

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI HÌNH THỨC HỌC TRỰC TUYẾN TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG SÓC TRĂNG

Nguyễn Bích Như

Nguyễn Bích Trâm

Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng

Tác giả liên hệ: Nguyễn Bích Như – Email: bichnhuk29@gmail.com

Nguyễn Bích Trâm – Email: nbtram88@gmail.com

(Ngày nhận bài: 27/2/2024, ngày nhận bài chỉnh sửa: 12/3/2024, ngày duyệt đăng: 27/3/2024)

TÓM TẮT

Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến. Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy, nghiên cứu xác định có hai nhân tố ảnh hưởng cùng chiều đến Sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến là (1) Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến và (2) Nền tảng công nghệ. Cụ thể, có ảnh hưởng nhiều hơn là nhân tố Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến. Nghiên cứu cũng chỉ rõ mức độ hài lòng của người học ở từng nhân tố cụ thể và sự hài lòng của người học đối với tổng thể hoạt động học trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng.

Từ khóa: Sự hài lòng, học trực tuyến, Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng

1. Đặt vấn đề

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, hình thức học trực tuyến ngày càng phổ biến ở các trường cao đẳng, đại học. Học trực tuyến (Online learning) là việc sử dụng Internet nhằm tăng cường sự tương tác giữa người dạy và người học (Curtain, 2002). Các thuật ngữ đồng nghĩa với học trực tuyến là “giáo dục trên nền tảng Web” (Web-based education) và “đào tạo trực tuyến” (E-learning). Filimban (2008) cho rằng giáo dục trực tuyến là một phần của giáo dục từ xa được giảng dạy thông qua Internet với sự hỗ trợ của máy vi tính. Ở Việt Nam, dạy học trực tuyến được xem là hoạt động dạy học được tổ chức thực hiện trên hệ thống dạy học trực tuyến. Trong đó, hệ thống

dạy học trực tuyến được hiểu là hệ thống phần mềm dạy học trực tuyến và hạ tầng công nghệ thông tin cho phép quản lý, tổ chức dạy học thông qua môi trường Internet, bao gồm: phần mềm tổ chức dạy học trực tuyến trực tiếp; hệ thống quản lý học tập trực tuyến; hệ thống quản lý nội dung học tập trực tuyến (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2021).

Có khá nhiều nghiên cứu về hình thức học trực tuyến cả trong nước và trên thế giới. Một số nghiên cứu đã tìm ra các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến như nghiên cứu của Shao (2019), Jauhari (2020), Suhandiah và nnk. (2022)... Trong nước, có thể kể đến là nghiên cứu của Hằng (2020), Hải và Nhi (2021), Vũ (2021), Dũng và nnk.

(2023), Lợi và Hiệp (2023)... Việc tìm hiểu các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến là cơ sở để nhà trường có những biện pháp tác động phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập này nói riêng, nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường nói chung. Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến khi áp dụng cho các lớp đào tạo bồi dưỡng thường xuyên tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Mô hình nghiên cứu

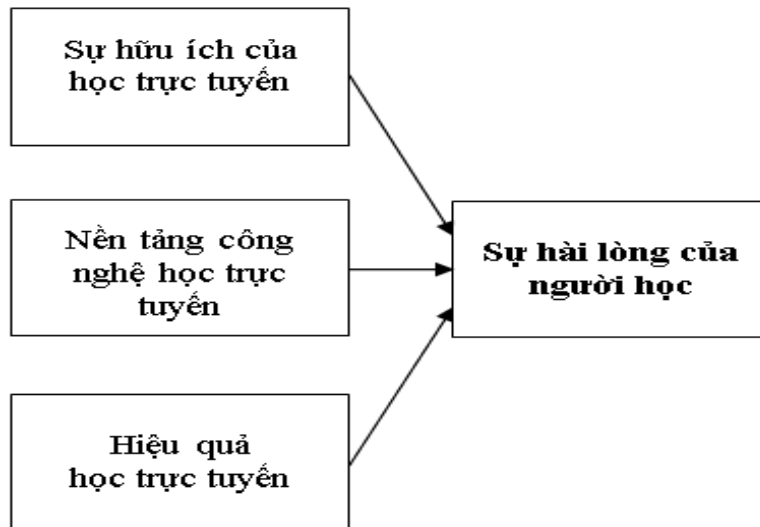
Mô hình nghiên cứu được đề xuất trên cơ sở lý thuyết là các nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng, hoạt động học trực tuyến. Theo đó, sự hài lòng của khách hàng là kết quả của việc đánh giá dựa trên nhận thức và tình cảm, trong đó khách hàng so sánh hiệu quả sản phẩm thực tế họ cảm nhận được với một số tiêu chuẩn (Ojo, 2010). Để áp dụng việc đo lường sự hài lòng trong hoạt động dạy học, nghiên cứu xem xét quá trình dạy học theo quan điểm hệ thống - cấu trúc, cụ thể: “quá trình dạy học tồn tại với tư cách là một hệ thống toàn vẹn bao gồm tập hợp các thành tố có quan hệ biện chứng với nhau”. Các thành tố bao gồm: “mục đích, nhiệm vụ dạy học, nội dung dạy học, người dạy, người học, phương tiện dạy học, hình thức tổ chức dạy học, phương pháp dạy

