

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ ĐỐI VỚI HÌNH THỨC HỌC TRỰC TUYẾN TRONG BỐI CẢNH DỊCH BỆNH SARS-CoV-2

Võ Khắc Huy* và Phan Kim Tuyền
Trường Đại học Tây Đô
(*Email: vkhuy@tdu.edu.vn)

Ngày nhận: 01/7/2022

Ngày phản biện: 22/8/2022

Ngày duyệt đăng: 20/9/2022

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu là phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Tây Đô đối với hình thức học trực tuyến trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2. Số liệu thu thập qua khảo sát từ 242 sinh viên thông qua zalo, email. Thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy tuyến tính bội, kiểm định T-Test được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến bao gồm: Giảng viên, Sinh viên, Kỹ thuật công nghệ, Nhóm hỗ trợ, Thiết kế, Nội dung khóa học. Trong đó, yếu tố Kỹ thuật công nghệ tác động lớn nhất đến sự hài lòng. Điều này minh chứng việc sử dụng các dịch vụ công nghệ, đặc biệt là học trực tuyến ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng. Ngoài ra, một vài hàm ý quản trị được thảo luận nhằm gia tăng sự hài lòng của sinh viên thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ học tập trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, đào tạo trực tuyến, Trường Đại học Tây Đô

Trích dẫn: Võ Khắc Huy và Phan Kim Tuyền, 2022. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Tây Đô đối với hình thức học trực tuyến trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 16: 86-100.

*TS. Võ Khắc Huy – Phó Trưởng Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô

1. GIỚI THIỆU

Trong xu hướng toàn cầu hóa giáo dục, hình thức học và đào tạo trực tuyến được xem là một xu hướng tiên tiến và được nhiều người lựa chọn do có sự gắn kết giữa người dạy và người học dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin và viễn thông. Việc học trực tuyến được uyển chuyển, linh hoạt nên mang lại nhiều lợi ích. Người học có thể học bất kỳ lúc nào, bất kỳ nơi đâu, và học các môn, chủ đề, chuyên đề khi bản thân mình quan tâm, yêu thích mà chỉ cần có phương tiện là máy tính hoặc điện thoại thông minh và mạng Internet. Người dạy có thể cập nhật các nội dung đào tạo thường xuyên hơn, có thể kiểm soát lượng kiến thức mà người học nhận được bằng hệ thống tự đánh giá qua các buổi học, tài liệu học tập được người dạy chia sẻ cho người học ở nhiều dạng, nhiều hình thức khác nhau so với hình thức giảng dạy truyền thống. Hình thức đào tạo trực tuyến đã được áp dụng phổ biến tại nhiều quốc gia trên thế giới như Đài Loan, Hàn Quốc, Nhật Bản, Mỹ, Anh, Pháp (Kentnor, 2015).

Trong bối cảnh phòng chống dịch bệnh đường hô hấp cấp SARS-CoV-2 (Covid-19) với các siêu lây nhiễm như Delta, Omicron, bên cạnh đẩy mạnh việc tiêm ngừa vaccine, thuốc điều trị thì nhiều nước trên thế giới trong đó có Việt Nam đang áp dụng các biện pháp thắt chặt như hạn chế tiếp xúc trực tiếp, tránh tụ tập đông người, thậm chí là giãn cách, tạm ngưng một số hoạt động hoặc tạm thời đóng cửa các dịch vụ không thiết yếu nhằm ngăn chặn sự lây lan dịch bệnh. Do vậy, hình thức giảng dạy, đào tạo trực

tuyến được coi là phương pháp thay thế hiệu quả cho hình thức giảng dạy truyền thống trong thời kỳ dịch bệnh SARS-CoV-2. Thực hiện phương châm "tạm dừng đến trường, không dừng việc học", Bộ Giáo dục và Đào tạo đã triển khai đồng bộ các giải pháp về dạy và học phù hợp với tình hình thực tế (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2020).

Việc cảm nhận và đánh giá sự hài lòng của sinh viên là yếu tố then chốt tạo nên sự thành công cho bất kỳ hình thức học nào, do vậy, câu hỏi đặt ra là, các yếu tố nào ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2 là mục đích của bài nghiên cứu này với hy vọng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo với hình thức học tập trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

Đại dịch SARS-CoV-2: Ngày 11 tháng 03 năm 2020, Tổ chức Y tế thế giới đưa ra công bố SARS-CoV-2 là đại dịch toàn cầu và đòi hỏi các nước cần có những biện pháp phòng chống dịch quyết liệt. Nhằm thực hiện phòng chống đại dịch, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị 16/CT-TTg với các biện pháp thực hiện cách ly toàn xã hội, hạn chế di chuyển, tạm dừng tổ chức các hoạt động tụ tập đông người trong đó có hoạt động đào tạo tập trung tại các cơ sở giáo dục. Nhằm đảm bảo kế hoạch đào tạo, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường triển

khai mô hình đào tạo trực tuyến đến học sinh sinh viên toàn quốc.

