

Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch và Ngoại ngữ khi học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Nguyễn Tất Thắng¹, Bùi Thị Hải Yến^{*2},
Trần Thúy Lan³

¹ Email: nguyentatthang@vnua.edu.vn

* Tác giả liên hệ

² Email: haiyen.hua@gmail.com

³ Email: ttlan@vnua.edu.vn

Học viện Nông nghiệp Việt Nam
Trâu Quỳ, Gia Lâm, Hà Nội, Việt Nam

TÓM TẮT: Bài viết xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch và Ngoại ngữ khi học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam. Nghiên cứu dựa trên kết quả khảo sát của 200 sinh viên từ khóa 63 - 66 đã từng tham gia học trực tuyến các học phần. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, có 4 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến theo thứ tự từ cao đến thấp là nhóm yếu tố giảng viên, chương trình giảng dạy, cơ sở vật chất và năng lực phục vụ. Từ kết quả đó, đề xuất một số giải pháp để nâng cao hiệu quả học trực tuyến của sinh viên như nâng cấp cơ sở vật chất hỗ trợ dạy học trực tuyến; tạo kho tài liệu điện tử và cập nhật đa dạng các tài liệu; nâng cao kĩ năng cho giảng viên dạy học trực tuyến, nâng cao nhận thức và kĩ năng cho đội ngũ hỗ trợ sinh viên trong học trực tuyến.

TỪ KHÓA: Học trực tuyến, mức độ hài lòng, sinh viên, Internet, Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

→ Nhận bài 10/9/2023 → Nhận bài đã chỉnh sửa 02/10/2023 → Duyệt đăng 15/11/2023.

DOI: <https://doi.org/10.15625/2615-8957/12311111>

1. Đặt vấn đề

Dạy học trực tuyến là xu hướng học tập ngày càng phổ biến trên thế giới trong thời đại 4.0 khi mà công nghệ thông tin và truyền thông bùng nổ, các công nghệ mới ra đời và thay đổi hàng giờ, cũng như nhờ sự phát triển của mạng Internet, các công nghệ kết nối và hiển thị. Học viện Nông nghiệp Việt Nam đã lựa chọn dạy học trực tuyến để duy trì hoạt động đào tạo và thực hiện theo đúng phương châm của Bộ Giáo dục và Đào tạo “Tạm dừng đến trường, không dừng việc học” trong thời gian chống dịch COVID-19 và cho đến nay vẫn triển khai lồng ghép với hình thức dạy học trực tiếp trên giảng đường. Tuy nhiên, câu hỏi đặt ra ở đây là: Các biện pháp triển khai cho học trực tuyến đã phù hợp hay chưa? Liệu đã thực sự làm sinh viên cảm thấy hài lòng khi tham gia hình thức học tập này? Đến nay vẫn chưa có công trình nghiên cứu nào sử dụng công cụ định lượng để đo sự hài lòng của sinh viên với hình thức học trực tuyến ở Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

Sinh viên Khoa Du lịch và Ngoại ngữ đang theo học tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam có các khóa học và số lượng sinh viên hoàn toàn đáp ứng được lượng mẫu điều tra. Hơn nữa, với đặc thù chuyên ngành đào tạo (Ngôn ngữ Anh và Sư phạm Công nghệ, Sư phạm kĩ thuật nông nghiệp), sinh viên của khoa cũng đã ít nhiều từng tiếp xúc với các phần mềm học tập trực tuyến hoặc phần mềm dạy học trực tuyến để nâng cao kiến thức và kĩ năng chuyên môn. Vì thế, hình thức học tập này đã được nhiều sinh viên của khoa làm quen, có những kiến thức, trải nghiệm thực tế trước khi tham gia học

tập theo hình thức này tại học viện. Từ đó, các em sẽ có những đánh giá chính xác, khách quan và đưa ra được các đề xuất cải tiến cho hình thức học trực tuyến. Nghiên cứu “Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch và Ngoại ngữ khi học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam” để tìm ra sự đánh giá của sinh viên với hình thức học tập này và đề xuất một số giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả dạy học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số cơ sở lí luận

2.1.1. Khái niệm liên quan

Học trực tuyến (hay còn gọi là E-learning), là phương thức học ảo thông qua một máy vi tính, điện thoại thông minh kết nối mạng với một máy chủ giáo viên cung cấp bài giảng điện tử và phần mềm cần thiết để có thể hỏi/ yêu cầu/ra đề cho người học từ xa [1].