học, môi trường kinh tế - xã hội, văn hóa, khoa học - kỹ thuật trong đó diễn ra việc dạy học” (Vinh và nnk., 2018). Mô hình hoạt động dạy - học T/LT do Dees và nnk. (2007) đề xuất cũng khuyến khích việc xem xét hoạt động dạy học như là một quá trình toàn diện với các thành phần liên quan gồm: người dạy, người học, môi trường học tập, nội dung giảng dạy, phong cách giảng dạy, chiến lược giảng dạy và hoạt động đánh giá. Nghiên cứu chú trọng quá trình dạy học dành cho đối tượng là người học được đào tạo bồi dưỡng thường xuyên. Theo đó, mục đích của hoạt động bồi dưỡng thường xuyên là bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng theo yêu cầu của vị trí việc làm đối với giáo viên, cán bộ quản lý (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022). Loại hình tổ chức bồi dưỡng thường xuyên gồm: tập trung, từ xa và bán tập trung. Với hình thức từ xa, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động bồi dưỡng, tập huấn qua mạng Internet cho giáo viên, cán bộ quản lý bảo đảm các yêu cầu về mục đích, yêu cầu cần đạt, nội dung, phương pháp, thời lượng bồi dưỡng được quy định (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2019). Từ đây, khi xây dựng mô hình học trực tuyến dành cho đối tượng là người học được đào tạo bồi dưỡng thường xuyên, nghiên cứu đã lựa chọn các thành phần là biến độc lập gồm: “Sự hữu ích của học trực tuyến”, “Nền tảng công nghệ học trực tuyến” và “Hiệu quả của học trực tuyến”. Các thành phần này được chọn vì là những nhân tố quan trọng trong việc giải thích biến phụ thuộc “Sự hài lòng”. Biến “Sự hữu ích

của học trực tuyến” được xác nhận trong nghiên cứu của Shao (2019), Hải và Nhi (2021), Dũng và nnk. (2023); biến “Nền tảng công nghệ học trực tuyến” được xác nhận trong nghiên cứu của Jauhari (2020), Hằng (2020), Vũ (2021), Phương và nnk. (2023). Bên cạnh đó, trong quá trình nghiên cứu về học trực tuyến, vấn đề hiệu quả của học trực tuyến cũng được các nghiên cứu quan tâm như: nghiên cứu của Hoa và nnk. (2021), Mạnh (2021), Thụy và nnk. (2022), Nhung và nnk. (2023)... Vì vậy, biến “Hiệu quả của học trực tuyến” cũng

được đề xuất trong nghiên cứu này. Các biến được điều chỉnh và được kiểm định giả thuyết trong điều kiện áp dụng cho hoạt động học trực tuyến đối với các lớp đào tạo bồi dưỡng thường xuyên.

Như vậy, mô hình nghiên cứu đề xuất chú trọng vào ba thành phần chính gồm: (1) Sự hữu ích của học trực tuyến, (2) Nền tảng công nghệ học trực tuyến và (3) Hiệu quả của học trực tuyến. Các thành phần trên được đặt trong mối quan hệ với thành phần (4) Sự hài lòng của người học (hình 1).



