

# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI HÌNH THỨC ĐÀO TẠO E-LEARNING TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

● NGUYỄN VĂN TÂM - NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO  
- HOÀNG TRÚC QUỲNH - NGUYỄN HẰNG QUỲNH HƯƠNG

## TÓM TẮT:

Mục tiêu của nghiên cứu là xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo E-learning tại Trường Đại học Văn Lang (VLU). Dữ liệu khảo sát của 240 người trả lời từ sinh viên khóa 25 đến khóa 28 tại VLU và phần mềm SPSS 22.0 được sử dụng để kiểm định mô hình. Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đã đưa ra một số khuyến nghị, đó là: cần có định hướng đào tạo và phát triển trang E-learning, thiết kế đào tạo E-learning và có phương pháp học tập hiệu quả trên trang E-learning.

**Từ khóa:** nhận thức dễ sử dụng, nhận thức sự hữu ích, giảng viên hướng dẫn, nội dung E-learning, thiết kế khóa học, cá nhân hóa E-learning.

## 1. Đặt vấn đề

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin cùng với sự bùng nổ của Internet đã mang lại nhiều thay đổi đáng kể trong hoạt động và quản lý ở nhiều lĩnh vực khác nhau như: y tế, giáo dục - đào tạo, quốc phòng - an ninh, công nghiệp, thương mại, dịch vụ. Bên cạnh hình thức học tập truyền thống, hình thức học tập trực tuyến ra đời đã mang lại nhiều lợi ích cho cả người dạy và người học. E-learning đề cập đến "... việc sử dụng các thiết bị điện tử để học tập, bao gồm việc cung cấp nội dung qua các phương tiện điện tử như Internet, âm thanh hoặc video, truyền hình vệ tinh, TV tương tác, CD-ROM,..." (Ozkan và Koseler, 2009). E-learning là một hình thức học tập và đào tạo từ xa dựa trên các thiết bị công

nghệ hiện đại và có kết nối Internet. Hình thức này đang được áp dụng khá phổ biến ở nhiều nước phát triển và đang phát triển trên thế giới như Mỹ, Anh, Hàn Quốc, Trung Quốc, Nhật Bản, Ấn Độ (Kentnor, 2015; Harasim, 2006; Innovation Center Denmark Seoul, 2014). Đặc biệt trong bối cảnh phòng chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp SARS-CoV-2 (Covid-19), các nước trên thế giới và Việt Nam.

Trước ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 bùng phát vào đầu năm 2020, các trường đại học đã phải tạm dừng hình thức đào tạo truyền thống, chuyển sang hình thức đào tạo trực tuyến trong những khoảng thời gian cao điểm của dịch bệnh. Nhằm ngăn chặn sự lây lan của dịch bệnh thì hình thức học tập trực tuyến được xem là phương thức

