

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI VIỆC HỌC TRỰC TUYẾN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

*FACTORS AFFECTING STUDENT SATISFACTION
FOR ONLINE LEARNING AT VAN LANG UNIVERSITY*

NGUYỄN THỊ BÍCH VÂN^(), LÊ TRẦN PHƯƠNG LINH^(**), LÊ THỊ ĐÀO MAI^(**),
TRƯƠNG NGUYỄN NHẬT BẮNG^(**) và NGUYỄN THANH CƯỜNG^(**)*

TÓM TẮT: Mục tiêu của bài viết này là nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Văn Lang thông qua việc học tập trực tuyến. Mẫu nghiên cứu được thu thập trực tuyến từ 204 mẫu của mọi đối tượng là sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Văn Lang. Nghiên cứu sử dụng phương pháp kết hợp định tính và định lượng, với các kỹ thuật kiểm định thang đo, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính, kiểm định trung bình mẫu và phân tích phương sai. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 3 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Văn Lang trong việc học trực tuyến, bao gồm: 1) Chất lượng dịch vụ hỗ trợ; 2) Chất lượng giảng dạy; 3) Chất lượng hệ thống.

Từ khóa: học trực tuyến; sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Văn Lang.

ABSTRACT: The objective of this article is to study the factors affecting student satisfaction of Van Lang University through online learning. The research sample was collected online from 204 forms of all students studying at Van Lang University. The research uses a combination of qualitative and quantitative methods, with techniques of scale testing, exploratory factor analysis (EFA), correlation analysis, linear regression analysis, sample mean testing and analysis of variance. The research results show that there are 3 factors affecting the satisfaction of Van Lang students in online learning, including: (1) Quality of support services, (2) Quality of teaching, (3) System quality.

Key words: e-learning; student satisfaction of Van Lang University.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Học tập trực tuyến là xu hướng học tập ngày càng ưa chuộng trong thời đại 4.0. Với tốc độ phát triển vượt trội của mạng Internet và các thiết bị công nghệ điện tử hiện đại ngày nay đã thu hút lượng lớn người sử dụng, chủ yếu là sinh viên, cho nên việc học tập trực tuyến ngày càng dễ dàng và mở ra cơ hội mới cho các cơ sở giáo dục, đặc biệt là các trường đại học.

Trong bối cảnh đại dịch COVID-19 diễn biến phức tạp đã gây ra tác động rất lớn đối với nền giáo dục ở nước ta, đặc biệt là đại học, bởi quá trình học tập đã chuyển đổi gần như hoàn toàn từ hình thức đào tạo trực tiếp sang trực tuyến. Đây được xem là biện pháp kịp thời ứng phó và khắc phục những gián đoạn cho ngành giáo dục và đào tạo trong bối cảnh dịch bệnh vẫn còn diễn biến phức tạp như hiện nay.

(*) ThS. Trường Đại học Văn Lang, van.ntb@vlu.edu.vn, Mã số: TCKH33-25-2022

(**) SV. Trường Đại học Văn Lang

Công nghệ kỹ thuật ngày một phát triển ngày càng nhanh, ngành giáo dục Việt Nam cũng nhờ đó mà đã có những bước chuyển mình liên tục khi đưa ra những chính sách giáo dục mới để phù hợp với thời thế. Chúng ta có thể thấy rõ điều này trong khoảng thời gian dịch bệnh. Kể từ đầu năm 2020 đến nay, Trường Đại học Văn Lang đã đưa ra các đề án giảng dạy và học bằng hình thức trực tuyến. Tuy là biện pháp tối ưu trong thời điểm đó nhưng hầu hết các bạn sinh viên vẫn sẽ gặp một số vấn đề khó khăn khi học trực tuyến. Rõ ràng, trong tương lai, khi việc dạy học trực tuyến được công nhận, đồng nghĩa với việc phải tính đến các kế hoạch và giải pháp dài hạn, nhằm đảm bảo chất lượng và hiệu quả dạy học. Do đó, việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến là vấn đề cần thiết, nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng dạy và học ở bậc đại học. Ngoài ra, việc nghiên cứu này hy vọng sẽ có những đóng góp hữu ích góp phần nâng cao chất lượng, tính hiệu quả cho quá trình giảng dạy của Trường Đại học Văn Lang trong tương lai.