Hình 1: Mô hình nghiên cứu do nhóm tác giả đề xuất

2.1.2. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng phương pháp điều tra xã hội học, nghiên cứu lấy dữ liệu từ phiếu khảo sát 175 người học các lớp chức danh nghề nghiệp có tham gia học trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. Phân bố mẫu tập trung ở huyện Châu Thành (34%), thành phố Sóc Trăng (25%) và huyện Trần Đề (41%) thuộc tỉnh Sóc Trăng. Về giới tính, tỷ lệ nam tham gia khảo sát chiếm

45%, nữ chiếm 55%. Dữ liệu khảo sát được phân tích bằng phần mềm SPSS. Thang đo được thiết kế gồm 18 biến quan sát tương ứng với các thành phần của mô hình. Các biến được đo lường bằng thang Likert 5 mức độ: (1) Rất không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Bình thường, (4) Hài lòng và (5) Rất hài lòng. Thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Qua đó, thang đo được chấp nhận khi

hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu ($\geq 0,6$). Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được dùng để kiểm định giá trị khái niệm của thang đo. Các biến có trọng số thấp ($< 0,3$) sẽ bị loại và thang đo chỉ được chấp nhận khi tổng phương sai trích $> 0,5$.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Kết quả độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy đa số các thang đo thành phần đều đạt độ tin cậy cao; riêng thang đo Sự hài lòng có độ tin cậy vừa đủ đáp ứng được yêu cầu (bảng 1). Như vậy, các thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa thống kê và phù hợp để phân tích nhân tố EFA.

Bảng 1: Kết quả kiểm định thang đo

Thang đo	Biến quan sát	Ký hiệu biến quan sát	Cronbach's Alpha
Nền tảng công nghệ học trực tuyến	Hình ảnh hiển thị	C1	0,945
	Âm thanh truyền tải	C2	
	Sự thuận tiện trong sử dụng	C3	
	Chức năng hỗ trợ học tập	C4	
	Khả năng tương tác cao	C5	
Hiệu quả học trực tuyến	Đạt hiệu quả học tập theo yêu cầu	H1	0,947
	Nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ	H2	
	Đa dạng hóa hình thức học tập	H3	
	Xây dựng môi trường học tập hiện đại	H4	
	Nâng cao chất lượng giáo dục	H5	
Sự hữu ích của học trực tuyến	Tính nhanh chóng, thuận tiện, dễ dàng	L1	0,955
	Tiết kiệm thời gian di chuyển	L2	
	Tiết kiệm kinh phí di chuyển	L3	
	Tiết kiệm chi phí tài liệu	L4	
Sự hài lòng của người học	Sự hài lòng với chất lượng ứng dụng	HL1	0,583
	Sự hài lòng với hiệu quả	HL2	
	Sự hài lòng với tính hữu ích	HL3	

2.2.2. *Kết quả phân tích nhân tố khám phá*

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được dùng để kiểm định giá trị khái niệm của thang đo. Để có thể áp dụng phân tích nhân tố thì các biến nhất thiết phải có liên hệ với nhau. Nghiên cứu sử dụng đại lượng Bartlett để xem xét giả thuyết các biến không có tương quan trong tổng thể. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê khi giá trị

Sig. < 0,05. Ngoài ra, chỉ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Simpining Adequacy) cũng được dùng để phân tích sự thích hợp của các nhân tố. Trong nghiên cứu này, khi $0,5 < KMO < 1$ thì các nhân tố mới được sử dụng. Ngoài ra, để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của phương pháp phân tích nhân tố, hệ số tải nhân tố (factor loading) cũng phải > 0,3.

Bảng 2: Kiểm định KMO and Bartlett

Chỉ số KMO		0,890
Kiểm định Bartlett	Approx. Chi-Square	2663,590
	df	91
	Sig.	0,000

Kết quả kiểm định Bartlett (bảng 2) cho thấy giả thuyết H_0 (các biến không có tương quan trong tổng thể) bị bác bỏ (sig.=0,000) đồng thời chỉ số KMO

cũng đạt yêu cầu (0,890). Như vậy phương pháp phân tích nhân tố chính thức được thừa nhận trong nghiên cứu.

