



ONLINE LEARNING IN THE DIGITAL TRANSFORMATION PHASE: A STUDY SATISFACTION OF UNIVERSITY STUDENTS IN HO CHI MINH CITY

Vo Thi Kim Ngan^{1*}, Tran Nguyen Khanh Hai¹

¹University of Finance – Marketing

| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
|---|---|
| <p>DOI: 10.52932/jfm.vi5.360</p> <p><i>Received:</i> January 06, 2023</p> <p><i>Accepted:</i> April 11, 2023</p> <p><i>Published:</i> October 25, 2023</p> <p>Keywords: Digital transformation; E-learning; Satisfaction; Student.</p> | <p>Online learning has been considered a trend in education in general and higher education in particular, this form of learning is being used by many higher education institutions deployed independently or in parallel with the traditional form of learning. This study was conducted to determine the factors affecting the satisfaction of students in Ho Chi Minh City universities towards e-learning in the digital transformation stage, thereby proposing several solutions to increase the satisfaction of students with e-learning. The research was conducted based on a combined research method including qualitative and quantitative research. Primary data was collected from 378 questionnaires and analyzed by SPSS 20 software. The results show that there are plenty factors affecting students' satisfaction towards e-learning from high to low, including the interaction between students and lecturers, the connection between students with lesson content, technology, student-student interactions, and courses. From the research results, the author proposes solutions related to improving the capacity and qualifications of lecturers, developing students' skills and attitudes, building and implementing online teaching and learning content to improve student satisfaction with online learning.</p> |

*Corresponding author:

Email: kimngan.tchc@ufm.edu.vn



HỌC TRỰC TUYẾN TRONG GIAI ĐOẠN CHUYỂN ĐỔI SỐ: NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐẠI HỌC TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Võ Thị Kim Ngân^{1*}, Trần Nguyễn Khánh Hải¹

¹Trường Đại học Tài chính – Marketing

| THÔNG TIN | TÓM TẮT |
|---|--|
| <p>DOI: 10.52932/jfm.vi5.360</p> <p>Ngày nhận: 06/01/2023</p> <p>Ngày nhận lại: 11/04/2023</p> <p>Ngày đăng: 25/10/2023</p> <p>Từ khóa: Chuyển đổi số; Học trực tuyến; Sinh viên; Sự hài lòng.</p> | <p>Đào tạo trực tuyến đã và đang được xem là xu thế trong giáo dục nói chung và giáo dục đại học nói riêng, hình thức đào tạo này đang được nhiều cơ sở giáo dục đại học triển khai độc lập hoặc song hành với hình thức đào tạo truyền thống. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đại học tại TP HCM đối với việc học trực tuyến trong giai đoạn chuyển đổi số và đề xuất một số hàm ý quản trị để gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến. Nghiên cứu sử dụng phương pháp kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Dữ liệu sơ cấp thu thập từ 378 bảng câu hỏi với đối tượng là sinh viên đại học đã và đang tham gia học trực tuyến tại TP HCM và được xử lý bằng phần mềm SPSS 20. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến theo mức độ từ cao tới thấp gồm: sự tương tác giữa sinh viên và giảng viên, sự tương tác giữa sinh viên với nội dung bài học, công nghệ, tương tác giữa sinh viên với sinh viên, giảng viên và chương trình đào tạo. Từ đó, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị về nâng cao năng lực, trình độ của giảng viên, phát triển kỹ năng, thái độ của sinh viên, xây dựng và triển khai nội dung dạy và học nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến.</p> |

1. Giới thiệu

Hình thức giảng dạy trực tuyến được xem là một xu thế mới giúp gắn kết người dạy và người học dựa trên công nghệ thông tin và truyền thông. Xu hướng người học tham gia vào các khóa học bằng hình thức đào tạo trực tuyến tăng lên đáng kể theo hàng năm khi có gần 75%

các trường cao đẳng và đại học cung cấp các khóa học trực tuyến trong năm 1999, tăng từ 48% vào năm 1998 (Piskurich, 2004). Tính đến năm 2014, 93% trường cao đẳng truyền thống tại Mỹ cung cấp khóa học trực tuyến (Lyons, 2018). Tại Việt Nam, đào tạo trực tuyến đã hình thành và phát triển từ những năm cuối của thập niên 2009 với sự ra đời của các chương trình đào tạo từ xa được cấp bằng của một số trường. Trong 05 năm trở lại đây, ngày càng có thêm nhiều trường triển khai các chương trình đào

*Tác giả liên hệ:

Email: kimngan.tchc@ufm.edu.vn

tạo trực tuyến hoàn toàn. Như vậy, có thể thấy rằng giáo dục trực tuyến đang được dần được coi là hình thức đào tạo chính thức, là xu hướng đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng. Do đó, việc thực hiện các nghiên cứu về học trực tuyến là một trong những vấn đề cần thiết, là căn cứ để các cơ sở giáo dục đại học có thể đưa ra những quyết định để triển khai hình thức này một cách hiệu quả hơn.

