

# Khảo sát sự hài lòng của sinh viên năm nhất khoa Dược Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đối với hình thức học trực tuyến trong đại dịch COVID-19

Huỳnh Thị Như Thúy

Khoa Dược, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành  
htnthuy@ntt.edu.vn

## Tóm tắt

Trong bối cảnh đại dịch COVID-19 bùng nổ trên toàn thế giới, hầu hết các trường học trong và ngoài nước đã triển khai đào tạo trực tuyến nhằm đảm bảo quá trình học tập của học sinh, sinh viên không bị gián đoạn. Mục tiêu của nghiên cứu là khảo sát mức độ hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên năm nhất Khoa Dược khi học trực tuyến trong đại dịch COVID-19 tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Dữ liệu được thu thập từ 398 sinh viên và được xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20 và Excel 10. Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên hài lòng khi học trực tuyến và cả 5 nhân tố đề xuất đều có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến. Trong đó nhân tố “Nội dung học tập” có tác động mạnh nhất. Từ kết quả trên, nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên trong quá trình học trực tuyến.

Nhận 17/03/2023  
Được duyệt 05/06/2023  
Công bố 31/07/2023

Từ khóa  
COVID-19,  
mức độ hài lòng, học  
trực tuyến, E-learning,  
yếu tố ảnh hưởng,  
sinh viên

© 2023 Journal of Science and Technology – NTTU

## 1 Đặt vấn đề

### 1.1 Giới thiệu

Học trực tuyến là xu hướng học tập ngày càng phổ biến, nhất là trong thời đại công nghệ số như hiện nay. Khi đại dịch COVID-19 bùng nổ trên toàn thế giới, các trường học phải đóng cửa, nền giáo dục toàn cầu thay đổi đáng kể. Việc học trực tuyến cho thấy nhiều lợi ích và giúp cho người học có thể dễ dàng tiếp cận ở mọi lúc mọi nơi, giúp giảng viên có thể cập nhật nội dung thường xuyên, tài liệu học tập được gửi dưới nhiều hình thức khác nhau. Đây được xem là giải pháp tốt nhất giúp cho việc học của học sinh, sinh viên không bị gián đoạn [1]. Khi triển khai hình thức học tập trực tuyến cần quan tâm đến sự phản hồi, đánh giá của sinh viên để nâng cao chất lượng đào tạo, khắc phục những hạn chế nếu có. Một số đề tài nghiên cứu về vấn đề này đã được thực hiện. Nghiên cứu thực hiện phân tích các yếu tố quyết định sự hài lòng trong học tập trực tuyến so

sánh giữa sinh viên đại học đến từ Hàn Quốc và Ấn Độ. Kết quả nghiên cứu các biến như tương tác của sinh viên trong lớp học, cấu trúc khóa học, kiến thức và sự tương tác của giảng viên ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên trong học tập trực tuyến [2]. Ngoài ra, nghiên cứu khác nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và giảng viên khối ngành sức khỏe đối với việc học trực tuyến có kết quả sự hài lòng chung của sinh viên là 41,3 %; giảng viên 74,3 %. Các lĩnh vực sinh viên hài lòng cao nhất là khả năng giao tiếp và tính linh hoạt, trong khi 92,9 % giảng viên hài lòng với sự nhiệt tình của sinh viên đối với việc học trực tuyến [3]. Tại Indonesia, nghiên cứu điều tra về sự hài lòng của sinh viên trong môi trường học trực tuyến trong đại dịch COVID-19, theo mô hình dự đoán, mọi loại tương tác đều có thể dự đoán mức độ hài lòng của sinh viên, trong đó tương tác của sinh viên với nội dung là yếu tố dự đoán mạnh mẽ nhất [4]. Tại Việt



