



FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION FOR THE QUALITY OF ONLINE TRAINING SERVICES IN QUANG NGAI PROVINCE

Duong Thi Anh Tien^{1*}, Tran Thi My Linh¹

¹Quang Ngai Campus, Ho Chi Minh City University of Industry, Vietnam

ARTICLE INFO	ABSTRACT
DOI: 10.52932/jfm.v15i9.504 <i>Received:</i> March 16, 2024 <i>Accepted:</i> July 01, 2024 <i>Published:</i> December 25, 2024 Keywords: Online training; Service quality; Student satisfaction. Mã JEL: H24, H26, H32	The study aims to find factors that affect student satisfaction with the quality of online training services in Quang Ngai province. Using qualitative and quantitative research methods and survey data collected from 486 students studying in the Quang Ngai province, research results show that 07 factors positively influence satisfaction in decreasing order of students for the quality of online training services, including Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance, Teaching staff, and Feel the ease of use. Compared to recent studies such as Nguyen Thi Ngoc Diep and Doan Thi Hong Nga (2021) which was researched at Lac Hong University in Dong Nai, emphasizing the factors of Tangible Means and Empathy. Research by Luu Hon Vu (2022) at Ho Chi Minh of Banking University emphasized the factor of Teaching staff. The research results confirm the factors of Tangible Means and Responsiveness. This shows that the research results for this topic are different based on different localities or research periods. This is the basis for management implications for improving the quality of this service in this locality.

*Corresponding author:

Email: duongthianhtien@gmail.com



CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN TẠI TỈNH QUẢNG NGÃI

Dương Thị Ánh Tiên^{1*}, Trần Thị Mỹ Linh¹

¹Phân hiệu Quảng Ngãi, Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh

THÔNG TIN	TÓM TẮT
DOI: 10.52932/jfm.v15i9.504 Ngày nhận: 16/03/2024 Ngày nhận lại: 01/07/2024 Ngày đăng: 25/12/2024 Từ khóa: Chất lượng dịch vụ; Đào tạo trực tuyến; Sự hài lòng sinh viên. JEL codes: H24, H26, H32	Mục đích nghiên cứu tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại tỉnh Quảng Ngãi. Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng cùng dữ liệu khảo sát được thu thập từ 486 sinh viên học tập trên địa bàn tỉnh, kết quả nghiên cứu cho thấy có 07 yếu tố ảnh hưởng tích cực theo mức độ giảm dần lên Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến, bao gồm: Phương tiện hữu hình, Khả năng đáp ứng, Độ tin cậy, Sự đồng cảm, Sự đảm bảo, Đội ngũ giảng viên và Cảm nhận dễ sử dụng. So với các nghiên cứu gần đây như Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021) nghiên cứu tại Trường đại học Lạc Hồng ở Đồng Nai nhấn mạnh yếu tố Phương tiện hữu hình và Sự đồng cảm. Nghiên cứu của Lưu Hón Vũ (2022) thực hiện tại Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh nhấn mạnh yếu tố Đội ngũ giảng viên. Kết quả nghiên cứu khẳng định yếu tố Phương tiện hữu hình và Khả năng đáp ứng. Điều này cho thấy rằng, ở các địa phương khác nhau, hay thời gian nghiên cứu khác nhau thì kết quả nghiên cứu cho chủ đề này là khác nhau. Đây là cơ sở để hàm ý quản trị đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ này tại tỉnh Quảng Ngãi.

1. Giới thiệu

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, công nghệ thông tin đã tạo ra những biến đổi mạnh mẽ trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó lĩnh vực giáo dục là điển hình tiêu biểu nhất. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong thực tế dạy học ngày càng phổ biến và đã mang lại kết quả đáng kể, nhất là phương thức đào tạo trực tuyến (e-learning). Đào tạo trực tuyến là toàn

bộ các hoạt động học tập phải được sử dụng internet hoặc mạng nội bộ (Fee, 2013), còn được hiểu là toàn bộ các hoạt động học tập có mục đích rõ ràng, được triển khai trên cơ sở sử dụng các nền tảng công nghệ thông tin (Cheng, 2006). Đầu năm 2020, đại dịch COVID bùng phát, các trường học đã phải tạm dừng hình thức đào tạo trực tiếp truyền thống, chuyển sang hình thức đào tạo trực tuyến trong những khoảng thời gian cao điểm của dịch bệnh. Do đó, cần có một giải pháp tình thế, để người học tạm ngừng đến trường, không dừng việc học. Cùng với xu hướng phát triển giáo dục đại học

*Tác giả liên hệ:
Email: duongthianhtien@gmail.com

trên toàn thế giới và sự cho phép dạy học trực tuyến theo Thông tư số 09/2021/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc dạy học trực tuyến tại Việt Nam vẫn được duy trì và phát triển (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2021). Việc phân tích và tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến là rất cần thiết. Mặc dù, nghiên cứu về Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến là chủ đề không mới, có nhiều nghiên cứu đã thực hiện như nghiên cứu của Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021) nghiên cứu tại trường đại học Lạc Hồng ở Đồng Nai, nghiên cứu của Trần Yến Nhi (2021) đối với sinh viên khối ngành kinh tế trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh, nghiên cứu của Lưu Hớn Vũ (2022) thực hiện tại trường đại học Ngân Hàng TP. Hồ Chí Minh, song ở bối cảnh và thời điểm nghiên cứu khác nhau, sẽ cho kết quả nghiên cứu là khác nhau. Đặc biệt, tại Quảng Ngãi, hiện có 06 cơ sở đào tạo bao gồm Đại học Phạm Văn Đồng, Đại học Tài chính Kế toán, Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh Phân hiệu Quảng Ngãi, Cao đẳng Y tế Đặng Thùy Trâm, Cao đẳng Việt Hàn, và Cao đẳng Quảng Ngãi đã áp dụng phương thức đào tạo trực tuyến nhất là đợt đại dịch Covid-19. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu tổng thể cho chủ đề này được thực hiện với sinh viên học tập trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi để phân tích sâu về nguyên nhân và giải pháp cho từng yếu tố. Đây là điểm khác biệt và có tính mới cần phải thực hiện trong nghiên cứu này.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Đào tạo truyền thống, giáo viên được xem là trung tâm trong phương pháp dạy và học (Wasserman & Migdal, 2019; Giorgdze & Dgebuadze, 2017). Trong khi, đào tạo trực tuyến là toàn bộ các hoạt động học tập có sử dụng Internet hoặc mạng nội bộ (Fee, 2013), trong đó người dạy và người học có thể giao tiếp với nhau qua mạng dưới các hình thức như email, thảo luận trực tuyến, diễn đàn, hội thảo

video, v.v... (Trịnh Văn Biểu, 2012).

