

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỚI HỌC TẬP TRỰC TUYẾN TRONG THỜI GIAN PHÒNG CHỐNG DỊCH COVID-19: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - MARKETING

Trần Nhật Minh

Trường Đại học Tài chính - Marketing

Email: minhntn@ufm.edu.vn

Article History

Received: 12/11/2021

Accepted: 03/12/2021

Published: 05/01/2022

Keywords

Satisfaction, students, online learning, higher education institutions, Covid-19

ABSTRACT

The uncertainty of the Covid-19 pandemic has led to the fact that online training at higher education institutions should not be considered as a temporary alternative. Student satisfaction in online learning becomes an important factor that needs to be studied to ensure the quality of HEI's training program. The article presents the results of research on factors affecting student satisfaction at University of Finance - Marketing in the context of online learning and teaching. The results show that, in the context of online training at the University of Finance-Marketing, assessment, lecturers and students are the three factors that affect student satisfaction when participating in online learning.

1. Mở đầu

Đại dịch Covid-19 là “phép thử” với việc học tập và giảng dạy trực tuyến tại CSGDDH. Tại Việt Nam, khi đại dịch bùng phát và thực hiện giãn cách xã hội, hoạt động đào tạo tại các CSGDDH phải áp dụng giải pháp ứng phó khẩn cấp là chuyển sang hình thức đào tạo trực tuyến. Đại dịch Covid-19 kéo dài đang cho thấy, khó có thể chấm dứt trong thời gian ngắn, tạo ra cả cơ hội và thách thức lớn cho các CSGDDH trong việc đảm bảo được tiến độ và chất lượng đào tạo. Học tập và giảng dạy trực tuyến là hình thức đã được áp dụng tại nhiều quốc gia tiên tiến trên thế giới. Tại Việt Nam, bối cảnh hiện nay đang cho thấy hình thức này hoàn toàn có khả năng trở thành hình thức đào tạo chính thức đồng thời với hình thức đào tạo truyền thống tại nhà trường trong tương lai. Tại hội nghị “Đào tạo trực tuyến giáo dục đại học trong bối cảnh dịch Covid-19” vào tháng 04/2020, Bộ GD-ĐT kết luận “Bộ sẽ tiếp tục ban hành những văn bản để hoàn thiện vấn đề đào tạo trực tuyến cho phép đào tạo chính quy” (<https://thanhnien.vn/post-947443.html>). Vì thế, các CSGDDH cần quan tâm và xem đây là hình thức đào tạo chính thức trong tương lai chứ không phải là biện pháp thay thế khẩn cấp, tạm thời do tác động của đại dịch Covid-19.

Như vậy, trước yêu cầu tất yếu về đảm bảo chất lượng đào tạo, các CSGDDH cần xác định được các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo trực tuyến thông qua cảm nhận của SV về hình thức học tập trực tuyến này, nhận thức được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV khi tham gia học tập trực tuyến. Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu khám phá các yếu tố có tác động đến sự hài lòng của SV tại Trường Đại học Tài chính - Marketing trong bối cảnh học tập và giảng dạy trực tuyến trong giai đoạn 2020-2021.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1.1. Sự hài lòng trong giáo dục đại học

Tại Trường Đại học Trà Vinh, Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018) thực hiện nghiên cứu tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục của trường trên quan điểm “sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục là sự đánh giá toàn diện về hoạt động giáo dục mà nhà trường cung cấp đáp ứng mong đợi của SV”. Dựa trên mô hình SERVQUAL với 5 nhân tố và 24 biến quan sát, tác giả thực hiện nghiên cứu với quy mô mẫu khảo sát là 909 SV đang theo học tại trường. Kết quả nghiên cứu này cho thấy, nhóm yếu tố có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của SV là Kết quả giáo dục ($\beta=0,435$) và Hoạt động giáo dục ($\beta=0,299$), tiếp theo là nhóm yếu tố có mức độ ảnh hưởng tương tự nhau: Môi trường giáo dục ($\beta=0,099$), Cơ sở vật chất ($\beta=0,094$) và cuối cùng là yếu tố Dịch vụ giáo dục ($\beta=0,054$). Yếu tố Hoạt động giáo dục trong nghiên cứu này được nhìn nhận ở các khía cạnh bao gồm chất lượng dịch vụ thông qua năng lực, trình độ chuyên môn giảng dạy, kiến thức, sự nhiệt tình của cán bộ, giảng viên (GV) và khả năng làm cho SV tin tưởng để lựa chọn sản phẩm dịch vụ. Yếu tố Môi trường giáo dục trong nghiên cứu này được thể hiện là các điều kiện vật chất, tinh thần và sự an toàn khi tham gia học tập, tài liệu học tập, cách thức phòng ban chức năng giải quyết các yêu cầu của SV.

