

PERCEPTIONS OF ENGLISH-MAJORED NEW STUDENTS AFTER A SEMESTER STUDYING AT NHA TRANG UNIVERSITY

Nguyen Duy Su
Nha Trang University

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 29/7/2025	In educational management research, students are sometimes approached as “customers” of the university. From this perspective, new students are a “special customer” group because they have just left high schools and entered the university environment. The questions the author raises in this article is whether there is any difference between their expectations before entering the university and their perceptions after a period of studying and living in the new environment, and whether these perceptions are positive or negative. Therefore, the purpose of this study is to clarify the above questions with the research public being English-majored new students of the 66th class, Nha Trang University. This study used a combination of quantitative research method (using online survey questionnaires) with a sample size of 215 students and qualitative research method (in-depth interviews with 05 students). The results showed that the majority of new students felt happy and satisfied after a semester studying and living at the university when the difference indicators between expectations and perceptions were all positive. However, the university needs to improve some factors, especially facilities. The proposed solutions aim to better meet the legitimate needs and create a happy learning environment for students.
Revised: 24/9/2025	
Published: 24/9/2025	
KEYWORDS	
Perception	
New students	
English	
66th class	
Nha Trang University	

CẢM NHẬN CỦA TÂN SINH VIÊN NGÀNH NGÔN NGỮ ANH SAU MỘT HỌC KỲ HỌC TẬP TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Nguyễn Duy Sự
Trường Đại học Nha Trang

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 29/7/2025	Trong nghiên cứu quản trị giáo dục, sinh viên đôi khi được tiếp cận như những “khách hàng” của nhà trường. Từ góc nhìn này, tân sinh viên là một nhóm “khách hàng đặc biệt” vì các em vừa rời trường phổ thông và bước vào môi trường đại học. Vấn đề tác giả đặt ra trong bài báo này là liệu có sự khác nhau nào giữa kỳ vọng của các em trước khi vào trường và cảm nhận của các em sau một thời gian học tập và sinh hoạt ở môi trường mới, và những cảm nhận này là tích cực hay không tích cực. Do vậy, mục đích của nghiên cứu này là làm sáng tỏ vấn đề trên với đối tượng là tân sinh viên khóa 66 ngành Ngôn ngữ Anh, Trường Đại học Nha Trang. Nghiên cứu này đã sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định lượng (sử dụng bảng câu hỏi khảo sát trực tuyến) với kích thước mẫu là 215 sinh viên và phương pháp nghiên cứu định tính (phỏng vấn sâu 05 sinh viên). Kết quả cho thấy đa số tân sinh viên cảm thấy hạnh phúc và hài lòng sau một học kỳ học tập và sinh hoạt tại trường khi các chỉ số khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận đều tích cực. Tuy nhiên, trường cần phải cải thiện một số yếu tố, đặc biệt là cơ sở vật chất. Các giải pháp đề xuất nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu chính đáng và tạo ra môi trường học tập hạnh phúc cho sinh viên.
Ngày hoàn thiện: 24/9/2025	
Ngày đăng: 24/9/2025	
TỪ KHÓA	
Cảm nhận	
Tân sinh viên	
Ngôn ngữ Anh	
Khóa 66	
Trường Đại học Nha Trang	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.13322>

Email: sund@ntu.edu.vn

<http://jst.tnu.edu.vn>

350

Email: jst@tnu.edu.vn

1. Giới thiệu

Trong những năm gần đây, cảm nhận của sinh viên (SV) là một chủ đề nhận được nhiều sự quan tâm của các nhà quản lý giáo dục cũng như các nhà nghiên cứu trong và ngoài nước vì đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo. Do vậy, khi tiếp cận đào tạo như là một loại hình dịch vụ thì trường đại học, ngoài việc cải thiện những giá trị học thuật, cần nắm bắt được tâm tư tình cảm của người học để kịp thời có những điều chỉnh giúp các em cảm thấy hạnh phúc trong thời gian học tập tại trường. Theo Đặng Thị Kim Ánh và cộng sự [1, tr. 53], “Đối với SV, thời gian học tập tại trường đại học được coi là giai đoạn quan trọng và đầy thách thức. SV phải bắt nhịp với sự chuyển dịch từ môi trường phổ thông sang môi trường đại học, phải tự chủ hơn trong cuộc sống và học tập, đối mặt với lượng kiến thức lớn, đương đầu với các mối quan hệ xã hội và quan niệm mới về nghề nghiệp”. Đối với tân SV, việc thích nghi với môi trường mới càng trở nên khó khăn hơn nhiều so với các bạn SV các khóa trước. Chính vì vậy, việc tìm hiểu và nghiên cứu cảm nhận của tân SV là một yêu cầu cấp thiết đối với nhà trường và các nhà nghiên cứu. Về thực tiễn tại Trường Đại học Nha Trang (ĐHNT) nói chung và khoa Ngoại ngữ nói riêng, tính đến nay chưa có công trình nghiên cứu nào liên quan đến cảm nhận của tân SV ngành Ngôn ngữ Anh (NNA) sau một thời gian trải nghiệm các dịch vụ do nhà trường cung cấp. Đây là lý do thúc đẩy tác giả thực hiện công trình nghiên cứu này.