hữu hiệu và cần thiết để người học có thể cập nhật kiến thức mà không cần phải học tập tập trung tại trường, tránh chậm hoặc trễ chương trình đào tạo (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2020). Đây là một giải pháp tình thế để sinh viên “tạm dừng đến trường, không dừng việc học”. Tuy nhiên, việc áp dụng hình thức đào tạo trực tuyến trong thời gian qua cũng chịu nhiều thách thức, có những tác động nhất định đến sự hài lòng của sinh viên. Vì vậy, việc tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến là rất cần thiết. Vấn đề đặt ra là, bên cạnh việc triển khai áp dụng hình thức học tập trực tuyến cần có sự quan tâm đến phản hồi, cảm nhận đánh giá và sự hài lòng của người học đối với hình thức này với mục tiêu nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ đào tạo và khắc phục những hạn chế còn tồn tại nếu có. Ở khía cạnh này, một số học giả cũng đã tiến hành nghiên cứu các nhân tố nào sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức học trực tuyến. Điển hình như nghiên cứu của Chiu và cộng sự (2005), Roca và cộng sự (2006), Sun và cộng sự (2008), Wu và cộng sự (2008), Tarhini và cộng sự (2013), Vũ Thúy Hằng và Nguyễn Mạnh Tuấn (2013), Mohammadi (2015), Pham và cộng sự (2019). Các nghiên cứu này được thực hiện hầu hết là ở các nước phát triển như Hoa Kỳ, Hàn Quốc, Trung Quốc, Tây Ban Nha,... Các lý thuyết được các tác giả vận dụng để giải thích trong một số nghiên cứu đi trước bao gồm: lý thuyết về phân biệt kỳ vọng EDT (Expectancy Disconfirmation Theory), mô hình chấp nhận công nghệ TAM (Technology Acceptance Model) và hệ thống thông tin thành công ISS (Information Systems Success). Kết quả nghiên cứu đề tài cung cấp thông tin phản hồi về mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy, từ đó đề xuất một số khuyến nghị giúp nhà trường nâng cao chất lượng giảng dạy nói riêng và chất lượng đào tạo nói chung tại VLU. Kết quả của nghiên cứu này giúp Trường Đại học Văn Lang hiểu rõ hơn về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo E-learning. Từ đó có thể khẳng định, E-learning là một xu thế tất yếu trong sự phát triển. Chất lượng trong đào tạo luôn phải được đặt lên hàng đầu, hướng tới người học, làm cho người

học có được sự thoải mái, sự tin tưởng, hoàn toàn hài lòng đối với khóa học. Kết quả của nghiên cứu còn góp phần bổ sung thêm vào hệ thống thang đo và mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học với hình thức đào tạo E-learning.

## **2. Cơ sở lý thuyết**

### **2.1. Nhận thức dễ sử dụng**

Davis (1989) đã định nghĩa tính dễ sử dụng được cảm nhận là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ không cần nỗ lực về thể chất và tinh thần. Khi một người nhận thấy rằng việc thực hiện một hành động là dễ dàng anh ta sẽ phát triển thái độ tích cực đối với nó. Một nhân viên nên cảm thấy rằng anh ta sẽ dễ dàng trở nên thành thạo bằng cách sử dụng các hệ thống học trực tuyến. Anh ta nên cân nhắc việc học cách sử dụng hệ thống E-learning không phải là một quá trình tẻ nhạt. Nhìn chung, nhân viên nên tin việc sử dụng hệ thống E-learning là dễ dàng, chỉ khi đó họ mới phát triển ý định tích cực sử dụng hệ thống E-learning (Sun, Tsa, Finger, Chen, & Yeh, 2008). Cảm nhận về tính dễ sử dụng khi sử dụng hệ thống E-learning có tác động tích cực đến ý định sử dụng liên tục (Lee, 2010; Liaw, Hsieu & Chen, 2007). Các nhà nghiên cứu đã tiết lộ rằng nhận thức về tính dễ sử dụng có ảnh hưởng trực tiếp quan trọng đến ý định hành vi sử dụng hệ thống học tập điện tử (Terzis và Economides 2011).

### **2.2. Nhận thức tính hữu ích**

Davis (1989) đã định nghĩa tính hữu ích được cảm nhận là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ nâng cao hiệu suất công việc của anh ấy/cô ấy. Chỉ khi nhân viên nhận thức được việc sử dụng hệ thống E-learning nâng cao hiệu quả công việc, kết quả công việc và hiệu quả học tập, năng lực và năng suất thì họ mới có ý định hành vi tích cực để sử dụng nó (Chen, 2010). Nhận thức về tính hữu ích khi sử dụng hệ thống E-learning có tác động tích cực đến ý định hành vi tiếp tục sử dụng hệ thống (Lee, 2010; Liaw, Hsieu, & Chen, 2007; Liaw, 2008). Giới tính điều chỉnh mối quan hệ giữa tính hữu ích được cảm nhận và ý định sử dụng liên tục. Trong khi đó, sự hài lòng của E-learner là trung gian cho mối quan hệ giữa tính hữu ích được cảm nhận và ý định sử dụng liên tục của một hệ thống E-learning.

