

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC BẰNG HÌNH THỨC TRỰC TUYẾN

Trần Thị Thanh Huyền^{*}, Nguyễn Ngọc Mai, Đào Hồng Vân, Lê Thị Kim Oanh

Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, Học viện Nông nghiệp Việt Nam

^{}Tác giả liên hệ: tranhuyen@vnua.edu.vn*

Ngày nhận bài: 30.08.2022

Ngày chấp nhận đăng: 27.01.2023

TÓM TẮT

Mục đích của nghiên cứu là đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến, từ đó đưa ra một số giải pháp để nâng cao chất lượng giáo dục trực tuyến, tăng sự hài lòng cho sinh viên. Nghiên cứu điều tra 341 sinh viên của Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, Học viện Nông nghiệp Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng phân tích hệ số Cronback Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy, kết quả nghiên cứu cho thấy toàn bộ sinh viên đánh giá hài lòng trở lên về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến. Năm nhóm yếu tố gồm năng lực phục vụ, điều kiện học tập và sự khuyến khích từ giảng viên, sự đáp ứng, sự tin cậy và đồng cảm đều tác động cùng chiều tới sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, năng lực phục vụ có ảnh hưởng lớn nhất.

Từ khóa: Hài lòng, sinh viên, trực tuyến, giáo dục.

How Business Management and Accounting Students at the Vietnam National University of Agriculture Satisfy with Online Training Courses: An Investigation of the Undergraduate Program

ABSTRACT

This study aimed to evaluate student's satisfaction with the online training courses at the Vietnam National University of Agriculture. We randomly selected 341 undergraduate students of the Faculty of Accounting and Business Management to ask for their self-assessment on the online courses provided. This research used Cronback Alpha to test the measure of scale reliability. By applying Cronbach Alpha, Exploratory Factor Analysis, Regression Analysis, the findings showed that surveyed students satisfied with the online courses provided. Determinants of their satisfaction include service competence, tangible means, responsiveness, reliability, and empathy. Among those positive factors, service competency has the highest magnitude.

Keywords: Satisfaction, students, online.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đào tạo trực tuyến đã được nhiều trường đại học ở Việt Nam áp dụng. Nhiều quyết định đã được Nhà nước đưa ra nhằm đẩy mạnh giảng dạy trực tuyến đối với đào tạo trực tuyến ở trình độ đại học, Bộ GDĐT (2016) đã ban hành thông tư 12/2016/TT-BGDĐT quy định ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tổ chức đào tạo qua mạng đối với các đại học, học viện; Thủ tướng Chính phủ (2019) đã phê duyệt Đề án

nâng cao chất lượng giáo dục trong giai đoạn 2019-2025" (Lê Văn Toán & Trương Thị Diễm, 2020). Song song với giáo dục truyền thống, học tập trực tuyến ngày càng phát triển. Dưới tác động của dịch Covid-19, đào tạo trực tuyến đã được áp dụng ở tất cả các cấp học. Trong năm học 2021-2022, gần 2 triệu giáo viên, hơn 20 triệu người học đã giảng dạy, học tập trực tuyến (Lê Thị Mai Hoa, 2021).

Là một trong những khoa lớn của Học viện Nông nghiệp Việt Nam, Khoa Kế toán và Quản

trị kinh doanh đã có hơn 50 năm kinh nghiệm trong đào tạo và nghiên cứu khoa học. Khoa đã và đang đào tạo nhiều nhân lực chất lượng cao trong các lĩnh vực khác nhau như: kế toán, quản trị kinh doanh, kinh doanh nông nghiệp, quản lý và phát triển du lịch, logistics và quản lý chuỗi cung ứng, thương mại điện tử, tài chính ngân hàng (Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, 2022). Trong bối cảnh dịch Covid-19, Học viện đã đẩy mạnh công tác giảng dạy trực tuyến ở tất cả các khoa trong toàn trường. Việc giảng dạy online đã tiến hành ở năm học kỳ. Tuy không phải là hình thức học mới, nhưng đây là những kỳ học dạy học trực tuyến được áp dụng trong toàn trường. Chương trình học tập của Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh bao gồm các học phần lý thuyết, hai học phần thực tập giáo trình và một học phần thực tập tốt nghiệp. Cùng với việc học trực tuyến, khoa đã tổ chức thành công bảo vệ khóa luận online cho gần 400 sinh viên (Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, 2022). Tiến trình học tập của sinh viên trong khoa không bị gián đoạn khi chuyển từ học trực tiếp sang học trực tuyến. Vì vậy, nghiên cứu tập trung đánh giá thực trạng sự hài lòng về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến, phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên để từ đó nâng cao chất lượng giảng dạy trực tuyến, làm tăng sự hài lòng của sinh viên, tạo điều kiện để phát triển đào tạo bằng hình thức trực tuyến sau này.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Đào tạo trực tuyến là hình thức đào tạo từ xa, thông qua việc sử dụng công nghệ thông tin (Horton, 2011). Có hai hình thức giao tiếp trong học trực tuyến là giao tiếp đồng bộ hay giao tiếp không đồng bộ. Với giao tiếp đồng bộ, người dạy và người học cùng trao đổi thông tin với nhau tại một thời điểm. Đối với giao tiếp không đồng bộ, các khóa học được thiết kế sẵn, nhiều người học có thể tham gia tại các thời điểm khác nhau (Trần Thanh Điện & Nguyễn Thái Nghe, 2017). Hoạt động giảng dạy trực tuyến của Học viện Nông nghiệp Việt Nam là hình thức giao tiếp đồng bộ. Các nhóm học, thời gian học không

khác so với học trực tiếp. So với giao tiếp không đồng bộ, hình thức này kém linh hoạt hơn. Tuy nhiên, nó giúp duy trì nếp học tập đã có, tăng tương tác giữa giảng viên và sinh viên cũng như giữa các sinh viên trong lớp với nhau.

