

NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA DU LỊCH, TRƯỜNG CAO ĐẲNG KIÊN GIANG ĐỐI VỚI HÌNH THỨC HỌC TẬP TRỰC TUYẾN

Trương Trí Thông
Trường Cao đẳng Kiên Giang
(*Email: ttthong@kgc.edu.vn)

Ngày nhận: 01/6/2022

Ngày phản biện: 25/8/2022

Ngày duyệt đăng: 20/9/2022

TÓM TẮT

Sự hài lòng của người học trực tuyến có tác động đáng kể đến sự thành công của quá trình học tập và dẫn đến nâng cao chất lượng của hệ thống học tập trực tuyến. Mục tiêu của nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang đối với hình thức học tập trực tuyến. Nghiên cứu đã thu thập 317 quan sát. Phương pháp đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, kiểm định trung bình hai mẫu độc lập và ANOVA được sử dụng để phân tích dữ liệu nghiên cứu. Kết quả cho thấy ba nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến theo thứ tự giảm dần là Nhận thức tính hữu ích, Giảng viên và Sự tương tác. Qua đó, một số khuyến nghị được đề xuất nhằm tăng sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến trong thời gian tới.

Từ khóa: *Học tập trực tuyến, sinh viên du lịch, sự hài lòng, Trường Cao đẳng Kiên Giang*

Trích dẫn: Trương Trí Thông, 2022. Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang đối với hình thức học tập trực tuyến. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 16: 27-44.

*Ths. Trương Trí Thông - Giảng viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang

1. GIỚI THIỆU

Học tập trực tuyến (E-Learning) rất quan trọng trong giáo dục vì nó cung cấp các cách thay thế để phát triển kiến thức, kỹ năng và thái độ của sinh viên bằng cách sử dụng các công nghệ hiện đại (Larbiand Owusu, 2016). Học tập trực tuyến là xu hướng học tập ngày càng phổ biến trong thời đại 4.0 (Phan Thị Ngọc Thanh và ctv., 2020). Đồng thời, hình thức học tập này đã và đang phát triển nhanh chóng trong lĩnh vực giáo dục, bởi vì việc học tập có thể được tổ chức bất cứ lúc nào, bất cứ nơi đâu và sinh viên có quyền kiểm soát tốt hơn việc học của mình (Ke and Kwak, 2013). Đặc biệt, trong thời gian qua, đại dịch COVID-19 đã bùng phát và ảnh hưởng trên toàn thế giới. Đại dịch đã làm gián đoạn nhiều hoạt động, trong đó có cả hoạt động giáo dục. Do đó, vai trò của học tập trực tuyến càng trở nên nổi bật hơn trong đại dịch COVID-19, vì tất cả các cơ sở giáo dục trên toàn thế giới phải đóng cửa (Abbasi et al., 2020) nên việc học tập trực tiếp truyền thống sang học tập trực tuyến (Yekefallah et al., 2021). Mục đích của các lớp học trực tuyến này không chỉ để hoàn thành khóa học mà còn để duy trì giao tiếp với sinh viên, thúc đẩy và tăng cường sự tự tin của sinh viên đối với việc học tập trong đại dịch COVID-19 (Kaur et al., 2020). Hình thức học tập này tạo ra nhiều điều kiện thuận lợi cho cả giảng viên và sinh viên khi giảng dạy, học tập trong bối cảnh hiện tại. Tuy nhiên, theo Li et al. (2016), điều quan trọng đối với các cơ sở giáo dục là phải đánh giá được liệu sinh viên có hài lòng với hình thức học tập trực tuyến hay không bởi vì sự hài

lòng của sinh viên được coi là chỉ số quan trọng về chất lượng học tập khi sinh viên học tập tại nhà trường (Puška et al., 2021). Đồng thời đây là một trong những yếu tố quan trọng để xác định chất lượng của các cơ sở giáo dục trên thị trường (Parahoo et al., 2016). Chính vì vậy, việc nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến đã và đang được nhiều nhà nghiên cứu trong và ngoài nước quan tâm. Đối với trong nước, điển hình như công trình nghiên cứu của Lê Hải Nam và Trần Yến Nhi (2021) về sự hài lòng của sinh viên ngành Kinh tế đối với hình thức học tập trực tuyến tại thành phố Hồ Chí Minh. Hay công trình của Phan Thị Ngọc Thanh và cộng sự (2020) về cảm nhận của sinh viên chính quy khi trải nghiệm học tập trực tuyến hoàn toàn trong thời gian phòng chống dịch COVID-19. Phạm Thị Mộng Hằng (2020) về đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy E-Learning ở Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai. Còn đối với nước ngoài, có thể kể đến như nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên trong môi trường hệ thống học tập điện tử kết hợp của Wu et al. (2010). Sự hài lòng của sinh viên với nền tảng học tập trực tuyến ở Bosnia và Herzegovina của Puška et al. (2021). Nghiên cứu của Yekefallah et al. (2021) về các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của sinh viên đối với việc sử dụng hình thức học tập trực tuyến trong đại dịch COVID-19 dựa trên các khía cạnh của E-Learning.

Nhận thức được tầm quan trọng đó, nghiên cứu này được thực hiện đối với Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên

Giang (CĐKG). Mục tiêu của nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG đối với hình thức học tập trực tuyến trong bối cảnh COVID-19 vừa qua, từ đó một số khuyến nghị được đề xuất nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến trong tương lai. Kết quả của nghiên cứu này có thể góp phần cung cấp những thông tin và dữ liệu quan trọng trong việc tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến, góp phần cải thiện, nâng cao hiệu quả giảng dạy bằng hình thức này trong thời gian tới.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Có nhiều định nghĩa khác nhau về hình thức học tập trực tuyến. Theo Lê Nam Hải và Trần Yên Nhi (2021), học trực tuyến là hình thức học tập thông qua một máy vi tính, điện thoại thông minh có kết nối mạng Internet. Gerkin et al. (2009) tin rằng định nghĩa phổ biến nhất từng được đưa ra là “một tập hợp các hoạt động giáo dục bằng cách sử dụng các thiết bị điện tử như âm thanh, video, máy tính và mạng Internet”. Các tổ chức giáo dục và sinh viên trên toàn thế giới đã chấp nhận và đánh giá cao nền tảng học tập trực tuyến do khả năng dễ sử dụng, tính linh hoạt trong học tập và có thể học ở bất kỳ nơi đâu (Khan et al., 2020). Các cơ sở giáo dục có thể áp dụng giảng dạy trực tuyến hoàn toàn hoặc một phần hoặc kết hợp đan xen với học tập truyền thống (Bahrammezhad et al., 2016). Tuy nhiên, mặc dù có nhiều ưu điểm, nhưng học tập trực tuyến vẫn tồn tại một số hạn chế như

khả năng tương tác mặt đối mặt giữa giáo viên và học sinh, các vấn đề kết nối (Sá and Serpa, 2020), các vấn đề kỹ thuật, lo lắng do thiếu kỹ năng hoặc công nghệ chất lượng thấp (Strother, 2002). Ngoài ra, việc chuyển đổi từ học tập truyền thống sang học tập trực tuyến phải đối mặt với một số thách thức như thiếu chuyên môn, thiếu kỹ năng sử dụng máy tính, thiếu cơ sở vật chất,... (Kim and Lee, 2011). Những thách thức trên có thể ảnh hưởng đến việc người học sử dụng hoặc không sử dụng phương pháp này (Martín-Rodríguez et al., 2015). Do đó, sự hài lòng của người học đóng một vai trò thiết yếu trong việc sử dụng và duy trì hình thức học tập trực tuyến, đặc biệt là ở các nước đang phát triển (Lee et al., 2009). Bất chấp những lợi ích to lớn của học tập trực tuyến, người học đôi khi quyết định bỏ học và không muốn tiếp tục; do đó, điều rất quan trọng là phải tìm ra các biến tác động để người học chấp nhận hình thức học tập này, trong số các biến thì sự hài lòng là yếu tố then chốt và là một chỉ số quan trọng trong chất lượng giáo dục (Poortavakoli et al., 2020).

Sự hài lòng của người học phản ánh cách họ nhìn nhận sự trải nghiệm học tập của mình, đây là một trong những yếu tố quan trọng để đánh giá hiệu quả của chất lượng học tập trực tuyến (Alqurashi, 2018). Việc theo dõi sự hài lòng của sinh viên đòi hỏi các cơ sở giáo dục phải liên tục thu thập dữ liệu và thông tin về suy nghĩ của sinh viên về các dịch vụ được cung cấp (Dominici and Palumbo, 2013). Các cơ sở giáo dục có thể sử dụng thông tin về sự hài lòng của sinh viên để hiểu rõ hơn nhu cầu của sinh viên và thực hiện

các thay đổi trong đề nghị của họ để đáp ứng mong muốn của sinh viên (Dominici and Palumbo, 2013). Sự hài lòng hay không hài lòng của sinh viên với hình thức học tập trực tuyến là yếu tố quyết định họ có tiếp tục sử dụng hình thức học này hay không, nếu sinh viên hài lòng với hình thức học tập trực tuyến, họ sẽ tiếp tục sử dụng loại hình học tập này, còn nếu không hài lòng với nó, sinh viên sẽ giảm việc sử dụng hoặc sẽ không bao giờ sử dụng nó nữa (Ke and Kwak 2013; Richardson, 2017; Puška et al., 2021). Do đó, quan trọng là phải nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với học trực tuyến.

Có nhiều nhân tố khác nhau ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến. Sun và cộng sự (2008) đã cho ra kết quả một số nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến bao gồm thái độ của người học; người hướng dẫn/giảng viên/giáo viên; công nghệ, chất lượng công nghệ và Internet; thiết kế, tính hữu ích và dễ sử dụng; môi trường học tập, sự đa dạng và mức độ tương tác của người học với những người khác. Bên cạnh đó, Peatcher et al. (2010) cho rằng những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến gồm cấu trúc, sự linh hoạt, sự hỗ trợ của giáo viên, động lực và khả năng tương tác, giao tiếp. Ngoài ra, còn có các nhân tố khác đã được thực hiện qua các nghiên cứu thực nghiệm như cơ sở vật chất, phương tiện giảng dạy, nội dung khóa học và giảng viên và khoa (Peng and Samah, 2006), khóa học, công nghệ, sự tương tác (Martín-Rodríguez và cộng sự, 2015), sinh viên, giảng viên, nội dung,

công nghệ, cá nhân hoá (Phan Thị Ngọc Thanh et al., 2020), sinh viên, giảng viên, nội dung, công nghệ (Phạm Thị Mộng Hằng, 2020), nhận thức kiểm soát hành vi, dịch vụ hỗ trợ, chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, nhận thức dễ sử dụng, chuân chủ quan, nhận thức sự hữu ích, giảng viên hướng dẫn (Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi, 2021), nội dung khóa học, bản thân sinh viên, giảng viên và công nghệ - kỹ thuật (Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú, 2021). Từ việc tham khảo các mô hình, kết quả nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến, mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG được đề xuất bao gồm bốn nhân tố: Nhận thức tính dễ sử dụng, nhận thức tính hữu ích, giảng viên và sự tương tác (Hình 1). Ngoài ra, các đặc điểm cá nhân của sinh viên như giới tính, ngành học và khoá học cũng được đưa vào mô hình như một biến kiểm soát để xem xét những sinh viên có đặc điểm cá nhân khác nhau sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng về hình thức học tập trực tuyến như thế nào. Từ đó có các giả thuyết như sau:

H1: Nhận thức tính dễ sử dụng có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về hình thức học tập trực tuyến.

H2: Nhận thức tính hữu ích có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về hình thức học tập trực tuyến.

