

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

Factors affecting students satisfaction about the quality of E-learning at the Faculty of Foreign Languages – Banking University of Ho Chi Minh City in the context of Covid-19

Luu Hón Vũ^{1*}

¹Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Tác giả liên hệ, Email: luuhonvu@gmail.com

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>DOI: 10.46223/HCMCOUJS.soci.vi.17.1.2063.2022</p>	<p>Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định 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. Từ 205 mẫu thu thập được, mô hình nghiên cứu được kiểm định và kết quả cho thấy có ba nhân tố ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến trong bối cảnh Covid-19: giảng viên, điều kiện học tập và nền tảng học tập. Trong đó, nhân tố điều kiện học tập có ảnh hưởng mạnh nhất, kế đến là nhân tố giảng viên, cuối cùng là nhân tố nền tảng học tập. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến.</p>
<p>Ngày nhận: 28/09/2021</p>	
<p>Ngày nhận lại: 14/11/2021</p>	
<p>Duyệt đăng: 30/11/2021</p>	
<p><i>Từ khóa:</i> chất lượng; đào tạo trực tuyến; Khoa Ngoại ngữ; sự hài lòng; Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh</p>	<p style="text-align: center;">ABSTRACT</p> <p>This study was conducted to determine the factors affecting student satisfaction about the quality of E-learning at the Faculty of Foreign Languages - Ho Chi Minh University of Banking. From 205 collected samples, the research model is tested and the results show that there are three factors that affect the satisfaction about the quality of E-learning in the context of Covid-19: lecturers, learning conditions and learning platforms. In which, the factor of learning conditions has the strongest influence, followed by the factor of the lecturer, and finally the factor of learning platforms. On that basis, the study proposes some administrative implications to improve student satisfaction about the quality of E-learning.</p>
<p><i>Keywords:</i> quality; E-learning; Faculty of Foreign Languages; satisfaction; Ho Chi Minh University of Banking</p>	

1. Mở đầu

Đào tạo trực tuyến (E-learning) là toàn bộ các hoạt động học tập có sử dụng Internet hoặc mạng nội bộ (Fee, 2005). Nói một cách khái quát hơn, đào tạo trực tuyến 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). Cùng với sự tiến bộ không ngừng của công nghệ thông tin, đào tạo trực

tuyển ngày càng trở thành hình thức đào tạo phổ biến trên thế giới, đặc biệt là trong lĩnh vực giáo dục bậc đại học.

Trước ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 bùng phát vào đầu năm 2020, các trường đại học đã phải tạm dừng hình thức đào tạo truyền thống, chuyển sang hình thức đào tạo trực tuyến trong những khoảng thời gian cao điểm của dịch bệnh. Đây là một giải pháp tình thế để sinh viên “tạm dừng đến trường, không dừng việc học”. Tuy nhiên, việc áp dụng hình thức đào tạo trực tuyến trong thời gian qua cũng chịu nhiều thách thức, có những tác động nhất định đến sự hài lòng của sinh viên. Vì vậy, việc tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến là rất cần thiết.

Hiện nay, tại Việt Nam đã có một số công trình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến. Nếu như các công trình nghiên cứu trước năm 2020 (Tran, Le, & Doan, 2019) quan tâm đến sự hài lòng của sinh viên về đào tạo theo hình thức kết hợp giữa truyền thống và trực tuyến, thì các nghiên cứu từ năm 2020 đến nay lại chỉ quan tâm đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến, như H. T. M. Pham (2020) về trường hợp sinh viên Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai, D. T. N. Nguyen và Doan (2021) về trường hợp sinh viên Trường Đại học Lạc Hồng, T. V. Nguyen (2021) về trường hợp của sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, V. T. M. Pham, Nghiem, Nguyen, và Pham (2021) về trường hợp sinh viên một trường đại học thuộc khối ngành khoa học xã hội và nhân văn tại Hà Nội. Song, trong các công trình nghiên cứu mà tác giả thu thập được, hiện chưa có công trình nào đề cập đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến của sinh viên ngành ngoại ngữ nói chung, sinh viên tại Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (HUB) nói riêng. Việc thực hiện nghiên cứu về vấn đề này sẽ rất hữu ích trong việc nâng cao chất lượng, gia tăng hiệu quả của hình thức đào tạo này trong tương lai.

