

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo E-learning - nghiên cứu tại Đại học Nguyễn Tất Thành

Bùi Tuyết Anh*, Trần Hoàng Cẩm Tú

Viện E-learning - Đại học Nguyễn Tất Thành
btanh@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin (CNTT) trên tất cả các lĩnh vực, E-learning là lựa chọn phù hợp, mang lại lợi ích cho người học và người dạy. Nhằm đáp ứng nhu cầu học tập ngày càng đa dạng, đặc biệt trong lĩnh vực giáo dục đại học, Đại học Nguyễn Tất Thành không ngừng ứng dụng CNTT trong đào tạo, đa dạng hóa các hình thức học tập truyền thống và trực tuyến để nâng cao chất lượng học tập. Nghiên cứu này tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Đại học Nguyễn Tất Thành đối với hình thức đào tạo E-learning. Dữ liệu khảo sát 494 người học được phân tích bằng công cụ SPSS. Kết quả chỉ ra rằng các yếu tố: nội dung khóa học, bản thân sinh viên, giảng viên và công nghệ - kĩ thuật có ý nghĩa quan trọng đối với sự hài lòng của người học. Kết quả nghiên cứu giúp việc hoạch định chính sách phát triển E-learning, đề xuất một số giải pháp cải thiện việc giảng dạy trực tuyến phù hợp với đặc điểm của Nhà trường.

Nhận 08.12.2020
Được duyệt 27.04.2021
Công bố 15.07.2021

Từ khóa
công nghệ thông tin,
E-learning, đào tạo trực tuyến, đào tạo từ xa, sự hài lòng của người học

© 2021 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Đặt vấn đề

Sự hài lòng của sinh viên là chìa khóa quan trọng để tạo động lực cho người học với bất cứ hình thức đào tạo nào, do vậy vấn đề các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với đào tạo E-learning đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Ahmed Ankit [1] đánh giá sự hài lòng của sinh viên học E-learning tại Đại học Dubai. Tác giả nhận thấy sự hài lòng của sinh viên có ảnh hưởng tích cực đến quyết định chọn và duy trì tham gia các môn học E-learning.

Mahwish W. Malik [2] nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên học E-learning tại Đại học Pakistan. Nghiên cứu chỉ ra rằng thái độ của sinh viên và khả năng sử dụng công nghệ của người hướng dẫn, cũng như giao diện thân thiện của môi trường học là những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến, trong đó giảng viên đóng vai trò khá quan trọng. Đồng quan điểm sự hài lòng là động lực để người học tiếp tục tham gia học

trực tuyến, nghiên cứu của Joel Mtebe [3] phân tích và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên E-learning ngành máy tính gồm: yếu tố công nghệ, động lực của học viên, khả năng sử dụng máy tính, nội dung khóa học, hỗ trợ cho người học, đánh giá, định hướng tương lai, tương tác và phối hợp trong khóa học.

Ở Việt Nam, nhiều trường đại học đã triển khai mô hình đào tạo từ xa, trong đó ĐTTT đóng vai trò hỗ trợ chủ yếu. Vũ Thúy Hằng, Nguyễn Mạnh Tuấn [4] phân tích các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của người học E-learning gồm ba nhóm chính:

- Giao diện người dùng (dễ sử dụng, ổn định, tốc độ truy cập nhanh, thiết kế đẹp, ...);
- Cộng đồng học tập (giảng viên nhiệt tình, khuyến khích đặt câu hỏi, giảng dạy sinh động bằng nhiều hình thức, hỗ trợ, trao đổi kịp thời, ...);
- Nội dung và cá nhân hóa (tài nguyên được bảo mật, học liệu được thường xuyên cập nhật).

Một nghiên cứu được trích dẫn khá nhiều là nghiên cứu về hệ thống ĐTTT của Đại học Kinh tế - Tài chính Tp. Hồ Chí Minh của tác giả Huỳnh Đệ Thủ [5], tập trung ba nhóm yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học E-learning: giao diện của hệ thống, sự hiệu quả và sự thuận tiện, đơn giản của hệ thống E-learning.

