

SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TƯ VẤN VÀ THAM VẤN TÂM LÝ TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI Ở CÁC TRƯỜNG TIỂU HỌC KHU VỰC DUYÊN HẢI NAM TRUNG BỘ

Hà Văn Hoàng
Khoa Tâm lý - Giáo dục, Trường ĐHSP, ĐH Đà Nẵng
E-mail: hvhoang@ued.udn.vn

Tóm tắt: Tư vấn và tham vấn tâm lý là một trong những dịch vụ công tác xã hội có ý nghĩa quan trọng trong các hoạt động can thiệp công tác xã hội, từ đó góp phần nâng cao chất lượng giáo dục học sinh. Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi 594 học sinh và phỏng vấn sâu 12 giáo viên các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ để đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội. Kết quả cho thấy, chất lượng dịch vụ tư vấn và tham vấn tâm lý trong công tác xã hội được đánh giá ở mức độ hài lòng, tuy nhiên những yếu tố thuộc về điều kiện thực hiện cũng như sự đồng cảm (thấu cảm) của đội ngũ thực hiện dịch vụ này vẫn còn hạn chế. Nghiên cứu cũng đề xuất các khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tư vấn và tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học.

Từ khóa: tư vấn tâm lý, tham vấn tâm lý, dịch vụ tư vấn và tham vấn tâm lý, dịch vụ công tác xã hội trường học, trường tiểu học.

SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PSYCHOLOGICAL CONSULTATION AND COUNSELING SERVICES IN SOCIAL WORK IN PRIMARY SCHOOLS IN THE SOUTH CENTRAL COAST REGION

Ha Van Hoang
Department of Psychology and Education, UDN University of Science and Education

Abstract: Psychological counseling and consultation is one of the important social work services in social work intervention activities, thereby contributing to improving the quality of student education. The study used a questionnaire survey method with 594 students and in-depth interviews with 12 teachers of primary schools in the South Central Coast region to assess the level of satisfaction with the quality of psychological counseling and consultation services in social work. The results showed that the quality of counseling and psychological consultation services in social work was assessed at a satisfactory level, however, factors related to implementation conditions as well as empathy of the team implementing this service are still limited. The study also proposed recommendations to improve the quality of counseling and psychological consultation services in social work in primary school.

Keywords: psychological counseling, psychological consultation, psychological counseling and consultation services, school social work services, elementary schools.

Nhận bài: 22/9/2024

Phản biện: 15/10/2024

Duyệt đăng: 21/10/2024

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Học sinh tiểu học là lứa tuổi đầu tiên trong quá trình hình thành và phát triển nhân cách cấp phổ thông với những đặc điểm tâm sinh lý đặc trưng [4]. Tuy nhiên, hiện nay, học sinh tiểu học gặp nhiều vấn đề khó khăn tâm lý liên quan đến học tập [10], sức khỏe tâm thần (báo cáo của Unicef tại Việt Nam (2022) cho thấy, có từ 12-40% học sinh gặp các vấn đề về sức khỏe tâm thần) [14], bỏ học,.... Do đó, việc giải quyết thành công những khó khăn về phát triển, học tập và xã hội thời kì này sẽ giúp học sinh đạt được bước tiến trong

nhận thức và học tập, có cuộc sống học đường tích cực và hạnh phúc [11]. Bởi vậy, một cách cung ứng các trợ giúp về sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội trong trường học nữa là thông qua các dịch vụ tham vấn tâm lý học đường [13], trong đó, bao gồm mô hình cung cấp dịch vụ tư vấn, tham vấn sức khỏe tâm thần kết hợp nhân viên xã hội trường học được xem là một trong những nhân tố thúc đẩy thúc đẩy và mở rộng công tác phòng ngừa, xác định và điều trị các khó khăn về cảm xúc và hành vi của trẻ em trong môi trường trường học

[8]. Các hoạt động này đã góp phần giúp giảm lo lắng, cải thiện thành tích học tập và phát triển các kỹ năng xã hội cho học sinh tiểu học [12].