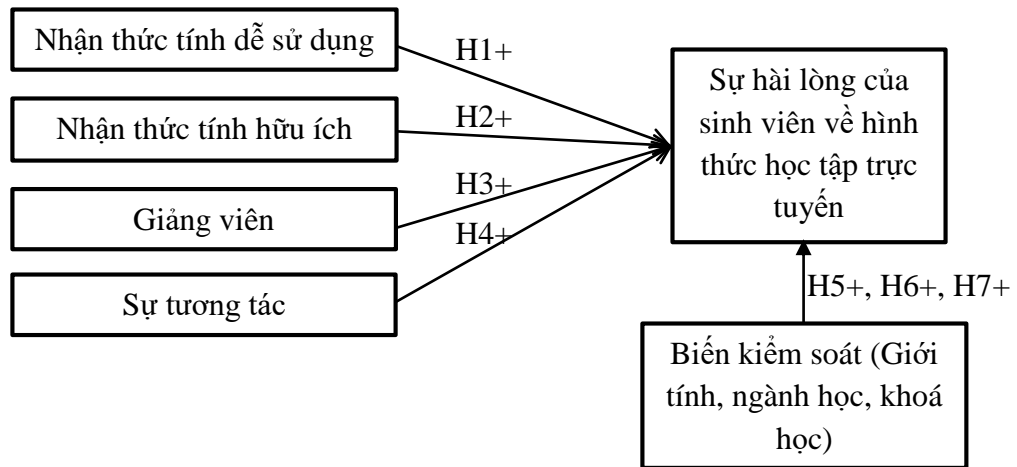
H3: Giảng viên có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về hình thức học tập trực tuyến.

H4: Sự tương tác có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về hình thức học tập trực tuyến.

H5: Sinh viên nam và nữ có sự hài lòng khác nhau về hình thức học tập trực tuyến.

H6: Sinh viên ở ngành học khác nhau sẽ có sự hài lòng khác nhau về hình thức học tập trực tuyến.

H7: Sinh viên ở khoá học khác nhau sẽ có sự hài lòng khác nhau về hình thức học tập trực tuyến.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 1. Nguồn các nhân tố và biến quan sát trong mô hình nghiên cứu

Nhân tố	Biến quan sát	Ký hiệu	Thang đo	Nguồn tham khảo
Nhận thức tính dễ sử dụng (TDSD)	Sự dễ dàng trong việc học cách sử dụng thiết bị học tập trực tuyến	TDSD 1	Likert 5 mức độ	Roca và cộng sự (2006), Wu và cộng sự (2008), Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi (2021)
	Sự dễ dàng thao tác trên hệ thống học tập trực tuyến	TDSD 2		
	Sự dễ dàng trong việc tương tác với bạn bè, thầy cô trên hệ thống học tập trực tuyến	TDSD 3		
	Sự dễ dàng sử dụng của hệ thống học tập trực tuyến	TDSD 4		
Nhận thức tính hữu ích (THI)	Sự cải thiện hiệu suất học tập của tôi thông qua học tập trực tuyến	THI 1	Likert 5 mức độ	Roca và cộng sự (2006), Wu và cộng sự (2008), Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi (2021)
	Sự cải thiện kết quả học tập của tôi thông qua học tập trực tuyến	THI 2		
	Sự hữu ích của việc học tập trực tuyến	THI 3		
Giảng viên (GV)	Kiến thức chuyên môn của giảng viên hướng dẫn học trực tuyến	GV1	Likert 5 mức độ	Roca và cộng sự (2006), Wu và cộng sự (2008), Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi (2021)
	Việc cung cấp các bài giảng hay tài liệu học tập của giảng viên hướng dẫn học trực tuyến	GV2		

Nhân tố	Biến quán sát	Ký hiệu	Thang đo	Nguồn tham khảo
	Sự nhiệt tình, thân thiện của giảng viên	GV3		
	Sự đa dạng phương pháp giảng dạy của giảng viên	GV4		
	Việc giảng viên khuyến khích sinh viên đặt câu hỏi	GV5	Likert 5 mức độ	Phạm Thị Mộng Hằng (2020)
	Sự khuyến khích thảo luận nhóm của giảng viên	GV6		
	Sự hỗ trợ, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giảng dạy của giảng viên	GV7		
	Sự tương tác qua việc sử dụng các thiết bị âm thanh, tài liệu của giảng viên	STT1		
	Sự đầy đủ các hình ảnh, ví dụ minh họa được sử dụng từ giảng viên	STT2		
Sự tương tác (STT)	Sự giải thích nhanh chóng và rõ ràng của giảng viên đối với những câu hỏi của lớp học	STT3	Likert 5 mức độ	Martín-Rodríguez và cộng sự (2015)
	Mức độ tham gia vào quá trình học tập (tranh luận, thảo luận, phát biểu,...)	STT4		
	Sự gần gũi, thân thiện, nồng nhiệt trong hoạt động giao tiếp giữa giảng viên và sinh viên	STT5		
	Tôi hài lòng với việc học tập trực tuyến	HL1		
	Tôi hài lòng với phương pháp dạy học tập trực tuyến	HL2	Likert 5 mức độ	Liaw (2008)
Sự hài lòng (HL)	Tôi hài lòng với nội dung học tập trực tuyến	HL3		
	Tôi hài lòng với hiệu quả đạt được từ học tập trực tuyến	HL4	Likert 5 mức độ	Roca và cộng sự (2006), Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi (2021)

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2021)

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các tạp chí khoa học trong và ngoài nước có liên quan đến sự hài lòng về hình thức học tập trực tuyến nhằm tìm kiếm cơ sở lý luận về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về hình thức học tập trực tuyến của sinh viên. Hơn nữa, các số liệu và thông tin của các công trình này giúp tác giả có thêm thông tin về các biến và mối liên hệ tác động giữa các biến, qua đó làm cơ sở để đề xuất mô hình, giả thuyết nghiên cứu và so sánh kết quả nghiên cứu.

