

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

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

Ngày nhận: 16/03/2024 Ngày nhận lại: 01/07/2024 Ngày đăng: 25/12/2024

DOI: 10.52932/jfm.v15i9.504

Phụ lục 1. Mã hóa thang đo sau thảo luận nhóm với chuyên gia

Mã hóa	Nội dung thang đo	Nguồn
1. Tính tương thích		
TT1	Có nghiên cứu nào liên quan đến đề tài trên địa bàn tỉnh hay chưa?	Cole và cộng sự (2014); Bùi Trung Kiên (2016)
TT2	Khái niệm dịch vụ đào tạo trực tuyến đã được thừa nhận chưa?	
TT3	Quan điểm “Phát triển dịch vụ đào tạo trực tuyến là điều cần thiết trong dạy học”?	
2. Nhân tố ảnh hưởng		
NT1	Nhân 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, đã hợp lý hay chưa	Uppal và cộng sự (2018); Bùi Trung Kiên (2016)
NT2	Nhân 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” đã đầy đủ?	
3. Tính Lợi ích		
LI1	Anh chị có lợi ích gì khi ủng hộ việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trong chiến lược phát triển chương trình giảng dạy của trường	Uppal và cộng sự (2018); Bùi Trung Kiên (2016)
LI2	Theo anh chị việc sử dụng phương thức đào tạo trực tuyến giúp nhà trường được những lợi ích gì?	
4. Yếu tố làm nên sự hài lòng		
SHL1	Yếu tố nào từ chính các anh chị làm nên Sự hài lòng cho sinh viên như về tính chuyên môn, tính tương thích, tính lợi ích của chuyển đổi số, tính cảm thông của thầy cô, tính chính xác, tính tuân thủ, tính nghiêm túc,.v.v...	Uppal và cộng sự (2018); Bùi Trung Kiên (2016)
SHL2	Sự hài lòng của sinh viên đối với phương thức đào tạo trực tuyến là gì?	

Phụ lục 2. Thang đo các biến trong mô hình nghiên cứu

STT	Ký hiệu	Thang đo	Nguồn	Giá trị trung bình
Độ tin cậy	ĐTC1	Giáo viên thông báo rõ ràng, kịp thời về lịch trình các môn học trực tuyến	Kisanga và Ireson (2016); Saxena và cộng sự (2021); Mohammed và cộng sự (2022)	4,04
	ĐTC2	Giáo viên tổ chức các hoạt động dạy học phù hợp với hình thức đào tạo trực tuyến		4,06
	ĐTC3	Kế hoạch và hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập được quy định rõ ràng và cung cấp đầy đủ trên hệ thống trực tuyến.		4,32
	ĐTC4	Đội ngũ giảng viên có nền tảng tốt về công nghệ.		3,06
	ĐTC5	Chương trình đào tạo có chuẩn đầu ra rõ ràng, có kiến thức kỹ năng đáp ứng nhu cầu thực tế để sinh viên tìm công việc phù hợp.		4,92
Khả năng đáp ứng	KNDU1	Phần mềm Zoom, Ms team đáp ứng được yêu cầu của người học.	Parasuraman và cộng sự, 1988; Iberahim và cộng sự (2016); Saxena và cộng sự (2021).	4,04
	KNDU2	Phần mềm Zoom, Ms team dễ cài đặt.		3,08
	KNDU3	Người học dễ dàng sử dụng phần mềm Zoom, MS team và tương tác với giảng viên.		4,12
	KNDU4	Thư viện có nguồn tài nguyên số phong phú, đa dạng.		4,03
	KNDU5	LMS có tính ổn định, ít tình trạng không truy cập được và cung cấp đầy đủ thông tin trên LMS.		3,92
Sự đảm bảo	SDB1	Các tài liệu hoặc video được giáo viên cung cấp đầy đủ, đa dạng trước buổi học trực tuyến.	Cole và cộng sự (2014); Jiang và cộng sự (2017); Bảo Trung và Nguyễn Thị Tố Loan (2020).	3,27
	SDB2	Sinh viên luôn nhận được sự hỗ trợ của nhà trường, Khoa, và giảng viên.		3,08
	SDB3	Nhân viên Khoa luôn thân thiện và tận tâm, giải quyết kịp thời khi sinh viên gặp phải lỗi/khó khăn trong việc sử dụng hệ thống.		4,57
	SDB4	Tài nguyên học tập được tải về học dễ dàng.		4,08
Sự đồng cảm	SDC1	Khoa, nhân viên, giáo viên luôn theo dõi và hiểu rõ nhu cầu học trực tuyến của sinh viên.	Uppal và cộng sự (2018); Saxena và cộng sự (2021); Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021)	4,75
	SDC2	Khoa và nhà trường luôn sẵn sàng hỗ trợ sinh viên kịp thời khi có thắc mắc về môn học và điểm số khi học trực tuyến.		3,25
	SDC3	Khoa và nhà trường luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên khi có các vấn đề cần giải quyết khi học trực tuyến.		4,03
	SDC4	Nhà trường, Khoa, giảng viên luôn tạo mọi điều kiện về sử dụng thiết bị học trực tuyến.		4,14