Ở Việt Nam, để góp phần nâng cao chất lượng giáo dục học sinh nói riêng và cải thiện những vấn đề liên quan đến khó khăn của học sinh nói chung và học sinh tiểu học nói riêng, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã có những cơ chế và cụ thể hoá cơ chế thông qua các chương trình, hoạt động hỗ trợ tư vấn, tham vấn tâm lý. Theo đó, hoạt động tư vấn và tham vấn tâm lý được cụ thể hoá trong Thông tư 31/2017/TT-BGDĐT ngày 18/12/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Theo đó, “Tư vấn tâm lý cho học sinh là sự hỗ trợ tâm lý, giúp học sinh nâng cao hiểu biết về bản thân, hoàn cảnh gia đình, mối quan hệ xã hội, từ đó tăng cảm xúc tích cực, tự đưa ra quyết định trong tình huống khó khăn học sinh gặp phải khi đang học tại nhà trường”, còn “Tham vấn tâm lý cho học sinh là sự tương tác, trợ giúp tâm lý, can thiệp (khi cần thiết) của cán bộ, giáo viên tư vấn đối với học sinh khi gặp phải tình huống khó khăn trong học tập, hoàn cảnh gia đình, mối quan hệ với người khác hoặc nhận thức bản thân, từ đó tăng cảm xúc tích cực, tự lựa chọn và thực hiện quyết định trong tình huống đó” [2].

Ở các trường tiểu học, bên cạnh giáo viên chủ nhiệm lớp, giáo viên bộ môn còn có các tư vấn viên, nhà công tác xã hội đóng vai trò quan sát trẻ trong lớp học, trong vui chơi và trao đổi với phụ huynh học sinh cùng những đánh giá về những sức khỏe, những khó khăn trong học tập hay trong những rối nhiễu tâm lý của trẻ để tìm ra những biện pháp can thiệp kịp thời” [3]. Tuy nhiên, chất

lượng dịch vụ tư vấn cũng như trình độ và cam kết của các nhà tư vấn trong các trường học khác nhau đáng kể [14] và hoạt động này gặp không ít khó khăn bởi tính chuyên biệt cả về nội dung và hình thức [1]. Đặc biệt các dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học còn có những vấn đề thách thức.

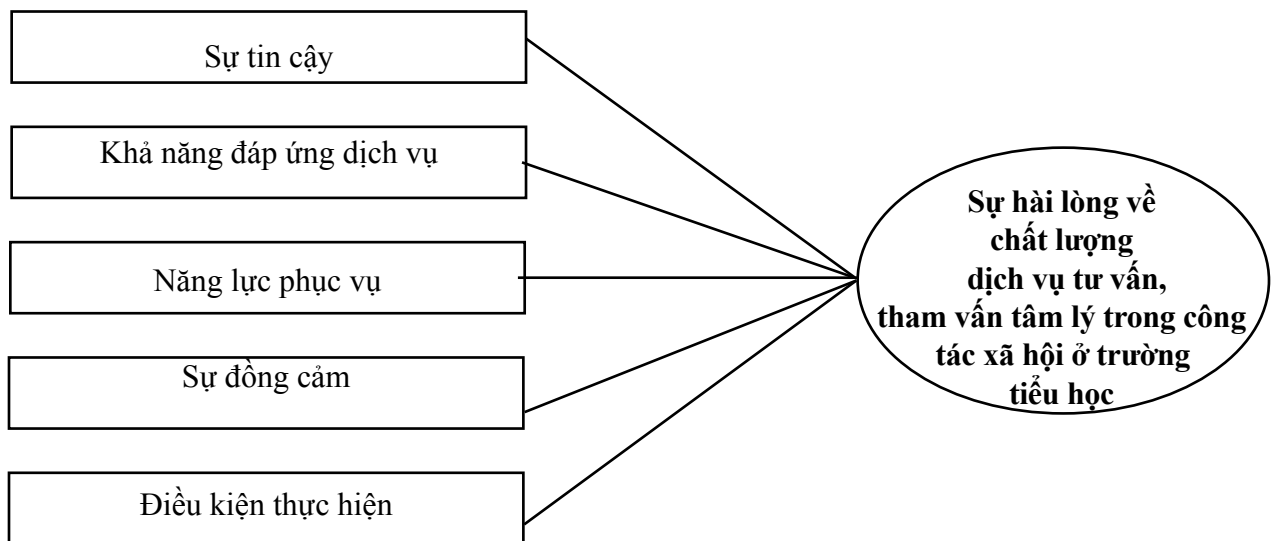
Nghiên cứu này tiến hành phân tích, đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học các tỉnh Duyên hải Nam Trung Bộ của Việt Nam thông qua đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ này.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