2. CƠ SỞ KHOA HỌC

Muhammad Amaad Uppal, Samnan Ali và Stephen R. Gulliver cho rằng các khóa học E-Learning đang nhanh chóng trở nên phổ biến, tuy nhiên mức độ thành công của các khóa học trực tuyến này khác nhau đáng kể. Nghiên cứu đưa ra mô hình chất lượng đào tạo E-Learning (ELQ) bằng cách sử dụng mô hình SERVQUAL mở rộng, bao gồm các cấu trúc dịch vụ chính, bổ sung thêm yếu tố chất lượng hệ thống và thông tin. Phân tích nhân tố khám phá được thực hiện để điều tra độ tin cậy và tính hợp lệ của mô hình đo lường, và phân tích hồi quy bội được sử dụng để kiểm tra mô hình nghiên cứu. Phân tích dữ liệu cho thấy rằng: sự đảm bảo, khả năng đáp ứng, tính hữu hình, trang web khóa học và nội dung học tập có mối tương quan tích cực với nhận thức của sinh viên đối với ELQ. Sinh viên E-Learning đánh

giá cao một môi trường học tập ổn định và dễ sử dụng, nhưng không cho rằng sự đồng cảm và độ tin cậy là quan trọng [11].

Seung Jae Lee, Hyunae Lee và Taegoo Terry Kim, thông qua khảo sát 204 sinh viên năm thứ nhất tại trường đại học K (K-University) ở Hàn Quốc, cho rằng có mối quan hệ giữa chất lượng môi trường học tập, sự tham gia của giảng viên và sự hài lòng của người học đối với học trực tuyến. Dựa trên các mô hình đào tạo trực tuyến thành công, các đặc điểm của môi trường học tập được sắp xếp lại thành hai phần: phần cứng là kỹ thuật, công nghệ hỗ trợ và phần linh hoạt là năng lực của giảng viên. Vai trò của giảng viên trong đào tạo trực tuyến và phương pháp của giảng viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học [13].

Nghiên cứu của Henki Bayu Seta, Theresia Wati, Anita Muliawati, Achmad Nizar Hidayanto về mô hình E-Learning thành công dựa trên mô hình hệ thống thông tin mở rộng của DeLone và McLean. Nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm, khảo sát trên UPN, đồng thời kết hợp phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua các công cụ xử lý dữ liệu Smart PLS 2.0, phân tích dữ liệu bằng phương pháp SEM, phân tích nhân tố, phân tích tương quan và phân tích hồi quy. Kết quả cho thấy việc sử dụng hệ thống E-Learning bị ảnh hưởng bởi sự hài lòng về nhận thức, chất lượng hệ thống kỹ thuật và chất lượng hệ thống giáo dục [9].

Barbara Apostolou, France Bélanger và Ludwig Christian Schapp nghiên cứu về việc phát triển và thử nghiệm mô hình cộng đồng trực tuyến qua sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng. Kết quả cho thấy các yếu tố quyết định sự hài lòng của người học trực tuyến bao gồm chất lượng thông tin và sự tin cậy của nền tảng cộng đồng trực tuyến. Đồng thời, nghiên cứu cũng phát hiện rằng các vấn đề liên quan đến ý định tiếp tục sử dụng của các thành viên của cộng đồng chuyên nghiệp có trả phí có thể không bị dễ ảnh hưởng bởi các ý kiến của người khác khi sử dụng nền tảng trực tuyến [7].