Nam, nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức kết quả học tập và sự hài lòng của sinh viên trong dạy học trực tuyến cho thấy các yếu tố quyết định ảnh hưởng đến sự hài lòng và nhận thức kết quả học tập của sinh viên là cấu trúc chương trình học, tương tác của sinh viên với sinh viên, tương tác giữa sinh viên với giảng viên và quan tâm đến phong cách học tập của sinh viên [5]. Nghiên cứu tại Đại học Cần Thơ trên 185 sinh viên chính quy của Trường đã tiếp cận với phương thức học tập trực tuyến trong thời gian chống dịch, chỉ có 4 yếu tố trong 6 yếu tố: cấu trúc khóa học, tương tác giữa sinh viên với sinh viên, giảng viên, công nghệ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến [6]. Tuy nhiên, các nghiên cứu chủ yếu thực hiện ở nước ngoài và đặc biệt chưa có nghiên cứu cụ thể sinh viên khoa Dược Trường Đại học Nguyễn Tất Thành trong đại dịch COVID-19. Khi đại dịch COVID-19 bùng phát, hầu hết các trường chuyển qua học trực tuyến, sự chuyển biến quá nhanh đã gây cho sinh viên không ít khó khăn trong quá trình thích nghi và tiếp nhận sự thay đổi đột ngột. Ngành Dược có đặc thù đòi hỏi công tác đào tạo hết sức chặt chẽ, sinh viên không những phải trau dồi về kiến thức chuyên môn mà còn về các kỹ năng trong lĩnh vực như: bào chế, kiểm nghiệm, kỹ năng chuyên môn cơ bản để tư vấn, sản xuất, quản lý và cung ứng thuốc tốt. Do đó việc học trực tuyến đối với sinh viên ngành Dược cũng là một thử thách. Đặc biệt, sinh viên năm nhất mới bước vào ngưỡng cửa đại học còn nhiều ngỡ ngàng, nhưng lại bắt buộc phải học trực tuyến ngay từ học kỳ đầu tiên. Sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp thu kiến thức, kết quả học tập và gián tiếp ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của nhà trường. Vì vậy, việc "Khảo sát sự hài lòng của sinh viên năm nhất khoa Dược – Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đối với hình thức học trực tuyến trong đại dịch COVID-19" được thực hiện nhằm đạt được những mục tiêu sau:

- Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên năm nhất khóa 21 khoa Dược, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đối với hình thức học trực tuyến trong đại dịch COVID-19.
- Khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên năm nhất khóa 21 khoa Dược, trường Đại học Nguyễn Tất Thành đối với hình thức học trực tuyến trong đại dịch COVID-19.

## 1.2 Khái niệm

### 1.2.1 Học trực tuyến

Học trực tuyến là phương thức học thông qua thiết bị nối mạng vừa online vừa lưu giữ sẵn bài giảng điện tử và phần mềm cần thiết để giúp người học trực tuyến từ không gian riêng của mình. Với công nghệ lớp học ảo (live virtual classroom), giáo viên có thể truyền tải hình ảnh và âm thanh qua đường truyền băng thông rộng hoặc kết nối không dây (wifi), mạng nội bộ (LAN). Dạy học trực tuyến có vai trò quan trọng trong giáo dục, giúp nâng cao chất lượng học tập, giúp sinh viên tiết kiệm thời gian và chi phí [7,8,9].

### 1.2.2 LMS – Cấu trúc và chức năng của LMS

LMS (Learning Management System), có nghĩa là hệ thống quản lý học trực tuyến. Về bản chất đây là một phần mềm ứng dụng cho phép việc quản lý, vận hành hệ thống các tài liệu, hướng dẫn, theo dõi, báo cáo và cung cấp các công nghệ giáo dục điện tử cho các khóa học hay chương trình đào tạo. LMS có thể được định nghĩa là một tập hợp các công cụ phần mềm vi tính được thiết kế chuyên biệt để quản lý quá trình giảng dạy và học tập. Giá trị của LMS chính là có khả năng tạo một môi trường đào tạo trực tuyến, vận hành các ứng dụng – công cụ trực tuyến (Web 2.0) đa dạng – phong phú để phục vụ vào mục đích giảng dạy và học tập của một tổ chức (trường học, công ty). Hệ thống này thường được triển khai trên mạng vi tính (LAN: mạng máy tính quy mô toàn cầu), cho phép nhiều người tham gia sử dụng cùng lúc mà không bị rào cản về địa lý và thời gian [10].

### 1.2.3 Sự hài lòng của sinh viên

Sự hài lòng của sinh viên có thể được định nghĩa là thái độ ngắn hạn của sinh viên xuất phát từ việc đánh giá trải nghiệm giáo dục, dịch vụ và cơ sở vật chất [11]. Sự hài lòng có ảnh hưởng lớn đến lòng trung thành của sinh viên và đó là kết quả của quá trình giáo dục [12]. Elliot & Shin định nghĩa sự hài lòng của sinh viên là thái độ hình thành trên cơ sở so sánh đánh giá giữa những gì mà họ mong đợi với những gì mà họ nhận được thông qua kết quả học tập và trải nghiệm trong quá trình học [13].

## 2 Phương pháp nghiên cứu

2.1 Đối tượng khảo sát: sinh viên năm nhất hệ chính quy khoa Dược, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (NTTU) năm học 2021-2022.