Nghiên cứu về sự hài lòng nói chung và sự hài lòng của sinh viên đối với các chương trình học trực tuyến đã được thực hiện bởi khá nhiều nhà nghiên cứu. Trong đó, các nghiên cứu chủ yếu sử dụng các mô hình lý thuyết chung về sự hài lòng. Ở Việt Nam, đa số các nghiên cứu được thực hiện đối với các trường cụ thể, chưa có nghiên cứu khái quát dành cho đối tượng sinh viên nói chung. Nghiên cứu này tập trung xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại các trường đại học trên đại bàn TPHCM đối với việc học trực tuyến và được thực hiện trong bối cảnh nghiên cứu mới là giai đoạn bình thường mới với bối cảnh tồn tại song hành giữa đào tạo trực tuyến và đào tạo truyền thống và giai đoạn chuyển đổi số trong các cơ sở giáo dục đại học. Về mặt lý luận, nghiên cứu này góp phần khẳng định lại vai trò của sự hài lòng, các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng, cụ thể là đối với việc học trực tuyến. Về mặt thực tiễn, kết quả nghiên cứu được xem là căn cứ giúp các cơ sở giáo dục đại học có cái nhìn chính xác nhất về quan điểm, thái độ, nhận xét, đánh giá của sinh viên với hình thức đào tạo trực tuyến để từ đó các trường có thể tìm ra được phương pháp phù hợp để gia tăng sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo này.

Bài viết này trình bày cơ sở lý thuyết liên quan tới sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, phương pháp nghiên cứu và kết quả nghiên cứu về các yếu tố và mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến từ đó đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Lý thuyết về sự hài lòng

Sự hài lòng của khách hàng trở thành một tài sản quan trọng đối với các doanh nghiệp và tổ chức trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ vững sự trung thành, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Theo Oliver (1980) thì sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Mô hình đánh giá về sự hài lòng của được các tác giả hoàn thiện, phát triển và ứng dụng trong nghiên cứu trong các lĩnh vực khác nhau. Năm 1989, chỉ số (barometer) đo mức độ hài lòng đầu tiên được ra đời tại Thụy Điển (Swedish Customer Satisfaction Barometer – SCSB) nhằm thiết lập chỉ số hài lòng của khách hàng đối với việc mua và tiêu dùng sản phẩm – dịch vụ nội địa. Trong những năm sau đó, chỉ số này được phát triển và ứng dụng rộng rãi tại các nước phát triển như Mỹ – ACSI, Na Uy – NCSI, Đan Mạch – DCSI và các quốc gia EU – ECSI (1998). Năm 1994, chỉ số hài lòng của khách hàng của Mỹ (ASCI) đã được xây dựng. Trong mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI), giá trị cảm nhận chịu tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng. Tiếp theo là mô hình chỉ số hài lòng của châu Âu đã đề xuất mô hình chỉ số hài lòng, sự hài lòng của khách hàng là sự tác động tổng hòa của 4 nhân tố hình ảnh, sự mong đợi, giá trị cảm nhận, chất lượng cảm nhận.

2.2. Lý thuyết về chất lượng dịch vụ

Cronin và Taylor (1992) cho rằng, cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng, chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Vì vậy, 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. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL cũng được phát triển bởi Parasuraman và cộng sự (1994) nhằm đo lường sự hài lòng của khách

hàng, theo đó sự hài lòng về chất lượng dịch vụ được cảm nhận dựa trên 10 yếu tố, gồm: (1) Sự tin cậy, (2) Sự đáp ứng, (3) Năng lực phục vụ, (4) Khả năng tiếp cận, (5) Phong cách phục vụ, (6) Thông tin, (7) Tín nhiệm, (8) An toàn, (9) Hiểu biết khách hàng, (10) Phương tiện hữu hình. Mô hình này sau đó được điều chỉnh còn 5 yếu tố cơ bản là (1) Sự tin cậy, (2) Sự bảo đảm, (3) Năng lực phục vụ, (4) Sự cảm thông và (5) Phương tiện hữu hình (Parasuraman và cộng sự, 1994).

2.3. Một số khái niệm

Học trực tuyến (E-Learning)

Theo mô tả của Howlett và cộng sự (2009) thì học tập điện tử hoặc trực tuyến có thể được định nghĩa là việc sử dụng công nghệ và phương tiện điện tử để cung cấp, hỗ trợ và tăng cường cả học tập và giảng dạy và liên quan đến giao tiếp giữa người học và giáo viên sử dụng nội dung trực tuyến. Masie Center (2014) cho rằng, E-Learning là việc học tập hay đào tạo được chuẩn bị, truyền tải hoặc quản lý, sử dụng nhiều công cụ của công nghệ thông tin, truyền thông khác nhau và được thực hiện ở mức cục bộ hay toàn cục. Qua đó, có thể hiểu E-learning 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.

Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

Trong nghiên cứu này tiếp cận quan điểm về dịch vụ của Kotler và Keller (2006). Khi đó, dịch vụ được hiểu là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất. Theo Kotler và Keller (2006) thì chất lượng dịch vụ được đánh giá bởi khách hàng, đó là cảm nhận của khách hàng về những gì họ nhận được so với sự kỳ vọng của họ về dịch vụ trước khi sử dụng. Như vậy, có thể thấy bản chất của việc đo lường chất lượng dịch vụ chính là sự chênh lệch giữa những gì khách hàng nhận được hoặc cảm nhận được từ dịch vụ thực tế với sự kỳ vọng của họ trước khi trải nghiệm dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ giáo dục đào tạo

Theo Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2022), chất lượng dịch vụ giáo dục là sự mong đợi và nhận thức của người học khi sử dụng và tham gia các hoạt động giáo dục. Theo đó, có thể hiểu chất lượng dịch vụ giáo dục chính là sự chênh lệch giữa những gì người học mong đợi từ dịch vụ giáo dục so với trải nghiệm việc học trên thực tế của họ.

Sự hài lòng của người học

Liên quan đến sự hài lòng của người học, nhiều nghiên cứu cho thấy các yếu tố như trình độ của người dạy, tính cách của từng cá nhân và việc người học tham gia vào quá trình dạy học có sự ảnh hưởng nhất định đến sự hài lòng của người học (Kuo và cộng sự, 2014). Theo Kuo và cộng sự (2014) thì các cơ sở giáo dục đại học có xu hướng đánh giá chất lượng dịch vụ từ góc độ của cơ sở đào tạo và tác giả cho rằng thay vào đó các cơ sở đào tạo nên đánh giá trên quan điểm của sinh viên. Sharma (2020) cho rằng, sự hài lòng của người học có thể đo lường bằng các yếu tố sau: nội dung khóa học, phương pháp giảng dạy, tài liệu giảng dạy, môi trường và giá trị bài học.

2.4. Các giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Cơ sở hình thành giả thuyết nghiên cứu

Các giả thuyết của nghiên cứu này được đề xuất dựa trên lý thuyết về sự hài lòng, chất lượng dịch vụ và việc tổng hợp các nghiên cứu trong và ngoài nước về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng. Qua đó cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về việc học trực tuyến được xác định tùy theo định hướng lý thuyết và quan điểm tiếp cận của các nhà nghiên cứu. Nghiên cứu này tập trung vào các giả thuyết với các yếu tố xuất hiện ở nhiều các nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng với việc học trực tuyến, bao gồm 5 yếu tố: Giảng viên, Công nghệ, chương trình đào tạo, Thái độ người học và Tương tác.

Mối quan hệ giữa Giảng viên và sự hài lòng

Trong bối cảnh giáo dục đại học hiện nay, một trong những phương pháp giáo dục được

sử dụng phổ biến là phương pháp dạy học tích cực nhằm phát huy tính chủ động, sáng tạo của người học, trong đó, lấy người học làm trung tâm, giảng viên giữ vai trò chủ đạo. Yếu tố Giảng viên phản ánh vai trò chính của giảng viên trong việc tổ chức các hoạt động trong quá trình dạy học trực tuyến (Sun và cộng sự, 2006). Đa số các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đã khẳng định vai trò của yếu tố giảng viên đến sự hài lòng của sinh viên (Sun và cộng sự, 2006; Baber, 2020; Phạm Thị Mộng Hằng, 2020; Lê Nam Hải & Trần Yến Nhi, 2022; Đinh Thị Hồng Gấm, 2022) khẳng định rằng, giảng viên biết cách tổ chức và chuẩn bị cho lớp học, tạo môi trường thoải mái khi học tập, quan tâm đến lớp học, cố gắng duy trì lớp học giúp sinh viên không bị phân tâm và cách giảng dạy với các kỹ năng giao tiếp được sinh viên đồng tình và có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Theo đó, nghiên cứu này đề xuất giả thuyết như sau:

Giả thuyết H1: Giảng viên có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến.

Mối quan hệ giữa Công nghệ và sự hài lòng

Đào tạo trực tuyến là một trong những hình thức đào tạo gắn liền với yếu tố công nghệ. Yếu tố Công nghệ phản ánh những tác động từ việc áp dụng công nghệ vào quá trình dạy và học trực tuyến (Sun và cộng sự, 2006). Trong nghiên cứu của Sharma (2020), đường truyền dữ liệu tốt là yếu tố dự báo mức độ hài lòng của sinh viên. Công nghệ là một trong những các yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Khía cạnh công nghệ liên quan đến sự thân thiện và dễ tương tác với người dùng, sự ổn định trong hoạt động và sử dụng hiệu quả các thành phần trong hệ thống (Phạm Thị Mộng Hằng, 2020). Do đó, giả thuyết đặt ra như sau:

Giả thuyết H2: Công nghệ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến.

Mối quan hệ giữa chương trình đào tạo và sự hài lòng

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. Theo nghiên cứu của Baber (2020) 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. Baber (2020) cho rằng, Chương trình đào tạo là sự đánh giá của người học về cấu trúc chương trình, nội dung bài học được giảng dạy trực tuyến. Baber (2020) cũng khẳng định rằng, việc tổ chức hợp lý và dễ hiểu trong việc triển khai nội dung bài học (chương trình đào tạo) sẽ giúp tăng kết quả học tập và cuối cùng giúp nâng cao sự hài lòng của sinh viên trong khóa học.

Giả thuyết H3: Chương trình đào tạo ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến.