Sự hài lòng của sinh viên là sự cảm nhận hay nhận thức của sinh viên về những giá trị giáo dục, những giá trị kiến thức hoặc giá trị dịch vụ mà trường đại học cung cấp. Tại đó, kì vọng của họ luôn thấp hoặc ngang bằng hoặc cao hơn với mức độ cảm nhận về những gì học được cung cấp từ cơ sở giáo dục đại học. Sự hài lòng là cơ sở căn bản để tạo nên lòng trung thành cho sinh viên trong học tập và cho cơ sở đào tạo [2].

Sự hài lòng của sinh viên khi tham gia học trực tuyến là quá trình hình thành sự hài lòng của người dùng với một hệ thống thông tin sẽ được bắt đầu từ việc sinh viên hình thành mong đợi của bản thân trước khi tiếp xúc với

hệ thống. Sau quá trình trải nghiệm, sinh viên sẽ đánh giá sự khác biệt giữa mong đợi ban đầu với kết quả thực tế nhận được, kết quả đánh giá sẽ dẫn đến sự hài lòng hay không hài lòng. Việc thiếu hỗ trợ về mặt kỹ thuật, tư vấn cho người dùng, tâm lý lo lắng của sinh viên về máy tính, về mức độ dễ sử dụng, khả năng linh hoạt của hệ thống, chất lượng nội dung, thái độ của giảng viên và hoạt động đánh giá sinh viên đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khi tham gia học trực tuyến [3].

2.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến

Vũ Hữu Đức và cộng sự (2019) cho rằng, có 7 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến bao gồm [4]: 1) Tổ chức: quản lý (khảo sát nhu cầu, quan hệ với đối tác, đăng ký học và đóng học phí...), học thuật (chất lượng giảng dạy, hỗ trợ giảng viên, tổ chức lớp học...), dịch vụ (thư viện, tham vấn, tư vấn...); 2) Sư phạm: phân tích nội dung, phân tích người học, phân tích mục tiêu, các phương pháp và chiến lược giảng dạy; 3) Công nghệ: cơ sở hạ tầng, thiết bị; 4) Giao diện: thiết kế trang, thiết kế nội dung, cách di chuyển giữa các trang, các thành phần, tính dễ sử dụng và dễ truy cập; 5) Đánh giá: đánh giá người học, đánh giá việc giảng dạy và đánh giá môi trường học tập; 6) Quản trị: duy trì môi trường học tập, phổ biến thông tin; 7) Hỗ trợ: hỗ trợ kỹ thuật, hỗ trợ trực tuyến khác...

Theo Phạm Thị Mộng Hằng (2020), có 4 nhóm chính để đo lường mức độ hài lòng của sinh viên với học trực tuyến, đó là [5]: 1) Nội dung và thiết kế thể hiện qua bài giảng cần được cập nhật liên tục và nội dung phải thể hiện hiệu quả và hữu hiệu đối với người học; 2) Cộng đồng học tập gồm người hướng dẫn, sinh viên trong và ngoài lớp, sự thuận tiện trong thảo luận với giảng viên, sinh viên và sự dễ dàng trong chia sẻ thông tin; 3) Cá nhân hóa thể hiện tính chủ động của người học trong việc kiểm soát quá trình học tập từ phía sinh viên và giảng viên; 4) Khía cạnh công nghệ liên quan đến sự thân thiện và dễ tương tác với người dùng, sự ổn định trong hoạt động và sử dụng hiệu quả các thành phần trong hệ thống.

Theo Nguyễn Thị Ngọc Diệp, Đoàn Thị Hồng Nga (2021), mức độ hài lòng liên quan đến chất lượng đào tạo ở đại học bao gồm chức năng và hoạt động như sau: 1) Chương trình đào tạo; 2) Chất lượng giảng viên giảng dạy; 3) Cơ sở vật chất; 4) Đặc điểm sinh viên; 5) Quản lý - hành chính và hệ thống tương tác [6].