Nghiên cứu của Bani-Salameh, H., & Fakher, S.A. về các yếu tố thành công quan trọng của E-Learning đã đề xuất một mô hình gồm 19 yếu tố thành công để cải thiện hệ thống học tập trực tuyến. Nó đã xem xét các môi trường khác nhau của các hệ thống học tập trực tuyến để kết luận các khía cạnh chung của môi trường học tập trực tuyến bao gồm: yếu tố con người, tương tác, khóa học, môi trường và đánh giá E-Learning. Sau đó, các khía cạnh đã đề cập các phân tích trước đó của môi trường học tập trực tuyến và 19 giả thuyết về các yếu tố có thể ảnh hưởng đến thành công của học tập điện tử đã được đề xuất. Để đảm bảo rằng các giả thuyết được đề xuất là yếu tố thành công thực sự của E-Learning, có 676 người trả lời từ ba trường đại học ở Jordan đã tham gia vào một nghiên cứu điển hình. Những người được hỏi đảm bảo rằng các giả thuyết là yếu tố thực tế ảnh hưởng đến sự thành công của quá trình học tập trực tuyến. Hơn 50% số người được hỏi coi mỗi yếu tố là quan trọng hoặc rất quan trọng ngoại trừ giả thuyết số 5 có liên quan đến kỹ năng của các kỹ thuật viên quản lý quá trình học tập trực tuyến. Mô hình được đề xuất có thể được tổng quát hóa trên tất cả các môi trường học tập trực tuyến và nó có thể được sử dụng để phát triển một hệ thống học tập trực tuyến chất lượng cao. Ngoài ra, việc áp dụng mô hình đề xuất trên hệ thống E-Learning có thể đảm bảo đáp ứng các yêu cầu và mong đợi của người dùng [6].

Nghiên cứu của Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo E-Learning - nghiên cứu tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Nghiên cứu này tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đối với hình thức đào tạo E-Learning. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng với dữ liệu được khảo sát từ tối thiểu 500 sinh viên tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành bằng các kỹ thuật phân tích dữ liệu như:

thống kê mô tả, kiểm tra độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy tuyến tính. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 04 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo E-Learning - nghiên cứu tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành được xếp theo thứ tự quan trọng nhất lần lượt là: nội dung khóa học, bản thân người học, yếu tố giảng viên và yếu tố kỹ thuật – công nghệ [3, tr.83-89].

Nghiên cứu của Nguyễn Tú Văn thực hiện đề tài nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến trải nghiệm sự hứng thú hăng say – học tập và hiệu quả học tập qua kênh học trực tuyến của sinh viên đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên là những sinh viên đang theo học năm thứ ba Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh cùng với chọn cỡ mẫu bằng phương pháp phân tích nhân tố được với dung lượng mẫu được chọn là 405 vượt qua kích thước mẫu lý thuyết và hoàn toàn đảm bảo yêu cầu cho việc xử lý số liệu thống kê theo phương pháp phân tích nhân tố PLS. Ngoài ra bài nghiên cứu áp dụng phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua các công cụ thống kê mô tả, bảng tần số, đồ thị, hệ số tin cậy được thực hiện với phần mềm SPSS 20 và Smart PLS 3.3 và thu thập dữ liệu từ 450 sinh viên Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh đã và đang tham gia khóa học trực tuyến. Qua nhiều bước thực hiện nghiên cứu đã cho ra kết quả rằng các giả thuyết được nêu ra trong mô hình nghiên cứu được dự đoán chính xác dựa trên mô hình lý thuyết dòng chảy. Các giả thuyết Cân bằng thách thức – Kỹ năng nhiệm vụ và Hiệu ứng hiện diện từ xa thuộc tiêu đề của “Dòng chảy” có tác động cùng chiều đến các nhân tố sự hứng thú – hăng say học tập và sự gắn kết tham gia học tập trong quá trình trải nghiệm dòng chảy. Tất cả những điều này tạo sự hiệu ứng Sự hài lòng của sinh viên đến việc nâng cao hiệu quả học tập trực

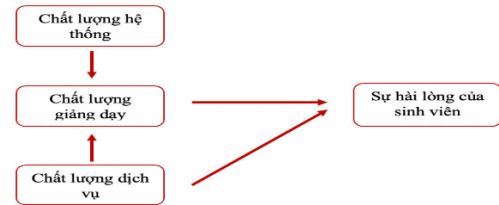
tuyển. Với kết quả nghiên cứu thực nghiệm chỉ ra rằng những nhân tố việc thiết kế nội dung – nhiệm vụ học tập cho sinh viên và nhân tố về mặt công nghệ – kỹ thuật trong môi trường đào tạo trực tuyến – hiệu ứng hiện diện từ xa có ý nghĩa thống kê cao trong dự án về sự hứng thú, hăng say học tập và hiệu quả học tập của sinh viên khi tham gia học trực tuyến [5].

