh đạo đơn vị và các phòng ban, trung tâm trong Trường cần phối hợp chặt chẽ hơn trong việc thực hiện công tác tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập và rèn luyện, trong đó CVHT là nhân tố chính; cần lồng ghép tốt hơn hình thức sinh hoạt trực tiếp và ngoài lịch sinh hoạt trực tiếp để tăng cường nắm bắt tình hình lớp phụ trách, cung cấp đầy đủ thông tin, kịp thời cho người học và tư vấn nhiệt tình hơn cho các trường hợp đặc biệt. Cố vấn học tập cần tăng cường tư vấn, định hướng các học phần cho từng học kỳ, từng lĩnh vực chuyên môn sâu, gắn với đam mê và nghề nghiệp sau này của sinh viên; và tăng cường tư vấn các nội dung có liên quan đến nghiên cứu khoa học, học phí, học bổng và trợ cấp xã hội cũng như công tác an toàn và an ninh trật tự. Bên cạnh đó, Nhà trường cần tổ chức các buổi tập huấn, chia sẻ kinh nghiệm để nâng cao chất lượng công tác CVHT cũng như gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT.

Do nghiên cứu này sử dụng thông tin từ cuộc khảo sát sinh viên về công tác CVHT của Trường ĐHTC nên còn thiếu nhiều dữ liệu liên quan đến việc đánh giá sự hài lòng của sinh viên. Do vậy nghiên cứu này còn có hạn chế là mới chỉ ra nhân tố là các hoạt động của CVHT tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Để tìm hiểu đầy đủ hơn các nhân tố có tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT, các nhân tố quan trọng tiếp theo cần nghiên cứu có thể là thành phần chất lượng CVHT hay tính bảo đảm bảo (kiến thức chuyên môn và sự lịch lãm, khả năng làm cho sinh viên tin tưởng) và thành phần độ tin cậy của CVHT (khả năng thực hiện tư vấn, hỗ trợ đã cam kết một cách đáng tin cậy

và chính xác, tình trạng CVHT không đến lớp sinh hoạt,...). Ngoài ra, các đặc tính cá nhân khác như giới tính của sinh viên, số năm học tập, ngành học

của sinh viên cũng có thể tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với công tác CVHT.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Chi, T. T. K. (2019). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ tại Trường Đại học Lạc Hồng. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh*, 16(11), 775-786.
- Hải, P. T., & Trí, D. P. K. (2018). Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo các khóa học ngắn hạn: Khảo sát thực nghiệm tại Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng. *Tạp chí Kinh tế Phát triển*, 249, 83-93.
- Kang, G. D., & James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(4), 266-277.
- Khoa Phát triển Nông thôn. (2018). *Báo cáo tình hình việc làm của sinh viên sau một năm sau tốt nghiệp* (Số 195/KPTNT).
- Khoa Phát triển Nông thôn. (2019). *Báo cáo tình hình việc làm của sinh viên sau một năm sau tốt nghiệp* (Số 230/KPTNT).
- Khoa Phát triển Nông thôn. (2020). *Báo cáo tình hình việc làm của sinh viên sau một năm sau tốt nghiệp* (Số 235/KPTNT).
- Malik, M. E., Danish, R. Q., & Usman, A. (2010). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), 1-11.
- Nga, H. T., & Kiệt, N. T. (2016). Phân tích các nhân tố tác động đến động lực học tập của sinh viên Kinh tế Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 46, 107-115.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
- Singh, A. S., & Masuku, M. B. (2014). Sampling techniques and determination of sample size in applied statistics research: An overview. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(11), 1-22.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115-133.
- Tessema, M. T, Ready, K & Yu, W. C. W. (2012), Factors affecting college students' satisfaction with major curriculum: Evidence from nine years of data, *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(2), 34-44.
- Thọ, N. Đ. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh - Thiết kế và thực hiện*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
- Thùy, L. T. (2020). Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa khoa học Xã hội, Trường Đại học Hồng Đức về dịch vụ tư vấn học tập. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Hồng Đức*, 52, 133-143.
- Trang, N. T., & Dân, L. (2010). Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng. *Tuyển tập Báo cáo Hội nghị Sinh viên Nghiên cứu Khoa học lần thứ 7 Đại học Đà Nẵng*, 94-99.
- Trâm, C. H. (2013). *Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường đại học Quảng Nam* (Luận văn thạc sĩ). Đại học Đà Nẵng.
- Trung tâm Quản lý chất lượng Trường Đại học Cần Thơ. (2020). *Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học về công tác cố vấn, hỗ trợ và trải nghiệm học tập năm học 2019 - 2020* (Số 35/BC-QLCL).
- Trường Đại học Cần Thơ. 2020. *Quy định công tác cố vấn học tập* (Số 3873/QĐ-ĐHCT).
- Việt, V. V., & Đạt, C. T. (2020). Chất lượng công tác cố vấn học tập dưới góc nhìn của sinh viên. *Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội*, 65(1), 113-121.
- Vũ, M. A., & Lan, H. T. (2021). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa. *Tạp chí Khoa học Thương mại, Trường Đại học Thương mại*, 151, 80-88.
- Vũ, N. T., & Tâm, B. Q. (2020). Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. *Tạp chí Công Thương*, 22, 138-145.