Học trực tuyến (E-Learning): Là một thuật ngữ có nhiều quan điểm và cách hiểu khác nhau. Selim (2007) cho rằng học trực tuyến là việc liên quan đến vấn đề dạy và học bằng điện tử cùng với thước đo hành chính nhằm củng cố hoạt động đào tạo trong môi trường Internet. MASIE Center (2014) thì cho rằng học trực tuyến là việc học tập, 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. Theo quan điểm của Atkins (2016), học trực tuyến là sự phân phát các nội dung học sử dụng các công cụ điện tử hiện đại như máy tính, mạng vệ tinh, mạng Internet, Intranet, trong đó nội dung học có thể thu được từ các website, đĩa CD, băng video, audio thông qua một máy tính hay tivi; người dạy và người học có thể giao tiếp với nhau qua mạng dưới các hình thức như: Thư điện tử, thảo luận trực tuyến, diễn đàn, hội thảo, video. Do vậy, có thể xem định nghĩa tương đối đầy đủ về học tập trực tuyến là một cách tiếp cận sáng tạo nhằm tạo ra môi trường học tập được thiết kế tốt, lấy người học làm trung tâm, tương tác và tạo điều kiện cho bất cứ ai, bất cứ lúc nào, sử dụng các thuộc tính và tài nguyên của các công nghệ kỹ thuật số khác nhau cùng với tài liệu phù hợp, với môi trường học tập mở, linh hoạt và phân tán (Khan, 2005).

Sự hài lòng: Là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt đầu từ việc so sánh nhận thức về sản phẩm hay dịch vụ với với những kỳ vọng của người đó. Có thể chia sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thành ba mức độ sau: Nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng; nếu kết quả thực hiện tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng; nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú (Bùi Kiên Trung, 2016).

2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Nhiều nghiên cứu chứng minh về sự hài lòng của người học đối với học trực tuyến đều phát triển từ mô hình của Delone và Mclean (2003) gồm các yếu tố: Chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của người dùng, ý định sử dụng và lợi ích nhận được. Vì vậy, khi xem xét hình thức học trực tuyến tại Trường Đại học Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2 cùng với việc lược khảo và kế thừa những công trình đi trước của các tác giả Ahmed Ankit (2012), Mahwish W. Malik (2012), Daniel và Yi-shun (2008) cũng như thông qua kết quả thảo luận nhóm chuyên gia, nghiên cứu này đề xuất sự hài lòng của sinh viên đối với học trực tuyến sẽ bị ảnh hưởng bởi các nhân tố: Giảng viên, Bản thân sinh viên, Kỹ thuật công nghệ, Nhóm hỗ trợ, Thiết kế. Đồng thời, nhóm tác giả đề nghị bổ sung thêm nhân tố thuộc đặc điểm của Trường Đại học Tây Đô là Nội dung khóa học.

Bảng 1. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên cho học trực tuyến

Giảng viên	1. Giảng viên thân thiện, nhiệt tình với sinh viên 2. Giảng viên khuyến khích câu hỏi của sinh viên 3. Giảng viên hỗ trợ giải quyết các vấn đề phát sinh 4. Giảng viên sử dụng nhiều phương pháp giảng dạy
Bản thân sinh viên	5. Sinh viên có môi trường thảo luận với sinh viên khác 6. Sinh viên dễ dàng tìm kiếm tài liệu phù hợp nhu cầu 7. Sinh viên có nền tảng cơ bản về công nghệ 8. Sinh viên có động lực và sẵn sàng học trực tuyến
Kỹ thuật công nghệ	9. Hệ thống chạy ổn định 10. Cơ sở hạ tầng hiệu quả, hỗ trợ sinh viên truy cập nhanh 11. Tốc độ tải của trang web nhanh 12. Sinh viên dễ dàng truy cập vào hệ thống
Nhóm hỗ trợ	13. Sinh viên được hỗ trợ kịp thời khi cần 14. Giảng viên được đào tạo dạy trực tuyến từ nhóm hỗ trợ 15. Việc hỗ trợ linh hoạt cho sinh viên học trực tuyến 16. Nhóm hỗ trợ làm việc rất chăm chỉ
Thiết kế	17. Giao diện dễ sử dụng 18. Thiết kế nội dung đẹp 19. Nội dung thiết kế ngắn gọn, đầy đủ thông tin cần thiết 20. Nội dung chứa nhiều hình ảnh, video hơn là văn bản
Nội dung khóa học	21. Giảng viên, sinh viên dễ dàng theo dõi quá trình học 22. Hệ thống thường xuyên có chế độ sao lưu dữ liệu 23. Tài nguyên được tải về dễ dàng 24. Tài nguyên có nội dung phù hợp với nội dung giảng dạy

