

ASSESSMENT OF STUDENT SATISFACTION AT HAI DUONG CENTRAL COLLEGE OF PHARMACY WITH THE COMMUNICATION AND PHARMACEUTICAL SALES SKILLS

Nguyen Thi Nhan*

Hai Duong Central College of Pharmacy - 324 Nguyen Luong Bang, Le Thanh Nghi Ward, Hai Phong City, Vietnam

Received: 13/09/2025

Revised: 04/10/2025; Accepted: 10/10/2025

ABSTRACT

Objective: To assess the satisfaction of 13th cohort full-time college students at Hai Duong Central College of Pharmacy with the course Communication and Pharmaceutical Sales Skills and propose solutions to improve teaching quality.

Methods: A cross-sectional study combining qualitative and quantitative approaches. A total of 226 students were surveyed (209 valid responses) using a 5-point Likert scale questionnaire; in-depth interviews with 10 students were conducted. Data were analyzed using SPSS 20.0 software.

Results: Students were most satisfied with teaching methods and lecturer support (4.19 points), followed by theoretical content (4.14 points), assessment (4.14 points), practical content (4.12 points), and facilities (4.11 points). Qualitative findings suggested a need for more practical sessions, lessons on medical representative skills, and improved practice facilities.

Conclusion: Overall satisfaction was high. Recommendations include rebalancing theory-practice hours, increasing real-life case studies, adding profession-related content, and upgrading facilities.

Keywords: Student satisfaction, communication skills, pharmaceutical sales, pharmacy education.

*Corresponding author

Email: thanhnhanha1985@gmail.com **Phone:** (+84) 376451165 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD18.3483**



KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG DƯỢC TRUNG ƯƠNG HẢI DƯƠNG VỚI MÔN HỌC KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ BÁN HÀNG DƯỢC PHẨM

Nguyễn Thị Nhan*

Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương - 324 Nguyễn Lương Bằng, P. Lê Thanh Nghị, Tp. Hải Phòng, Việt Nam

Ngày nhận: 13/09/2025

Ngày sửa: 04/10/2025; Ngày đăng: 10/10/2025

ABSTRACT

Mục tiêu: Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên cao đẳng chính quy khóa 13 Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương đối với môn học Kỹ năng giao tiếp bán hàng dược phẩm, từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng giảng dạy.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp định tính và định lượng. Khảo sát toàn bộ 226 sinh viên (209 phiếu hợp lệ) bằng bộ câu hỏi Likert 5 điểm; phỏng vấn sâu 10 sinh viên. Dữ liệu xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

Kết quả: Sinh viên hài lòng nhất với phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên (4,19 điểm), tiếp theo là nội dung lý thuyết (4,14 điểm), kiểm tra và đánh giá (4,14 điểm), nội dung thực hành (4,12 điểm) và cơ sở vật chất (4,11 điểm). Sinh viên mong muốn tăng thời lượng thực hành, cải thiện trang thiết bị thực hành.

Kết luận: Nhìn chung, sinh viên hài lòng với môn học. Cần cân đối lại thời lượng lý thuyết - thực hành, tăng cường tình huống thực tế và cải thiện cơ sở vật chất.

Từ khóa: Sự hài lòng của sinh viên, kỹ năng giao tiếp, bán hàng dược phẩm, đào tạo dược.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy đóng vai trò ngày càng quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt của giáo dục đại học, cao đẳng. Đây không chỉ là yếu tố then chốt quyết định danh tiếng, uy tín mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo và thu hút người học trong tương lai của các cơ sở giáo dục. Việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên là cần thiết để các nhà quản lý, trưởng bộ môn và giảng viên có thể điều chỉnh và cải thiện chương trình đào tạo một cách hiệu quả [1-3].

Sự hài lòng của sinh viên với từng môn học là một trong những chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng giảng dạy chung của nhà trường. Việc đánh giá sự hài lòng này không chỉ giúp giảng viên nhận thức rõ hơn về hiệu quả phương pháp giảng dạy mà còn cung cấp cơ sở để đưa ra những cải tiến phù hợp, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo tổng thể [2].