3.2. Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu sơ cấp

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu này là sinh viên đang học tại Khoa Du lịch, Trường CĐKG. Bảng câu hỏi khảo sát được xây dựng bằng cách tham khảo từ các nghiên cứu trong và ngoài nước. Nội dung bản câu hỏi được chia làm hai phần. Phần 1 chủ yếu tập trung vào các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về hình thức học tập trực tuyến. Phần 2 là các câu hỏi về nhân khẩu học, thực trạng học tập trực tuyến. Do số lượng sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG không đồng đều về từng chuyên ngành và khóa học nên phương pháp chọn mẫu thuận tiện được sử dụng trong thu thập dữ liệu sơ cấp để đảm bảo độ tin cậy của dữ liệu nghiên cứu. Theo Hair và cộng sự (2006), để sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá thì cỡ mẫu tối thiểu là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát ($n \geq 19 \times 5 \rightarrow n \geq 95$ quan sát)

và theo Tabachnick và Fidell (trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2011), để phân tích hồi quy tuyến tính đa biến thì kích thước mẫu phải thỏa mãn điều kiện $n \geq 50 + 8 \times m$ (n là số mẫu và m là số biến độc lập trong mô hình), trong nghiên cứu này bao gồm 04 biến độc lập nên $n \geq 50 + 8 \times 4 \rightarrow n \geq 82$ quan sát. Tuy nhiên, theo Nguyễn Đình Thọ (2011) số biến quan sát/tiêu chí đo lường tối thiểu là 1:5 và tốt nhất là 1:10 ($n \geq 19 \times 10 \rightarrow n \geq 190$ quan sát). Như vậy, qua tổng hợp từ các điều kiện trên, cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu này là 190 quan sát (căn cứ theo Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Thời gian khảo sát từ tháng 11 đến tháng 12 năm 2021. Kết quả nghiên cứu là dựa trên dữ liệu được thu thập từ thông tin của 329 sinh viên đang theo học tại Khoa Du lịch, Trường CĐKG bằng cách phỏng vấn bản câu hỏi. Tuy nhiên, qua quá trình sàng lọc chỉ có 317 bản hỏi đạt yêu cầu và hợp lệ để đưa vào phân tích (12 phiếu khảo sát bị lỗi nên đã bị loại bỏ). Các phương pháp được sử dụng trong phân tích dữ liệu bao gồm:

(1) Thống kê mô tả: Phương pháp này nhằm mô tả và trình bày số liệu về thực trạng học tập trực tuyến của sinh viên.

(2) Đánh giá độ tin cậy của thang đo: Phương pháp đánh giá độ tin cậy của thang đo được sử dụng để đánh giá độ tin cậy của các thang đo và biến quan sát trong nghiên cứu có phù hợp hay không trước khi đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Để tính Cronbach's Alpha cho một thang đo phải có tối thiểu là ba biến đo lường, hệ số Cronbach's Alpha có giá trị biến thiên trong khoảng (0,1) (Hoàng

Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008b). Nhiều nghiên cứu cũng đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1,0 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008b). Ngoài ra, đối với biến đo lường đảm bảo độ tin cậy khi có hệ số tương quan biến – tổng $\geq 0,3$ (Nunnally & Bernstein, 1994; trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2011). Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá sẽ được tiến hành.

(3) Phân tích nhân tố khám phá: Phương pháp phân tích nhân tố khám phá được dùng để kiểm định giá trị thang đo, được thực hiện sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và loại đi các biến không đảm bảo độ tin cậy. Để phân tích nhân tố khám phá, trước tiên cần phải đánh giá độ tin cậy của từng thang đo, xem thang đo nào tin cậy và loại những thang đo không tin cậy (hệ số tương quan biến - tổng $\geq 0,3$). Dùng kiểm định KMO và Bartlett để kiểm định mức độ thích hợp của các biến đã đánh giá độ tin cậy trước khi chính thức tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008b), nếu kiểm định Bartlett có giá trị Sig. $> 0,05$ (không có ý nghĩa thống kê) thì không nên áp dụng phân tích nhân tố khám phá. Ngoài ra, Kaiser (1974; trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2011) cho rằng KMO $\geq 0,9$: rất tốt, KMO $\geq 0,8$: tốt, KMO $\geq 0,7$: được, KMO $\geq 0,6$: tạm được, KMO $\geq 0,5$: xấu; KMO $< 0,5$: không thể chấp nhận được. Bên cạnh đó, tổng phương sai giải thích ở bảng Total Variance Explained $> 50\%$

(Lê Văn Huy và Trương Trần Trâm Anh, 2012). Dựa vào bảng ma trận nhân tố sau khi xoay để xác định số lượng nhân tố. Khi xác định được các nhân tố ảnh hưởng sẽ tiến hành đặt tên cho các nhân tố mới vừa tìm được.

(4) Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến: Phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được dùng để xác định nhân tố nào tác động đến biến phụ thuộc và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến. Để mô hình hồi quy tuyến tính có ý nghĩa, chúng ta cần thỏa mãn các điều kiện: $0 \leq$ hệ số R^2 hiệu chỉnh ≤ 1 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008a); hệ số Sig. của kiểm định F và kiểm định $t \leq 0,05$ và hệ số khuếch đại phương sai VIF < 10 (Đình Phi Hồ, 2012), mô hình hồi quy thích hợp. Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + u_i$. Trong đó, Y là biến phụ thuộc, α là hệ số tự do, β là hệ số biến, X là biến độc lập và u_i là sai số. Từ kết quả phân tích hồi quy, tác giả sẽ đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến trong tương lai.

(5) Phương pháp kiểm định trung bình hai mẫu độc lập (Kiểm định T-Test): Phương pháp này dùng để so sánh mức khác biệt giữa hai giá trị trung bình của hai nhóm độc lập. Khi sử dụng phương pháp phân tích này đòi hỏi phải có một biến độc lập (định tính, chỉ có 2 nhóm/mức/lựa chọn) và một biến phụ thuộc (định lượng). Do đó, nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp này để so sánh mức độ khác biệt về sự hài lòng của sinh

viên đối với hình thức học tập trực tuyến qua giới tính. Nếu mức ý nghĩa thống kê Levene lớn ($p > 0,05$) thì khẳng định phương sai tổng thể đồng nhất, khi đó các giá trị thống kê t (t-test) tham chiếu theo dòng Equal variances assumed; ngược lại, nếu mức ý nghĩa thống kê Levene nhỏ ($p \leq 0,05$) thì khẳng định phương sai tổng thể không bằng nhau, các thống kê t (t-test) được tham chiếu trên dòng Equal variances assumed; nếu $p(t) \leq 0,05$, có sự khác nhau về giá trị trung bình của hai tổng thể (Lê Văn Huy và Trương Trần Trâm Anh, 2012).