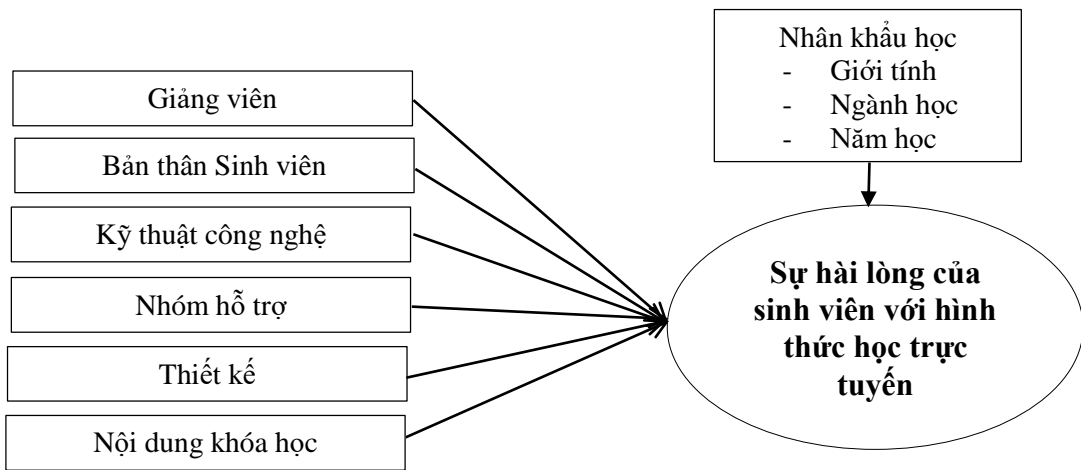
Bảng 2. Thang đo các biến, dấu kỳ vọng so với các nghiên cứu trước

STT	Ký hiệu	Tên biến	Các nghiên cứu trước	Dấu kỳ vọng
1	H1	Giảng viên	Ahmed Ankit (2012), Mahwish W. Malik (2012), Daniel và Yi-shun (2008)	+
2	H2	Bản thân sinh viên	Ahmed Ankit (2012), Mahwish W. Malik (2012), Daniel và Yi-shun (2008)	+
3	H3	Kỹ thuật công nghệ	Ahmed Ankit (2012), Mahwish W. Malik (2012), Daniel và Yi-shun (2008)	+
4	H4	Nhóm hỗ trợ	Ahmed Ankit (2012), Mahwish W. Malik (2012), Daniel và Yi-shun (2008)	+
5	H5	Thiết kế	Ahmed Ankit (2012), Mahwish W. Malik (2012), Daniel và Yi-shun (2008)	+
6	H6	Nội dung khóa học	Ahmed Ankit (2012), Mahwish W. Malik (2012), Daniel và Yi-shun (2008)	+

Giả thuyết cho mô hình nghiên cứu

- Giả thuyết H1: Giảng viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến
- Giả thuyết H2: Bản thân sinh viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến
- Giả thuyết H3: Kỹ thuật công nghệ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến

- Giả thuyết H4: Nhóm hỗ trợ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến
- Giả thuyết H5: Thiết kế ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến
- Giả thuyết H6: Nội dung khóa học ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến



Hình 1. Mô hình nghiên cứu được đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng cho nghiên cứu này.

