

# Nhận thức và thái độ đối với việc sử dụng e-learning trong đào tạo nội bộ tại các doanh nghiệp trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh

Trần Hoàng Cẩm Tú<sup>1\*</sup>, Nguyễn Tiến Minh<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup>Viện E-learning - Đại học Nguyễn Tất Thành, <sup>2</sup>Khoa Kinh tế Quản trị, Đại học Quốc tế Hồng Bàng  
\*thctu@ntt.edu.vn

## Tóm tắt

Thế kỉ 21 được đánh dấu như kỉ nguyên của công nghệ thông tin đã tạo ra những sự đột phá và chuyển hướng trong nhiều lĩnh vực và nói riêng đã tạo nên những ảnh hưởng tích cực đến hoạt động, quy trình tổ chức doanh nghiệp đặc biệt là cách thức thiết kế, triển khai các chương trình đào tạo nội bộ (ĐTNN) cho các nhân viên.

Để có thể khai thác các lợi ích, thị trường tiềm năng trong ĐTNB và tiếp cận công nghệ mới cho người lao động, nghiên cứu này cung cấp cái nhìn tổng quan về nhận thức và thái độ đối với việc sử dụng e-learning trong ĐTNB. Thông qua phân tích dữ liệu từ việc khảo sát 193 doanh nghiệp trên địa bàn Tp.HCM về những thuận lợi và khó khăn của đào tạo e-learning theo hai nhóm ưu điểm/lợi ích và khuyết điểm thuộc về cá nhân và ưu điểm/lợi ích và khuyết điểm thuộc về tổ chức, kết quả cho thấy hơn 50 % doanh nghiệp có thái độ tích cực. Điều đó chứng tỏ một thị trường đào tạo e-learning tiềm năng tại Tp Hồ Chí Minh. Các nghiên cứu về chủ đề này cần tiếp tục được quan tâm, đặc biệt là đề xuất được các giải pháp khả thi cho đào tạo e-learning.

© 2021 Journal of Science and Technology - NTTU

Nhận 08.01.2021  
Được duyệt 25.03.2021  
Công bố 09.04.2021

Từ khóa  
e-learning, đào tạo trực tuyến, đào tạo kết hợp, đào tạo nội bộ, học viên trưởng thành

## 1 Mở đầu

Thế kỉ 21 được đánh dấu như kỉ nguyên của công nghệ thông tin, tạo nên những sự đột phá và chuyển hướng trong nhiều lĩnh vực; thay đổi cách giao tiếp, tương tác, suy nghĩ và học tập của con người. Sự tiến bộ và tích hợp công nghệ thông tin đã có những ảnh hưởng tích cực cho sự phát triển giáo dục và đa dạng hóa các phương thức đào tạo. Ngoài ra, sự phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông cũng tạo ra những tác động tích cực đến hoạt động, quy trình của tổ chức, doanh nghiệp và đặc biệt là cách thức thiết kế, triển khai các chương trình ĐTNB cho nhân viên. Bên cạnh những ưu điểm mà học tập điện tử đem đến cho ĐTNB như nâng cao hiệu quả, đạt được mục tiêu đào tạo ở phạm vi rộng hơn với nguồn lực hạn chế như không gian, thời gian, chi phí điện nước. Để đạt được các mục tiêu đề ra cần sự đầu tư ban đầu về cơ

sở vật chất, nhân lực, tài nguyên từ phía tổ chức và đòi hỏi tinh thần hợp tác, chủ động tự giác từ phía nhân viên.

Từ năm 2000, tại Việt Nam, việc cung cấp môi trường và thời gian đào tạo linh hoạt để “học viên trưởng thành” có thể vượt qua các rào cản từ gia đình, công việc, xã hội để “học bất kì khi nào bạn muốn”, e-learning có thể mang lại lợi ích tiềm năng trong việc đào tạo nhân viên và tiếp cận công nghệ mới cho người lao động [1]. Để có thể khai thác các lợi ích và thị trường tiềm năng trong việc đào tạo nhân viên và tiếp cận công nghệ mới cho người lao động thông qua hình thức e-learning và giúp các doanh nghiệp đạt được mục tiêu kinh doanh bền vững một cách nhanh chóng [2], nghiên cứu này nhằm đánh giá được nhận thức và thái độ của các doanh nghiệp trên địa bàn Tp.HCM đối với việc sử dụng e-learning trong ĐTNB, với các mục tiêu cụ thể bao gồm (1) cung cấp

cho các doanh nghiệp cái nhìn tổng quan về việc sử dụng e-learning trong ĐTNB tại doanh nghiệp; (2) hỗ trợ thông tin để các doanh nghiệp có chiến lược sử dụng e-learning trong ĐTNB phù hợp với các điều kiện của doanh nghiệp và (3) cung cấp cho các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực e-learning tài liệu tham khảo để có các chiến lược tiếp cận, phát triển thị trường.