Tác giả Nguyễn Khải Hoàn và Nguyễn Phương Thảo (2017) tại Trường Đại học Tân Trào thực hiện nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của SV trường. Các tác giả nhận định rằng, để xác định được một cách khách quan về chất lượng, việc đánh giá phải được thực hiện bởi chính khách hàng trọng tâm, là SV đang sử dụng chứ không phải bởi đơn vị. Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu là xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của SV về chất lượng đào tạo, các tác giả thực hiện khảo sát với quy mô 396 mẫu là SV đại học và cao đẳng của các khoa trong trường. Nghiên cứu sử dụng mô hình SERVPERF với 26 biến quan sát phản ánh 5 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo, 6 biến quan sát phản ánh sự hài lòng của SV. Qua nghiên cứu của mình, các tác giả đưa ra kết luận có 4 yếu tố ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của SV lần lượt là: Sự cảm thông, Năng lực phục vụ, Mức độ tin cậy và Mức độ đáp ứng với hệ số beta tương ứng là 0,357, 0,318, 0,194 và 0,173. Trong trường hợp nghiên cứu này, các tác giả thấy rằng, yếu tố Cơ sở vật chất mặc dù khi kiểm định là có ý nghĩa thống kê, nhưng không thể hiện có ảnh hưởng rõ ràng đến sự hài lòng của SV.

2.1.2. Các mô hình nghiên cứu về đào tạo trực tuyến tại Việt Nam và thế giới

Nhiều nghiên cứu tiếp cận và thảo luận về hoạt động học tập trực tuyến theo hai hình thức là: học tập đồng bộ và không đồng bộ (Fenu & Galici, 2021; Iyer & Chapman, 2021; Peterson et al., 2018; Setiadi et al., 2021). Hình thức đào tạo trực tuyến đồng bộ (synchronous online learning) có việc học tập, giảng dạy và có sự tương tác diễn ra đồng thời trong cùng môi trường trực tuyến, trong khi hình thức đào tạo trực tuyến không đồng bộ (Asynchronous online learning), GV và SV không đồng thời tham gia hoạt động học tập và giảng dạy.

Nhiều lý thuyết khác tiếp cận nghiên cứu theo các nhân tố liên quan đến sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ giáo dục, với hệ thống đào tạo trực tuyến. Maheshwari (2021) tìm hiểu các yếu tố tác động đến ý định học trực tuyến của SV đại học và cao học tại các trường công lập và tư thục ở Việt Nam với mô hình chấp nhận công nghệ TAM. Kết quả nghiên cứu cho thấy, Sự hỗ trợ (institutional support) và Sự hài lòng (perceived enjoyment) ảnh hưởng đến ý định học trực tuyến của học viên trong tương lai. Sự hài lòng này bị tác động bởi Cơ sở hạ tầng Công nghệ thông tin và Tốc độ, khả năng tiếp cận Internet của học viên. Tác giả cũng đưa ra các khuyến nghị là tích hợp công nghệ di động và mã QR cho tài liệu học tập trực tuyến. GV cần sử dụng cả video, âm thanh, tin nhắn tức thời (instant message) và phản hồi trong quá trình giảng dạy với SV. Về phía cơ sở giáo dục, cần có sự chuẩn bị trước về những sự cố, khủng hoảng có thể xảy ra liên quan đến các yếu tố trên. Linh và Trang (2020) thực hiện nghiên cứu so sánh học trực tuyến và truyền thống, khó khăn trong học trực tuyến với mẫu khảo sát là 186 SV tại một trường đại học ở Việt Nam, trong bối cảnh học trực tuyến khi đại dịch Covid-19 diễn ra, có 60,75% SV trở về quê, 25,81% SV xa nhà và có điều kiện sống khó khăn. Kết quả nghiên cứu cho thấy, SV ít gặp khó khăn về đường truyền Internet không ổn định, chất lượng âm thanh không tốt và SV thích ứng nhanh với sự thay đổi đột ngột về hình thức học tập. Các tác giả cũng đưa ra kết quả: SV hài lòng về học truyền thống cao hơn so với học trực tuyến vì các lí do SV quen với hình thức học tập truyền thống và việc triển khai học trực tuyến là đột ngột, bắt buộc nên nhà trường không kịp chuẩn bị nền tảng học phù hợp với nhu cầu giảng dạy và học tập. SV không hài lòng nhất về Thực hành và Tương tác SV-SV, họ hài lòng nhất về Phương pháp giảng dạy và Tương tác GV-SV.