Bảng 3: Kết quả giải thích của các biến trong mô hình

Thành phần	Eigenvalues khởi tạo			Tổng bình phương trích xuất			Tổng bình phương đã xoay		
	Tổng	Phần trăm Phương sai	Phần trăm Tích lũy	Tổng	Phần trăm Phương sai	Phần trăm Tích lũy	Tổng	Phần trăm Phương sai	Phần trăm Tích lũy
1	7,019	50,137	50,137	7,019	50,137	50,137	6,922	49,440	49,440
2	4,023	28,734	78,870	4,023	28,734	78,870	4,120	29,430	78,870
3	0,840	5,997	84,867						
4	0,373	2,661	87,529						
5	0,356	2,545	90,073						
6	0,249	1,776	91,849						
7	0,228	1,630	93,479						
8	0,198	1,417	94,896						
9	0,178	1,269	96,166						
10	0,162	1,158	97,324						
11	0,126	0,900	98,224						
12	0,110	0,786	99,010						
13	0,090	0,641	99,651						
14	0,049	0,349	100,000						

Phương pháp trích: Phân tích thành phần chính

Giá trị phương sai trích (bảng 3) cho biết 78,87% sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến là do các yếu tố trong mô hình tạo nên. Các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,3 nên đều quan trọng trong hai thành phần trích được. Như vậy, thang đo được chấp nhận, các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể của mẫu. Việc giải thích các nhân tố được thực hiện trên cơ sở nhận ra các biến có hệ số tải nhân tố lớn ở cùng một nhân tố. Kết quả ma trận nhân tố đã xoay (bảng 4) cho ta sự phân bố của các biến vào hai nhân tố cụ thể như sau:

Bảng 4: Ma trận nhân tố đã xoay

	Thành phần	
	1	2
C1		0,917
C2		0,924
C3		0,878
C4		0,903
C5		0,903
H1	0,821	
H2	0,895	
H3	0,891	
H4	0,853	
H5	0,886	
L1	0,904	
L2	0,895	
L3	0,870	
L4	0,869	

Như vậy, mô hình lý thuyết sau phân tích nhân tố còn lại ba thành phần. Trong đó, thành phần “Sự hài lòng của người học” là thành phần phụ thuộc, hai thành phần còn lại (được rút ra từ phân tích nhân tố EFA) là những thành phần độc lập và được giả định là có tác động đến thành phần “Sự hài lòng của người học”. Nghiên cứu tiếp tục sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính để xem xét mối quan hệ của hai biến

Nhân tố 1 gồm 9 biến được tập hợp từ hai thành phần ban đầu gồm: “Hiệu quả học trực tuyến” (các biến từ H1 đến H5) và “Sự hữu ích của học trực tuyến” (các biến từ L1 đến L4). Từ nội dung các biến, ta thấy có mối liên hệ giữa hai thành phần nói trên, do vậy nhân tố này được đặt tên mới là: “Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến”.

Nhân tố 2 gồm 5 biến (từ C1 đến C5) thuộc về thành phần “Nền tảng công nghệ học trực tuyến” như đã dự đoán trong mô hình ban đầu. Sau phân tích nhân tố, thành phần này giữ lại được tất cả các biến, vì vậy vẫn được lấy tên là “Nền tảng công nghệ học trực tuyến”.

độc lập này với biến phụ thuộc “Sự hài lòng của người học”.

2.2.3. Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy (bảng 5) cho hệ số xác định R^2 và R^2 hiệu chỉnh đều đạt 0,81. Điều này nói lên độ thích hợp của mô hình là 81%; hay nói cách khác 81% sự biến thiên của biến “Sự hài lòng” được giải thích bởi hai biến thành phần là “Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến” và biến “Nền tảng công nghệ”.

Bảng 5: Kết quả độ phù hợp của mô hình hồi quy

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Durbin-Watson
1	0,902 ^a	0,814	0,810	0,43476761	1,899

a. Biến dự báo: (Hàng số), Nhân tố Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến, Nhân tố Nền tảng công nghệ học trực tuyến.

b. Biến phụ thuộc: Nhân tố Sự hài lòng của người học

Kiểm định F trong phân tích phương sai ANOVA là một phép kiểm định về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Nó xem biến phụ thuộc có liên hệ tuyến tính với toàn bộ tập hợp các biến độc lập hay không. Kết quả kiểm định (bảng 6) cho giá trị sig = 0,000 cho phép bác bỏ giả thuyết cho rằng tất cả các hệ số hồi quy bằng 0.