(6) Phương pháp kiểm định phương sai ANOVA: Phương pháp này được dùng để khai thác một cách đầy đủ các đặc tính của các loại biến mức độ và giúp nhà nghiên cứu tìm ra ý nghĩa thống kê của những khác biệt giữa ba giá trị trung bình trở lên. Để sử dụng phương pháp này, đòi hỏi phải có một biến độc lập (định tính) có nhiều hơn hai cấp độ (hai sự lựa chọn) và phải có một biến phụ thuộc (định lượng). Do đó, nghiên cứu sử dụng phương pháp này để tìm ra sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến qua ngành học và khoá học. Theo Luck và Rubin (2005), dựa vào mức ý nghĩa để quyết định sự khác nhau giữa các nhóm về giá trị trung bình. Trên thực tế ba mức ý nghĩa thường được dùng nhất là 0,1; 0,05 và 0,01 tương ứng với các độ tin cậy là 90%, 95% và 99%. Nếu $p(F) \leq 0,05$, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các nhóm (Saunders và cộng sự, 2010).

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thực trạng học tập trực tuyến của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang

Theo kết quả thu thập được từ 317 sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG, đa số sinh viên học tập trực tuyến bằng thiết bị điện thoại di động (90,8%), laptop (7,9%) và máy vi tính bàn chiếm tỷ lệ không đáng kể (1,3%).

Khi đại dịch COVID-19 diễn ra, hoạt động học tập trực tuyến đã mang đến cho sinh viên một số thuận lợi, lợi ích bao gồm: Giảm thiểu khả năng phát triển dịch bệnh (86,8%), tiết kiệm chi phí sinh hoạt (56,5%), có thể học tập bất kỳ nơi đâu (50,8%), cải thiện hiệu suất học tập (10,1%) và nâng cao hiệu quả học tập (6,9%). Bên cạnh những lợi ích, trong quá trình học tập trực tuyến trong bối cảnh COVID-19, sinh viên cũng gặp khó khăn không ít về mạng Internet không ổn định hoặc không có mạng Internet (79,2%), bản thân cảm thấy chán nản, không có hứng thú khi học trực tuyến (34,3%). Các vấn đề khác sinh viên cảm thấy khó khăn như kỹ năng sử dụng phương tiện, thiết bị công nghệ thông tin của bản thân sinh viên còn hạn chế (28,1%); không gian, địa điểm học bất tiện (26,2%); không có hoặc phương tiện học tập không đảm bảo (22,1%); bản thân thiếu kỹ năng tương tác với giảng viên (19,5%). Còn vấn đề giảng viên không hoặc ít tương tác với sinh viên, thiết bị mau hết pin, khó tập trung, khó thảo luận nhóm, ảnh hưởng đến sức khoẻ, khó tiếp thu kỹ năng đối với các môn nghiệp vụ,... sinh viên cũng gặp khó khăn nhưng không đáng kể (0,9%).

4.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang đối với hình thức học tập trực tuyến

Dựa trên kết quả ở Bảng 2, hệ số Cronbach’s Alpha của các thang đo đều cao hơn 0,8 và các biến quan sát có hệ số tương quan > 0,3. Kết quả chỉ ra rằng các biến là đáng tin cậy (Nunnally and Bernstein, 1994).

Bảng 2. Đánh giá độ tin cậy thang đo

Nhân tố	Hệ số Cronbach’s Alpha	Hệ số tương quan biến tổng-hiệu chỉnh
Nhận thức tính dễ sử dụng	0,859	0,642 → 0,752
Nhận thức sự hữu ích	0,914	0,752 → 0,879
Giảng viên	0,949	0,774 → 0,865
Sự tương tác	0,947	0,790 → 0,890
Sự hài lòng	0,932	0,819 → 0,864

(Nguồn: Kết quả phân tích của tác giả, 2022)

Qua kết quả phân tích cho thấy, độ tin cậy của hệ số tải nhân tố > 0,5; KMO = 0,899; Sig. value of Bartlett's test.=0,00 (< 0,05); Total variance explained = 78,781%. Dựa vào Bảng 3 ta có thể kết luận, có 04 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG đối với hình thức học tập trực tuyến.

Để xác định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG đối với hình thức học tập trực tuyến, phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng. Kết quả kiểm tra dữ liệu cho thấy R² hiệu chỉnh = 0,647; Sig.=

0,000; VIF = 1,00, như vậy dữ liệu thích hợp cho phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 03 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch đối với hình thức học tập trực tuyến theo thứ tự giảm dần là “Nhận thức tính hữu ích”, “Giảng viên” và “Sự tương tác” (Bảng 5). Kết quả phân tích R² hiệu chỉnh = 0,647, có nghĩa mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập đến biến phụ thuộc chiếm 64,7% trong mô hình, còn lại 35,3% là các biến khác ngoài mô hình và sai số. Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến: $Y = -2,975 + 0,641F_4 + 0,479F_1 + 0,101F_2 + u_i$.

Bảng 3. Bảng ma trận điểm số nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố			
	Giảng viên	Sự tương tác	Nhận thức tính để sử dụng	Nhận thức tính hữu ích
GV7	0,881			
GV1	0,862			
GV2	0,851			
GV3	0,841			
GV5	0,829			
GV4	0,814			
GV6	0,795			
STT3		0,907		
STT5		0,901		
STT4		0,898		
STT1		0,882		
STT2		0,839		
TDSD2			0,870	
TDSD1			0,855	
TDSD3			0,819	
TDSD4			0,795	
THI2				0,870
THI1				0,866
THI3				0,807

(Nguồn: Kết quả phân tích của tác giả, 2022)

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 Hằng số	-2,975	0,033		0,000	1,000
Giảng viên (F1)	0,479	0,033	0,479	14,353	0,000
Sự tương tác (F2)	0,101	0,033	0,101	3,034	0,003
Nhận thức tính để sử dụng (F3)	0,021	0,033	0,021	0,624	0,533
Nhận thức tính hữu ích (F4)	0,641	0,033	0,641	19,202	0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích của tác giả, 2022)