Tiêu chuẩn lựa chọn

- Sinh viên năm nhất, khoa Dược, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

- Sinh viên đã từng học trực tuyến trong đại dịch COVID-19

Tiêu chuẩn loại trừ

- Sinh viên không đồng ý tham gia khảo sát
- Sinh viên điền các phiếu khảo sát không hợp lệ

## 2.2 Phương pháp nghiên cứu

### 2.2.1 Mô hình nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên là hai khái niệm khác nhau nhưng có sự liên quan chặt chẽ với nhau. Sự hài lòng của sinh viên có thể xem là hệ quả và chất lượng dịch vụ được xem là nguyên nhân của hệ quả đó. Vì thế để nâng cao sự hài lòng thì cần tập trung vào các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ, đây là tiền đề tạo nên sự hài lòng [14].

Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự [15] đưa ra 5 nhân tố nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ gồm:

- Phương tiện hữu hình (tangibles): cơ sở vật chất, trang thiết bị, ngoại hình của nhân viên...
- Độ tin cậy (reliability): khả năng thực hiện dịch vụ một cách đáng tin cậy và chính xác.
- Khả năng đáp ứng (responsiveness): sẵn sàng giúp đỡ
- Sự đảm bảo (assurance): khả năng truyền cảm hứng và sự tin tưởng của nhân viên.
- Sự cảm thông (empathy): mức độ cung cấp dịch vụ chăm sóc dành riêng cho từng cá nhân.

Elliot & Shin đã phát triển bảng kiểm kê sự hài lòng của sinh viên toàn diện hơn vào năm 2002 bao gồm 11 khía cạnh và 116 chỉ số để đo lường sự hài lòng của sinh viên trong ngành giáo dục đại học. Các khía cạnh là kết quả học tập, môi trường, cuộc sống, dịch vụ hỗ trợ của trường, mối quan tâm đến cá nhân, hiệu quả giảng dạy, tuyển dụng và hiệu quả của hỗ trợ tài chính, hiệu quả đăng kí, an toàn và an ninh trong khuôn viên trường, dịch vụ xuất sắc và lấy sinh viên làm trung tâm [13]. Tương tự, Douglas và cộng sự đã phát triển phương pháp “Gói sản phẩm dịch vụ” vào năm 2006 để khảo sát những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học, xem xét 12 khía cạnh là môi trường chuyên nghiệp và thoải mái, đánh giá của sinh viên và trải nghiệm học tập, môi trường lớp học, bài giảng và hướng dẫn hỗ trợ khóa học, sách giáo khoa và học phí, cơ sở hỗ trợ sinh viên, thủ tục hành chính, mối quan hệ với đội ngũ giảng viên, kiến thức và phản hồi của giảng viên, sự hữu ích của nhân viên, phản hồi và quy mô lớp học [16].

Dựa trên nền tảng cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan, cho thấy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến là rất đa dạng. Đề tài chọn lọc và đề xuất 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên năm nhất Khóa 21 khoa Dược – Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đối với hình thức học trực tuyến trong đại dịch COVID-19 như sau:

- Nội dung học tập: đây được xem là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng nhận thức của sinh viên. Nội dung học tập đảm bảo tính linh hoạt, hấp dẫn, thường xuyên được cập nhật, cung cấp đầy đủ kiến thức nền tảng cũng như liên hệ với thực tế ứng dụng. Nội dung bài giảng, video hữu ích, đáng tin cậy, đầy đủ và dễ hiểu ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người học [17,18].

- Giảng viên và phương pháp giảng dạy: phương diện này bao gồm trình độ chuyên môn, thái độ, kỹ năng truyền đạt, phương pháp giảng dạy, cách thức kiểm tra đánh giá, sự tận tâm, nhiệt huyết của giáo viên,..., sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của sinh viên. Giảng viên là người đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút sự chú ý của sinh viên đối với bài học. Người học cần đến sự hỗ trợ của giảng viên để hiểu bài học hơn mặc dù có nhiều cơ hội cho sinh viên tiếp cận và nâng cao kiến thức thông qua phương tiện kỹ thuật số và nguồn học liệu mở [19].

- Tương tác: sự tương tác trao đổi giữa sinh viên với sinh viên, giữa sinh viên với giảng viên sẽ mang lại sự hài lòng về chương trình đào tạo nhiều hơn. Thông qua các đoạn đối thoại, giải đáp thắc mắc giảng viên hỗ trợ học viên ôn tập để đạt mục tiêu học tập [20].

- Công nghệ: bao gồm chất lượng trang web và tốc độ đường truyền. Trang web dễ sử dụng, thiết kế thu hút, được cập nhật thường xuyên và dễ dàng kết nối với các thiết bị thông minh (điện thoại, laptop, máy tính bảng). Mối quan hệ giữa thiết kế khóa học và sự hài lòng của người học trực tuyến được tìm thấy trong các nghiên cứu của Palmer và Holt và Li, Marsh, và Rienties [21,22].