#### *Định nghĩa e-learning*

Là thể hệ thứ ba của đào tạo từ xa, e-learning là kết quả của sự bùng nổ công nghệ thông tin và truyền thông [3]. Theo Bates, khái niệm e-learning bao gồm nhiều yếu tố về công nghệ, sự phạm, quy trình nên rất khó để xây dựng định nghĩa chung cho thuật ngữ này [3]. Một cách tổng quát, theo Ủy ban Châu Âu, e-learning được mô tả như việc sử dụng các công nghệ và internet để nâng cao chất lượng đào tạo thông qua việc tăng cường các cơ hội tiếp cận với nguồn dữ liệu mở, tương tác, trao đổi và hợp tác từ xa. Algahtani lại định nghĩa e-learning như việc sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông để đa dạng hóa các phương thức giáo dục như hỗ trợ cho đào tạo truyền thống, đào tạo trực tuyến một phần và toàn phần nhằm hỗ trợ và nâng cao hoạt động dạy và học [4]. Trong định nghĩa của Arkorful và Abaidoo cũng nhắc đến yếu tố công nghệ như tiền đề để người học truy cập thông tin trực tiếp [5]. Do đó, chữ “e” trong e-learning được hiểu là điện tử, còn có thể hiểu rộng hơn với ý nghĩa “nâng cao” (enhanced), “tương tác” (engaged) và “tự chủ” (empowered) và như vậy e-learning sẽ được định nghĩa ngắn gọn như “ứng dụng công nghệ để nâng cao hoạt động dạy học” hơn là một số quan điểm nhận xét rằng đây là hình thức thay thế vai trò của giảng viên [6]. Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài này, tác giả sử dụng thuật ngữ e-learning như việc ứng dụng công nghệ mạng máy tính và truyền thông để xây dựng, hình thành, cung cấp và tạo điều kiện nhằm nâng cao hiệu quả các hoạt động đào tạo.

#### *Ưu nhược điểm của e-learning*

Nhìn chung, những ưu điểm của e-learning trong ĐTNB được đề cập trong các nghiên cứu trước đó, Wagner và cộng sự tập trung về tính linh hoạt về mặt thời gian, địa điểm, nâng cao hiệu quả đào tạo [7]. Bên cạnh đó, e-learning cung cấp môi trường để người học cá nhân hóa nhịp độ phù hợp với bản thân và làm cho họ thoải mái hơn trong quá trình học. Hơn hết, e-learning còn tiết kiệm cho tổ chức và người học về thời gian đi lại, phòng ốc, đào tạo được nhiều nhân

viên với chi phí thấp, khả năng cập nhật tài liệu cùng các kiến thức một cách dễ dàng [8]. Tuy nhiên, Algahtani đã cảnh báo rằng các ưu điểm này chỉ có thể đạt được khi ứng dụng e-learning phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp [4].

Bên cạnh những ưu điểm, e-learning cũng có các hạn chế nhất định. Thứ nhất, phương thức đào tạo thiếu sự tương tác trong quá trình học tập, bao gồm sự tương tác giữa người dạy - người học và giữa những người học với nhau, do đó dẫn đến sự thiếu tập trung và mất động lực trong quá trình học tập. Bên cạnh đó, việc thiếu kiến thức về e-learning sẽ dẫn đến thái độ tiêu cực, tâm lý phản kháng chống đối của nhân viên cũng là các yếu tố cần cân nhắc khi triển khai. Kimiloglu và cộng sự còn chỉ ra các hạn chế liên quan đến e-learning có thể kể đến như vấn đề về kỹ thuật, công tác tổ chức và hỗ trợ từ Ban Giám đốc [9].