Nghiên cứu của Nguyễn Thái Hiền viết về các yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên tham gia khóa học đào tạo trực tuyến ở các trường đại học khu vực Thành phố Hồ Chí Minh. Tại Thành phố Hồ Chí Minh thì công việc và học tập điều tạm ngưng để ứng phó với đại dịch. Và học viên cũng không thể tiếp tục học trực tiếp tại trường, với sự hiện đại của công nghệ nên học viên sẽ được học tập tại nhà qua hình thức trực tuyến. Mục tiêu là giúp các nhà quản trị có cái nhìn toàn diện hơn về những yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên trong quá trình học trực tuyến. Phương pháp nghiên cứu này dựa vào việc tổng hợp lý thuyết và các mô hình, và tiến hành nghiên cứu sơ bộ để định lượng. Và có 7 yếu tố của kết quả nghiên cứu tác động đến sự hài lòng: nội dung học tập, hữu hình, trang web khóa học, độ tin cậy, đồng cảm, đáp ứng, đảm bảo. Trong đó, yếu tố nội dung có tác động rất lớn. Kết quả của nghiên cứu này sẽ giúp ích cho các trường đại học, và các cơ sở giáo dục được những kết quả và sẽ nâng cao việc cải tiến chất lượng cho việc học tập qua hình thức trực tuyến [2].

Trương Đức Thao, Nguyễn Tường Minh nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh về đào tạo online tại Trường Đại học Thăng Long phụ thuộc vào 7 nhân tố lớn là: 1) Chương trình đào tạo (CT); 2) Người dạy và phương pháp giảng dạy (GV); 3) Thư viện – học liệu (TV); 4) Cơ sở vật chất (VC); 5) Quy trình, quy định hành chính (QT); 6) Thời khóa biểu và học phí (TKB); 7) Người dạy cố vấn học tập (CVHT) [4].

Lê Hiếu Học nghiên cứu ảnh hưởng của

các nhân tố tới dự định sử dụng hệ thống E-Learning của sinh viên tại Trường Đại học Bách khoa Hà Nội chịu tác động của bốn nhân tố: 1) cảm nhận về tính hiệu quả; 2) tính hữu ích cảm nhận; 3) tính thuận tiện và 4) rào cản kỹ thuật và các nhân tố trong mô hình đều có quan hệ với nhau [3]. Từ các mô hình và kết quả các nghiên cứu có liên quan, mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Tác giả đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

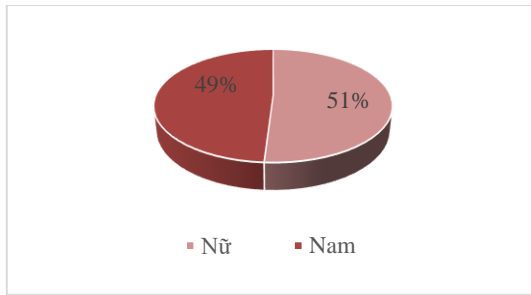
Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua việc lược khảo tình hình các nghiên cứu trước có liên quan, thảo luận nhóm nhằm thiết kế thang đo đánh giá các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên trong việc học trực tuyến. Bảng hỏi có 25 biến quan sát được thiết kế theo thang đo Likert-5 bao quát hết cả 4 thang đo và được phân phối trên nền tảng mạng xã hội để khảo sát trực tuyến. Thời gian khảo sát từ tháng 11-2021 – tháng 4-2022, và thu thập được 208 phiếu trả lời, trong đó có 204 phiếu hợp lệ.

Dữ liệu nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm SPSS thông qua các phương pháp như kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích tương quan, phân tích nhân tố khám phá, ước lượng mô hình hồi quy tuyến tính; kiểm định trung bình mẫu và kiểm định phương sai.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

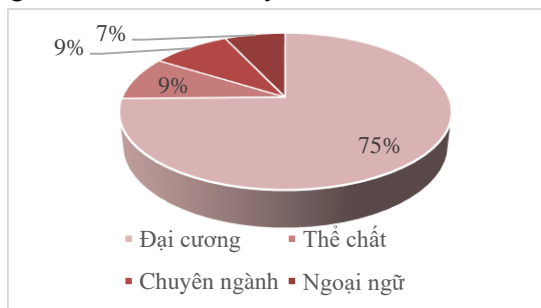
Mẫu nghiên cứu có 49% nam và 51% nữ, tỷ lệ mẫu cân bằng về giới tính nên mẫu nghiên cứu có tính đại diện cao.