- Quản lý và hỗ trợ đào tạo: thái độ, năng lực, chất lượng phục vụ và cách thức giải quyết các thủ tục hành chính đối với sinh viên của ban giáo vụ sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Đối với người tham gia e-learning, hỗ trợ kỹ thuật có liên quan tích cực tới sự hài lòng của họ [23].

### 2.2.2. Cỡ mẫu, thiết kế nghiên cứu



Cỡ mẫu:  $n = z_{(1-\alpha/2)}^2 p(1 - p)/d^2$  [24]

Trong đó:

- n: cỡ mẫu tối thiểu cần thiết
- $z_{(1-\alpha/2)}$  : hệ số tin cậy
- (với  $\alpha = 0,05$  thì  $z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ )
- p (prevalence): tỉ lệ điều tra ( $p = 0,5$ )
- d : sai số ( $d = 0,05$ )

Theo công thức trên tính được:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,05^2} = 385 \text{ (sinh viên)}$$

Cỡ mẫu tối thiểu là 385 sinh viên.

*Phương pháp lấy mẫu:*

Đề tài nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện (convenience sampling). Trong 13 lớp chọn ra 8 lớp và mỗi lớp tiến hành khảo sát trực tiếp khoảng 50 sinh viên. Những sinh viên tham gia đều

được thông báo rằng việc tham gia vào nghiên cứu là tự nguyện và sẽ được bảo mật thông tin trong phiếu khảo sát.

Dữ liệu được thu thập từ 10/11/2022 đến 26/12/2022 thông qua phiếu khảo sát gồm các biến quan sát theo Bảng Dữ liệu sau khi được mã hóa được tổng hợp và tiến hành phân tích với phần mềm SPSS 20 và Microsoft Excel 2010.

Phiếu khảo sát được thiết kế gồm 2 phần. Phần 1: đặc điểm của đối tượng nghiên cứu gồm 6 biến quan sát, Phần 2: khảo sát sự hài lòng của sinh viên về việc học trực tuyến gồm 5 nhân tố trong đó có 40 biến quan sát. Mục đích nhằm khảo sát mức độ hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến từ đó góp phần nâng cao chất lượng học tập và đào tạo của nhà trường.

**Bảng 1** Các biến quan sát

<b>Các nhân tố và biến quan sát</b>	<b>Mã hóa</b>
<b>Giảng viên và phương pháp giảng dạy</b>	<b>GVVPP</b>
1. Giảng viên có chuyên môn sâu trong lĩnh vực giảng dạy	GVVPP1
2. Giảng viên đảm bảo kế hoạch giảng dạy theo đúng kế hoạch	GVVPP2
3. Giảng viên sử dụng thời gian trên lớp hợp lí	GVVPP3
4. Giảng viên bám sát đề cương của môn học	GVVPP4
5. Giảng viên liên hệ thực tế	GVVPP5
6. Giảng viên truyền tải bài giảng đến sinh viên một cách dễ hiểu	GVVPP6
7. Giảng viên mang lại sự hứng thú cho sinh viên	GVVPP7
8. Giảng viên đánh giá năng lực sinh viên khách quan	GVVPP8
9. Bài giảng có chất lượng tốt	GVVPP9
10. Tiêu chí chấm điểm được thông báo đến lớp học	GVVPP10
<b>Tương tác</b>	<b>TT</b>
1. Giảng viên phản hồi những thắc mắc của sinh viên một cách nhanh chóng	TT1
2. Tôi được tạo điều kiện tương tác, phát biểu, thảo luận nhóm	TT2
3. Giảng viên hỗ trợ khi sinh viên cần	TT3
4. Giảng viên thực sự quan tâm đến sinh viên	TT4
5. Giảng viên hiểu về từng sinh viên	TT5
<b>Nội dung học tập</b>	<b>NDHT</b>
1. Tài liệu có chất lượng tốt	NDHT1
2. Tài liệu có nhiều định dạng (âm thanh, video, văn bản)	NDHT2
3. Môn học luôn có sẵn các bài giảng video	NDHT3
4. Tài liệu học dễ hiểu	NDHT4
5. Tài liệu học được xây dựng theo đúng trình độ của sinh viên	NDHT5
6. Tài liệu học hứng thú và hấp dẫn	NDHT6
7. Tài liệu học sử dụng những ví dụ thực tiễn	NDHT7
8. Tài liệu có sẵn trên trang web	NDHT8
9. Tài liệu trực tuyến được cập nhật thường xuyên	NDHT9
10. Tài liệu có thể được truy cập từ thiết bị thông minh (máy tính bảng, điện thoại, máy tính xách tay)	NDHT10
11. Mục tiêu kết quả học tập, kế hoạch giảng dạy theo tuần được cung cấp đầy đủ, chi tiết trong đề cương chi tiết học phần	NDHT11
12. Tôi cảm thấy chương trình học phù hợp với việc học trực tuyến	NDHT12
13. Video bài giảng thực hành hướng dẫn chi tiết các thao tác khi làm trong phòng thực hành	NDHT13