Nhiều nhà nghiên cứu như Snipes & Thomson (1999), Hoyer & MacInnis (2001), Clara (2004), Nguyễn Thị Bích Vân (2013), Dương Đăng Khoa & Bùi Cao Nhân (2015), Nguyễn Ngọc Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga (2021) sử dụng mô hình của Parasuraman & cs. (1993) để đánh giá sự hài lòng. Trong mô hình của Parasuraman & cs. (1993), đánh giá sự hài lòng thông qua 5 nhân tố (trích dẫn từ Nguyễn Ngọc Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga, 2021)

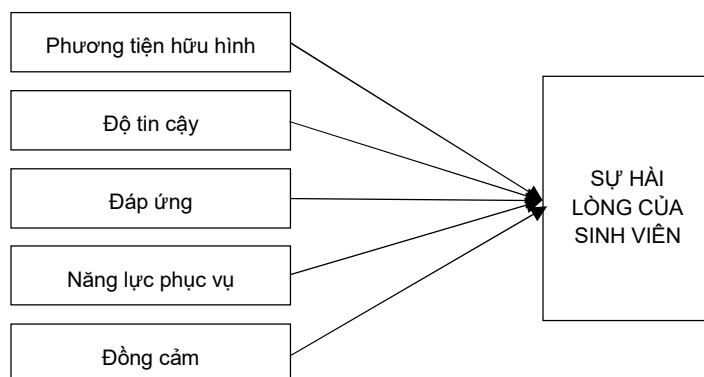
- Phương tiện hữu hình (Tangibles): bao gồm tài sản vật chất, trang thiết bị và ngoại hình, trang phục nhân viên phục vụ;
- Độ tin cậy (Reliability): thể hiện qua khả năng thực hiện nhiệm vụ phù hợp, chính xác và đúng thời hạn ngay từ lần đầu;
- Đáp ứng (Responsiveness): nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng;
- Năng lực phục vụ (Competence): nói lên trình độ chuyên môn và cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng;
- Đồng cảm (Empathy): thể hiện qua sự quan tâm chăm sóc từng khách hàng.

Bên cạnh đó, nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga (2021) bổ sung khả năng đáp ứng trong học tập trực tuyến còn thể hiện thông qua sự sẵn sàng của hệ thống phần mềm: đáp ứng yêu cầu, dễ cài đặt, dễ sử dụng để học và tương tác.

Theo Kotler (2011), “sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm hay dịch vụ với những kỳ vọng của người đó” (trích dẫn từ Nguyễn Văn Cảnh, 2019). Kế thừa nghiên cứu của Nguyễn Văn Cảnh (2019), thang đo về sự hài lòng gồm 5 chỉ tiêu: Phương tiện hữu hình phục vụ học trực tuyến đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên (HL1), năng lực phục vụ trong đào tạo trực tuyến của trường, khoa đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên (HL2), Độ tin cậy (việc thực hiện các nhiệm vụ phù

hợp, chính xác, đúng quy định) đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên (HL3), phần mềm giảng dạy trực tuyến đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên

(HL4) và sự đồng cảm (quan tâm) của nhà trường, khoa trong khi học trực tuyến đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên (HK5).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 1. Diễn giải các biến trong mô hình

Nhân tố	Biến quan sát	Mã hóa
Phương tiện hữu hình	Sinh viên có thiết bị hỗ trợ học trực tuyến đầy đủ (laptop, smartphone, máy tính bàn)	HH1
	Đường truyền internet đáp ứng yêu cầu của người học	HH2
	Thư viện điện tử phục vụ học tập đầy đủ (bài giảng, giáo trình, tài liệu tham khảo)	HH3
Sự đáp ứng	Phần mềm MS Teams đáp ứng được nhu cầu người học	DU1
	Các phần mềm MS Teams dễ cài đặt	DU2
	Phần mềm MS Teams dễ sử dụng	DU3
Năng lực phục vụ	Kiến thức chuyên môn của giảng viên sâu rộng	NLPV1
	Giảng viên luôn nhiệt tình, cởi mở trong các thảo luận nghiên cứu môn học	NLPV2
	Giảng viên đáp ứng yêu cầu của người học một cách nhanh chóng, hiệu quả	NLPV3
	Giảng viên luôn khuyến khích viên tham gia vào bài học và thảo luận	NLPV4
	Giảng viên luôn biết tạo hứng thú cho sinh viên	NLPV5
	Các tài liệu học trực tuyến đầy đủ	NLPV6
	SV luôn được nhận hỗ trợ từ Khoa và Nhà trường	NLPV7
	Khoa và nhà trường thường xuyên cập nhật thông tin trên website	NLPV8
	Các trợ lý của luôn hỗ trợ sinh viên giải quyết khó khăn	NLPV9
Sự tin cậy	Lịch trình các môn học trực tuyến được giáo viên thông báo rõ	TC1
	Đề cương môn học đầy đủ	TC2
	Các quy định về kế hoạch và hình thức kiểm tra rõ ràng, thực hiện đúng	TC3
	Các hoạt động dạy học được giảng viên tổ chức phù hợp	TC4
	Nhiều kiến thức thực tiễn được giảng viên cung cấp	TC5
	Các bài kiểm tra, thi cuối kì có độ dài và độ khó phù hợp	TC6
Đồng cảm	Luôn theo dõi, nắm bắt nhu cầu của sinh viên	DC1
	Mọi thắc mắc về môn học và điểm số luôn được giải đáp nhanh chóng	DC2
	Luôn quan tâm giải quyết các vấn đề phát sinh khi học trực tuyến	DC3
	Nhiều chính sách hỗ trợ sinh viên (giảm học phí, học bổng,...)	DC4