Trong phạm vi của bài nghiên cứu này, tác giả tiến hành nhận diện và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến tại Khoa Ngoại ngữ - HUB. Từ đó, tác giả nêu lên một số hàm ý quản trị có liên quan.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Sự hài lòng của khách hàng

Theo Kotler (2000), sự hài lòng chính là trạng thái cảm nhận thích thú hoặc thất vọng của khách hàng, cảm nhận này được hình thành sau khi so sánh hiệu quả có được từ sản phẩm với những mong đợi của bản thân. Khi hiệu quả nhận được từ sản phẩm đáp ứng được những mong đợi sẽ dẫn đến sự thích thú của khách hàng, ngược lại sẽ mang đến sự thất vọng cho khách hàng.

Trên cơ sở định nghĩa của Kotler (2000), tác giả cho rằng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến là trạng thái tâm lý của sinh viên về những mong đợi và nhu cầu trong quá trình tham gia học tập trực tuyến. Khi mong đợi và nhu cầu càng được đáp ứng thì sinh viên sẽ có sự hài lòng càng cao, song khi mong đợi và nhu cầu của sinh viên chỉ được đáp ứng một phần hoặc không được đáp ứng thì sự hài lòng càng thấp.

2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến

Có nhiều công trình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến. Hong (2002) chỉ ra rằng, sự hài lòng của người học về chất lượng đào tạo trực tuyến chịu tác động bởi các nhân tố như đặc điểm bản thân người học, tương tác giữa người dạy với người học, giữa những người học với nhau, cảm nhận về hoạt động học tập, thời gian dành cho việc học và môi trường học tập. Kết quả công trình nghiên cứu của Bouhnik và Marcus (2006) cho thấy, sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến chịu ảnh hưởng bởi nhân tố tương

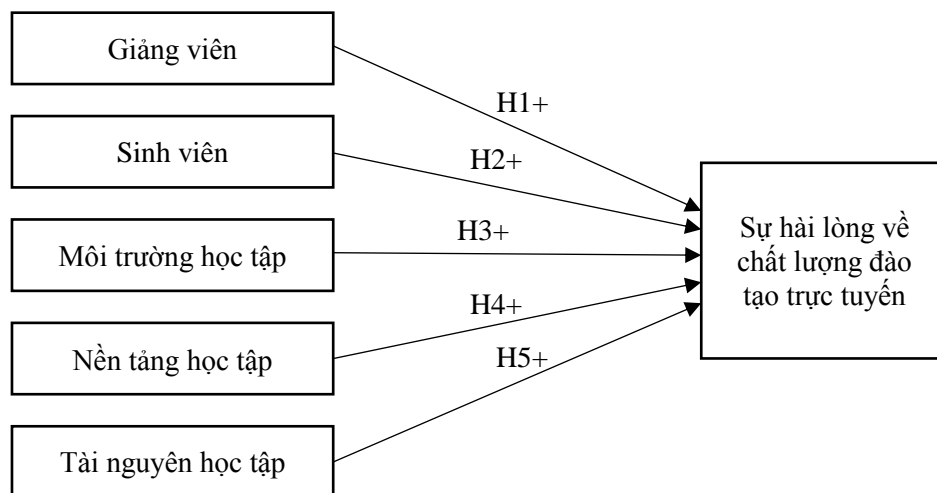
tác, bao gồm tương tác giữa người học với nội dung, giữa người dạy với người học, giữa người học với người học và giữa người học với nền tảng học tập. Nghiên cứu của Sun, Tsai, Finger, Chen, và Yeh (2008) chỉ ra rằng, các nhân tố sinh viên, giảng viên, nội dung khoá học, thiết kế của nền tảng và môi trường học tập tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến. Cole, Shelley, và Swartz (2014) cho rằng, người dạy, người học, kết cấu khoá học và kỹ thuật là bốn nhân tố tác động đến sự hài lòng của người học về chất lượng đào tạo trực tuyến. Theo Jiang, Zhao, Li, Liang, và Huang (2017), sự hài lòng của người học về chất lượng đào tạo trực tuyến chịu ảnh hưởng bởi các nhân tố người học, người dạy, chương trình khoá học và môi trường học tập.

Trong bối cảnh đại dịch Covid-19, khi các trường đại học tại Việt Nam phải tạm thời chuyển sang hình thức đào tạo trực tuyến, một số tác giả cũng đã quan tâm, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến. Theo H. T. M. Pham (2020), sự hài lòng chịu ảnh hưởng bởi năm nhân tố là sinh viên, cá nhân hoá, giảng viên, công nghệ và nội dung. Kết quả công trình nghiên cứu của T. V. Nguyen (2021) cho thấy, ba nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng là sự tương tác, cấu trúc khoá học và phong cách học tập của sinh viên. Nghiên cứu của V. T. M. Pham và cộng sự (2021) lại chỉ ra rằng, các loại hình tương tác giữa người học với nhau, giữa người học với người dạy và giữa người học với nội dung có tác động đến sự hài lòng của sinh viên.