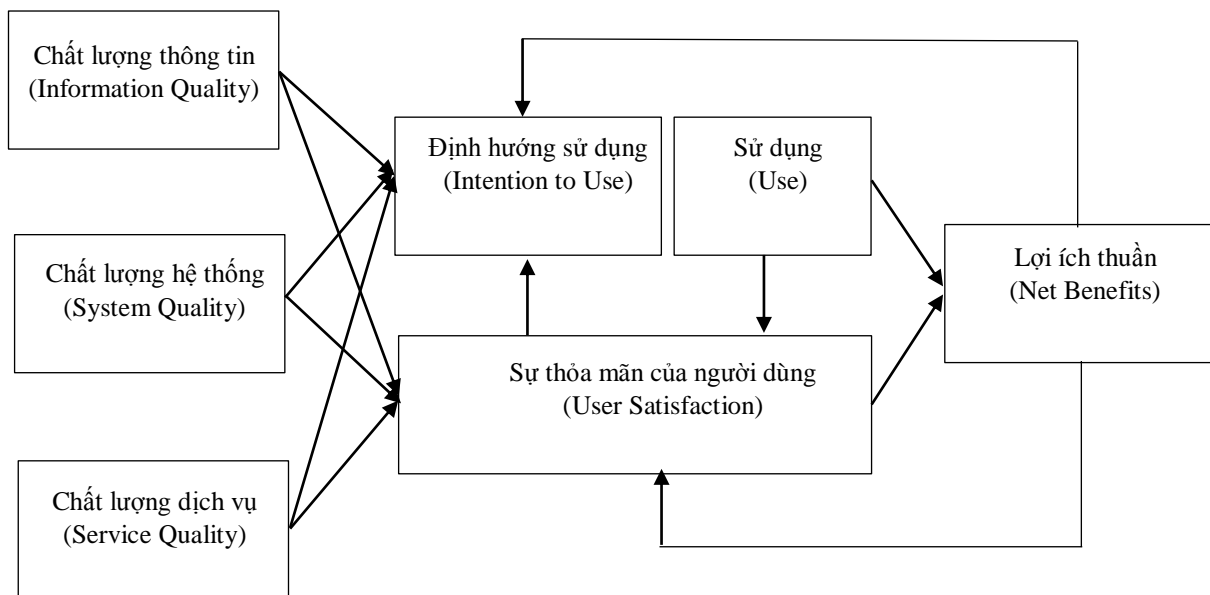
2 Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết

Với quan điểm E-learning là một loại hình dịch vụ, người học là khách hàng, họ trải nghiệm và tương tác với hệ thống, Davis F.D [6] đưa ra quá trình hình thành sự hài lòng của người học bắt đầu từ sự mong

đợi, tâm lý lo lắng và ngại rủi ro trước khi tham gia khóa học và đánh giá độ chênh lệch giữa kỳ vọng ban đầu với thực tế trải nghiệm sau khi kết thúc khóa học. Các yếu tố ảnh hưởng gồm: thái độ của giảng viên, chất lượng của học liệu, độ linh hoạt và tính dễ sử dụng của hệ thống.

Nền tảng CNTT của một cơ sở giáo dục đại học là một trong số các chủ đề được nghiên cứu nhiều nhất. Mô hình thường được sử dụng trong nghiên cứu sự hài lòng của người học đối với E-learning là mô hình DeLone & McLean (D&M) [7]. Mô hình D&M (Hình 1) gồm sáu yếu tố: - chất lượng hệ thống, - chất lượng thông tin, - chất lượng dịch vụ, - sự hài lòng của người dùng, - ý định sử dụng và - lợi ích nhận được.