Kế thừa các nghiên cứu của Lê Mộng Hằng (2022), Nguyễn Thị Hồng Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga (2021), Lê Nam Hải & Trần Yếu Nhi (2021), Hoàng Thanh Huyền & Trần Thị Thái Hà (2019), Trần Thị Liên (2016), Bùi Trung Kiên (2016), Dương Đăng Khoa & Bùi Cao Nhân (2015), Nguyễn Thị Bích Vân (2013), tác giả xây dựng các biến như bảng 1.

2.2. Thu thập số liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thu thập số liệu thứ cấp và sơ cấp. Thông tin thứ cấp thu thập chủ yếu qua các nghiên cứu đã được công bố, các báo cáo của khoa và thông tin trên website của Học viện. Số liệu sơ cấp thu thập thông qua điều tra trực tuyến sinh viên trong khoa. Theo Slovin (1960), dung lượng mẫu điều tra được xác định theo công thức: $n = N/(1 + Ne^2)$ với n là dung lượng mẫu cần điều tra, N là tổng thể, e là sai số, giả định là 10%. Hiện tại, tổng số sinh viên Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh là 5.200 (Khoa kế toán và Quản trị kinh doanh, 2021). Vậy dung lượng mẫu tối thiểu là 98. Nhóm nghiên cứu điều tra ngẫu nhiên phân tầng theo ngành học. Tổng số mẫu điều tra là 341 sinh viên, thỏa mãn cỡ mẫu theo Slovin (1960) cũng như yêu cầu mẫu tối thiểu khi dùng EFA.

2.3. Phương pháp phân tích

Phần mềm SPSS 20 được dùng để phân tích dữ liệu. Trước tiên, sử dụng phương pháp Cronach Alpha để xác định độ tin cậy của thang đo ban đầu được xây dựng. Thông qua phương pháp EFA để phân loại các biến thành các nhóm yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên. Phương pháp Cronbach Alpha được sử dụng lần hai để kiểm tra độ tin cậy của thang đo mới. Dựa vào kết quả bảng ma trận nhân tố (Component Score Coefficient Matrix) để phân tích từng biến quan sát trong từng nhóm ảnh hưởng như thế nào tới các nhóm nhân tố trong mô hình. Nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy chuẩn hóa để đánh giá sự ảnh hưởng của các nhóm yếu tố tới sự hài lòng của sinh viên. Mô hình hồi quy có dạng:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Trong đó:

Y : Biến đại diện cho sự hài lòng của sinh viên

X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 : Biến thể hiện yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (phương tiện hữu hình, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự tin cậy, đồng cảm)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ là các hệ số hồi quy.

Các biến được đo lường bằng thang đo likert 5 mức độ (1 - Rất không đồng ý/Rất không hài lòng đến 5 - Rất đồng ý/Rất hài lòng). Khi đó, giá trị khoảng cách là 0,8 và ý nghĩa của từng mức lần lượt là 1,00-1,80: Rất không đồng ý/Rất không hài lòng; 1,81-2,60: Không đồng ý/Không hài lòng; 2,61-3,40: Lưỡng lự; 3,41-4,20: Đồng ý/Hài lòng; 4,21-5,00: Rất đồng ý/Rất hài lòng

Bên cạnh đó, để phân tích sự khác nhau giữa giá trị trung bình về sự hài lòng của sinh viên khi phân tổ theo ngành học, số kỳ học trực tuyến, giới tính và thiết bị học tập, nghiên cứu sử dụng kiểm định Anova một chiều.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Giới thiệu về tình hình học trực tuyến của Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh

Do tác động của dịch Covid, Học viện Nông nghiệp Việt Nam chuyển từ hình thức học trực tiếp sang học trực tuyến từ kỳ 2 năm học 2019-2020. Cùng với sinh viên toàn Học viện, sinh viên Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh học trực tuyến trong 5 học kỳ. Hình thức học trực tuyến và trực tiếp được kết hợp linh hoạt ở các học kỳ tùy theo tình hình dịch bệnh. Để đảm bảo tiến trình học tập của sinh viên, trong thời gian học tập trực tuyến, khoa đã hướng dẫn và tổ chức báo cáo kết quả thực tập giáo trình trực tuyến cho hơn 1.600 lượt sinh viên; gần 400 sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trực tuyến thành công.