### **2.3. Giảng viên hướng dẫn**

Các đặc điểm của giảng viên trong nghiên cứu của Mtebe & Raisam là năng lực bản thân, thái độ đối với E-learning, kinh nghiệm và các động cơ khuyến khích giảng viên khi sử dụng hệ thống E-learning. Các đặc điểm của người hướng dẫn được tìm thấy trong số các yếu tố chính đóng vai trò chính trong việc thúc đẩy sinh viên sử dụng và chấp nhận hệ thống học tập điện tử. Giáo viên hướng dẫn nên liên tục phát triển bản thân để dễ dàng tương tác với các công cụ công nghệ và sự phạm gần đây thông qua đào tạo về cách sử dụng hiệu quả các nguồn công nghệ trong E-learning và cách chuẩn bị bài học E-learning Mtebe & Raisamo. Như vậy, yếu tố đặc điểm của người hướng dẫn có thể đóng một vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sinh viên sử dụng và chấp nhận hệ thống E-learning.

### **2.4. Nội dung của E-learning**

Các nghiên cứu trước đây giống nhau ở chỗ chúng đều cố gắng tạo ra cách tiếp cận bối cảnh học trực tuyến nơi sinh viên thực hiện các nhiệm vụ khác nhau tùy thuộc vào kiến thức ban đầu và đặc điểm cá nhân của họ với việc đánh giá là động lực thúc đẩy. Một số nghiên cứu đã được thực hiện để kiểm tra các yếu tố chính cho phép hiệu quả của E-learning. Ví dụ, Liaw và cộng sự, (2007) đã kết hợp các kết quả nghiên cứu khác nhau liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả học trực tuyến. Các phát hiện cho thấy, đặc điểm và nội dung cá nhân là hai thành phần chính. Theo Hong (2002), hiệu quả của E-learning thông qua hành vi của người học, tính cách của giáo viên, công nghệ và nội dung. Theo các nhà nghiên cứu, việc áp dụng các cách tiếp cận khác nhau đối với E-learning sẽ tăng cường sự tham gia của sinh viên. Rõ ràng, ý định hành vi của người học trong việc sử dụng hệ thống E-learning có thể được kiểm tra thông qua hai yếu tố chính là sự hài lòng của sinh viên và cảm nhận về tính hữu ích của hệ thống E-learning (Liaw, 2008).

### **2.5. Thiết kế khóa học**

Thiết kế khóa học là một phần của vai trò chính thức của người hướng dẫn. Theo Moore (1991), cấu trúc khóa học “Thể hiện tính cứng nhắc hoặc linh hoạt của các mục tiêu giáo dục, chiến lược giảng dạy và phương pháp đánh giá

của chương trình” và mô tả “mức độ mà một chương trình giáo dục có thể đáp ứng hoặc đáp ứng được nhu cầu cá nhân của mỗi người học”. Thiết kế khóa học liên quan đến việc lập kế hoạch và thiết kế cấu trúc khóa học cũng như các khía cạnh về quy trình, sự tham gia, tương tác và đánh giá của khóa học. Do đó, thiết kế và cấu trúc khóa học có tương quan chặt chẽ với sự hài lòng của người dùng và kết quả học tập cảm nhận được, đặc biệt khi tài liệu khóa học được tổ chức thành các thành phần hợp lý và dễ hiểu, đồng thời thú vị và kích thích mong muốn học hỏi của người học trực tuyến.