Chất lượng dịch vụ là sự thể hiện khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ [9], chất lượng dịch càng tốt thì mức độ hài lòng của khách hàng càng cao [5], [6]. Với tư cách là một dịch vụ xã hội, tư vấn, tham vấn tâm lý là một trong những dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp được cung ứng trong hoạt động công tác xã hội trường học.

Trên cơ sở vận dụng mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman được xây dựng trên quan điểm chất lượng dịch vụ cảm nhận là sự so sánh giữa giá trị kỳ vọng, mong đợi và giá trị thực tế khách hàng cảm nhận được, được đánh giá theo 5 thành phần của chất lượng và tham chiếu đặc tính của dịch vụ xã hội, nghiên cứu đề xuất mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ bao gồm 5 yếu tố:



Hình 1. Mô hình sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học

2.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

Để đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học, nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi khảo sát 600 học sinh khối lớp 4 và lớp 5 thuộc các trường tiểu học đại

diện khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ bao gồm: thành phố Đà Nẵng, tỉnh Quảng Ngãi và Phú Yên. Tuy nhiên, sau khi làm sạch dữ liệu, có 594 phiếu thu được đạt yêu cầu. Đặc điểm cỡ mẫu được phân bố như sau.

Bảng 1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Đặc điểm mẫu khảo sát	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	290	48,8
Nữ	303	51,0
Khác	1	0,2
Khối lớp		
Lớp 4	299	50,3
Lớp 5	295	49,7
Vị trí sinh sống		
Nông thôn	286	48,1
Thành thị	308	51,9
Thành phần dân tộc		
Kinh	586	98,7
Dân tộc thiểu số	8	1,3
Địa bàn cư trú		
Đà Nẵng	223	37,5
Quảng Ngãi	136	22,9
Phú Yên	235	39,6

Dữ liệu về mẫu khảo sát cho thấy, về giới tính, tổng số học sinh được khảo sát, gần như có sự cân bằng giữa nam và nữ, trong đó, có 290 học sinh nam (chiếm 48,8%) và 303 học sinh nữ (chiếm 51,0%); chỉ có 01 học sinh (0,2%) không thuộc hai giới tính này. Về khối lớp, khảo sát cũng đã phân bố và chia đều giữa khối lớp 4 và lớp 5. Khối lớp 4 có 299 em (50,3%) trong khi khối lớp 5 có 295 em (49,7%) cũng khá tương đối. Về vị trí sinh sống, có sự phân bố khá đều giữa học sinh sống ở nông thôn và thành thị. Cụ thể, 286 em (48,1%) sống ở nông thôn và 308 em (51,9%) sống ở thành thị. Về thành phần dân tộc, đa số học sinh tham gia khảo sát đều là người Kinh, với 586 em (98,7%), chỉ có 8 em (1,3%) thuộc các dân tộc

thiểu số. Về địa bàn cư trú, học sinh được khảo sát đến từ ba địa phương khác nhau, trong đó, thành phố Đà Nẵng có số lượng học sinh nhiều nhất với 223 em (37,5%). Tiếp theo là Quảng Ngãi với 136 em (22,9%) và Phú Yên với 235 em (39,6%). Như vậy, sự phân bố cỡ mẫu khảo sát khá đồng đều trên các phương diện nhân khẩu học, đảm bảo tính đại diện.

