



STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF ONLINE TRAINING SERVICES OF UNIVERSITIES IN HO CHI MINH CITY

Truong Anh Tuan^{1*}, Le Thi Giang¹

¹University of Finance – Marketing

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>DOI: 10.52932/jfm.vi70.216</p> <p><i>Received:</i> October 11, 2021</p> <p><i>Accepted:</i> January 15, 2022</p> <p><i>Published:</i> August 25, 2022</p> <p>Keywords: Covid-19; E-learning; Quality online training service; Satisfaction.</p>	<p>This study aims to determine the factors affecting student satisfaction with the quality of online training services of universities in Ho Chi Minh City through 658 student surveys that have been participating in online training in the context of the impact of the Covid-19 pandemic. The study uses a combination of qualitative research methods through group discussions and quantitative research methods processed by SPSS 20 software. Cronbach's Alpha analysis, exploratory factor analysis (EFA), correlation analysis, and multiple regression analysis were used to model testing. The results of the study of 7 statistically significant factors affecting student satisfaction include Interaction, Lecturers and teaching methods, Training management and support, Curriculum and learning materials, Technology, Training programs, and System interface. Interacting in online training and building a team of teaching staff in sufficient quantity and with good professional expertise is the most necessary job to help improve the quality of online training.</p>

*Corresponding author:

Email: memoriesofthetat@gmail.com



SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN CỦA CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Trương Anh Tuấn^{1*}, Lê Thị Giang¹

¹Trường Đại học Tài chính – Marketing

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>DOI: 10.52932/jfm.vi70.216</p> <p><i>Ngày nhận:</i> 11/10/2021</p> <p><i>Ngày nhận lại:</i> 15/01/2022</p> <p><i>Ngày đăng:</i> 25/08/2022</p> <p>Từ khóa: Chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến; Covid-19; E- learning; Sự hài lòng.</p>	<p>Nghiên cứu này nhằm mục đích xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh thông qua 658 khảo sát sinh viên đã và đang tham gia đào tạo trực tuyến trong bối cảnh ảnh hưởng của đại dịch Covid-19. Nghiên cứu sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính thông qua thảo luận nhóm và phương pháp nghiên cứu định lượng được xử lý bằng phần mềm SPSS 20. Phân tích Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích tương quan và phân tích hồi quy bội được sử dụng để kiểm định mô hình. Kết quả nghiên cứu 7 nhân tố tác động có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của sinh viên gồm Tương tác, Giảng viên và phương pháp giảng dạy, Quản lý và hỗ trợ đào tạo, Giáo trình và tài liệu học tập, Công nghệ, Chương trình đào tạo, Giao diện hệ thống. Tương tác trong đào tạo trực tuyến và xây dựng đội ngũ cán bộ giảng dạy đủ về số lượng và có chuyên môn nghiệp vụ tốt là việc làm cần thiết nhất giúp nâng cao chất lượng đào tạo trực tuyến.</p>

1. Giới thiệu

Học trực tuyến không phải quá xa lạ, một số cơ sở đào tạo trực tuyến ở Việt Nam đã áp dụng phương thức này trong nhiều năm trở lại đây. Nhưng đến khi đại dịch Covid-19 khiến cho sinh viên không thể đến trường thì hình thức học trực tuyến mới được nhiều người biết đến. Đào tạo trực tuyến là xu thế chung của thế

giới. Ở Việt Nam, Bộ Giáo Dục và Đào Tạo đã ban hành Thông tư 12 năm 2016 với nội dung: “Quy định ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tổ chức đào tạo qua mạng.” Ở bậc đại học, cao đẳng và sau đại học việc tiến tới đào tạo trực tuyến đã nằm trong kế hoạch của rất nhiều trường ở Việt Nam. Thời gian sinh viên không lên giảng đường lại là cơ hội đẩy nhanh quá trình giảng dạy. Chuyển sang dạy và học trực tuyến là lựa chọn thích ứng phù hợp trong bối cảnh hiện nay. Đây là giải pháp được nhiều quốc gia và các tổ chức giáo dục lựa chọn trong

*Tác giả liên hệ:

Email: memoriesofthetat@gmail.com

thời kỳ Covid-19 để phòng tránh lây lan dịch bệnh trong trường học và bảo vệ lợi ích sức khỏe cho sinh viên, việc dạy học trực tuyến đang và sẽ là sự lựa chọn hàng đầu để duy trì sự kết nối giữa các cơ sở giáo dục và sinh viên trong bối cảnh hạn chế tiếp xúc như hiện nay. Với mục đích duy trì thói quen học tập, tránh gián đoạn kiến thức của sinh viên, đảm bảo việc thiết lập nề nếp khi sinh viên đi học lại. Một chiếc điện thoại di động, máy tính bảng, laptop cũng có thể trở thành lớp học đặc biệt. Thông qua tìm kiếm các bài giảng trực tuyến trên trang web và có thể tương tác với giảng viên mọi lúc mọi nơi, từ đó làm việc học trở nên hiệu quả và dễ dàng hơn. Cách học sáng tạo, phù hợp với xu thế hiện đại, không chỉ là giải pháp tạm thời trong dịch bệnh mà còn thay đổi tư duy dạy và học, chuẩn bị cho một thế hệ công dân số trong tương lai.