Nhân tố F1 có hệ số là 0,479 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CDKG đối với hình thức học tập trực tuyến. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Giảng viên” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CDKG về hình thức học tập trực tuyến tăng thêm 0,479

điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,479. Giảng viên là đối tượng trực tiếp giảng dạy sinh viên trong quá trình học tập trực tuyến. Giảng viên không những phải có kiến thức chuyên môn về giảng dạy trực tuyến, cung cấp bài giảng và tài liệu đầy đủ, mà còn phải đa dạng phương pháp giảng dạy cũng như có thái độ thân thiện và nhiệt tình với sinh viên trong giảng dạy và giúp đỡ khi cần thiết. Có như vậy, việc học tập của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến sẽ hấp dẫn, sinh động, không còn nhàm chán. Do đó, để cải thiện sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến, nhà trường và khoa chuyên môn cần quan tâm đến vấn đề này. Kết quả này giống với kết quả nghiên cứu của Peng và Samah (2006), Sun và cộng sự (2008), Peatcher và cộng sự (2010), Phạm Thị Ngọc Thanh và cộng sự (2020), Phạm Thị Mộng Hằng (2020), Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú (2021), Lê Hải Nam và Trần Yến Nhi (2021).

Nhân tố F2 có hệ số là 0,101 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG đối với hình thức học tập trực tuyến. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Sự tương tác” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG về hình thức học tập trực tuyến tăng thêm 0,101 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,101. Sự tương tác không chỉ quan trọng đối với việc giảng dạy trực tiếp trên lớp mà còn rất quan trọng với quá trình học tập trực tuyến. Trong quá trình giảng dạy trực tuyến nếu giảng dạy một chiều thì người học sẽ rất

nhàm chán, buồn ngủ, không hứng thú học tập. Do đó, việc học trực tuyến rất cần sự tương tác giữa giảng viên với sinh viên thông qua việc sử dụng các hình ảnh, âm thanh, video,... tăng cường sự giao tiếp, tăng cường thảo luận, tạo vấn đề để sinh viên tranh luận với nhau,... Phát hiện này ủng hộ kết quả nghiên cứu của Peatcher và cộng sự (2010), Martín-Rodríguez and cộng sự (2015).

F4 có hệ số là 0,641 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG đối với hình thức học tập trực tuyến. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Nhận thức tính hữu ích” tăng thêm 1 điểm, thì sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch đối với hình thức học tập trực tuyến tăng thêm 0,641 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,641. Việc học tập trực tuyến là hình thức học tập thông qua các ứng dụng hay phần mềm có kết nối đường truyền mạng Internet thay cho việc học trực tiếp trên lớp. Do đó, tính hữu ích được sinh viên rất quan tâm về hiệu quả cũng như tính hữu ích của hình thức này mang lại thông qua hiệu suất hay kết quả học tập của sinh viên đạt được sau quá trình học, sinh viên có cải thiện được hiệu suất học tập của mình hay không hoặc kết quả học tập có được cải thiện hay bị giảm xuống,... Chính vì vậy, nhận thức tính hữu ích ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của sinh viên khi học tập bằng hình thức trực tuyến. Kết quả này phù hợp với kết quả của Sun et al. (2008), Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi (2021).

Dựa vào kết quả hệ số tác động của các nhân tố trên thì nhân tố “nhận thức tính hữu ích” đóng vai trò quan trọng nhất đối

với sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG về hình thức học tập trực tuyến (do có hệ số lớn nhất là 0,641). Tầm quan trọng của các nhân tố còn lại là “giảng viên” và “sự tương tác”. Vì vậy, nhà trường và khoa cần có những giải pháp và phương hướng ưu tiên trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến.

4.3. Kiểm định khác biệt về sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang đối với hình thức học tập trực tuyến thông qua các đặc điểm cá nhân

Sau khi kiểm định mối quan hệ về giới tính và ngành học của sinh viên thì kết quả cho thấy, sự hài lòng của sinh viên về hình thức học tập trực tuyến không có sự khác nhau về giới tính và ngành học. Tức là sinh viên nam và sinh viên nữ đều có sự hài lòng như nhau về hình thức học tập

này; và sinh viên ngành Quản trị Khách sạn, Quản trị Nhà hàng, Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành đều có sự hài lòng như nhau.

Tuy nhiên, kết quả phân tích ANOVA cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa về sự hài lòng của sinh viên các khoá đối với hình thức học tập trực tuyến. Sinh viên khoá 15 có sự hài lòng cao hơn sinh viên khoá 14 và khoá 13 (Bảng 6). Sở dĩ các khoá gần đây lại có sự hài lòng cao hơn các khoá cũ trở về trước là do các sinh viên khoá 15 đã được tiếp cận và làm quen với hình thức học tập trực tuyến từ lúc học tập trường trung học phổ thông (đã học ở học kỳ 2, năm học 2020 – 2021), còn các khoá 14 và 13 thì mới được tiếp cận trong học kỳ vừa qua (học kỳ I, năm học 2021-2022) nên có sự hài lòng chưa được cao.

Bảng 6. Khác biệt về sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang đối với hình thức học tập trực tuyến theo khoá học

Khoá học	Giá trị trung bình	Sig.
Khoá 15	3,35	0,032
Khoá 14	3,15	
Khoá 13	2,96	

(Nguồn: Kết quả phân tích của tác giả, 2022)

5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy 03 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CĐKG đối với hình thức học tập trực tuyến theo thứ tự giảm dần là “Nhận thức tính hữu ích”, “Giảng viên” và “Sự tương tác”. Trong đó, nhân tố “Nhận thức tính hữu

ích” có tác động mạnh nhất. Ngoài ra, tác giả đã so sánh sự khác biệt giữa các nhóm sinh viên trong việc đánh giá sự hài lòng về hình thức học tập trực tuyến và kết quả cho thấy không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa các nhóm sinh viên theo độ tuổi và ngành học, nhưng lại có sự khác biệt theo khoá học. Những phát hiện của

nghiên cứu không những có những đóng góp hữu ích về mặt lý luận và còn thực tiễn. Kết quả của nghiên cứu này góp phần củng cố thêm cho kết quả của các nghiên cứu trước đây về phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học về hình thức học tập trực tuyến, đồng thời là nguồn tài liệu tham khảo cho các nhà nghiên cứu, học viên, sinh viên khác khi nghiên cứu về mảng đề tài này. Bên cạnh đó, kết quả của nghiên cứu giúp cho Nhà trường, khoa chuyên môn có cơ sở đưa ra các phương hướng, giải pháp hiệu quả trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập trực tuyến trong tương lai.