Như vậy mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng. Ngoài ra, kết quả kiểm định Durbin-Watson cho giá trị (d) = 1,899 cho thấy không có sự tương quan giữa các phần dư (tồn tại khi các biến ảnh hưởng không được đưa hết vào mô hình); như vậy mô hình không vi phạm giả định về tính độc lập của sai số.

Bảng 6: Kết quả kiểm định độ phù hợp của mô hình

Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.	
1	Hồi quy	93,327	2	46,664	246,868	0,000 ^b
	Phần dư	21,360	113	0,189		
	Tổng	114,687	115			

Để xem xét mức độ ảnh hưởng của hai biến độc lập đến biến phụ thuộc “Sự hài lòng của người học”, nghiên cứu tiến hành phân tích các hệ số hồi quy B

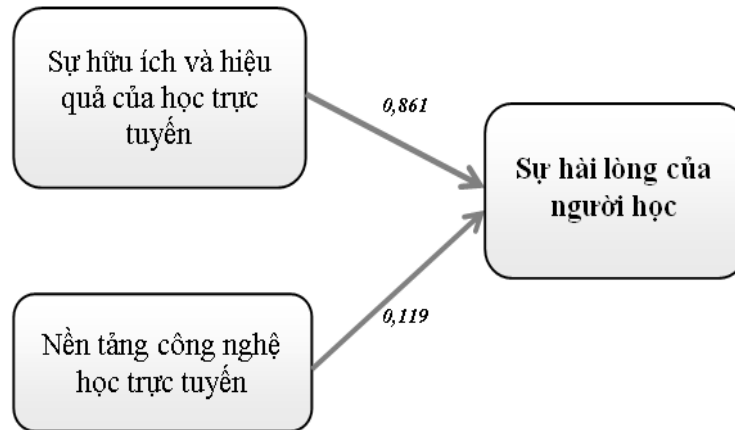
(bảng 7). Các hệ số này đo lường sự thay đổi trong giá trị trung bình của biến phụ thuộc Y khi biến độc lập X_k thay đổi một đơn vị.

Bảng 7: Kết quả các hệ số hồi quy của mô hình

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	t	Sig.	
	B	Beta	Beta			
(Hàng số)	0,007	0,041		0,179	0,858	
1	Nhân tố Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến	0,861	0,039	0,888	21,840	0,000
	Nhân tố Nền tảng công nghệ	0,119	0,044	0,111	2,729	0,007

Kết quả phân tích hồi quy (bảng 7) cho thấy cả 2 biến độc lập đều có tác động đến biến phụ thuộc với mức ý nghĩa Sig < 0,01. Nói cách khác, nhân tố “Sự hữu ích và hiệu quả của học trực

tuyến” và nhân tố “Nền tảng công nghệ” đều có ý nghĩa trong mô hình và tác động cùng chiều đến “Sự hài lòng của người học” (hình 2).



Hình 2: Kết quả kiểm định mô hình

Từ đây, phương trình hồi quy được viết như sau: $Y = 0,861 x_1 + 0,119 x_2 + \varepsilon$.

Trong đó:

- Y là biến “Sự hài lòng của người học”, là biến phụ thuộc nên giá trị Y sẽ thay đổi khi giá trị của biến độc lập X_k thay đổi một đơn vị.

- x_1 là biến “Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến”, là biến độc lập có hệ số 0,861. Điều này có nghĩa: khi điểm đánh giá về “Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến” tăng lên 1 điểm thì “Sự hài lòng của người học” tăng thêm 0,861 điểm. Đây là biến có ảnh hưởng lớn đến biến phụ thuộc Y .

- x_2 là biến “Nền tảng công nghệ”, là biến độc lập có hệ số 0,119. Khi biến này tăng lên 1 điểm thì “Sự hài lòng của người học” tăng thêm 0,119 điểm.