Nghiên cứu định tính thông qua phỏng vấn chuyên gia, nhóm chuyên sâu và khảo sát 20 đáp viên để xác định và điều chỉnh thang đo. Nhóm tác giả xây dựng các biến của thang đo và bảng câu hỏi phù hợp với bối cảnh của sinh viên tại Trường Đại học Tây Đô. Sau khi lấy ý kiến phản

hồi, bảng câu hỏi được hiệu chỉnh và sử dụng cho nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng với hình thức khảo sát trực tuyến bằng câu hỏi. Đường link khảo sát được gửi qua email, zalo để thu thập thông tin từ sinh viên. Kết quả thu thập từ mẫu được đưa vào phần mềm SPSS để phân tích, gồm các bước: Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng phân tích Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA với phương pháp Principal Component và phép quay Varimax, phân tích hồi quy đa biến bằng

phương pháp bình phương nhỏ nhất, Kiểm định sự khác biệt đối với các biến nhân khẩu học bằng T-Test.

Đối tượng nghiên cứu là sinh viên Trường Đại học Tây Đô. Thời gian khảo sát từ 10/2021 đến 11/2021. Bảng câu hỏi được xây dựng dựa trên mô hình nghiên cứu đề nghị gồm 07 nhân tố với 28 biến quan sát, sử dụng thang đo Likert 5 điểm. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện được sử dụng, đáp viên là các sinh viên học năm thứ 3 (2021) và năm thứ 4 (2020) của Bộ môn Du lịch và Lữ hành và Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3. Thống kê mẫu quan sát

	Thông tin mẫu	Tần số	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	105	43,00
	Nữ	137	57,00
Ngành học	Quản trị du lịch và lữ hành	91	37,6
	Quản trị kinh doanh	151	62,4
Năm học	Học năm thứ 3	141	58,3
	Học năm thứ 4	101	41,7

(Nguồn: Kết quả khảo sát sinh viên, 2021)

4.2. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Phân tích độ tin cậy của thang đo dựa vào hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha được sử dụng để loại biến rác. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Tiêu chuẩn chọn thang đo khi có độ

4.1. Thống kê mô tả đặc điểm mẫu quan sát

Số phiếu khảo sát phát ra 300 phiếu, sau khi nhập dữ liệu và làm sạch (loại bỏ phiếu không có phương án trả lời hoặc trả lời thiếu) thì số lượng phiếu phù hợp cho nghiên cứu là 242 phiếu.

Trong 242 đáp viên có 105 nam giới (chiếm 43%), 137 là nữ giới (chiếm 57%), 151 sinh viên khoa Quản trị kinh doanh (chiếm 62,4%) và 91 sinh viên Bộ môn Du lịch (chiếm 37,6%), 141 sinh viên năm 3 (chiếm 58,3%), 101 sinh viên năm 4 (chiếm 41,7%).

tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên (Hoàng Trọng và Chu, 2008). Kết quả xử lý dữ liệu nghiên cứu đã cho thấy các thang đo đều đạt được độ tin cậy (Cronbach's Alpha > 0,6); các giá trị trung bình nằm trong khoảng (2,44 – 3,77) cho thấy sinh viên nhìn chung tạm hài lòng đối với hình thức đào tạo trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô.

Bảng 4. Kết quả kiểm định thang đo

Stt	Mã hóa	Thang đo	Cronbach's Alpha	Trung bình
1	GV	Giảng viên (4 biến)	0,878	3,614
2	SV	Bản thân sinh viên (4 biến)	0,888	2,440
3	KT	Kỹ thuật công nghệ (4 biến)	0,792	3,778
4	HT	Nhóm hỗ trợ (4 biến)	0,713	3,565
5	TK	Thiết kế (4 biến)	0,884	3,293
6	ND	Nội dung khóa học (4 biến)	0,927	3,567
7	HL	Sự hài lòng sinh viên (4 biến)	0,874	3,434

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021)

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập

Bảng 5. Ma trận xoay các nhân tố

Biến	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
ND_2	0,852					
ND_3	0,788					
ND_1	0,776					
ND_4	0,737					
SV_4		0,844				
SV_3		0,800				
SV_2		0,789				
SV_1		0,775				
TK_2			0,797			
TK_4			0,760			
TK_3			0,724			
TK_1			0,632			
KT_2				0,931		
KT_3				0,865		
KT_4				0,685		
KT_1				0,560		
GV_2					0,781	
GV_4					0,742	
GV_1					0,715	
GV_3					0,590	
HT_1						
HT_2						0,771
HT_4						0,731
HT_3						0,657

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021)

Kết quả kiểm định Bartlett's cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0.000 < 0,05$), đồng thời hệ số KMO = 0,875 > 0,5 điều này chứng tỏ phân tích nhân tố để các nhóm các biến lại là phù hợp.