#### *Tổng quan các đề tài đã có*

Hiện tại, trên thế giới có rất nhiều nghiên cứu liên quan đến việc đánh giá sự thành công và phổ biến của e-learning trong ĐTNB với tính đa dạng trong phương thức tiếp cận cũng như phương pháp nghiên cứu. Một trong các mô hình liên quan có thể kể đến đó là mô hình “IS success model” của DeLone và McLean, trong đó nghiên cứu sự tác động của chất lượng hệ thống, chất lượng nội dung, sự hài lòng của người sử dụng đối với việc ứng dụng công nghệ của mỗi cá nhân và những lợi ích đối với tổ chức [10]. Trong các công bố về vấn đề ứng dụng công nghệ trong một lĩnh vực cụ thể, mô hình Technology Acceptance Model – TAM [11] là một trong những mô hình phổ biến nhất được sử dụng trong các nghiên cứu liên quan đến e-learning tại các doanh nghiệp theo các phương thức tích hợp hoặc mở rộng. Một mô hình nổi bật khác cũng được sử dụng trong lĩnh vực này là lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ - UTAUT [12]. Thay vì sử dụng các mô hình để kiểm chứng các giả thuyết nghiên cứu, nghiên cứu của Kimiloglu và cộng sự tập trung vào nghiên cứu thăm dò nhằm khám phá các nhận thức về khó khăn, thuận lợi và thái độ khi triển khai e-learning trong ĐTNB thông qua việc khảo sát 106 trong số 500 tập đoàn hàng đầu ở Thổ Nhĩ Kỳ [9]. Các phát hiện cho thấy hầu hết các công ty này hiện đang có thái độ do dự đối với việc ứng dụng e-learning. Thông qua phân tích yếu tố (EFA), những lợi thế chính của việc sử dụng học tập điện tử trong đào tạo doanh nghiệp đã được

phân loại bao gồm cam kết và động lực của nhân viên, sự thuận tiện và khả năng tiếp cận, tùy chỉnh và thuê ngoài, và hiệu quả chi phí trong khi những nhược điểm được phân nhóm thành cá nhân và tổ chức. Tuy nhiên, hạn chế chính trong nghiên cứu này là quy mô mẫu nhỏ trong thị trường đào tạo e-learning doanh nghiệp ở Thổ Nhĩ Kỳ nên các hướng nghiên cứu tương lai có thể tiến hành với với cỡ mẫu đa dạng hơn và lớn hơn để đánh giá đúng tiềm năng từ các doanh nghiệp.

## 2 Phương pháp nghiên cứu

### 2.1 Điều tra

Để xây dựng và thiết kế thang đo một cách hiệu quả, ngoài việc tổng quan cơ sở lý thuyết, công trình nghiên cứu trước đó, tác giả còn tham khảo các ý kiến, khuyến nghị của các chuyên gia trong lĩnh vực e-learning và đại diện một số doanh nghiệp. Dựa trên mô hình TAM của Davis, thang đo ưu điểm của việc ứng dụng e-learning trong ĐTNB được thiết kế với 2 yếu tố “nhận thức về tính hữu ích” và yếu tố “nhận thức về tính thuận tiện” với 14 mục [12]. Thang đo này đã được áp dụng và chứng minh độ ổn định và độ chuẩn xác ở các đề tài nghiên cứu trước đó của Algahtani, Wagner và cộng sự và Al-Musa và Al-Mobark [4, 7, 8]. Thang đo về nhược điểm đối với ứng dụng e-learning bao gồm 10 mục được thiết kế dựa trên nghiên cứu của Kimiloglu và cộng sự [11]. Bên cạnh đó, dựa trên mô hình TAM của Davis và nghiên cứu thực nghiệm của Kimiloglu và cộng sự, tác giả đã xây dựng thang đo cho yếu tố thái độ gồm 4 mục như Bảng 4. Trước khi tiến hành khảo sát chính thức, tác giả sử dụng phương pháp định tính và định lượng để tiến hành thí điểm (pilot test) và điều chỉnh, hoàn thiện bảng hỏi. Bảng hỏi sau khi tiến hành điều chỉnh được sử dụng để tiến hành thí điểm với 29 đại diện doanh nghiệp để kiểm tra tính ổn định (reliability) của bộ câu hỏi nghiên cứu trước khi tiến hành khảo sát chính thức với cỡ mẫu lớn. Dữ liệu được kiểm tra tính ổn định bằng giá trị Cronbach's Alpha với kết quả cho thấy độ ổn định của các yếu tố đều lớn hơn 0,7 và không có Hệ số tương quan biến tổng (Corrected item-total correlation) nào nhỏ hơn 0,3, do đó tất cả các biến đều được giữ lại để trong bảng khảo sát chính thức. Bảng hỏi chính thức với 28 mục được thiết kế dựa trên thang đo Likert 5 điểm, từ 1 là “hoàn toàn không đồng ý” đến 5 là “hoàn toàn đồng ý”, ngoại trừ phần thông tin chung. Các câu hỏi thông tin

chung bao gồm các mục về giới tính, độ tuổi, chức vụ, quy mô doanh nghiệp, lĩnh vực kinh doanh, tình trạng e-learning hiện có tại doanh nghiệp.

