

NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY CỦA GIÁNG VIÊN Ở TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG SÓC TRĂNG

Nguyễn Bích Như¹

TÓM TẮT

Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. Mô hình nghiên cứu được xây dựng gồm 4 thành phần: (1) Cung cấp thông tin môn học, (2) Phẩm chất, năng lực giảng viên, (3) Nội dung giảng dạy và (4) Phương pháp giảng dạy. Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra xã hội học và thống kê toán học để thu thập số liệu, phân tích và đánh giá kết quả. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhìn chung, sinh viên hài lòng với tổng thể hoạt động giảng dạy của giảng viên, trong đó, nhận được sự hài lòng cao nhất của sinh viên là phẩm chất, năng lực của giảng viên.

Từ khóa: Sự hài lòng, hoạt động giảng dạy, trường cao đẳng

1. Đặt vấn đề

Phát triển đội ngũ nhà giáo và cán bộ quản lý đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục và đào tạo là một trong những nhiệm vụ, giải pháp được xác định trong Nghị quyết số 29-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế [1]. Đối với giáo dục đại học, việc phát triển đội ngũ nhà giáo từ lâu luôn được chú trọng nhất là trong xu thế hội nhập thế giới với sự phát triển mạnh mẽ của giáo dục đại học ở nước ta hiện nay.

Có một thực tế là để nâng cao chất lượng đào tạo, các cơ sở giáo dục đại học luôn phải chú trọng nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên (GV). Từ đây, đánh giá hoạt động giảng dạy của GV trở thành một yêu cầu không thể thiếu đối với các cơ sở giáo dục đại học. Đánh giá hoạt động giảng dạy còn là một trong các tiêu chí được Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định trong Bộ tiêu chuẩn về kiểm định chất lượng cơ sở

giáo dục đại học, cao đẳng [2], [3]. Các quy định này khá chú trọng việc tổ chức cho người học đánh giá hoạt động giảng dạy của GV; xem đó là một trong những công cụ cần thiết phục vụ việc cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo.

Bài viết báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên (SV) đối với hoạt động giảng dạy của GV Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. Kết quả nghiên cứu là cơ sở giúp Nhà trường nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động giảng dạy nói chung.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Sự hài lòng và mối liên hệ với hoạt động giảng dạy

Trên thế giới, có khá nhiều nghiên cứu liên quan đến thuật ngữ “sự hài lòng”; Oliver (1981) cho rằng sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng đối với một giao dịch nhất định, trong đó phản ánh mối quan hệ giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thật sự của họ đối với sản phẩm hoặc dịch vụ mà họ nhận được [4]. Như vậy, sự hài lòng của khách hàng phụ

¹Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng
Email: bichnhuk29@gmail.com

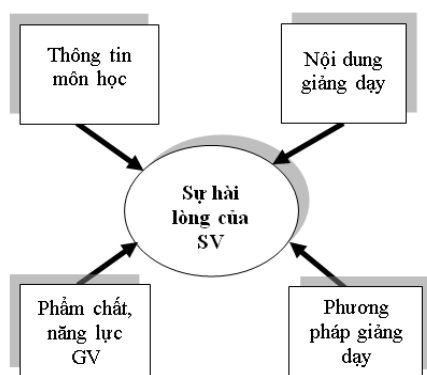
thuộc vào hiệu quả sản phẩm nhận được so với kỳ vọng của người mua. Trong giáo dục, thuật ngữ “sự hài lòng” thường được đặt trong mối quan hệ với “chất lượng dịch vụ giáo dục”. Hishamuddin Fitri Abu Hasan và cộng sự (2008) xác nhận có một mối quan hệ có ý nghĩa giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng; cho nên việc cải tiến chất lượng dịch vụ giáo dục cũng sẽ dẫn đến việc tăng cường sự hài lòng của SV [5]. Đặc biệt, có nghiên cứu còn chỉ ra: chất lượng dịch vụ giáo dục có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của SV và bản chất sự hài lòng đó nằm ở chất lượng giảng dạy và môi trường học tập [6].