3.2. Đặc điểm mẫu điều tra

Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh đang đào tạo các ngành: Quản trị kinh doanh, Kinh doanh nông nghiệp, Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng, Thương mại điện tử, Kế toán, Quản lý và phát triển du lịch, Tài chính ngân hàng. Cơ

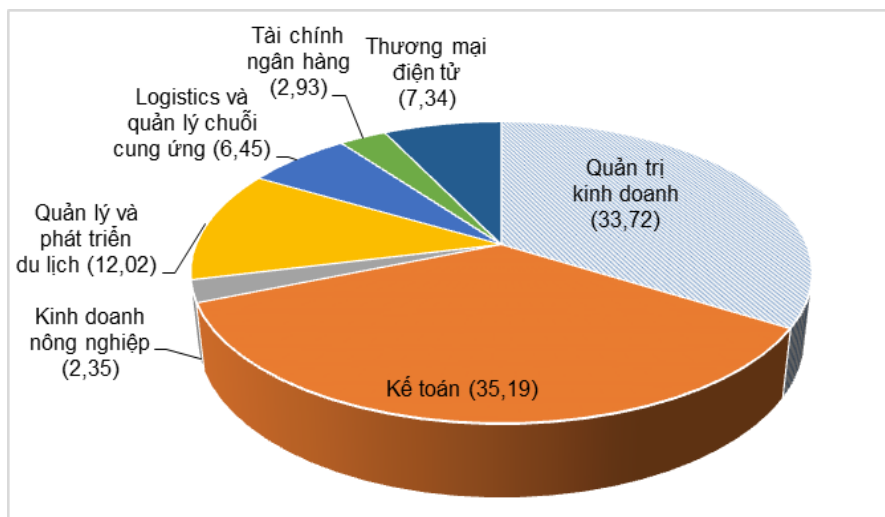
cấu sinh viên điều tra theo ngành học thể hiện qua hình 2.

Sinh viên được điều tra chủ yếu là Ngành Kế toán và Quản trị kinh doanh. Đây là hai ngành truyền thống của khoa, số lượng sinh viên chiếm khoảng 70% số sinh viên toàn khoa (Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, 2021). Học viện Nông nghiệp Việt Nam áp dụng dạy online từ học kỳ 1 năm học 2019-2020. Đến học kỳ 2 năm học 2021-2022, tổng số kỳ dạy trực tuyến là 5 kỳ. Số lượng sinh viên điều tra đã học online trên 3 kỳ chiếm trên 70%. Sinh viên học 1 học kỳ là sinh viên năm thứ nhất, chiếm 8,5% (Hình 3). Số sinh viên điều tra chủ yếu là nữ, chiếm trên 73%. Điều này phản ánh đúng tình hình sinh viên trong khoa, phần đông là sinh viên nữ, đặc biệt đối với ngành kế toán.

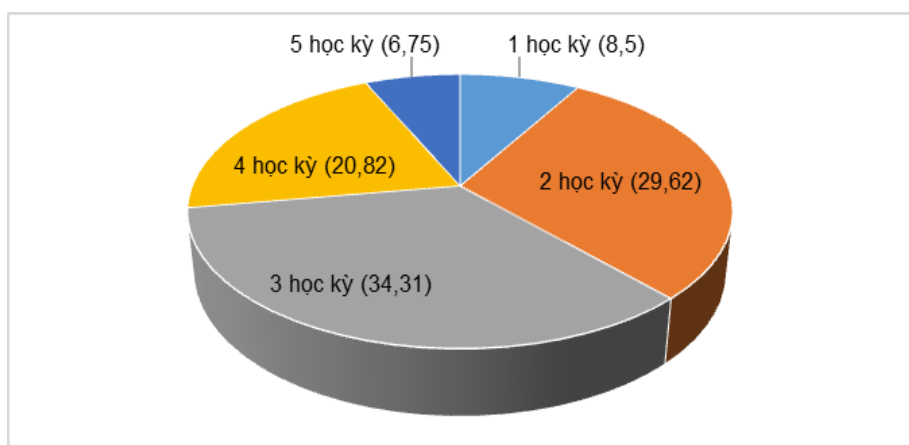
Theo kết quả khảo sát, 100% sinh viên có đầy đủ thiết bị học tập. Thiết bị phổ biến là máy tính xách tay và điện thoại thông minh, gần 40% sử dụng nhiều hơn 1 thiết bị để học tập (Hình 4).

3.3. Thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến

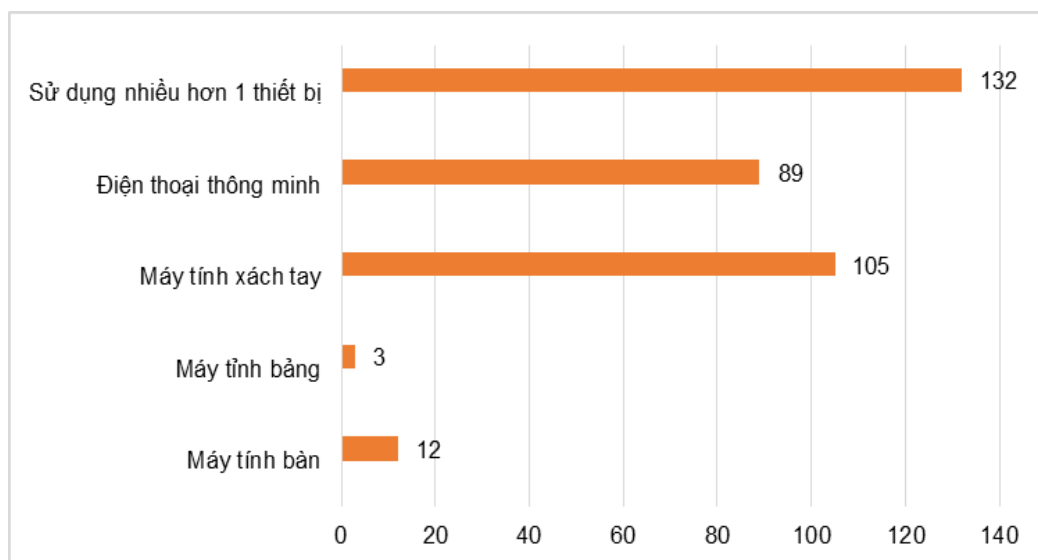
Mức độ hài lòng của sinh viên được đo lường bằng thang đo Likert với 5 chỉ tiêu là hài lòng về phương tiện hữu hình (HL1), hài lòng về sự đáp ứng (HL2), hài lòng về năng lực phục vụ (HL3), hài lòng về sự tin cậy (HL4), hài lòng về đồng cảm (HL5). Mức độ hài lòng đánh giá cảm nhận của sinh viên về mức độ đáp ứng các nhóm chỉ tiêu trên so với kỳ vọng của họ.