Giá trị Eigenvalues là 1,176 (>1), các biến được nhóm thành 6 yếu tố. Tổng phương sai trích được là 74,508 (>50%) nghĩa là khả năng sử dụng 6 yếu tố này để giải thích cho 24 biến quan sát là 74,508%. Các hệ số tải nhân tố > 0,5 đạt yêu cầu.

4.4. Phân tích hồi quy tuyến tính

Phân tích hồi quy nhằm xây dựng mô hình, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2 như thế nào. Nghiên cứu thực hiện phân tích hồi quy đa biến theo phương pháp bình phương bé nhất

để xem xét mức độ tác động giữa các biến độc lập đến biến phụ thuộc, trong đó các biến độc lập là 6 yếu tố được đo lường bằng số trung bình của các biến quan sát trong mỗi yếu tố, biến phụ thuộc là số trung bình của các biến quan sát về sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến.

Kết quả phân tích có R² là 0,526 và hệ số R² điều chỉnh là 0,514. Điều đó nói lên độ thích hợp của mô hình là 51,4% hay sự thay đổi của các biến độc lập trong mô hình giải thích được 51,4% sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2 và còn lại 48,6% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Chỉ số Durbin-Watson của mô hình nghiên cứu là 2,095 < 3 nên kết luận mô hình không có tự tương quan (Hoàng Trọng và Chu, 2008).

Bảng 5. Model Summary^b của yếu tố ảnh hưởng

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương điều chỉnh	Ước lượng sai số chuẩn	R bình phương thay đổi	Thống kê thay đổi			Mức ý nghĩa thay đổi	Hệ số Durbin-Watson
						F thay đổi	df1	df2		
1	0,725 ^a	0,526	0,514	0,59775	0,526	43,426	6	235	0,000	2,095

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021)

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy giá trị thống kê F được tính từ giá trị R² của mô hình có giá trị sig rất nhỏ

(sig=0) nhỏ hơn 0,05 nên mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu.

Bảng 6. Hệ số phương sai ANOVA^b của hồi quy tuyến tính

	Mô hình	Tổng bình phương	đf	Bình phương trung bình	F	Sig.
1	Hồi quy	93,099	6	15,517	43,426	0,000 ^a
	Phần dư	83,968	235	0,371		
	Tổng	177,067	241			

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021)

Hệ số phóng đại phương sai VIF càng nhỏ, hiện tượng đa cộng tuyến sẽ giảm. Hệ số VIF được coi là tốt nhất nếu nhỏ hơn 10 Theo Hoàng Trọng và Chu (2008). Theo Bảng 7, các biến độc lập đều có hệ số VIF < 3, nên không có hiện

tượng đa cộng tuyến giữa các biến trong mô hình.

Các hệ số hồi quy đều > 0, như vậy tất cả các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy đều tác động cùng chiều với biến phụ thuộc.

Bảng 7. Hệ số Coefficients^a của yếu tố ảnh hưởng

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
(Constant)	-0,451	0,283		-1,590	0,113		
GV	0,155	0,066	0,153	2,341	0,020	0,475	2,106
SV	0,151	0,063	0,134	2,391	0,018	0,645	1,551
1 KT	0,224	0,070	0,166	3,210	0,002	0,751	1,331
HT	0,182	0,083	0,135	2,199	0,029	0,536	1,866
TK	0,206	0,066	0,199	3,117	0,002	0,497	2,012
ND	0,193	0,070	0,176	2,775	0,006	0,501	1,994

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021)

Từ kết quả phân tích, phương trình hồi quy ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học

Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2 như sau:

$$HL = 0,155*GV + 0,151*SV + 0,224*KT + 0,182*HT + 0,206*TK + 0,193*ND + \mu$$

Tất cả các biến (GV, SV, KT, HT, TK, ND) đều có giá trị Sig nhỏ hơn 0.05 nên có ý nghĩa thống kê trong mô hình nghiên cứu này.

Trên cơ sở của mô hình hồi quy về sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến, kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình H1, H2, H3, H4, H5, H6 đều được chấp nhận. Nghĩa là khi các nhân tố bao gồm Giảng viên, Bản thân sinh viên, Kỹ thuật công nghệ, Nhóm hỗ trợ, Thiết kế, Nội dung khóa học thay đổi thì sẽ làm cho sự hài lòng của sinh viên

đối với học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô sẽ thay đổi theo.

4.5. Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên học trực tuyến

4.5.1. Kiểm định sự khác biệt theo giới tính

Kết quả kiểm định cho thấy giá trị Sig của kiểm định Levene=0,162>0,05 và Sig của kiểm định t ở phần giả định phương sai không khác nhau 0,316 >0,05. Vì vậy có thể kết luận không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa 2 nhóm sinh viên nam và nữ.