Công cụ đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học bao gồm 5 thành tố với 19 items, được đo lường trên thang đo Likert 5 mức độ [7]. Các dữ liệu thu thập được tiến hành xử lý trên phần mềm SPSS Version 26. Các giá trị trung bình của thang đo Likert 5 mức độ được quy ước như sau.

Bảng 2. Quy ước tính giá trị trung bình của thang đo

Điểm quy ước	Điểm trung bình	Mức độ hài lòng
1	1,00-1,80	Hoàn toàn không hài lòng
2	1,81-2,60	Không hài lòng
3	2,61-3,40	Ít hài lòng
4	3,41-4,20	Hài lòng
5	4,21-5,00	Hoàn toàn hài lòng

Nghiên cứu cũng tiến hành phỏng vấn sâu 12 giáo viên tiểu học và 5 nhân viên tư công tác xã hội của 3 tỉnh/ thành phố là Đà Nẵng, Quảng Ngãi, Phú Yên thuộc khu vực Duyên Nam Trung Bộ nhằm phân tích sâu và lý giải sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

Nghiên cứu tiến hành thử nghiệm thang đo sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn

tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ gồm 5 yếu tố với 19 items. Trong đó, sự tin cậy gồm 3 biến quan sát, khả năng đáp ứng dịch vụ, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và điều kiện thực hiện, mỗi yếu tố đều gồm 4 biến quan sát. Nghiên cứu tiến hành khảo sát để kiểm nghiệm thang đo trên 150 học sinh thông qua kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha. Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo được thể hiện ở bảng 3.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo

Các yếu tố	Nội dung	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha
Sự tin cậy (TC)	TC1_Các nội dung tư vấn, tham vấn được gửi đến em, đến lớp theo kế hoạch của nhà trường	.767	.971
	TC2_Các hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý bổ ích, lý thú để em có thể áp dụng trong học tập, cuộc sống	.819	.970
	TC3_Giáo viên và nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý nhà trường quan tâm giải quyết các khó khăn trong các hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý cho em	.831	.970
Khả năng đáp ứng dịch vụ (KN)	KN1_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý nhà trường sẵn sàng giúp đỡ em trong hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý	.823	.970
	KN2_Các hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý rất đa dạng, phong phú về nội dung, hình thức	.849	.970
	KN3_Các nhu cầu về tư vấn, tham vấn tâm lý của em được giáo viên và nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý giải quyết kịp thời, nhanh chóng	.770	.971
	KN4_Nội dung các hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý thoả mãn được mong muốn, nhu cầu của em	.734	.971

Năng lực phục vụ (NL)	NL1_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường luôn giao tiếp thân thiện, cởi mở với em trong hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý	.834	.970
	NL2_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường giải đáp đầy đủ, dễ hiểu các vấn đề về tư vấn, tham vấn tâm lý	.864	.970
	NL3_Em luôn cảm thấy yên tâm khi tham gia các hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý	.806	.970
	NL4_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường có thái độ và tác phong làm việc chuyên nghiệp	.782	.971
Sự đồng cảm (ĐC)	ĐC1_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường luôn niềm nở, nhiệt tình đối với em khi tư vấn, tham vấn tâm lý	.842	.970
	ĐC2_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường luôn quan tâm đến nhu cầu, mong muốn của em về các nội dung tư vấn, tham vấn tâm lý	.790	.971
	ĐC3_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường luôn động viên, khuyến khích em khi gặp các vấn đề về tâm lý	.814	.970
	ĐC4_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường luôn thông cảm, cố gắng thấu hiểu tâm lý của em	.781	.971
Điều kiện thực hiện (ĐK)	ĐK1_Nhà trường có đầy đủ phòng tư vấn, tham vấn tâm lý	.765	.971
	ĐK2_Máy tính, mạng internet,...của nhà trường hiện đại để thực hiện hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý	.772	.971
	ĐK3_Giáo viên, nhân viên tư vấn, tham vấn tâm lý của nhà trường ăn mặc lịch sự, chuẩn mực khi tư vấn, tham vấn tâm lý	.739	.971
	ĐK4_Các tài liệu, hình ảnh, sách báo,... được nhà trường sắp xếp khoa học dễ dàng, thuận tiện để em tìm kiếm, đọc về các vấn đề tâm lý	.722	.971

Hệ số Cronbach's Alpha (19 items) = 0,972.