Về hoạt động giảng dạy, đó là một hệ thống cân bằng; trong đó, tất cả các thành phần sẽ hỗ trợ lẫn nhau. Các thành phần quan trọng của hoạt động giảng dạy bao gồm: chương trình giảng dạy, phương pháp giảng dạy, quá trình đánh giá, bầu không khí lớp học và môi trường thể chế [7]. Mô hình tương tác giữa hoạt động dạy – học với các thành phần liên quan gồm: người dạy, người học, môi trường học tập, nội dung giảng dạy, phong cách giảng dạy, chiến lược giảng dạy và hoạt động đánh giá [8]. Như vậy, hoạt động dạy học đại học tồn tại như là một hệ thống với các nhân tố

cơ bản như: mục đích và nhiệm vụ dạy học, nội dung dạy học, phương pháp, phương tiện dạy học, hoạt động của GV và SV... Các nhân tố của quá trình dạy học ở đại học không tồn tại một cách biệt lập, chúng có quan hệ, tác động qua lại một cách biện chứng, phản ánh tính quy luật của quá trình dạy học.

2.2. Giới thiệu mô hình và phương pháp nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu ban đầu được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng và hoạt động giảng dạy của GV. Sau khảo sát thử nghiệm, mô hình được điều chỉnh cho phù hợp với thực trạng hoạt động giảng dạy của Nhà trường. Cụ thể là chú trọng đẩy mạnh, nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo; đổi mới phương pháp dạy học, hoạt động nghiên cứu khoa học; xây dựng môi trường học tập tích cực, hiệu quả; chú trọng giáo dục đạo đức, nhân cách, kỹ năng sống cho sinh viên [9]. Mô hình hoàn chỉnh cuối cùng gồm 4 thành phần: (1) *Thông tin môn học*, (2) *Phẩm chất, năng lực GV*, (3) *Nội dung giảng dạy* và (4) *Phương pháp giảng dạy*. Các biến thành phần được đo lường bằng thang bốn mức độ: (1) Rất không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Hài lòng, và (4) Rất hài lòng.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Bảng 1: Các biến trong mô hình

NỘI DUNG		Thang đánh giá			
		1	2	3	4
1	GV giới thiệu cho SV về mục tiêu, nội dung và yêu cầu môn học				
2	GV cung cấp đề cương chi tiết, bài giảng và các học liệu cần thiết cho SV ngay khi bắt đầu môn học				
3	GV giới thiệu cho SV phương pháp học tập phù hợp với đặc thù môn học				
4	GV thông báo cho SV về nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá khi bắt đầu môn học				
5	GV có năng lực giảng dạy phù hợp với chuyên ngành đào tạo				
6	GV có đầy đủ phẩm chất, đạo đức, tác phong sư phạm				
7	GV sử dụng có hiệu quả các phương tiện dạy học				
8	Nội dung giảng dạy phù hợp với mục tiêu môn học				
9	GV nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của SV (trên lớp, qua điện thoại, email...)				
10	GV quan tâm đến giáo dục nhân cách, đạo đức cho SV				
11	GV sử dụng các phương pháp giảng dạy linh hoạt và phù hợp với yêu cầu môn học				
12	Phương pháp giảng dạy đổi mới theo hướng phát huy tính tự học, tự nghiên cứu, năng lực hợp tác, làm việc nhóm... của SV				
13	GV tạo được bầu không khí lớp học thân thiện, hợp tác, tích cực				
14	GV tạo điều kiện, khuyến khích SV học tập, nghiên cứu và phát triển các kỹ năng cần thiết				
15	Mức độ hài lòng của bạn về hoạt động giảng dạy của GV nói chung				

Nghiên cứu tiến hành khảo sát trực tuyến (với sự hỗ trợ của công cụ Google Forms) 202 SV năm thứ ba (các ngành Giáo dục Mầm non, Giáo dục Tiểu học và Hóa học) đang theo học tại trường

trong năm học 2017 - 2018. Mỗi SV được lấy ý kiến về hoạt động giảng dạy của GV ở 4 - 5 học phần đã được các GV tham gia giảng dạy. Số phiếu thu về đạt được 729 phiếu (1 phiếu/học phần).