Một số hàm ý quản trị để lãnh đạo nhà trường có giải pháp giúp nâng cao sự hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch, Trường CDKG trong thời gian tới.

(1) Đối với Nhà trường và Khoa: Cần chú trọng lựa chọn phần mềm để giảng dạy trực tuyến hiệu quả, tập trung vào tính hữu ích và dễ sử dụng như phần mềm có nhiều tích hợp ứng dụng như các trò chơi, hình thức kiểm tra, đánh giá, có khả năng tương tác, chia nhóm thảo luận,... Bên cạnh đó, nhà trường cần đầu tư các phòng giảng dạy trực tuyến với các thiết bị kỹ thuật cao để việc giảng dạy được hiệu quả. Khi triển khai hình thức giảng dạy trực tuyến đối với phần mềm mới cần tổ chức tập huấn cho giảng viên và sinh viên.

(2) Đối với giảng viên: Cần nâng cao kiến thức và kỹ năng chuyên môn; cần cung cấp tài liệu và bài giảng cho sinh viên trước khi học trực tuyến để sinh viên có thể theo dõi trong quá trình học tập;

giảng viên phải luôn nhiệt tình, thân thiện đối với sinh viên khi sinh viên có những câu hỏi, thắc mắc đối với bài học cũng như giảng viên cũng phải cần học tập, tìm hiểu về phần mềm giảng dạy trực tuyến để có thể sẵn sàng hỗ trợ sinh viên khi phát sinh các vấn đề về kỹ thuật trong quá trình giảng dạy; trong quá trình giảng dạy giảng viên cần lồng ghép nhiều video, clip, hình ảnh,... vào bài giảng để tạo nên sự sinh động, hấp dẫn và thu hút sinh viên trong quá trình học tập; giảng viên cần khuyến khích sinh viên đặt câu hỏi, tăng cường đàm thoại, thảo luận nhóm đối với giảng dạy trực tuyến; giảng viên cần lựa chọn và giảng dạy những nội dung thật sự cần thiết. Bên cạnh đó, giảng viên cần có những phương pháp giảng dạy đổi mới phù hợp với hình thức học tập trực tuyến để sinh viên đạt được hiệu suất và kết quả học tập cao.

Bên cạnh những đóng góp, nghiên cứu này cũng không tránh khỏi những hạn chế nhất định: Các nhân tố chưa bao quát hết vấn đề nghiên cứu (còn 35,3% nhân tố nằm ngoài mô hình), vì thế nghiên cứu trong tương lai có thể bổ sung thêm các nhân tố khác như nhận thức chủ quan, chất lượng thông tin, dịch vụ hỗ trợ,... Mặt khác, nghiên cứu có thể bổ sung thêm các biến trung gian và điều tiết để kiểm định các mối quan hệ với sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Abbasi, S., Ayoob, T., Malik, A. and Memon, S. I., 2020. Perceptions of students regarding E-learning during Covid-19 at a private medical

college. Pakistan journal of medical sciences. 36(COVID19-S4), S57-S61. DOI:

<https://dx.doi.org/10.12669%2Fpjms.36.COVID19-S4.2766>.

2. Alqurashi, E., 2018. Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments. *Distance Education*. 40(1), 133–148. DOI: <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1553562>.

3. Bùi Tuyết Anh và Trần Hoàng Cẩm Tú, 2021. 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. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*. 14, 83-89.

4. Bahramnezhad, F., Asgari, P., Ghiyasvandian, S., Shiri, M. and Bahramnezhad, F., 2016. The Learners' Satisfaction of E-learning: A Review. *American Journal of Educational Research*. 4(4), 347-52.

5. Đinh Phi Hồ, 2012. Phương pháp nghiên cứu định lượng & những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển – nông nghiệp. Nhà xuất bản Phương Đông. Thành phố Hồ Chí Minh.

6. Dominici, G. and Palumbo, F., 2013. How to build an e-learning product: Factors for student/customer satisfaction. *Business Horizons*. 56(1), 87-96. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2012.09.011>.

7. Gerkin, K. L., Taylor, T. H. and Weatherby, F. M., 2009. The perception

of learning and satisfaction of nurses in the online environment. *Journal for Nurses in Professional Development*. 25(1), E8-E13. DOI: [10.1097/NND.0b013e318194b6a4](https://doi.org/10.1097/NND.0b013e318194b6a4).

8. Lê Nam Hải và Trần Yến Nhi, 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.

9. Hair J.F, Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C., 2006. *Multivariate data analysis*. Prentice-Hall, International, Inc.

10. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008a. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1). Nhà xuất bản Hồng Đức. Thành phố Hồ Chí Minh.

11. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008b. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 2). Nhà xuất bản Hồng Đức. Thành phố Hồ Chí Minh.

12. Kaur, N., Dwivedi, D., Arora, J. and Gandhi, A., 2020. Study of the effectiveness of e-learning to conventional teaching in medical undergraduates amid COVID-19 pandemic. *National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology*. 10(7), 563-567. DOI: <http://dx.doi.org/10.5455/njppp.2020.10.04096202028042020>.

13. Ke, F. and Kwak, D., 2013. Constructs of student-centered online

learning on learning satisfaction of a diverse online student body: A structural equation modeling approach. *Journal of Educational Computing Research*. 48(1), 97–122. DOI: <https://doi.org/10.2190/EC.48.1.e>.