Sự hài lòng của sinh viên rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến. Theo Cronin và Taylor (1992) thì *“Sự hài lòng của sinh viên đối với các cơ sở giáo dục có thể ảnh hưởng đến niềm tin của họ và những dự định trong tương lai. Đồng thời, đây là một chỉ số của trường để đo lường mức độ đáp ứng nhu cầu của sinh viên, hiệu quả, thành công và sự sinh tồn của các trường”*. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến ở Việt Nam thì còn rất ít vì hình thức đào tạo này ở nước ta còn chưa phổ biến rộng rãi. Trước thực tế đó, việc nghiên cứu đánh giá thực trạng về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến, gia tăng mức độ hài lòng của sinh viên là vấn đề có tính cấp thiết trong hoàn cảnh hiện nay.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Các lý thuyết liên quan đến đề tài

2.1.1. Đào tạo trực tuyến (E-Learning). E-Learning là từ viết tắt của Electronic Learning có nghĩa là đào tạo trực tuyến hay học tập trực tuyến. Nếu hiểu theo nghĩa rộng là một thuật ngữ dùng để mô tả việc học tập, đào tạo dựa trên công nghệ thông tin và truyền thông, đặc biệt là công nghệ thông tin. Đây là một thuật

ngữ rất phổ biến trên thế giới và đang dần xuất hiện rộng rãi hơn ở Việt Nam, nhất là trong bối cảnh ảnh hưởng của đại dịch Covid-19. Có rất nhiều khái niệm cũng như cách hiểu về thuật ngữ E-learning này. Maltz và cộng sự (2005) cho rằng *“Thuật ngữ học điện tử được áp dụng theo các quan điểm khác nhau, bao gồm học tập phân tán, học qua mạng trực tuyến, cũng như học tập lai tạo”*. Theo Bates (1997) thì *“E-Learning là tất cả những hoạt động dựa vào máy tính và Internet để hỗ trợ dạy và học – cả ở trên lớp và ở từ xa”*. Phương pháp E-Learning đề cập đến việc sử dụng công nghệ Internet để cung cấp một loạt các giải pháp nhằm nâng cao kiến thức và hiệu suất (Liaw và cộng sự, 2007). E-Learning về cơ bản là một dạng tiếp cận của đào tạo từ xa với cách thức hiện đại và công nghệ tiên tiến. Một loạt các công cụ hấp dẫn và hữu ích đã được áp dụng như là các video bài giảng, diễn đàn trao đổi, ứng dụng hội thảo video hay hệ thống quản lý học tập.

2.1.2. Chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến. Chất lượng cảm nhận của sinh viên là thang đo được đề cập đến tập trung thành một số nhóm lớn như chất lượng hoạt động giảng dạy và học tập (giảng viên, chương trình đào tạo,...); chất lượng các yếu tố vật chất hỗ trợ cho học tập (giáo trình, thư viện điện tử, công nghệ thông tin...) chất lượng các hoạt động chức năng (hoạt động đào tạo, công tác sinh viên...). Theo O’Neill và Palmer (2004), chất lượng dịch vụ đào tạo là sự khác biệt giữa những gì mà sinh viên mong muốn nhận được và nhận thức của họ về được chuyển giao thực tế. Chất lượng đào tạo đại học là một khái niệm đa hướng bao gồm các chức năng và hoạt động như: Chương trình đào tạo, chất lượng Giảng viên giảng dạy, cơ sở vật chất, đặc điểm sinh viên, quản lý - hành chính và hệ thống tương tác (Chen và cộng sự, 2007).

2.1.3. Sự hài lòng của sinh viên

Sự hài lòng của sinh viên được đánh giá thông qua sự tương tác giữa người sử dụng dịch vụ và người cung ứng dịch vụ trong khi và sau khi sử dụng dịch vụ. Sự hài lòng của sinh viên là những cảm xúc mang tính chủ quan của sinh viên về việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ học tập do nhà trường cung cấp dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc sử dụng dịch vụ đào tạo của nhà trường. Theo Grossman (1999) thì sinh viên có thể được đối xử như một khách

hàng trong trường đại học, và các trường đại học phục vụ sinh viên trên một ưu tiên tốt hơn để đáp ứng kỳ vọng và nhu cầu của họ. Elliot và Healy (2001) đề xuất sự hài lòng của sinh viên là một thái độ ngắn hạn, xuất phát từ việc đánh giá của các dịch vụ giáo dục nhận được. Những hoạt động ngoài chuyên môn, chuyên môn, các chương trình đào tạo, truy cập và uy tín là yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học (Firdaus, 2006).

2.1.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau (Parasuraman và cộng sự, 1988). Sự hài lòng của khách hàng có thể xem là hệ quả và chất lượng dịch vụ được xem là nguyên nhân của hệ quả đó. Nhiều tác giả đã nghiên cứu thực chứng đều cho thấy, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ cùng chiều với nhau: Oliver (1999); Wang (2010); Al-Rafai và cộng sự (2016); Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018). Vì thế, để nâng cao sự hài lòng của khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ cần tập trung vào các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ đó, vì chúng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau cũng như chất lượng dịch vụ là cái có trước, là tiền đề để tạo nên sự hài lòng cho khách hàng. Khi khách hàng đánh giá càng cao về các thành phần của chất lượng dịch vụ thì mức độ hài lòng chung của họ về chất lượng dịch vụ càng cao và ngược lại.

2.1.5. Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ

Mô hình chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật của Gronroos được đo lường dựa trên ba tiêu chí chính là: Chất lượng kỹ thuật (những gì khách hàng thực sự nhận được), chất lượng chức năng (diễn giải dịch vụ được cung cấp như thế nào) và hình ảnh doanh nghiệp. Dựa trên các yếu tố này, sẽ hình thành nên cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ, được đo bằng mối liên hệ giữa cảm nhận thực tế về dịch vụ với những mong đợi của khách hàng về dịch vụ. (Gronroos, 1984).

Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) được xây dựng dựa trên quan điểm chất lượng dịch vụ cảm nhận là sự so sánh giữa các giá trị kỳ vọng/ mong đợi và các giá trị khách

hàng cảm nhận được. Mô hình này đánh giá chất lượng dịch vụ qua 10 thành phần là: (1) Độ tin cậy; (2) Tính đáp ứng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Tính tiếp cận; (5) Cách ứng xử; (6) Khả năng giao tiếp; (7) Sự tin nhiệm; (8) An toàn; (9) Khả năng nắm bắt nhu cầu của khách hàng; và (10) Tính hữu hình. Nhưng sau đó, vào năm 1988 thì Parasuraman đã giảm 10 nhân tố trên xuống còn 5 nhân tố gồm: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Độ tin cậy; (3) Sự đáp ứng; (4) Sự phục vụ; và (5) Sự cảm thông.