### **2.6. Cá nhân hóa E-learning**

Các nhà nghiên cứu nhấn mạnh việc xem xét trình độ kiến thức của người học có thể dẫn đến việc thúc đẩy hiệu suất học tập được cá nhân hóa (ví dụ: Chen & Duh, 2008; Henze và cộng sự, 2004; Jovanovic và cộng sự, 2009). Do đó, khả năng của người học ảnh hưởng đáng kể đến việc cá nhân hóa. Một hệ thống học trực tuyến được cá nhân hóa đã được đề xuất bởi Chen và cộng sự, (2005) sử dụng lý thuyết phản hồi vật phẩm cung cấp một hệ thống như vậy dựa trên các tham số độ khó được quy cho phản hồi của người học và tài liệu khóa học được cung cấp (Chen và cộng sự, 2005). Trong bối cảnh giáo dục thông thường, cá nhân hóa đề cập đến hiệu suất dạy và học đòi hỏi các đặc điểm của từng sinh viên cùng với các yêu cầu, thực hành và tương tác trong nhiệm vụ phát triển một môi trường học tập mang tính xây dựng. Các quy trình liên quan bao gồm học tập, kết hợp và đánh giá. Nó bắt đầu với việc thu thập dữ liệu giữa các sinh viên (trực tiếp và gián tiếp) liên quan đến nhân khẩu học và tương tác của họ trong quá trình học tập (Chen & Chung, 2008).

## **3. Phương pháp nghiên cứu**

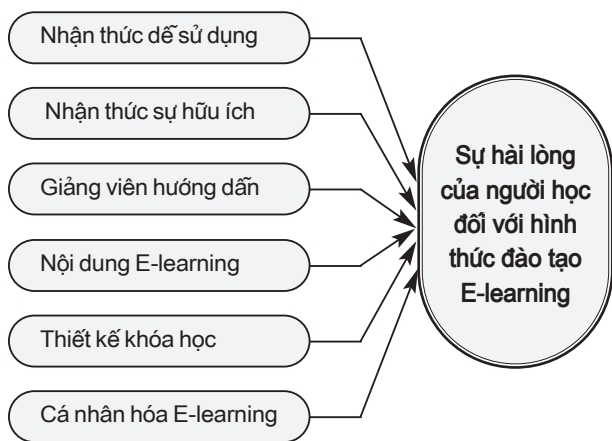
### **3.1. Mô hình lý thuyết nghiên cứu (Hình 1)**

Giả thuyết H1: Nhận thức dễ sử dụng có tác động đến sự hài lòng người sử dụng với hình thức đào tạo E-learning tại VLU.

Giả thuyết H2: Nhận thức sự hữu ích có tác động đến sự hài lòng người sử dụng với hình thức đào tạo E-learning tại VLU.

Giả thuyết H3: Giảng viên hướng dẫn có tác động đến sự hài lòng người sử dụng với hình thức đào tạo E-learning tại VLU.

**Hình 1: Mô hình nghiên cứu lý thuyết**



*Nguồn: Tác giả đề xuất*

Giả thuyết H4: Nội dung E-learning có tác động đến sự hài lòng của người sử dụng với hình thức đào tạo E-learning tại VLU.

Giả thuyết H5: Những sinh viên cảm nhận thiết kế khóa học trong các khóa học trực tuyến thuận lợi hơn sẽ báo cáo mức độ hài lòng của người sử dụng với hình thức đào tạo E-learning tại VLU.

Giả thuyết H6: Cá nhân hóa E-learning có tác động đến sự hài lòng của người sử dụng với hình thức đào tạo E-learning tại VLU.

### 3.2. Mẫu nghiên cứu

Về tiêu chí lấy mẫu: Các sinh viên khi tham gia nghiên cứu là những sinh viên đã trải qua giai đoạn chuyển tiếp từ học truyền thống sang học online trên hệ thống E-learning. Đó là các sinh viên từ khóa 25 đến khóa 28 - vừa vào học tại VLU, đã được trải nghiệm học online trên hệ thống E-learning lần đầu tiên.

