

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP 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 kiểm tra, đánh giá kết quả học tập tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. Mô hình nghiên cứu được xây dựng gồm ba thành phần: (1) Tổ chức kiểm tra, đánh giá, (2) Nguyên tắc kiểm tra, đánh giá và (3) Kết quả kiểm tra, đánh giá. 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 kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của Nhà trường, trong đó, nhận được sự hài lòng cao nhất là các nội dung liên quan đến việc đảm bảo nguyên tắc của hoạt động kiểm tra, đánh giá.

Từ khóa: Sự hài lòng, kiểm tra, đánh giá, trường cao đẳng

1. Đặt vấn đề

Kiểm tra, đánh giá là một trong những thành tố quan trọng của quá trình giáo dục nên hoạt động này luôn được chú trọng tăng cường và đổi mới nhằm không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng giáo dục và đào tạo. Một trong các biện pháp để nâng cao chất lượng hoạt động này là khảo sát ý kiến người học vì đó là đối tượng trực tiếp tham gia vào quá trình kiểm tra, đánh giá và cũng là đối tượng chịu ảnh hưởng của quá trình này. Những thông tin, dữ liệu được người học cung cấp chính là cơ sở để nhà trường tham khảo và đề xuất các giải pháp thiết thực, hữu ích nhằm cải thiện hoạt động kiểm tra, đánh giá nói riêng và các hoạt động giáo dục của nhà trường nói chung. Bài viết báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập tại 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 này.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Sự hài lòng và hoạt động kiểm tra, đánh giá

Theo Kolter và Armstrong, sự hài lòng của khách hàng là chìa khóa để xây dựng mối quan hệ có lợi với khách hàng, để giữ và gia tăng số lượng khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào hiệu quả sản phẩm nhận được so với kỳ vọng của người mua. Nếu hiệu quả sản phẩm thấp hơn kỳ vọng, người mua sẽ thất vọng. Nếu hiệu quả sản phẩm giống như kỳ vọng, người mua sẽ hài lòng. Còn nếu hiệu quả sản phẩm vượt cao hơn kỳ vọng, người mua sẽ thấy rất hài lòng [1]. Trong giáo dục, nhiều nghiên cứu cho thấy giữa chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của sinh viên có mối quan hệ chặt chẽ. Basheer A. Al-Alak và Ahmad Salih Mheidi Alnaser tìm thấy bằng chứng rõ về mối quan hệ

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

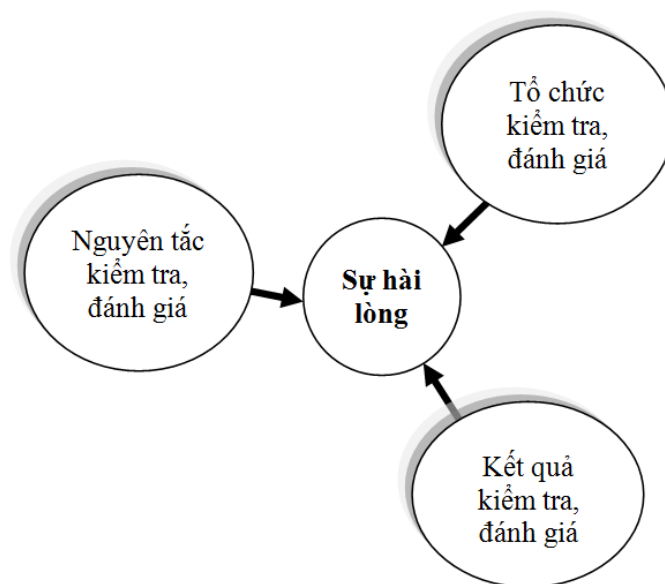
thuận chiều giữa chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của sinh viên nên sự hài lòng của sinh viên có thể được tăng cường thông qua việc cải tiến chất lượng dịch vụ [2]. Tương tự, khi nghiên cứu về ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ lên sự hài lòng của sinh viên, Muhammed Ehsan Malik và cộng sự cũng đi đến kết luận: chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của sinh viên [3].

Hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập là một trong những yếu tố của quá trình dạy học. Nguyễn Văn Hộ cho rằng: Kết quả học tập mà học sinh đạt được sẽ được kiểm tra, đánh giá, so sánh với mục đích dạy học. Nhờ việc kiểm tra, giáo viên có được những thông tin về việc học của học sinh, trên cơ sở đó điều chỉnh cách thức truyền đạt, hoàn chỉnh nội dung, hoàn thiện hình thức tổ chức dạy học [4]. Đối với giáo dục đại học, vấn đề đánh giá người học được quy định rõ trong Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học. Theo đó, các hoạt động dạy và học phải được giám sát và đánh giá để đảm bảo và cải tiến chất lượng (Tiêu chí 15.4). Quy định còn chú trọng việc thiết lập được hệ thống lập kế hoạch và lựa chọn các loại hình đánh giá người học phù hợp trong quá trình học tập (Tiêu chí 16.1); các hoạt động đánh giá người học được thiết kế phù hợp với việc đạt được chuẩn đầu ra (Tiêu chí 16.2); các phương pháp đánh giá và kết quả đánh giá người học được rà soát để đảm bảo độ chính xác, tin cậy, công bằng và hướng tới đạt được chuẩn đầu ra (Tiêu chí 16.3); các loại hình và các phương pháp đánh giá người học được

cải tiến để đảm bảo độ chính xác, tin cậy và hướng tới đạt được chuẩn đầu ra (Tiêu chí 16.4) [5]. Riêng đối với các trường cao đẳng, vấn đề kiểm tra, đánh giá kết quả học tập cần phải đổi mới phương pháp và quy trình; đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác, công bằng và phù hợp với hình thức đào tạo, hình thức học tập và đặc thù môn học, đảm bảo mặt bằng chất lượng giữa các hình thức đào tạo (Tiêu chuẩn 4 về Hoạt động đào tạo) [6]. Nhìn chung, hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập đều chú trọng vào công tác tổ chức, thiết lập hệ thống, quy trình và phương pháp phù hợp. Bên cạnh đó cần phải đảm bảo các yếu tố về mặt nguyên tắc của hoạt động kiểm tra, đánh giá như phù hợp chính xác, tin cậy, nghiêm túc, khách quan, công bằng. Đây chính là những cơ sở quan trọng để đưa ra mô hình nghiên cứu về hoạt động kiểm tra, đánh giá.

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 kiểm tra, đánh giá. Sau khảo sát thử nghiệm, mô hình được điều chỉnh cho phù hợp với thực trạng hoạt động của nhà trường; cụ thể là chú trọng đẩy mạnh, nâng cao hơn nữa khâu tổ chức thi [7]. Mô hình hoàn chỉnh cuối cùng gồm ba thành phần: (1) *Tổ chức kiểm tra, đánh giá*, (2) *Nguyên tắc kiểm tra, đánh giá* và (3) *Kết quả kiểm tra, đánh giá*. 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 do tác giả đề xuất

Bảng 1: Các biến trong mô hình

NỘI DUNG		Thang đánh giá			
		1	2	3	4
1	Sinh viên được đánh giá xuyên suốt trong quá trình học tập (ban đầu, trong quá trình và kết thúc môn học).				
2	Quy trình, phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp như đã công bố với sinh viên.				
3	Phương pháp và quy trình kiểm tra, đánh giá được đổi mới theo hướng tích cực.				
4	Hình thức kiểm tra, đánh giá đa dạng, phù hợp tính chất đặc thù của môn học (tự luận, trắc nghiệm, thuyết trình, vấn đáp, thực hành...).				
5	Hoạt động kiểm tra, đánh giá đảm bảo tính nghiêm túc, khách quan, công bằng.				
6	Hoạt động kiểm tra, đánh giá giúp sinh viên phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, làm việc nhóm.				
7	Kết quả kiểm tra, đánh giá phản ánh đúng các mặt kiến thức, kỹ năng và năng lực người học.				
8	Kết quả kiểm tra, đánh giá được phản hồi kịp thời đến sinh viên.				
9	Các trường hợp khiếu nại được giải quyết kịp thời, thỏa đáng.				
10	Mức độ hài lòng của bạn về hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập nói chung.				