Sau khi tham khảo các công trình nghiên cứu trên đây, tác giả nhận thấy các nhân tố giảng viên, sinh viên, môi trường học tập, nền tảng học tập và tài nguyên học tập có ảnh hưởng nhất định đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến. Vì vậy, trong nghiên cứu này, tác giả khảo sát sự ảnh hưởng của năm nhân tố nói trên đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở lý thuyết đã được trình bày ở phần trên, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau (xem Hình 1):



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Phân tích của tác giả

Giảng viên là người dạy trong hoạt động đào tạo trực tuyến. Sinh viên sẽ cảm thấy hài lòng nếu giảng viên phụ trách môn học có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao (như phương pháp giảng dạy, có nền tảng công nghệ, chuẩn bị bài, phương thức đánh giá kết quả học tập, ...) và có tố chất tốt (nhiệt tình, thân thiện, ...). Điều này đưa đến hình thành giả thuyết:

H1: Giảng viên ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến

Sinh viên là người học trong hoạt động đào tạo trực tuyến. Người học sẽ cảm thấy hài lòng nếu bản thân có thể tập trung vào bài giảng trong suốt thời gian tham gia lớp học, có thể tương tác với cả giảng viên lẫn các bạn học khác, đồng thời có thời gian hoàn thành các nhiệm vụ, yêu cầu của môn học. Điều này đưa đến hình thành giả thuyết:

H2: Sinh viên ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến

Môi trường học tập là không gian sinh viên tiến hành việc học tập trực tuyến. Môi trường học tập bao gồm tốc độ đường truyền Internet, trang thiết bị (máy vi tính, điện thoại di động, ...) phục vụ cho việc học tập trực tuyến, sự yên tĩnh của không gian học tập. Môi trường học tập càng tốt thì sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến càng cao. Điều này đưa đến hình thành giả thuyết:

H3: Môi trường học tập ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến

Nền tảng học tập là phần mềm, phương tiện thực hiện đào tạo trực tuyến. Nền tảng học tập cần có tính ổn định, giao diện đẹp, dễ thao tác, đồng thời đáp ứng đầy đủ những mong đợi và nhu cầu của sinh viên. Đào tạo trực tuyến nếu được triển khai trên nền tảng học tập tốt sẽ mang đến sự hài lòng cho sinh viên. Điều này đưa đến hình thành giả thuyết:

H4: Nền tảng học tập ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến

Tài nguyên học tập là nguồn học liệu cung cấp cho sinh viên. Trong đào tạo trực tuyến, tài nguyên học tập là các tài nguyên số, được cung cấp bởi giảng viên và thư viện của HUB. Sự phong phú, đa dạng và dễ tiếp cận của tài nguyên học tập sẽ làm cho sinh viên cảm thấy hài lòng. Điều này đưa đến hình thành giả thuyết:

*H5: Tài nguyên học tập ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến***3. Phương pháp nghiên cứu****3.1. Xây dựng thang đo**

Dựa vào thang đo của các nghiên cứu trước đây, tác giả tiến hành điều chỉnh, bổ sung, xây dựng thang đo cho nghiên cứu này. Các nhân tố của thang đo được trình bày trong Bảng 1. Tất cả các biến quan sát trong nghiên cứu này đều sử dụng thang đo năm mức độ của Likert, với các lựa chọn từ “hoàn toàn không đồng ý” đến “hoàn toàn đồng ý”.

Bảng 1

Thang đo các thành phần

Nhân tố	Mã hoá	Biến quan sát
Giảng viên	GV1	Giảng viên sử dụng phương pháp giảng dạy đa dạng, dễ hiểu
	GV2	Giảng viên tổ chức các hoạt động học tập phù hợp
	GV3	Giảng viên chuẩn bị đầy đủ cho việc giảng dạy
	GV4	Giảng viên nhiệt tình, thân thiện với sinh viên
	GV5	Giảng viên chính xác, công bằng trong đánh giá kết quả học tập
	GV6	Giảng viên hỗ trợ giải quyết các vấn đề phát sinh có liên quan