Trong đó, ngành Giáo dục Mầm non đạt 244 phiếu, Giáo dục Tiểu học đạt 430 phiếu và ngành Hóa học đạt 55 phiếu. Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê toán học với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS để phân tích và đánh giá kết quả. Thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha. Qua đó, các biến quan sát có tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach Alpha đạt yêu cầu ($\geq 0,7$).

2.3. Kết quả nghiên cứu

Bảng 2: Độ tin cậy của các thang đo

STT	Thang đo	Hệ số tin cậy Cronbach Alpha
1	Thông tin môn học	0,940
2	Phẩm chất, năng lực GV	0,913
3	Nội dung giảng dạy	0,930
4	Phương pháp giảng dạy	0,943

2.3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên

Để đánh giá cụ thể mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy, nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê mô tả tất cả các biến của từng thang đo có trong mô hình; đồng thời so sánh kết quả đánh giá của SV ở các ngành học khác nhau.

Kết quả thống kê về vấn đề cung cấp thông tin môn học cho thấy: Nhìn

2.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach Alpha cho thấy thang đo lường các thành phần trong mô hình đều đạt độ tin cậy khá cao (bảng 2). Trong đó hệ số tin cậy của thang đo Phương pháp giảng dạy đạt cao nhất (0,943). Các biến quan sát đều có tương quan biến - tổng lớn hơn 0,8. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa và phù hợp để tiến hành đánh giá sự hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV Nhà trường.

chung, SV các ngành đều hài lòng với hoạt động này của GV với mức điểm trung bình đạt 3,35 (trên mức hài lòng 0,35 điểm). Tất cả 4 biến thành phần đều nhận được sự hài lòng của SV với mức điểm đạt từ 3,34– 3,37; trong đó SV hài lòng nhất là việc GV thông báo cho SV về nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá khi bắt đầu môn học (bảng 3).

Bảng 3: Thống kê mô tả thang đo Thông tin môn học

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
GV giới thiệu cho SV về mục tiêu, nội dung và yêu cầu môn học	729	3,35	0,532	0,283
GV cung cấp đề cương chi tiết, bài giảng và các học liệu cần thiết cho SV ngay khi bắt đầu môn học	729	3,35	0,538	0,290
GV giới thiệu cho SV phương pháp học tập phù hợp với đặc thù môn học	729	3,34	0,534	0,285
GV thông báo cho SV về nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá khi bắt đầu môn học	729	3,37	0,530	0,281
Đánh giá chung	729	3,35	0,534	0,285

Đối với từng tiêu chí thành phần của Thông tin môn học, SV khối ngành Mầm non có xu hướng đánh giá cao hơn so với SV các ngành khác từ 0,02 -

0,08 ở tiêu chí 1, từ 0,07 - 0,08 ở tiêu chí 2, từ 0,07 - 0,09 ở tiêu chí 3 và 4 (bảng 4).

Bảng 4: Thống kê mô tả thang đo Thông tin môn học theo ngành học

Các tiêu chí	GV giới thiệu cho SV về mục tiêu, nội dung và yêu cầu môn học			GV cung cấp đề cương chi tiết, bài giảng và các học liệu cần thiết cho SV ngay khi bắt đầu môn học			GV giới thiệu cho SV phương pháp học tập phù hợp với đặc thù môn học			GV thông báo cho SV về nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá khi bắt đầu môn học		
	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Giáo dục Mầm non	244	3,40	0,49	244	3,40	0,50	244	3,40	0,49	244	3,42	0,49
Giáo dục Tiểu học	430	3,32	0,56	430	3,32	0,57	430	3,31	0,56	430	3,35	0,55
Hóa học	55	3,38	0,49	55	3,33	0,47	55	3,33	0,47	55	3,33	0,47

Phẩm chất, năng lực của GV nhìn chung được SV đánh giá cao với mức

điểm trung bình đạt 3,37. Các biến thành phần đều nhận được sự hài lòng

với điểm số từ 3,33 – 3,40; trong đó, đức, tác phong sư phạm của GV nhà SV đánh giá cao nhất là phẩm chất, đạo trường (bảng 5).