Vậy “cảm nhận” là gì? Theo một số nhà nghiên cứu, “cảm nhận” (perception) là một quá trình tiếp nhận và xử lý thông tin từ các giác quan của con người [2], [3]. Quá trình này giúp con người nhận biết và có những trải nghiệm về thế giới xung quanh. Cảm nhận có thể là tích cực (những trải nghiệm và phản ứng tốt của cá nhân đối với môi trường xung quanh, tạo ra cảm giác phấn khích và hài lòng) hoặc tiêu cực (những trải nghiệm và phản ứng không tốt của cá nhân đối với môi trường xung quanh, tạo ra cảm xúc tiêu cực và không hài lòng). Hay nói cách khác, hai khái niệm “cảm nhận” và “hài lòng” có một mối liên quan logic với nhau. Sự cảm nhận tích cực dẫn đến sự hài lòng và cảm nhận tiêu cực thường dẫn đến trạng thái không hài lòng. Do vậy, trong khuôn khổ nghiên cứu này, tác giả dựa vào lý thuyết “Kỳ vọng – Xác nhận” (Expectations Confirmation Theory – ECT) được Oliver [4] phát triển vào những năm 1980 để làm cơ sở cho phân tích sự cảm nhận hoặc hài lòng của khách hàng (SV) khi sử dụng dịch vụ đào tạo. Theo đó sự hài lòng của khách hàng là kết quả của sự so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận về chất lượng dịch vụ. Nếu sự trải nghiệm trùng khớp với kỳ vọng thì khách hàng sẽ có cảm nhận tích cực và hài lòng, nếu sự trải nghiệm vượt quá mong đợi thì khách hàng sẽ rất hài lòng. Ngược lại, khách hàng sẽ thất vọng hoặc có cảm nhận tiêu cực nếu chất lượng dịch vụ dưới mức kỳ vọng.

Hoàng Trọng và cộng sự [5] đánh giá sự cảm nhận và hài lòng của sinh viên dựa trên các yếu tố sau: (1) Sự mong đợi của SV trước khi vào trường so với hiện thực mà SV đang trải qua tại trường, (2) Tiêu chuẩn của trường SV đang học so với tiêu chuẩn lý tưởng của một trường đại học, (3) Sự thỏa mãn dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và dịch vụ hỗ trợ học tập do trường đại học cung cấp cho SV.

Nhiều công trình nghiên cứu trong nước và ở nước ngoài [6]-[10] đã chỉ ra những yếu tố tác động đến sự cảm nhận và hài lòng, gồm chủ yếu các yếu tố: đội ngũ giảng viên (ĐNGV), chương trình đào tạo (CTĐT), cơ sở vật chất (CSVC), công tác tổ chức đào tạo, năng lực phục vụ, chất lượng học thuật, hình ảnh và danh tiếng của nhà trường.

Trên cơ sở kế thừa các công trình đi trước, nghiên cứu này được thực hiện nhằm giúp Trường ĐHNT nói chung và ĐNGV của nhà trường nói riêng có thêm thông tin khoa học về cảm nhận của tân SV đối với chất lượng các dịch vụ do nhà trường cung cấp, từ đó đề ra những quyết sách và giải pháp nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả đã sử dụng kết hợp hai phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính để làm sáng tỏ vấn đề nghiên cứu. Phương pháp nghiên cứu định lượng với công cụ thu thập dữ liệu là bảng

câu hỏi khảo sát nhằm giúp tác giả có số liệu từ người học, làm cơ sở để phân tích, đánh giá và có cái nhìn tổng quan về cảm nhận của SV sau học kỳ đầu tiên trải nghiệm tại môi trường học tập mới. Phương pháp nghiên cứu định tính với hình thức phỏng vấn sâu giúp tác giả hiểu một cách đầy đủ, toàn diện, đa chiều về cảm nhận của tân SV ngành NNA về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường. Việc sử dụng kết hợp hai phương pháp này nhằm tăng độ tin cậy và giá trị khoa học của công trình nghiên cứu.