Mối quan hệ giữa Thái độ của sinh viên và sự hài lòng

Trong quá trình học trực tuyến có thể thấy sinh viên là đối tượng tham gia chính. Để mang đến sự thỏa mãn và có trải nghiệm thuận lợi trong quá trình học trực tuyến thì sinh viên cần phải có thái độ phù hợp. Thái độ của sinh viên chính là những suy nghĩ, phản ứng của người học đối với việc học trực tuyến (Baber, 2020). Baber (2020) cũng khẳng định rằng, động lực của sinh viên trong môi trường trực tuyến cũng là một yếu tố quan trọng quyết định đến sự thành công và hài lòng của kết quả học tập. Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú (2021) cũng cho rằng, bản thân người học đóng vai trò quan trọng quyết định đến hiệu quả học tập.

H4: Thái độ của sinh viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến.

Mối quan hệ giữa Tương tác và sự hài lòng

Sự tương tác được hiểu là sự giao tiếp qua lại hai chiều giữa những sinh viên với nhau, giữa

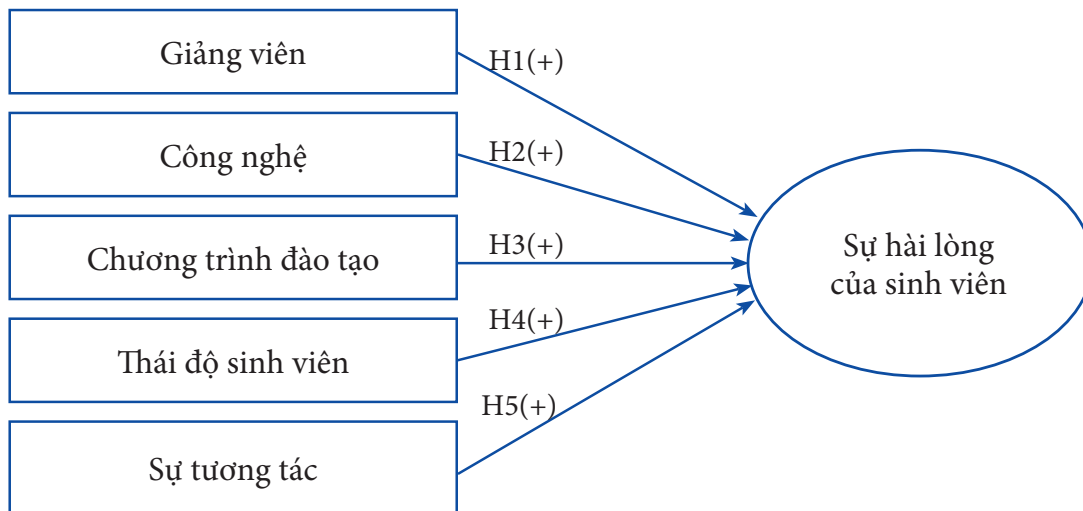
sinh viên với giảng viên và giữa giảng viên với nội dung bài học (Sun và cộng sự, 2006). Sự tương tác trong mối quan hệ với sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức đào tạo trực tuyến được đề cập đến gồm 3 sự tương tác theo quan điểm của Moore (1989), bao gồm: Sự tương tác giữa người học với người học, sự tương tác giữa người dạy và người học, và sự tương tác giữa người học và nội dung. Trong các nghiên cứu của Sun và cộng sự (2006), Phạm Thị Mộng Hằng (2020), Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng

Cẩm Tú (2021) và Đinh Thị Hồng Gấm (2022) đã khẳng định, Sự tương tác có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến. Giả thuyết được đặt ra như sau:

Giả thuyết H5: Sự tương tác có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ các giả thuyết được trình bày như trên, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, bao gồm nghiên cứu định tính và định lượng, cụ thể:

Nghiên cứu định tính được thực hiện nhằm xây dựng và điều chỉnh các thang đo. Nhóm tác giả tiến hành tổng hợp cơ sở lý thuyết về sự hài lòng, chất lượng dịch vụ và các nghiên cứu có liên quan. Từ đó, đề xuất mô hình nghiên cứu. Để khẳng định và điều chỉnh mô hình nghiên cứu, nhóm tác giả sử dụng dữ liệu được thu thập bằng kỹ thuật phỏng vấn sâu với 20 sinh viên đã và đang tham gia các lớp học trực tuyến. Kết quả khẳng định có 5 yếu tố được đề xuất tác động đến sự hài lòng của sinh viên, bao gồm 4 nhân tố đã được đề xuất trong mô hình đó là: giảng viên, thái độ của sinh viên, công nghệ và

chương trình đào tạo; riêng biến sự tương tác được tách ra thành 3 yếu tố thành phần đó là: tương tác sinh viên với sinh viên, sinh viên với giảng viên và sinh viên với nội dung bài học.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng khảo sát thông qua bảng câu hỏi, các biến quan sát được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ. Các biến này được kế thừa từ các nghiên cứu của Sharma (2020) với thang đo yếu tố giảng viên; các thang đo công nghệ được tham khảo từ nghiên cứu của Sharma (2020) và Phạm Thị Mộng Hằng (2020); thang đo chương trình đào tạo được sử dụng từ bộ câu hỏi Eom và cộng sự (2006); thang đo thái độ của sinh viên từ các nghiên cứu Eom và cộng sự (2006), Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi (2021) và phỏng vấn sâu; thang đo sự tương tác giữa sinh viên với giảng