Dựa trên các cơ sở nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên trong học trực tuyến ở trên, nghiên cứu của chúng tôi sẽ đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến dựa trên 4 nhóm yếu tố: 1) Cơ sở vật chất; 2) Chương trình giảng dạy; 3) Giảng viên; 4) Năng lực phục vụ.

2.1.3. Phương pháp nghiên cứu

- *Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp*: Nghiên cứu các cơ sở lý thuyết, các bài báo, các công trình nghiên cứu, các số liệu thống kê có liên quan đến đề tài nghiên cứu, trên cơ sở đó tiến hành phân tích, tổng hợp và kế thừa để xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài.

- *Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp*: Khảo sát 200 sinh viên Khoa Du lịch và Ngoại ngữ (160 sinh viên hệ chính quy từ K63-K66 Sư phạm Công nghệ và Ngôn ngữ Anh; 40 sinh viên hệ liên thông K65 Sư phạm Kỹ thuật nông nghiệp định hướng nghề nghiệp), Học viện Nông nghiệp Việt Nam thông qua bảng hỏi. Bảng hỏi được xây dựng để thu thông tin mức độ hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, chương trình giảng dạy, giảng viên, năng lực phục vụ.

- *Phương pháp xử lý số liệu*: Giá trị trung bình, độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

2.2. Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Du lịch và Ngoại ngữ khi học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam

2.2.1. Thông tin cơ bản của đối tượng được khảo sát

Bảng 1: Thông tin cơ bản của sinh viên được khảo sát

STT	Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Ngành học	200	100
1.1	Sư phạm kỹ thuật	40	20
1.2	Sư phạm công nghệ	8	4
1.3	Ngôn ngữ Anh	152	76
2	Hệ học	200	100
2.1	Chính quy K63-K66	160	80
2.2	Liên thông K65 Sư phạm Kỹ thuật nông nghiệp	40	20
3	Điểm trung bình Kì 1 năm học 2021 - 2022	200	100
3.1	Dưới 2.0	25	12,5
3.2	2.0 - 2.49	67	33,5
3.3	2.5 - 3.19	93	46,5
3.4	3.2 - 3.59	12	6
3.5	3.6 - 4.0	3	1,5
4	Địa điểm học trực tuyến	200	100
4.1	Nhà	145	72,5
4.2	Trường	12	6
4.3	Kí túc xá/Nhà trọ	37	18,5
4.4	Khác	6	3
5	Thiết bị sử dụng học trực tuyến	200	100
5.1	Điện thoại	96	48

STT	Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ (%)
5.2	Máy tính bàn	29	14,5
5.3	Laptop	75	37,5
5.4	Thiết bị khác	0	0

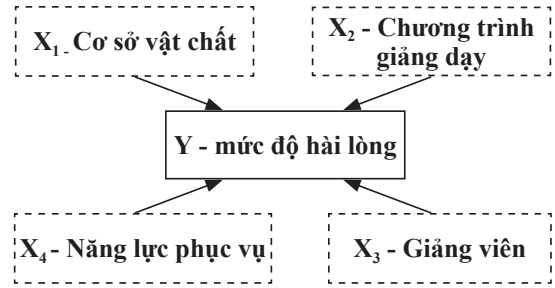
(Nguồn: Số liệu điều tra)