2.2. Mẫu nghiên cứu

Đối tượng khảo sát là tân SV khóa 66 ngành NNA (SV năm thứ nhất năm học 2024-2025), Trường ĐHTN. Việc khảo sát diễn ra từ ngày 10 tháng 02 năm 2025 đến ngày 25 tháng 02 năm 2025. Số SV tham gia khảo sát là 215 trên tổng số 264 SV tuyển sinh đầu vào, chiếm tỷ lệ 81,4%, trong đó số SV nam là 40 (18,6%), số SV nữ là 175 (81,4%). Độ tuổi phổ biến nhất là 18 (62,3%), số SV còn lại là 19 tuổi (33,5%), 20 tuổi (2,8%) và 21 tuổi trở lên (1,4%).

Xét về nguồn gốc xuất xứ, đa số tân SV đến từ tỉnh Khánh Hòa (68,8%) và Phú Yên (nay thuộc tỉnh Đắk Lắk) (17,7%), số còn lại đến từ nhiều tỉnh thành khác (13,5%). Ngoài ra, tác giả cũng đã tiến hành phỏng vấn sâu 05 tân SV (gồm 03 SV nữ và 02 SV nam) để hiểu sâu và đầy đủ những kỳ vọng, lý do chọn ngành NNA và chọn Trường ĐHTN cũng như cảm nhận của các em sau một học kỳ học tập và sinh hoạt tại trường.

3. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

3.1. Kỳ vọng khi chọn Trường Đại học Nha Trang

Khi được hỏi về kỳ vọng của các em trước khi vào Trường ĐHTN để học, kết quả thu được từ câu trả lời của các SV như trong Bảng 1.

Bảng 1. Kỳ vọng của tân SV khóa 66 ngành NNA chọn Trường ĐHTN

Kỳ vọng	Kết quả	
	Số lượng	%
Em kỳ vọng được học tập trong một môi trường chuyên nghiệp, năng động, lành mạnh (từ hoạt động giảng dạy (GD), nghiên cứu khoa học (NCKH) đến các hoạt động văn - thể - mỹ, thực tế, cộng đồng).	171	79,5
Em kỳ vọng được học tập với các thầy cô có trình độ chuyên môn cao, nhiệt tình, thân thiện.	170	79,1
Em kỳ vọng CTĐT phù hợp với năng lực và sở thích của em.	165	76,7
Em kỳ vọng mức học phí và chi phí phù hợp hơn so với các trường đại học đóng tại các thành phố lớn.	169	78,6
Em kỳ vọng công tác tổ chức đào tạo (xếp lớp, đăng ký môn học, bố trí lịch học, lịch thi, bố trí phòng học,...) hợp lý và chuyên nghiệp.	150	70,0
Em kỳ vọng công tác hành chính (thủ tục giấy tờ, thái độ phục vụ,...) gọn nhẹ và chuyên nghiệp.	151	70,2
Em kỳ vọng dịch vụ ký túc xá, nhà gửi xe, căng tin đạt chuẩn chất lượng và chuyên nghiệp.	148	68,8
Em mong được học tập trong một ngôi trường có CSVC tốt, hiện đại,	161	74,9
Em mong được làm quen và học hỏi nhiều điều hay từ các bạn sinh viên khác	160	74,4
Kỳ vọng khác	9	4,2

Quan sát Bảng 1 cho thấy tỷ lệ kỳ vọng vào các yếu tố đề xuất khá cao, hầu hết trên 70%, riêng chỉ có yếu tố Dịch vụ ký túc xá, nhà gửi xe, căng tin có tỷ lệ kỳ vọng thấp hơn (68,8%). Điều này cho thấy có mối liên quan logic với nguồn gốc xuất xứ khi 68,8% tân SV đến từ tỉnh Khánh Hòa, do vậy một bộ phận tân SV không có nhu cầu sử dụng dịch vụ ký túc xá hay căng tin. Các yếu tố nhận được nhiều kỳ vọng nhất là Môi trường học tập và sinh hoạt (79,5%), ĐNGV (79,1%), Học phí và chi phí sinh hoạt (78,6%), CTĐT (76,7%). Đây là những yếu tố đóng vai trò quan trọng và tác động trực tiếp nhiều nhất đến kết quả học tập và sinh hoạt của tân SV. Các yếu tố CSVC và Mối quan hệ tương tác với các SV khác cũng chiếm tỷ lệ kỳ vọng khá cao, lần lượt là 74,9% và 74,4%. Một số tân SV (4,2%) còn cho biết thêm là họ kỳ vọng vào các chính sách ưu đãi của nhà trường dành cho SV có hoàn cảnh khó khăn như chính sách học bổng,

miễn giảm học phí hoặc có cơ hội được học với nhiều giảng viên (GV) nước ngoài để nâng cao khả năng giao tiếp.