Nghiên cứu tiến hành khảo sát trực tuyến 202 sinh viên năm thứ ba của Khoa Sư phạm (trước đây là Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng) thuộc trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng với sự hỗ trợ của công cụ Google Forms các ngành Giáo dục Mầm non, Giáo dục Tiểu học và Hóa học đang theo học tại trường (năm học 2017 – 2018). Mỗi sinh viên được lấy ý kiến về hoạt động kiểm tra, đánh giá từ 4 đến 5 học phần đã được học tập. 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 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

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 Kết quả kiểm tra, đánh giá đạt cao nhất (0,946). 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 sinh viên đối với hoạt động kiểm tra, đánh giá của nhà trường.

Bảng 2: Độ tin cậy của các thang đo

STT	Thang đo	Hệ số tin cậy Cronbach Alpha
1	Tổ chức kiểm tra, đánh giá	0,936
2	Nguyên tắc kiểm tra, đánh giá	0,932
3	Kết quả kiểm tra, đánh giá	0,946

2.3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên

Để đánh giá cụ thể mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động kiểm tra, đánh giá, 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 sinh viên ở các ngành học khác nhau.

Kết quả thống kê về hoạt động tổ chức kiểm tra, đánh giá ở nhà trường cho thấy: Nhìn chung, sinh viên hài lòng với hoạt động này với mức điểm trung bình đạt 3,33 (trên mức hài lòng 0,33 điểm). Tất cả 3 biến thành phần đều nhận được sự hài lòng của sinh viên với mức điểm đạt từ 3,31– 3,34 (bảng 3).

Bảng 3: Thống kê mô tả thang đo Tổ chức kiểm tra, đánh giá

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Sinh viên được đánh giá xuyên suốt trong quá trình học tập.	729	3,31	0,533	0,284
Quy trình, phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp như đã công bố với sinh viên.	729	3,34	0,523	0,274
Phương pháp và quy trình kiểm tra, đánh giá được đổi mới theo hướng tích cực.	729	3,34	0,519	0,269
Đánh giá chung	729	3,33	0,525	0,276

Phân tích cụ thể từng tiêu chí thành phần của thang đo Tổ chức kiểm tra, đánh giá theo ngành học cho kết quả như sau: Ở tiêu chí 1, sinh viên ngành Hóa học có điểm đánh giá cao hơn ngành

Giáo dục Mầm non và Tiểu học từ 0,04 - 0,06 điểm. Riêng 2 tiêu chí còn lại, sinh viên ngành Mầm non có điểm hài lòng cao hơn từ 0,01- 0,04 (bảng 4).

Bảng 4: Thống kê mô tả thang đo Tổ chức kiểm tra, đánh giá theo ngành học

Ngành	Sinh viên được đánh giá xuyên suốt trong quá trình học tập			Quy trình, phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp như đã công bố với sinh viên			Phương pháp và quy trình kiểm tra, đánh giá được đổi mới theo hướng tích cực		
	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	3,32	0,51	244	3,36	0,48	244	3,37	0,48
Giáo dục Tiểu học	430	3,30	0,55	430	3,33	0,55	430	3,33	0,54
Hóa học	55	3,36	0,49	55	3,35	0,48	55	3,35	0,48

Việc đảm bảo các nguyên tắc của hoạt động kiểm tra, đánh giá trong giáo dục là một trong những nội dung trọng tâm nhằm duy trì và tăng cường chất lượng giáo dục của nhà trường. Điểm số đánh giá trung bình của sinh viên trong

vấn đề này đạt 3,34. Các biến thành phần đều nhận được sự hài lòng với điểm số từ 3,33 - 3,35; trong đó, sinh viên đánh giá cao nhất là hoạt động kiểm tra, đánh giá đảm bảo tính nghiêm túc, khách quan, công bằng (bảng 5).