2.2.4. Kết quả sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến

Trên cơ sở các nhân tố tìm được, nghiên cứu cũng chỉ rõ mức độ hài lòng của người học ở từng nhân tố cụ thể cũng như sự hài lòng của người học đối với tổng thể hoạt động học trực tuyến. Kết quả (bảng 8) cho thấy: đối với hoạt động học trực tuyến được tổ chức tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, các yếu tố về tính hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến đạt điểm

hài lòng cao hơn (4,42) các yếu tố liên quan đến nền tảng công nghệ phục vụ hoạt động này (4,19). Mức hài lòng tổng thể đạt 4,38 điểm cho thấy: Nhìn chung, người học hài lòng về hoạt động tổ chức học trực tuyến của Nhà trường. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người học, Nhà trường cần tiếp tục tăng cường hiệu quả của hoạt động học trực tuyến, xây dựng môi trường học trực tuyến hiện đại, chất lượng. Bên cạnh đó, Nhà trường cần quan tâm các yếu tố liên quan đến nền tảng công nghệ phục vụ cho hoạt động này. Cụ thể như đối với chất lượng hình ảnh, âm thanh, khả năng hỗ trợ học tập, tương tác cũng như tính thuận tiện trong sử dụng của ứng dụng học trực tuyến. Để cải tiến các yếu tố này, người học có thể được khuyến khích sử dụng thêm các hình thức của học tập điện tử như M-Learning (học thông qua thiết bị di động: điện thoại thông minh, máy tính bảng), P-Learning (học tập kết hợp của không gian thông minh, trên các nền tảng trực tuyến khác nhau với thực tế mở rộng, môi trường ảo để mô phỏng và mô hình hóa)... (Đặng, 2023) nhằm thúc đẩy hiện thực hóa giáo dục, tập trung vào học tập hợp tác, sáng tạo.

Bảng 8: Thống kê mô tả Sự hài lòng của sinh viên

Các nhân tố	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến	2,11	5,00	4,42	0,58
Nền tảng công nghệ học trực tuyến	2,80	5,00	4,19	0,63
Sự hài lòng của người học	2,33	5,00	4,38	0,56

3. Kết luận

Trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng và hoạt động học trực tuyến, nghiên cứu đã xây dựng mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến. Dựa trên kết quả điều tra khảo sát 175 người học đã tham gia học trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, nghiên cứu tiến hành phân tích, kiểm định thống kê và xác định có hai nhân tố gồm (1) Sự hữu ích và hiệu quả của học trực tuyến và (2) Nền tảng

công nghệ có ảnh hưởng cùng chiều đến “Sự hài lòng của người học về hoạt động học trực tuyến”. Từ đây, nghiên cứu tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với tổng thể hoạt động học trực tuyến cũng như ở từng nhân tố cụ thể có trong mô hình. Kết quả nghiên cứu là cơ sở tin cậy để đề xuất việc điều chỉnh, cải tiến hoạt động học trực tuyến của Nhà trường; góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2019). *Thông tư số 19/2019/TT-BGDĐT ngày 12 tháng 11 năm 2019 ban hành Quy chế bồi dưỡng thường xuyên giáo viên, cán bộ quản lý cơ sở giáo dục mầm non, cơ sở giáo dục phổ thông và giáo viên trung tâm giáo dục thường xuyên.*
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021). *Thông tư số 09/2021/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 03 năm 2021 quy định về quản lý và tổ chức dạy học trực tuyến trong cơ sở giáo dục phổ thông và cơ sở giáo dục thường xuyên.*
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2022). *Thông tư số 17/2022/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế bồi dưỡng thường xuyên giáo viên, cán bộ quản lý cơ sở giáo dục mầm non, cơ sở giáo dục phổ thông và giáo viên trung tâm giáo dục thường xuyên ban hành kèm theo Thông tư số 19/2019/TT-BGDĐT ngày 12 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.*
- Curtain, R. (2002). *Online delivery in the vocational education and training sector: Improving Cost Effectiveness.* Australia: NCVER.