3.2. Cảm nhận của tân SV về khoa và trường sau một học kỳ học tập

Khi được hỏi về cảm nhận của mình sau một học kỳ học tập, trải nghiệm tại Khoa Ngoại ngữ, Trường ĐHTT, các SV cho biết ý kiến như mô tả trong Bảng 2.

Bảng 2. Cảm nhận của tân SV về khoa và về trường

Cảm nhận của tân SV	RKĐY (%)	KĐY (%)	PV (%)	ĐY (%)	RĐY (%)
Em nhận thấy môi trường học tập và sinh hoạt tại khoa và trường chuyên nghiệp, năng động, lành mạnh (từ hoạt động GD, NCKH đến các hoạt động văn - thể - mỹ, thực tế, cộng đồng).	8,8	0,0	8,4	65,6	17,2
Em nhận thấy ĐNGV của trường nói chung và của khoa nói riêng có trình độ chuyên môn cao, nhiệt tình, thân thiện.	7,4	1,4	10,2	60,5	20,5
Em nhận thấy công tác hành chính gọn nhẹ và chuyên nghiệp.	8,3	4,7	17,3	56,7	13,0
Em nhận thấy dịch vụ ký túc xá, nhà gửi xe, căng tin đạt chuẩn chất lượng và chuyên nghiệp.	10,2	9,8	16,8	50,2	13,0
Em nhận thấy CSVC của trường tốt và hiện đại.	9,8	8,8	13,0	55,8	12,6
Em nhận thấy CTĐT phù hợp với năng lực và sở thích của em.	7,9	1,9	11,1	65,1	14,0
Em nhận thấy công tác tổ chức đào tạo (xếp lớp, đăng ký môn học, bố trí lịch học, lịch thi, bố trí phòng học,...) hợp lý và chuyên nghiệp.	8,8	5,1	15,4	56,7	14,0
Em nhận thấy khuôn viên, cảnh quan trong trường sạch sẽ và đẹp.	7,9	0,9	7,0	59,1	25,1
Em nhận thấy mức học phí và chi phí sinh hoạt ở trường phù hợp với điều kiện của bản thân và gia đình em.	7,9	2,8	11,1	63,3	14,9
Em nhận thấy các bạn sinh viên trong lớp, trong trường hòa đồng, thân thiện, sẵn sàng chia sẻ với em và em học được nhiều điều hay từ các bạn.	8,4	2,8	9,3	60,9	18,6
Cảm nhận chung: Em cảm thấy hạnh phúc và hài lòng sau một học kỳ học tập, sinh hoạt tại Trường ĐHTT.	7,4	1,4	12,1	59,5	19,6

Ghi chú: RKĐY = Rất không đồng ý, KĐY = Không đồng ý, PV = Phân vân, ĐY = Đồng ý, RĐY = Rất đồng ý

Quan sát số liệu ở Bảng 2 cho thấy tỷ lệ cảm nhận tích cực của tân SV đối với các yếu tố đề xuất khá cao, trong đó khuôn viên và cảnh quan trong trường nhận được tỷ lệ cảm nhận tích cực cao nhất với 84,2%. Các yếu tố Môi trường học tập và sinh hoạt (82,8%), ĐNGV (81%), Mối quan hệ với SV khác (79,5%), CTĐT (79,1%), học phí và sinh hoạt phí (78,2%) cũng tác động rất tích cực đến cảm nhận của sinh viên. Các yếu tố khác như Công tác tổ chức đào tạo, Công tác hành chính và CSVC cũng nhận được nhiều cảm nhận tích cực từ tân SV, lần lượt chiếm 70,7%, 69,7% và 68,4%. Riêng Dịch vụ ký túc xá, nhà gửi xe, căng tin nhận được tỷ lệ cảm nhận tích cực thấp hơn với 63,2%.