Bảng 1 cho thấy, có 76% sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh và 24% sinh viên ngành Sư phạm, phù hợp với thực tế khi số lượng sinh viên hiện có của khoa hiện nay thì ngành Ngôn ngữ Anh vẫn chiếm đa số. Xét theo hệ học, có 80% sinh viên chính quy (Ngôn ngữ Anh, Sư phạm Công nghệ) và 20% sinh viên liên thông lên đại học của ngành Sư phạm Kỹ thuật nông nghiệp theo định hướng nghề nghiệp là đối tượng đã tốt nghiệp cao đẳng, hiện đang là giáo viên giảng dạy tại các trường trung học cơ sở với số năm kinh nghiệm từ 5 năm trở lên. Điểm trung bình học tập của sinh viên được khảo sát có 54% ở mức Khá, Giỏi, Xuất sắc và 46% ở mức Trung bình, Yếu. Ở mức học lực nào cũng có sinh viên được khảo sát vì thế đánh giá mức độ hài lòng đối với học trực tuyến đảm bảo tính khách quan. Địa điểm học trực tuyến của phần lớn sinh viên là tại nhà để hạn chế sự lây lan của dịch bệnh COVID-19 nhưng vẫn có 27,5% sinh viên học trực tuyến tại trường, kí túc xá, nhà trọ hoặc địa điểm khác. Đối với thiết bị sử dụng học trực tuyến, có 48% sinh viên sử dụng điện thoại thông minh và 37,5% sinh viên sử dụng laptop để học tập. Đây cũng được coi là những thiết bị hữu hiệu trong học trực tuyến do tiện lợi có thể đem theo mọi nơi.

2.2.2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến

a. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu đã xác định được 4 nhóm yếu tố đại diện cho 30 biến độc lập ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên để đưa vào mô hình nghiên cứu sau (xem Hình 1).



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

b. Kết quả phân tích thống kê và độ tin cậy - Cronbach's Alpha

Kết quả thống kê Bảng 2 cho thấy, nhóm tiêu chí chương trình giảng dạy và giảng viên có giá trị trung bình từ 3,52 - 4,06 tương đương với mức độ “hài lòng” trong phiếu khảo sát. Điều này có nghĩa là, 100% sinh viên đánh giá hài lòng với tiêu chí giảng dạy và giảng viên. Trong khi đó, nhóm tiêu chí cơ sở vật chất có 1 nội dung VC4 - Học viện có đầy đủ các video hướng dẫn cài đặt và sử dụng phần mềm MS Teams cho học trực tuyến và nhóm tiêu chí năng lực phục vụ có tới 3 nội dung là PV3 - Nhân viên hành chính phụ trách đào tạo (Ban Quản lí đào tạo, trợ lí khoa) có thái độ phục vụ tốt, nhiệt tình và tôn trọng sinh viên khi giải quyết các vấn đề trong học trực tuyến, PV5 - Các thông tin liên quan tới học trực tuyến của Học viện được cập nhật kịp thời và thông báo đầy đủ trên Website và tới sinh viên, PV4 - Công tác tổ chức thi nghiêm túc, chặt chẽ, phù hợp có giá trị trung bình ở mức 2,6 - dưới 3,4 có nghĩa được sinh viên đánh giá ở mức “Bình thường”. Điều đó cho thấy mức độ hài lòng ở các nội dung này không cao. Ngoài ra, tất cả các nội dung khảo sát đều không đạt được mức “rất hài lòng” (giá trị trung bình từ 4,2 - 5), cho thấy sinh viên chưa hài lòng ở mức độ cao nhất với học trực tuyến.

Kết quả phân tích độ tin cậy cho thấy, 30 biến độc lập trong mô hình nghiên cứu đều có hệ số Cronbach's Alpha nằm trong khoảng [0,6 - 0,95], hệ số tương quan

Bảng 2: Kết quả phân tích thống kê và độ tin cậy - Cronbach's Alpha

Tiêu chí	Nội dung đánh giá	Mã hóa	Giá trị trung bình	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu biến bị loại
1. Cơ sở vật chất (VC)	1.1. Phần mềm MS Teams dùng trong học trực tuyến để cài đặt và sử dụng.	VC1	3,52	0,570	0,779
	1.2. Phần mềm MS Teams có đầy đủ chức năng cần thiết hỗ trợ cho học trực tuyến.	VC2	3,48	0,571	0,78
	1.3. Phần mềm MS Teams chạy ổn định và ít gặp sự cố trong suốt quá trình học trực tuyến.	VC3	3,42	0,565	0,780
	1.4. Học viện có đầy đủ các video hướng dẫn cài đặt và sử dụng phần mềm MS Teams cho học trực tuyến.	VC4	3,30	0,629	0,761
	1.5. Đường truyền Internet kết nối giữa giảng viên và sinh viên trong giờ học trực tuyến đáp ứng yêu cầu.	VC5	3,76	0,698	0,757
	1.6. Lớp học trực tuyến có số lượng sinh viên hợp lí.	VC6	3,73	0,552	0,715
	1.7. Lớp học trực tuyến phù hợp với các học phần.	VC7	3,68	0,536	0,698