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu tập trung vào 3 nhóm đại diện trong doanh nghiệp (1) Ban Giám đốc/Hội đồng Quản trị; (2) Giám đốc/ Trưởng phòng Nhân sự, Hành chính, Đào tạo và (3) Giám đốc/ Trưởng phòng/Trưởng nhóm các phòng ban chức năng. Theo Hair và cộng sự [13], kích thước mẫu tối thiểu để phân tích yếu tố khám phá (EFA) là 50 và tốt hơn là > 100; tỉ lệ quan sát trên một biến phân tích tối thiểu là 51 hoặc 101. Bảng khảo sát chính thức bao gồm 28 câu hỏi được sử dụng thang đo Likert 5 (tương ứng với 28 biến quan sát thuộc các yếu tố khác nhau). Khi áp dụng tỉ lệ 5:1, cỡ mẫu tối thiểu sẽ là 140 mẫu để có thể thực hiện phân tích EFA. Do thiếu thông tin của các doanh nghiệp trên địa bàn Tp. HCM và khó khăn trong việc tiếp cận các đối tượng khảo sát, nên phương pháp lấy mẫu “quả cầu tuyết” (snowball) là sự lựa chọn tốt nhất để có thể thu thập được số mẫu tối thiểu theo yêu cầu nghiên cứu. Việc phỏng vấn được thực hiện qua hai hình thức trực tiếp và trực tuyến. Để đảm bảo các câu trả lời mang tính chất đại diện cho doanh nghiệp, các thông tin liên quan đến doanh nghiệp, các khái niệm, thuật ngữ sử dụng trong bảng hỏi được trao đổi trước với người phỏng vấn. Kết quả thu được 194 mẫu khảo sát, đáp ứng được cỡ mẫu tối thiểu bao gồm 136 mẫu khảo sát trực tuyến và 58 mẫu khảo sát trực tiếp qua các lớp tập huấn do Sở Khoa học Công nghệ Tp. HCM tổ chức. Các mẫu phiếu khảo sát sau khi được thu thập đều được kiểm tra, đánh giá lại về mức độ hoàn thành các câu trả lời và đối tượng khảo sát để đảm bảo chất lượng trước khi tiến hành các bước tiếp theo. Kết quả 193 mẫu hợp lệ được tiến hành mã hóa và dữ liệu được xử lý, 1 mẫu bị loại vì không hoàn thành bảng hỏi.

Theo Bảng 1, đa số đối tượng được khảo sát đều có chức vụ tương đương trưởng phòng (56,5 %), còn lại là trưởng nhóm (29,5 %) và các chức vụ thuộc Hội đồng Quản trị hoặc Ban Giám đốc (14 %). Ngoài ra, kết quả còn cho thấy các đối tượng khảo sát thuộc các phòng ban chức năng với tỉ lệ cao nhất chiếm 64,2 %, phòng nhân sự/ tổ chức hành chính, đào tạo chiếm 20,2 % và 3,6 % và Ban Giám đốc/ HĐQT chiếm 11,9 %. Các đối tượng khảo sát rất đa dạng, đại diện cho doanh nghiệp với nhiều góc nhìn từ nhiều vị trí khác nhau.

**Bảng 1** Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Đặc điểm nhân khẩu học		Tần suất	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	95	49,2
	Nữ	98	50,8
Chức vụ	Giám đốc/ CT Hội đồng Quản trị	27	14,0
	Trưởng phòng	109	56,5
	Trưởng nhóm	57	29,5
Phòng ban	Ban Giám đốc/ Hội đồng quản trị	23	11,9
	Nhân sự/ Tổ chức – Hành chính	39	20,2
	Đào tạo	7	3,6
	Phòng ban chức năng	124	64,2

### 2.3 Xử lý số liệu

Sau khi kiểm tra, đánh giá lại, 193 mẫu phiếu khảo sát được chấp nhận. Các phiếu được mã hóa và xử lý dữ liệu bằng phần mềm SPSS 20.0 với các công cụ Cronbach's alpha, yếu tố khám phá (EFA). Kết quả kiểm tra độ ổn định (reliability test) cho thấy Cronbach's alpha của 4 yếu tố đều từ 0,875 đến

0,925 ứng với thang đo lường tốt, chứng tỏ bộ câu hỏi có độ tin cậy cao, độ ổn định nhất quán, các biến quan sát của các yếu tố có quan hệ chặt chẽ và tương quan tốt (Bảng 2). Các yếu tố thỏa điều kiện Cronbach's alpha sẽ được tiến hành phân tích yếu tố khám phá (EFA) để đánh giá sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các yếu tố và các biến thành phần.