Mô hình SERVQUAL được thừa nhận là một thang đo có giá trị lý thuyết cũng như thực tiễn. Tuy vậy, Cronin và Taylor (1992) cho rằng, khung phân tích theo mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) dễ gây nhầm lẫn giữa sự hài lòng và thái độ của khách hàng. Do vậy, mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992) đã ra đời, họ đã nghiên cứu phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ và tìm hiểu mối quan hệ với sự hài lòng cũng như khả năng mua hàng của khách hàng. Mô hình này cho rằng, chất lượng dịch vụ = mức độ cảm nhận và đánh giá chất lượng dịch vụ cũng thông qua 5 tiêu chuẩn như mô hình SERVQUAL nhưng đã cụ thể ra thành các tiêu chí.

Mô hình lý thuyết về chỉ số hài lòng của khách hàng (CSI), mô hình này được ứng dụng nhằm đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với các doanh nghiệp dịch vụ. Theo đó, sự hài lòng của khách hàng được đo thông qua mối quan hệ nhân quả xuất phát từ những biến số khởi tạo như: sự mong đợi của khách hàng, hình ảnh của doanh nghiệp và sản phẩm, chất lượng cảm nhận, và giá trị cảm nhận về sản phẩm hoặc dịch vụ đi kèm đến các biến số kết quả của sự hài lòng như sự trung thành hay sự than phiền của khách hàng (Lê Văn Huy & Nguyễn Thị Hà My, 2007).

2.2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Dựa trên nền cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trước có liên quan, thông qua thảo luận nhóm và phương pháp chuyên gia, tác giả nhận thấy rằng, các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến là rất đa dạng. Nó tùy thuộc theo từng quốc gia, lãnh thổ, vùng miền và điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội. Vì thế, tác giả kế thừa và điều chỉnh có chọn lọc nhằm đề xuất cho

mô hình sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM. Cụ thể như sau:

Chương trình đào tạo: Chương trình đào tạo đã được coi là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng nhận thức toàn thể sinh viên (Athiyaman, 1997). Theo LeBlanc và Nguyen (1997), chương trình đào tạo liên quan đến sự phù hợp của chương trình học và nội dung khóa học được cung cấp cho người học và cuối cùng là phạm vi mà các mục tiêu của chương trình học tập muốn hướng đến cho sinh viên. Nghiên cứu Wang (2003); Sun và cộng sự (2006) đều chứng minh được chương trình đào tạo của một khóa học E-Learning đóng vai trò quan trọng trong nhận thức về sự hài lòng của người học điện tử. Arbaugh và Duray (2002) phát hiện ra rằng, chương trình đào tạo của khóa học E-Learning đóng vai trò quan trọng trong nhận thức về sự hài lòng của người học điện tử. Chương trình đào tạo đảm bảo tính linh hoạt, thường xuyên được cập nhật, cung cấp đầy đủ kiến thức nền tảng cũng như liên hệ thực tiễn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo. Ta có giả thuyết H_1 : *Chương trình đào tạo ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM.*

Giảng viên và phương pháp giảng dạy: Phương diện này bao gồm trình độ chuyên môn, thái độ, kỹ năng truyền đạt, phương pháp giảng dạy, cách thức kiểm tra đánh giá, sự tận tâm, nhiệt huyết của giảng viên, ... sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới sự hài lòng của sinh viên. Sinh viên tiếp thu kiến thức thông qua giảng viên. Sự tiếp thu các kiến thức từ giảng viên nếu tốt thì sự hài lòng lúc ban đầu của sinh viên sẽ được duy trì và nâng cao, ngược lại thì nó sẽ dần bị suy giảm. Giảng viên đóng một vai trò quan trọng, hướng dẫn được sự chú ý của người học đối với môn học và bài học (Collis, 1995). Ta có giả thuyết H_2 : *Giảng viên và phương pháp giảng dạy ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM.*

Quản lý và hỗ trợ đào tạo: Thái độ, năng lực, chất lượng phục vụ và cách thức giải quyết các thủ tục hành chính đối với sinh viên của cán

bộ nhân viên các phòng ban nhà trường sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Ta có giả thuyết H_3 : *Quản lý và hỗ trợ đào tạo ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM.*

Giáo trình và tài liệu học tập: Phương diện này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cung cấp các vấn đề liên quan đến giáo trình, tài liệu học tập nhằm phù hợp với mục tiêu đào tạo của nhà trường cũng như mục tiêu học tập của sinh viên. Ta có giả thuyết H_4 : *Giáo trình và tài liệu học tập ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM.*

Giao diện hệ thống: Hisham và cộng sự (2004) cho rằng, hệ thống E-Learning cần phải cung cấp một giao diện phù hợp cho người sử dụng để cho phép dễ dàng truy cập vào các nội dung. Giao diện thân thiện của hệ thống E-Learning sẽ gia tăng sự hài lòng của người học. Với giao diện dễ dàng của chương trình đào tạo với E-Learning sẽ thu hút người học tham gia khóa học qua Internet. Nếu một giao diện được thiết kế kém, sẽ khiến người học cảm thấy không hứng thú và nó sẽ cản trở hiệu quả của việc học. Ta có giả thuyết H_5 : *Giao diện hệ thống ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM.*