viên, sinh viên và nội dung từ các nghiên cứu của Kuo và cộng sự (2014), thang đo sự tương tác giữa sinh viên với nội dung được kế thừa từ nghiên cứu của Kuo và cộng sự (2014); cuối cùng thang đo về sự hài lòng được tham khảo từ các nghiên cứu Sun và cộng sự (2006) và Kuo và cộng sự (2014). Mẫu sử dụng trong nghiên cứu này là nhóm các sinh viên đã và đang tham gia các lớp học trực tuyến ở TPHCM với phương pháp chọn ngẫu nhiên phân tầng, kỹ thuật lấy mẫu thuận tiện. Tại TPHCM có 60 trường đại học, trong đó có 3 trường thuộc khối Công An, 6 trường thuộc đại học quốc gia TPHCM, 37 trường công lập và 14 trường tư thục. Nghiên cứu tập trung vào 3 nhóm trường trừ khối công an là những ngành đào tạo đặc thù. Với số lượng các trường trong các nhóm được chọn theo tỷ lệ tương đối như sau: 3/14 trường tư thục, 7/37 trường công lập và 1/6 trường thuộc đại học quốc gia TPHCM. Bảng câu hỏi được gửi qua đường link online đến đối tượng được khảo sát, số bảng câu hỏi thu về là 384, trong đó dữ liệu sơ cấp được sử dụng phân tích từ 378 bảng hỏi hợp lệ. Bằng sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20, tác giả tiến hành kiểm định độ tin cậy thang đo (hệ số Cronbach's Alpha), phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy để xác định các yếu tố và mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng.

4. Kết quả và đánh giá

4.1. Kết quả nghiên cứu

4.1.1. Mô tả dữ liệu

Qua dữ liệu thống kê cho thấy, tỷ lệ sinh viên khảo sát ở trường tương đối đồng đều với tỷ lệ cao nhất là 12,43% và thấp nhất là 7,41%. Trong đó, nhóm sinh viên được khảo sát chiếm tỷ trọng cao nhất là sinh viên Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh và Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn. Các nhóm chiếm tỷ trọng thấp nhất là nhóm sinh viên Đại học Văn Hiến (7,41%) và Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh (8,99%). Về phân loại theo năm học, đa số sinh viên được khảo sát thuộc nhóm sinh viên năm 3 (29,63%) và năm 2 (28,04%), còn lại 2 nhóm sinh viên năm 1 và năm 4. Tỷ lệ nam nữ

trong nhóm đáp viên có 36,24% sinh viên được khảo sát là nam giới và 63,76 % là nữ giới (*xem chi tiết trong Phụ lục 1 online*).

4.1.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo

Kết quả kiểm định cho thấy, tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy vì có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6; tuy nhiên, có 4 biến quan sát bị loại vì hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến lớn hơn Cronbach's Alpha của biến tổng đó là biến quan sát CN5, CT4, TTS1 và TTG5. Sau khi loại bỏ các biến quan sát không đạt thì kết quả sau khi phân tích hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6 và không có biến quan sát nào có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến lớn hơn Cronbach's Alpha của biến tổng và được sử dụng để phân tích EFA (*chi tiết tại Phụ lục 2 online*).

4.1.3. Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các biến độc lập cho thấy, việc phân tích nhân tố là thích hợp với hệ số KMO = 0,766 > 0,5; Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig. = 0,000 < 0,05) cho thấy giữa các biến quan sát có mối tương quan với nhau. Giá trị Eigenvalue = 1,552 > 1, và phương sai trích được là 67,89%. Với kết quả này thì có 27 biến quan sát được rút trích thành 7 nhân tố. Tuy nhiên, biến quan sát CN3 không đảm bảo độ giá trị phân biệt do sự chênh lệch giữa hệ số tải nhân tố lớn nhất và thứ hai < 0,3 (0,385 và 0,604) nên bị loại. Sau khi loại biến quan sát không phù hợp, tiếp tục tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA cho kết quả như sau: hệ số KMO = 0,760 > 0,5, kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig. = 0,000 < 0,05), có 26 biến quan sát được chia thành 7 nhân tố với giá trị Eigenvalue = 1,372 > 1 và phương sai trích được là 69,1% (*kết quả chi tiết trong Phụ lục 2 online*).

Kết quả phân tích EFA cho thấy, 4 biến quan sát đo lường cho biến sự hài lòng với hệ số KMO = 0,718 > 0,5 nên phân tích nhân tố là phù hợp. Kiểm định Bartlett's có ý nghĩa với mức ý nghĩa Sig. = 0,000. Phương sai trích được sau khi EFA là 56,7% cho thấy, nhân tố được rút trích giải thích được 56,7% biến thiên của

dữ liệu tại hệ số Eigenvalue = 2,279. Do đó, kết quả EFA được chấp nhận và có thể sử dụng cho bước phân tích hồi quy tiếp theo.