Bảng 5: Thống kê mô tả thang đo Phẩm chất, năng lực giảng viên

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
GV có năng lực giảng dạy phù hợp với chuyên ngành đào tạo	729	3,38	0,536	0,288
GV có đầy đủ phẩm chất, đạo đức, tác phong sư phạm	729	3,40	0,553	0,306
GV sử dụng có hiệu quả các phương tiện dạy học	729	3,33	0,536	0,287
Đánh giá chung	729	3,37	0,542	0,294

Kết quả đánh giá các tiêu chí trong thang đo Phẩm chất, năng lực của GV theo ngành học cũng cho thấy khối ngành Mầm non có điểm số hài lòng cao hơn các ngành còn lại từ 0,06 - 0,1 ở tiêu chí 1, từ 0,05 - 0,08 ở tiêu chí 2 và từ 0,1 - 0,05 ở tiêu chí 3 (bảng 6).

Bảng 6: Thống kê mô tả thang đo Phẩm chất, năng lực của giảng viên theo ngành học

Các tiêu chí	GV có năng lực giảng dạy phù hợp với chuyên ngành đào tạo			GV có đầy đủ phẩm chất, đạo đức, tác phong sư phạm			GV sử dụng có hiệu quả các phương tiện dạy học		
	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Giáo dục Mầm non	244	3,44	0,50	244	3,45	0,52	244	3,36	0,49
Giáo dục Tiểu học	430	3,34	0,56	430	3,37	0,58	430	3,31	0,57
Hóa học	55	3,38	0,49	55	3,40	0,49	55	3,35	0,48

Trong thang đo Nội dung giảng dạy của GV, tiêu chí: Nội dung giảng dạy phù hợp với mục tiêu môn học nhận được sự hài lòng cao nhất của SV (điểm số: 3,37). Tiếp theo là tiêu chí về giáo dục nhân cách, đạo đức cho SV (điểm

số: 3,36) và việc hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho SV (điểm số: 3,35). Điểm chung cho cả thang đo đạt 3,36 cho thấy nội dung giảng dạy cũng đã đạt được sự hài lòng của SV (bảng 7).

Bảng 7: Thống kê mô tả thang đo Nội dung giảng dạy

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Nội dung giảng dạy phù hợp với mục tiêu môn học	729	3,37	0,537	0,288
GV nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của SV (trên lớp, qua điện thoại, email...)	729	3,35	0,547	0,299
GV quan tâm đến giáo dục nhân cách, đạo đức cho SV	729	3,36	0,545	0,297
Đánh giá chung	729	3,36	0,543	0,295

Sinh viên khối ngành Mầm non tiếp tục có sự đánh giá cao hơn so với SV các ngành khác ở từng tiêu chí thành phần của Nội dung giảng dạy. Cụ thể:

từ 0,09 - 0,1 ở tiêu chí 1, từ 0,02 - 0,1 ở tiêu chí 2 và từ 0,07 - 0,09 ở tiêu chí 3 (bảng 8).

Bảng 8: Thống kê mô tả thang đo Nội dung giảng dạy theo ngành học

Các tiêu chí	Nội dung giảng dạy phù hợp với mục tiêu môn học			GV nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của SV			GV quan tâm đến giáo dục nhân cách, đạo đức cho SV		
	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Giáo dục Mầm non	244	3,43	0,50	244	3,37	0,51	244	3,42	0,49
Giáo dục Tiểu học	430	3,34	0,56	430	3,35	0,58	430	3,33	0,58
Hóa học	55	3,33	0,47	55	3,27	0,45	55	3,35	0,48

Vấn đề phương pháp giảng dạy của GV về tổng thể vẫn nhận được sự hài lòng của SV với điểm trung bình đạt 3,34. Các tiêu chí trong thang đo đều đạt sự hài lòng của SV ở mức từ 3,32 – 3,35. Đạt cao nhất là tiêu chí GV

khuyến khích SV học tập, nghiên cứu và phát triển các kỹ năng; thấp nhất là tiêu chí về đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng phát huy tính tự học, tự nghiên cứu, năng lực hợp tác, làm việc nhóm... của SV (bảng 9).