Hình 2. Tỷ lệ mẫu điều tra theo ngành học



Hình 3. Tỷ lệ mẫu điều tra theo số lượng kỳ học online



Hình 4. Thống kê mẫu điều tra theo thiết bị học

Bảng 2. Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến

Tiêu chí	HL1	HL2	HL3	HL4	HL5
Theo số kỳ học					
1	4,31	4,48	4,41	4,17	4,10
2	4,12	4,32	4,32	4,02	4,19
3	4,15	4,23	4,34	4,15	4,40
4	4,38	4,45	4,38	4,17	4,32
5	4,43	4,48	4,57	4,22	4,35
Theo ngành					
Quản trị kinh doanh	4,23	4,35	4,37	4,13	4,27
Kế toán	4,27	4,36	4,41	4,27	4,41
Kinh doanh nông nghiệp	4,63	4,75	4,63	4,13	4,63
Quản lý và phát triển du lịch	4	4,22	4,27	3,78	4,10
Logistics và quản lý chuỗi cung ứng	4,05	4,27	4,27	4,09	4,14
Tài chính ngân hàng	4,3	4,00	4,10	4,00	4,00
Thương mại điện tử	4,32	4,48	4,36	4,04	4,32
Theo giới tính					
Nam	4,32	4,42	4,41	4,13	4,34
Nữ	4,19	4,31	4,35	4,12	4,28
Theo thiết bị học					
Máy tính bàn	4,33	4,58	4,42	4,33	3,92
Máy tính bảng	4,67	4,33	4,33	4,67	4,00
Máy tính xách tay	4,07	4,29	4,26	4,01	4,26
Điện thoại thông minh	4,38	4,37	4,53	4,19	4,35
Nhiều hơn 1 thiết bị	4,22	4,34	4,33	4,14	4,33
Trung	4,22	4,34	4,36	4,12	4,29

Bảng 3. Kết quả kiểm định Anova theo các tiêu thức

Tiêu chí	Số học kỳ		Ngành học		Giới tính		Thiết bị học	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
Hài lòng 1	2,222	0,066	1,440	0,119	2,147	0,144	2,659	0,033
Hài lòng 2	1,746	0,139	1,292	0,260	1,539	0,216	0,568	0,686
Hài lòng 3	0,631	0,641	0,660	0,682	0,445	0,505	1,843	0,120
Hài lòng 4	0,820	0,513	2,671	0,015	0,019	0,890	1,645	0,126
Hài lòng 5	1,686	0,153	1,697	0,121	0,507	0,477	1,143	0,336

Bảng 4. Bảng đánh giá độ tin cậy của thang đo

Nhân tố	Cronbach's alpha	Chỉ tiêu	Hệ số tương quan tổng biến	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Phương tiện hữu hình	0,776	HH1	0,791	0,877
		HH2	0,533	0,967
		HH3	0,778	0,507
Đáp ứng	0,868	DU1	0,762	0,802
		DU2	0,077	0,788
		DU3	0,710	0,849
Năng lực phục vụ	0,912	NLPV1	0,603	0,909
		NLPV2	0,718	0,901
		NLPV3	0,637	0,906
		NLPV4	0,707	0,901
		NLPV5	0,686	0,903
		NLPV6	0,717	0,901
		NLPV7	0,775	0,897
		NLPV8	0,686	0,903
		NLPV9	0,734	0,900
Tin cậy	0,881	TC1	0,714	0,856
		TC2	0,689	0,860
		TC3	0,667	0,864
		TC4	0,705	0,857
		TC5	0,676	0,862
		TC6	0,681	0,861
Đồng cảm	0,928	DC1	0,746	0,936
		DC2	0,870	0,894
		DC3	0,873	0,893
		DC4	0,847	0,902

Theo bảng 2, 100% sinh viên đánh giá từ hài lòng trở lên với các chỉ tiêu. Theo kết quả kiểm định Anova, mức độ hài lòng của sinh viên với các tiêu chí trên khi phân tổ theo số học kỳ

học trực tuyến và theo ngành học, theo giới tính khác biệt không có nghĩa thống kê. Khi phân tổ theo thiết bị học, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với chỉ tiêu hài lòng 1.