4.1.4. Phân tích hồi quy

Trước khi tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính, ta xem xét các mối tương quan tuyến tính giữa biến độc lập và biến phụ thuộc. Kết quả phân tích cho thấy, tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc có hệ số Pearson dao động từ 0,184-0,707 và đều có sig < 0,05, chứng tỏ các biến độc lập có mối quan hệ khá chặt chẽ với biến phụ thuộc. Đồng thời, hệ số tương quan các biến độc lập với nhau đều < 0,9, vì thế ít có khả năng xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Điều này chứng tỏ, các biến độc lập có nhiều

khả năng giải thích cho biến phụ thuộc, đồng thời các biến độc lập đạt giá trị phân biệt.

Phương pháp phân tích hồi quy được thực hiện theo phương pháp đưa vào một lượt (phương pháp Enter), kết quả cho thấy, hệ số $R^2 = 0,602$ và hệ R^2 hiệu chỉnh = 0,647. Như vậy, mô hình hồi quy được xây dựng gồm 7 biến độc lập giải thích được 64,7% ý nghĩa của mô hình hồi quy. Bên cạnh đó, Kết quả phân tích ANOVA với trị thống kê F có giá trị 93,271, tại mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,05, điều này chứng tỏ giả thuyết H_0 (tập hợp các biến độc lập không có mối liên hệ với biến phụ thuộc) bị bác bỏ. Vì thế, mô hình hồi quy được lựa chọn trên đây phù hợp dữ liệu thị trường.

Bảng 3. Các thông số trong phương trình hồi quy

| Nhân tố | Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa | | Hệ số hồi quy chuẩn hóa | T | Sig. | Thống kê đa cộng tuyến (VIF) |
|---|------------------------------|--------------|-------------------------|-------|-------|------------------------------|
| | B | Sai số chuẩn | | | | |
| Constant | 0,238 | 0,235 | | 1,010 | 0,313 | |
| Giảng viên | 0,029 | 0,032 | 0,036 | 0,921 | 0,003 | 1,020 |
| Công nghệ | 0,129 | 0,035 | 0,158 | 3,724 | 0,000 | 1,232 |
| Chương trình đào tạo | 0,178 | 0,031 | 0,248 | 5,654 | 0,000 | 1,306 |
| Thái độ sinh viên | 0,066 | 0,036 | 0,077 | 1,850 | 0,065 | 1,178 |
| Tương tác giữa sinh viên với sinh viên | 0,189 | 0,033 | 0,225 | 5,667 | 0,000 | 1,070 |
| Tương tác giữa sinh viên với giảng viên | 0,226 | 0,039 | 0,241 | 5,754 | 0,000 | 1,194 |
| Tương tác giữa sinh viên với nội dung | 0,152 | 0,037 | 0,173 | 4,142 | 0,000 | 1,184 |

Kết quả thống kê hệ số hồi quy được tổng hợp trong bảng 3 cho thấy, có 6 biến độc lập trong mô hình có tác động đến biến Sự hài lòng (Sig = 0,000 < 0,05), bao gồm: GV, CN, CT, TTS, TTG, TTG và TTN; còn lại biến TĐ có giá trị Sig > 0,05 bị loại, tức là biến Thái độ của sinh viên không tác động đến sự hài lòng. Điều này có thể được giải thích rằng, trong bối cảnh hiện tại, khi việc học trực tuyến trở nên quen thuộc đối với người học thì các yếu tố đo lường thái độ của sinh viên đối với việc học trực tuyến

đó là: việc cố gắng đạt mục tiêu học tập, nỗ lực khi học trực tuyến cũng có thể tương tự như học trực tiếp và sinh viên cũng cảm thấy tự tin hơn khi trao đổi thông tin với người khác trong các thảo luận học trực tuyến, những điều này có thể được coi là phản ứng bình thường trong quá trình học nói chung nên không có tác động đến sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến.

Thông qua hệ số beta chuẩn hóa cho thấy, Tương tác giữa sinh viên và giảng viên là thành

phần tác động lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên với việc học trực tuyến với hệ số $\beta = 0,039$. Thành phần tác động mạnh thứ 2 là Tương tác giữa sinh viên với nội dung bài học với $\beta = 0,037$. Các yếu tố còn lại tác động đến sự hài lòng của sinh viên với việc học trực tuyến theo thứ tự là

Công nghệ, tương tác giữa sinh viên với sinh viên, giảng viên và chương trình đào tạo.

Cuối cùng, các kiểm tra vi phạm các giả định về hồi quy tuyến tính được thực hiện. Kết quả cho thấy, các giả định mô hình hồi quy tuyến tính không bị vi phạm. Do đó, kết quả kiểm định giả thuyết như sau:

| Giả thuyết | Nội dung giả thuyết | Kết quả |
|------------|--|-----------|
| H1 | Giảng viên → sự hài lòng | Chấp nhận |
| H2 | Công nghệ → sự hài lòng | Chấp nhận |
| H3 | Chương trình đào tạo → sự hài lòng | Chấp nhận |
| H4 | Thái độ sinh viên → sự hài lòng | Bác bỏ |
| H5a | Sự tương tác giữa sinh viên với sinh viên → sự hài lòng | Chấp nhận |
| H5b | Sự tương tác giữa sinh viên với giảng viên → sự hài lòng | Chấp nhận |
| H5c | Sự tương tác giữa sinh viên với nội dung → sự hài lòng | Chấp nhận |