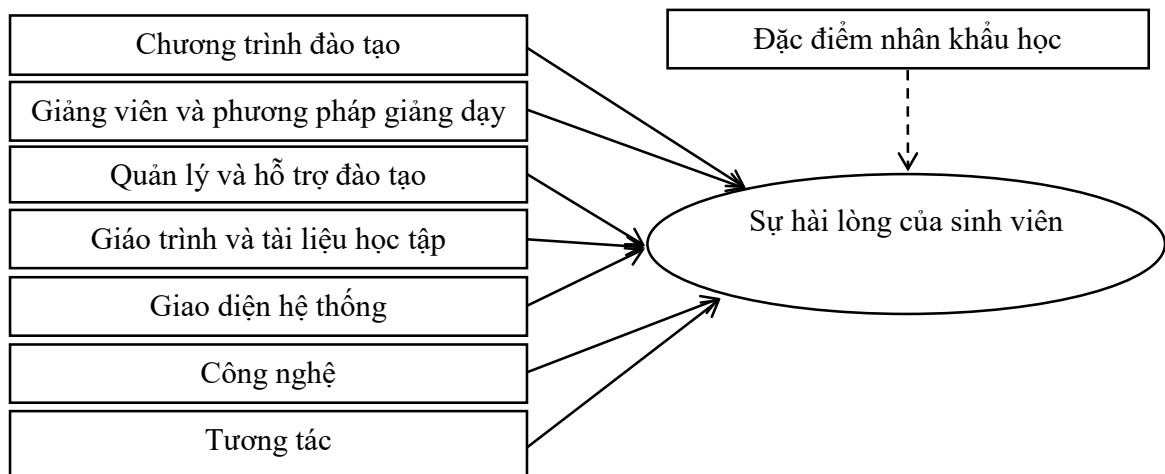
Công nghệ: bao gồm chất lượng công nghệ phần mềm dùng cho đào tạo bằng phương pháp E-Learning và tốc độ đường truyền internet. Phần mềm dễ sử dụng, dễ học tập và ghi nhớ ý tưởng đơn giản, đòi hỏi ít sự cố gắng từ người sử dụng. Người dùng sẽ sẵn sàng chấp nhận công cụ với ít rào cản và sự hài lòng sẽ cải thiện (Amoroso & Cheney, 1991). Theo Piccoli và cộng sự (2001) thì chất lượng công nghệ và chất lượng internet ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học với phương pháp E-Learning. Ta có giả thuyết H_6 : *Công nghệ ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM.*

Tương tác: Theo Arbaugh (2000) thì những người học tương tác với những người học khác

nhiều hơn, sẽ có sự hài lòng về chương trình đào tạo nhiều hơn. Tương tác điện tử có thể cải thiện hiệu quả học tập (Piccoli và cộng sự, 2001). Thurmond và cộng sự (2002) cho rằng, yếu tố tương tác là sự đa dạng trong việc đánh giá và tương tác (giữa những người học với nhau, giữa giảng viên và người học) ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với chương trình đào tạo với phương pháp E-Learning đáng kể. Ta có giả thuyết H₂: *Tương tác ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch*

vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM.

Đồng thời, tác giả bổ sung các biến về đặc điểm nhân khẩu học vào mô hình nghiên cứu nhằm kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên có giới tính, lĩnh vực, năm học, hệ đào tạo, kinh nghiệm sử dụng internet, thời gian sử dụng Internet trung bình/ngày. Mô hình sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được tiến hành thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm vừa để khám phá, vừa để khẳng định, điều chỉnh, bổ sung nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn TPHCM với 18 sinh viên đã và đang tham gia đào tạo trực tuyến trong bối cảnh ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 ở các trường đại học trên địa bàn TPHCM. Kết quả thảo luận nhóm đã cho kết quả 7 biến độc lập giữ nguyên. Tuy nhiên, số lượng biến quan sát có chiều hướng tăng. Từ 47 biến quan sát ban đầu sau khi thảo luận nhóm đã tăng 9 biến nên có 56 biến.

Nghiên cứu định lượng: được tiến hành tại khu vực TPHCM, với đối tượng nghiên cứu là 658 sinh viên đã và đang tham gia học tập trực tuyến, sử dụng phương pháp lấy mẫu phi xác

suất. Dữ liệu được thu thập từ tháng 06/2021 đến tháng 08/2021 thông qua bảng câu hỏi là kết quả của quá trình nghiên cứu định tính bao gồm 7 yếu tố độc lập với 51 biến quan sát và 1 yếu tố phụ thuộc với 5 biến quan sát. Dữ liệu sau khi được mã hóa sẽ được tổng hợp và tiến hành phân tích với phần mềm SPSS 20. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và hồi quy đa biến được sử dụng.

Dữ liệu

Dữ liệu thu thập qua phỏng vấn trực tuyến từ 800 mẫu khảo sát ở các trường Đại học trên địa bàn TPHCM thu được 658 mẫu khảo sát hợp lệ. Bảng khảo sát được thiết kế nhằm giải quyết các mục tiêu: (i) Thu thập thông tin dữ liệu nhằm đánh giá sự hài lòng của sinh viên; (ii) Thu thập thông tin dữ liệu phục vụ cho phân tích nhân tố khám phá nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên; (iii) Thu

thập ý kiến góp phần xây dựng các hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Các biến quan sát được đo lường bằng thang đo likert từ 1 là Hoàn toàn không đồng ý đến 5 là Hoàn toàn đồng ý.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha

Sau khi phân tích Cronbach’s Alpha lần đầu, có 5 biến quan sát bị loại bỏ gồm: DT8 – Chương trình đào tạo chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm, GV7 – Giảng viên nhiệt tình, thân thiện đối với sinh viên, QL2 – Cách sắp xếp môn

học và lịch thi thuận lợi cho sinh viên, QL4 – Quy trình thủ tục hành chính cho sinh viên hợp lý và QL10 – Giảng viên cố vấn học tập có sự hiểu biết sâu về Chương trình đào tạo online của ngành. Nguyên nhân các biến quan sát này có hệ số tương quan biến tổng < 0,3.

Kết quả phân tích Cronbach’s Alpha lần 2 (Bảng 4) cho thấy, các thang đo đều đạt độ tin cậy cao (thỏa mãn yêu cầu hệ số Cronbach’s Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan với biến tổng đều lớn hơn 0,3). Nghĩa là, các thang đo đều đạt độ tin cậy để sử dụng cho phân tích nhân tố khám phá (EFA) ở bước tiếp theo.