Sahin và Shelley (2020) sử dụng mô hình TAM (Technology Acceptance Model) với mẫu khảo sát là 195 SV tại Thổ Nhĩ Kỳ để dự báo sự hài lòng của SV học trực tuyến. Kết quả nghiên cứu cho thấy, chỉ cần SV có kỹ năng sử dụng các công cụ trực tuyến và có nhận thức thì họ sẽ gia tăng mức độ tham gia, học tập và thành công trong môi trường trực tuyến. Baber (2020) thực hiện nghiên cứu về các yếu tố quyết định đến kết quả học cảm nhận và sự hài lòng tại Hàn Quốc và Ấn Độ trong bối cảnh đại dịch. Kết quả nghiên cứu của tác giả cho thấy, các yếu tố: Tương tác (Interaction), Động lực của SV (student motivation), Cấu trúc khóa học (course structure), Kiến thức, năng lực của GV (instructor knowledge/facilitation) có tác động thuận chiều đến cảm nhận của SV về kết quả học tập và sự hài lòng, và không thấy có sự khác biệt về hiện tượng này giữa SV tại hai quốc gia. Trong đó, yếu tố Tương tác có ảnh hưởng lớn nhất vì lớp học trực tuyến không còn đầy đủ tính cộng đồng như truyền thống.

Elshami và cộng sự (2021) thực hiện nghiên cứu sự hài lòng ở của cả hai đối tượng là SV và GV, khoa về việc học online trong giai đoạn bình thường mới. Sự hài lòng chung của SV là 41,3% so với 74,3% của GV. Các lĩnh vực SV hài lòng cao nhất là khả năng giao tiếp và tính linh hoạt, trong khi 92,9% GV hài lòng với sự nhiệt tình của SV đối với việc học trực tuyến. Các vấn đề kỹ thuật dẫn đến giảm sự hài lòng của SV, còn đối với GV và khoa thì bị tác động bởi khối lượng công việc nhiều hơn và cần nhiều thời gian hơn để chuẩn bị tài liệu giảng dạy và đánh giá. Khối lượng học tập và khối lượng công việc, Gia tăng sự tham gia và Các vấn đề kỹ thuật là những yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV và GV. Áp dụng kết hợp phương pháp giảng dạy đồng bộ (synchronous) và không đồng bộ (asynchronous), kết hợp các ứng dụng khác nhau để thu hút SV và phản hồi kịp thời là điều bắt buộc để tăng sự hài lòng của SV; đồng thời sự hỗ trợ và các chính sách của trường có thể nâng cao sự hài lòng của GV.

2.1.3. Mô hình phân tích

Hoạt động đào tạo trực tuyến tại Trường Đại học Tài chính - Marketing được tổ chức chính thức theo hình thức trực tuyến đồng bộ trên hệ thống MS Teams, tuy nhiên các bài giảng đều được ghi hình nên SV hoàn toàn có thể xem lại. SV có thể tương tác với GV, với SV khác trong và ngoài giờ học chính thức trên hệ thống này, nên cũng mang đặc điểm của hình thức đào tạo không đồng bộ. Vì thế, nghiên cứu này sẽ không phân biệt hình thức đào tạo trực tuyến.

Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của SV đại học về dịch vụ giáo dục xác định ảnh hưởng của yếu tố cơ sở vật chất. Trong bối cảnh phòng chống dịch Covid-19 và giãn cách xã hội, nghiên cứu này đặt ra vấn đề cần quan tâm là khi chuyển sang học tập trực tuyến thì SV sẽ có các điều kiện và môi trường học tập của bản thân khác nhau mà không còn có được một môi trường học tập đồng nhất như khi học tập truyền thống tại trường. Câu hỏi đặt ra là “yếu tố nào ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của SV khi học tập trực tuyến?”.