Nhân tố	Mã hoá	Biến quan sát
	GV7	Giảng viên có nền tảng tốt về công nghệ
Sinh viên	SV1	Tôi quản lý tốt thời gian để hoàn thành yêu cầu của môn học
	SV2	Tôi có khả năng tập trung tốt khi học trực tuyến
	SV3	Tôi thường xuyên tương tác với bạn học và giảng viên
Môi trường học tập	MT1	Mạng Internet ổn định
	MT2	Tôi có đầy đủ thiết bị hỗ trợ cho việc học trực tuyến
	MT3	Tôi có không gian riêng khi học trực tuyến tại nhà
Nền tảng học tập	NT1	Phần mềm đào tạo trực tuyến dễ thao tác, dễ sử dụng
	NT2	Phần mềm đào tạo trực tuyến đáp ứng tốt nhu cầu của tôi
	NT3	Phần mềm đào tạo trực tuyến có giao diện đẹp, thân thiện
	NT4	LMS có tính ổn định, ít xảy ra tình trạng không truy cập được
	NT5	Google Meet/ Zoom Meetings có tính ổn định, âm thanh tốt
Tài nguyên học tập	TN1	Tài nguyên học tập được giảng viên cung cấp đầy đủ, đa dạng
	TN2	Tài nguyên học tập được download dễ dàng
	TN3	Giáo trình có bản PDF/ e-book tiện lợi cho học tập
	TN4	Thư viện có nguồn tài nguyên số phong phú, đa dạng
Sự hài lòng	HL1	Tôi hài lòng về phương thức đào tạo trực tuyến
	HL2	Tôi hài lòng về hiệu quả của đào tạo trực tuyến
	HL3	Tôi muốn tiếp tục học tập trực tuyến sau thời kỳ Covid-19

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

3.2. Mẫu nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện để chọn mẫu nghiên cứu. Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát các sinh viên đang học tập tại Khoa Ngoại ngữ - HUB. Tất cả sinh viên tham gia khảo sát đã học tập hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến trong suốt học kỳ II (đợt 2) và học kỳ hè của năm học 2020 - 2021. Dữ liệu của nghiên cứu được thu thập theo hình thức trực tuyến qua nền tảng Google Forms.

Theo Hair, Black, Babin, và Anderson (2010), khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá, số cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu phải gấp năm lần số biến quan sát. Số biến quan sát của nghiên cứu này là 25, do đó số cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu phải là $N = 5 * 25 = 125$.

3.3. Phương pháp xử lý dữ liệu điều tra

Tác giả sử dụng phần mềm SPSS 25.0 xử lý toàn bộ dữ liệu mà tác giả thu thập được. Sau khi mã hoá và làm sạch toàn bộ dữ liệu, tác giả tiến hành các bước phân tích sau: (1) Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha, (2) Phân tích nhân tố khám phá, (3) Phân tích tương quan Pearson và hồi quy.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thống kê mô tả mẫu

Tác giả thu thập được 205 phiếu trả lời. Toàn bộ các phiếu thu về đều hợp lệ, đạt tỷ lệ 100%. Qua đó cho thấy, số lượng mẫu mà tác giả thu được lớn hơn số cỡ mẫu tối thiểu là 125. Do đó, mẫu của nghiên cứu này được đảm bảo về tính đại diện. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu được trình bày trong Bảng 2.

Bảng 2

Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Chỉ tiêu		Số lượng	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	29	14.1
	Nữ	176	85.9
Tuổi tác	19	46	22.4
	20	115	56.1
	21	44	21.5
Khoá	K34	38	18.5
	K35	118	57.6
	K36	49	23.9

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

4.2. Phân tích độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha

Bảng 3

Cronbach's Alpha của thang đo

Thang đo	Số biến quan sát ban đầu	Số biến quan sát còn lại	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng thấp nhất
Giảng viên	7	7	0.923	0.718
Sinh viên	3	3	0.822	0.655
Môi trường học tập	3	3	0.761	0.580
Nền tảng học tập	5	5	0.858	0.624
Tài nguyên học tập	4	4	0.866	0.672
Sự hài lòng	3	3	0.837	0.589

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 3 cho thấy, tất cả các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.60, các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến - tổng lớn hơn 0.30. Như vậy, các thang đo trên đều đạt yêu cầu về độ tin cậy (Field, 2009; Hair & ctg., 2010) và được tiếp tục đưa vào bước phân tích nhân tố khám phá.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá

4.3.1. Phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập

Tiến hành phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập của thang đo bằng phương pháp trích Principal Component với phép xoay Varimax. Kết quả được trình bày trong các Bảng 4, 5 và 6.