Chất lượng dịch vụ đào tạo là sự khác biệt giữa những gì sinh viên mong muốn nhận được và cảm nhận của họ về chuyển giao thực tế (O'Neill & Palmer, 2004), hay được hiểu là một tiến trình từ việc quan tâm sâu sát việc học của sinh viên, trợ giúp từ các khâu giảng dạy, đánh giá cũng như tất cả các yếu tố khác về cơ sở vật chất, môi trường, tác phong làm việc đối với sinh viên (Horsburgh, 1998).

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trực tuyến chính là sự phản hồi toàn bộ cảm nhận của người tiêu dùng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi (Zineldin, 2000; Oliver, 1999). Sự hài lòng là việc so sánh giữa sự kỳ vọng với cảm giác thực nhận sau khi tiêu dùng (Sayani, 2015). Nếu giá trị thực sau khi tiêu dùng thấp hơn kỳ vọng thì sinh viên sẽ không hài lòng và ngược lại, hoặc nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú (Phạm Thị Liên, 2016). Như vậy, giữa chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng có liên hệ chặt chẽ với nhau (Parasuraman và cộng sự, 1988).

Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL

Nghiên cứu của Parasuraman và cộng sự (1988) chỉ ra 5 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ: (1) Độ tin cậy, (2) Tính đáp ứng, (3) Năng lực phục vụ, (4) Sự đồng cảm, và (5) Phương tiện hữu hình.

Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF

Nghiên cứu của Cronin và Taylor (1992) đã điều chỉnh thang đo SERVQUAL về chất lượng dịch vụ thành thang đo SERVPERF và cho rằng, chất lượng dịch vụ chỉ nên đo lường thông qua thái độ của khách hàng. Việc sử dụng hai thang điểm kỳ vọng và giá trị cảm nhận sẽ làm giảm độ tin cậy và giá trị phân biệt của thang đo chất lượng dịch vụ. Thang đo SERVPERF đề xuất 5 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng là: (1) Hữu

hình, (2) Độ tin cậy, (3) Phản hồi, (4) Sự bảo đảm và (5) Đồng cảm.

Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ

Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng (CSI – Customer Satisfaction Index) do Fornell (1992) đề xướng. Điểm cốt lõi của mô hình CSI chính là Sự hài lòng của khách hàng được đo lường thông qua mối quan hệ nhân quả xuất phát từ những biến số khởi tạo đó là, chất lượng mong đợi của khách hàng, hình ảnh thương hiệu, chất lượng cảm nhận, đi kèm đến các biến số kết quả của Sự hài lòng như sự trung thành hay sự than phiền của khách hàng.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Phần lớn các nghiên cứu thực nghiệm nước ngoài đánh giá Sự hài lòng của sinh viên qua các yếu tố như: Độ tin cậy (Mohammed và cộng sự, 2022; Iberahim và cộng sự, 2016; Cornin & Taylor, 1992; Parasuraman và cộng sự, 1988), Khả năng đáp ứng (Mohammed và cộng sự, 2022; Iberahim và cộng sự, 2016; Alshamayleh và cộng sự, 2015; Parasuraman và cộng sự, 1988), Sự đồng cảm (Osei-Kojo, 2017; Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman và cộng sự, 1988), Sự đảm bảo (Stodnick & Rogers, 2008; Parasuraman và cộng sự, 1988;) hay Phương tiện hữu hình (Parasuraman và cộng sự, 1988). Ở Việt Nam, Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến được tập trung vào một số yếu tố như Giảng viên (Đinh Thị Hồng Gấm, 2022; Lưu Hón Vũ, 2022; Trương Anh Tuấn & Lê Thị Giang, 2022; Phạm Thị Mộng Hằng, 2020), Công nghệ (Bùi Tuyết Anh & Trần Hoàng Cẩm Tú, 2021; Phạm Thị Mộng Hằng, 2020), Điều kiện học tập (Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga, 2021; Trần Thị Xuân và cộng sự, 2019).

Các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến rất phong phú. Bởi nó tùy thuộc theo từng vùng miền khác nhau, văn hóa xã hội, điều kiện sống khác nhau và tùy vào bản thân của từng sinh viên tham gia học trực tuyến. Do

đó, để thiết lập mô hình Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến, tác giả kế thừa mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) và mô hình nghiên cứu của Saxena và cộng sự (2021) nhưng điều chỉnh có chọn lọc và bổ sung các quan sát để phù hợp với tình hình thực tiễn của sinh viên trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Vì thế, các yếu tố được lựa chọn và giải thuyết nghiên cứu được đề xuất như sau:

Độ tin cậy và Sự hài lòng của sinh viên

Độ tin cậy được thể hiện qua khả năng thực hiện nhiệm vụ phù hợp, chính xác và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên. Nghiên cứu của Alshamayleh và cộng sự (2015) tiết lộ rằng, Độ tin cậy tác động đáng kể đến Sự hài lòng của sinh viên trong việc sử dụng chất lượng dịch vụ trực tuyến tại trường đại học Jordan. Kisanga và Ireson (2016) nhấn mạnh rằng, Độ tin cậy ảnh hưởng trực tiếp đến Sự hài lòng của sinh viên trong việc sử dụng chất lượng dịch vụ trực tuyến cho mục đích học tập của họ tại Đại học Nottingham Trent của Anh quốc. Đồng quan điểm này, nghiên cứu của Saxena và cộng sự (2021) tại các trường đại học ở Ấn Độ hay nghiên cứu của Mohammed và cộng sự (2022) tại đại học Hồ Nam Trung Quốc cũng đưa ra kết quả tương tự.

Một trong những yếu tố tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng đó chính là Độ tin cậy (Vandaele & Gemmel, 2004). Độ tin cậy là khả năng thực hiện dịch vụ đã cam kết một cách đáng tin cậy và chính xác (Lee và cộng sự, 2009). Độ tin cậy càng cao càng gia tăng Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến càng lớn (Lee và cộng sự, 2009). Kết quả nghiên cứu của Saxena và cộng sự (2021) cũng khẳng định tương tự. Do đó, giả thuyết thứ nhất được đề xuất:

Giả thuyết H1: Độ tin cậy ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Khả năng đáp ứng và Sự hài lòng của sinh viên

Khả năng đáp ứng: Là sự mong muốn và sẵn sàng của đơn vị cung cấp dịch vụ để phục vụ khách hàng (Parasuraman và cộng sự, 1988). Nghiên cứu của Iberahim và cộng sự (2016) cho rằng, Khả năng đáp ứng là khả năng cung cấp các dịch vụ đáp ứng được yêu cầu của khách hàng một cách kịp thời và linh hoạt. Đồng quan điểm này, trong lĩnh vực học tập trực tuyến, nghiên cứu của Saxena và cộng sự (2021) cũng lập luận tương tự. Đây là yếu tố ảnh hưởng mạnh và thuận chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến (Saxena và cộng sự, 2021; Uppal và cộng sự, 2018). Từ lý luận trên, giả thuyết thứ hai được đề xuất:

Giả thuyết H2: Khả năng đáp ứng ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Sự đảm bảo và Sự hài lòng của sinh viên

Sự đảm bảo là cách thức thể hiện năng lực chuyên môn, cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng (Udo và cộng sự, 2011; Parasuraman và cộng sự, 1988). Đây là tiêu chí thể hiện tính quyết định trong quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo trực tuyến cho khách hàng. Khi phương thức đào tạo trực tuyến có các chương trình đào tạo, nguồn tài nguyên được cung cấp đầy đủ cho sinh viên (Bảo Trung & Nguyễn Thị Tố Loan, 2020), người dạy có phẩm chất tốt, trách nhiệm, nhiệt tình, có kỹ năng phương pháp giảng dạy và phong cách giảng dạy tốt (Jiang và cộng sự, 2017; Cole và cộng sự, 2014) càng làm gia tăng Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021) cũng nhấn mạnh rằng, Sự đảm bảo càng cao thì Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ này càng lớn. Do đó, giả thuyết thứ ba được đề xuất:

Giả thuyết H3: Sự đảm bảo ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất

lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Sự đồng cảm và Sự hài lòng của sinh viên

Sự đồng cảm là cách thức thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng sinh viên (Saxena và cộng sự, 2021; Udo và cộng sự, 2011), hay là sự cân nhắc đến từng sinh viên mà nhà trường dành cho họ (Uppal và cộng sự, 2018). Sự đồng cảm càng cao càng làm gia tăng Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến (Udo và cộng sự, 2011). Ở Việt Nam, yếu tố này cũng ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên (Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga, 2021). Vì vậy, giả thuyết thứ tư được đề xuất:

Giả thuyết 4 (H_4): Sự đồng cảm ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Phương tiện hữu hình và Sự hài lòng của sinh viên

Phương tiện hữu hình: là bao gồm các chứng cứ vật chất của dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1988). Bản chất của dịch vụ là vô hình nhưng khi cung cấp dịch vụ thì cần có các điều kiện phương tiện vật chất hữu hình như trang thiết bị, phương tiện máy móc, hệ thống máy tính và công cụ truyền thông (Parasuraman và cộng sự, 1988).

Phương tiện hữu hình là những thiết bị, phương tiện hỗ trợ cho việc học trực tuyến (Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga, 2021). Sự hiện diện của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân sự, tài liệu, truyền thông là những phương tiện hữu hình hỗ trợ cho việc học trực tuyến của sinh viên (Uppal và cộng sự, 2018). Phương tiện hữu hình càng được đầu tư hiện đại càng làm gia tăng Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ (Uppal và cộng sự, 2018). Ở Việt Nam, yếu tố này tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của sinh viên được kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Ngọc Diệp và

Đoàn Thị Hồng Nga (2021) đã chứng minh. Do đó, giả thuyết thứ năm được đề xuất:

Giả thuyết H5: Phương tiện hữu hình ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Cảm nhận sự dễ sử dụng và Sự hài lòng của sinh viên

Mohammed và cộng sự (2022) cho rằng, Cảm nhận dễ sử dụng là nhận thức của sinh viên về mức độ dễ dàng sử dụng dịch vụ Internet không dây cho mục đích học tập và nghiên cứu của họ. Cảm nhận tính dễ sử dụng trên nền tảng học tập trực tuyến có tác động tích cực đến Sự hài lòng của sinh viên (Jiang và cộng sự, 2017). Giả sử công cụ học tập trực tuyến được coi là tương đối thân thiện với người dùng, sinh viên sẽ có xu hướng sử dụng công cụ đó nhiều hơn. Và quá trình này dẫn đến việc thúc đẩy quá trình học tập và Sự hài lòng của sinh viên và ngược lại. Do đó, giả thuyết thứ sáu được đề xuất:

Giả thuyết H6: Cảm nhận dễ sử dụng ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

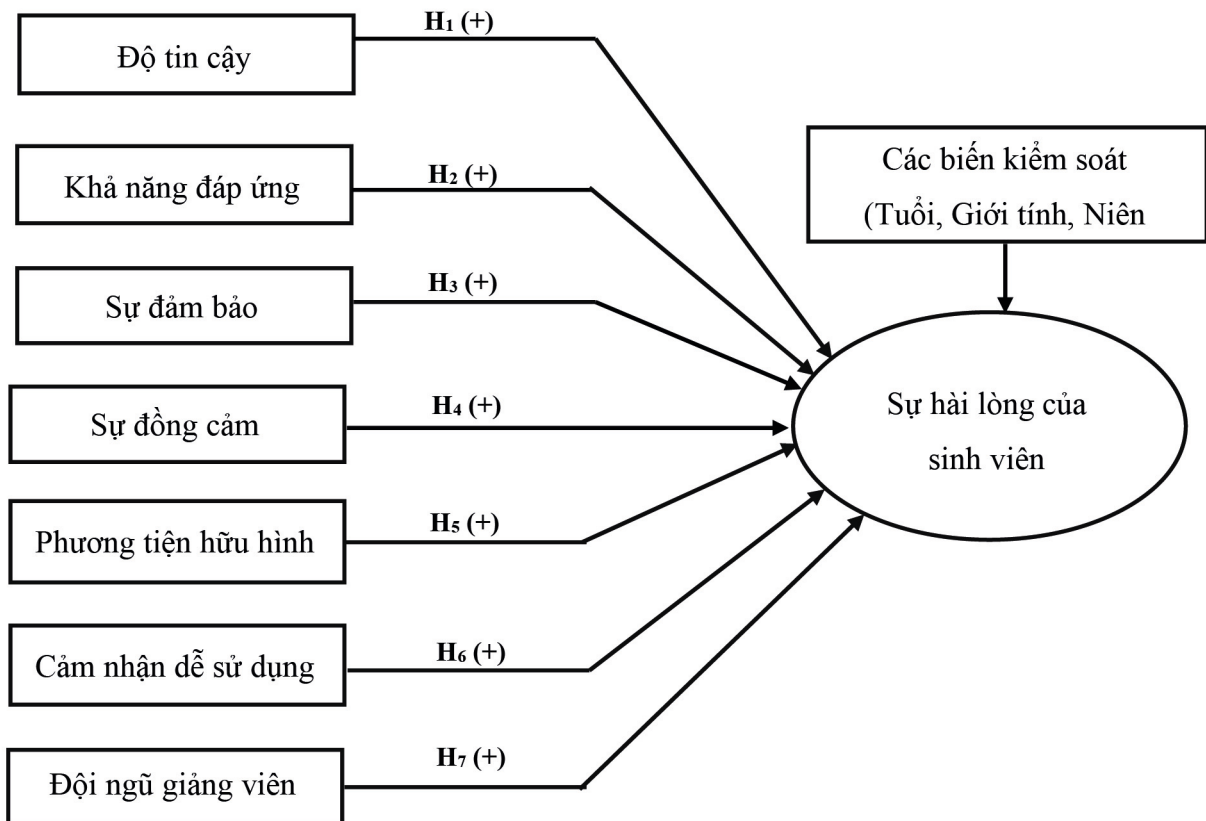
Đội ngũ giảng viên và Sự hài lòng của sinh viên