Hình 2. Mẩu nghiên cứu theo giới tính

Nguồn: Tác giả khảo sát

Qua biểu đồ thống kê mẫu từ hình 3, ta thấy 75% các đáp viên đã học trực tuyến nhóm môn đại cương, 9% đáp viên đã học trực tuyến nhóm môn thể chất, 9% đáp viên đã học trực tuyến nhóm môn ngành và chuyên ngành, 7% đáp viên đã học trực tuyến nhóm môn ngoại ngữ. Do học trực tuyến tại Trường Đại học Văn Lang bắt đầu triển khai học trực tuyến từ tháng 03-2020 để ứng phó với dịch COVID-19 nên việc triển khai còn thiếu sự chuẩn bị chu đáo, do đó, trong thời gian triển khai học trực tuyến, hầu hết sinh viên đều học các môn về đại cương và một số môn lý thuyết ngành, chuyên ngành còn các môn thực hành chưa tổ chức lớp học. Từ tháng 9-2021 đến nay, hình thức học trực tuyến được triển khai đồng bộ và có sự chuẩn bị về phương pháp, kỹ năng cho các đối tượng liên quan như giảng viên, sinh viên và cả bộ phận quản lý, kỹ thuật. Vì vậy, tỷ lệ nhóm môn học trực tuyến của các đáp viên phù hợp với tình hình thực tế nên mẫu nghiên cứu có độ tin cậy cao.

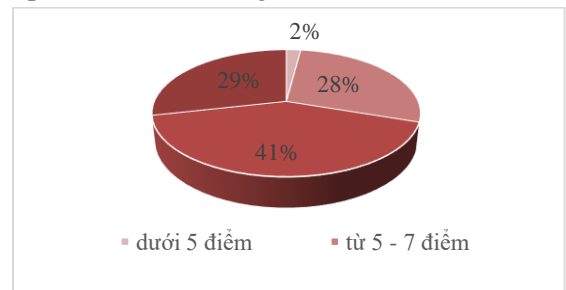


Hình 3. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo nhóm môn học

Nguồn: Tác giả khảo sát

Qua biểu đồ thống kê mẫu từ hình 4, ta thấy mẫu nghiên cứu có 2% sinh viên có kết

quả học tập dưới 5 điểm, 29% sinh viên có kết quả học tập từ 5 đến 7 điểm, 41% sinh viên có kết quả học tập từ 7 đến 8 điểm, và 28% sinh viên có kết quả học tập trên 8 điểm. Tỷ lệ này phản ánh đúng với kết quả học tập thực tế của sinh viên khi học trực tuyến. Do thay đổi phương pháp dạy và học nên sinh viên được yêu cầu tự học nhiều hơn, giảng viên cũng thay đổi phương pháp đánh giá, chủ yếu sử dụng các hình thức làm tiểu luận, đồ án, dự án và thi trắc nghiệm, không còn chú trọng thi tự luận đề đóng, không yêu cầu học thuộc lòng mà chỉ tập trung đánh giá tư duy, sự hiểu biết và vận dụng vào thực tế, giải quyết vấn đề nên kết quả học tập của sinh viên cũng được cải thiện.



Hình 4. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo kết quả học tập

Nguồn: Tác giả khảo sát

4.2. Kết quả xử lý dữ liệu

Hệ số Cronbach's Alpha là hệ số cho phép đánh giá độ tin cậy của thang đo và mức độ tương quan nội tại của các biến quan sát trong thang đo, được sử dụng trong phương pháp kiểm định độ tin cậy của thang đo. Theo Hair và cộng sự, kết quả kiểm định thang đo là cơ sở để quyết định thang đo cũng như các biến quan sát trong thang đo có được chấp nhận trong nghiên cứu hay không [8]. Theo Nunnally và Peterson, thang đo được chấp nhận khi có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.6; các biến quan sát chỉ được chấp nhận khi có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 [11, tr.115-143].

Qua kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo (bảng 1), cả 4 thang đo đều có độ tin cậy khá cao với Cronbach's Alpha lớn hơn 0.6, đồng thời

cả 25 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên đều được chấp nhận.