Bảng 4

Kiểm định KMO và Bartlett của các biến độc lập

Hệ số KMO		0.923
Kiểm định Bartlett	Giá trị Chi-Square	2913.679
	df	231
	Sig.	0.000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 5

Tổng phương sai được giải thích của các biến độc lập

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo			Tổng số vòng quay của giá trị bình phương		
	Tổng cộng	% của phương sai	% tích lũy	Tổng cộng	% của phương sai	% tích lũy
1	10.123	46.013	46.013	4.921	22.369	22.369
2	2.144	9.747	55.760	3.863	17.559	39.928
3	1.387	6.303	62.062	2.966	13.482	53.410
4	1.019	4.631	66.693	2.922	13.284	66.693

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 6

Kết quả phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố			
	1	2	3	4
GV6	0.824			
GV3	0.777			
GV2	0.751			
GV5	0.749			
GV7	0.747			
GV1	0.732			
GV4	0.648			
SV2		0.792		
MT1		0.693		
MT2		0.676		
SV3		0.674		
MT3		0.638		

Biến quan sát	Nhân tố			
	1	2	3	4
SV1		0.634		
NT2			0.740	
NT3			0.721	
NT1			0.719	
NT5			0.656	
NT4			0.549	
TN2				0.826
TN3				0.817
TN1				0.689
TN4				0.640

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 4 cho thấy, kết quả kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa rất cao với Sig. bằng 0.000 và hệ số KMO bằng 0.923 (> 0.5). Bảng 5 cho thấy, điểm dừng Eigenvalues bằng 1.019 và tổng phương sai trích là 66.693%. Bảng 6 cho thấy, hệ số tải nhân tố có giá trị từ 0.549 đến 0.826. Kết quả này chỉ ra rằng, phân tích nhân tố khám phá là phù hợp (Hair & ctg., 2010), có bốn nhân tố được tạo ra, cụ thể như sau:

Nhân tố 01 bao gồm các biến quan sát GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6 và GV7 đều là các biến đánh giá giảng viên. Vì vậy, nhân tố này vẫn được đặt tên là Giảng viên (GV) = Mean (GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6, GV7) = 4.2774.

Nhân tố 02 bao gồm các biến quan sát SV1, SV2, SV3, MT1, MT2 và MT3. Đây là nhân tố gộp giữa hai khái niệm sinh viên và môi trường học tập. Sau khi xem xét nội dung các biến quan sát, tác giả nhận thấy các biến này đều đánh giá về điều kiện học tập. Do đó, nhân tố mới này được đặt tên là điều kiện học tập (DK) = Mean (SV1, SV2, SV3, MT1, MT2, MT3) = 3.5496.

Nhân tố 03 bao gồm các biến quan sát NT1, NT2, NT3, NT4 và NT5 đều là các biến đánh giá về nền tảng học tập. Vì thế, nhân tố này vẫn được đặt tên là nền tảng học tập (NT) = Mean (NT1, NT2, NT3, NT4, NT5) = 3.7629.

Nhân tố 04 bao gồm các biến quan sát TN1, TN2, TN3 và TN4 đều là các biến đánh giá về tài nguyên học tập. Vì vậy, nhân tố này vẫn được đặt tên là tài nguyên học tập (TN) = Mean (TN1, TN2, TN3, TN4) = 4.2890.

Bốn nhân tố này sẽ được sử dụng trong phân tích tác động đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến tại Khoa Ngoại ngữ - HUB.

4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Tiến hành phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc của thang đo bằng phương pháp trích Principal Component với phép xoay Varimax. Kết quả cho thấy, ba biến quan sát của nhân tố sự hài lòng có độ hội tụ cao và gom thành một nhân tố. Các biến quan sát này đều có hệ số tải nhân tố từ 0.788 đến 0.933, điểm dừng Eigenvalues bằng 2.314, tổng phương sai trích là 77.145%,

Sig. bằng 0.000 và hệ số KMO bằng 0.657. Kết quả này chỉ ra rằng, thang đo sự hài lòng đạt giá trị hội tụ (Hair & ctg., 2010). Nhân tố sự Hài Lòng (HL) = Mean (HL1, HL2, HL3) = 3.4699.

4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu

4.4.1. Phân tích tương quan Pearson

Kết quả phân tích tương quan Pearson giữa các biến độc lập (GV, DK, NT và TN) với biến phụ thuộc (HL) cho thấy, giữa chúng có mối tương quan với nhau. Hệ số tương quan Pearson thấp nhất là 0.502, cao nhất là 0.743, đồng thời đều thỏa mãn có ý nghĩa thống kê tại mức 0.01 (Sig. < 0.01). Điều này cho thấy, giữa các biến độc lập (GV, DK, NT và TN) và biến phụ thuộc (HL) trong mô hình có sự tương quan chặt chẽ với nhau (xem Bảng 7).