**Bảng 2** Giá trị Cronbach's alpha (khảo sát chính thức)

Yếu tố	Cronbach's alpha	Số biến
Nhận thức về tính hữu ích của e-learning trong ĐTNB	0,925	10
Nhận thức về tính thuận tiện của e-learning trong ĐTNB	0,875	4
Nhận thức về nhược điểm của e-learning trong ĐTNB	0,905	10
Thái độ chung đối với e-learning trong ĐTNB	0,899	4

## 3 Kết quả và thảo luận

### 3.1 Nhận thức

Một trong những mục tiêu chính của đề tài là khám phá về nhận thức và đánh giá về mức độ quan trọng của các ưu nhược điểm khi triển khai e-learning trong ĐTNB. Thông qua tổng quan tài liệu và tham khảo ý kiến các chuyên gia với vai trò đại diện doanh nghiệp, 14 ưu điểm và 10 nhược điểm đã được tổng hợp và đưa vào khảo sát chính thức. Thông qua phân tích yếu tố khám phá (EFA), kết quả được tổng hợp và thể hiện trong Bảng 3. Các biến quan sát (14 biến)

được đo lường với thang đo Likert 5 điểm được nhóm thành 2 yếu tố sau khi tiến hành phân tích EFA lần thứ 3. Hệ số KMO là 0,918 và giá trị kiểm định Bartlett có ý nghĩa mở mức  $0,000 < 0,05$  cho thấy hai yếu tố này thỏa mãn điều kiện để tiến hành phân tích. Ngoài ra, giá trị tổng phương sai trích bằng 66,047 % ( $> 50\%$ ), thỏa mãn điều kiện nghiên cứu. Như vậy, theo Bảng 3, kết quả nghiên cứu có sự xáo trộn và hình thành 2 yếu tố mới về nhận thức của doanh nghiệp đối với các ưu điểm khi sử dụng e-learning trong ĐTNB.

**Bảng 3** Nhận thức về ưu điểm e-learning trong ĐTNB

Yếu tố	Biến	Hệ số tải	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Yếu tố 1 Nhận thức ưu điểm đối với tổ chức Variance Explained = 58,13 %; Eigenvalue = 8,138	Tiết kiệm thời gian di chuyển	0,858	4,2176	0,99703
	Thời gian đào tạo linh hoạt	0,801	4,1917	0,90112
	Việc cập nhật tài liệu rất dễ dàng	0,797	4,0259	0,93783

	Tiết kiệm cơ sở vật chất	0,712	4,1710	0,97723
	Đào tạo được nhiều người	0,705	4,0933	1,01633
	Sử dụng e-learning trong ĐTNB thuận tiện cho người học tham gia	0,653	3,8964	0,96805
	Chi phí tổ chức đào tạo thấp	0,637	3,9534	1,00670
	Cơ hội tham gia các khóa đào tạo chất lượng cao	0,630	4,0052	1,07770
Yếu tố 2 Nhận thức ưu điểm đối với cá nhân Variance Explained = 7,917 % Eigenvalue = 8,138	Môi trường đào tạo được cá nhân hóa	0,801	3,7202	1,08227
	Người học cảm thấy hứng thú hơn	0,795	3,4456	1,04003
	Nhịp độ đào tạo được cá nhân hóa	0,787	3,7254	1,09079
	Giảm tính căng thẳng	0,742	3,7047	1,09963

Trị số Eigenvalue Tiêu chí để xác định tổng số lượng nhân tố trong EFA. Chỉ những nhân tố nào có trị số Eigenvalue  $\geq 1$  mới được giữ lại trong mô hình phân tích nhân tố khám phá.

Total Variance Explained Trị số này thể hiện các nhân tố cô đọng được bao nhiêu phần trăm và thất thoát bao nhiêu phần trăm biến quan sát dựa trên mức đánh giá 100%. Trị số này nên ở mức  $\geq 50\%$  thì mô hình EFA là phù hợp.

Yếu tố thứ nhất - nhận thức về ưu điểm đối với tổ chức, bao gồm các lợi thế/ tính hữu ích liên quan đến tổ chức như tiết kiệm cơ sở vật chất; chi phí tổ chức đào tạo thấp, đào tạo được nhiều người trong cùng một thời gian.

Yếu tố thứ hai – nhận thức về ưu điểm đối với cá nhân tham gia khóa đào tạo gồm môi trường và nhịp độ đào tạo được cá nhân hóa; người học cảm thấy hứng thú và giảm tính căng thẳng.

Các phiếu khảo sát đều đánh giá tích cực các ưu điểm của e-learning trong ĐTNB đối với cá nhân và tổ chức. Các vấn đề liên quan đến thời gian, cơ sở vật chất, cơ hội đào tạo nhiều nhân viên và tham gia các khóa đào tạo chất lượng cao được đánh giá cao hơn so với các yếu tố khác. Đại diện các doanh nghiệp cũng chia sẻ góc nhìn về ưu điểm đối với cá nhân như tính cá nhân hóa về nhịp độ, môi trường từ đó giảm bớt căng thẳng cho nhân viên khi tham gia các khóa đào tạo. Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Kimiloglu và cộng sự [9] và khẳng định sự cần thiết của việc khảo sát các yếu tố nhận thức ưu điểm của tổ chức và cá nhân khi triển khai e-learning.