Bảng 4. Tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Thang đo	Ký hiệu	Số biến quan sát		Hệ số Cronbach’s Alpha	Hệ số tương quan biến tổng có giá trị nhỏ nhất	Cronbach’s Alpha nếu loại biến có giá trị nhỏ nhất	Kết luận
		Trước	Sau				
Chương trình đào tạo	DT	9	8	0,930	0,711 (DT1)	0,917 (DT5 & DT9)	Đạt
Giảng viên và phương pháp giảng dạy	GV	9	8	0,930	0,703 (GV)	0,918 (GV)	Đạt
Quản lý và hỗ trợ đào tạo	QL	12	9	0,907	0,607 (QL12)	0,892 (QL3)	Đạt
Giáo trình và tài liệu học tập	GT	8	8	0,923	0,659 (GT1)	0,906 (GT7)	Đạt
Giao diện hệ thống	HT	5	5	0,872	0,638 (HT3)	0,824 (HT5)	Đạt
Công nghệ	CN	5	5	0,853	0,543(CN4)	0,804 (CN3)	Đạt
Tương tác	TT	3	3	0,813	0,624 (TT3)	0,718 (TT2)	Đạt
Sự hài lòng	HL	5	5	0,920	0,710 (HL3)	0,883 (HL5)	Đạt

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả khẳng định thang đo các nhóm nhân tố còn lại đều đạt yêu cầu. Cụ thể, hệ số KMO = 0,837 > 0,5, thang đo được thiết kế phù hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett có giá trị Sig.= 0,000 ≤ 0,05, các biến quan sát có tương quan với nhau trong mỗi nhóm nhân tố. Đối với biến phụ thuộc “Sự hài lòng của sinh viên”, kết quả thu được thước đo KMO (Kaiser – Meyer – Olkink) có giá trị bằng 0,891 thỏa mãn điều kiện 0,5 ≤ KMO ≤ 1. Kiểm định Bartlett

có giá trị Sig.= 0,000 ≤ 0,05, các biến quan sát có tương quan với nhau trong mỗi nhóm nhân tố. Giá trị phương sai tích lũy của các yếu tố là 66,761% > 50% đáp ứng tiêu chuẩn. Kết quả phân tích nhân tố khám phá giúp nhận diện 8 nhân tố được trích tại Eigenvalue là 1,530 và tổng phương sai trích là 66,761%. Hệ số tải nhân tố dao động từ 0,647 đến 0,868 (> 0,5), không có biến nào có hệ số tải cao đồng thời trên cả hai nhân tố. Vì vậy, các thang đo đạt giá trị hội tụ.

4.3. Phân tích tương quan và hồi quy

Hệ số tương quan giữa các nhân tố độc lập: DT; GV; QL; GT; HT; CN; TT và nhân tố phụ

thuộc HL đều có giá trị Sig < 0,05. Điều này cho thấy, các nhân tố này có tương quan với nhân tố phụ thuộc.

Bảng 6. Kết quả phân tích tương quan Pearson

	HL	DT	GV	QL	GT	HT	CN
DT	0,494**	1					
GV	0,481**	0,310**	1				
QL	0,434**	0,220**	0,266**	1			
GT	0,506**	0,329**	0,325**	0,260**	1		
HT	0,367**	0,233**	0,118**	0,054	0,288**	1	
CN	0,400**	0,284**	0,103**	0,255**	0,149**	0,204**	1
TT	0,564**	0,413**	0,285**	0,197**	0,360**	0,358**	0,302**

Tiến hành hồi quy biến phụ thuộc sự hài lòng của sinh viên với các biến độc lập thu được

kết quả sau:

Bảng 9. Kết quả ước lượng mô hình

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Sig.	VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	-0,617	0,148		0,000	
DT	0,122	0,024	0,146	0,000	1,355
GV	0,170	0,021	0,222	0,000	1,236
QL	0,242	0,033	0,200	0,000	1,184
GT	0,214	0,032	0,188	0,000	1,330
HT	0,135	0,030	0,122	0,000	1,211
CN	0,159	0,027	0,159	0,000	1,197
TT	0,180	0,022	0,242	0,000	1,452
Các kiểm định					
	R ²			0,606	
	R ² hiệu chỉnh			0,601	
	Hệ số Durbin Watson (DW)			1,979	
	Thống kê F (sig)			142,59(0,000)	

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội có R² = 0,606 và R² được điều chỉnh là 0,601. Điều này nói lên độ thích hợp của mô hình là 60,1 % hay nói một cách khác là 60,1% sự biến thiên của biến sự hài lòng (HL) được giải thích chung của 07 biến quan sát. Phân tích ANOVA cho thấy, thông số F có sig. = 0,000, chúng tỏ rằng

mô hình hồi quy xây dựng là phù hợp với bộ dữ liệu thu thập được. Kiểm định Durbin - Watson (d) cho thấy, kết quả d = 1,979 (1 < d < 3) nên các phần dư là độc lập với nhau hay không có tương quan giữa các phần dư. Mô hình không bị vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến do hệ số phóng đại phương sai của các biến độc lập (VIF) đều

nhỏ hơn 2 (dao động từ 1,184 đến 1,452). Phân phối chuẩn của phần dư không bị sai phạm, giá trị trung bình bằng $-9,75E-15$ (gần bằng 0) và độ lệch chuẩn bằng 0,995 (gần bằng 1). Qua các kết quả kiểm định trên cho thấy, các giả định của hàm hồi quy tuyến tính không bị vi phạm và mô hình hồi quy đã xây dựng là phù hợp với tổng thể.

Kết quả 07 nhân tố của mô hình đề xuất đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Hệ số Beta của nhân tố Tương tác có tác động mạnh nhất ($\beta = 0,242$), tiếp theo là nhân tố Giảng viên và phương pháp giảng dạy ($\beta = 0,222$); Quản lý và hỗ trợ đào tạo ($\beta = 0,200$); Giáo trình và tài liệu học tập ($\beta = 0,188$); Công nghệ ($\beta = 0,159$); Chương trình đào tạo ($\beta = 0,146$) và sau cùng là nhân tố giao diện hệ thống ($\beta = 0,122$). Điều này cho thấy, 07 nhân tố đều tác động cùng chiều lên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường đại học trên địa bàn TPHCM. Trong đó, sự ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng là khác nhau. Nhân tố “Tương tác” có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng khi có hệ số Beta = 0,242. Đây là nhân tố quan trọng nhất vì trong môi trường học tập trực tuyến sự tương tác giúp giải quyết vấn đề, cải thiện hiệu quả học tập, kích thích quá trình tự học và sẽ làm cho sinh viên hài lòng.