Bảng 8. Kiểm định sự khác biệt theo giới tính

		Hệ số Sig Kiểm định Levene's	Hệ số Sig Kiểm định t
F-HL	Giả định phương sai bằng nhau	0,162	0,312
	Giả định phương sai không bằng nhau		0,316

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021)

4.5.2. Kiểm định sự khác biệt theo năm học

Kết quả kiểm định cho thấy giá trị Sig của kiểm định Levene=0,821>0,05 và Sig

của kiểm định t ở phần giả định phương sai không khác nhau 0,576 >0,05. Vì vậy có thể kết luận không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa 2 nhóm sinh viên theo năm học.

Bảng 9. Kiểm định sự khác biệt theo năm học

		Hệ số Sig Kiểm định Levene's	Hệ số Sig Kiểm định t
F-HL	Giả định phương sai bằng nhau	0,821	0,577
	Giả định phương sai không bằng nhau		0,576

4.5.3. Kiểm định sự khác biệt theo ngành học

Kết quả kiểm định cho thấy giá trị Sig của kiểm định Levene=0,821>0,05 và Sig

của kiểm định t ở phần giả định phương sai không khác nhau 0,576 > 0,05. Vì vậy có thể kết luận không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa 2 nhóm sinh viên theo ngành học.

Bảng 9. Kiểm định sự khác biệt theo ngành học

		Hệ số Sig Kiểm định Levene's	Hệ số Sig Kiểm định t
F-HL	Giả định phương sai bằng nhau	0,950	0,462
	Giả định phương sai không bằng nhau		0,457

4.6. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố Giảng viên, Sinh viên, Kỹ thuật công nghệ, Nhóm hỗ trợ, Thiết kế, Nội dung khóa học đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2. Trong đó, yếu tố Kỹ thuật công nghệ tác động rất lớn (0,224) đến sự hài lòng. Điều này minh chứng việc sử dụng các dịch vụ công nghệ, đặc biệt là học trực tuyến ảnh hưởng nhiều đến hài lòng. Do vậy phải tăng cường thời lượng thực hành của các học phần “Phương pháp dạy học công nghệ” và “Học tập trực tuyến” để giúp sinh viên thích nghi dần với việc sử dụng công nghệ thông tin.

Bên cạnh đó yếu tố Nội dung khóa học có tác động lớn thứ ba (0,193) và đây là yếu tố mà nhóm tác giả đề nghị theo đặc điểm của Trường Đại học Tây Đô vì vậy cần phải quan tâm, cải thiện nội dung khóa học cho thu hút là một phần tất yếu khi muốn sinh viên hài lòng với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô.

5. KẾT LUẬN

Kết quả của công trình này là hoàn chỉnh các thang đo, kiểm định mô hình, xác định được các yếu tố và mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố bao gồm Giảng viên, Sinh viên, Kỹ thuật công nghệ, Nhóm hỗ trợ, Thiết kế, Nội dung khóa học đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu cung cấp căn cứ khoa học thực tiễn cho việc duy trì và nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô. Đây là những căn cứ hữu ích để Trường Đại học Tây Đô đưa ra những thay đổi đúng đắn nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy trực tuyến trong thời gian tới.

Kết quả của công trình này là hoàn chỉnh các thang đo, kiểm định mô hình, xác định được các yếu tố và mức độ ảnh

hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô trong bối cảnh dịch bệnh SARS-CoV-2 và đề xuất một số giải pháp để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, qua đó góp phần nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường.

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy có 06 yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến theo thứ tự mức độ ảnh hưởng từ cao đến thấp là: Kỹ thuật công nghệ, Thiết kế, Nội dung khóa học, Nhóm hỗ trợ, Giảng viên, Sinh viên. Đây là những căn cứ hữu ích để Trường Đại học Tây Đô đưa ra những thay đổi đúng đắn nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy trực tuyến trong thời gian tới.

Bên cạnh các kết quả đạt được, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế nhất định. Mẫu nghiên cứu được nhóm tác giả khảo sát dựa trên phương pháp lấy mẫu thuận tiện và số lượng mẫu khá ít chỉ đạt khoảng 242 mẫu và chưa thể hiện được giá trị đại diện cao cho bài nghiên cứu. Vì vậy, hướng nghiên cứu kế tiếp nên có sự mở rộng mẫu hoặc có sự mở rộng về quy mô không gian địa lý.