Tuy nhiên, các chỉ số cảm nhận không tích cực cũng chiếm tỷ lệ đáng lưu ý, đặc biệt liên quan đến các yếu tố như Dịch vụ ký túc xá, nhà gửi xe, căng tin (20%), CSVC (18,6%), Công tác tổ chức đào tạo (13,9%), Công tác hành chính (13%). Những chỉ số này cho thấy hầu hết các yếu tố đều cần được cải thiện để mang đến cảm nhận tích cực cho tân SV.

3.3. Những khó khăn của tân SV

Theo các tân SV, khó khăn lớn nhất mà họ gặp phải là làm quen và thích nghi với môi trường học tập mới (với cảm giác bỡ ngỡ, lạ lẫm) (86%), tiếp đến là việc thích nghi với phương pháp dạy học ở trường đại học (đòi hỏi tính tự học, tự giác, tự nghiên cứu cao) (82,3%). Tân SV cũng gặp khó khăn trong việc thích nghi với hình thức đào tạo theo tín chỉ (tự tổ chức, tự đăng ký môn học và thiết lập chương trình học phù hợp với bản thân) (80,1%), thiết lập các mối quan hệ mới như bạn bè và thầy cô (79%). Ngoài ra, các em cũng gặp khó khăn trong việc tự tổ chức cuộc sống (tìm nhà trọ, tự lo việc ăn uống, tự chăm sóc bản thân) (55,8%) và một bộ phận tân SV (32,5%) sống xa gia đình nên có cảm giác nhớ nhà, nhớ người thân, bạn bè.

3.4. Kết quả nghiên cứu định tính

Về kỳ vọng, cả năm SV tham gia phỏng vấn đều trả lời rằng các em mong đợi được học tập và sinh hoạt trong môi trường chuyên nghiệp với ĐNGV có trình độ chuyên môn cao, tận tình với SV và có nhiều hoạt động trải nghiệm thú vị giúp SV nâng tâm bản thân. Ngoài ra, cả 5 SV đều mong muốn được học tập và giao tiếp với giảng viên bản xứ. Có 4 SV kỳ vọng mức học phí và sinh hoạt phí phù hợp với hoàn cảnh gia đình. Yếu tố CSVC cũng đóng vai trò quan trọng vì cả 5 SV cho rằng đây là yếu tố góp phần lớn vào chất lượng đào tạo. Điều thú vị là tác giả thu thập thêm được các thông tin về lý do chọn trường và ngành NNA của các tân SV. Lý do đầu tiên được tiết lộ bởi 4/5 SV là trường ở gần nhà, thuận tiện trong việc đi lại và tiết kiệm chi phí. Uy tín trong đào tạo và NCKH là lý do tiếp theo để các em chọn trường theo ý kiến của 4 SV. Có 3 SV chọn trường theo tư vấn của gia đình và bạn bè. Về lý do chọn ngành NNA, các em chọn ngành theo sở thích cá nhân và đam mê tiếng Anh (5 SV) và cơ hội việc làm cao sau khi tốt nghiệp (4 SV). Ba SV chọn ngành NNA vì đã xem CTĐT được công bố trên trang web của trường và nhận thấy các môn học phù hợp với năng lực của bản thân.

Về cảm nhận của bản thân sau một học kỳ trải nghiệm tại trường, cả năm SV có cảm nhận rất tích cực về môi trường học tập và sinh hoạt tại trường. Các em hài lòng về ĐNGV, mức học phí, công tác tổ chức đào tạo và khuôn viên trường có nhiều cây xanh. Có 4 SV hài lòng vì được đi thực tế (fieldtrip) do khoa tổ chức. Tuy nhiên, điều các em chưa thực sự hài lòng là hệ thống CSVC nhìn chung chưa đáp ứng với kỳ vọng. Một số phòng hệ thống âm thanh và ánh sáng, Internet chưa tốt. Đặc biệt cả năm SV đều cho rằng dịch vụ nhà gửi xe chưa được như mong đợi của các em vì hiện tượng kẹt xe khi đi chuyển ra hoặc vào khu vực nhà xe, đặc biệt là đầu buổi và cuối buổi học, dẫn đến việc bị trễ giờ học. Ngoài ra, có 3 SV cho rằng việc bố trí thời khóa biểu chưa hợp lý do phải di chuyển giữa các giảng đường mất nhiều thời gian trong khi thời gian nghỉ giữa các tiết học chỉ có 10 phút. Có 2 SV cho rằng sĩ số lớp học khá đông và một số phòng học hơi nhỏ. Đánh giá chung, có 3 SV có cảm nhận rất tích cực và rất hài lòng, một SV cảm thấy vui và hài lòng, một SV cảm thấy tương đối hài lòng sau một học kỳ học tập và sinh hoạt tại trường.