14. Câu hỏi lượng giá kết thúc môn phù hợp với nội dung chương trình đã học	NDHT14
<b>Công nghệ</b>	
1. Trang LMS cung cấp thông tin hữu ích đến sinh viên	CN1
2. Trang LMS có thiết kế thu hút	CN2
3. Trang LMS dễ sử dụng	CN3
4. Trang LMS được cập nhật thường xuyên	CN4
5. Trang LMS tương thích với các thiết bị đa phương tiện truy cập	CN5
6. Trang LMS luôn hoạt động	CN6
<b>Quản lý và hỗ trợ đào tạo</b>	
1. Ban quản lý và hỗ trợ đào tạo tuân thủ những quy tắc của trường	QLVHTDD1
2. Ban quản lý và hỗ trợ đào tạo sẵn sàng linh động để giúp đỡ sinh viên	QLVHTDD2
3. Ban quản lý và hỗ trợ đào tạo cung cấp thông tin một cách nhanh chóng	QLVHTDD3
4. Ban quản lý và hỗ trợ đào tạo hướng dẫn sinh viên đúng cách	QLVHTDD4
5. Ban quản lý và hỗ trợ đào tạo hỗ trợ sinh viên nhiệt tình	QLVHTDD5
<b>Sự hài lòng</b>	
1. Tôi hài lòng khi học thực hành trực tuyến	SHL1
2. Việc tôi tham gia khoá học trực tuyến này là sự lựa chọn sáng suốt	SHL2
3. Tôi cảm thấy hào hứng khi tham gia lớp học trực tuyến	SHL3
4. Mức học phí hiện nay phù hợp với chất lượng đào tạo nhận được	SHL4
5. Tôi cảm thấy việc học thực hành trực tuyến không ảnh hưởng đến các kỹ năng thao tác trong phòng thí nghiệm	SHL5
6. Tôi hài lòng khi thi kết thúc môn bằng hình thức trực tuyến	SHL6

### 3 Kết quả nghiên cứu và thảo luận

#### 3.1 Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến

##### 3.1.1 Đặc điểm mẫu khảo sát

**Bảng 2** Đặc điểm sinh viên khảo sát

Đặc điểm mẫu điều tra	Dữ liệu	Số lượng - Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	27,0
	Nữ	73,0
Hình thức xét tuyển	Học bạ THPT	54,5
	Đánh giá năng lực ĐHQG TP.HCM	37,7
	Tốt nghiệp THPT	7,8
	Tuyển thẳng	0,0
Khu vực học trực tuyến	Miền Bắc	3,5
	Miền Trung	3,5
	Tây Nguyên	1,1
	Miền Nam	42,7
	Tp.HCM	49,2
Địa điểm học trực tuyến	Ở nhà	99,7
	Khu cách ly	0,3
	Bệnh viện	0,0
Thiết bị kết nối chính	Điện thoại	21,9
	Laptop	64,1
	Máy tính để bàn	11,2
	Ipad	2,8
Những khó khăn khi học trực tuyến	Thiết bị kết nối internet	59,1

Internet	32,4
Điều kiện kinh tế	25,8
Sức khỏe	9,8
Nhu yếu phẩm*	5,3

\* Nhu yếu phẩm là những sản phẩm phục vụ cuộc sống hàng ngày như: lương thực, thực phẩm, thuốc, ..., do dịch bệnh người dân thường gặp khó khăn khi mua sắm.

##### 3.1.2 Mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến

**Bảng 3** Giá trị trung bình của các nhân tố độc lập và nhân tố phụ thuộc

Nhân tố	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự hài lòng	3,6997	0,82787
Giáo viên và phương pháp đào tạo	3,9217	0,53069
Tương tác	3,6901	0,71017
Nội dung học tập	3,9293	0,60164
Công nghệ	3,8528	0,67658
Quản lý và hỗ trợ đào tạo	3,6161	0,72615

Dựa vào phân tích thống kê mô tả trên SPSS ta thấy giá trị trung bình Mean của các nhân tố từ 3,5 trở lên trong thang đo Likert từ 1 tới 5. Chứng tỏ sinh viên có ý kiến là “Hài lòng” với các nhân tố về giáo viên và phương pháp đào tạo, tương tác, công nghệ, nội dung học tập, quản lý và hỗ trợ đào tạo.