Hàm ý quản trị

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy có 06 yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học trực tuyến theo thứ tự mức độ ảnh hưởng từ cao đến thấp là: Kỹ thuật công nghệ, Thiết kế, Nội dung khóa học, Nhóm hỗ trợ, Giảng viên, 6) Bản thân Sinh viên. Do đó các tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị tập trung vào các nhân tố ảnh hưởng để nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Cụ thể như sau:

5.1. Kỹ thuật công nghệ

Yếu tố Kỹ thuật công nghệ tác động lớn thứ nhất đến sự hài lòng của sinh viên học trực tuyến. Điều này minh chứng việc sử dụng các dịch vụ công nghệ, đặc biệt là học trực tuyến ảnh hưởng nhiều đến hài lòng do vậy phải tăng cường thời lượng thực hành của các học phần “Phương pháp dạy học công nghệ” và “Học tập trực tuyến” để giúp sinh viên thích nghi dần với việc sử dụng công nghệ thông tin

Việc duy trì cho hệ thống chạy ổn định, tốc độ tải của trang web nhanh và sinh viên dễ dàng truy cập vào hệ thống là các yêu cầu cần theo dõi thường xuyên ở các bộ phận liên quan của Trường Đại học Tây Đô. Bên cạnh đó, kế hoạch đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ cho học trực tuyến hiệu quả cần được lãnh đạo trường xem xét, cải tiến định kỳ.

5.2. Thiết kế

Yếu tố Thiết kế tác động lớn thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên học trực tuyến. Do đó, việc thực hiện thiết kế làm cho giao diện dễ sử dụng, thiết kế nội dung đẹp cần được giao cho Khoa Công nghệ thông tin đồng kết hợp với các khoa liên quan để việc thiết kế ngày càng chuyên nghiệp, làm thu hút sinh viên khi tham gia học trực tuyến. Ngoài ra, nội dung thiết kế ngắn gọn, đầy đủ thông tin cần thiết cũng như nội dung chứa nhiều hình ảnh, video hơn là văn bản cần phải được quan tâm. Việc làm này giúp cho người học và cả người dạy sẽ thích thú trong việc học và dạy trực tuyến.

5.3. Nội dung khóa học

Nội dung Khóa học có tác động lớn thứ ba và đây là yếu tố mà nhóm tác giả đề nghị theo đặc điểm của Trường Đại học Tây Đô vì vậy cần phải quan tâm, cải thiện nội dung khóa học cụ thể là nâng cao chất lượng chương trình đào tạo cũng như làm phong phú nội dung giảng dạy trực tuyến. Có chính sách cập nhật học liệu điện tử đảm bảo kế hoạch và yêu cầu của sinh viên cho thu hút là một phần tất yếu khi muốn sinh viên hài lòng với hình thức học trực tuyến ở Trường Đại học Tây Đô.

5.4. Nhóm hỗ trợ

Nhóm hỗ trợ quyết định nhiều vào sự thành công của đào tạo trực tiếp của trường. Sự hỗ trợ kịp thời, đúng lúc khi cần sẽ giúp giải quyết các sự cố kỹ thuật làm cho việc đào tạo tiến hành liên tục, không gián đoạn. Do đó, nhóm hỗ trợ cần chia thành các nhóm nhỏ, linh động để tăng cường hỗ trợ.

Ngoài ra, để đảm bảo hệ thống học trực tuyến ổn định, định kỳ hàng năm Nhà trường cần tổ chức đánh giá việc khai thác, sử dụng hệ thống thiết bị, phần cứng, phần mềm, mạng để kịp thời có giải pháp sử dụng hiệu quả hơn, phù hợp với sự phát triển của công nghệ thông tin và đáp ứng nhu cầu sinh viên

5.5. Giảng viên

Giảng viên là đối tượng tương tác trực tiếp với sinh viên trong quá trình học trực tuyến. Để giảng viên thuận thực và giúp sinh viên xử lý các vấn đề kỹ thuật phát

sinh trong quá trình học, Nhà trường cần có kế hoạch bồi dưỡng cho đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo trực tuyến các kiến thức cần thiết bao gồm công nghệ và ứng dụng công nghệ thông tin trong đào tạo trực tuyến, các lỗi, sự cố thường có trong đào tạo trực tuyến để giảng viên có khả năng xử lý và giúp sinh viên xử lý tốt các vấn đề kỹ thuật khi gặp.