Bảng 1. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

TT	Thang đo	Số biến được chấp nhận	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha
1	Chất lượng hệ thống	6	0.557–0.672	0.843
2	Chất lượng dạy học	8	0.622–0.719	0.895
3	Chất lượng dịch vụ hỗ trợ	8	0.578–0.693	0.878
4	Sự hài lòng của sinh viên	3	0.605–0.663	0.793

Phân tích ma trận tương quan được thực hiện thông qua hệ số tương quan Pearson (r) giữa các cặp biến nhằm kiểm tra mối tương quan tuyến tính giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc và giữa các biến độc lập với nhau. Theo Moore và cộng sự, hệ số tương quan (r) dao động từ -1 đến +1; nếu $|r|$ nhỏ hơn 0.3 thì các biến không có tương quan với nhau; nếu $|r|$ nhỏ hơn 0.5 thì các biến có tương quan với nhau ở mức độ yếu; nếu $|r|$ nhỏ hơn 0.7 thì các biến có tương quan với nhau ở mức độ vừa phải và lớn hơn 0.7 thì tương quan ở mức độ mạnh [10].

Bảng 2. Ma trận tương quan

		CLHT	CLGD	CLDV	HL
CLHT	Pearson Correlation	1			
	Sig. (2-tailed)				
	N	243			
CLGD	Pearson Correlation	.740**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000			
	N	243	243		
CLDV	Pearson Correlation	.737**	.772**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		
	N	243	243	243	
HL	Pearson Correlation	.582**	.624**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	242	242	242	242

Kết quả phân tích tương quan tại bảng 2 cho thấy các biến độc lập có tương quan với biến phụ thuộc do hệ số Sig.<0.05, đồng thời hệ số tương quan Pearson giữa các cặp biến độc lập và phụ thuộc đều dao động từ 0.582 đến 0.718, cho thấy giữa các cặp biến có mức tương

quan ở mức khá mạnh, vì vậy mô hình hồi quy tuyến tính khó xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Mô hình hồi quy tuyến tính giữa chất lượng hệ thống, chất lượng dịch vụ hỗ trợ với chất lượng giảng dạy. Sau khi chạy mô hình hồi quy bội với phương pháp đưa vào một lượt (Enter), ta có R² hiệu chỉnh=0.657 với Sig.=0.000. Kết quả này cho nhân tố Chất lượng hệ thống và Chất lượng dịch vụ hỗ trợ giải thích được 65.7% sự biến thiên của nhân tố Chất lượng giảng dạy. Đồng thời, kết quả kiểm định ANOVA có thấy Sig.=0.000<0.05, chứng minh mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với bộ dữ liệu nghiên cứu.

Kết quả kiểm định tham số tại bảng 3 cho thấy cả 2 nhân tố chất lượng hệ thống và chất lượng dịch vụ hỗ trợ đều có tác động đến chất lượng giảng dạy. Phương trình hồi quy này cho thấy, chất lượng hệ thống ảnh hưởng mạnh đến chất lượng giảng dạy ở mức độ $\beta_1 = 0.386$ và chất lượng dịch vụ hỗ trợ ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy ở mức độ $\beta_{2a} = 0.507$. Đồng thời, các hệ số VIF đều nhỏ hơn 3 nên mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến [8].

Bảng 3. Kết quả kiểm định tham số mô hình hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	(Constant)	.442	.167				2.654	.008
1	CLHT	.386	.057	.375	6.726	.000	.456	2.192
	CLDV	.507	.057	.495	8.883	.000	.456	2.192

a. Dependent Variable: CLGD

Mô hình hồi quy tuyến tính giữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ, chất lượng giảng dạy với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng học trực tuyến. Sau khi chạy mô hình hồi quy bội với phương pháp đưa vào một lượt (Enter), ta có R² hiệu chỉnh = 0.523 với Sig.=0.000. Kết quả này cho nhân tố chất lượng giảng dạy và chất lượng dịch vụ hỗ trợ giải thích được 52.3% sự biến thiên của nhân tố sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng học trực tuyến.

Bảng 4. Kết quả kiểm định tham số mô hình hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.161	.227		.706	.481		
1 CLGD	.208	.083	.174	2.493	.013	.404	2.472
CLDV	.712	.085	.583	8.336	.000	.404	2.472

a. Dependent Variable: HL

Kết quả kiểm định tham số tại bảng 4 cho thấy cả 2 nhân tố chất lượng giảng dạy và chất lượng dịch vụ hỗ trợ đều có tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng học trực tuyến. Phương trình hồi quy này cho thấy, chất lượng giảng dạy ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng học trực tuyến ở mức độ $\beta_3 = 0.208$ và chất lượng dịch vụ hỗ trợ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng học trực tuyến ở mức độ $\beta_{2b} = 0.712$). Đồng thời, các hệ số VIF đều nhỏ hơn 3 nên mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến [8].