4.2. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Về mặt lý thuyết, trước tiên, kết quả nghiên cứu góp phần củng cố lý thuyết về sự hài lòng, cụ thể là sự hài lòng của người học đối với việc học trực tuyến thông qua việc xác định và đo lường mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến trong giai đoạn chuyển đổi số, các cơ sở giáo dục đại học đang áp dụng song song hoặc độc lập hình thức đào tạo trực tuyến và truyền thống. Các yếu tố được phản ánh tương đối đầy đủ (giải thích được 64,7% biến động của sự hài lòng), bao gồm các yếu tố theo thứ tự tác động từ mạnh đến thấp hơn đó là sự tương tác giữa sinh viên và giảng viên, sự tương tác giữa sinh viên với nội dung bài học, công nghệ, tương tác giữa sinh viên với sinh viên, giảng viên và chương trình đào tạo. Kết quả này có sự tương đồng với các nghiên cứu của Sun và cộng sự (2006); Baber (2020); Phạm Thị Mộng Hằng (2020); Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi (2021); Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú (2021); Đinh Thị Hồng Gấm (2022); Phan Xuân Anh và cộng sự (2022). Vì thế, kết quả của nghiên cứu này là có cơ sở để tin cậy.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Sau hai giai đoạn nghiên cứu định tính và định lượng, kết quả nghiên cứu cho thấy ở thời điểm hiện tại các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến gồm 5 yếu tố và được sắp xếp theo thứ tự giảm dần về mức độ tác động đến sự hài lòng như sau: là sự tương tác gồm (sự tương tác giữa sinh viên và giảng viên, sự tương tác giữa sinh viên với nội dung bài học), công nghệ, tương tác giữa sinh viên với sinh viên, giảng viên và chương trình đào tạo. Với các yếu tố này giải thích được 64,7% biến thiên của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

5.2. Hàm ý quản trị

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu trên, để có thể gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến thì các cơ sở giáo dục đại học có thể tác động vào các yếu tố theo mức độ tác động nhiều tới ít, đó là: sự tương tác giữa sinh viên và giảng viên, sự tương tác giữa sinh viên với nội dung bài học, công nghệ, sự tương

tác giữa sinh viên với sinh viên, giảng viên và chương trình đào tạo.

Thứ nhất, đối với sự tương tác giữa sinh viên- giảng viên, giảng viên cần thiết lập bộ câu hỏi theo mức độ từ dễ đến khó, đồng thời có sự khích lệ sinh viên tham gia trả lời theo khả năng của mỗi sinh viên, giảng viên cũng có thể làm rõ việc tham gia tương tác với giảng viên là một trong những tiêu chí đáng giá quá trình học. Giảng viên cũng có thể tìm hiểu và vận dụng các nền tảng công nghệ như các trò chơi online, công cụ tương tác trực tuyến,... để dễ dàng hơn trong việc tương tác với lớp học. Đối với sinh viên, học trực tuyến là một trong những hình thức yêu cầu về sự chủ động và tích cực nhiều hơn đối với hình thức học trực tiếp, do đó các bạn sinh viên cũng cần tinh thần cầu thị, chủ động, mạnh dạn tham gia tương tác với giảng viên trong quá trình học.

Thứ hai, đối với sự tương tác giữa sinh viên với nội dung bài học, giảng viên cần xây dựng một hệ thống bài tập phù hợp với mục tiêu và chuẩn đầu ra của môn học, có sự hướng dẫn chi tiết cho sinh viên khi làm bài tập giúp cho việc tiếp cận với hệ thống bài tập và làm bài được thuận tiện, dễ dàng hơn; giảng viên tạo ra các hoạt động dạy học thu hút sự tham gia của sinh viên, đòi hỏi các yêu cầu áp dụng các kỹ năng, tư duy phản biện, sự sáng tạo theo chuẩn đầu ra của học phần.

Thứ ba, đối với yếu tố công nghệ, các trường đại học nên lựa chọn và sử dụng nền tảng học trực tuyến thân thiện với người dùng, dễ dàng trong việc sử dụng hoặc có những lớp tập huấn về việc sử dụng các nền tảng học trực tuyến cho sinh viên để sinh viên có thể biết cách sử dụng và sử dụng một cách thành thạo, các ứng dụng trong quá trình học trực tuyến phải được sử dụng một cách hiệu quả, chất lượng từ cả hai phía người dạy và người học; nhà trường có thể hỗ trợ cơ sở vật chất thông qua các khoản hỗ trợ nhất định.

Thứ tư, sự tương tác giữa sinh viên với sinh viên, giảng viên cần tạo môi trường học tập tích cực, khuyến khích sự tham gia thảo luận, trao đổi

của sinh viên trong lớp. Tuy nhiên, trong mối quan hệ tương tác này, người có vai trò quyết định là sinh viên, sinh viên cần chủ động trao đổi, phản hồi ý kiến của các cá nhân khác trong lớp, giữa các nhóm sinh viên trong các hoạt động tại lớp và các hoạt động khác có liên quan đến việc học như làm bài tập nhóm, tự học.