Bảng 5. Kết quả kiểm định KMO và Barlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,841
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7.320,570
	df	300
	Sig.	0,000

Bảng 6. Nhân tố khám phá EFA của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến

Biến quan sát	Nhân tố					Tên nhân tố
	1	2	3	4	5	
NLPV6	0,822					Năng lực phục vụ
NLPV7	0,818					
NLPV1	0,695					
NLPV8	0,684					
NLV9	0,655					
VLPV2	0,590					
NLPV4	0,553					
TC2		0,781				Tin cậy
TC3		0,734				
TC1		0,729				
TC6		0,662				
TC5		0,654				
TC4		0,635				
DC3			0,906			Đồng cảm
DC2			0,902			
DC4			0,898			
DC1			0,823			
NLPV3				0,726		Điều kiện học tập và sự khuyến khích từ giảng viên
HH2				0,722		
HH1				0,720		
HH3				0,712		
NLPV5				0,531		
DU3					0,738	Đáp ứng
DU1					0,731	
DU2					0,718	

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến

Có 5 nhóm yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên với 25 tiêu chí là: phương tiện hữu

hình, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự tin cậy, đồng cảm. Bảng 4 cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của cả 5 nhóm đều lớn hơn 0,6. Trong mỗi nhóm nhân tố, các biến quan sát đều có hệ số tương quan tổng biến lớn hơn 0,3. Như vậy các biến quan sát đều đạt yêu cầu.

Tổng phương sai trích cho ma trận xoay đạt giá trị 69,967% > 50%. Hệ số KMO = 0,841 > 0,5, thỏa mãn điều kiện với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,5 (Bảng 5) Kết quả phân tích nhân tố khám phá được thể hiện trong bảng 6. Trong bảng 6, nhóm nhân tố gồm ba chỉ tiêu phương tiện hữu hình và hai chỉ tiêu năng lực phục vụ được đặt tên mới là điều kiện học tập và sự khuyến khích từ giảng viên. Khi đánh giá lại độ tin cậy của thang đo cho nhân tố năng lực phục vụ; điều kiện và môi trường học trực tuyến, hệ số Cronbach's alpha của hai nhóm đều lớn hơn 0,6 và không có biến nào có hệ số tương quan tổng nhỏ hơn 0,3.

Kiểm định Person được tiến hành để kiểm tra mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập trước khi phân tích hồi quy. Kết quả cho thấy các giá trị ý nghĩa thống kê đều nhỏ hơn 0,05 nghĩa là biến độc lập có quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc. Phân tích hồi quy cho kết quả $R^2 = 0,940$ cho thấy các nhân tố độc lập của mô hình có thể giải thích được 94% sự biến thiên sự hài lòng của sinh viên Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh. Kết quả bảng Anova cho thấy giá trị sig của kiểm định F = 0,000. Điều này chứng tỏ mô hình đề xuất phù hợp với thực tế.

Theo bảng 7, dựa vào kết quả hồi quy chuẩn hóa, cả 5 nhóm yếu tố có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của sinh viên Khoa Kế toán và

Quản trị kinh doanh. Nhiều nghiên cứu trước đó của Phạm Lê Hồng Nhung & cs. (2012), Dương Đăng Khoa & Bùi Cao Nhân (2015), Hoàng Thanh Huyền & Trần Thái Hà (2019) cũng đưa ra kết luận tương tự. Yếu tố ảnh hưởng lớn nhất là năng lực phục vụ. Trong nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga (2021), năng lực phục vụ lại là yếu tố ảnh hưởng ít nhất. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga (2012), nhân tố này chỉ được đo lường bằng ba chỉ tiêu liên quan tới sự hỗ trợ của khoa, nhà trường. Trong nghiên cứu này, năng lực phục vụ bao gồm các yếu tố thuộc về hệ thống tài liệu, các trợ lý khoa, nhà trường và đội ngũ giảng viên. Nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016) về sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội lại chỉ ra không có sự tác động cùng chiều giữa năng lực đội ngũ giảng viên và mức độ hài lòng của sinh viên. Nghiên cứu giải thích kết quả này bởi hai nguyên nhân: (i) đội ngũ giảng viên của trường luôn được sinh viên đánh giá cao dù có hài lòng hay chưa hài lòng với chất lượng đào tạo của trường; (ii) số mẫu phân tích 160 sinh viên là chưa đủ lớn để đảm bảo tính đại diện. Có cùng kết luận về các yếu tố ảnh hưởng và chiều của chúng, tuy nhiên nghiên cứu của Nguyễn Thị Bích Vân (2013) chưa chỉ rõ được mức độ ảnh hưởng của từng nhóm nhân tố tới sự hài lòng của sinh viên.

Bảng 7. Hệ số ảnh hưởng của các biến yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến

Nhóm yếu tố	Biến quan sát	Hệ số mô hình hồi quy chưa chuẩn hóa	Hệ số mô hình hồi quy chuẩn hóa	VIF
Constant		4.269		
Năng lực phục vụ	X ₁	0.493***	0,859***	1,000
Tin cậy	X ₂	0.113***	0,197***	1,000
Đồng cảm	X ₃	0.060***	0,105***	1,000
Điều kiện và khuyến khích	X ₄	0.174***	0,302***	1,000
Đáp ứng	X ₅	0.142***	0,249***	1,000
F			158,450	
Sig(F)			0,000	
R ²			0,940	
n			341	

Ghi chú: *, **, *** tương ứng với mức ý nghĩa 10%, 5% và 1%.