Các nghiên cứu trước đây thực hiện nghiên cứu sự hài lòng của SV một cách tổng quát. Nghiên cứu này tiếp cận tìm hiểu sự hài lòng của SV với học phần được SV xác định cụ thể khi học trực tuyến. Câu hỏi nghiên cứu khác được đặt ra là “những yếu tố nào có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của SV?”.

Theo hướng tiếp cận nghiên cứu sự hài lòng của SV trường với từng học phần này, mô hình nghiên cứu sơ bộ đề xuất có các nhân tố: Năng lực của GV (NLGV), Thái độ của GV (TDGV), Nội dung học phần (ND), Thái độ của SV (TDSV), Năng lực học trực tuyến (NLTT), Môi trường học (MT) và Công nghệ (CN).

Kết quả thực hiện thảo luận nhóm cho thấy, (1) Thang đo GV được gộp lại từ hai thang đo là “NLGV” và “TDGV”; (2) Thang đo SV được gộp lại từ 2 thang đo “NLTT” của SV và “TDSV”; (3) Thang đo điều kiện (DK) được gộp lại từ 2 thang đo “MT” và “CN”. Các kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo của mô hình điều chỉnh đều có hệ số Cronbach’s Alpha > 0,7, thể hiện các thang đo điều chỉnh này đều tin cậy.

Mô hình nghiên cứu đề xuất với 04 yếu tố và 40 biến quan sát là: GV (10 biến quan sát), SV (12 biến quan sát), Điều kiện học của SV (09 biến quan sát), Nội dung học (09 biến quan sát).

2.2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện từ ngày 20/9/2021 đến 25/10/2021 với đối tượng là SV các khóa khác nhau đang theo học hệ đại học tại Trường Đại học Tài chính - Marketing. Bảng câu hỏi trực tuyến Google Forms gửi cho SV được xây dựng dựa trên mô hình nghiên cứu đề xuất có 4 nhân tố với 40 biến quan sát theo thang đo Likert 5 điểm. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện được sử dụng trong nghiên cứu này, bảng câu hỏi được gửi đến SV thông qua các GV đang tham gia giảng dạy. Số phiếu đủ điều kiện để thực hiện các phân tích tiếp theo là 556 phiếu, sau khi thực hiện sàng lọc, làm sạch dữ liệu.

2.2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức để giải quyết câu hỏi nghiên cứu đặt ra. Trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ, các cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu liên quan được dùng làm cơ sở đề xuất mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu định tính dùng kỹ thuật phỏng vấn nhóm và nghiên cứu định lượng sơ bộ với mẫu khảo sát 80 SV được sử dụng nhằm kiểm định thang đo và điều chỉnh mô hình phù hợp với đối tượng nghiên cứu. Giai đoạn nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua dữ liệu thu thập được từ bảng câu hỏi gửi cho SV. Nghiên cứu loại bỏ các phiếu có câu trả lời giống hệt nhau trong từng nhân tố, có tỉ lệ câu hỏi không được trả lời lớn hơn 10% tổng số câu hỏi. Dữ liệu sau giai đoạn sàng lọc được kiểm định về độ tin cậy của thang đo trước khi đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA sử dụng phương pháp trích Principal Axis Factoring và phép quay Promax.

Để xác định số lượng nhân tố được trích trong phân tích EFA là phù hợp, thay vì chỉ dựa theo giá trị Eigen lớn hơn 1, nghiên cứu thực hiện đối chiếu kết quả số lượng nhân tố cần giữ lại từ các phép kiểm định như Phân tích song song (parallel analysis), Velicer’s MAP và Scree Plot (O’Connor & Jackson, 2008).

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng để xác định các yếu tố có tác động và hướng tác động đến sự hài lòng của SV với học tập trực tuyến.

2.3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.3.1. Độ tin cậy của dữ liệu

Các thang đo được kiểm định mức độ tin cậy với hệ số Cronbach’s Alpha lớn hơn 0,6 và từng biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Kết quả kiểm định cho thấy, các thang đo đều có độ tin cậy cao (lớn hơn 0,8). Cụ thể, hệ số Cronbach’s Alpha cho từng thang đo như sau: DK: 0,818; ND: 0,907; GV: 0,962; SV: 0,866. Không có biến nào bị loại sau khi kiểm định tin cậy thang đo.