Thứ năm, đối với giảng viên, cần không ngừng học tập, nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp, cần trang bị và thực hiện các hình thức tổ chức lớp học trực tuyến để tạo môi trường học tập thoải mái cho sinh viên, có sự quan tâm nhất định đến từng sinh viên trong lớp. Bên cạnh đó, giảng viên cần có sự tập trung trong quá trình dạy học trực tuyến, tránh bị phân tâm gây ảnh hưởng đến người học.

Thứ sáu, đối với yếu tố chương trình đào tạo, giảng viên cần cung cấp đủ tài liệu về chương trình đào tạo, đề cương chi tiết học phần cho người học và tài liệu môn học có nội dung phù hợp với mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần, giảng viên cần sắp xếp tài liệu theo trình tự, các nội dung logic, thuận tiện cho người học trong quá trình sử dụng tài liệu phục vụ cho học tập.

5.3. Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu này còn một số hạn chế nhất định. *Thứ nhất*, nghiên cứu này có phạm vi nghiên cứu là sinh viên đã và đang tham gia lớp học trực tuyến tại 10 trường đại học, nên tính đại diện cho tổng thể nghiên cứu chưa cao. Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng nghiên cứu bằng cách khảo sát sinh viên ở hầu hết các trường đại học ở khu vực TPHCM. *Thứ hai*, dữ liệu của nghiên cứu này được chưa xem xét đến sự khác biệt theo ngành học đến các yếu tố tác động đến sự hài lòng khi học trực tuyến. Đặc thù ngành học có thể tác động đến việc sử dụng công nghệ hay quá trình dạy và học trực tuyến. Các nghiên cứu tiếp theo có thể tiến hành xem xét thêm sự tác động của yếu tố ngành học đến sự tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên. *Thứ ba*, ở thời điểm hiện tại có 6 yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh, giải thích được 64,7% sự biến thiên của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, có khả

năng còn những yếu tố khác, các biến quan sát khác cũng tham gia vào giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến.

Tài liệu tham khảo

- Baber, H. (2020). Determinants of students' perceived learning outcome and satisfaction in online learning during the pandemic of COVID-19. *Journal of Education and E-learning Research*, 7(3), 285-292. <https://ssrn.com/abstract=3679489>
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Eom, S. B., Wen, H. J., & Ashill, N. (2006). The determinants of students' perceived learning outcomes and satisfaction in university online education: An empirical investigation. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 4(2), 215-235. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2006.00114.x>
- Howlett, D., Vincent, T., Gainsborough, N., Fairclough, J., Taylor, N., Cohen, J., & Vincent, R. (2009). Integration of a case-based online module into an undergraduate curriculum: what is involved and is it effective?. *E-learning and digital media*, 6(4), 372-384. <https://doi.org/10.2304/elea.2009.6.4.372>
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, USA.
- Kuo, T., & Tang, H. L. (2014). Relationships among personality traits, Facebook usages, and leisure activities—A case of Taiwanese college students. *Computers in Human Behavior*, 31, 13-19. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.10.019>
- Lyons, P. (2018). The crafting of jobs and individual differences. *Journal of Business and Psychology*, 23(1-2), 25-36. <https://doi.org/10.1007/s10869-008-9080-2>
- Moore, M. G. (1989). Editorial: Three types of interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1-7. http://aris.teluq.quebec.ca/portals/598/t3_moore1989.pdf
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L., 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*. 58(2), 6-17. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>
- Piskurich, G. M. (2004). *Getting the most from online learning*. San Francisco: Pfeiffer
- Sharma, K., Deo, G., Timalisina, S., Joshi, A., Shrestha, N., & Neupane, H. C. (2020). Online learning in the face of COVID-19 pandemic: Assessment of students' satisfaction at Chitwan medical college of Nepal. *Kathmandu University Medical Journal*, 18(2), 40-47. <http://w.kumj.com.np/issue/70/40-47.pdf>
- Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives successful e-learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*, 50(4), 1183-1202. <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2006.11.007>
- Bùi Tuyết Anh, Trần Hoàng Cẩm Tú (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo E-learning - nghiên cứu tại Đại học Nguyễn Tất Thành. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Trường ĐH Nguyễn Tất Thành*. 4(2), 83-89.
- Đinh Thị Hồng Gấm (2022). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với học trực tuyến trong thời gian chống dịch covid-19: Trường hợp sinh viên Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp Chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 69(3), 79-90. <https://doi.org/10.52932/jfm.vi69.250>
- Lê Nam Hải, Trần Yến Nhi (2021). Nghiên cứu sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến (e-learning): Trường hợp sinh viên ngành kinh tế tại thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 57(4), 232-244. <https://doi.org/10.22144/ctu.jvn.2021.132>
- Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2022). 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 (1), 133-137.
- 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.
- Phan Xuân Anh, Trần Yến Nhi, Đặng Hương Thùy (2022). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng khi học online của sinh viên Trường Đại học Ngoại Thương Cơ sở 2 Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian diễn ra đại dịch Covid-19. *FTU Working Paper Series*. 1 (1), 136-139.