Bảng 7

Ma trận tương quan

	HL	GV	DK	NT	TN
HL	1				
GV	0.654**	1			
DK	0.743**	0.567**	1		
NT	0.664**	0.589**	0.710**	1	
TN	0.522**	0.642**	0.502**	0.503**	1

** là mức ý nghĩa 001

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

4.4.2. Phân tích hồi quy

Nhằm nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến, tác giả tiến hành phân tích hồi quy với các biến độc lập (GV, DK, NT và TN) và biến phụ thuộc (HL). Kết quả phân tích hồi quy được trình bày trong Bảng 8, 9, 10 và 11.

Bảng 8

Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Ước lượng sai số chuẩn	Durbin-Watson
1	0.802	0.644	0.637	0.53938	2.167

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 9

Kết quả phân tích ANOVA

Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.	
1	Hồi quy	105.102	4	26.275	90.316	0.000
	Phần dư	58.185	200	0.291		
	Tổng	163.287	204			

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 10

Kết quả kiểm định phương sai thay đổi

		GV	DK	NT	TN
ABSRES	Hệ số tương quan	-0.085	-0.083	-0.112	-0.118
	Sig. (2-tailed)	0.226	0.237	0.110	0.093

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 11

Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận của biến	VIF	
1	(Hằng số)	-1.455	0.291		-5.003	0.000		
	GV	0.419	0.091	0.281	4.603	0.000	0.478	2.090
	DK	0.605	0.084	0.453	7.237	0.000	0.455	2.198
	NT	0.210	0.083	0.160	2.519	0.013	0.441	2.268
	TN	0.045	0.076	0.034	0.591	0.555	0.554	1.804

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra

Bảng 8 cho thấy, mô hình hồi quy có hệ số R^2 là 0.644, có hệ số R^2 hiệu chỉnh là 0.637. Giá trị R^2 hiệu chỉnh cho biết rằng, mô hình giải thích được 63.7% sự thay đổi của biến sự hài lòng. Bảng 8 còn cho thấy, giá trị Durbin-Watson là 2.167, nằm trong khoảng từ 1.5 đến 2.5, mô hình không tồn tại tự tương quan chuỗi bậc nhất.

Bảng 9 cho thấy, giá trị F bằng 90.316, Sig. bằng 0.000. Bảng 9 còn cho thấy, tổng bình phương của hồi quy (105.102) lớn hơn tổng bình phương của phần dư (58.185). Điều này chỉ ra rằng, mô hình giải thích hầu hết phương sai của biến phụ thuộc.

Bảng 10 cho thấy, tất cả các giá trị Sig. của mỗi tương quan hạng giữa ABSRES với các biến độc lập (GV, DK, NT và TN) đều lớn hơn 0.05. Vì vậy, phương sai phần dư là đồng nhất, không vi phạm giả định phương sai không đổi.

Bảng 11 cho thấy, các biến độc lập DK, GV và NT đều đạt yêu cầu (Sig. < 0.05). Ngoài ra, các biến độc lập đều có hệ số phóng đại phương sai VIF nhỏ hơn 3, chứng tỏ mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Kết quả này cho thấy, chỉ có ba trong số bốn nhân tố được sử dụng để tiến hành phân tích là có tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến. Đó là các nhân tố điều kiện học tập (DK), giảng viên (GV) và nền tảng học tập (NT). Các nhân tố này đều tương quan thuận với nhân tố sự hài lòng (HL), các hệ số hồi quy Beta đều lớn hơn 0. Nhân tố điều kiện học tập (DK) có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến (Beta = 0.453), tiếp đến là nhân tố giảng viên (GV) (Beta = 0.281), cuối cùng là nhân tố nền tảng học tập (NT) (Beta = 0.160).

Sau khi phân tích hồi quy, tác giả có được phương trình hồi quy với hệ số chuẩn hoá như sau:

$$HL = 0.453*DK + 0.281*GV + 0.160*NT + 0.034*TN. \quad (1)$$

4.4.3. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Bảng 12

Tóm tắt kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Mối quan hệ	Kết quả
H1: Giảng viên	+ Sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến	Chấp nhận
H2: Điều kiện học tập	+ Sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến	Chấp nhận
H3: Nền tảng học tập	+ Sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến	Chấp nhận
H4: Tài nguyên học tập	+ Sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến	Bác bỏ