Bảng 5. Sự hài lòng của sinh viên theo tiêu chí kết quả học tập

		HL Mean
Kết quả	Dưới 5 điểm	4.27
	Từ 5 - 7 điểm	3.32
	Từ 7 - 8 điểm	3.77
	trên 8 điểm	4.10

Thông qua kiểm định trung bình mẫu và kiểm định phương sai giới tính không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Văn Lang đối với việc học trực tuyến. Đồng thời, ta thấy mức độ hài lòng đối với việc học trực tuyến của nam là 3.78 và của nữ là 3.84 tương đương nhau nên không có sự khác biệt về sự hài lòng đối với việc học trực tuyến giữa sinh viên có giới tính khác nhau. Kết quả kiểm định phương sai cho thấy kết quả học tập của người khảo sát có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến (bảng 5):

Kết quả trên cho thấy sinh viên có kết quả học tập dưới 5 điểm có sự hài lòng cao nhất (Mean = 4.27). Qua phỏng vấn sinh viên, các

sinh viên đều cho rằng họ thích học trực tuyến vì sự thoải mái, tiện lợi. Tuy nhiên, khảo sát này có thể cần được thực hiện lần 2 để có bằng chứng chắc chắn hơn. Ngoài nhóm sinh viên, các nhóm còn lại có sự hài lòng càng cao khi sinh viên có kết quả học tập càng cao. Ngoài ra, kết quả kiểm định phương sai về môn học của người khảo sát không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã xác định được cả 3 nhân tố chất lượng hệ thống, chất lượng giảng dạy và chất lượng dịch vụ hỗ trợ đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên trong việc học trực tuyến tại Trường Đại học Văn Lang. Mức độ tác động của các nhân tố được sắp xếp từ cao đến thấp lần lượt như sau: chất lượng dịch vụ hỗ trợ ($\beta_2 = 0.818$), chất lượng giảng dạy ($\beta_3 = 0.208$), chất lượng hệ thống ($\beta_1 = 0.08$).

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu còn cho thấy giới tính và các môn học trực tuyến không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, có sự khác biệt về sự hài lòng giữa các nhóm sinh viên có kết quả học tập khác nhau. Sinh viên có kết quả học tập càng cao thì sự hài lòng càng cao, ngoại trừ nhóm sinh viên có kết quả dưới 5 điểm.

Đề nâng cao sự hài lòng của sinh viên hơn đối với hình thức học trực tuyến (E-Learning):

Lãnh đạo trường cần có những giải pháp nhằm cải tiến các công nghệ, kỹ thuật bằng cách đầu tư xây dựng, cải thiện cơ sở hạ tầng, tổ chức các khóa kỹ năng giảng dạy Online cho giảng viên để nâng cao các phương pháp giảng dạy. Đồng thời, nhà trường cũng cần có các chính sách động viên, khuyến khích giảng viên tích cực đổi mới phương pháp giảng dạy vì phương pháp này đòi hỏi mất nhiều công sức và thời gian để xây dựng tài nguyên học tập cho sinh viên cũng như đòi hỏi sự sáng tạo trong thiết kế bài giảng và các công cụ hỗ trợ. Ngoài ra, nhà trường cũng nên có chính sách hỗ trợ học phí cho sinh viên học trực tuyến do sinh

viên phải bỏ ra các chi phí để đầu tư trang thiết bị học tập và nhà trường tiết kiệm được các chi phí tổ chức lớp học.

Các bộ phận quản lý có kế hoạch đào tạo, giải thích phổ biến cho sinh viên hiểu mối quan hệ giữa các học phần trong chương trình đào tạo để sinh viên dễ dàng tiếp cận; cần có nội quy đối với lớp học trực tuyến, trong đó quy định thái độ học tập của sinh viên và các hình thức xử phạt nếu có vi phạm nội quy; cần truyền thông, làm công tác tư tưởng đến sinh viên để động viên sinh viên tự giác, chủ động thích ứng với phương pháp học tập mới để sinh viên tự nguyện và tích cực học tập; duy trì việc hỗ trợ xuyên suốt để tránh tình trạng sinh viên gặp vấn đề khó khăn không giải quyết được trong quá trình học tập qua hình thức học trực tuyến; thường xuyên cập nhật những ý kiến đóng góp của sinh viên để bổ sung những nguồn tài liệu học tập và tham khảo đáp ứng đúng nhu cầu học tập của sinh viên.