Kết quả kiểm định thang đo ở bảng 3 cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của thang đo sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học là 0,972 >0,6, và tất cả các biến quan sát có tương quan biến tổng đều >0,3 (doa động từ 0,722 đến 0,864). Như vậy, tất cả các biến quan sát của 5 yếu tố đều đảm bảo độ tin cậy và không bị loại bỏ biến nào

và đủ điều kiện để tiến hành phân tích các kết quả về sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ.

Đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ được thể hiện ở những phương diện cụ thể như sau (xem bảng 4).

Bảng 4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học

Các nội dung đánh giá	N	M	SD
TC	594	3,99	0,85
KN	594	3,96	0,80
NL	594	3,99	0,81
ĐC	594	3,81	0,72
ĐK	594	3,68	0,63
Mức độ hài lòng nói chung (HL)	594	3,93	0,82

Số liệu nghiên cứu từ bảng 4 cho thấy, học sinh đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ ở mức độ hài lòng ($M=3,93$, $SD=0,82$). Trong đó, yếu tố năng lực và độ tin cậy của giáo viên, nhân viên công tác xã hội, nhân viên tư vấn học đường được đánh giá hài lòng cao nhất so với các yếu tố còn lại, với điểm trung bình tương đương nhau ($M=3,99$). Tuy nhiên, điều kiện để thực hiện dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ được đánh giá ở mức độ hài lòng thấp hơn cả, với $M=3,68$, $SD=0,63$. Bên cạnh đó, học sinh cũng đánh giá mức độ hài lòng về khả năng đáp ứng và sự đồng cảm của dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học gần như tương đương nhau.

Như vậy, mặc dù các yếu tố chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở trường tiểu học được đánh giá mức độ hài lòng. Bên cạnh đó, các điều kiện thực hiện dịch vụ này ở trường tiểu học còn khá khiêm tốn. Kết quả phỏng vấn sâu đối với giáo viên cũng cho thấy, “*mặc dù các hoạt động tư vấn, tham vấn học đường được thực hiện bởi giáo viên chủ nhiệm hoặc tổng phụ trách đội hay giáo viên tư vấn học đường tuy nhiên chưa được thực sự hiệu quả, bởi nhiều yếu tố, trong đó, các điều kiện về phòng tham vấn, tư vấn tâm lý của các nhà trường chưa được trang bị cả về cơ sở vật chất cũng như công cụ để đánh giá*” (Mã PV giáo viên 03). Bên cạnh đó, “*năng lực chuyên môn, kỹ năng tư vấn tâm lý của giáo viên chúng tôi cũng chưa được trang bị nhiều, chủ yếu thông qua một số đợt tập huấn, bồi dưỡng do Phòng, Sở điều động; trong khi đó, giáo viên tâm lý hay nhân viên công tác xã hội chưa được định biên. Điều này, khiến chúng tôi cũng gặp không*

ít khó khăn khi giải quyết các vấn đề tâm lý của các em học sinh, chưa hiểu hết và nắm bắt được những vấn đề của các em” (Mã PV giáo viên 08). Trong khi đó, “*bản thân làm việc tại trung tâm công tác xã hội thuộc tỉnh nên nhiều khi cũng không trực tiếp cung cấp các dịch vụ công tác xã hội cho trường học mà chủ yếu ở cộng đồng, tôi rằng, nghĩ giáo viên cũng có ít nhiều năng lực tư vấn, tham vấn tâm lý cho các em*” (Mã PV nhân viên công tác xã hội 04). Điều này, một lần nữa khẳng định yếu tố khả năng đáp ứng và sự đồng cảm (thấu cảm) cũng như điều kiện thực hiện dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý học đường ở các trường tiểu học chưa đáp ứng được các yêu cầu và sự mong đợi của “khách hàng” - học sinh.