Nguồn: Kết quả phân tích của tác giả

Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu cho thấy, các giả thuyết H1, H2 và H3 đều được chấp nhận. Các nhân tố giảng viên, điều kiện học tập và nền tảng học tập có ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến. Khi những nhân tố này tăng sẽ làm gia tăng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu xác định được ba nhân tố quan trọng có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến tại Khoa Ngoại ngữ - HUB, đó là: giảng viên, điều kiện học tập và nền tảng học tập. Trong đó, nhân tố điều kiện học tập là nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến (Beta = 0.453), kế đến là nhân tố giảng viên (Beta = 0.281), nhân tố tác động thấp nhất là nhân tố nền tảng học tập (Beta = 0.160). Kết quả phân tích hồi quy còn cho thấy, mô hình có hệ số R² là 0.644 và R² hiệu chỉnh là 0.637, mô hình giải thích được 63.7% tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến.

5.2 Hàm ý quản trị

Từ các kết quả nghiên cứu trên đây, tác giả đưa ra các hàm ý quản trị sau:

Điều kiện học tập (DK) là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến (Beta = 0.453). Sinh viên có mức độ hài lòng về điều kiện học tập (Mean = 3.5496) cao hơn không đáng kể so với mức độ hài lòng chung (Mean = 3.4699). Đây là nhân tố có giá trị thấp nhất trong tất cả các nhân tố. Qua đó có thể thấy, điều kiện học tập cho hình thức trực tuyến trong giai đoạn Covid-19 của sinh viên chưa thật sự tốt. Hiện nay, Khoa Ngoại ngữ nói riêng, HUB nói chung, đang thực hiện đào tạo trực tuyến bằng hình thức “phát sóng trực tiếp”, giảng viên và sinh viên cùng lên lớp theo khung giờ quy định trong thời khoá biểu của HUB. Hình thức này tồn tại một số khiếm khuyết, tác động không nhỏ đến hiệu quả đào tạo trực tuyến, như: đường truyền Internet của giảng viên hoặc sinh viên có chất lượng không tốt, không gian học tập của sinh viên bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn của những yếu tố xung quanh, thời gian học tập kéo dài (05 tiết/ buổi), tương tác giữa giảng viên với sinh viên và tương tác giữa sinh viên với sinh viên chưa cao, ... Vì vậy, HUB cần có những thay đổi về hình thức đào tạo trực tuyến, chuyển từ “phát sóng trực tiếp” sang kết hợp giữa “phát sóng trực tiếp” với “ghi hình phát lại”. Việc “ghi hình phát lại” sẽ giúp sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận bài giảng vào những khoảng thời gian và không gian phù hợp với bản thân nhất, đồng thời sẽ không mất tập trung và mệt mỏi

khi phải liên tục theo dõi bài giảng trên màn hình máy vi tính trong một khoảng thời gian tương đối dài. Việc “phát sóng trực tiếp” sẽ là kênh tương tác giữa giảng viên với sinh viên và giữa sinh viên với nhau, qua đó giảng viên sẽ giải đáp những thắc mắc của sinh viên về bài giảng đã được học qua hình thức “ghi hình phát lại”, thực hành các bài tập nói, các bài tập nhóm cần có sự tương tác qua lại giữa các sinh viên với nhau.

Giảng viên (GV) là nhân tố có ảnh hưởng mạnh thứ nhì đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến ($\text{Beta} = 0.281$). So với mức độ hài lòng chung ($\text{Mean} = 3.4699$), sinh viên có mức độ hài lòng về giảng viên ($\text{Mean} = 4.2774$) cao hơn rất nhiều. Điều này cho thấy, 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, HUB cần định kỳ hoặc thường xuyên tổ chức các chương trình tập huấn giúp giảng viên nâng cao nghiệp vụ sư phạm và khả năng áp dụng công nghệ tiên tiến trong dạy học trực tuyến. Ngoài ra, cũng cần có chuyên gia tâm lý tư vấn, hướng dẫn giảng viên kiểm chế cảm xúc, giải tỏa áp lực trong quá trình giảng dạy theo hình thức trực tuyến, cũng như trong quá trình giảng dạy theo hình thức truyền thống khi đại dịch Covid-19 qua đi.