Đối sánh với các nghiên cứu, kết quả nghiên cứu tương đồng nhiều với các nghiên cứu trước đây, như nghiên cứu của Wang (2003), Sun và cộng sự (2006), Nguyễn Đức Thao và Nguyễn Tường Minh (2016), Nguyễn Thị Loan (2019), Elumalai và cộng sự (2020), Phạm Thị Mộng Hằng (2020). Lý do, yếu tố sinh viên quan tâm nhất khi đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn TPHCM là Tương tác vì trong môi trường học tập trực tuyến, sự tương tác giữa người học và người khác hoặc tài liệu khóa học có thể giúp giải quyết vấn đề. Sự thay đổi về hình thức giảng dạy từ trực tiếp trên lớp tới giảng trực tuyến đòi hỏi sự thích nghi của giảng viên

và sinh viên, đồng thời phải đáp ứng được nội dung chương trình, hiệu quả trong mỗi buổi lên lớp, sự hỗ trợ khi cần thiết. Quá trình học tập không chỉ là quá trình trao truyền kiến thức mà còn là một quá trình giao giữa giữa người dạy với người học, người học với người học để chia sẻ kinh nghiệm, kỹ năng nhằm đạt được kết quả tối ưu trong quá trình học tập. Đây là một trong những tính mới của bài nghiên cứu, vì trong khi các nghiên cứu trước đánh giá cao các yếu tố Thái độ người học, Giao diện hệ thống, Chương trình đào tạo,... như các nghiên cứu của Wang (2003) và Sun và cộng sự (2006)... thì trong trường hợp đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn TPHCM trong bài nghiên cứu của tác giả, thì yếu tố Tương tác được đặt lên hàng đầu, tiếp theo đó là yếu tố Giảng viên. Yếu tố Chương trình đào tạo và giao diện hệ thống là 2 yếu tố tác ít quan trọng nhất. Các nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đức Thao và Nguyễn Tường Minh (2017) và tác giả Nguyễn Thị Thanh Loan (2019), nhân tố “Tương tác” có tác động ít quan trọng nhất đến sự hài lòng của sinh viên, khi đại dịch chưa diễn biến phức tạp tại Việt Nam thì chưa quan tâm nhiều đến sự tương tác.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Dựa vào kết quả lược khảo các tiền nghiên cứu, một mô hình cơ sở về sự hài lòng của sinh viên đã được xây dựng. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá kèm các kiểm định liên quan đã giúp điều chỉnh mô hình cơ sở thành mô hình chính thức, phù hợp với đặc điểm dữ liệu thu thập được qua cuộc khảo sát 658 sinh viên đã và đang tham gia đào tạo trực tuyến trong bối cảnh ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 ở các trường đại học khu vực TPHCM. Kết quả nghiên cứu, tất cả 7 nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn TPHCM. Một số hàm ý quản trị được đề xuất làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến như sau:

Nhân tố *Tương tác* ảnh hưởng mạnh nhất, được thể hiện qua hệ số tác động $\beta = 0,242$ và

giá trị trung bình mean = 2,86, độ lệch chuẩn = 1,231. Một lớp học trực tuyến duy trì được sự tương tác gần giống lớp học truyền thống sẽ tăng được sự nhiệt tình, trách nhiệm của giảng viên và thu hút được sinh viên tham gia quá trình học tập. Đây là một yếu tố quan trọng làm sự thành công của chương trình đào tạo trực tuyến. Tương tác trong đào tạo trực tuyến được thực hiện bằng công nghệ, giảng viên và sinh viên gặp nhau nhờ sự kết nối của công nghệ chứ không phải mặt đối mặt như tương tác truyền thống. Giảng viên giữ vai người định hướng để giúp sinh viên hoàn thành khóa học. Sự lắng nghe của sinh viên sẽ tác động tích cực đến công việc giảng dạy của giảng viên. Giảng viên nên tìm hiểu về sinh viên của mình, tôn trọng sự khác biệt của sinh viên, tạo bầu không khí tương tác thân thiện cởi mở. Sinh viên chủ động tìm hiểu, tận dụng phương tiện truyền thông trong tương tác. Tham gia đầy đủ các buổi học, thảo luận nhóm. Rèn luyện các kỹ năng giao tiếp, luyện tập kỹ năng tương tác với nhóm với tập thể.

Nhân tố Giảng viên và phương pháp giảng dạy có ảnh hưởng mạnh thứ hai, được thể hiện qua hệ số tác động $\beta = 0,222$, giá trị trung bình mean = 3,45, độ lệch chuẩn = 1,244. Để nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo các cơ sở giáo dục cần chú trọng là cần xây dựng đội ngũ cán bộ giảng dạy đủ về số lượng và có chuyên môn nghiệp vụ tốt. Các cơ sở giáo dục cần có biện pháp thúc đẩy công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ giảng dạy và cán bộ quản lý trình độ cao. Mời các chuyên gia trong và ngoài nước có am hiểu về lĩnh vực đào tạo trực tuyến giảng dạy. Khuyến khích giảng viên xây dựng bài giảng về các học phần đào tạo trực tuyến để nhanh chóng áp dụng vào mô hình đào tạo của trường phù hợp với hình thức đào tạo trực tuyến. Tuyển chọn đội ngũ giảng viên giảng dạy học phần cả về kinh nghiệm và năng lực làm chủ công nghệ để tư vấn thường xuyên chiến lược và chính sách phát triển của chương trình đào tạo trực tuyến. Khuyến khích sử dụng kết quả nghiên cứu khoa học lồng ghép vào chương trình giảng dạy môn học. Giảng viên sử dụng nhiều hình thức hỗ trợ giảng dạy, ứng dụng

công nghệ thông tin vào giảng dạy sẽ góp phần nâng cao chất lượng học tập cho sinh viên. Sử dụng tốt các phương tiện; thiết bị điện tử; máy tính; viễn thông liên quan đến công nghệ thông tin; kỹ thuật số... cho việc giảng dạy, cần chuyển từ phương pháp truyền thụ kiến thức sang hình thành phẩm chất và phát triển năng lực cho sinh viên theo hướng tổ chức một nền giáo dục mở. Giảng viên đánh giá năng lực sinh viên hợp lý và khách quan.