##### 3.2 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến

3.2.1 Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha

**Bảng 4** Tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Thang đo	Số biến quan sát		Hệ số Cronbach’s Alpha	Hệ số tương quan biến tổng có giá trị nhỏ nhất	Cronbach’s Alpha nếu loại biến có giá trị nhỏ nhất	Kết luận
	Trước	Sau				
GVPP	10	9	0,870	0,508 (GVVPP2)	0,865	Đạt
TT	5	4	0,875	0,698 (TT3)	0,853	Đạt
NDHT	14	14	0,886	0,339 (NDHT4)	0,888	Đạt
CN	6	6	0,877	0,435 (CN6)	0,899	Đạt
QLHTDT	5	5	0,884	0,699 (QLHTDT3)	0,864	Đạt
SHL	6	6	0,893	0,572 (SHL4)	0,896	Đạt

Trong đó, GVPP: Giáo viên và phương pháp đào tạo; TT: Tương tác; NDHT: Nội dung học tập; CN: Công nghệ; QLHTDT: Quản lý và hỗ trợ đào tạo; SHL: Sự hài lòng

Sau khi phân tích Cronbach’s Alpha lần đầu, có 2 biến quan sát bị loại là GVVPP10 – Tiêu chí chấm điểm được thông báo đến lớp; TT2 – Tôi được tạo điều kiện tương tác, phát biểu, thảo luận nhóm. Nguyên nhân loại là do 2 biến này có hệ số tương quan biến tổng < 0,3. Kết quả phân tích Cronbach’s Alpha lần 2 (Bảng 3) cho thấy, các thang đo đều đạt độ tin cậy cao (thỏa mãn yêu cầu hệ số Cronbach’s Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3).

3.2.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả khẳng định thang đo các nhóm nhân tố còn lại đều đạt yêu cầu. Cụ thể hệ số KMO = 0,895 > 0,5, thang đo được thiết kế phù hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett có giá trị sig. = 0,000 ≤ 0,05 nên các biến quan sát có tương quan với nhau trong mỗi nhóm nhân tố. Đối với biến phụ thuộc “Sự hài lòng”, kết quả thu được KMO = 0,883 thỏa điều kiện 0,5 ≤ KMO ≤ 1 và giá trị sig. = 0,000, các biến quan sát có tương quan với nhau trong mỗi nhóm nhân tố.

**Bảng 5** Bảng Phân tích nhân tố EFA

Nhân tố	Hệ số KMO	Sig.
Nhân tố độc lập	0,895	0,000
Nhân tố phụ thuộc	0,883	0,000

Trị số Eigenvalue bằng 1,035 lớn hơn 1 rút trích được 7 nhân tố giải thích được 70,871 % (tổng phương sai trích) biến thiên của các biến quan sát. 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 hệ số tải Factor Loading nhỏ hơn 0,5 lần lượt bị loại bỏ. Kết quả thu được 7 yếu tố với 26 biến quan sát.

Trong 40 biến quan sát ban đầu của các nhân tố độc lập thì qua phân tích độ tin cậy Cronbach’s Alpha và nhân tố khám phá EFA thì còn lại 26 biến quan sát đảm bảo được yêu cầu thang đo đạt được giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các biến.

**Bảng 6** Kết quả ma trận xoay các nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
QLHTDT2	0,785						
QLHTDT3	0,771						
QLHTDT5	0,769						
QLHTDT4	0,708						
QLHTDT1	0,605						
CN4		0,864					
CN5		0,816					
CN2		0,676					
CN3		0,627					
CN6			0,772				
NDHT8			0,666				
NDHT7			0,639				
NDHT12			0,589				

NDHT6			0,586				
GVPP7				0,783			
GVPP8				0,765			
GVPP5				0,543			
TT4					0,888		
TT3					0,855		
TT5					0,757		
GVPP2						0,809	
GVPP1						0,759	
GVPP3						0,554	
NDHT2							0,699
NDHT11							0,657
NDHT3							0,652
Trị số Eigenvalue		1,035					
Tổng phương sai trích		70,871 %					

### 3.2.3 Phân tích hồi quy

Qua phân tích hồi quy cho kết quả có  $R^2$  hiệu chỉnh (Adjusted R Square) là 0,560 ( $> 0,5$ ) chứng tỏ 5 nhân tố độc lập giải thích được 56,0 % sự thay đổi của nhân tố “Sự hài lòng” là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 44,0 % biến thiên được giải thích bởi các biến khác nằm ngoài mô hình nghiên cứu. Kiểm định

trị số Durbin – Waston (DW) cho thấy kết quả là 2,266 (nằm trong khoảng từ 1,5 đến 2,5) nên các phần dư là độc lập không xảy ra hiện tượng tự tương quan tuyến tính. Trong phân tích ANOVA cho thấy thống kê F có  $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$  nói lên mô hình hồi quy xây dựng là phù hợp với bộ dữ liệu thu được.