So với mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) và mô hình

nghiên cứu của Saxena và cộng sự (2021), ngoài các yếu tố được xác định từ hai mô hình kế thừa này, yếu tố Giảng viên là người dạy trong hoạt động đào tạo trực tuyến, có vai trò quyết định trong việc bảo đảm và nâng cao chất lượng giáo dục, qua đó làm tăng Sự hài lòng của sinh viên. Cho dù hệ thống giáo dục và phương thức giáo dục có thay đổi thì quy luật thầy giỏi kéo theo trò giỏi vẫn có giá trị đúng trong nhiều trường hợp. Lưu Hón Vũ (2021) chỉ ra rằng, giảng viên là nhân tố ảnh hưởng mạnh đến Sự hài lòng của sinh viên. Nghiên cứu của Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú (2021) cũng cho kết quả tương tự. Do đó, giả thuyết thứ bảy được đề xuất:

Giả thuyết H7: Đội ngũ giảng viên ảnh hưởng cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Kế thừa mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988), mô hình nghiên cứu của Saxena và cộng sự (2021), mô hình chỉ số hài lòng khách hàng do Fornell (1992) đề xướng và các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6, và H7 được lựa chọn phù hợp với đặc trưng riêng biệt cho đối tượng nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu nhóm tác giả tự đề xuất

3. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Do có nhiều cách thức tính mẫu điều tra nên phải dựa vào từng nghiên cứu cụ thể để áp dụng chọn mẫu cho phù hợp. Tỷ lệ cỡ mẫu tối thiểu cho một khảo sát thông thường là 5 mẫu trên 1 biến quan sát (Bentler & Chou, 1987). Trong khi đó, McDaniel và Gates (2020) cho rằng, cỡ mẫu có thể chấp nhận được ở hầu hết các nghiên cứu là từ 50 đến 500. Trong nghiên cứu này, bảng khảo sát gồm 33 biến quan sát nên cỡ mẫu ít nhất là 165. Tuy nhiên, số mẫu càng nhiều thì sai số thống kê càng giảm. Do đó, mẫu nghiên cứu gồm 486 sinh viên được thu thập từ 06 trường đại học và cao đẳng trên địa bàn tỉnh, bao gồm Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh, Phân hiệu Quảng Ngãi; Trường Đại học Tài chính - Kế toán; Trường Đại học Phạm Văn Đồng; Trường Cao đẳng Đặng Thùy Trâm; Trường Cao đẳng Việt Hàn Quảng Ngãi và Trường Cao đẳng Quảng Ngãi,

Phương thức chọn mẫu là phi xác suất, thuận tiện được sử dụng trong đề tài nghiên cứu.

Để khẳng định lại các mối quan hệ về mặt lý thuyết giữa các nhân tố và kiểm tra sơ bộ mối quan hệ trong mô hình lý thuyết ban đầu, tính phù hợp với hoàn cảnh, khung cảnh nghiên cứu (Trần Thị Kim Dung, 2011), nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích định tính được thực hiện qua 02 vòng: Vòng (1) Thảo luận các yếu tố có trong mô hình, bằng cách phỏng vấn các sinh viên trực tiếp sử dụng dịch vụ đào tạo trực tuyến, rút ra kết luận chung các nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ này tại trường đại học, cao đẳng là: Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình, Cảm nhận dễ sử dụng và Đội ngũ giảng viên. Vòng (2) Thảo luận biến quan sát cho từng yếu tố/thang đo bằng cách tham khảo ý kiến chuyên gia: Tham khảo trực tiếp ý kiến của một số lãnh đạo nhà trường

và giảng viên có tâm huyết đến chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến, từ đó gạn lọc ra được các nhân tố phù hợp hơn. Bảng mã hóa thang đo sau thảo luận nhóm với chuyên gia được trình bày ở Phụ lục 1 (xem Phụ lục 1 online).

Ngoài ra, nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích định lượng cơ bản như hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố và phân tích hồi quy. Phương pháp Cronbach's Alpha được sử dụng để đánh giá độ tin cậy thang đo. Thang đo có độ tin cậy chấp nhận được khi hệ số này nằm trong phạm vi từ 0,6 đến 0,8. Kỹ thuật phân tích nhân tố được sử dụng để đánh giá độ giá trị thang đo, qua đó điều chỉnh mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu. Theo Hair và cộng sự (2006), hệ số KMO dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố phải nằm trong đoạn $[0,5-1]$ và kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ($\text{Sig.} < 0,05$). Các thang đo được sử dụng để phân tích các nhân tố là các thang đo Likert với 5 mức độ, từ 1 hoàn toàn không đồng ý, đến 5 hoàn toàn đồng ý được sử dụng trong nghiên cứu này. Thang đo cụ thể các biến được thể hiện trong Phụ lục 2 (xem Phụ lục 2 online).

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thống kê mô tả đối tượng khảo sát

Về giới tính chủ yếu là nữ, chiếm 57,82%. Qua quan sát thực tế, kết quả này phù hợp, bởi có 06 trường đại học, cao đẳng đang hoạt động trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi, trong đó số lượng sinh viên đông chủ yếu là Cao đẳng Đặng Thùy Trâm và trường Đại học Tài chính - Kế toán (sinh viên nữ chiếm khá nhiều), phần lớn ở độ tuổi 20 chiếm 41,77% (sinh viên năm hai), và niên khóa 2021-2025 (xem Phụ lục 3 online).

4.2. Kết quả kiểm định

Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha thông qua nhận xét hệ số của nó để loại những biến không phù hợp. Kết quả kiểm định Cronbach's

Alpha nằm trong mức cho phép phù hợp, không có biến nào bị loại khỏi mô hình, thỏa mãn điều kiện các biến có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và tiêu chuẩn chọn thang đo khi độ tin cậy Alpha từ 0,6 trở lên (Nguyễn Đình Thọ, 2011) (xem Phụ lục 4 online).