Phân tích sự khác biệt giữa các giới tính về mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý học đường ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ cho thấy, mặc dù nữ sinh có mức độ hài lòng cao hơn nam sinh ở tất cả các yếu tố đánh giá (sự tin cậy: $M=4,04$, $SD=0,86$ so với $M=3,93$, $SD=0,84$; hay điều kiện thực hiện dịch vụ: $M=3,76$, $SD=0,61$ so với $M=3,63$, $SD=0,65$) tuy nhiên, sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê với $p>0,05$ (tất cả các yếu tố có p có giá trị từ 0,10 đến 0,65). Điều đó chứng tỏ rằng, mặc dù học sinh giới tính khác nhau nhưng đánh giá mức độ mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý học đường ở các trường tiểu học như nhau.

Phân tích sự khác biệt về mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ của học sinh ở thành thị và học sinh nông thôn thông qua phép kiểm định Independent Samples T-Test được thể hiện ở bảng 5.

Bảng 5. Sự khác biệt về mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý xét theo vị trí sinh sống

Các yếu tố	Vị trí sinh sống	M	SD	F	p
TC	Nông thôn	3,98	0,89	1,51	0,22
	Thành thị	4,00	0,82		
KN	Nông thôn	3,96	0,87	2,23	0,13
	Thành thị	3,98	0,74		
NL	Nông thôn	4,00	0,84	0,18	0,67
	Thành thị	4,00	0,79		
ĐC	Nông thôn	3,82	0,72	0,06	0,81
	Thành thị	3,81	0,72		
ĐK	Nông thôn	3,67	0,64	0,03	0,86
	Thành thị	3,69	0,63		

$p < 0,05$

Dữ liệu nghiên cứu từ bảng 5 chứng minh rằng, mặc dù học sinh sinh sống ở thành thị hài lòng hơn so với học sinh sinh sống ở nông thôn về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ ở tất cả các yếu tố. Điều này cũng dễ hiểu bởi nhiều trường tiểu học ở thành thị có trang bị hệ thống các phòng tư vấn, tham vấn học đường hoặc các hoạt động của dịch vụ tư vấn, tham vấn cũng được đẩy mạnh hơn. Tuy nhiên, sự

khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$). Như vậy, dù học sinh sinh sống ở nông thôn hay thành thị đều có mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học tương đồng nhau.

Bên cạnh đó, xem xét mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ về phương diện địa bàn cư trú thông qua kiểm định One-way ANOVA cho thấy có những sự khác biệt nhất định (xem bảng 6).

Bảng 6. Hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học, xét theo địa bàn cư trú

Các yếu tố	Địa bàn cư trú	N	M	SD	F	p
TC	Đà Nẵng	223	4,21	0,58	20,634	.000
	Quảng Ngãi	139	4,08	0,65		
	Phú Yên	232	3,73	1,08		
KN	Đà Nẵng	223	4,17	0,57	19,531	.000
	Quảng Ngãi	139	4,03	0,61		
	Phú Yên	232	3,73	1,02		
NL	Đà Nẵng	223	4,24	0,58	25,74	.000
	Quảng Ngãi	139	4,08	0,62		
	Phú Yên	232	3,72	1,00		
ĐC	Đà Nẵng	223	4,04	0,52	34,07	.000
	Quảng Ngãi	139	3,93	0,54		
	Phú Yên	232	3,53	0,87		
ĐK	Đà Nẵng	223	3,87	0,41	32,17	.000
	Quảng Ngãi	139	3,77	0,46		
	Phú Yên	232	3,44	0,80		