Hình 1 Mô hình D&M cập nhật (DeLone & McLean, 2003)

đề phù hợp với những thông tin thay đổi công nghệ, mô hình D&M được mở rộng bằng cách tách hệ số sử dụng thành ý định sử dụng và cách sử dụng để đo lường mức độ thành công của hệ thống trong các lĩnh vực liên quan. Ngoài ra, chất lượng dịch vụ được thêm vào như một yếu tố mới để đo lường chất lượng dịch vụ do CNTT cung cấp. Joel Mtebe [3] đặc biệt chú ý các dịch vụ hỗ trợ người học cũng làm tăng sự hài lòng của người học đối với E-learning. Tương tự, một nghiên cứu của 5 tổ chức ở châu Phi cận Sahara cho thấy dịch vụ hỗ trợ kém đã hạn chế hiệu quả E-learning. Ssekakubo và cộng sự [8], thăm dò nhận được từ 358 người của 25 quốc gia châu Phi cho thấy nếu thiếu đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật, người học sẽ khó

sử dụng đầy đủ hệ thống. Nền tảng CNTT (chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin) quyết định hiệu quả của E-learning, ...

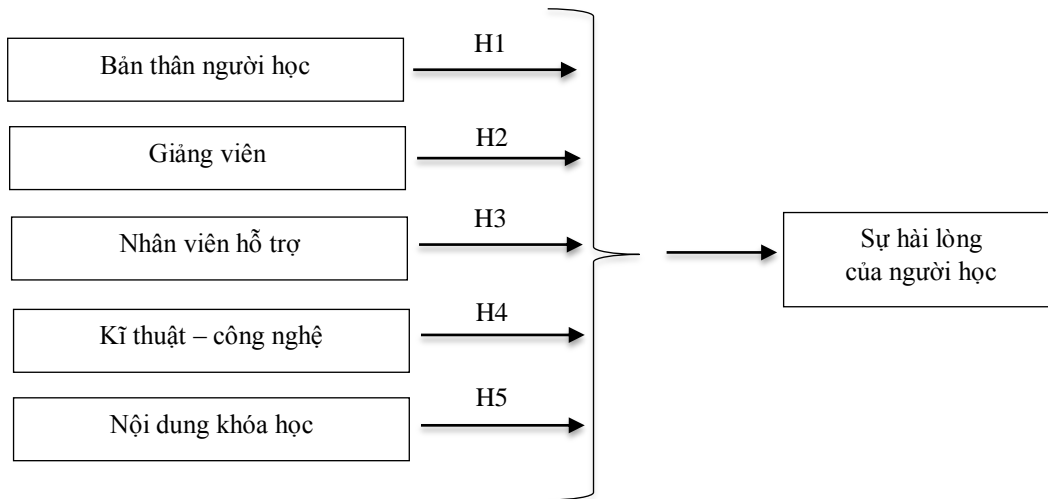
Ngoài ra, một số yếu tố liên quan đến con người có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học: cộng đồng học tập, giảng viên nhiệt tình, khuyến khích đặt câu hỏi, hỗ trợ, trao đổi kịp thời, ... (Vũ Thúy Hằng, Nguyễn Mạnh Tuân [4]).

Tóm lại, 2 yếu tố chính ảnh hưởng tới sự hài lòng của người học E-learning gồm: các yếu tố liên quan đến nền tảng CNTT (chất lượng bài giảng, chất lượng hệ thống, chất lượng dịch vụ) và các yếu tố liên quan đến con người (người học và người dạy).

2.2 Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đã phân tích ở trên, tác giả chọn lọc các yếu tố được sử dụng để đánh giá sự hài lòng của người học E-learning cho hệ đại học chính quy bao gồm:

- Bản thân người học
- Giảng viên
- Kỹ thuật – công nghệ
- Nhân viên hỗ trợ
- Nội dung khóa học



Hình 2 Mô hình đề nghị các yếu tố ảnh hưởng tới người học E-learning tại Đại học Nguyễn Tất Thành

3 Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu thu được bằng thăm dò. Phiếu phát cho 9 khoa có tính đại diện-ngẫu nhiên, từ 494 bảng hỏi hợp lệ phân tích thống kê bằng phần mềm SPSS: phổ điểm, giá trị trung bình của từng biến, độ lệch chuẩn đều < 1,1. Kiểm tra độ tin cậy Cronbach’s Alpha cho độ tin cậy > 0,8.