Giảng viên nên thường xuyên cải thiện kỹ năng sử dụng máy tính và trong những buổi giảng trực tuyến, nên ghi âm lại bài giảng để sau buổi học người học có thể nghe lại bằng cách truy cập vào hệ thống đã cấp quyền và phân quyền trong trường hợp sinh viên chưa hoặc không nắm hết thông tin do vấn đề tốc độ đường truyền, tín hiệu âm thanh và một số các phát sinh ngoài ý muốn từ ngoại cảnh. Ngoài ra, cần thay đổi phương pháp giảng dạy: tổ chức thảo luận nhóm và làm việc nhóm theo dự án; cần có phương pháp kiểm tra, đánh giá thiết thực, cụ thể để sinh viên không có cảm giác luôn “nhìn” thấy giảng viên trong lớp giúp họ tự giác và nghiêm túc học tập. Ngoài ra, giảng viên nên sử dụng thêm các nền tảng khác như: Zalo, Facebook... để tương tác và hỗ trợ sinh viên giúp giải đáp các thắc mắc về điểm số, bài học... một cách nhanh chóng và kịp thời.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] 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 Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, số 14.
- [2] Nguyễn Thái Hiền (2019), *Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên tham gia khóa học đào tạo trực tuyến ở các trường đại học khi vực Thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [3] Lê Hiếu Học, Đào Trung Kiên (2016), *Các nhân tố ảnh hưởng tới dự định sử dụng hệ thống E-learning của sinh viên*, nghiên cứu trường hợp Đại học Bách khoa Hà Nội, *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 23 (1).
- [4] Trương Đức Thao, Nguyễn Tường Minh (2017), *Sự hài lòng của sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh về đào tạo online tại Trường Đại học Thăng Long*, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc gia “Đào tạo trực tuyến trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0”, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [5] Nguyễn Tú Văn (2021), *Nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến trải nghiệm sự hứng thú hăng say – học tập và hiệu quả học tập qua kênh trực tuyến của sinh viên Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh*, MA thesis, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [6] Bani-Salameh, H., & Fakher, S. A. (2015), *E-Learning Critical Success Factors Model: Empirical Investigation*, Proceedings of the International Conference on Intelligent Information Processing.
- [7] Barbara Apostolou, France Bélanger, and Ludwig Christian Schaupp (2017), *Online*

- communities: satisfaction and continued use intention*, Information Research, Vol 22 (4).
- [8] Hair và cộng sự (2009), *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition, Hill, New York.
- [9] Henki Bayu Seta, Theresia Wati, Anita Muliawati, Achmad Nizar Hidayanto (2018), *E-Learning Success Model: An Extension of DeLone & McLean IS' Success Model*, *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Informatics (IJEI)*, 6(3).
- [10] Moore D. S., Notz W. I., Flinger M. A. (2013), *The basic practice of statistics*, 6th ed., New York, NY: W. H. Freeman and Company.
- [11] Muhammad Amaad Uppal, Samnan Ali và Stephen R. Gulliver (2018), *Factors determining E-Learning service quality*, *British Journal of Educational Technology*, vol 49 No 3 2018 412-426.
- [12] Nunnally J., Bernstein I.H. (1994), *Psychometric Theory*, 3rd, ed., McGraw- Pavlou, P. A., Fygenson, M. (2006). *Understanding and predicting electronic commerce adoption: An extension of the theory of planned behavior*, *Management Information Systems Quarterly*, 30(1).
- [13] Seung Jae Lee, Hyunae Lee và Taegoo Terry Kim (2018), *A Study on the Instructor Role in Dealing with Mixed Contents: How It Affects Learner Satisfaction and Retention in E-Learning*, *Sustainability*, 10 (850).

Ngày nhận bài: 16-5-2022. Ngày biên tập xong: 18-5-2022. Duyệt đăng: 31-5-2022