Sau phân tích yếu tố khám phá (EFA), 10 biến quan sát đo lường nhận thức về nhược điểm của e-learning trong ĐTNB được phân thành hai nhóm với các chỉ số đều thỏa mãn điều kiện phân tích như hệ số KMO = 0,880 > 0,6, giá trị kiểm định Barlett có ý nghĩa ở mức

$0,000 < 0,05$ , tổng phương sai trích = 65,15 % (> 50 %) và giá trị Eigenvalues 2 yếu tố đều > 1.

Bảng 4 trình bày kết quả khảo sát hai yếu tố liên quan đến các nhược điểm khi triển khai e-learning.

Yếu tố thứ nhất - nhận thức nhược điểm đối với tổ chức gồm những khó khăn trong quá trình triển khai e-learning như thiếu cơ sở hạ tầng, nhân sự vận hành quản lí, lựa chọn gói e-learning phù hợp, bảo mật tài liệu tập huấn.

Yếu tố thứ hai - nhận thức nhược điểm đối với cá nhân gồm tính tương tác, động lực, khả năng tập trung trong quá trình học. Đặc biệt là thái độ tiêu cực của cá nhân viên do rào cản, định kiến đối với e-learning. Kết quả này tương đồng với kết quả của Mayes và cộng sự [14], Kimiloglu và cộng sự [9].

Giá trị trung bình của các nhược điểm thấp hơn so với các ưu điểm, cho thấy góc nhìn tích cực của doanh nghiệp và triển vọng của việc triển khai e-learning trong ĐTNB.

Hầu hết các biến thuộc yếu tố cá nhân có trị trung bình cao hơn so với các yếu tố khác thiếu tương tác xã hội (3,69), khó khăn để thiết lập kỉ luật (3,63), thiếu động lực và sự tập trung (3,55). Điều này cho thấy trở ngại các doanh nghiệp đang gặp không phải do thiếu nhân sự vận hành, quản lí, hỗ trợ, đầu tư mà là thiếu những giải pháp giúp cho nhân viên thực hiện một cách hiệu quả.

**Bảng 4** Nhận thức về bất lợi e-learning trong ĐTNB

Yếu tố	Biến	Hệ số tải	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Yếu tố 1 Nhận thức nhược điểm đối với tổ chức Variance Explained = 53,98 %; Eigenvalue = 5,398	Khó khăn trong việc chọn lựa gói e-learning phù hợp	0,798	3,4197	1,07772
	Thiếu sự hỗ trợ từ Ban quản trị/ Ban giám đốc	0,761	3,2798	1,05300
	Thiếu nhân sự vận hành, quản lí	0,751	3,4145	1,05287
	Thiếu đầu tư cơ sở hạ tầng	0,715	3,4041	1,06183
	Khó khăn trong công tác bảo mật	0,707	3,4352	1,12138
	Thiếu kiến thức	0,677	3,3679	0,93786
Yếu tố 2 Nhận thức nhược điểm đối với cá nhân Variance Explained = 11,18 %; Eigenvalue = 1,118	Thiếu tương tác xã hội trong quá trình đào tạo	0,883	3,6943	1,07762
	Thiếu động lực và sự tập trung	0,817	3,5544	1,01468
	Khó khăn để thiết lập kỉ luật cho các khóa đào tạo	0,744	3,6373	1,01707
	Thái độ tiêu cực	0,583	3,2850	1,02907

Kết quả về nhận thức các ưu, nhược điểm trong triển khai e-learning cho thấy 62,7 % doanh nghiệp được khảo sát có nhận thức về ưu điểm cao hơn nhược điểm. Kết quả này tương đồng với thuyết hai yếu tố - yếu tố động viên bao hàm các nhận thức về thuận lợi và - yếu tố duy trì liên quan đến các yếu tố bất lợi đối với tổ chức và cá nhân [15]. Khi khắc phục được yếu tố duy trì và tăng cường các yếu tố động lực thì việc ứng dụng công nghệ nói chung và e-learning nói riêng mới có thể được thực hiện và trở thành văn hóa trong hoạt động của các doanh nghiệp.