Bảng 5: Thống kê mô tả thang đo Nguyên tắc kiểm tra, đánh giá

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Hình thức kiểm tra, đánh giá đa dạng, phù hợp tính chất đặc thù của môn học.	729	3,33	0,531	0,282
Hoạt động kiểm tra, đánh giá đảm bảo tính nghiêm túc, khách quan, công bằng.	729	3,35	0,539	0,291
Hoạt động kiểm tra, đánh giá giúp sinh viên phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, làm việc nhóm.	729	3,33	0,532	0,283
Đánh giá chung	729	3,34	0,534	0,285

Kết quả đánh giá các tiêu chí của thang đo theo ngành học cho thấy khối ngành Mầm non có điểm số hài lòng cao

hơn các ngành còn lại từ 0,04 - 0,07 ở tiêu chí 1; 0,06 ở tiêu chí 2 và từ 0,08 - 0,10 ở tiêu chí 3 (bảng 6).

Bảng 6: Thống kê mô tả thang đo Nguyên tắc kiểm tra, đánh giá theo ngành học

Ngành	Hình thức kiểm tra, đánh giá đa dạng, phù hợp tính chất đặc thù của môn học			Hoạt động kiểm tra, đánh giá đảm bảo tính nghiêm túc, khách quan, công bằng			Hoạt động kiểm tra, đánh giá giúp sinh viên phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, làm việc nhóm		
	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	3,36	0,51	244	3,39	0,50	244	3,39	0,51
Giáo dục Tiểu học	430	3,32	0,55	430	3,33	0,57	430	3,29	0,55
Hóa học	55	3,29	0,46	55	3,33	0,47	55	3,31	0,47

Về kết quả kiểm tra, đánh giá, tiêu chí về phản ánh đúng các mặt kiến thức, kỹ năng và năng lực người học nhận được sự hài lòng cao nhất của sinh viên (điểm số: 3,34). Tiếp theo là tiêu chí về giải quyết kịp thời, thỏa đáng các trường

hợp khiếu nại (điểm số: 3,33) và việc phản hồi kết quả kịp thời đến sinh viên (điểm số: 3,32). Điểm chung cho cả thang đo đạt 3,33 cho thấy sinh viên cũng hài lòng với kết quả kiểm tra, đánh giá nói chung (bảng 7).

Bảng 7: Thống kê mô tả thang đo Kết quả kiểm tra, đánh giá

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Kết quả kiểm tra, đánh giá phản ánh đúng các mặt kiến thức, kỹ năng và năng lực người học.	729	3,34	0,528	0,278
Kết quả kiểm tra, đánh giá được phản hồi kịp thời đến sinh viên.	729	3,32	0,533	0,284
Các trường hợp khiếu nại được giải quyết kịp thời, thỏa đáng.	729	3,33	0,537	0,288
Đánh giá chung	729	3,33	0,533	0,283

Đối với từng tiêu chí thành phần của thang đo Kết quả kiểm tra, đánh giá, sinh viên khối ngành Mầm non tiếp tục có sự đánh giá cao hơn so với sinh viên các