Môn học Kỹ năng giao tiếp bán hàng dược phẩm là một môn học chuyên ngành thiết yếu, trang bị cho

sinh viên những kỹ năng mềm quan trọng, giúp họ đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế của thị trường lao động sau khi tốt nghiệp. Tuy nhiên, hiện chưa có nhiều nghiên cứu đánh giá một cách toàn diện về sự hài lòng của sinh viên đối với môn học này tại Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương.

Xuất phát từ thực tế đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: phân tích sự hài lòng của sinh viên cao đẳng chính quy khóa 13, Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương với môn học Kỹ năng giao tiếp bán hàng dược phẩm trong năm học 2022-2023. Kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở khoa học để đề xuất những kiến nghị cụ thể tới Ban Giám hiệu nhà trường và Bộ môn Quản lý kinh tế dược nhằm cải thiện nội dung, phương pháp giảng dạy và cơ sở vật chất, góp phần nâng cao sự hài lòng của sinh viên, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực dược sĩ, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của xã hội.

*Tác giả liên hệ

Email: thanhnhanha1985@gmail.com Điện thoại: (+84) 376451165 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD18.3483>

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: từ tháng 10/2022 đến tháng 5/2023.

- Địa điểm nghiên cứu: Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Sinh viên cao đẳng chính quy khóa 13 Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương năm học 2022-2023, đã học môn học Kỹ năng giao tiếp bán hàng dược phẩm.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: sinh viên Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương năm học 2022-2023, đã học môn Kỹ năng giao tiếp bán hàng dược phẩm.

- Tiêu chuẩn loại trừ: sinh viên từ chối tham gia nghiên cứu.

2.4. Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện trên toàn bộ sinh viên chính quy (226 sinh viên) tham gia học môn Kỹ năng giao tiếp và bán hàng dược phẩm năm học 2022-2023. Số phiếu thu về là 226 phiếu, sau khi loại bỏ những phiếu không hợp lệ và làm sạch dữ liệu, có 209 phiếu đạt yêu cầu được đưa vào xử lý, phân tích số liệu.

2.5. Phương pháp thu thập dữ liệu

Sử dụng bộ câu hỏi có cấu trúc để thu thập dữ liệu. Bộ câu hỏi được xây dựng dựa trên tổng quan các nghiên cứu trước đây [2], [4-6] và thực hiện phỏng vấn sâu 10 sinh viên có tham gia học môn Kỹ năng giao tiếp và bán hàng dược phẩm để xác định thêm các biến số phù hợp với thực tế nghiên cứu. Bộ công cụ dự thảo được thử nghiệm với 20 sinh viên có tham gia học môn Kỹ năng giao tiếp và bán hàng dược phẩm để hoàn thiện.

Bộ công cụ hoàn thiện thực hiện sử dụng để thu thập dữ liệu gồm 3 phần: (1) Giới thiệu mục đích nghiên cứu; (2) Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu; (3) Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với môn học.

2.6. Xử lý và phân tích số liệu

Dữ liệu sau khi thu thập được làm sạch, mã hóa thông tin thu thập, nhập liệu vào phần mềm Microsoft Excel 2016; phân tích bằng phần mềm SPSS Statistics 20.0.

Thống kê mô tả: các biến được mô tả dưới dạng tần số, tỷ lệ %, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu (n = 209)

Lớp	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
1	21	10
2	31	14,8
3	26	12,4
4	21	10
5	32	15,3
6	30	14,4
7	27	12,9
8	21	10,0

Năm học 2022-2023 Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương có 8 lớp sinh viên cao đẳng chính quy tham gia môn học Kỹ năng giao tiếp và bán hàng dược phẩm, tỷ lệ sinh viên tham gia nghiên cứu từ các lớp dao động từ 10-15,3%. Lớp có số lượng sinh viên tham gia cao nhất là lớp 5 (32 sinh viên, chiếm 15,3%) và thấp nhất là các lớp 1, 4 và 8 (mỗi lớp 21 sinh viên, chiếm 10%). Sự phân bố này cho thấy tính đại diện của mẫu nghiên cứu đối với quần thể sinh viên khóa 13.