3.5. Bàn luận

Trong phần này tác giả phân tích, đối chiếu kỳ vọng của tân SV trước khi vào trường và cảm nhận của các em qua một học kỳ đầu tiên trải nghiệm tại trường dựa vào lý thuyết “Kỳ vọng – Xác nhận” của Oliver [4]. Bảng 3 tổng hợp tương quan giữa các biến độc lập (kỳ vọng) và các biến phụ thuộc (sự cảm nhận).

Bảng 3. So sánh tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

Yếu tố	Kỳ vọng	Cảm nhận tích cực
Môi trường học tập, sinh hoạt tốt, năng động, chuyên nghiệp trong GD, NCKH và các hoạt động văn - thể-mỹ, thực tế, cộng đồng	79,1	82,8
ĐNGV có trình độ cao, thân thiện, nhiệt tình	78,1	81,0
CTĐT phù hợp với năng lực và sở thích của bản thân	76,7	79,1
Công tác tổ chức đào tạo hợp lý và chuyên nghiệp	70,0	70,7
Công tác hành chính gọn nhẹ và chuyên nghiệp	70,2	69,7
Dịch vụ ký túc xá, nhà gửi xe, căng tin đạt chuẩn chất lượng và chuyên nghiệp	68,8	63,2
Cơ sở vật chất	74,9	68,4
Mức học phí và sinh hoạt phí	78,8	78,2
Mối quan hệ tương tác với các sinh viên khác	74,9	79,5
Cảm nhận chung: Em cảm thấy hạnh phúc và hài lòng sau một học kỳ học tập, sinh hoạt tại trường.		79,1

Quan sát số liệu tương quan giữa Kỳ vọng - Cảm nhận tích cực trong Bảng 3 của tân SV khóa 66 NNA, nghiên cứu rút ra một vài nhận xét như sau:

Tân SV ngành NNA có cảm nhận rất tích cực với các yếu tố như Môi trường học tập, ĐNGV, CTĐT, Môi quan hệ tương tác với SV khác khi thực tế trải nghiệm vượt quá mức kỳ vọng, dù sự vượt trội này chỉ dao động trong khoảng 2% đến 5%. Yếu tố Học phí và sinh hoạt phí, Công tác tổ chức đào tạo và Công tác hành chính mang đến cảm nhận tích cực cho tân SV khi các chỉ số giữa kỳ vọng và cảm nhận tích cực khá trùng khớp với nhau, sự chênh lệch không quá 1%.

Ngược lại, tân SV không hài lòng lắm với CSVC và Dịch vụ nhà gửi xe, ký túc xá, căng tin khi sự có sự khác biệt về chỉ số giữa kỳ vọng và cảm nhận lần lượt là 6,5% và 5,6%. Dữ liệu định tính cho thấy những nguyên nhân chính dẫn đến sự không hài lòng của tân SV là hệ thống âm thanh, ánh sáng, Internet, không gian một số phòng học nhỏ trong khi lớp khá đông, hiện tượng kẹt xe cục bộ tại một số khu vực để xe trong trường.

Về cảm nhận chung, đa số tân SV (79,1%) cảm thấy hạnh phúc và hài lòng sau một học kỳ trải nghiệm tại Trường ĐHNT. Điều này chứng tỏ đa số tân SV hài lòng với sự lựa chọn của mình. Đây là tín hiệu đáng mừng đối với khoa và trường. Tuy nhiên vẫn còn có một số yếu tố như Dịch vụ nhà xe, ký túc xá, căng tin và CSVC chưa mang đến cảm nhận tích cực cho tân SV; các yếu tố như Công tác tổ chức đào tạo và Công tác hành chính dù nhận được cảm nhận tích cực từ đa số tân SV nhưng chỉ số cảm nhận không tích cực vẫn còn ở mức đáng lưu ý. Điều này đòi hỏi các bên từ cán bộ viên chức và các nhà quản lý cần có giải pháp thỏa đáng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và mang lại cảm giác thoải mái cho SV nói chung và tân SV nói riêng khi học tập và sinh hoạt tại trường.