Bảng hỏi khảo sát các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức E-learning tại Đại học Nguyễn Tất Thành bao gồm 7 phần: bản thân người học, giảng viên, nhân viên hỗ trợ, kỹ thuật-công nghệ, nội dung khóa học, sự hài lòng và thông tin người tham gia. Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Do giới hạn về thời gian và kinh phí, tác giả dựa theo bảng của Krejcie và Morgan [9] để xác định cỡ mẫu, với số lượng khoảng 20.000 sinh viên đại học hệ chính quy, tác giả chọn cỡ mẫu cho nghiên cứu này tối thiểu là 500. Sau khi khảo sát, bảng hỏi sẽ được mã hóa và dữ liệu thu thập thô được xử lý bằng phần mềm SPSS. Dữ liệu sẽ được phân tích bằng các phương pháp như sau:

Thống kê mô tả: cung cấp tổng quan về mẫu, hiển thị mức độ bao phủ của mẫu. Phương tiện tính toán cho

chúng ta biết ước tính về trung tâm của phân phối giá trị (J. Anderson, David W. Gerbing, 1998) [10]. Trong thiết kế bảng hỏi, thang điểm Likert năm điểm, dao động từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (hoàn toàn đồng ý) được sử dụng.

Kiểm tra độ tin cậy Cronbach’s Alpha:

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng cách sử dụng giá trị Cronbach’s Alpha để đánh giá tính nhất quán của toàn bộ thang đo.

Phân tích nhân tố EFA (Phân tích nhân tố khám phá): là các kỹ thuật để đánh giá sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các nhân tố. EFA nghiên cứu tất cả các mối quan hệ tương quan mà không xác định các biến là phụ thuộc hoặc độc lập.

Phân tích hồi quy tuyến tính đơn giản và phân tích hồi quy đa biến: Phân tích này là để xác định xem có tồn tại mối quan hệ giữa các biến phụ thuộc và biến độc lập hay không, dựa trên nghiên cứu về mối tương quan giữa các biến.

4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận

494 bảng hỏi hợp lệ được phân tích bằng phần mềm SPSS. Về tổng quan, nghiên cứu có sự tham gia của 9 khoa: Công nghệ Thông tin, Quản trị Kinh doanh, Tài

chính – Kế toán, Ngoại ngữ, Cơ khí – Điện – Điện tử – Ô tô, Dược, Du lịch và Việt Nam học, Công nghệ Sinh học. Tỷ lệ khoa Dược tham gia trả lời câu hỏi chiếm phần lớn: 32,56, tiếp theo là Khoa Tài chính – Kế toán 22,67 % và Khoa Công nghệ Thông tin 19,43 %. Sinh viên các khoa khác chiếm tỷ lệ thấp hơn. Về điểm trung bình của các sinh viên tham gia khảo sát, có thể thấy mức chung là từ (6,0 - 7,0); chiếm gần 50 %, khoảng 30 % nằm ở phổ điểm (7,0 - 8,0) và gần 20 % ở phổ điểm (5,0 - 6,0).

Kết quả phân tích thống kê mô tả cho thấy giá trị trung bình của từng biến số đều nằm trong khoảng từ 3 đến 4 (trên thang đo 5). Điều này mang ý nghĩa khác nhau cho từng yếu tố, tuy nhiên có thể thấy là mức độ đánh giá trung bình của sinh viên đối với các yếu tố là hài lòng. Hầu hết các độ lệch chuẩn đều nhỏ hơn 1,1 cho thấy sự biến thiên nhỏ, phần lớn những người trả lời đều có quan điểm khá tương đồng về vấn đề được hỏi (các yếu tố liên quan đến học tập trực tuyến và sự hài lòng của sinh viên).