### 3.3. Thu thập dữ liệu

Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ phòng công tác sinh viên, khoa và phòng quản lý đào tạo tại Trường Đại học Văn Lang như: Quyết định thành lập các tổ chức tại các khoa, Email và danh sách sách sinh viên khóa 25, khóa 26, khóa 27 và khóa 28. Ngoài ra, tác giả còn sử dụng các nguồn dữ liệu từ sách, báo, tạp chí khoa học chuyên ngành có nguồn gốc tin cậy.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu hỏi gồm 2 phần: phần một là những câu hỏi về thông tin cá nhân của sinh viên; phần hai gồm những câu hỏi nhằm đánh giá nhận thức sự khác biệt giữa

giảng dạy truyền thống và giảng dạy bằng hình thức đào tạo E-learning của sinh viên tại VLU.

### 3.4. Xử lý và phân tích dữ liệu

Phương pháp phân tích: Các phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng bao gồm: Thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy tuyến tính (OLS) để phục vụ cho việc giải quyết các mục tiêu nghiên cứu đề ra. Đầu tiên, tiến hành phân tích đặc điểm mẫu nghiên cứu thông qua các thống kê mô tả, sau đó thực hiện đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, giá trị thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá (EFA), để loại các biến có trọng số nhỏ hơn 0,5. Thang đo được chấp nhận khi giá trị hệ số KMO lớn hơn hoặc bằng 0,5 và nhỏ hơn hoặc bằng 1, Eigenvalue lớn hơn 1 và tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50%.

### 4. Kết quả và thảo luận

Phân tích thống kê mô tả: Tỷ lệ sinh viên các khóa học chênh lệch không đáng kể; trong đó sinh viên K25 chiếm tỷ lệ cao nhất với 44,3%, còn sinh viên K27 chiếm tỷ lệ thấp nhất 16,4%. Vì bảng khảo sát được phát ngẫu nhiên nên điều thống kê này không có ảnh hưởng đến kết quả. Ngành học: Kế toán - Kiểm toán chiếm 31,8%; Tài chính - Ngân hàng chiếm 20,9%; Quản trị kinh doanh chiếm 20,4%; Quan hệ công chúng chiếm 14,4%; Ngôn ngữ Anh chiếm 8,5% và ngành học khác chiếm 4%. Trong đó ngành học khác theo khảo sát gồm: Du lịch, Xã hội nhân văn, Điều dưỡng và kỹ thuật xét nghiệm y học, Điều dưỡng - Kỹ thuật y học, Kinh doanh thương mại, Công nghệ thông tin.

#### 4.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định cho thấy thang đo về nhận thức dễ sử dụng được đo lường qua 6 biến quan sát. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố này là  $0.833 > 0.6$  và tương quan biến tổng của các biến quan sát từ 0.425 đến 0.645 đều lớn hơn 0.3. Thang đo nhận thức sự hữu ích được đo lường qua 6 biến quan sát. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố này là  $0.845 > 0.6$  và tương quan biến tổng của các biến quan sát từ 0.440 đến 0.608 đều lớn hơn 0.3. Thang đo về giảng viên hướng dẫn được đo lường qua 6 biến quan sát. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố này là  $0.880 > 0.6$  và tương

quan biến tổng của các biến quan sát từ 0.597 đến 0.655 đều lớn hơn 0.3. Thang đo về nội dung E-learning được đo lường qua 4 biến quan sát. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố này là  $0.730 > 0.6$  và tương quan biến tổng của các biến quan sát từ 0.419 đến 0.687 đều lớn hơn 0.3. Thang đo về thiết kế khoá học được đo lường qua 4 biến quan sát. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố này là  $0.710 > 0.6$  và tương quan biến tổng của các biến quan sát từ 0.430 đến 0.520 đều lớn hơn 0.3. Thang đo về cá nhân người học E-Learning được đo lường qua 5 biến quan sát. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố này là  $0.871 > 0.6$  và tương quan biến tổng của các biến quan sát từ 0.532 đến 0.685 đều lớn hơn 0.3. Như vậy, kết quả kiểm định các thang đo trong mô hình nghiên cứu có mối quan hệ giữa các biến thành phần và thang đo là phù hợp.