STT	Ký hiệu	Thang đo	Nguồn	Giá trị trung bình
Phương tiện hữu hình	PTHH1	Đường truyền Internet đáp ứng được yêu cầu của sinh viên.	Uppal và cộng sự (2018); Saxena và cộng sự (2021); Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021)	3,05
	PTHH2	Chương trình dạy mô phỏng được thực hiện tại phòng thu của trường có chất lượng.		4,07
	PTHH3	Sinh viên có đầy đủ các thiết bị hỗ trợ cho việc học trực tuyến.		3,07
	PTHH4	Sinh viên sử dụng thiết bị hỗ trợ cho việc học trực tuyến hiện đại.		4,09
Cảm nhận dễ sử dụng	CNSD1	Sinh viên tìm kiếm thông tin, bài giảng trên web khá đơn giản.	Parasuraman và cộng sự, 1988; Mohammed và cộng sự (2022)	4,03
	CNSD2	Thao tác trên phần mềm học tập dễ dàng.		3,87
	CNSD3	Bài giảng trên website rõ ràng và dễ hiểu.		4,09
	CNSD4	Dễ dàng tương tác trao đổi trong quá trình học.		4,65
Đội ngũ giảng viên	DNGV1	Giảng viên sử dụng phương pháp đa dạng và dễ hiểu	Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú (2021); Lưu Hớn Vũ (2022);	4,06
	DNGV2	Giảng viên tổ chức các hoạt động học tập đa dạng và phù hợp		4,96
	DNGV3	Giảng viên chuẩn bị đầy đủ cho việc dạy trực tuyến		4,32
	DNGV4	Giảng viên nhiệt tình, thân thiện với sinh viên		4,01
	DNGV5	Giảng viên đánh giá công bằng và chính xác kết quả học tập		3,89
	DNGV6	Giảng viên nhiệt tình hỗ trợ các vấn đề phát sinh		3,02
	DNGV7	Giảng viên có kiến thức công nghệ tốt		4,06
Sự hài lòng của sinh viên	SHL1	Tôi hài lòng về phương thức đào tạo trực tuyến	Parasuraman và cộng sự, 1988; Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021)	4,770
	SHL2	Tôi hài lòng về hiệu quả của đào tạo trực tuyến		4,808
	SHL3	Tôi có hứng thú khi học trực tuyến		3,747
	SHL4	Tôi muốn duy trì phương thức học trực tuyến khi xảy ra dịch bệnh, dịp trước và sau Tết		3,835

Phụ lục 3. Đặc điểm mẫu khảo sát

Thông tin nhân khẩu học		Tần suất	Tỷ lệ
Giới tính	Nam	205	42,18%
	Nữ	281	57,82%
Độ tuổi	19	187	38,48%
	20	203	41,77%
	21	96	19,75%
Niên khóa	2022-2026	193	39,71%
	2021-2025	174	35,58%
	2020-2024	119	24,49%

Phụ lục 4. Thang đo hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Yếu tố	Biến quan sát	Ký hiệu biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Giá trị trung bình
Độ tin cậy	Giáo viên thông báo rõ ràng, kịp thời về lịch trình các môn học trực tuyến	ĐTC1	0,872	0,882	3,28
	Giáo viên tổ chức các hoạt động dạy học phù hợp với hình thức đào tạo trực tuyến	ĐTC2	0,863		
	Kế hoạch và hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập được quy định rõ ràng và cung cấp đầy đủ trên hệ thống trực tuyến.	ĐTC3	0,845		
	Đội ngũ giảng viên có nền tảng tốt về công nghệ.	ĐTC4	0,884		
	Chương trình đào tạo có chuẩn đầu ra rõ ràng, có kiến thức kỹ năng đáp ứng nhu cầu thực tế để sinh viên tìm công việc phù hợp.	ĐTC5	0,802		
Khả năng đáp ứng	Phần mềm Zoom, Ms team đáp ứng được yêu cầu của người học.	KNDU1	0,882	0,893	3,26
	Phần mềm Zoom, Ms team dễ cài đặt.	KNDU2	0,715		
	Người học dễ dàng sử dụng phần mềm Zoom, Ms team và tương tác với giảng viên.	KNDU3	0,887		
	Thư viện có nguồn tài nguyên số phong phú, đa dạng.	KNDU4	0,818		
	LMS có tính ổn định, ít tình trạng không truy cập được và cung cấp đầy đủ thông tin trên LMS.	KNDU5	0,765		
Sự đảm bảo	Các tài liệu hoặc video được giáo viên cung cấp đầy đủ, đa dạng trước buổi học trực tuyến.	SDB1	0,785	0,886	4,03
	Sinh viên luôn nhận được sự hỗ trợ của nhà	SDB2	0,891		