Kết quả kiểm định Cronbach Alpha cho thấy 5 yếu tố của thang đo sự hài lòng đều có độ tin cậy lớn hơn 0,8. Dữ liệu sinh viên tham gia đánh giá sự hài lòng đối với hình thức E-learning đạt kết quả tốt cho từng biến và nhóm biến. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu khoa học có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết.

Kết quả phân tích EFA chỉ ra giá trị KMO là $0,95 \geq 0,05$; chứng tỏ dữ liệu sử dụng phân tích nhân tố đáp

ứng yêu cầu (Joseph F.Hair, 2009) [11]. Kiểm định Bartlett's có mức ý nghĩa sig < 0.05 cho thấy dữ liệu dùng phân tích nhân tố là thích hợp và giữa các biến có tương quan với nhau.

Thực hiện phân tích nhân tố theo Principal components với phép quay Varimax, kết quả cho thấy tổng số biến lý thuyết đưa vào mô hình ban đầu là 35 biến thuộc 5 nhóm yếu tố được sắp xếp lại thành 31 biến vẫn thuộc 5 nhóm yếu tố. Giá trị hệ số Eigenvalues của các nhân tố đều cao (>1), nhân tố thứ 5 có Eigenvalues thấp nhất là $1,015 > 1$. Giá trị tổng phương sai trích = 69,58 % (> 50 %); như vậy có thể kết luận rằng 5 yếu tố này giải thích 69,58 % biến thiên của dữ liệu.

Đánh giá mức độ giải thích của mô hình: R bình phương hiệu chỉnh phản ánh mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Ở đây, R bình phương hiệu chỉnh = 0,699 %, như vậy, mô hình trên giải thích được 69,9 % sự thay đổi của biến “hài lòng” là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 30,1 % biến thiên được giải thích bởi các biến khác nằm ngoài mô hình.

Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình: bảng phân tích phương sai cho thấy hệ số ý nghĩa Sig = $0,000 < 0,05$; các biến giải thích đưa vào mô hình phù hợp với dữ liệu thu thập được, mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng phù hợp với tổng thể. Nói cách khác, các biến giải thích đưa vào mô hình có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 95 % [11]

Bảng 1 Kết quả đánh giá hệ số hồi quy của các biến

Model (Mô hình)	Unstandardized Coefficients (Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa)		Standardized Coefficients (Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa)	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	Constant (Hằng số)	-0,298	0,127		-2,353	0,019
	GIANGVIEN	0,218	0,050	0,185	4,329	0,000
	NGUOIHOC	0,212	0,036	0,207	5,877	0,000
	NHANVIEN	0,068	0,035	0,069	1,946	0,052
	KYTHUAT	0,180	0,038	0,179	4,776	0,000
	NOIDUNG	0,399	0,046	0,342	8,598	0,000

Đánh giá hệ số hồi quy của các biến: Dựa vào kết quả kiểm định thống kê t, ta nhận thấy giá trị Sig của các biến: giảng viên, người học, kỹ thuật, nội dung nhỏ hơn 0,05. Như vậy các biến này có ý nghĩa thống kê [11]. Sig của yếu tố nhân viên = $0,052 > 0,05$. Do đó,

hệ số Beta không có ý nghĩa thống kê, không thể đưa yếu tố này vào phương trình hồi quy. Như vậy, yếu tố “nhân viên hỗ trợ” không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập E-learning, có thể giải thích do một số nguyên nhân như sau:

Trong quá trình học trực tuyến, không phải sinh viên nào cũng gặp vấn đề và cần sự hỗ trợ từ Viện E-learning. Sau nữa, sự hỗ trợ có thể đến từ giảng viên và bạn học. Sinh viên hoàn toàn có thể hỏi thêm giảng viên, bạn bè trong lớp các vấn đề kỹ thuật phát sinh trong quá trình học như đăng nhập, tải bài, vào diễn đàn... Bên cạnh đó, còn có những vấn đề sinh viên cần hỗ trợ nằm ngoài phạm vi nghiên cứu của đề tài. Những nghiên cứu về sau có thể sử dụng các phương pháp định tính để làm rõ và tìm hiểu sâu hơn.