Với vai trò là giảng viên trong đào tạo trực tuyến, giảng viên cần thân thiện, quan tâm sinh viên nhiều hơn thay vì chỉ giao tiếp qua màn hình máy tính và điều này sẽ giúp cho sinh viên thích thú khi tham gia học trực tuyến.

5.6. Bản thân sinh viên

Yếu tố Bản thân sinh viên đóng vai trò quan trọng trong ảnh hưởng tới sự hài lòng sinh viên. Giảng viên nên khuyến khích, động viên sinh viên thường xuyên đặt câu hỏi trao đổi để tạo mối quan hệ tương tác hai chiều trong quá trình học như: Các ứng dụng chat, video chat trong giờ học trực tuyến để khắc phục khoảng cách giữa người dạy và người học khi học tập qua mạng.

Sinh viên cần có động lực và sẵn sàng học trực tuyến. Để làm tốt điều này, các lớp trưởng, các thầy cô cố vấn học tập sinh viên ở các khoa cần chia sẻ tính hữu ích của việc học trực tuyến và xem học trực tuyến là môi trường thảo luận mới lạ, thú vị so với môi trường học truyền thống cũng như bản thân sinh viên có được cơ hội trang bị các kiến thức nền tảng cơ bản về công nghệ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Atkins, S.S., 2016. The 2016-2021 worldwide self-paced E-Learning market: Global E-Learning market in steep decline. Ambient Insight.
2. Ahmed Ankit, 2012. Evaluating Student Satisfaction with Blended Learning in a Gender-Segregated Environment
3. Bùi Kiên Trung, 2016. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng và mức độ trung thành của sinh viên trong đào tạo từ xa E-Learning (luận án tiến sĩ kinh tế). Trường Đại học Kinh Tế Quốc Dân.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2020. Hội nghị trực tuyến về phòng, chống covid 19 và hướng dẫn dạy học trực tuyến. <https://moet.gov.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-bo.aspx?ItemID=6576>
5. Daniel Y.S., W. Yi-Shun, 2008. Multi-criteria evaluation of the web-based E-Learning system: A methodology based on learner satisfaction and its applications. Computers & Education, 50, 894-905
6. Mahwish W. Malik, 2012. Factor affecting learner's satisfaction towards E-learning: A conceptual framework - Ontario International Development Agency. ISSN 1923-6654 (print) ISSN 1923-6662 (online).
7. MASIE Center, 2014. Learning, Technology & Innovation of Elliott Masie, Host & Curator. 95 Washington Street.
8. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Thống kê ứng dụng trong kinh tế - xã hội. NXB Thống kê
9. Kentnor, H. E., 2015. Distance education and the evolution of online learning in the United States. Curriculum and teaching dialogue, 17(1), 21-34.
10. Selim, H. M., 2007. Critical success factors for E-Learning acceptance: Confirmatory factor models. Computers & Education, 49(2), 396-413
11. Vũ Thúy Hằng – Nguyễn Mạnh Tuấn, 2013. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng người học với hệ thống E-learning tại ĐH Kinh tế - Luật. Tạp chí Khoa học ĐHSP – 2013
12. Vũ Hữu Đức, 2020. Nghiên cứu về phương thức học tập, đào tạo dựa trên công nghệ thông tin (Elearning) trong giáo dục đại học và đào tạo trực tuyến mở dành cho đại chúng MOOCs (Massive Online Open Courses): Kinh nghiệm thế giới và ứng dụng tại Việt Nam. Đề tài NCKH cấp Quốc gia, mã KHGD/16-20.ĐT.043.

FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION WITH ONLINE LEARNING AT TAY DO UNIVERSITY IN THE CONTEXT OF SARS-CoV-2 EPIDEMIC

Vo Khắc Huy* and Phan Kim Tuyen
Tay Do University
(*Email: vkhuy@tdu.edu.vn)

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the factors affecting the satisfaction of students of Tay Do University with online learning in the context of SARS-CoV-2 epidemic. Data was collected from a survey of 242 students through Zalo, emails. Descriptive statistics, Cronbach's Alpha test, EFA exploratory factor analysis and multiple linear regression analysis were used. Research results showed that there were six factors statistically significantly influencing on student satisfaction with online learning, including Lecturers, Students, Technology engineering, Support team, Design, Course content. The technological engineering had the greatest impact on students' satisfaction. This proves that the use of technical engineering services, especially online learning greatly affects satisfaction. In addition, several management implications were discussed to increase student satisfaction by improving the quality of online learning services at Tay Do University.

Keywords: *Online training, satisfaction, service quality, Tay Do University*