14. Kim, J. and Lee, W., 2011. Assistance and possibilities: Analysis of learning-related factors affecting the online learning satisfaction of underprivileged students. *Computers & Education*. 57(4), 2395-2405. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.05.021>.

15. Larbi-Siaw, O. and Owusu-Agyeman, Y., 2016. Miscellany of students' satisfaction in an asynchronous learning environment. *Journal of Educational Technology Systems*. 45(4), 456–475. DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0047239516667499>.

16. Lee, B. C., Yoon, J. O. and Lee, I., 2009. Learners' acceptance of e-learning in South Korea: Theories and results. *Computers & Education*, 53(4), 1320-1329. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.06.014>.

17. Lê Văn Huy và Trương Trần Trâm Anh, 2012. Phương pháp nghiên cứu trong Kinh doanh. Nhà xuất bản Tài chính. Thành phố Hồ Chí Minh.

18. Li, N., Marsh, V. and 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. DOI: <https://doi.org/10.1111/dsji.12096>

19. Liaw, S. S., 2008. Investigating students' perceived satisfaction, behavioral intention, and effectiveness of e-learning: A case study of the Blackboard system. *Computers & Education*. 51(2), 864-873. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2007.09.005>

20. Luck, D. J. & Rubin, R. S. (Phan Văn Thăng và Nguyễn Văn Hiến lược dịch và biên soạn), 2005. Nghiên cứu marketing. Nhà xuất bản Thống kê. Thành phố Hồ Chí Minh.

21. Martín-Rodríguez, Ó., Fernández-Molina, J. C., Montero-Alonso, M. Á. and González-Gómez, F., 2015. The main components of satisfaction with e-learning. *Technology, Pedagogy and Education*. 24(2), 267-277. DOI: <https://doi.org/10.1080/1475939X.2014.888370>.

22. Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H., 1994. *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill. New York, 752 pages.

23. Paechter, M., Maier, B. and Macher, D., 2010. Students' expectations of, and experiences in e-learning: Their relation to learning achievements and course satisfaction. *Computers & Education*. 54(1), 222-229. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.08.005>.

24. Phạm Thị Mộng Hằng, 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.

25. Parahoo, S. K., Santally, M. I., Rajabalee, Y. and Lea, Harvey H., 2016. Designing a predictive model of student satisfaction in online learning. *Journal of Marketing for Higher Education*. 26(1), 1–19. DOI:

<https://doi.org/10.1080/08841241.2015.1083511>.

26. Peng, P. J. and Samah, A. (2006). Measuring students' satisfaction for quality education in a e-learning university. *UNITAR e-journal*. 2(1), 11-21.

27. Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T. and Pham, H. T., 2019. Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*. 16(1), 1-26.

28. Phan Thị Ngọc Thanh, Nguyễn Ngọc Thông và Nguyễn Thị Phương Thảo, 2020. Cảm nhận của sinh viên chính quy khi trải nghiệm học trực tuyến hoàn toàn trong thời gian phòng chống dịch Covid-19. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*. 15(4), 18-28.

29. Poortavakoli, A., Alinejad, M. and Daneshmand, B., 2020. Designing a pattern for e-content development based on the factors affecting satisfaction in e-learning. *Technology of Education Journal (TEJ)*. 15(1), 119-138. DOI:

<https://dx.doi.org/10.22061/tej.2020.4490.2074>.

30. Puška, A., Puška, E., Dragić, L., Maksimović, A. and Osmanović, N., 2021. Students' satisfaction with E-learning platforms in Bosnia and Herzegovina. *Technology, Knowledge and Learning*. 26(1), 173-191.

31. Richardson, J. C., 2017. Social presence in relation to students' satisfaction and learning in the online environment: A meta-analysis. *Computers in Human Behavior*, 71, 402–417. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.001>.

32. Roca, J. C., Chiu, C. M. and Martínez, F. J., 2006. Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of human-computer studies*. 64(8), 683-696. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.01.003>.

33. Sá, M. J. and Serpa, S., 2020. The COVID-19 pandemic as an opportunity to foster the sustainable development of teaching in higher education. *Sustainability*. 12(20), 8525. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12208525>.

34. Saunders, M., Lewis P. & Thornhill A. (dịch giả Nguyễn Văn Dung), 2010. *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*. Nhà xuất bản Tài chính. Thành phố Hồ Chí Minh.

35. Strother, J. B., 2002. An assessment of the effectiveness of e-learning in corporate training programs. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*. 3(1), Doi: <https://doi.org/10.19173/irrodl.v3i1.83>.

36. Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y. and Yeh, D., 2008. What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*. 50(4), 1183-1202. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2006.11.007>.

37. Nguyễn Đình Thọ, 2011. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh

doanh. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội. Hà Nội.

38. Wu, J. H., Tennyson, R. D. and Hsia, T. L., 2010. A study of student satisfaction in a blended e-learning system environment. *Computers & Education*. 55(1): 155-164. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.12.012>.

39. Yekefallah, L., Namdar, P., Panahi, R. and Dehghankar, L., 2021. Factors related to students' satisfaction with holding e-learning during the Covid-19 pandemic based on the dimensions of e-learning. *Heliyon*. 7(7): e07628. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07628>.

FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION WITH THE E-LEARNING AT FACULTY OF TOURISM, KIEN GIANG COLLEGE

Truong Tri Thong

Kien Giang College

(*Email: tthong@kgc.edu.vn)

ABSTRACT

The degree to which E-learners is satisfied has a substantial impact on the success of the E-Learning process and leads to changes in the quality of the E-learning system. The purpose of this study is to look into the elements that influence students' satisfaction with E-Learning at the Faculty of Tourism, Kien Giang College. The research used questionnaires to collect 317 samples. The data were analyzed using the approach of assessing the scale's reliability, exploratory factor analysis, multivariable linear regression analysis, independent sample t-test, and One-Way ANOVA. The results show that there are three factors affecting students' satisfaction with E-Learning in descending order: Perceived usefulness, Lecturers, and The possibility of interaction. The study also offers some suggestions for improving and enhancing students' satisfaction with E-Learning in the future.

Keywords: *E-Learning, Kien Giang College, satisfaction, tourism student*