Kết quả giá trị hồi quy chuẩn cho thấy tầm quan trọng của từng biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Giá trị Beta tại bảng cho biết mức độ ảnh hưởng giữa 4 biến độc lập và biến phụ thuộc. Qua kết quả phân tích hồi quy ta có phương trình:

Hài lòng = 0,342 Nội dung khóa học + 0,207 Người học + 0,185 Giảng viên + 0,179 Kỹ thuật

Các thành phần: giảng viên, bản thân người học, nội dung khóa học và kỹ thuật công nghệ đều có ý nghĩa trong mô hình và tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên, do các hệ số hồi quy của các thành phần đó đều mang dấu dương.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu cho thấy có sự liên kết giữa các yếu tố đề xuất ở Hình 2 với nghiên cứu của DeLone & McLean ở Hình 1. Yếu tố chất lượng thông tin khóa học, cụ thể được thể hiện qua Nội dung khóa học có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của người học E-learning tại Đại học Nguyễn Tất Thành. Ngoài ra, yếu tố chất lượng hệ thống, thể hiện qua biến công nghệ - kỹ thuật cũng được sinh viên đánh giá có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng. Điều này là minh chứng cho tính tin cậy của mô hình D&M đối với việc sử dụng công nghệ trong lĩnh vực giáo dục - sinh viên học E-learning tập trung vào thuộc tính đem lại giá trị, lợi ích trực tiếp khi sử dụng hệ thống E-learning. Như vậy, việc cải thiện tính hiệu quả của hệ thống cũng như bài giảng trực tuyến cần được chú trọng trước tiên để nâng cao cảm nhận của sinh viên về môi trường học tập trực tuyến. Kế đến, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy hai yếu tố Bản thân sinh viên và Giảng viên có ảnh hưởng quan trọng đến sự thỏa mãn của sinh viên học E-learning. Hai yếu tố này nằm ngoài mô hình D&M. Điều này cho thấy bên cạnh yếu tố về hạ tầng cơ sở vật chất, chất lượng thông tin tốt, yếu tố con người vẫn được chú trọng. Vì vậy, trang bị cho giảng viên lẫn sinh viên các kỹ năng cơ bản về CNTT, xây dựng hệ thống E-learning phù

hợp trên các thiết bị khác nhau của sinh viên, hướng dẫn cơ bản cách khắc phục các sự cố, ... sẽ giúp sinh viên và giảng viên chủ động trong việc học tập và giảng dạy, từ đó nâng cao sự cảm nhận về tính hữu ích của việc học tập E-learning.

Từ kết quả tính toán, yếu tố “Nội dung khóa học” ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên, chiếm 34,2 %, tiếp theo là yếu tố bản thân người học, chiếm 20,7 %, theo sau là yếu tố giảng viên, chiếm 18,5 % và cuối cùng là yếu tố kỹ thuật – công nghệ tương ứng với 17,9 %.

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng trong các nhóm biến, nhóm Nội dung khóa học có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên, chiếm 34,2 %. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Vũ Thúy Hằng – Nguyễn Mạnh Tuấn [4], do đặc thù của các môn học được giảng dạy dựa trên phần mềm Moodle, việc cập nhật các kiến thức mới, tài liệu từ giảng viên, tài nguyên phù hợp với nội dung giảng dạy sẽ ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của người học. Có thể giải thích vì phần lớn người học chủ động học tập theo các bài giảng và giảng viên chỉ đóng vai trò hướng dẫn. Ngoài ra, trong chương trình đào tạo hiện hành, hầu như kiến thức và kỹ năng người học nhận được từ môn học đều liên quan đến nội dung giảng dạy tương ứng, cộng với kết hợp các hoạt động ngoại khóa hay thực hành lẫn thực tập tại các doanh nghiệp.