$p < 0,01$

Kết quả kiểm định One-way ANOVA chỉ ra rằng, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,01$) về mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học giữa các địa bàn cư trú của học sinh. Theo đó, học sinh ở thành phố Đà Nẵng có mức độ hài lòng cao hơn so với các tỉnh còn lại, đặc biệt so với tỉnh Phú Yên ở tất cả các yếu tố của chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý. Trong đó, điểm khác biệt lớn nhất là sự hài lòng về năng lực thực hiện dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý ở trường tiểu

học với $F=25,74$. Điều này cũng được giải thích bởi Đà Nẵng là thành phố trực thuộc trung ương, đã được thí điểm phòng tư vấn học đường ở nhiều trường phổ thông, trong đó có trường tiểu học và giáo viên, nhân viên chuyên trách, trong khi đó các tỉnh khác chưa có hoặc đội ngũ thực hiện các dịch vụ còn khá khiêm tốn.

Phân tích tương quan Pearson giữa mức độ hài lòng với các yếu tố của chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ cho thấy có sự tương quan nhất định (xem bảng 7).

Bảng 7. Tương quan giữa các yếu tố và mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý

Yếu tố	HL	TC	KN	NL	ĐC	ĐK
HL	1					
TC	.856**	1				
KN	.839**	.892**	1			
NL	.820**	.880**	.901**	1		
ĐC	.747**	.812**	.837**	.875**	1	
ĐK	.698**	.768**	.775**	.816**	.887**	1

** $p < 0,01$

Kết quả phân tích tương quan giữa mức độ hài lòng với các yếu tố của chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý học đường ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ chỉ ra rằng, tất cả các yếu tố có sự tương quan chặt và dương với mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội, trong đó tất cả các yếu tố có $r > 0,69$ ($p < 0,01$). Điều đó có nghĩa là khi các yếu tố của dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý ở trường tiểu học tăng thì mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý ở các trường tiểu học cũng tăng lên. Trong đó, sự tin cậy có tương quan chặt chẽ với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý ở trường tiểu học cao hơn so với các yếu tố khác ($r=0,856$, $p < 0,01$) và điều kiện thực hiện có mức độ tương quan thấp hơn cả so với các yếu tố khác ($r=0,698$, $p < 0,01$).

Như vậy, sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tư

vấn, tham vấn tâm lý trong công tác xã hội ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ được cấu thành bởi các yếu tố, trong đó, điều kiện thực hiện dịch vụ này còn có những hạn chế nhất định. Điều này cũng được khẳng định qua dữ liệu phỏng vấn sâu “*nhà trường vẫn chưa có phòng tham vấn tâm lý riêng biệt, còn ghép với phòng Đội nên chúng tôi phần lớn tư vấn tâm lý cho các em nhiều khi ở ngay phòng học của lớp chủ nhiệm. Điều đó cũng ảnh hưởng đến hiệu quả khi làm việc với học sinh*” (Mã PV giáo viên 05).

IV. KẾT LUẬN

Từ việc vận dụng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của SERVQUAL của Parasuraman, nghiên cứu đã tiến hành phân tích, đánh giá mức độ hài lòng của học sinh đối với chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý học đường ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, chất lượng dịch vụ tư vấn,

tham vấn, tâm lý học đường ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ được đánh giá ở mức độ hài lòng, trong đó, năng lực và sự tin cậy của dịch vụ được đánh giá cao nhất, điều kiện thực hiện dịch vụ được đánh giá thấp hơn cả. Đồng thời, mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn, tâm lý học đường ở các trường tiểu học có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các địa bàn cư trú, tuy nhiên, không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa giới tính, vị trí sinh sống của học sinh. Các yếu tố của dịch vụ đều ảnh hưởng mạnh mẽ đến chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn, tâm lý học đường ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tư vấn, tham vấn, tâm lý học đường ở các trường tiểu học khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ cần có những giải pháp đồng bộ như:

- Nhà nước cần cụ thể hoá và triển khai mạnh mẽ hơn nữa về việc đẩy mạnh các hoạt động

dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý nói riêng và dịch vụ công tác xã hội nói chung trong trường học, thông qua việc định biên số người làm việc, chế độ, chính sách cho đội ngũ thực hiện dịch vụ này trong các trường tiểu học.