2.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích EFA được thực hiện lặp lại nhiều lần cho đến khi các biến thành phần được trích vào từng nhân tố, các biến có hiện tượng tải chéo trên nhiều nhân tố hoặc có hệ số tải nhỏ hơn 0,5 lần lượt được loại bỏ. Kết quả thực hiện EFA cho thấy từ 7 nhân tố với 40 biến thành phần ban đầu đã rút trích được 5 nhân tố với 27 biến thành phần (xem Bảng 1). Sử dụng các phương pháp phân tích song song, Velicer's MAP và Scree Plot đều cho cùng kết quả 5 nhóm nhân tố cần giữ lại là phù hợp từ dữ liệu khảo sát.

Tại kết quả này, ta có các kết quả kiểm định như sau: hệ số KMO là 0,944 với mức ý nghĩa Sig. là 0,000, giá trị Eigen là 1,111. Các biến thành phần đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, hệ số Cronbach's Alpha đề lớn hơn 0,8, tổng phương sai trích là 60,465%, phần dư là 5%. Kết quả từ bảng ma trận xoay nhân tố cho thấy, không có hiện tượng biến tải chéo trên nhiều nhân tố, bản ma trận tương quan nhân tố cho thấy giá trị tương quan giữa các nhân tố lớn nhất là 0,628 thể hiện không có mối tương quan mạnh (lớn hơn 0,7) giữa các nhân tố này.

Bảng 1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Biến thành phần	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
<i>Cronbach's Alpha</i>	.960	.836	.849	.757	.822
DK2				.610	
DK3				.657	
DK4				.713	
DK5				.660	
CT2			.894		
CT3			.655		
CT4			.527		
CT6			.699		
CT7					.734
CT8					.634
CT9					.805
GV1	.828				
GV2	.834				
GV3	.649				
GV4	.579				
GV5	.920				
GV6	.962				
GV7	.874				
GV8	.908				
GV9	.913				
GV10	.921				
SV1		.835			
SV2		.752			
SV4		.538			
SV8		.568			
SV11		.699			
SV12		.674			

Như vậy, so với mô hình nghiên cứu đề xuất, có một nhân tố mới được hình thành, các thang đo được đặt tên và tính giá trị trung bình từng thang đo để tạo các biến mới. Các biến này sẽ được đưa vào phân tích tương quan và hồi quy với biến phụ thuộc. Các nhân tố mới được đặt tên và diễn giải như trong Bảng 2.

Bảng 2. Đặt tên và thống kê mô tả nhân tố trong mô hình chính thức

Nhân tố	Tên nhân tố	Phương sai	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
F1	GV	38.661	4.2189	.801
F2	SV	11.216	3.2992	.719
F3	Nội dung	4.566	3.9240	.774

F4	Điều kiện	3.753	3.6632	.776
F5	Đánh giá	2.269	3.5677	.837

2.3.3. Phân tích hồi quy đa biến

Kiểm định hệ số tương quan Pearson cho kết quả các biến phụ thuộc đều có hệ số tương quan Sig. (2-tailed) nhỏ nhất là 0,236 (lớn hơn 0,05) cho thấy, không có hiện tượng đa cộng tuyến; biến độc lập có sự tương quan với tất cả biến phụ thuộc, do đó các yếu tố đều đầy đủ điều kiện cho phân tích hồi quy.

Kết quả phân tích hồi quy trong Bảng 3 cho thấy, mô hình hồi giải thích được 67,9% sự thay đổi của sự hài lòng của SV về học tập trực tuyến. Kết quả kiểm định F có giá trị sig <0,001 cho thấy, mô hình hồi quy tuyến tính là phù hợp, không có hiện tượng tự tương quan tuyến tính (giá trị Durbin-Watson là 2,030 nằm trong khoảng 1,5-2,5), hệ số hồi quy của các nhân tố đều có ý nghĩa (Sig. =0,000) và không có hiện tượng đa cộng tuyến (VIF đều nhỏ hơn 2). Các kết quả kiểm định về phân phối chuẩn của phần dư đều đạt yêu cầu.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy đa biến^a

Kí hiệu	Nhân tố	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa		Mức ý nghĩa (Sig.)	Thông kê cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta	Giá trị t		Dung sai	VIF
(Hằng số)		-.739	.151		-4.907	.000		
F1	GV	.441	.036	.385	12.315	.000	.593	1.687
F2	SV	.297	.037	.232	8.071	.000	.701	1.426
F3	Nội dung	-.053	.032	-.045	-1.636	.102	.769	1.300
F4	Điều kiện	.038	.039	.032	.964	.336	.525	1.906
F5	Đánh giá	.439	.037	.400	11.913	.000	.513	1.948

(Ghi chú: a. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của SV)

Hai biến F3, F4 có giá trị sig. của kiểm định t đều lớn hơn 0,05, do đó hai biến này không thể hiện có sự tác động lên biến phụ thuộc là sự hài lòng của SV.