Yếu tố thứ hai ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên học tập E-learning là yếu tố “Bản thân người học”, chiếm 20,7 %. Điều này có thể giải thích vì việc học trực tuyến đòi hỏi sinh viên phải làm việc cá nhân nhiều hơn để đạt được yêu cầu của khóa học, đồng thời, người học được yêu cầu tham gia xuyên suốt quá trình tạo ra kiến thức cho cá nhân. Nói cách khác, hoạt động đào tạo giờ đây không chỉ nhấn vào công tác trên lớp của giảng viên mà còn tập trung vào việc sinh viên phải chủ động và tăng cường tính tự học.

Yếu tố thứ ba ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên học tập E-learning là yếu tố Giảng viên. Tương tự như lớp học truyền thống, lớp học trực tuyến vẫn đánh giá cao sự nhiệt tình lẫn phương pháp giảng dạy của giảng viên xuyên suốt quá trình đào tạo, từ gợi mở vấn đề, hướng dẫn, phản hồi cho đến đánh giá sau cùng của môn học. Điều này phù hợp với nghiên cứu của Mahwish W. Malik [2], vai trò của giảng viên rất quan trọng trong môi trường E-learning. Mặc dù nội dung các bài giảng được thiết kế sẵn, cũng như mối quan hệ

giữa các thành viên trong hệ thống là mối quan hệ ảo, mỗi quan hệ thầy-trò vốn có trong lớp học truyền thống vẫn giữ vai trò nhất định. Vai trò chủ đạo của giảng viên vẫn được khẳng định là quan trọng, có ảnh hưởng đến thỏa mãn về học tập của người học. Sinh viên tìm kiếm những hỗ trợ từ giảng viên và nếu giảng viên kịp thời giải quyết các vấn đề sẽ ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên. Có thể giải thích điều này từ bản sắc văn hóa của xã hội Việt Nam vốn dĩ quan niệm rằng môi trường học tập cần duy trì tính chất sư phạm, ngay cả học tập ở bậc đại học [4].

Yếu tố cuối cùng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên học tập E-learning là yếu tố kỹ thuật-công nghệ. Nói cách khác, sinh viên mong đợi là các chức năng trên hệ thống phải mang lại cảm giác thoải mái, dễ dàng cho người sử dụng. Ngoài ra, tốc độ truyền tải trang, chuyển tiếp giữa các website, thiết kế trang đẹp, nội dung trình bày trên trang hấp dẫn cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Điều này có thể được lý giải từ góc độ giáo dục là dịch vụ đặc biệt đòi hỏi tương tác cao giữa giảng viên và người học; đồng thời, người học được yêu cầu tham gia xuyên suốt quá trình học thông qua tương tác với máy tính.

5 Kết luận và kiến nghị

Để trả lời câu hỏi nghiên cứu “yếu tố nào có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc học tập E-learning tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành”, từ kết quả nghiên cứu trên, yếu tố Nội dung khóa học ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên, chiếm 34,2 %, tiếp theo là yếu tố bản thân người học, chiếm 20,7 %, theo sau là yếu tố giảng viên, chiếm 18,5 % và cuối cùng là yếu tố kỹ thuật – công nghệ tương ứng với 17,9 %.