3.6. Giải pháp khắc phục tồn tại

Để khắc phục những tồn tại và nâng cao cảm nhận tích cực và hạnh phúc cho SV, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp như sau:

3.6.1. Về công tác tổ chức đào tạo

Bố trí lịch học và thời khóa biểu hợp lý hơn: Nhà trường nên bố trí mỗi buổi học 4 tiết thay vì 5 tiết như hiện nay, buổi sáng học bắt đầu học vào lúc 7h30, buổi chiều vào lúc 13h30 để SV có thời gian nghỉ ngơi, tái tạo năng lượng. Giờ giải lao nên kéo dài 30 phút nhằm giúp SV di chuyển giữa các giảng đường thuận lợi hơn, tránh hiện tượng trễ học như hiện nay vì các em chỉ được nghỉ 10 phút giữa giờ các môn học khác nhau.

Hơn nữa, trường cần có lộ trình giảm sĩ số lớp học dành cho SV chuyên ngữ xuống dưới 30 SV/lớp thay vì dao động từ 40 đến 50 SV/lớp như hiện nay, điều này giúp cải thiện chất lượng đào tạo và mức độ cảm nhận tích cực của SV.

3.6.2. Về công tác hành chính

Dù đây là yếu tố nhận được cảm nhận tích cực của đa số tân SV, tuy nhiên vẫn cần được cải thiện hơn nữa. Cụ thể là đơn giản hóa các thủ tục hành chính, áp dụng mô hình “một cửa” kết hợp với hình thức thụ lý hồ sơ trực tuyến để giải quyết các thủ tục cho sinh viên giúp các em tiết kiệm được công sức và thời gian. Song song với đó là quy định thời gian và trách nhiệm xử lý hồ sơ sinh viên cho nhân viên phục vụ.

3.6.3. Về CSVC

Thứ nhất, nhà trường cần nâng cấp hệ thống CSVC, vì đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và tác động trực tiếp đến cảm nhận của SV. Thực tế thì CSVC của nhà trường không phải đến nỗi tệ vì hầu hết các phòng học đều được trang bị máy chiếu hoặc tivi màn hình lớn, nhưng sau một thời gian sử dụng có một số phòng máy chiếu, micro, Internet hoạt động không hiệu quả ảnh hưởng đến chất lượng giờ học.

Thứ hai, nhà trường cần đầu tư một số phòng lab chuyên dụng dành cho SV học ngoại ngữ nói chung và SV ngành NNA nói riêng, các phòng lab hiện có chưa đạt chuẩn.

Thứ ba, nhà trường cần nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ nhà gửi xe, ký túc xá, căng tin. Để khắc phục hiện tượng kẹt xe cục bộ đầu, giữa và cuối buổi học cần tiến hành thu phí

tự động (chẳng hạn dùng thẻ SV gắn chip) thay vì thu tiền mặt như hiện nay rất mất thời gian, gây ùn tắc gây bất tiện cho SV.

3.6.4. Về phía GV

Tân SV hài lòng với ĐNGV, tuy nhiên mỗi GV cần không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, luôn đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng lấy người học làm trung tâm, tạo nhiều hoạt động tập thể, trò chơi để tăng hứng thú cho SV trong mỗi giờ học. Mỗi GV không chỉ đơn thuần là một người truyền thụ kiến thức mà còn là người truyền cảm hứng để khơi dậy tinh thần tự giác, tự chủ, tự lập ở tân SV. Ngoài ra, khi vào môi trường mới, đa phần tân SV đều ngỡ ngàng, do vậy ngoài việc giảng dạy, mỗi GV cần giúp các em hiểu hơn về môi trường học tập và sinh hoạt mới bằng cách chia sẻ kinh nghiệm, thông tin, kiến thức, kỹ năng sống để giúp các em hòa nhập tốt hơn.

3.6.5. Về phía tân SV

Đối với tân SV, khi vào đại học, có nhiều em thậm chí phải sống xa gia đình, chắc chắn sẽ có nhiều ngỡ ngàng. Điều cần làm là cần tìm hiểu kỹ về môi trường mới, đặc biệt là những thông tin liên quan đến học tập và sinh hoạt bằng cách đọc kỹ các quy định, quy chế do nhà trường ban hành. Ngoài ra, tân SV cần tham khảo thêm ý kiến của thầy cô, đặc biệt là cố vấn học tập, ban cán sự lớp, các anh chị khóa trước, các tổ chức như Đoàn thanh niên, Hội sinh viên nhà trường để nắm được những thông tin chính thống nhất, tránh bị nhiễu thông tin dẫn đến cảm nhận không tích cực.