Phương trình hồi quy đa biến theo hệ số beta đã chuẩn hóa:

Sự hài lòng của SV = 0,385 x GV + 0,4 x Đánh giá + 0,232 x SV

Phương trình hồi quy này cho thấy sự hài lòng của SV với việc học tập trực tuyến có mối quan hệ tuyến tính với các nhân tố đánh giá (beta chuẩn hóa là 0,4), GV (beta chuẩn hóa là 0,385) và SV (beta chuẩn hóa là 0,232).

Sự hài lòng của SV với việc học trực tuyến bị tác động lớn nhất từ yếu tố đánh giá. Đây là yếu tố SV quan tâm nhất, thể hiện kết quả của nỗ lực học tập của họ và là yếu tố quan trọng cấu thành chất lượng giáo dục và thương hiệu của CSGDDH. Trong bối cảnh giãn cách xã hội vì dịch Covid-19, nhà trường cần quan tâm đến hoạt động đánh giá kết quả học tập trực tuyến phù hợp về mức độ khó, khối lượng nhiệm vụ cho của SV và cần thể hiện cụ thể những yêu cầu để SV hiểu được rõ ràng năng lực của họ khi tham gia các hoạt động kiểm tra, đánh giá. Từ đó, SV khi tham gia học tập trực tuyến sẽ hài lòng hơn và nhà trường cũng đảm bảo được chất lượng giáo dục của mình.

GV là yếu tố quan trọng thứ hai và mức độ quan trọng gần tương đương với yếu tố đánh giá. Nghiên cứu này cho thấy bên cạnh yếu tố về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tế của GV, các yếu tố khác như thái độ của GV trong quá trình giảng dạy trực tuyến với SV, sự nhiệt tình khi giảng dạy cũng như có được phương pháp giảng dạy trực tuyến phù hợp sẽ giúp SV hài lòng hơn khi tham gia học tập trực tuyến.

Yếu tố SV cho thấy bản thân SV cũng là yếu tố tác động đến sự hài lòng của họ khi học trực tuyến. Những SV có phương pháp học tập tốt, nỗ lực vượt qua khó khăn và có sự tự tin, chủ động tham gia tương tác khi học sẽ có mức độ hài lòng cao hơn.

3. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho kết quả tương đồng với những kết quả nghiên cứu trước đây khi xác định yếu tố GV và đánh giá tác động lớn đến sự hài lòng của SV khi tham gia học trực tuyến (Linh & Trang, 2020; Nguyễn Thị Ngọc Xuân, 2018). Với GV, SV quan tâm nhiều nhất đến thái độ, tương tác của GV với họ, sau đó mới đến năng lực của GV. Về đánh giá, SV quan tâm đến việc biết được các yêu cầu cần thiết để đạt kết quả tốt và khối lượng nhiệm vụ trong học phần không làm họ bị quá tải. Yếu tố SV có ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ cũng thể hiện kết quả như trong các nghiên cứu trước đây (Baber, 2020; Sahin & Shelley, 2020). Yếu tố SV chỉ đạt kết quả trung bình thể hiện SV không có sự tự tin, chưa có phương pháp học và chưa chủ động khi tham gia học trực tuyến. Kết quả này có sự tương đồng với nghiên cứu của Maheshwari (2021). Nghiên cứu này cho thấy SV có phương pháp học, tự tin vào khả năng học trực tuyến của mình, có khả năng vượt khó, có khả năng tự học và cảm thấy thoải mái, chủ động trong