### 3.2 Thái độ

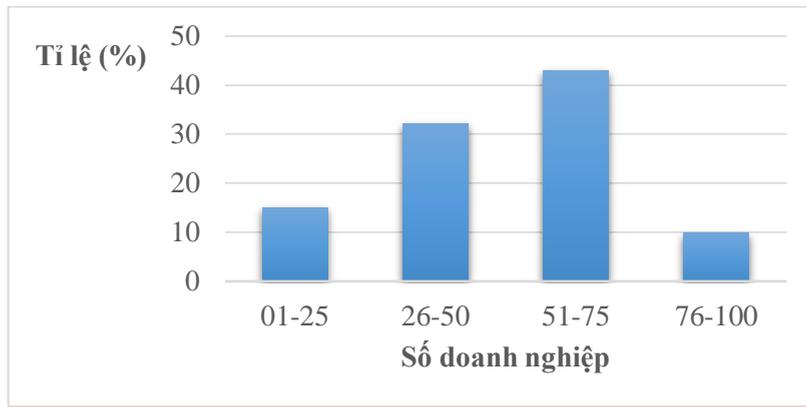
**Bảng 5** Thống kê mô tả yếu tố thái độ

Biến	Diễn giải	Trung bình	Độ lệch chuẩn
TĐ1	Sử dụng e-learning sẽ rất hiệu quả	3,3938	0,95762
TĐ2	Sử dụng e-learning là ưu tiên trong thời gian tới	3,6373	0,98057
TĐ3	Sử dụng e-learning sẽ tạo những tác động tích cực	3,5233	0,89601
TĐ4	Sử dụng e-learning đang và sẽ là xu hướng trong tương lai	3,9637	1,03266

Về tỉ lệ áp dụng e-learning trong ba năm tới (Hình 1) cũng cho kết quả tương đồng 85 % các doanh nghiệp sẵn sàng áp dụng e-learning trong ĐTNB với mức độ 26 % trở lên. Hầu hết các doanh nghiệp đều thấy tiềm năng, triển vọng của ứng dụng e-learning trong ĐTNB, có 62,7 % doanh nghiệp đã thử nghiệm trước khi

Đại diện các doanh nghiệp nhận thức được tác động hiệu quả của e-learning đối với ĐTNB và dự định áp dụng e-learning trong tương lai (Bảng 5). Thái độ của doanh nghiệp đối với việc sử dụng e-learning là khá tích cực với các giá trị trung bình từ 3,4 đến 3,96. Ngoài ra, 78,8 % doanh nghiệp ưu tiên lựa chọn phương án đào tạo kết hợp trong hình thức giảng dạy đối với ĐTNB; 14 % doanh nghiệp đặc biệt ưu tiên lựa chọn phương án đào tạo e-learning và chỉ 7,3 % doanh nghiệp tiếp tục gắn bó với phương thức truyền thống.

chính thức áp dụng. Như vậy, việc ứng dụng e-learning trong ĐTNB tại các doanh nghiệp ở Tp. HCM đang bắt đầu và rất cần được định hướng, hỗ trợ để thực hiện e-learning một cách hiệu quả và trở thành xu thế chính trong ĐTNB của các doanh nghiệp.



**Hình 1** Tỉ lệ áp dụng e-learning trong tương lai

#### 4 Kết luận và kiến nghị

Từ việc khảo sát 193 doanh nghiệp trên địa bàn Tp HCM, cho thấy đa số doanh nghiệp có cách nhìn tích cực về lợi ích của e-learning trong ĐTNB.

Nghiên cứu cho bức tranh chung về góc nhìn tổ chức và cá nhân trong việc sử dụng e-learning trong ĐTNB, 78,8 % doanh nghiệp lựa chọn đào tạo kết hợp với tỉ lệ e-learning từ 26 % trở lên trong tổ chức đào tạo, tập huấn nhân viên. Kết quả này mở ra cơ hội cho doanh nghiệp đầu tư hạ tầng, chuyển giao công nghệ, xây dựng kho học liệu số phục vụ thị trường đào tạo trực tuyến.

Tính hiệu quả về mặt thời gian, nguồn lực và sự linh hoạt trong quá trình triển khai, tổ chức đào tạo được quan tâm và đánh giá cao hơn vấn đề tiết kiệm chi phí. Do đó, đơn vị cung cấp giải pháp cần lưu ý yếu tố này để tư vấn lựa chọn gói e-learning phù hợp cho doanh nghiệp. Các yếu tố thuận lợi và bất lợi của cá nhân tham gia trực tiếp các khóa ĐTNB cũng cần được quan tâm. Có một liên quan rõ rệt giữa yếu tố “tương tác xã hội” với “động lực” và “duy trì” của “học viên trưởng thành”, gói giải pháp phải giúp người học không thấy “cô đơn” và “mất động lực” trong quá trình đào tạo. Các công nghệ mới như thực tế ảo (virtual learning), thực tế ảo tăng cường (augmented learning) hay trí tuệ nhân tạo (AI) cần được nghiên

cứu ứng dụng phù hợp với ĐTNB của doanh nghiệp. Đội ngũ chăm sóc, hỗ trợ người học cần theo dõi, đánh giá, ghi nhận ưu nhược điểm để có sự điều chỉnh kịp thời.