Nhân tố Quản lý và hỗ trợ đào tạo có ảnh hưởng mạnh thứ ba, được thể hiện qua hệ số tác động $\beta = 0,200$, giá trị trung bình mean = 3,08, độ lệch chuẩn = 0,849. Chất lượng dịch vụ quản lý và hỗ trợ đào tạo cần được thực hiện bài bản, quy củ cũng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến và sự hài lòng của sinh viên. Cán bộ quản lý và hỗ trợ đào tạo là cầu nối giữa sinh viên và các giảng viên. Quy trình quản lý và hỗ trợ đào tạo cần được xây dựng và thực hiện bài bản giúp cho quá trình vận hành lớp học đúng kế hoạch, lịch trình và nội dung đào tạo. Các cơ sở đào tạo trực tuyến cần giảm các thủ tục hành chính phức tạp, chồng chéo và tất cả đều phải mô hình hóa các quy trình quản lý hành chính và tối đa hóa các ứng dụng qua Internet. Cán bộ quản lý và hỗ trợ đào tạo cần chuyên nghiệp hơn trong công tác giải quyết thắc mắc của sinh viên. Giáo viên cố vấn là đầu mối hỗ trợ giải quyết các vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính của sinh viên với nhà trường. Thường xuyên tham gia các diễn đàn để tư vấn cho sinh viên trong quá trình học tập.

Nhân tố Giáo trình và tài liệu học tập, ảnh hưởng mạnh thứ tư được thể hiện qua hệ số tác động $\beta = 0,188$ và giá trị trung bình mean = 3,31, độ lệch chuẩn = 0,850. Giáo trình và tài liệu học tập trong đào tạo trực tuyến gồm các loại tài liệu học tập điện tử liên quan đến quá trình dạy và học như: bài giảng điện tử, đề cương bài giảng, giáo trình điện tử, bài tập lớn (case study), tài liệu tham khảo, các liên kết truy cập vào các trang Web, các thư viện điện tử và đặc biệt có một diễn đàn điện tử. Để tự học có hiệu quả sinh viên cần có kỹ năng và phương pháp tự học khoa học. Đó là: kỹ năng tìm kiếm, sử dụng tài liệu; kỹ năng đọc sách; kỹ năng tiếp

thu bài giảng ở tài liệu học tập đa phương tiện. Để nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo cần nghiên cứu xây dựng các tài liệu học tập, giáo trình, bài giảng dưới dạng dữ liệu điện tử để cung cấp cho sinh viên. Nguồn tài liệu này có thể do chương trình đào tạo cung cấp miễn phí cho sinh viên hoặc thu phí sử dụng với giá rẻ. Điều này sẽ giúp sinh viên giảm chi phí học tập so với phương thức đào tạo từ xa truyền thống, do không bị bắt buộc phải mua sách, giáo trình bản cứng với giá thành cao. Các nguồn tài liệu học tập luôn sẵn sàng 24/7, khả năng cá nhân hóa việc học tập cho phép học viên học bất cứ ở đâu, bất cứ lúc nào góp phần làm tăng áp lực và trách nhiệm của sinh viên trong việc hoàn thành công việc được giao. Giáo trình và tài liệu học tập đa dạng tạo sự sinh động, hấp dẫn cho bài học, tạo sự hứng thú để sinh viên không ngừng học tập, tìm hiểu, nghiên cứu. Có nhiều cách tham khảo tài liệu học tập khuyến khích sinh viên tích cực hơn và sáng tạo hơn trong cách học, cách tiếp cận tri thức mới. Nghiên cứu xây dựng thư viện điện tử, các tài liệu học tập, giáo trình, bài giảng dưới dạng dữ liệu điện tử để cung cấp cho sinh viên.

Nhân tố Công nghệ có ảnh hưởng mạnh thứ năm, được thể hiện qua hệ số tác động $\beta = 0,159$, giá trị trung bình là 2,60, độ lệch chuẩn = 0,978. Việc sử dụng Internet trong giảng dạy và học tập là rất cần thiết nhưng ở Việt Nam, do cơ sở hạ tầng mạng còn thấp và chưa được đầu tư đúng mức nên việc áp dụng đào tạo trực tuyến vẫn còn là một thách thức trong ngành giáo dục. Cơ sở hạ tầng tại Việt Nam chưa thực sự phát triển đồng bộ tại các vùng miền của cả nước, tình trạng nghẽn mạng xảy ra tương đối thường xuyên khi có số lượng sinh viên cùng đăng nhập quá lớn. Với cơ sở hạ tầng như hiện nay, tình trạng nghẽn mạng xảy ra tương đối thường xuyên khi có số lượng sinh viên cùng đăng nhập quá lớn, chưa kể tới nhu cầu thảo luận đồng thời cùng một lúc giữa các sinh viên đó. Các cơ sở giáo dục cần phát triển đường truyền Internet tốc độ cao mang lại sự ổn định cho hệ thống đào tạo trực tuyến. Đồng thời Website của nhà trường

cũng phải đảm bảo được tính cập nhật và tính bảo mật, những thông tin cá nhân và thông tin học tập của sinh viên phải được quản lý đào tạo bảo mật và tôn trọng.

Nhân tố Chương trình đào tạo có ảnh hưởng mạnh thứ sáu, được thể hiện qua hệ số tác động $\beta = 0,146$ và giá trị trung bình mean = 3,64, độ lệch chuẩn = 1,141. Để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến, các cơ sở giáo dục đại học cần xây dựng lại hệ thống chương trình đào tạo trực tuyến theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và quy định của trường. Chương trình đào tạo cần được thiết kế lại theo định hướng ứng dụng, xây dựng tài liệu giảng dạy trực tuyến và tổ chức đánh giá quá trình đào tạo phù hợp. Cân đối tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành trong chương trình đào tạo của từng ngành học, từng môn học. Học hỏi, nghiên cứu và nhập khẩu các chương trình đào tạo nước ngoài để đảm bảo tính cập nhật với kiến thức mới của thế giới. Mời các doanh nghiệp, các nhà hoạt động thực tiễn tham gia giảng dạy nhằm trang bị cho sinh viên những kỹ năng làm việc khi tốt nghiệp. Dùng công nghệ số hóa để thực hiện đổi mới chương trình đào tạo bằng cách xây dựng nội dung chương trình dạy học công nghệ số.