Tiêu chí	Nội dung đánh giá	Mã hóa	Giá trị trung bình	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu biến bị loại
2. Chương trình giảng dạy (GD)	2.1. Bài giảng được thiết kế ngắn gọn, đầy đủ nội dung và phù hợp với lớp học trực tuyến.	GD1	3,81	0,583	0,762
	2.2. Các tài liệu học tập, tài liệu tham khảo của các lớp học trực tuyến được cung cấp đầy đủ và dễ tiếp cận.	GD2	3,68	0,630	0,740
	2.3. Lịch học và lớp học trực tuyến được thông báo rõ ràng và kịp thời.	GD3	3,87	0,648	0,732
	2.4. Mục tiêu, kế hoạch và hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập được quy định rõ ràng và cung cấp đầy đủ ở lớp học trực tuyến.	GD4	3,53	0,587	0,762
	2.5. Hình thức kiểm tra, đánh giá kết quả học phần phù hợp với hình thức học trực tuyến.	GD5	3,76	0,597	0,698
	2.6. Lịch thi trực tuyến được sắp xếp phù hợp và thuận lợi cho sinh viên.	GD6	3,72	0,631	0,712
	2.7. Đề thi sát với chương trình nội dung học trực tuyến.	GD7	3,63	0,625	0,708
3. Giảng viên (GV)	3.1. Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy.	GV1	4,06	0,553	0,748
	3.2. Giảng viên có trang phục và tác phong phù hợp với giảng dạy trực tuyến.	GV2	3,52	0,633	0,710
	3.3. Giảng viên sử dụng tốt các thiết bị hỗ trợ giảng dạy trực tuyến.	GV3	3,87	0,667	0,688
	3.4. Giảng viên kiểm soát và theo dõi chặt chẽ quá trình học trực tuyến của sinh viên.	GV4	3,82	0,511	0,769
	3.5. Giảng viên tạo được hứng thú và tính tích cực của sinh viên trong giờ học trực tuyến.	GV5	3,91	0,649	0,724
	3.6. Giảng viên tổ chức các hoạt động dạy học phù hợp với hình thức học trực tuyến.	GV6	3,72	0,633	0,740
	3.7. Giảng viên luôn tạo điều kiện để sinh viên tham gia vào bài học và thảo luận.	GV7	3,69	0,655	0,718
	3.8. Giảng viên luôn nhiệt tình, thân thiện và cởi mở trong quá trình giảng dạy trực tuyến.	GV8	3,76	0,713	0,786
	3.9. Giảng viên giao bài tập và thời gian hoàn thành bài tập phù hợp với sinh viên.	GV9	3,61	0,602	0,833
	3.10. Giảng viên đánh giá kết quả học tập trực tuyến chính xác và công bằng.	GV10	3,66	0,651	0,813
	3.11. Giảng viên luôn hỗ trợ sinh viên trong học trực tuyến.	GV11	3,58	0,749	0,769
4. Năng lực phục vụ (PV)	4.1. Khoa và Học viện luôn hỗ trợ sinh viên nhanh và kịp thời trong học trực tuyến.	PV1	3,62	0,594	0,932
	4.2. Cán bộ phụ trách hỗ trợ kĩ thuật quá trình học trực tuyến luôn thân thiện và tận tâm khi giải quyết các yêu cầu của sinh viên.	PV2	3,49	0,789	0,754
	4.3. Nhân viên hành chính phụ trách đào tạo (Ban Quản lí đào tạo, trợ lí Khoa) có thái độ phục vụ tốt, nhiệt tình và tôn trọng sinh viên khi giải quyết các vấn đề trong học trực tuyến.	PV3	2,87	0,557	0,832
	4.4. Công tác tổ chức thi nghiệm túc, chặt chẽ, phù hợp.	PV4	3,29	0,626	0,783
	4.5. Các thông tin liên quan tới học trực tuyến của Học viện được cập nhật kịp thời và thông báo đầy đủ trên Website và tới sinh viên.	PV5	3,06	0,549	0,752

biến tổng $> 0,3$. Như vậy, có 30 biến quan sát đủ tin cậy, đủ điều kiện để tiếp tục đưa vào nghiên cứu.

c. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả kiểm tra EFA có hệ số KMO (Kaiser - Meyer - Olkin) = 0,848, thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$ và $Sig = 0,000 < 0,05$ cho thấy mức ý nghĩa của tập hợp dữ liệu đưa vào phân tích nhân tố cao, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện, chứng tỏ mô hình phân tích nhân tố phù hợp (xem Bảng 3).

Tổng phương sai trích của biến độc lập là 66,27 $> 50\%$ (phân tích EFA đạt yêu cầu). Số liệu này cho thấy, 66,27% sự thay đổi của nhân tố kết quả là do các yếu tố (biến) đưa ra trong mô hình tạo nên, tức là các biến quan sát trong nghiên cứu này đã giải thích được 66,27% sự biến thiên của mức độ hài lòng của sinh viên ở khoa Du lịch và Ngoại ngữ khi học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

Bảng 3: Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's Test

TT	Chỉ tiêu	Giá trị	
1	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0,848	
2	Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1589,571
		Df	196
		Sig.	0,000

Kết quả trọng số tải của ma trận xoay cho thấy từ 4 nhóm yếu tố với 30 biến quan sát được sắp xếp thành 4 nhóm không theo thứ tự ban đầu, trọng số tải $> 0,5$ được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Như vậy, có thể khẳng định được từng yếu tố trong mỗi nhân tố có sự tương quan với nhân tố mà yếu tố đó là thành phần, phân tích EFA có

ý nghĩa thực tiễn. Kết quả trọng số tải chỉ ra thứ tự ảnh hưởng từng yếu tố trong mỗi nhóm tiêu chí tới sự hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến từ cao xuống thấp:

Nhóm tiêu chí cơ sở vật chất: Đầu tiên là sự ổn định của đường truyền Internet kết nối giữa giảng viên và sinh viên; tiếp theo là số lượng sinh viên trong lớp; kế tiếp là sự phù hợp hình thức học trực tuyến với học phần; cuối cùng là các ưu điểm của phần mềm dạy học trực tuyến sử dụng.

Nhóm tiêu chí chương trình giảng dạy: Đầu tiên là sự rõ ràng và kịp thời của lịch học và lớp học; tiếp theo là bài giảng thiết kế ngắn gọn, đầy đủ và phù hợp với nội dung học phần; kế tiếp là hình thức kiểm tra đánh giá và lịch thi được sắp xếp phù hợp; cuối cùng là tài liệu học tập, tài liệu tham khảo được cung cấp đầy đủ để tiếp cận, đề thi sát với nội dung học trực tuyến.

Nhóm tiêu chí giảng viên: Đầu tiên là đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy; tiếp theo là tạo được hứng thú và tích cực của sinh viên trong giờ học; kế tiếp là khả năng sử dụng thiết bị hỗ trợ, mức độ kiểm soát và theo dõi sinh viên, sự nhiệt tình cởi mở trong quá trình dạy học...; cuối cùng là trang phục và tác phong của giảng viên trong lớp học trực tuyến.

Nhóm tiêu chí năng lực phục vụ: Đầu tiên là sự hỗ trợ nhanh và kịp thời của Khoa, Học viện trong học trực tuyến; tiếp theo là sự tận tâm và thân thiện của cán bộ phụ trách kỹ thuật khi giải quyết yêu cầu của sinh viên; kế tiếp là công tác tổ chức thi nghiêm túc, chặt chẽ,...; cuối cùng là sự nhiệt tình thân thiện và tôn trọng của cán bộ phụ trách đào tạo khi giải quyết vấn đề với sinh viên.

d. Phân tích hồi quy và xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố

Kết quả Bảng 4 với mức ý nghĩa Sig. < 0,05, cho thấy các biến đều có ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của sinh viên. Giá trị VIF của các biến đều lớn hơn 1 điều này cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến trong phân tích này. Mô hình hồi quy như sau:

Thứ tự của các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên khoa Du lịch và Ngoại ngữ khi học trực tuyến như sau: cao nhất là giảng viên đóng góp 32,05%, tiếp đến là chương trình giảng dạy đóng góp

28,85%, sau đó đến cơ sở vật chất đóng góp 22,54% và thấp nhất là năng lực phục vụ đóng góp 16,56%.