Bảng 8. Ma trận hệ số điểm nhân tố

Chỉ tiêu	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
NLPV1	0,271				
VLPV2	0,135				
NLPV4	0,113				
NLPV6	0,310				
NLPV7	0,286				
NLPV8	0,221				
NLPV9	0,172				
TC1		0,277			
TC2		0,340			
TC3		0,305			
TC4		0,201			
TC5		0,226			
TC6		0,224			
DC1			0,265		
DC2			0,295		
DC3			0,297		
DC4			0,301		
HH1				0,299	
HH2				0,402	
HH3				0,305	
NLPV3				0,322	
NLPV5				0,165	
DU1					0,384
DU2					0,363
DU3					0,380

$NLPV = 0,271 NLPV_1 + 0,135 NLPV_2 + 0,113 NLPV_4 + 0,310 NLPV_6 + 0,286 NLPV_7 + 0,221 NLPV_8 + 0,172 NLPV_9$

Trong đó, yếu tố các tài liệu học trực tuyến đầy đủ (NLPV6) ảnh hưởng lớn nhất tới sự hài lòng của sinh viên. Học viện Nông nghiệp Việt Nam dạy online trên nền tảng MS TEAM. Trước khi kỳ học bắt đầu, giảng viên chủ động mở nhóm lớp, upload toàn bộ bài giảng và các tài liệu tham khảo của học phần. Vì vậy sinh viên sẽ có đầy đủ các tài liệu học tập khi bắt đầu mỗi học phần. Tuy nhiên, chưa có quy định rõ ràng về thời gian lập nhóm lớp trước khi môn học bắt đầu, quy định về upload tài liệu, một số sinh viên vẫn đánh giá tài liệu tiếp cận từ thư viện

phục vụ cho giảng dạy online còn hạn chế. Trong quá trình học online, Học viện cung cấp các số điện thoại liên hệ trực tiếp với các phòng ban, đảm bảo giải quyết các thắc mắc của người học liên quan tới học tập và các thủ tục hành chính, sự hỗ trợ sinh viên từ phía giáo viên chủ nhiệm, website của trường, đặc biệt của ban đào tạo, của Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh cung cấp kịp thời các thông tin tới sinh viên. Vì vậy, chỉ tiêu sinh viên luôn được nhận hỗ trợ từ khoa và nhà trường (NLPV7) và các thông tin trên website của khoa và nhà trường (NLPV8) cũng ảnh hưởng nhiều tới sự hài lòng của sinh viên. Với quá trình học tập, giảng viên giữ vị trí quan trọng, ảnh hưởng lớn tới chất lượng dạy

học, tới sự hài lòng của sinh viên. Trong nhóm chỉ tiêu về giảng viên thì kiến thức chuyên môn của giảng viên (NLPV1) ảnh hưởng nhiều nhất, tiếp đó là giảng viên luôn nhiệt tình, cởi mở trong thảo luận nghiên cứu môn học (NLPV2) và giảng viên luôn khuyến khích sinh viên tham gia bào bài học và thảo luận (NLPV4). Điều này đã làm tăng tương tác giữa giảng viên và sinh viên trong việc học online, phát huy ưu điểm của giao tiếp đồng bộ trong học trực tuyến, tạo hứng thú cho sinh viên. Nhóm nhân tố ảnh hưởng tiếp theo tới sự hài lòng của sinh viên là điều kiện và môi trường học trực tuyến. $ĐK\&KK = 0,299 HH1 + 0,402 HH2 + 0,305 HH3 + 0,322 NLPV3 + 0,165 NLPV5$. Trong nhóm này, đường truyền internet (HH2) và hệ thống tài liệu học tập đầy đủ là hai yếu tố có ảnh hưởng lớn hơn. Trong nhóm yếu tố về sự đáp ứng, các nhân tố tiếp theo ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo đại học các yếu tố như phần mềm đáp ứng nhu cầu (DU1), phần mềm dễ cài đặt (DU2) và phần mềm dễ sử dụng (DU3) có vai trò gần như nhau trong ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên. $DU = 0,384 DU_1 + 0,363 DU_2 + 0,380 DU_3$. Hai nhóm yếu tố sự tin cậy và đồng cảm ảnh hưởng ít nhất tới sự hài lòng của sinh viên, với hệ số lần lượt là 0,197 và 0,105. Với nhóm yếu tố về sự tin cậy, chỉ tiêu đề cương môn học đầy đủ (TC2) và các quy định về kế hoạch, hình thức kiểm tra rõ ràng, được thực hiện đúng (TC3) có ảnh hưởng nhiều hơn tới sự hài lòng. Ở nhóm sự đồng cảm, nhiều chính sách hỗ trợ sinh viên (DC4) có ảnh hưởng lớn nhất, tiếp đó là việc giải đáp nhanh chóng các thắc mắc về môn học và điểm số (DC2).

3.4. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục đại học bằng hình thức trực tuyến

Để nâng cao chất lượng giáo dục, làm tăng sự hài lòng của sinh viên nhà trường cần đưa ra những giải pháp đồng bộ cải thiện các nhóm yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên. Thứ nhất, để nâng cao sự hài lòng của người học thông qua năng lực phục vụ, Học viện cần quy định rõ ràng về thời gian lập nhóm học online,