Yếu tố	Biến quan sát	Ký hiệu biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Giá trị trung bình
	trường, Khoa, và giảng viên.				
	Nhân viên Khoa luôn thân thiện và tận tâm, giải quyết kịp thời khi sinh viên gặp phải lỗi/khó khăn trong việc sử dụng hệ thống.	SDB3	0,723		
	Tài nguyên học tập được tải về học dễ dàng.	SDB4	0,761		
Sự đồng cảm	Khoa, nhân viên, giáo viên luôn theo dõi và hiểu rõ nhu cầu học trực tuyến của sinh viên.	SDC1	0,782	0,887	3,81
	Khoa và nhà trường luôn sẵn sàng hỗ trợ sinh viên kịp thời khi có thắc mắc về môn học và điểm số khi học trực tuyến.	SDC2	0,775		
	Khoa và nhà trường luôn quan tâm tới từng cá nhân sinh viên khi có các vấn đề cần giải quyết khi học trực tuyến.	SDC3	0,786		
	Nhà trường, Khoa, giảng viên luôn tạo mọi điều kiện về sử dụng thiết bị học trực tuyến.	SDC4	0,752		
Phương tiện hữu hình	Đường truyền Internet đáp ứng được yêu cầu của sinh viên.	PTHH1	0,783	0,905	3,14
	Chương trình dạy mô phỏng được thực hiện tại phòng thu của trường có chất lượng.	PTHH2	0,819		
	Sinh viên có đầy đủ các thiết bị hỗ trợ cho việc học trực tuyến.	PTHH3	0,774		
	Sinh viên sử dụng thiết bị hỗ trợ cho việc học trực tuyến hiện đại.	PTHH4	0,678		
Cảm nhận dễ sử dụng	Sinh viên tìm kiếm thông tin, bài giảng trên web khá đơn giản.	CNSD1	0,774	0,824	4,81
	Thao tác trên phần mềm học tập dễ dàng.	CNSD2	0,831		
	Bài giảng trên website rõ ràng và dễ hiểu.	CNSD3	0,783		
	Dễ dàng tương tác trao đổi trong quá trình học.	CNSD4	0,782		
Đội ngũ giảng viên	Giảng viên sử dụng phương pháp đa dạng và dễ hiểu	DNGV1	0,745	0,885	4,05
	Giảng viên tổ chức các hoạt động học tập đa dạng và phù hợp	DNGV2	0,756		
	Giảng viên chuẩn bị đầy đủ cho việc dạy trực tuyến	DNGV3	0,853		

Yếu tố	Biến quan sát	Ký hiệu biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Giá trị trung bình
	Giảng viên nhiệt tình, thân thiện với sinh viên	DNGV4	0,882		
	Giảng viên đánh giá công bằng và chính xác kết quả học tập	DNGV5	0,756		
	Giảng viên nhiệt tình hỗ trợ các vấn đề phát sinh	DNGV6	0,843		
	Giảng viên có kiến thức công nghệ tốt	DNGV7	0,784		
Sự hài lòng của sinh viên	Tôi hài lòng về phương thức đào tạo trực tuyến	SHL1	0,673	0,857	3,76
	Tôi hài lòng về hiệu quả của đào tạo trực tuyến	SHL2	0,625		
	Tôi có hứng thú khi học trực tuyến	SHL3	0,741		
	Tôi muốn duy trì phương thức học trực tuyến khi xảy ra dịch bệnh, dịp trước và sau Tết	SHL4	0,658		

Phụ lục 5. Phân tích yếu tố khám phá EFA

Yếu tố	KMO	Sig.	Eigenvalue	Phương sai trích (%)	Hệ số tải nhân tố
1. Thành phần	0,82	0,00	1,98	74,42	0,724-0,895
Độ tin cậy					0,754-0,885
Khả năng đáp ứng					0,774-0,882
Sự đảm bảo					0,815-0,883
Sự đồng cảm					0,815-0,842
Phương tiện hữu hình					0,789-0,881
Cảm nhận dễ sử dụng					0,724-0,789
Đội ngũ giảng viên					0,774-0,895
2. Sự hài lòng	0,787	0,00	2,672	66,73	0,754-0,831

Phụ lục 6. Phân tích tương quan giữa các biến

Yếu tố	SHL	ĐTC	KNDU	SDB	SDC	PTHH	CNSD	DNGV
SHL	1,000	0,316**	0,434**	0,672**	0,412**	0,241**	0,231**	0,211**
ĐTC	0,382**	1,000	0,252**	0,254**	0,253**	0,153	0,152**	0,231
KNDU	0,387**	0,312**	1,000	0,231**	0,352**	0,254**	0,222**	0,212**
SDB	0,523**	0,243**	0,267**	1,000	0,332**	0,182**	0,212**	0,281**
SDC	0,436**	0,265**	0,351**	0,393**	1,000	0,156*	0,214*	0,152*
PTHH	0,231**	0,221	0,242**	0,185**	0,172*	1,000	0,173*	0,132*
CNSD	0,231**	0,211	0,212**	0,135**	0,115*	0,114**	1,000	0,122*
DNGV	0,211**	0,231	0,232**	0,165**	0,152*	0,144**	0,212**	1,000

Ghi chú: * và ** lần lượt là mức ý nghĩa thống kê 5% và 10%.

Phụ lục 7. Phân tích ANOVA

Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Hồi quy	82,741	7	17,074	61,073	0.000b
Phần dư	68,875	288	0,258		
Tổng cộng	152,730	309			