Tóm lại, nhân tố giảng viên được đánh giá là có sự ảnh hưởng lớn đối với mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến. Vì vậy, bên cạnh kiến thức chuyên môn tốt thì giảng viên hướng dẫn đóng vai trò quan trọng trong việc khuyến khích sự tham gia tương tác và tạo động lực học tập của sinh viên thông qua phương pháp giảng dạy, cách thức tổ chức bài học, bài tập, bài kiểm tra.

2.2.3. Một số giải pháp nhằm mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến tại Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Thứ nhất, với giảng viên, cần đảm bảo kế hoạch lên lớp và thời gian lên lớp đúng theo thời khóa biểu; cần bổ sung thêm kỹ năng sử dụng, khai thác phần mềm dạy học trực tuyến hiện nay để tổ chức lớp học, xây dựng và triển khai được bài giảng điện tử phát huy được tính tích cực và tương tác cao của sinh viên tham dự như kỹ năng chia nhóm thảo luận, kỹ năng sử dụng bảng tương tác, kỹ năng xây dựng trò chơi quizzz...

Thứ hai, với chương trình giảng dạy, cần đa dạng hóa các tài liệu điện tử (giáo trình, bài giảng, bài tập, đề kiểm tra, hoặc cả video ghi lại bài học...) để sinh viên có thể đọc tìm hiểu và xem lại trong ôn tập kiến thức. Bên cạnh đó, có thể tạo ra kho học liệu điện tử và sinh viên có thể truy cập bằng tài khoản mã sinh viên.

Thứ ba, với cơ sở vật chất, học viện cần sửa chữa, đầu tư mua mới các thiết bị để đảm bảo đường truyền kết nối trong dạy học trực tuyến ổn định, hoạt động liên tục thông suốt như: Thiết bị đầu cuối của các đơn vị, trung tâm dữ liệu, các hệ thống đường kết nối LAN/WAN và Internet tốc độ cao, các phòng học/hướng dẫn học trực tuyến, các hệ thống website, diễn đàn và phần mềm dạy học online chuyên dụng,...

Thứ tư, với năng lực phục vụ, học viện cần nâng cao nhận thức về trách nhiệm và nhiệm vụ cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ sinh viên khi học trực tuyến ở cấp khoa, cấp học viện. Đồng thời, sinh viên cũng được đánh giá hàng năm đối với đội ngũ cán bộ hỗ trợ (hiện nay mới có đánh giá giảng viên). Học viện tổ chức các khóa bồi

Bảng 4: Hệ số hồi quy - Coefficients

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		Mức độ đóng góp của các nhóm yếu tố (%)	Tầm quan trọng của các nhóm yếu tố
	B	Beta		Chấp nhận	VIF		
(Constant)	-0,353						
X1	0,198	,211	0,001	0,612	1,635	22,54	3
X2	0,285	,270	0,000	0,567	1,761	28,85	2
X3	0,371	,300	0,002	0,742	1,349	32,05	1
X4	0,164	,155	0,004	0,731	1,367	16,56	4

đường nâng cao kỹ năng giải quyết vấn đề trong quá trình giao tiếp với sinh viên, xây dựng bộ quy tắc ứng xử đối với các lớp học online cho giảng viên và đội ngũ cán bộ phục vụ để đáp ứng được sự hài lòng của sinh viên trong thời gian học tập tại học viện.

3. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã làm rõ được những vấn đề liên quan mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến thông qua 4 nhóm nhân tố là cơ sở vật chất, chương trình giảng dạy, giảng viên, năng lực phục vụ. Đa số tiêu chí đạt được mức “hài lòng” của sinh viên khi học trực tuyến, một số tiêu chí còn ở mức “bình thường” cho thấy sinh viên còn có những băn khoăn khi học trực tuyến, không có tiêu chí nào đạt mức “rất hài lòng”. Mô hình nghiên cứu được đề xuất và kiểm định về mối

trương quan giữa các nhân tố với mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến là mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến = $0,198 * \text{Cơ sở vật chất} + 0,285 * \text{Chương trình giảng dạy} + 0,371 * \text{Giảng viên} + 0,165 * \text{Năng lực phục vụ} + (-0,353)$. Trong đó, cao nhất là giảng viên đóng góp 32,05%; tiếp đến là chương trình giảng dạy đóng góp 28,85%; sau đó đến cơ sở vật chất đóng góp 22,54%; thấp nhất là năng lực phục vụ đóng góp 16,56%.

Để nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên trong thời gian tới cần thực hiện đồng bộ các giải pháp như sau: nâng cấp cơ sở vật chất hỗ trợ dạy học trực tuyến; tạo kho tài liệu điện tử và cập nhật đa dạng các tài liệu; nâng cao kỹ năng cho giảng viên dạy học trực tuyến, nâng cao nhận thức và kỹ năng cho đội ngũ hỗ trợ sinh viên trong học trực tuyến.

Tài liệu tham khảo

- [1] Đào Thiện Quốc, (2017), *Tài nguyên giáo dục mở (OER) và đào tạo trực tuyến (E-learning)*, Kì yếu hội thảo quốc gia Đào tạo trực tuyến trong thời kì Cách mạng công nghiệp 4.0, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [2] Bùi Kiên Trung, (2016), *Chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng và mức độ trung thành của sinh viên trong đào tạo từ xa E-learning*, Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [3] Phan Thị Ngọc Thanh - Nguyễn Ngọc Thông - 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), tr.18 - 28.
- [4] Vũ Hữu Đức và cộng sự, (2019), *Nghiên cứu về phương thức học tập, đào tạo dựa trên công nghệ thông tin (E-learning) trong giáo dục đại học và đào tạo trực tuyến mở dành cho đại chúng MOOCs (Massive Online Open Course): Kinh nghiệm thế giới và ứng dụng tại Việt Nam*, Đề tài Khoa học cấp Quốc gia.
- [5] Phạm Thị Mộng Hằng, (4/2020), *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, số 476, kì 2.
- [6] Nguyễn Thị Ngọc Diệp - Đoàn Thị Hồng Nga, (01/2021), *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học bằng E - learning trong bối cảnh COVID-19 tại Trường Đại học Lạc Hồng*, Tạp chí Giáo dục, số 493, kì 1, tr. 59-64.

STUDENTS' SATISFACTION ON ONLINE LEARNING IN THE FACULTY OF TOURISM AND FOREIGN LANGUAGES MAJORS AT VIETNAM NATIONAL UNIVERSITY OF AGRICULTURE

Nguyen Tat Thang¹, Bui Thi Hai Yen^{*2},
Tran Thy Lan³

¹ Email: nguyentatthang@vnua.edu.vn

* Corresponding author

² Email: haiyen.hua@gmail.com

³ Email: ttlan@vnua.edu.vn

Vietnam National University of Agriculture
Trau Quy, Gia Lam, Hanoi, Vietnam

ABSTRACT: *The article identifies the factors affecting students' satisfaction with E-learning activities in the Faculty of Tourism and Foreign Languages Major at Vietnam National University of Agriculture. The research is based on the survey data of 200 students from 63rd to 66th courses who had participated in online learning courses. The results show four factors ranked in descending order of: lecturers, syllabus, infrastructure, and service capacity. From that result, some solutions are proposed to improve the effectiveness of students' online learning, such as upgrading facilities to support E-learning, creating and updating an electronic document library, improving the lecturers' online teaching skills, and raising staff's awareness and skills for supporting students in E-learning.*

KEYWORDS: E-learning, satisfaction, student, internet, Vietnam National University of Agriculture.