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thu được KMO của thang đo thành phần là 0,82 với mức ý nghĩa thống kê $\text{Sig.}=0,000$, đồng thời 33 biến quan sát được rút trích vào 07 yếu tố nguyên gốc tại giá trị riêng Eigenvalue là 1,98 với tổng phương sai trích=74,42%. Hệ số KMO của thang đo Sự hài lòng là 0,787 với mức ý nghĩa thống kê $\text{Sig.}=0,000$, tổng phương sai trích là 66,73%. Chúng tôi các thang đo đạt yêu cầu cho phân tích hồi quy ở bước tiếp theo (xem Phụ lục 5 online).

4.3. Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả phân tích tương quan Pearson giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc cho thấy, giữa chúng có mối tương quan với nhau. Hệ số tương quan Pearson thấp nhất là 0,114, cao nhất là 0,672, đồng thời thỏa mãn có ý nghĩa thống kê (Sig.) tại mức 5% và 10%. Điều này cho thấy, giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc trong mô hình có sự tương quan chặt chẽ với nhau. Như vậy thỏa mãn điều kiện để phân tích hồi quy (xem Phụ lục 6 online).

Phân tích ANOVA cho thấy, đại lượng thống kê $F = 61,073$ tính từ R^2 có giá trị Sig rất nhỏ ($\text{Sig.} = 0,000$). Điều này chứng tỏ mô hình hồi quy xây dựng phù hợp với tập dữ liệu thu thập có độ tin cậy 99% ($\text{Sig.} < 0,01$) nên các biến độc lập trong mô hình có mối tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc Sự hài lòng (xem Phụ lục 7 online). R^2 điều chỉnh là 0,657, khoảng 65,7% sự tác động được giải thích bởi 07 yếu tố: Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình, Cảm nhận dễ sử dụng và Đội ngũ giảng viên. Giá trị $\text{VIF} < 5$ nên không có hiện tượng đa cộng tuyến (Hair và cộng sự, 2013).

Bảng 1. Kết quả hồi quy tuyến tính

Tên biến	Hệ số hồi quy			Tổng kê t	Giá trị Sig.	VIF	Giả thuyết
	Chưa chuẩn hóa	Sai số	Chuẩn hóa				
Hằng số	-1,474	0,287		-5,024	0,000		Chấp nhận
Độ tin cậy	0,361	0,095	0,252	4,602	0,000	2,198	Chấp nhận
Khả năng đáp ứng	0,242	0,088	0,285	7,042	0,000	2,267	Chấp nhận
Sự đảm bảo	0,234	0,081	0,117	2,943	0,000	1,874	Chấp nhận
Sự đồng cảm	0,475	0,086	0,237	3,765	0,000	2,090	Chấp nhận
Phương tiện hữu hình	0,387	0,085	0,294	0,872	0,025	1,793	Chấp nhận
Cảm nhận dễ sử dụng	0,465	0,076	0,008	0,853	0,000	1,673	Chấp nhận
Đội ngũ giảng viên	0,476	0,063	0,014	0,815	0,000	1,651	Chấp nhận
Các chỉ số kiểm định							
R2	0,672						
R2 điều chỉnh	0,657						
Thống kê F (Sig.)	0,000						
Durbin-Watson	1,812						

Kết quả kiểm định cho thấy, 7 yếu tố bao gồm (1) Độ tin cậy, (2) Khả năng đáp ứng, (3) Sự đảm bảo, (4) Sự đồng cảm, (5) Phương tiện hữu hình, (6) Cảm nhận dễ sử dụng và (7) Đội ngũ giảng viên đều tác động cùng chiều lên Sự hài lòng của sinh viên và chấp nhận các giả thuyết H1 đến H7. Trong đó, “Phương tiện hữu hình” là yếu tố quan trọng nhất, tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng của sinh viên học tập theo phương thức đào tạo trực tuyến ($\beta = 0,294$), kế tiếp là “Khả năng đáp ứng” có β lớn ($\beta = 0,285$), “Độ tin cậy” cũng là yếu tố quan trọng ($\beta = 0,252$). Tiếp theo yếu tố “Sự đồng cảm” có hệ số $\beta = 0,237$. Yếu tố “Sự đảm bảo” tác động đến Sự hài lòng của sinh viên có $\beta = 0,117$, yếu tố “Đội ngũ giảng viên” tác động đến Sự hài lòng của sinh viên có hệ số $\beta = 0,014$, và cuối cùng là yếu tố “Cảm nhận dễ sử dụng” có hệ số tác động lên Sự hài lòng của sinh viên là thấp nhất ($\beta = 0,008$).

Các yếu tố tác động lên Sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến, so với kết quả của các nghiên cứu trước như nghiên cứu Nguyễn Thị

Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021) nhấn mạnh nhân tố Phương tiện hữu hình, Đồng cảm và Độ tin cậy. Nghiên cứu của Lưu Hón Vũ (2022) nhấn mạnh yếu tố Đội ngũ giảng viên. Tại Đại học Cần Thơ, nghiên cứu của Đinh Thị Hồng Gấm (2022) nhấn mạnh 04 yếu tố là Cấu trúc khóa học, Tương tác giữa sinh viên với sinh viên, Giảng viên, công nghệ. Nghiên cứu của Trương Anh Tuấn & Lê Thị Giang (2022) cho rằng, Sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến chịu tác động mạnh bởi Chương trình đào tạo và Giảng viên và phương pháp giảng dạy. Nghiên cứu của Võ Thị Kim Ngân và Trần Nguyễn Khánh Hải (2023) nhấn mạnh yếu tố Sự tương tác giữa sinh viên và giảng viên, Sự tương tác giữa sinh viên với nội dung bài học và Công nghệ. Trong khi đó, kết quả của nghiên cứu này khẳng định nhân tố Phương tiện hữu hình, Khả năng đáp ứng và Độ tin cậy. Từ các kết quả nghiên cứu về chủ đề này tiếp tục khẳng định rằng, ở các địa phương khác nhau, hay thời gian nghiên cứu khác nhau thì kết quả nghiên cứu về Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến là khác nhau.

Đây là cơ sở để hàm ý quản trị đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ này tại tỉnh Quảng Ngãi.

Phương tiện hữu hình càng chú trọng nâng cấp hoàn thiện các cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ việc dạy và học thì Sự hài lòng của sinh viên càng cao. Tuy nhiên, trên thực tế Sự hài lòng của họ về yếu tố này là chưa cao, đây là hạn chế cần được quan tâm nhiều hơn trong thời gian tới, điều này cũng dễ hiểu ở một số sinh viên vì điều kiện kinh tế gia đình khó khăn, sự trang bị thiết bị học tập trực tuyến cũng là vấn đề khó Bên cạnh đường truyền Internet đôi lúc bị tắc nghẽn, vấn đề này cản trở hoặc làm giảm đi sự tập trung trong việc dạy và học của giảng viên và sinh viên.