Bảng 9: Thống kê mô tả thang đo Phương pháp giảng dạy

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
GV sử dụng các phương pháp giảng dạy linh hoạt và phù hợp với yêu cầu môn học	729	3,33	0,536	0,288
Phương pháp giảng dạy đổi mới theo hướng phát huy tính tự học, tự nghiên cứu, năng lực hợp tác, làm việc nhóm... của SV	729	3,32	0,536	0,287
GV tạo được bầu không khí lớp học thân thiện, hợp tác, tích cực	729	3,34	0,575	0,330
GV tạo điều kiện, khuyến khích SV học tập, nghiên cứu và phát triển các kỹ năng	729	3,35	0,546	0,298
Đánh giá chung	729	3,34	0,548	0,301

Thống kê theo ngành học trong từng tiêu chí của phương pháp giảng dạy cũng cho kết quả tương tự khi ngành Mầm non luôn có sự hài lòng cao so với các ngành còn lại. Điểm số chênh

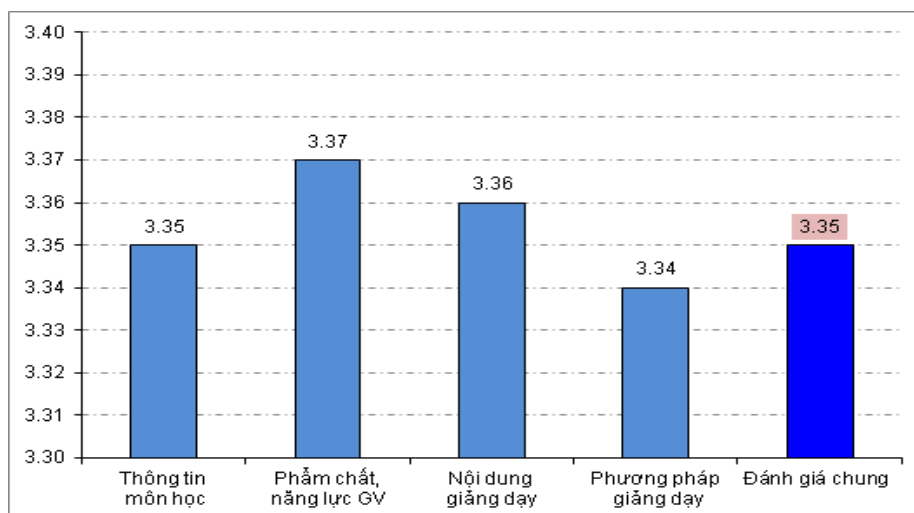
lệch cụ thể ở tiêu chí 1 là từ 0,05 – 0,08, ở tiêu chí 2 từ 0,02 – 0,05, ở tiêu chí 3 từ 0,08 – 0,13 và ở tiêu chí 4 là 0,06 (bảng 10).

Bảng 10: Thống kê mô tả thang đo Phương pháp giảng dạy theo ngành học

Các tiêu chí	GV sử dụng các phương pháp giảng dạy linh hoạt và phù hợp với yêu cầu môn học			Phương pháp giảng dạy đổi mới theo hướng phát huy tính tự học, tự nghiên cứu, năng lực hợp tác,... của SV			GV tạo được bầu không khí lớp học thân thiện, hợp tác, tích cực			GV tạo điều kiện, khuyến khích SV học tập, nghiên cứu và phát triển các kỹ năng		
	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Giáo dục Mầm non	244	3,38	0,49	244	3,35	0,50	244	3,40	0,51	244	3,39	0,51
Giáo dục Tiểu học	430	3,30	0,57	430	3,30	0,57	430	3,32	0,62	430	3,33	0,57
Hóa học	55	3,33	0,47	55	3,33	0,47	55	3,27	0,45	55	3,33	0,47