Nhân tố Giao diện hệ thống có ảnh hưởng yếu nhất, được thể hiện qua hệ số tác động $\beta = 0,122$ và giá trị trung bình mean = 3,69, độ lệch chuẩn = 0,872. Nhờ ứng dụng công nghệ thông tin nên các chương trình đào tạo trực tuyến có giao diện phong phú, sử dụng nhiều hiệu ứng đa phương tiện, nhiều phần mềm, ứng dụng hỗ trợ việc dạy và học,... có độ tương tác cao giữa người sử dụng và chương trình, đàm thoại trực tiếp qua mạng. Điều này đem đến cho sinh viên sự thú vị, say mê trong quá trình tiếp thu kiến thức cũng như hiệu quả trong học tập. Giao diện dễ sử dụng, dễ học tập, đòi hỏi ít sự cố gắng từ người sử dụng. Thiết kế hiển thị phù hợp cho giao diện trên máy tính bảng và điện thoại thông minh sẽ giúp sinh viên thuận tiện trong việc học tập. Sử dụng hình ảnh minh họa liên quan đến nội dung khóa học sẽ giúp sinh viên dễ hiểu và nhớ lâu nội dung bài học.

Tài liệu tham khảo

- Al-Rafai, A., Al-Fahad, M., Arafa, T., Son, M., & Handy, H. (2016). Measuring Satisfaction with Performance Enhancement Activities: Evidence from Business Education. *International Journal of Information and Education Technology*, 10, 741-753.
- Amoroso, D. L., & Cheney, P. H. (1991). Testing a causal model of end-user application effectiveness. *Journal of Management Information Systems*, 8(1), 63-89.
- Arbaugh, J. B., & Duray, R. (2002). Technological and Structural Characteristics, Student Learning and Satisfaction with Web-Based Courses: An Exploratory Study of Two On-Line MBA Programs. *Management Learning*, 33(3), 331-347.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Bates, A. W. (1997). The impact of technological change on open and distance learning. *Distance Education*, 18(1), 93-109. <https://doi.org/10.1080/0158791970180108>
- Chen, S. H., Yang, C. C., Lin, W. T., & Yeh, T. M. (2007). Service quality attributes determine improvement priority. *The TQM Magazine*, 19(2), 162-175.
- Collis, D.J. & Montgomery, C.A. (1995) Competing on Resources: Strategy in the 1990s. *Harvard Business Review*, 73(4), 118-128.
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Elliot, K. M., & Healy M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Elumalai, K. V., Sankar, J. P., Kalaichelvi R., John, J. A., Menon, N., Alqahtani, M. S. M., & Abumelha, M. A. (2020). Factors Affecting the Quality of E-Learning during the Covid-19 Pandemic from the Perspective of Higher Education Students. *Journal of Information Technology Education*, 19, 731-753. <https://doi.org/10.28945/4628>
- Firdaus, A. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Research & Method in Education*, 29(1), 71-89.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Grossman Pamela, Smagorinsky Peter & Valencia Sheila. (1999). Appropriating Tools for Teaching English: A Theoretical Framework for Research on Learning to Teach. *American Journal of Education*, 108(1), 1-29.
- Liaw Shu-Sheng, Huang Hsiu-Mei & Chen Gwo-Dong. (2007). Surveying instructor and learner attitudes toward E-learning. *Computers & Education*, 49(4), 1066-1080. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2006.01.001>
- LeBlanc, Gaston & Nguyen. (1997). Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, 11(2), 72-79.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing of service quality in emerging perspectives on service marketing. *Chicago, AMA*, 99-107.
- Lê Văn Huy, Nguyễn Thị Hà My (2007). Xây dựng mô hình lý thuyết và phương pháp đo lường về chỉ số hài lòng khách hàng ở Việt Nam. *Tạp chí Ngân hàng*, 12, 5-10.
- Maltz, L. & Deblois, P. (2005). The EDUCAUSE Current Issues Committee. Top Ten IT Issues. *EDUCAUSE Review*, 40(1), 15-28.
- Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại Học Trà Vinh. *Tạp chí Giáo dục*, Số đặc biệt kì 1 tháng 5, 133-137.
- Oliver, R.L. (1999) Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63(4), 33-34. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. (2004). Importance-Performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 12(1), 39-52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pei-ChenSun, Ray J.Tsaim, GlennFinger ,Yueh-YangChen & DowmingYeh. (2006). What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*, 50(4), 1183-1202. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2006.11.007>

- Phạm Thị Mộng Hằng (2020). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên với hoạt động giảng dạy E-learning ở trường Đại Học Công Nghệ Đồng Nai. *Tạp chí Giáo dục*, 476 (2-4), 49-54.
- Piccoli, G., Ahmad, R., & Ives, B. (2001). Web-Based Virtual Learning Environments: A Research Framework and a Preliminary Assessment of Effectiveness in Basic IT Skills Training. *MIS Quarterly*, 25, 401-426. <http://dx.doi.org/10.2307/3250989>
- Wang, S. & Noe, R.A. (2010) Knowledge Sharing: A Review and Directions for Future Research. *Human Resource Management Review*, 20, 115-131. <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2009.10.001>
- Wang, Y. S. (2003). Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems. *Information & Management*, 41(1), 75-86. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(03\)00.028-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(03)00.028-4)
- Vũ Thúy Hằng, Nguyễn Mạnh Tuấn (2013). Tích hợp các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng của người học vào hệ thống E-learning: Một tình huống tại trường Đại Học Kinh Tế - Luật. *Tạp chí Khoa Học Đại học Sư Phạm TPHCM*, 53, 24 -33.