- Dees, D., Ingram, A., Kovalik, C., Allen-Huffman, M., McClelland, A., & Justice, L. (2007). A transactional model of college teaching. *The International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 19(2), 130-139.
- Dũng, N.H., Phú, V.V., Kiệt, N.T., & Phương, N.H. (2023). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về hệ thống đào tạo trực tuyến tại Khoa Y Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ - Khoa học Sức khỏe* 2023, 3(2), 535-548. DOI: <https://doi.org/10.32508/stdjhs.v4i1.522>.
- Đặng, C.T.M. (2023). Đặc điểm và một số mô hình dạy học theo định hướng giáo dục thông minh. *Tạp chí Khoa học giáo dục Việt Nam*, 19(05), 7-11.
- Filimban, G.Z. (2008). *Factors that contribute to the effectiveness of online learning technology at Oregon State University* (Doctoral dissertation, Oregon State University).
- Hải, L.N. & Nhi, T.Y. (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(4D), 232-244. DOI:10.22144/ctu.jvn.2021.132.
- Hằng, P.T.M. (2020). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy E-Learning ở Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai. *Tạp chí Giáo dục*, 476(2), 49-54.
- Hoa, N.T., Thao, N.T.P., & Huong, B.T.T. (2021). Factors affecting the effectiveness of online learning of the international school's students, Thai Nguyen University. *TNU Journal of Science and Technology*, 226(13), 52-61. DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.4731>.
- Jauhari, K. (2020). A Study of Factors Effecting Learner Satisfaction in Massive Open Online Courses (MOOCs) in the Indian Context. *International Journal of Management (IJM)*, 11(10), 749-759. DOI: 10.34218/IJM.11.10.2020.069.
- Lợi, L.M. & Hiệp, P.M. (2023). Đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến. *Kinh tế và Dự báo*, 125-128.
- Mạnh, T.Đ. (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả học trực tuyến: nghiên cứu tại Trường Đại học Lâm nghiệp. *Tạp chí Công thương*, 23, 178-183.
- Nhung, P.L.H., Trâm, B.N., & Thành, Đ.C. (2023). Các nhân tố tác động đến hiệu quả học trực tuyến của sinh viên trường Kinh tế, Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 59(3C), 161-171. DOI:10.22144/ctu.jvn.2023.144.
- Ojo, O. (2010). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry: Evidence From Nigeria. *BRAND. Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, 1(1), 88-100.
- Phương, N.N.V., Kiệt, N.Q.A., My, L.H.T., & Hiến, N.T. (2023). Sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về học trực tuyến đồng bộ tại Trường Đại học Y khoa

- Phạm Ngọc Thạch. *Tạp chí Y Dược học Phạm Ngọc Thạch*, 3(2), 109-116. DOI: 10.59715/pntjmp.3.2.13.
- Shao, C. (2019). An Empirical Study on the Identification of Driving Factors of Satisfaction with Online Learning Based on TAM. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 110, 1067-1072.
- Suhandiah, S., Suhariadi, F., Yulianti, P., Wardani, R., & Muliatie, Y. E. (2022). Online learning satisfaction in higher education: what are the determining factors?. *Cakrawala Pendidikan*, 41(2), 351-364. DOI: <https://doi.org/10.21831/cp.v41i2.35724>.
- Thuy, N.T.N., Anh, P.T., Chung, T.N., Nga, N.T.T., & Chung, L.Q. (2023). Factors affecting the efficiency of online learning students Ho Chi Minh city university of technology and education in the Covid-19 pandemic. *Synesis*, 15(1), 283-307.
- Vinh, P.T.H., Oanh, T.T.T, Văn, T.Đ., Hoa, V.L., Tình, N.T., Giang, T.T., & Hồng, N.T.T. (2018). *Giáo trình Giáo dục học - Tập 1*. Hà Nội: Nxb Đại học Sư phạm.
- Vũ, L.H. (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến tại Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh trong bối cảnh Covid-19. *HCMCOUJS- Khoa học Xã hội*, 17(1), 76-88.

RESEARCH ON FACTORS AFFECTING LEARNER SATISFACTION WITH ONLINE LEARNING AT SOC TRANG COMMUNITY COLLEGE

Nguyen Bich Nhu

Nguyen Bich Tram

Soc Trang Community College

Corresponding Author: Nguyen Bich Nhu - Email: bichnhuk29@gmail.com

Nguyen Bich Tram - Email: nbtram88@gmail.com

(Received: 27/2/2024, Revised: 12/3/2024, Accepted for publication: 27/3/2024)

ABSTRACT

This article reports on the factors affecting learner satisfaction with online learning. Using exploratory factor analysis and regression analysis, the study determines that there is a statistically significant positive relationship between the two factors and learner satisfaction with online learning. The factors include: (1) The usefulness and effectiveness of online learning and (2) The technology platform. More specifically, the factor that is more influential is the usefulness and effectiveness of online learning. The result also indicates the level of learner satisfaction on each factor and overall online learning activities at Soc Trang Community College.

Keywords: *Satisfaction, online learning, Soc Trang Community College*