3.2. Sự hài lòng của sinh viên đối với nội dung môn học

Bảng 2. Sự hài lòng của sinh viên với nội dung môn học

Biến số	$\bar{X} \pm$ SD	Tỉ lệ (%)				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sự phân bố nội dung lý thuyết và thực hành của môn học hợp lý, khoa học						
	4,06 ± 0,80	3,3	1,4	4,8	67,0	23,4
Nội dung bài học trong chương trình lý thuyết kỹ năng giao tiếp thiết thực, hữu ích đối với sinh viên						
Bài 1. Tâm lý khách hàng và thói quen dùng thuốc	4,11 ± 0,71	2,4	0,5	4,3	68,9	23,9
Bài 2. Kỹ năng giao tiếp	4,16 ± 0,71	2,4	0,0	3,8	67,0	26,8
Bài 3. Kỹ năng lắng nghe	4,14 ± 0,74	2,4	0,5	4,8	63,6	28,7

Biến số	$\bar{X} \pm SD$	Tỉ lệ (%)				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bài 4. Kỹ năng đặt câu hỏi	4,14 ± 0,71	1,9	0,5	6,2	65,1	26,3
Bài 5. Quy trình và kỹ năng bán hàng được phẩm	4,16 ± 0,69	1,9	0,5	4,3	66,0	27,3
Nội dung bài thực hành thiết thực, hữu ích, phù hợp với nhu cầu thực tế nghề nghiệp						
Bài 1. Tìm hiểu thông tin trong bản lẻ được phẩm	4,09 ± 0,75	1,9	1,9	6,7	64,6	24,9
Bài 2. Bán thuốc không kê đơn	4,16 ± 0,73	1,9	0,5	6,7	61,7	29,2
Bài 3. Bán thuốc kê đơn	4,14 ± 0,72	1,9	0,5	6,7	63,1	27,8

Kết quả nghiên cứu cho thấy, sinh viên hài lòng với chương trình môn học, trong đó có 90,4% sinh viên đồng ý rằng sự phân bổ chương trình môn học hợp lý khoa học. Điểm trung bình mức độ hài lòng của sinh viên với nội dung lý thuyết đạt 4,14 điểm, với nội dung thực hành đạt 4,12 điểm. Bên cạnh đó, phân tích này cho thấy sinh viên đặc biệt hài lòng với các nội dung liên quan trực tiếp đến kỹ năng thực tế và quy trình nghiệp vụ. Điều này củng cố tầm quan trọng của việc xây dựng chương trình giảng dạy sát với nhu cầu thực tế của thị trường lao động.

3.3. Sự hài lòng của sinh viên đối với phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên

Bảng 3. Sự hài lòng của sinh viên đối với phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên

Biến số					
$\bar{X} \pm SD$	Tỉ lệ (%)				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Giảng viên truyền cảm hứng, tạo động lực cho sinh viên khi học môn học này					
4,13 ± 0,76	1,9	1,9	5,7	61,7	28,7
Giảng viên có chia sẻ kinh nghiệm thực tế với sinh viên khi giảng dạy môn học					
4,18 ± 0,72	1,9	0,5	5,3	62,7	29,7
Giảng viên định hướng cho sinh viên kĩ năng tư duy, giải quyết vấn đề					
4,19 ± 0,73	2,4	1,0	1,9	65,1	29,7
Giảng viên quản lý lớp học tốt					
4,17 ± 0,70	1,9	0,5	4,3	65,1	28,2
Giảng viên có phương pháp truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu, và giải đáp thỏa đáng những thắc mắc của sinh viên					
4,19 ± 0,70	1,9	0,5	4,3	3,2	30,1
Giảng viên luôn nhiệt tình và trách nhiệm cao trong giảng dạy					
4,21 ± 0,68	1,9	0	3,3	65,1	29,7
Giảng viên sử dụng video để hướng dẫn thực hành môn học giúp sinh viên dễ hiểu, dễ tiếp cận					
4,22 ± 0,68	1,9	2,9	0	64,1	31,1

Kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên trong môn học cho thấy, sinh viên đều hài lòng hoặc rất hài lòng với phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên khi học môn học. Trong đó, mức độ hài lòng cao nhất đối với nội dung “giảng viên sử dụng video để hướng dẫn thực hành môn học giúp sinh viên dễ hiểu, dễ tiếp cận”. Có 94,8% sinh viên đồng ý hoặc rất đồng ý rằng “giảng viên luôn nhiệt tình và trách nhiệm cao trong giảng dạy”. Điểm trung bình phản ánh sự hài lòng của sinh viên đối với phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên đạt 4,19 điểm.

3.4. Sự hài lòng của sinh viên về việc kiểm tra đánh giá môn học

Bảng 4. Sự hài lòng của sinh viên về việc kiểm tra, đánh giá môn học

Biến số					
$\bar{X} \pm SD$	Tỉ lệ (%)				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Giảng viên lựa chọn cách thức kiểm tra, đánh giá môn học phù hợp với sinh viên					
4,17 ± 0,69	1,9	0,5	4,3	65,6	27,8
Bài kiểm tra, điểm kiểm tra được giảng viên công khai, minh bạch với sinh viên					
4,14 ± 0,71	2,4	0,0	4,8	66,5	26,3
Việc thi kết thúc thực hành bằng hình thức đóng vai đảm bảo khoa học, công khai phù hợp với năng lực sinh viên					
4,13 ± 0,71	1,9	0,5	6,7	64,1	26,8
Điểm số tôi đạt được trong những bài kiểm tra, bài thi thực hành phù hợp với kiến thức, kỹ năng của tôi					
4,14 ± 0,67	1,9	0,0	4,8	68,4	24,9
Tôi hài lòng với phương pháp đánh giá, kiểm tra mà giảng viên đã áp dụng					
4,13 ± 0,71	2,4	0,5	3,8	68,4	24,9

Điểm trung bình phản ánh sự hài lòng của sinh viên đối với việc kiểm tra đánh giá môn học đạt 4,14 điểm. Như vậy, sinh viên hài lòng với hình thức kiểm tra đánh giá được áp dụng với môn học.

3.5. Sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị cho môn học

Bảng 5. Sự hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất, trang thiết bị

Biến số					
$\bar{X} \pm SD$	Tỉ lệ (%)				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Phòng học lý thuyết được trang bị phù hợp với việc dạy và học của môn học					
4,12 ± 0,72	2,4	0,5	4,8	67,0	25,4
Phòng học thực hành được trang bị đầy đủ tài liệu, thiết bị, phương tiện để sinh viên tra cứu và thực hiện bài thực hành					
4,10 ± 0,78	2,9	1,4	4,8	65,1	25,8
Video sử dụng trong giảng dạy thực hành có chất lượng tốt					
4,13 ± 0,72	2,4	0,0	5,7	65,	26,3

Điểm trung bình phản ánh sự hài lòng của sinh viên với cơ sở vật chất, trang thiết bị được sử dụng khi thực hiện việc dạy-học đạt 4,11 điểm.

Như vậy, khảo sát sự hài lòng của sinh viên với môn học phân theo 4 nhóm yếu tố. Kết quả nghiên cứu cho thấy, yếu tố khiến sinh viên hài lòng nhất khi học môn học đó là phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên (4,19 điểm), tiếp đó là việc kiểm tra và đánh giá môn học (4,14 điểm) và nội dung lý thuyết (4,14 điểm), nội dung thực hành (4,12 điểm) và hài lòng thấp nhất với cơ sở vật chất và trang thiết bị (4,11 điểm).