Yếu tố có tác động mạnh thứ hai đến Sự hài lòng của sinh viên sử dụng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại địa phương là Khả năng đáp ứng. Kết quả khảo sát sinh viên cho thấy yếu tố Khả năng đáp ứng là yếu tố có ảnh hưởng mạnh thứ hai đến Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Khi sinh viên sử dụng các phần mềm học trực tuyến, thuận tiện việc cài đặt, tương tác dễ dàng với người dạy, tải các bài học trực tuyến từ nguồn thư viện số dễ dàng và phong phú. Đồng thời các thông tin trên hệ thống LMS được cung cấp đầy đủ. Đây là nguyên nhân giải thích vì sao yếu tố này tạo sự hứng thú, lôi cuốn người học vào phương thức học trực tuyến. Tuy nhiên, tùy vào không gian học tập và điều kiện tiếp sóng đường truyền của sinh viên, nên một số sinh viên vẫn bị sự cố từ việc tiếp nhận tài liệu, sự tương tác giữa giảng viên với sinh viên. Đây là hạn chế cần được cải thiện nhiều hơn nữa trong thời gian tới.

Yếu tố Độ tin cậy có mức ảnh hưởng cũng khá cao, ở vị trí thứ ba trong các yếu tố ảnh hưởng mạnh đến Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Đối với phương thức đào tạo trực tuyến, các vấn đề về lịch trình môn học được thông báo kịp thời, chính xác hay kế hoạch kiểm

tra đánh giá kết quả học tập được rõ ràng và đầy đủ trên hệ thống. Ngoài ra, đội ngũ giảng viên có nền tảng tốt về công nghệ và chuyên môn cao. Yếu tố này càng cao càng ảnh hưởng lớn đến Sự hài lòng sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến. Tuy nhiên trên thực tế sự hài lòng của họ về yếu tố này là chưa cao, vì một số môn học vẫn còn thụ động trong việc cung cấp đề cương, kế hoạch học tập hay các hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập. Đây là hạn chế cần được chú trọng cải thiện trong thời gian tới nhằm nâng cao Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến.

Yếu tố Sự đồng cảm là yếu tố có mức tác động mạnh thứ tư trong 07 yếu tố tác động đến Sự hài lòng sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến. Sự quan tâm chia sẻ những khó khăn của từng sinh viên, Sự đồng cảm về việc tiếp nhận bài giảng trực tuyến và sử dụng các thiết bị học tập, hay giải đáp các thắc mắc môn học và điểm kết quả học tập của sinh viên. Thực tế cho thấy, ở một phương diện khác như sự không hứng thú giảng dạy trực tuyến ở một số giảng viên, thái độ giảng dạy trực tuyến tích cực trên tinh thần hỗ trợ người học, nhiệt tình, trách nhiệm giúp đỡ sinh viên hoàn thành tốt việc học của mình vẫn còn tồn tại chưa toàn diện trong đội ngũ giảng viên. Điều này là một trong những thực trạng, tồn tại đối với phương thức đào tạo trực tuyến. Do vậy, cần được triệt để nhằm nâng cao Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo trực tuyến.

Yếu tố Sự đảm bảo có mức ảnh hưởng khá thấp trong các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên. Bài giảng, tài liệu, video được cung cấp đầy đủ và đa dạng trước buổi học hay giảng viên tổ chức nhiều hoạt động trong buổi dạy trực tuyến, v.v... càng được tăng lên thì Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ này càng được nâng cao và ngược lại.

Yếu tố Đội Ngũ giảng viên cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng khá thấp lên Sự hài lòng của sinh viên. Thực tế cho thấy, đội ngũ

giảng viên là nòng cốt cho công tác đào tạo phát triển chuyên môn và các kỹ năng sống. Giảng viên nhiệt tình, có chuyên môn, có nền tảng công nghệ tốt, hỗ trợ vấn đề phát sinh nhiệt tình trách nhiệm, .v.v... càng cao càng ảnh hưởng tích cực lên Sự hài lòng của sinh viên.

Cuối cùng yếu tố Cảm nhận dễ sử dụng có mức ảnh hưởng thấp nhất lên Sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, yếu tố này ảnh hưởng tích cực lên Sự hài lòng của sinh viên. Yếu tố này càng cao làm Sự hài lòng của sinh viên tăng lên càng lớn.

5. Kết luận và hàm ý

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu này xác định Phương tiện hữu hình và Khả năng đáp ứng là hai yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp cùng chiều và mạnh nhất đến Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường Đại học và Cao đẳng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Ngoài ra, có thể thấy rằng, các yếu tố Độ tin cậy, Sự đồng cảm, Sự đảm bảo, Đội ngũ giảng viên và Cảm nhận dễ sử dụng có tác động đáng kể và cùng chiều đến Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến. Kết quả này làm nền tảng cơ sở để đưa ra một số hàm ý để quản trị.

5.2. Hàm ý quản trị

Từ kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị được đề xuất để nhà quản trị có những quyết sách phù hợp kịp thời nhằm nâng cao Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến như sau:

Thứ nhất, về Phương tiện hữu hình, tạo sự hứng thú, hài lòng đối với học tập trực tuyến, nhà trường cần quan tâm đầu tư trang thiết bị, cơ sở hạ tầng, thiết bị đường truyền đảm bảo hệ thống mạng tốt nhất cho người học. Cuối mỗi tuần kiểm tra bảo trì bảo dưỡng, tránh truy cập vào các hệ thống moodle làm bài tập bị lỗi hoặc nghẽn mạng. Bên cạnh đó, nhà trường, khoa và

giáo viên chủ nhiệm quan tâm nhắc nhở sinh viên chuẩn bị đầy đủ các phương tiện học trực tuyến một cách tốt nhất, cụ thể nên sử dụng laptop để giao diện học tập rộng rãi hơn. Ngoài ra, nhà trường cần tập trung cải tiến các phương tiện hữu hình cụ thể như phòng học, phương tiện giảng dạy gồm máy chiếu, máy quay thu phát buổi giảng, micro, cơ sở điện tử và số hóa các tài liệu học tập, đầu tư chương trình dạy mô phỏng được thực hiện tại phòng thu của trường và các thiết bị hỗ trợ học trực tuyến.

Thứ hai, về Khả năng đáp ứng, để tăng sự hứng thú hấp dẫn cho sinh viên trong việc học trực tuyến, nhà trường và Khoa cần tăng cường tổ chức các khóa tập huấn về các phương pháp sư phạm số, trong đó tích hợp các công cụ hỗ trợ dạy trực tuyến, tích hợp các trò chơi trong bài giảng để củng cố kiến thức, tăng tương tác và tăng cường sự hứng thú của sinh viên với bài học. Giảng viên cần xác định rõ mục tiêu rõ ràng, tổ chức nhiều hoạt động như trò chơi, bài tập nhóm, thảo luận nhóm, tình huống kể cả phương pháp giảng dạy theo hướng phát huy vai trò trung tâm của người học. Ngoài ra, để tăng cường sự hấp dẫn trong học trực tuyến, nhà trường cần đầu tư thêm nhiều bài giảng điện tử, sách chuyên khảo điện tử vào thư viện số, tập huấn hướng dẫn sử dụng phần mềm để học trực tuyến và hướng dẫn những kỹ xảo khắc phục lỗi khi tham gia vào phần mềm học tập trực tuyến.