Trong 4 thành phần của mô hình nghiên cứu, SV hài lòng nhất là phẩm chất, năng lực của GV nhà trường (3,37); tiếp theo là nội dung giảng dạy (3,36), thông tin môn học (3,35) và cuối cùng là phương pháp giảng dạy (3,34). Điểm đánh giá tổng thể đạt 3,35 cho

thấy SV đã hài lòng đối với hoạt động giảng dạy của GV nhà trường nói chung (bảng 11). Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SV, GV cần quan tâm cải thiện tất cả các thành phần nêu trên, nhất là vấn đề về phương pháp giảng dạy.



Hình 2: Biểu đồ điểm đánh giá của SV về các thành phần trong mô hình

Bảng 11: Thống kê mô tả tổng thể hoạt động giảng dạy của GV

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Đánh giá chung về hoạt động giảng dạy của GV	729	3,35	0,537	0,288

3. Kết luận

Nghiên cứu xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng, hoạt động giảng dạy và thực tiễn của Nhà trường. Với dữ liệu khảo sát trên 700 phiếu, nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê và xác định mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV Nhà trường nói chung và ở từng khía cạnh

cụ thể liên quan đến thông tin môn học, phẩm chất, năng lực GV, nội dung giảng dạy và phương pháp giảng dạy. Kết quả nghiên cứu là cơ sở vững chắc, đáng tin cậy để đề xuất việc điều chỉnh, cải tiến hoạt động giảng dạy của GV Nhà trường nhằm tăng cường sự hài lòng, tin tưởng của người học cũng như góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo của nhà trường nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Chấp hành Trung ương (2013), “Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 4/11/2013 về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế”, <https://moet.gov.vn/tintuc/Pages/doi-moi-can-ban-toan-dien-gd-va-dt.aspx?ItemID=3928> (truy cập ngày 19/11/2019)

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014), “Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường Cao đẳng ban hành theo Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BGDĐT

ngày 4/3/2014”, <http://congbao.chinhphu.vn/noi-dung-van-ban-so-08-vbhn-bgdtdt-7108> (truy cập ngày 19/11/2019)

3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học ban hành kèm theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017, <https://moet.gov.vn/van-ban/vanban/Pages/chi-tiet-van-ban.aspx?ItemID=1255> (truy cập ngày 19/11/2019)

4. Oliver, Richard L (1981), “Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings”, *Journal of Retailing*, Vol 57(3) pp 25-48

5. Hishamuddin Fitri Abu Hasan, Azleen Ilias Rahida, Abd Rahman Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008), “Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions”, *International Business Research*. 1, 3, 163-175

6. Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish and Ali Usman (2010), “The Impact of Service Quality on Students’ Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab”, *Journal of Management Research*, Vol. 2, No. 2

7. Biggs, J (1999), *Teaching for Quality Learning at University*, Buckingham: SRHE/Open University Press

8. Dees, D., Ingram, A., Kovalik, C., Allen-Huffman, M., McClelland, A., & Justice, L. (2007), “A Transactional Model of College Teaching”, *The International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 19(2), pp. 130-139

9. Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng (2017), “Báo cáo tổng kết năm học 2016– 2017” số 23/BC – CDSP ngày 26 tháng 7 năm 2017, tài liệu lưu hành nội bộ

ASSESSING STUDENTS’ SATISFACTION TO TEACHING ACTIVITY AT SOC TRANG COMMUNITY COLLEGE

ABSTRACT

The article reports the level of students’ satisfaction to the teaching activity at Soc Trang Community College. The research model consists of four components: (1) Providing subject’s information, (2) Qualifications and competencies of lecturers, (3) The content of teaching and (4) The teaching method. The research uses the methods of sociological investigation and statistics to collect data, analyze to assess the results. The findings show that students are satisfied with the overall teaching activity of lecturers, in which, the Qualifications and competencies of lecturers are received the highest students’ satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, teaching activity, the college*

(Received: 26/11/2019, Revised: 24/5/2021, Accepted for publication: 1/11/2021)