4. Kết luận

Sau khi tìm hiểu cảm nhận của tân SV khóa 66 ngành NNA, nghiên cứu rút ra một số kết luận như sau:

Thứ nhất, thông qua một học kỳ học tập và trải nghiệm tại môi trường học tập mới là Trường ĐHNT, đa số tân SV có cảm nhận tích cực, hạnh phúc và hài lòng về chất lượng dịch vụ do nhà trường cung cấp. Các yếu tố chi phối tích cực cảm xúc của các em là Môi trường học tập và sinh hoạt, ĐNGV, CTĐT, Công tác tổ chức đào tạo và hành chính, Mức học phí và sinh hoạt phí, Khuôn viên trường rộng rãi và sạch sẽ với nhiều cây xanh. Tuy nhiên cũng còn một bộ phận tân SV có cảm nhận chưa tích cực với CSVC và Dịch vụ nhà gửi xe, ký túc xá, căng tin của trường.

Thứ hai, những lý do mà các em chọn Trường ĐHNT và ngành NNA là uy tín của nhà trường trong đào tạo và NCKH, khoảng cách địa lý (trường ở gần nhà thuận tiện trong việc đi lại), cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp, sự tư vấn của gia đình và bạn bè và niềm đam mê đối với tiếng Anh.

Thứ ba, để đáp ứng tốt hơn nhu cầu chính đáng của tân SV, các em mong muốn nhà trường cải thiện hệ thống CSVC, đặc biệt là hệ thống âm thanh, hình ảnh, Internet tại các phòng học; cải thiện dịch vụ nhà gửi xe, ký túc xá, căng tin; có các chính sách nhằm thu hút các GV bản xứ đến giảng dạy tại Trường ĐHNT.

Ngoài ra, bên cạnh việc cải thiện chất lượng dịch vụ, nhà trường cần nắm bắt được những khó khăn mà tân SV gặp phải khi thay đổi môi trường học tập và sinh hoạt để giúp các em hòa nhập tốt hơn vào môi trường mới.

Đánh giá chung, cảm nhận của tân SV về khoa Ngoại ngữ và về Trường ĐHNT là tích cực. Đa số tân SV khóa 66 ngành NNA cảm thấy hạnh phúc và hài lòng sau một học kỳ học tập và sinh hoạt tại Trường ĐHNT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] T. K. A. Dang and P. T. Trinh, "Students' perception of happiness: research at some universities in Ho Chi Minh City," *Vietnam Journal of Education*, vol. 24, no. 13, pp. 53-58, 2024.
- [2] D. Surani, "Students' perception in online class during the Covid-19 pandemic," *International Journal on Advanced Science Education and Religion*, vol. 3, no. 3, pp. 83-95, 2020.
- [3] H. M. Siregar, T. Solfitri, and S. N. Siregar, "The relationship between of online learning and self-regulation of mathematics education students," *Journal Didaktik Matematika*, vol. 8, no. 2, pp. 208-221, 2021.
- [4] R. L. Oliver, "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions," *Journal of Marketing Research*, vol. 17, no. 4, pp. 460-469, 1980.

-
- [5] T. Hoang and T. P. T. Hoang, "Value and quality of services in higher education from the perspective of students," *Journal of Economic Development*, no. 199, pp. 38-43, 2007.
- [6] T. B. C. Nguyen and T. B. C. Thai, "Assessing the level of student satisfaction with the training quality of the Faculty of Economics and Business Administration, Can Tho University in the period of 2012 – 2013," *Journal of Science, Can Tho University*, no. 28, pp. 117-123, 2013.
- [7] T. L. Pham, "Training service quality and student satisfaction, the case of the University of Economics, VNU," *Journal of Science - VNU*, vol. 32, no. 4, pp. 81-89, 2016.
- [8] T. N. D. Nguyen, "Factors affecting the quality of language training at universities in Dong Nai," *Vietnam Journal of Education*, vol. 494, no. 2, pp. 60-64, 2021.
- [9] A. Al-Rafai, M. Al-Fahad, T. Arafa, M. Son, and M. H. Handy, "Measuring Satisfaction with Performance Enhancement Activities: Evidence from Business Education," *International Journal of Information and Education Technology*, no. 10, pp. 741-753, 2016.
- [10] G. V. Vasiliki *et al.*, "Students' perceptions of service quality at a Greek higher education institute," *International Journal of Decision Sciences Risk and Management*, vol. 6, no. 1, pp. 80-102, 2015.