môi trường trực tuyến sẽ có mức độ hài lòng cao. Yếu tố Điều kiện cho thấy, nhìn chung, SV có điều kiện và môi trường học tập trực tuyến ở mức trên mức trung bình. Kết quả nghiên cứu này không ủng hộ kết quả nghiên cứu của Maheshwari (2021) - yếu tố kỹ thuật như chất lượng, sự ổn định của đường truyền Internet là có ảnh hưởng. Kết quả này có thể do SV đã quen với với điều kiện Internet ở Việt Nam như vậy và khi tham gia học trực tuyến đã có những nỗ lực của riêng mình để vượt qua những khó khăn về môi trường và điều kiện học tập. Mặt khác, khi SV học trực tuyến, vai trò tạo dựng môi trường, điều kiện học tập được chuyển từ nhà trường sang bản thân SV thì đây có thể là yếu tố có khả năng ảnh hưởng lớn đến hiệu quả học tập trực tuyến và sự hài lòng của SV khi học trực tuyến trong thời gian dài.

Tóm lại, đào tạo trực tuyến sẽ có khả năng trở thành hình thức đào tạo chính thức trong tương lai, song hành cùng hình thức đào tạo truyền thống tại các CSGDDH. Nghiên cứu này góp phần chỉ ra các yếu tố đánh giá; trong đó, GV và SV là những yếu tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV khi tham gia hình thức học tập mới mẻ này. Đây có thể được xem là nghiên cứu ban đầu gợi mở hướng nghiên cứu chi tiết hơn về các yếu tố tác động đến sự hài lòng của SV khi tham gia học tập trực tuyến. Yếu tố điều kiện học tập của SV không thể hiện có tác động đến sự hài lòng trong nghiên cứu này nhưng khi áp dụng chính thức hình thức đào tạo trực tuyến trong chương trình đào tạo thì đây là yếu tố cần được nghiên cứu kỹ hơn.

Lời cảm ơn: Tác giả cảm ơn sự tài trợ của Trường Đại học Tài chính - Marketing qua đề tài “Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Tài chính - Marketing với hoạt động học tập trực tuyến”, mã số: CS-41-20.

Tài liệu tham khảo

- Baber, H. (2020). Determinants of Students' Perceived Learning Outcome and Satisfaction in Online Learning during the Pandemic of COVID19. *Journal of Education and E-Learning Research*, 7(3), 285-292. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.73.285.292>
- Elshami, W., Taha, M., Abuzaid, M., Saravanan, C., Kawas, S., & Abdalla, M. E. (2021). *Satisfaction with online learning in the new normal: Perspective of students and faculty at medical and health sciences colleges*. Medical Education Online.
- Fenu, G., & Galici, R. (2021). *Modelling Student Behavior in Synchronous Online Learning during the COVID-19 Pandemic*. 1st International Workshop on Enabling Data-Driven Decisions from Learning on the Web, 28-40.
- Iyer, D., & Chapman, T. (2021). Overcoming Technological Inequity in Synchronous Online Learning. *Communications of the Association for Information Systems*, 48(1). <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04826>
- Linh P. Dinh & Trang T. Nguyen (2020). Pandemic, social distancing, and social work education: Students' satisfaction with online education in Vietnam. *Social Work Education*, 39(8), 1074-1083. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1823365>
- Maheshwari, G. (2021). Factors affecting students' intentions to undertake online learning: An empirical study in Vietnam. *Education and Information Technologies*. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10465-8>
- Nguyễn Khải Hoàn, Nguyễn Phương Thảo (2017). Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Tân Trào. *Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Tân Trào*, 6, 59-63.
- Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh. *Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt kì 1 tháng 5*, 133-137.
- O'Connor, P., & Jackson, C. (2008). The Factor Structure and Validity of the Learning Styles Profiler (LSP). *European Journal of Psychological Assessment*, 24, 117-123. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.24.2.117>
- Peterson, A. T., Beymer, P. N., & Putnam, R. T. (2018). Synchronous and Asynchronous Discussions: Effects on Cooperation, Belonging, and Affect. *Online Learning*, 22(4). <https://doi.org/10.24059/olj.v22i4.1517>
- Sahin, I., & Shelley, M. (2008). Considering Students' Perceptions: the Distance Education Student Satisfaction Model. *Journal of Educational Technology & Society*, 11(3), 216-223. <https://doi.org/10.24059/olj.v22i4.1517>
- Setiadi, P. M., Alia, D., Sumardi, S., Respati, R., & Nur, L. (2021). Synchronous or asynchronous? Various online learning platforms studied in Indonesia 2015-2020. *Journal of Physics: Conference Series*, 1987(1), 012016. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1987/1/012016>