việc upload tài liệu; cập nhật thông tin trên hệ thống website, truyền tin thông qua giảng viên chủ nhiệm; tạo điều kiện để giảng viên nâng cao kiến thức và các kỹ năng cần thiết trong giảng dạy online; tổ chức trao đổi kinh nghiệm về kỹ năng giảng dạy trực tuyến với các cơ sở đào tạo có uy tín hoặc với các học phần được người học đánh giá cao trong toàn Học viện. Thứ hai, về nhóm phương tiện hữu hình cần trang bị hệ thống học liệu đầy đủ, đặc biệt là hệ thống tài liệu ở thư viện online. Trong bối cảnh dịch Covid-19, việc dạy online được hầu hết giảng viên thực hiện tại nhà, sinh viên cũng học tập trên thiết bị và đường truyền của mình, tài liệu của môn học do giảng viên cung cấp, nhiều sinh viên chưa tiếp cận được thư viện online của nhà trường. Trong tương lai, để phát triển giảng dạy trực tuyến đây là những yếu tố cần được nhà trường quan tâm. Thứ ba về sự tin cậy, nghiên cứu các ứng dụng để tổ chức các hoạt động phù hợp với dạy học trực tuyến, tiếp tục thực hiện đúng các quy định về kiểm tra học phần. Cuối cùng về sự đồng cảm, thiết lập kênh trao đổi thường xuyên về nhu cầu học tập của sinh viên, giải đáp nhanh chóng các vướng mắc của người học về môn học và điểm số, tiếp tục thực hiện tốt các chính sách về học phí, học bổng, khuyến khích sinh viên phấn đấu trong quá trình học tập. Bên cạnh học bổng khuyến khích học tập, Học viện tăng cường liên kết với các tổ chức, các doanh nghiệp để tìm kiếm và cung cấp thông tin về các nguồn học bổng cho sinh viên.

4. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên hài lòng về chất lượng đào tạo trực tuyến. Các nhóm yếu tố gồm năng lực phục vụ, tin cậy, đồng cảm, điều kiện học tập và khuyến khích từ giảng viên, đáp ứng có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của sinh viên. Trong các nhóm yếu tố ảnh hưởng, năng lực phục vụ có ảnh hưởng lớn nhất, tiếp đó là điều kiện học tập và khuyến khích từ giảng viên, sự đáp ứng, sự tin cậy và đồng cảm. Với kết quả này, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của sinh viên, cần có những giải pháp đồng bộ, đặc biệt là cải thiện các yếu tố thuộc nhóm năng lực phục vụ. Để giảng dạy

trực tuyến phát huy ưu điểm của nó không chỉ trong bối cảnh dịch bệnh, căn cứ vào các quy định của Bộ GD&ĐT, Học viện cần xây dựng chiến lược, kế hoạch giảng dạy online phù hợp; cần chú trọng thư viện tài liệu trực tuyến cho sinh viên. Về phía sinh viên, cần chủ động, tích cực và có thái độ nghiêm túc trong quá trình học trực tuyến. Sinh viên cần chuẩn bị đầy đủ thiết bị học tập, kết nối internet trước khi học online; bố trí không gian học tập hợp lý đảm bảo tập trung tối đa trong quá trình học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bùi Trung Kiên (2016). Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng và mức độ trung thành của sinh viên trong đào tạo từ xa E-learning. Luận án Tiến sỹ trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- Dương Đăng Khoa & Bùi Cao Nhân (2015). Các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên các trường đại học tại đồng bằng sông Cửu Long. Tạp chí Khoa học trường Đại học Cần Thơ. 40:19-30.
- Green D.A. (1991). Statistical quality control in retail banking. International Journal of bank Marketing. 9(2): 12-16.
- Hải Lê Nam & Nhi Trần Yến (2021). Nghiên cứu sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến (e-learning): Trường hợp sinh viên ngành Kinh tế tại thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 57(4): 232-44.
- Hoàng Thanh Huyền & Trần Thị Thái Hà (2019). Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán - Kiểm toán tại Học viện Ngân hàng. Tạp chí Khoa học & Đào tạo Ngân hàng. 210: 33-43.
- Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh (2022). Mục tiêu phát triển khoa. Truy cập từ <https://khoaketan.vnua.edu.vn/gioi-thieu/tam-nhin-su-mang> ngày 25/12/ 2022
- Lê Văn Toán & Trương Thị Diễm (2020). Một số giải pháp nâng cao hiệu quả đào tạo trực tuyến trong giáo dục đại học trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0. Tạp chí giáo dục. 2: 33-36.
- Nguyễn Thị Ngọc Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga (2021). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học bằng Elearning trong bối cảnh Covid-19 tại Trường Đại học Hồng Lạc. Tạp chí Giáo dục. 493(1): 59-64.
- Nguyễn Thị Bích Vân (2013). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo của trường DHDH Văn Lang. Nội san Trường Đại học Văn Lang - Khoa học và Đào tạo.
- Nguyễn Văn Cảnh (2019). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động phục vụ đào tạo tại trường đại học Đồng Tháp. Tạp chí Giáo dục. 455(1): 29-34.
- Phạm Lê Hồng Nhung, Đinh Công Thành, Nguyễn Khánh Vân & Lê Thị Hồng Vân (2012). Kiểm định thang đo chất lượng dịch vụ trong đào tạo đại học trường hợp nghiên cứu tại các trường đại học tư thục khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Kỷ yếu Khoa học trường Đại học Cần Thơ. tr. 203-213.
- Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học quốc gia Hà Nội. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh. 4: 81-89.
- Slovin E. (1960). Slovin's formula for sampling technique. Retrieved from <https://sciencing.com/slovin-formula-sampling-techniques-5475547.html> on January 10, 2022.
- Trần Thanh Điện & Nguyễn Thái Nghe (2017). Các mô hình e-learning hỗ trợ dạy và học. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. Số chuyên đề: Công nghệ thông tin: 103-111.