#### 4.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích hệ số KMO = 0.753 ( $> 0.5$ ) nên dữ liệu phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố; tổng phương sai trích bằng 67.617% ( $> 50\%$ ) có thể khẳng định 67.61% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 6 nhân tố có 27 biến quan sát. Kết quả kiểm định Bartlett's với mức ý nghĩa Sig = 0.000  $< 0.05$ , chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trên tổng thể.

#### 4.3. Ma trận hệ số tương quan

Phân tích hệ số tương quan của các biến để xem xét mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và các biến

độc lập, cũng như giữa các biến độc lập với nhau trước khi tiến hành phân tích hồi quy. Nếu hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập lớn chứng tỏ giữa chúng có quan hệ với nhau và phân tích hồi quy tuyến tính có thể phù hợp. Tất cả các biến độc lập so với biến phụ thuộc đều có giá trị sig = 0,000  $< 0,001$ , do đó tất cả các biến đều có ý nghĩa thống kê.

#### 4.4. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Ta dùng hệ số xác định  $R^2$  (R-Square) để đánh giá sự phù hợp của mô hình. Hệ số xác định  $R^2$  đã được chứng minh là hàm không giảm theo biến số độc lập được đưa vào mô hình, tuy nhiên điều này cũng đã được chứng minh rằng không phải phương trình càng có nhiều biến thì sẽ càng phù hợp hơn với dữ liệu. Hệ số  $R^2$  điều chỉnh được sử dụng để phản ánh sát hơn mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến. (Bảng 1)

Hệ số tương quan  $R = 0.734$  vậy độ chặt chẽ của quan hệ tuyến tính của các biến trong mô hình cao. Giá trị kiểm định  $d = 1.884$  của Durbin-Watson (trong khoảng 1 - 3) nên ta tin tưởng giả thiết không có tự tương quan ở đây. (Bảng 2)

Hệ số  $R^2$  là 0.539, phân tích ANOVA có giá trị sig = 0.00  $< 0.05$ , chứng tỏ mô hình hồi quy này hoàn toàn phù hợp với tổng thể.

#### 5. Kết luận

Một số nhà nghiên cứu về E-learning cho rằng giảng viên hướng dẫn và các hoạt động giảng dạy là một lĩnh vực nghiên cứu bị bỏ quên và việc coi

Bảng 1. Kết quả phân tích R-Square

| Hệ số xác định R-Square, Anova |      |       |                  |                        |               |
|--------------------------------|------|-------|------------------|------------------------|---------------|
| Mô hình                        | R    | $R^2$ | $R^2$ hiệu chỉnh | Sai số ước lượng chuẩn | Durbin-Watson |
| 1                              | ,734 | ,539  | ,524             | ,28651                 | 2,197         |

Bảng 2. Kết quả phân tích ANOVA

| ANOVA <sup>a</sup> |                  |        |                        |       |        |
|--------------------|------------------|--------|------------------------|-------|--------|
| Biến thiên         | Tổng bình phương | Df     | Bình phương trung bình | F     | Sig    |
| 1                  | Hồi quy          | 18,585 | 6                      | 3,098 | 37,735 |
|                    | Số dư            | 15,925 | 194                    | ,082  |        |
|                    | Tổng             | 34,510 | 200                    |       |        |
|                    | Hồi quy          | 18,585 | 6                      | 3,098 | 37,735 |