- Các nhà trường chủ động trong việc đề xuất tham mưu các cấp tổ chức bồi dưỡng năng lực, phẩm chất cho đội ngũ giáo viên, nhân viên thực hiện dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý học đường trong trường tiểu học.

- Giáo viên, nhân viên không ngừng học hỏi, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng, tư vấn, tham vấn tâm lý học đường trong trường tiểu học.

- Các nhà trường tăng cường các điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị công nghệ, công cụ đánh giá,... để giáo viên, nhân viên thực hiện tốt dịch vụ tư vấn, tham vấn tâm lý học đường trong trường tiểu học.

LỜI CẢM ƠN

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Bộ Giáo dục và Đào tạo trong đề tài mã số B2023.DNA.04

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thực Anh, “Triển khai hoạt động tư vấn học đường đáp ứng nhu cầu trợ giúp tâm lý ở trường phổ thông”, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học phát triển chương trình, tổ chức đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên giáo viên, cán bộ quản lý giáo dục theo hướng tiếp cận năng lực*, Nxb Đại học Vinh, 2020, tr. 170-177.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo, Thông tư 31/2017/TT-BGDĐT ngày 18/12/2017 về việc hướng dẫn thực hiện công tác tư vấn tâm lý cho học sinh trong trường phổ thông, 2017.
3. Ngô Thị Kim Hoàn và Nguyễn Diệp Ngọc Sức khỏe tâm thần của học sinh lứa tuổi tiểu học và nguyên tắc tư vấn tâm lý theo lý thuyết của Rogers, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Thủ Đức*, Số 57, 2022, tr. 66-72.
4. Bùi Văn Huệ, Phan Thị Thanh Mai, Nguyễn Xuân Thức, *Giáo trình tâm lý học tiểu học*, Nxb Đại học Sư phạm, 2022.
5. Brady M. K., & Robertson, C. J., Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: An exploratory cross-national study, *Journal of Business Research*, Vol. 51(1), 2001, pp. 53-60.
6. Dabholkar, P. A., & Bagozzi, R. P., An attitudinal model of technology-based self-service: Moderating effects of consumer traits and situational factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 30(3), 2002, pp. 184 -201.
7. Likert R., A technique for measurement of attitudes, *Archives of Psychology*, Vol. 140, 1932, pp. 5-55.
8. Lynn et al., School Social Work: Meeting the Mental Health Needs of Students through Collaboration with Teachers, *Children & Schools*, Vol. 25(4), 2003, pp. 197-209.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, 1985, pp. 41-50.
10. Dương Thị Thoan, Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến khó khăn tâm lý trong học tập của học sinh tiểu học thành phố Thanh Hoá, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Hồng Đức*, Số 63, 2023, tr. 146-157.
11. Phạm Thị Phương Thức, Phan Thị Hương Giang, Bùi Thị Thao, Sức khỏe tâm thần của học sinh tiểu học tại Hà Nội: Thực trạng và khuyến nghị, *Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam*, Tập 20, Số 4, 2024, tr. 63-68.
12. Umáro T., Psychological help in adjusting primary class students to school, *Nordic Studies in Academic Research*, Vol. 3, 2024, pp. 85-88.
13. UNICEF, Sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội của trẻ em và thanh niên tại một số tỉnh và thành phố ở Việt Nam. URL: <https://www.unicef.org/vietnam/media/1011/file/Báo%20 cáo%20 nghiên%20 cứu%20.pdf>, 2021.
14. UNICEF, Nghiên cứu toàn diện về các yếu tố liên quan đến trường học ảnh hưởng đến sức khỏe tâm thần và sự phát triển toàn diện của trẻ em nam và nữ vị thành niên tại Việt Nam, <https://www.unicef.org/vietnam/media/9821/file>, 2022.