Thứ ba, về Độ tin cậy, hạn chế về đội ngũ giảng viên có nền tảng tốt về công nghệ dẫn đến việc sinh viên chưa thật sự hài lòng. Do vậy, nhà trường cần tổ chức các khóa học về công nghệ số, giảng dạy số cho giảng viên, để giảng viên có kỹ năng tốt hơn trong việc ứng dụng thiết bị và xử lý kỹ thuật trong quá trình giảng dạy trực tuyến. Ngoài ra, nhà trường cần tổ chức buổi hội thảo về chuyên đề giảng dạy trực tuyến, họp tổ chuyên môn để nâng cao vai trò trách nhiệm trong công tác giảng dạy này.

Thứ tư, về Sự đồng cảm, ở yếu tố này, nhà trường, khoa và giáo viên giảng dạy cần thường

xuyên trao đổi về các khó khăn, vướng mắc cũng như tháo gỡ trong quá trình dạy và học trực tuyến. Để gia tăng Sự hài lòng của sinh viên trong quá trình học trực tuyến, nhà trường và các khoa cần đề cao vai trò trách nhiệm giảng viên phụ trách môn học và giảng viên làm công tác chủ nhiệm, cần có những hồi đáp các thắc mắc của sinh viên thông qua kênh trực tuyến một cách nhanh chóng và kịp thời. Đồng thời, giáo viên và khoa cần minh bạch và công tâm trong việc đánh giá điểm qua các bài tập, bài thi hay cả sức nỗ lực của sinh viên trong lớp học.

Thứ năm, về Sự đảm bảo, cần được cung cấp đầy đủ kịp thời các bài giảng điện tử trước mỗi buổi học và sự hỗ trợ của người dạy và khoa. Vì vậy, nếu vấn đề này không được quan tâm, chú ý sẽ dẫn đến Sự hài lòng của sinh viên đối với học trực tuyến khi nhà trường sử dụng hình thức đào tạo này bị giảm sút, ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo và uy tín nhà trường. Vậy nhà trường cần quán triệt người dạy trước khi vào buổi dạy phải cung cấp đầy đủ bài giảng điện tử, các video, các hướng dẫn tài liệu học tập kể cả những hỗ trợ khi cần thiết để đáp ứng nhu cầu học tập ngày càng cao của sinh viên, ít nhất phải có tài nguyên số là giáo trình và các tài liệu học tập được đề cập trong đề cương môn học.

Thứ sáu, về Đội ngũ giảng viên, khi giảng viên có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao, có tố chất tốt mang lại cho sinh viên Sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến. Để duy trì Sự hài lòng này, cần định kỳ hay thường xuyên tổ chức hội thảo chuyên môn, tập huấn giúp giảng viên nâng cao nghiệp vụ, khả năng ứng dụng công nghệ trong giảng dạy trực tuyến. Tạo điều

kiện cho giảng viên tham gia các lớp chia sẻ, tư vấn về tâm lý sư phạm, kiểm chế cảm xúc, giải tỏa áp lực trong dạy trực tuyến. Đặc biệt hơn, giảng viên cần nhiệt tình hơn nữa trong việc hỗ trợ kịp thời các vấn đề phát sinh khi giảng dạy, cụ thể thường xuyên trao đổi qua zalo nhóm của lớp giảng dạy, gửi bài tập, giải đáp các thắc mắc ít nhất 1 đến 2 lần/tuần. Nhà trường cần có những biện pháp hữu hiệu khi có sự phản hồi đối với người dạy về sự nhiệt tình và trách nhiệm này.

Cuối cùng, về Cảm nhận dễ sử dụng, tuy yếu tố này vẫn ảnh hưởng thấp nhưng cũng thúc đẩy Sự hài lòng của sinh viên. Vì vậy, khoa, giảng viên phải cung cấp thông tin rõ ràng và đầy đủ về buổi học, chương trình, bài giảng đầy đủ. Hướng dẫn cách sử dụng các công cụ hỗ trợ đào tạo trực tuyến, tập huấn sử dụng phần mềm học trực tuyến để sinh viên thao tác thuần thục dễ dàng. Hướng dẫn nên hiển thị nổi bật khi truy cập vào trang web, giải thích, mô tả phải được viết rõ ràng và dễ hiểu. Tốc độ của băng thông internet cũng là một vấn đề cần quan tâm, để đảm bảo kết nối nhanh chóng giao dịch trực tuyến và giảm thiểu thời gian chờ đợi.

Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù cỡ mẫu đạt yêu cầu về mặt thống kê, tuy nhiên đối tượng mẫu chỉ tập trung tại khu vực tỉnh Quảng Ngãi. Vì vậy, hướng nghiên cứu tiếp theo nên có sự mở rộng về không gian địa lý. Ngoài ra, ở nghiên cứu tiếp theo cần nghiên cứu đối sánh sự hài lòng của sinh viên xét theo đặc tính khác biệt về ngành học, không gian địa lý hoặc giữa các trường với nhau.

Tài liệu tham khảo

- AlShamayleh, H., Aljaafreh, R., Aljaafreh, A., & Albadayneh, D., (2015). Measuring the quality of E-services and its impact on students satisfaction at Jordanian universities. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 74(3), 274-285. <https://www.jatit.org/volumes/Vol74No3/1Vol74No3.pdf>
- Bảo Trung và Nguyễn Thị Tố Loan. (2020). Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học theo mô hình IPA tại trường Đại học Tài chính – Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 57(3), 52-62. <https://doi.org/10.52932/jfm.vi57.112>