#### *Kiến nghị*

- Cần tiếp tục nghiên cứu đánh giá một cách hệ thống về tác động hiệu quả lâu dài, bền vững hơn là chỉ xem e-learning như một giải pháp giảm chi phí để áp dụng toàn diện và khai thác hết các tiện ích mà e-learning đem lại.

- Nghiên cứu mới ở mức thăm dò, đánh giá nhận thức, thái độ đối với ứng dụng e-learning trong ĐTNB. Phương pháp lấy mẫu “quả cầu tuyết” có nhược điểm về sự hạn chế về tính đại diện của mẫu.

- Cần có các nghiên cứu về chất lượng và sự hài lòng của các bên liên quan đối và hiệu quả mang lại sau khi triển khai rộng rãi e-learning trong ĐTNB của số lớn doanh nghiệp. Mẫu thăm dò cần được thiết kế theo loại hình doanh nghiệp.

#### *Lời cảm ơn*

Nghiên cứu được tài trợ bởi Quỹ Phát triển Khoa học và Công nghệ - Đại học Nguyễn Tất Thành, mã số đề tài 2020.01.105/HĐ-KHCN.

#### Tài liệu tham khảo

1. Tu, T.H.C & Khuong, M.N. (2014). Factors affecting adult learners’ persistence in e-learning programmes in Ho Chi Minh City, Vietnam - A mediation analysis of learners’ motivation. Proceedings of the 28th Annual Conference of the Asian Association of Open (pp. 184-196). Hong Kong SAR, China The Open University of Hong Kong

2. Nguyen, P. D. H., & Phan, V. T (2017). The role of e-learning in sustainable business a case study in Vietnamese SMEs. *Perspectives*, 2(2), pp. 99-105
3. Bates, A. T. (2005). *Technology, e-learning and Distance Education*. Routledge
4. Algahtani, A. (2011). Evaluating the effectiveness of the e-learning experience in some universities in Saudi Arabia from male students' perceptions (Doctoral dissertation, Durham University).
5. Arkorful, V., & Abaidoo, N. (2015). The role of e-learning, advantages and disadvantages of its adoption in higher education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 12(1), pp. 29-42
6. Tyilo, N. (2017). E-Learning as Instructional Innovation in Higher Education Institutions (HEI's) Lessons Learnt from the Literature. *Journal of Communication*, 8(1), pp. 87-93.
7. Wagner, N., Hassanein, K., & Head, M. (2008). Who is responsible for e-learning success in higher education? A stakeholders' analysis. *Journal of Educational Technology & Society*, 11(3).
8. Al-Musa, A. & Al-Mobark, A. (2005) E-learning the fundamentals and the Implementations. Riyadh Datanet
9. Kimiloglu, H., Ozturan, M., & Kutlu, B. (2017). Perceptions about and attitude toward the usage of e-learning in corporate training. *Computers in Human Behavior*, 72, pp. 339-349.
10. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), pp. 60-95.
11. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, pp. 319-340.
12. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology Toward a unified view. *MIS quarterly*, pp. 425-478.
13. Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*.
14. Mayes, T., Dineen, F., McKendree, J., & Lee, J. (2002). Learning from watching others learn. In *Networked learning perspectives and issues*, pp. 213-227. Springer, London.
15. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York John Wiley.

## Perception and attitude towards the use of e-learning in internal training at enterprises in the Ho Chi Minh City

Tu Tran Hoang Cam<sup>1\*</sup>, Minh Nguyen Tien<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Nguyen Tat Thanh University, <sup>2</sup>Faculty of Economy and Management, Hong Bang International University

\*thctu@ntt.edu.vn

**Abstract** The 21st century is marked as an era of information technology that has made breakthroughs and changes in many fields and in particular created positive influences on activities, processes of organizations of enterprises; especially the method of designing and implementing internal training programs for employees. To be able to exploit the benefits and potential markets in internal training and access to new technology for employees, this study provides an overview of perception and attitude towards the use of e-learning in internal training. Through analyzing data from a survey of 193 enterprises in Ho Chi Minh City about the advantages and disadvantages of e-learning training in two groups strengths/usefulness and weaknesses belonging to individuals and strengths/usefulness and weaknesses belonging to the organization, the results showed that more than 50% of enterprises have a positive attitude, That proves a potential e-learning training market in Ho Chi Minh City. Researches on this topic need to continue to be interested, especially in proposing possible solutions for e-learning training.

**Keywords** e-learning, online learning, blended learning, cooperate training, adult learner