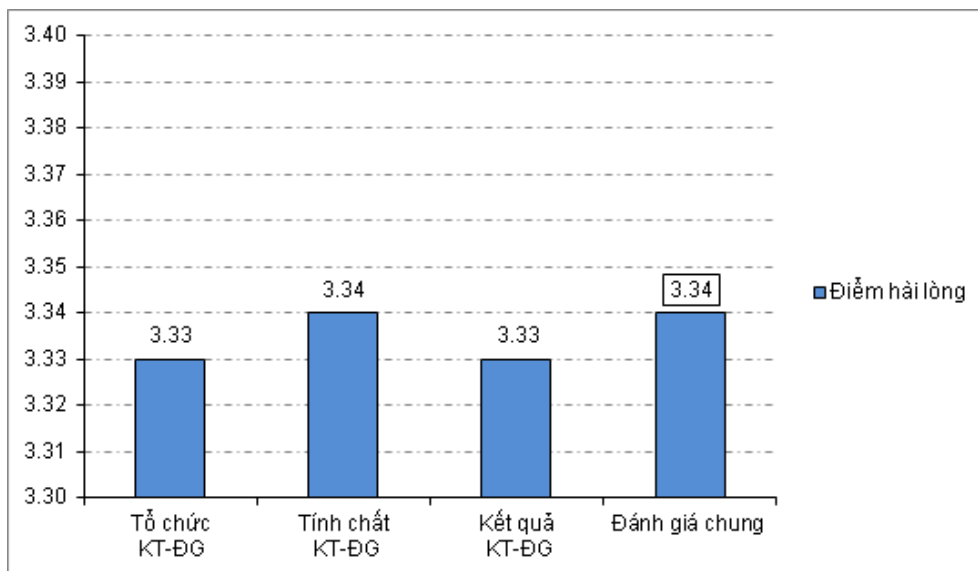
ngành khác từ 0,04 - 0,05 ở tiêu chí 1, từ 0,02 - 0,05 ở tiêu chí 2 và từ 0,04 - 0,05 ở tiêu chí 3 (bảng 8).

Bảng 8: Thống kê mô tả thang đo Kết quả kiểm tra, đánh giá theo ngành học

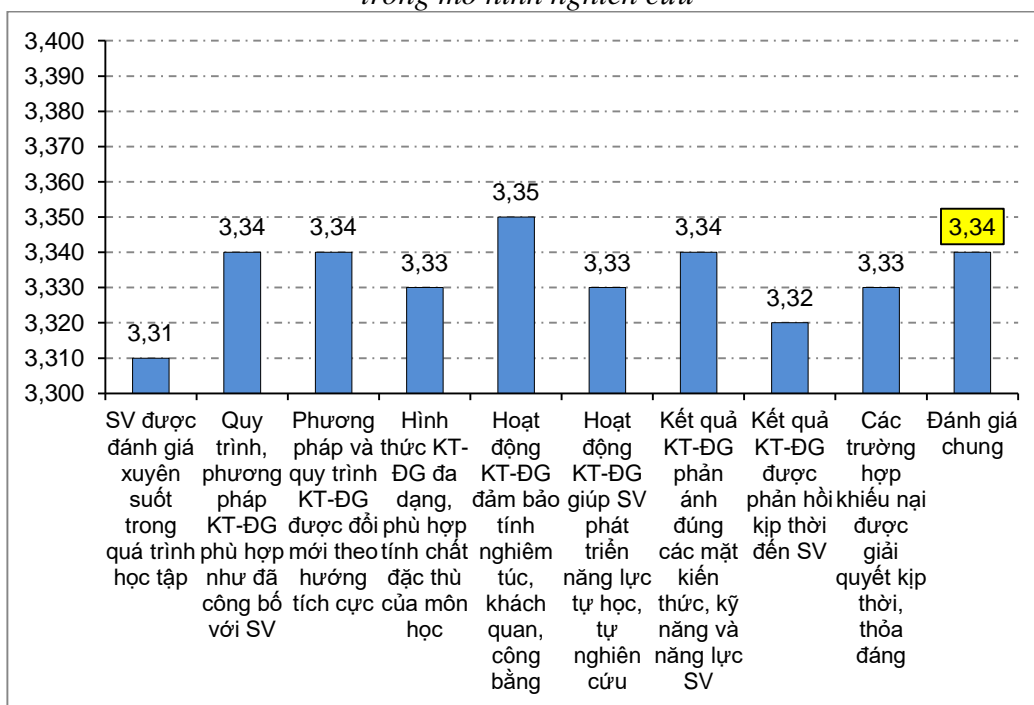
Ngành	Kết quả kiểm tra, đánh giá phản ánh đúng các mặt kiến thức, kỹ năng và năng lực người học			Kết quả kiểm tra, đánh giá được phản hồi kịp thời đến sinh viên			Các trường hợp khiếu nại được giải quyết kịp thời, thỏa đáng		
	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Giáo dục Mầm non	244	3,37	0,49	244	3,35	0,50	244	3,36	0,49
Giáo dục Tiểu học	430	3,32	0,55	430	3,30	0,56	430	3,32	0,57
Hóa học	55	3,33	0,47	55	3,33	0,47	55	3,31	0,47