Nền tảng học tập (NT) là nhân tố có ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến ($\text{Beta} = 0.160$). Nền tảng học tập ($\text{Mean} = 3.7629$) tuy có mức độ hài lòng cao hơn mức độ hài lòng chung ($\text{Mean} = 3.4699$) nhưng không đáng kể. LMS là hệ thống đào tạo trực tuyến của HUB hiện nay, tuy nhiên hệ thống này thiếu tính ổn định, đôi lúc xảy ra tình trạng không truy cập được, đặc biệt là vào các khoảng thời gian cao điểm của học kỳ. Mặt khác, hệ thống này không thể thực hiện “phát sóng trực tiếp” giờ giảng của giảng viên, do đó giảng viên cần phải sử dụng thêm công cụ hỗ trợ là các ứng dụng họp trực tuyến như Google Meet, Zoom Meetings, ... Song, các ứng dụng này lại có một số giới hạn nhất định với người dùng không trả phí. Vì vậy, HUB cần cải tiến nền tảng đào tạo trực tuyến hiện tại, đồng thời cần có sự thống nhất về việc sử dụng ứng dụng họp trực tuyến trong giảng dạy ở giai đoạn hiện nay, tránh gây nhiễu cho sinh viên khi phải học môn này bằng ứng dụng Google Meet, nhưng học môn khác bằng ứng dụng Zoom Meetings.

Tài nguyên học tập (TN) là nhân tố không ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến ($\text{Beta} = 0.034$). Mức độ hài lòng về tài nguyên học tập ($\text{Mean} = 4.2890$) cao hơn giá trị mức độ hài lòng chung ($\text{Mean} = 3.4699$). Trong giai đoạn hiện nay, nguồn tài nguyên học tập của sinh viên đang theo học tại Khoa Ngoại ngữ - HUB chủ yếu được cung cấp bởi giảng viên hoặc sinh viên tự tải về từ các website trên Internet. Nguồn tài nguyên số trong thư viện có liên quan trực tiếp đến chuyên ngành học tập của sinh viên vẫn còn rất hạn chế. Vì vậy, nếu vấn đề này không được quan tâm, chú ý, tài nguyên học tập trong tương lai có thể sẽ là nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Thư viện và Khoa Ngoại ngữ của HUB cần hợp tác, xây dựng và phát triển ngân hàng tài nguyên số (bao gồm cả tài nguyên nội sinh lẫn tài nguyên ngoại sinh) để đáp ứng cho nhu cầu học tập ngày càng cao của sinh viên, ít nhất phải có đầy đủ tài nguyên số là giáo trình và các tài liệu học tập được đề cập trong đề cương các môn học của Khoa Ngoại ngữ - HUB.

Tài liệu tham khảo

- Bouhnik, D., & Marcus, T. (2006). Interaction in distance - learning course. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(3), 299-305.
- Cole, M., Shelley, D., & Swartz, L. (2014). Online instruction, E-learning, and student satisfaction: A three year study. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 15(6), 110-119.

- 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.
- Fee, K. H. (2005). *Delivering E-learning: A complete strategy for design application and assessment*. London, UK: Kogan Page.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS statistics* (3rd ed.). London, UK: Sage.
- Hair, J. J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). London, UK: Pearson.
- Hong, K. S. (2002). Relationships between students' and instructional variables with satisfaction and learning from a Web - based course. *The Internet and Higher Education*, 5(3), 267-281.
- Jiang, Z. H., Zhao, C. L., Li, H. X., Liang, Y. Z., & Huang, Y. (2017). A study on learner satisfaction in online open courses: Development, influencing factors and direction. *Modern Distance Education*, (3), 34-43.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Nguyen, D. T. N., & Doan, N. T. H. (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 [Assessing student satisfaction about the quality of university training services by E-learning in the context of Covid-19 at Lac Hong University]. *Journal of Education*, 493(1), 59-64.
- Nguyen, T. V. (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức kết quả học tập và sự hài lòng của sinh viên trong dạy học trực tuyến [Factors affecting cognitive learning outcomes and students' satisfaction in online teaching]. *HaUI Journal of Science & Technology*, 57(1), 125-131.
- Pham, H. T. M. (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 [Evaluation of students' satisfaction with E-learning teaching activities at Dong Nai Technology University]. *Journal of Education*, 476(2), 49-54.
- Pham, V. T. M., Nghiem, V. H., Nguyen, D. H., & Pham, T. N. (2021). Học trực tuyến: Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người học [Online learning: Factors affecting students satisfaction]. *VNU Journal of Social Sciences and Humanities*, 7(1), 45-64.
- Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives a successful e-learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*, 50(4), 1183-1202.
- Tran, X. T., Le, H. T., & Doan, H. M. (2019). Đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với phương pháp đào tạo kết hợp truyền thống và E-learning tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên [Evaluation of students' satisfaction with the combination of traditional and E-learning training at Thai Nguyen University of Economics and Business Administration]. *Journal of Economics and Business Administration*, 11(2019), 2-8.