**Bảng 7** Kết quả phân tích hồi quy

Nhân tố	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Thống kê t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến
	B	Độ lệch chuẩn	$\beta$			
Hằng số	-0,991	0,238		-4,158	0,000	
GVPP	0,198	0,066	0,127	3,008	0,003	0,621
TT	0,082	0,041	0,070	2,021	0,044	0,913
NDHT	0,500	0,064	0,363	7,796	0,000	0,511
CN	0,179	0,061	0,147	2,940	0,003	0,446
QLHTDT	0,264	0,053	0,232	4,948	0,000	0,505
R bình phương hiệu chỉnh		0,560				
Thống kê F (sig.)		0,000				
Trị số Durbin – Watson		2,266				

Đánh giá hệ số hồi quy của các biến, dựa vào kết quả kiểm định thống kê t, giá trị sig. của các biến đều nhỏ hơn 0,05. Như vậy các biến này đều có ý nghĩa thống kê.

Ta có phương trình hồi quy đa biến theo hệ số  $\beta$  đã chuẩn hóa

$$\text{SHL} = 0,363 \times \text{NDHT} + 0,232 \times \text{QLHTDT} + 0,147 \times \text{CN} + 0,127 \times \text{GVPP} + 0,070 \times \text{TT} + e.$$

Phương trình hồi quy này cho thấy sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến trong đại dịch COVID-19 có mối quan hệ tuyến tính với các nhân tố đánh giá. Phân tích hệ số hồi quy chuẩn hóa  $\beta$  (Standardized Coefficients) cho ta thấy tất cả 5 nhân tố độc lập đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến. Hệ số  $\beta$  của 5 nhân tố đều mang dấu dương,

chứng tỏ chúng có tác động thuận chiều lên sự hài lòng của sinh viên năm nhất khoa Dược – Đại học Nguyễn Tất Thành khi học trực tuyến năm học 2021-2022 trong đại dịch COVID-19. Trong đó nhân tố NDHT (Nội dung học tập) có ảnh hưởng mạnh nhất lên sự hài lòng, tiếp theo lần lượt là QLHTDT (Quản lý và hỗ trợ đào tạo), CN (Công nghệ), GVPP (Giảng viên và phương pháp đào tạo), TT (Tương tác).

## 4 Kết luận

Học trực tuyến ngày càng được nhiều tổ chức giáo dục hiện nay lựa chọn. Mặc dù vai trò của công nghệ là quan trọng, nhưng khía cạnh sự hài lòng của người học lại ảnh hưởng rất lớn đến sự thành công của việc dạy

học trực tuyến. Khảo sát được tiến hành trên 398 sinh viên tham gia.

Từ kết quả phân tích thống kê trung bình (Mean) cho ta thấy sinh viên cảm thấy “Hài lòng” về các nhân tố: nội dung học tập, giảng viên và phương pháp học tập, tương tác, công nghệ, quản lý và hỗ trợ đào tạo trong quá trình học trực tuyến trong đại dịch COVID-19. Tất cả 5 nhân tố đề xuất đều có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến. Trong đó, nhân tố “Nội dung học tập” có ảnh hưởng mạnh nhất,

được thể hiện qua hệ số tác động  $\beta = 0,363$ . Nhân tố có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của sinh viên đứng thứ hai là “Quản lý và hỗ trợ đào tạo” với  $\beta = 0,232$ , tiếp theo là “Công nghệ”  $\beta = 0,147$ , “Giảng viên và phương pháp đào tạo”  $\beta = 0,127$  và cuối cùng là “Tương tác” với  $\beta = 0,070$ .

#### Lời cảm ơn

Nghiên cứu được tài trợ bởi Quỹ phát triển Khoa học và Công nghệ – Đại học Nguyễn Tất Thành, mã đề tài 2022.01.115/HĐ-KHCN.