Trong các thành phần của mô hình nghiên cứu, sinh viên hài lòng nhất là việc đảm bảo các nguyên tắc của hoạt động kiểm tra, đánh giá (3,34); tiếp theo là việc tổ chức kiểm tra, đánh giá và kết quả kiểm tra, đánh giá (đều đạt 3,33). Điểm đánh giá tổng thể đạt 3,34 cho thấy sinh viên đã hài lòng đối với hoạt động kiểm tra, đánh giá của nhà trường nói chung (hình 2). Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của sinh viên, nhà trường cần cải thiện tất cả các thành phần có trong mô hình (vì điểm hài lòng còn ở

mức khiêm tốn); trong đó cần quan tâm nhiều đến vấn đề đánh giá sinh viên xuyên suốt trong quá trình học tập và phản hồi kịp thời kết quả kiểm tra, đánh giá đến sinh viên. Bên cạnh đó, cũng cần chú ý việc đa dạng các hình thức kiểm tra, đánh giá, phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu của sinh viên thông qua hoạt động kiểm tra, đánh giá và giải quyết nhanh chóng, kịp thời các trường hợp khiếu nại về kết quả kiểm tra, đánh giá (hình 3).



Hình 2: Biểu đồ điểm đánh giá của sinh viên về các thành phần trong mô hình nghiên cứu



Hình 3: Biểu đồ điểm đánh giá của sinh viên về các biến trong mô hình

3. Kết luận

Nghiên cứu đã xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động kiểm tra, đánh giá tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng, hoạt động kiểm tra, đánh giá 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 sinh viên đối với hoạt động kiểm tra, đánh giá của nhà trường nói chung và ở từng khía cạnh cụ thể liên quan đến việc tổ chức kiểm tra, đánh giá, nguyên tắc

kiểm tra, đánh giá và kết quả kiểm tra, đánh giá. Kết quả nghiên cứu là cơ sở vững chắc, đáng tin cậy để đề xuất việc điều chỉnh, cải tiến hoạt động kiểm tra, đánh giá của 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. Kotler, P. and Armstrong, G. (2011), *Principles of Marketing*, 14th ed., Prentice-Hall PTR, NJ
2. Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser (2012), “Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction”, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, (6(1)), pp. 156-164
3. 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, pp. 1-11
4. Nguyễn Văn Hộ (2002), *Lý luận dạy học*, Nxb. Giáo dục, Hà Nội
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), “Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học”, <https://vbpl.vn/bogiaoducdaotao/Pages/vbpbq-toanvan.aspx?ItemID=123137> (truy cập ngày 19/8/2020)
6. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014), “Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BGDĐT ngày 04 tháng 3 năm 2014 ban hành Quy định về Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường Cao đẳng”, <https://uet.vnu.edu.vn/wp-content/uploads/2017/07/08.pdf> (truy cập ngày 19/8/2020)
7. Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng (2017), “Báo cáo tổng kết năm học 2016 – 2017, văn bản số 23/BC-CĐSP ngày 26 tháng 7 năm 2017” (luu hành nội bộ)

A STUDY ON STUDENTS’ SATISFACTION WITH THE TESTING AND ASSESSING OF LEARNING ACHIEVEMENTS AT SOC TRANG COMMUNITY COLLEGE

ABSTRACT

The article reports the level of students’ satisfaction with the testing and assessing of learning achievements at the Soc Trang Community College. The research model included 3 components: (1) The organization of testing and assessing, (2) The principle of testing and assessing and (3) The result of testing and assessing. The research uses the methods of sociological survey and mathematical statistics to collect data, analyze it and assess the results. The results show that students are satisfied with the overall testing and assessing of learning achievement at the College, in which, the highest satisfaction was given to the ensuring of the principles of testing and assessing.

Keywords: *Satisfaction, testing, assessment, the college*

(Received: 19/8/2020, Revised: 19/3/2021, Accepted for publication: 22/11/2022)