4. BÀN LUẬN

Trong 4 nhóm yếu tố được khảo sát, phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên là yếu tố khiến sinh viên hài lòng nhất với môn học. Kết quả này tương đồng với một số nghiên cứu trước đây [2], [5-6]. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, đặc biệt là sử dụng video chất lượng, đã góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy và tạo hứng thú học tập mạnh mẽ cho sinh viên [2], [7]. Trong nghiên cứu này cũng chỉ ra giảng viên sử dụng video trong quá trình giảng dạy là yếu tố mà sinh viên có mức hài lòng cao nhất trong nhóm phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên.

Trong nghiên cứu chỉ ra yếu tố cơ sở vật chất trang thiết bị trang bị cho môn học là yếu tố mà sinh viên ít hài lòng nhất trong 4 yếu tố được khảo sát (4,11 điểm). Qua phỏng vấn, sinh viên bày tỏ mong muốn nhà trường trang bị đầy đủ thuốc và loại bỏ thuốc hết hạn khỏi tủ thuốc thực hành. Mặc dù theo Luật Dược 2016, không được bán thuốc hết hạn [8], việc giữ lại các mẫu thuốc này có mục đích sư phạm. Dưới góc độ giảng viên, đây là cách để trang bị cho sinh viên kỹ năng kiểm tra hạn sử dụng và xử lý thuốc không đạt chuẩn, một kỹ năng cần thiết trong thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã khảo sát và đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với môn học Kỹ năng giao tiếp và bán hàng dược phẩm dựa trên 4 yếu tố: nội dung, phương pháp giảng dạy và hỗ trợ của giảng viên, kiểm tra và đánh giá, và cơ sở vật chất. Nhìn chung, sinh viên hài lòng với môn học.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo, nhà trường cần cân đối lại thời lượng học, đặc biệt tăng thời gian thực hành để sinh viên có thêm trải nghiệm, cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, đồng thời giải thích rõ ràng hơn về mục đích sử dụng các mẫu vật thực hành để tránh hiểu lầm. Xây dựng thêm các video chất lượng cao trong bài giảng để tiếp tục duy trì sự hứng thú của người học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Jonathan Neves, Hillman Nick. The 2016 Student Academic Experience Survey. Higher Education Academy, 2016.
- [2] Dylan Sutherland, Warwick Philip, Anderson John. What factors influence student satisfaction with module quality? A comparative analysis in a UK business school context. The International Journal of Management Education, 2019, 17 (3): 100312.
- [3] Jenna Ward, Shortt Harriet. Evaluation in management education: A visual approach to drawing out emotion in student learning. Management Learning, 2013, 44 (5): 435-52.
- [4] Nguyễn Chí Hải. Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về môn học Giáo dục Quốc phòng và An ninh: Nghiên cứu ở Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Thái Nguyên, 2021, 226 (18): 56-64.
- [5] Choi Sang Long, Ibrahim Zaiton, Kowang Tan Owee. An Analysis on the Relationship between Lecturers' Competencies and Students' Satisfaction. International Education Studies, 2014, 7 (1): 37-46.
- [6] Anastasia Sofroniou, Premnath Bhairavi, Poulos Konstantinos. Capturing student satisfaction: A case study on the national student survey results to identify the needs of students in stem related courses for a better learning experience. Education Sciences, 2020, 10 (12): 378.
- [7] Tran Hai Ngoc, Van Nhan Phan, Son Doan Hoai, Duc Tran Thi Ai, Nam Tran Giang. Lecturer professional development strategies in a higher education institution in Ha Tinh province at a time of educational reforms. Вопросы образования, 2020, 2 (eng): 128-51.
- [8] Quốc hội. Luật số 105/2016/QH13. Luật Được, ngày 06 tháng 4 năm 2016.