nhệ vai trò của người giảng viên hướng dẫn E-learning là mục tiêu bị chỉ trích ngày càng nhiều (Arbaugh, 2010). Nghiên cứu này trình bày quan điểm lấy người hướng dẫn làm trung tâm về học tập trên E-learning, trong đó một số CSF của giáo dục trực tuyến được coi là các tham số lấy người hướng dẫn làm trung tâm (người giảng viên hướng dẫn và thiết kế khóa học) hoặc các tham số có thể được cải thiện nhờ đầu vào của người hướng dẫn (đối thoại giữa người hướng dẫn và sinh viên, sinh viên - đối thoại của sinh viên, tự điều chỉnh và động lực nội tại). Kết quả của nghiên cứu này có ý nghĩa quan trọng đối với các nhà quản lý và giáo dục tại VLU. Đầu tiên, một thông điệp rõ ràng và mạnh mẽ gửi tới các nhà quản trị giáo dục là giảng viên hướng dẫn giữ vai

trò nền tảng của giáo dục trực tuyến tại trường đại học. Đào tạo lại những người hướng dẫn để liên tục nâng cao kỹ năng và kiến thức của họ để họ có thể hoạt động tốt hơn với tư cách là người thiết kế khóa học, người điều hành cuộc thảo luận/công nghệ và người thúc đẩy là điều quan trọng. Thứ hai, thiết kế/cấu trúc khóa học là một nền tảng khác của giáo dục trực tuyến tại trường đại học. Người hướng dẫn chịu trách nhiệm đảm bảo duy trì chất lượng trong đào tạo. Trách nhiệm chính trong việc duy trì chất lượng như công nghệ khóa học và hỗ trợ người học thuộc về quản trị viên. Phương tiện cần thiết để đạt được các mục tiêu của khóa học, hỗ trợ sự tham gia của học sinh và hướng dẫn người học trên E-learning trở thành những người học tích cực ■

**Lời cảm ơn:**

**Nhóm tác giả trân trọng cảm ơn Trường Đại học Văn Lang đã giúp đỡ và tạo điều kiện để hoàn thành nghiên cứu này.**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. 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* 4.2
2. Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340.
3. Mohammadi, H. (2015). Investigating users perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Computers in human behavior*, 45, 359-374.
4. Martínez-Argüelles, M. J., & Batalla-Busquets, J. M. (2016). Perceived service quality and student loyalty in an online university. *International* 1183-1202.
5. Nguyễn Lê Hoàng Thụy Tố Quyên, Chung Tuyết Minh và Nguyễn Văn Đại (2022). "Nghiên cứu mô hình lựa chọn E-learning của sinh viên đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh". *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Khoa học xã hội* 17.1.
6. Roca, J. C., Chiu, C. M., & 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.
7. Tarhini, A., Hone, K. S., & Liu, X. (2013). Factors affecting students acceptance of e-learning environments in developing countries: A structural equation modeling approach. *International Journal of Information and Education Technology*, 3(1), 54-59.
8. 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* 57.4.

**Ngày nhận bài: 6/4/2023**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/4/2023**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 7/5/2023**

*Thông tin tác giả:*

**1. ThS. NGUYỄN VĂN TÂM**

**2. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO**

**3. NGUYỄN HẰNG QUỲNH HƯƠNG**

**4. HOÀNG TRÚC QUỲNH**

**Trường Đại học Văn Lang**

## **FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION WITH VAN LANG UNIVERSITY'S E-LEARNING ACTIVITIES**

- Master. **NGUYEN VAN TAM**<sup>1</sup>
- **NGUYEN THI PHUONG THAO**<sup>1</sup>
- **NGUYEN HANG QUYNH HUONG**<sup>1</sup>
- **HOANG TRUC QUYNH**<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Van Lang University

### **ABSTRACT:**

This study determines the factors affecting the student's satisfaction with Van Lang University's E-learning activities. The study's data is collected from 224 survey respondents who are Van Lang University's students from 25 to 28 courses, and the data is analyzed by the SPSS 22.0 software. Based on the study's findings, some recommendations are made, including orientations for training and development of E-learning site, Van Lang University's E-learning training design, and effective E-learning methods.

**Keywords:** perceived ease of use, perceived usefulness, instructors, E-learning content, course design, E-learning personalization.