Tài liệu tham khảo

1. Ahmed Ankit (2012). Evaluating Student Satisfaction with Blended Learning in a Gender-Segregated Environment
2. Mahwish W. Malik (2012) – Factor effecting learner’s satisfaction towards E-learning: A conceptual framework - *Ontario International Development Agency*. ISSN 1923-6654 (print) ISSN 1923-6662 (online).
3. Joel Mtebe (2018). Key factors in learners’ satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania
4. Vũ Thúy Hằng – Nguyễn Mạnh Tuân (2013) - Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng người học với hệ thống E-learning tại ĐH Kinh tế - Luật (2013) – *Tạp chí Khoa học ĐHSP – 2013*
5. Huỳnh Đệ Thủ (2019) đánh giá và kiến nghị cải tiến hệ thống Elearning tại trường ĐH Kinh tế - Tài chính HCM – *Tạp chí Giáo dục và Đào tạo (2019)*

Kiến nghị

Kết quả nghiên cứu cho thấy yếu tố nội dung khóa học ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên trong khảo sát trên. Vì vậy, trường đại học cần đặc biệt chú ý đến việc nâng cao chất lượng chương trình đào tạo cũng như làm phong phú nội dung giảng dạy trực tuyến. Có chính sách cập nhật học liệu điện tử đảm bảo kế hoạch và yêu cầu của sinh viên.

Yếu tố bản thân người học đóng vai trò quan trọng thứ hai ảnh hưởng tới sự hài lòng sinh viên. Giảng viên nên khuyến khích sinh viên thường xuyên đặt câu hỏi trao đổi để tạo mối quan hệ tương tác hai chiều trong quá trình học như: Diễn đàn thảo luận (tương tác không đồng bộ), lớp học ảo online qua Google Meet (tương tác đồng bộ), các ứng dụng chat, video chat trong giờ học trực tuyến để khắc phục khoảng cách giữa người dạy và người học khi học tập qua mạng.

Giảng viên là đối tượng tương tác trực tiếp với sinh viên trong quá trình học E-learning. Để giảng viên thuận thực và giúp sinh viên xử lý các vấn đề kỹ thuật phát sinh trong quá trình học, nhà trường cần có kế hoạch bồi dưỡng cho đội ngũ quản lý các kiến thức cần thiết về CNTT và ứng dụng CNTT trong quản lý ĐTTT.

Để đảm bảo hệ thống E-learning ổn định, định kỳ hàng năm nhà trường cần tổ chức đánh giá việc khai thác, sử dụng hệ thống thiết bị, phần cứng, phần mềm, mạng... để kịp thời có giải pháp sử dụng hiệu quả hơn, phù hợp với sự phát triển của CNTT và đáp ứng nhu cầu người học.

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 2020.01.106/HĐ-KHCN.



6. Davis F.D. (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS quarterly*, pp. 319-340.
7. William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003), The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
8. Ssekakubo, G., Suleman, H., & Marsden, G. (2011). Issues of adoption: Have e-learning management systems fulfilled their potential in developing countries? In Proceedings of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists Conference on Knowledge, Innovation and Leadership in a Diverse, Multidisciplinary Environment (pp. 231–238). New York, NY: ACM. <https://doi.org/10.1145/2072221.2072248>
9. Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607 -610
10. J. Anderson, David W. Gerbing (1998). Structural equation modeling in practice: A review and recommend two-step approach.
11. Joseph F.Hair, Robert P. Bush, David J. Ortinau (2009). *Marketing research in a digital Information Environment*. 4th edition. Mcgraw-Hill

Factors affecting learners' satisfaction through E-learning program. A case study of NTTU.

Bui Tuyet Anh*, Tran Hoang Cam Tu

E-learning Institute – Nguyen Tat Thanh University

*btanh@ntt.edu.vn

Abstract With increasingly diverse learning needs, as well as the development of information technology in all fields, E-learning is a suitable choice for many subjects bringing benefits to learners and teachers. Along with the development of society, especially in higher education, Nguyen Tat Thanh University has constantly applied information technology in teaching process for traditional learning and online learning (E-learning) to improve the quality of training. This study explores the factors affecting official students' satisfaction in E-learning program at Nguyen Tat Thanh University. Data collection of 494 students were analyzed by SPSS tool. The result shows that factors of content of course, students' ability to self-study, lecturers and technology have implications for students' satisfaction. This will help to improve policy and online teaching at NTTU.

Keywords Information technology, E-learning, online learning, distance learning, learner satisfaction