- Bentler, P. M., & Chou, C.-P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1), 78-117. <https://doi.org/10.1177/0049124187016001004>
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021). *Thông tư số 09/2021/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 3 năm 2021 quy định về quản lý và tổ chức dạy học trực tuyến trong cơ sở giáo dục phổ thông và cơ sở giáo dục thường xuyên*. Cổng Thông tin điện tử Chính phủ. <https://datafiles.chinhphu.vn/cpp/files/vbpq/2021/04/09-bgd.signed.pdf>
- Bùi Trung Kiên (2016). *Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo tới sự hài lòng và mức trung thành của sinh viên trong đào tạo từ xa E-learning*. [Luận án Tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân]. VNEUs Digital Repository. <https://dlib.neu.edu.vn/handle/NEU/1854>
- 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*, 4(2), 83-89. <https://doi.org/10.55401/raahca61>
- Cheng, K. (2006). A research study on students' level of acceptance in applying e-learning for business courses—A case study on a technical college in Taiwan. *Journal of American Academy of Business*, 8(2), 265-270.
- Cole, M. T., Shelley, D. J., & Swartz, L. B. (2014). Online instruction, e-learning, and student satisfaction: A three-year study. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 15(6), 111-131. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v15i6.1748>
- Cronin, 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>
- 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*, 13(3), 79-90. <https://doi.org/10.52932/jfm.vi69.250>
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21. <https://doi.org/10.1177/002224299205600103>
- Fee, K. (2013). Delivering E-learning. A complete strategy for design, application and assessment. *Development and Learning in Organizations*, 27(1). <https://doi.org/10.1108/dlo.2013.08127aaa.013>
- Giorgidze, M., & Dgebuadze, M. (2017). Interactive teaching methods: challenges and perspectives. *International E-Journal of Advances in Education*, 3(9), 544-548. <https://doi.org/10.18768/ijaedu.370419>
- Hair, Joseph F., Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. 2013. Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46 (1-2), 1-12.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Vol. 6, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Horsburgh, M. (1998). Quality monitoring in two institutions: A comparison. *Quality in Higher Education*, 4(2), 115-135. <https://doi.org/10.1080/1353832980040203>
- Iberahim, H., Taufik, N. K. M., Adzmir, A. S. M., & Saharuddin, H. (2016). Customer satisfaction on reliability and responsiveness of self-service technology for retail banking services. *Procedia Economics and Finance*, 37, 13-20.
- Jiang, Z., Zhao, C., Li, H., Liang, Y., and Huang, Y. (2017). A study on learner satisfaction in online open courses: development, influencing factors and direction. *Modern Distance Educ.* 3, 34-43. doi: 10.3969/j.issn.1001-8700.2017. 03.005
- Kisanga, D. H., & Ireson, G. (2016). Test of e-learning related attitudes (TeLRA) scale: Development, reliability and validity study. *International Journal of Education and Development using ICT*, 12(1), 20-36. <https://www.learntechlib.org/p/173442/>
- Lee, B. C., Yoon, J. O., & Lee, I. (2009). Learners' acceptance of e-learning in South Korea: Theories and results. *Computers & Education*, 53(4), 1320-1329. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.06.014>

- Lưu Hôn Vũ (2022). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến tại Khoa Ngoại ngữ – Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh trong bối cảnh Covid-19. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Khoa học Xã hội*, 17(1), 73-85. <https://doi.org/10.46223/HCMCOUJS.soci.vi.17.1.2063.2022>
- McDaniel Jr, C., & Gates, R. (2020). *Marketing research: Using analytics to develop market insights* (12th ed.). Wiley.
- Mohammed, M., Xizheng, Z., Abdo, A. B., & Abdulwase, R. (2022). The impact of online learning service quality on student satisfaction and loyalty during the COVID-19 pandemic. *Journal of Positive School Psychology*, 6(2), 3682-3715. <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/2383>
- Nguyễn Đình Thọ (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB Lao động-Xã hội.
- Nguyễn Thị Ngọc Diệp, Đoàn Thị Hồng Nga (2021). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học bằng E-learning trong bối cảnh Covid-19 tại trường Đại học Lạc Hồng. *Tạp chí Giáo dục*, 493(1), 59-64. <https://tcgd.tapchigiaoduc.edu.vn/index.php/tapchi/article/view/14>
- 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*, 12(1), 39-52. <https://doi.org/10.1108/09684880410517423>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Osei-Kojo, A. (2017). E-government and public service quality in Ghana. *Journal of Public Affairs*, 17(3). <https://doi.org/10.1002/pa.1620>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://nadiamarketing.com.br/site/wp-content/uploads/2019/01/d_nadia_parasuraman198874599.pdf
- Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và Sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81-89. https://dulieu.itrithuc.vn/media/dataset/2020_08/3883-1-7154-1-10-20170228.pdf
- Phạm Thị Mộng Hằng (2020). Đánh giá Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy E-learning ở trường đại học Công nghệ Đồng Nai. *Tạp chí Giáo dục*, 476(2), 49-54. <https://scholar.dlu.edu.vn/thuvienso/bitstream/DLU123456789/135497/1/CVv216S4762020049.pdf>
- Saxena, C., Baber, H., & Kumar, P. (2021). Examining the moderating effect of perceived benefits of maintaining social distance on e-learning quality during the COVID-19 pandemic. *Journal of Educational Technology Systems*, 49(4), 532-554. <https://doi.org/10.1177/0047239520977798>
- Sayani, H. (2015). Customer satisfaction and loyalty in the United Arab Emirates banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 33(3), 351-375. doi:10.1108/IJBM-12-2013-0148
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115-133. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2007.00162.x>
- Trần Thị Kim Dung (2011). *Quản trị nguồn nhân lực* (tái bản lần thứ 8). NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh. <http://elib.vku.udn.vn/handle/123456789/2852>
- Trần Thị Xuân, Lê Thu Hà, Đoàn Mạnh Hồng (2019). Đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với phương pháp đào tạo kết hợp truyền thống and E-learning tại trường đại học Kinh tế and Quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên. *Tạp chí Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, 11, 2-8. https://s2.timtailieu.vn/web/viewer.html?file=https://s2.timtailieu.vn/2cc751c17fa866ad498152b45b1493f7/demo/2021/08/14/danh_gia_thuc_trang_su_hai_long_cua_sinh_vien_doi_voi_phuong_hT1a6Xtk6H.png
- Trịnh Văn Biểu (2012). Một số vấn đề về đào tạo trực tuyến E-learning. *Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, số 40, 86-90.

- Trương Anh Tuấn, Lê Thị Giang (2022). 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. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 13(4), 42-54. <https://doi.org/10.52932/jfm.vi70.216>
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283.
- Uppal, M. A., Ali, S., & Gulliver, S. R. (2018). Factors determining e-learning service quality. *British journal of educational technology*, 49(3), 412-426. <https://doi.org/10.1111/bjet.12552>
- Vandaele, D., & Gemmel, P. (2004). *Development of a measurement scale for business-to-business service quality: assessment in the facility services sector*. Ghent University, Faculty of Economics and Business Administration. https://wps-feb.ugent.be/Papers/wp_04_259.pdf
- Wasserman, E., & Migdal, R. (2019). Professional development: teachers' attitudes in online and traditional training courses. *Online Learning*, 23(1), 132-143. doi:10.24059/olj.v23i1.1299
- Võ Thị Kim Ngân & Trần Nguyễn Khánh Hải (2023). 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. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Marketing*, 14(5), 48-58. <https://doi.org/10.52932/jfm.vi5.360>
- Zineldin, M. (2000). *TRM: Total relationship management*. Studentlitteratur.