#### Tài liệu tham khảo

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2020). Hội nghị trực tuyến về phòng, chống COVID-19 và hướng dẫn dạy học trực tuyến. Retrieved November 20, 2020, from <https://moet.gov.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-bo.aspx?ItemID=6576>.
2. Baber, H. (2020). Determinants of students' perceived learning outcome and satisfaction in online learning during the pandemic of COVID-19. *Journal of Education and e-Learning Research*, 7, 285-292.
3. Wiam Elshami, Mohamed H. Taha. (2021). Satisfaction with online learning in the new normal: perspective of students and faculty at medical and health sciences colleges. *Medical Education Online*, Volume 26, Issue 1.
4. Institut Sains, Teknologi Terpadu Surabaya. (2021). Investigating student satisfaction in remote online learning settings during COVID-19 in Indonesia. *Journal of International and Comparative (JICE)*, Volume 10(2), 73-95.
5. Nguyễn Văn Trọng. (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức kết thúc kết quả học tập và sự hài lòng của sinh viên trong dạy học trực tuyến. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Công nghiệp Hà Nội*, 57(1), 125-131.
6. Đinh Thị Hồng Gấm. (2022). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với học trực tuyến trong thời gian chống dịch COVID-19: Trường hợp sinh viên Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính – Marketing, Trường Đại học Tài chính – Marketing*, 79-90.
7. Parks E. What's the “e” in e-Learning? <https://www.Askinternational.com>.
8. Warnecke E., Pearson S. (2011). Medical students' perceptions of using e-learning to enhance the acquisition of consulting skills. *Australasian Medicine Journal*; 4(6):300-307.
9. Barteit S., Guzek D., Jahn A., Bärnighausen T., Jorge M.M., Neuhann F (2020). Evaluation of e-learning for medical education in low- and middle-income countries: a systematic review. *Comput. Educ.*;145:103726.
10. N. N. M. Kasim, F. Khalid (2016), Choosing the Right Learning Management System (LMS) for the Higher Education Institution Context: A Systematic Review. *International Journal of Engineering and Technology*, Volume 11, Issue 6.
11. Elliott, K. & Healy, M.. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, pp. 1-11.
12. Navarro, M. M., Iglesias, M. P. & Torres, P. R.. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), pp. 505-526.
13. Elliott, K. & Shin, D.. (2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, pp. 97-109.



14. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L.. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (fall): 41- 50.
15. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L.. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
16. Douglas, J., Douglas, A. & Barnes, B.. (2006). Measuring student satisfaction at a UK University. *Quality Assurance in Education*, pp. 251-267.
17. Albelbisi, N. A. (2020). Development and validation of the MOOC success scale (MOOC-SS). *Education and Information Technologies*, 25(5), 4535-4555.
18. Aparicio, M., Oliveira, T., Bacao, F., & Painho, M. (2019). Gamification: A key determinant of Massive Open Online Course (MOOC) success. *Information & Management*, 56(1), 39-54.
19. Bahaa, G. G. (2017). Learner satisfaction with massive open online courses. *American Journal of Distance Education*, 31(2), 98-111.
20. Lee, S. J., Srinivasan, S., Trail, T., Lewis, D., & Lopez, S. (2011). Examining the relationship among student perception of support, course satisfaction, and learning outcomes in online learning. *The Internet and Higher Education*, 14(3), 158-163.
21. Palmer, S., & Holt, D. (2009). Examining student satisfaction with wholly online learning. *Journal of Computer Assisted Learning*, 25(2), 101-113.
22. Li, N., Marsh, V., & Rienties, B. (2016). Modelling and managing learner satisfaction: Use of learner feedback to enhance blended and online learning experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 14(2), 216-242.
23. Lee, S. J., Srinivasan, S., Trail, T., Lewis, D., & Lopez, S. (2011). Examining the relationship among student perception of support, course satisfaction, and learning outcomes in online learning. *The Internet and Higher Education*, 14(3), 158-163.
24. Đào Thị Minh An. (2019). Giáo trình dịch tễ học một số bệnh phổ biến, NXB Y học, tr 120.

## **Survey on the satisfaction of first-year students Pharmacy Faculty – Nguyen Tat Thanh University with e-learning during the COVID-19 pandemic**

Huynh Thi Nhu Thuy

Faculty of Pharmacy, Nguyen Tat Thanh University

htnthuy@ntt.edu.vn

**Abstract** In the breaking out of COVID-19 pandemic all over the world, the both domestic and foreign schools have implemented full-time online education to not interrupt the learning process. The aim of this research is to survey the level of satisfaction and factors affecting the satisfaction of the first-year pharmacy students in Nguyen Tat Thanh University studying online during the COVID-19. Data was collected from 398 students and processed with SPSS 20 and Excel 10. Research was carried out by the quantitative research. The results of research show that students are satisfied with online learning and all five factors have suggested influential same direction to student satisfaction. The factor “Learning content” has the strongest impact. From the above results, the research has proposed a few solutions to improve student's satisfaction in the online learning process.

**Keywords** COVID-19, satisfaction, online learning, E-learning, influencing factors, students.

