

# Chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng và mức độ trung thành của sinh viên trong môi trường đào tạo trực tuyến: Một nghiên cứu thực nghiệm ở Việt Nam

Bùi Kiên Trung\*, Lưu Đức Trung\*\*

Ngày nhận: 30/9/2015

Ngày nhận bản sửa: 15/10/2015

Ngày duyệt đăng: 25/10/2015

## Tóm tắt:

Nghiên cứu này nhằm mục đích tìm ra mối quan hệ giữa các nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ đào tạo đối với sự hài lòng và mức độ trung thành của sinh viên trong đào tạo trực tuyến. Phương pháp nghiên cứu dựa trên kết hợp nghiên cứu định tính và định lượng với kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc. Kết quả cho thấy cả 3 nhân tố đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục trực tuyến (hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến, hệ thống giảng viên hướng dẫn và dịch vụ hỗ trợ) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên và sự hài lòng của sinh viên là nền tảng hình thành mức độ trung thành của sinh viên trong môi trường đào tạo trực tuyến.

**Từ khóa:** Đào tạo từ xa, chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của sinh viên, sự trung thành của sinh viên, E-learning.

## Training service quality, satisfaction and loyalty of students: An empirical study in Vietnam

### Abstract

This study aims at investigating the relationship between the factors determining the services quality of training and the students' satisfaction and loyalty in E-learning. Both qualitative and quantitative methods were used in this study. The results of SEM show that all three factors that measure the services quality of training in E-learning (i.e. information technology system online, instructors and services support of training) have positive effects on the student satisfaction, and student satisfaction is positively related to the loyalty of students in E-learning.

**Keywords:** E-learning, Training service quality, students' satisfaction, students' loyalty

## 1. Giới thiệu

Đào tạo trực tuyến là một phương thức học tập không hoàn toàn mới trên thế giới nhưng chỉ mới bắt đầu hình thành và phát triển ở Việt Nam, đặc biệt khi hệ thống công nghệ thông tin có thêm nhiều ứng dụng mang tính cách mạng như hiện nay. Với phương thức học tập mới, đáp ứng tiêu chí tiết kiệm thời gian, tiết kiệm chi phí và tạo điều kiện tối đa hỗ trợ sinh viên học tập, người học tiếp cận với kiến thức ở mọi lúc và mọi nơi.

Mặc dù có nhiều trường đại học cung cấp dịch vụ hỗ trợ đào tạo trực tuyến nhưng có rất ít trường lưu tâm và chú ý tới chất lượng dịch vụ, thậm chí còn tụt hậu so với nhu cầu và kỳ vọng ngày càng cao của sinh viên tham gia học tập trực tuyến.

Trong những năm qua, Việt Nam có nhiều trường đại học áp dụng chiến lược hướng tới khách hàng là sinh viên. Tuy nhiên, vẫn chưa có nghiên cứu nào để đo lường hay đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo phục vụ người học. Đây chính là lỗ hổng và căn cứ xác đáng cho việc tìm ra giải pháp cụ thể trong đào

tạo nhằm hướng tới khách hàng là sinh viên. Trong các nhân tố ảnh hưởng tới mức độ trung thành của sinh viên trong đào tạo trực tuyến, sự hài lòng đóng vai trò rất quan trọng.

## **2. Mô hình và giả thiết nghiên cứu**

### **2.1. Cơ sở lý luận**

Việc cung ứng dịch vụ đóng vai trò quan trọng cho sự thành công của một tổ chức giáo dục, cụ thể là sự phục vụ của các cá nhân trong tổ chức cung ứng dịch vụ đang tạo ra chất lượng cho tổ chức và khách hàng là sinh viên của mình. Các nhà nghiên cứu và quản lý giáo dục đã bắt đầu đưa khái niệm thương mại hóa vào trong ngành giáo dục, khái niệm chất lượng dịch vụ giáo dục được xác định là một thành phần cốt lõi để giáo dục thành công. Sinh viên được coi như một khách hàng thực sự của tổ chức giáo dục và sản phẩm bán cho sinh viên chính là sản phẩm đào tạo.

Đối với giáo dục trực tuyến, chất lượng được đánh giá bởi ba yếu tố chính: chất lượng dịch vụ giáo dục và chất lượng dịch vụ điện tử và những kiến thức truyền tải. Uppal & Gulliver (2012) đã vận dụng mô hình SERVQUAL và cải tiến nó để đánh giá chất lượng dịch vụ trong đào tạo trực tuyến và kết luận rằng chất lượng dịch vụ trong đào tạo trực tuyến được đánh giá ngoài 5 nhân tố chính mà mô hình SERVQUAL đưa ra còn một nhân tố khác có ảnh hưởng rất lớn đó là học liệu học tập. Tài liệu học tập trong môi trường trực tuyến được cung cấp qua hệ thống công nghệ trực tuyến, ngoài chất lượng của nội dung thì nó còn phải thể hiện trên trang website hệ thống một cách rõ ràng, hợp lý và bắt mắt.

Cụm từ “sự hài lòng của sinh viên” có thể được hiểu theo nhiều cách, Browne & cộng sự (1998) nhận thấy trong trường đại học, sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào chất lượng của khóa học, các hoạt động giảng dạy và các yếu tố khác có liên quan tới hỗ trợ của trường đại học. Giảng viên cần phải tỏ ra thông cảm, đối xử nhẹ nhàng với sinh viên và sẵn sàng giúp đỡ khi sinh viên cần họ hoặc chỉ đơn giản là lắng nghe nguyện vọng của người học.

Sự hài lòng của sinh viên có thể được định nghĩa là nhận thức của các sinh viên liên quan đến kinh nghiệm học đại học và giá trị giáo dục nhận được khi tham gia học tập tại một cơ sở giáo dục (Astin, 1993). Sự hài lòng là một kết quả quan trọng cần có tức thì (Astin, 1993, 278). Trong đó, nó ảnh hưởng

đến mức độ động lực của sinh viên (Donohue & Wong, 1997), đó là một yếu tố tâm lý quan trọng trong thành công học tập. Sự hài lòng cũng là yếu tố dự báo đáng tin cậy về khả năng nhớ kiến thức của sinh viên (Astin, 1993).

Có thể nói, sự hài lòng của học viên được thể hiện trên rất nhiều sự cảm nhận: cảm nhận về chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến, chất lượng giảng viên và học liệu, chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Khảo sát điều tra cuối khóa học tiến hành trên từng học viên là cơ sở cung cấp cho nhà quản lý những thông tin có giá trị về mức độ hài lòng của học viên, từ đó đưa ra những biện pháp để cải thiện chất lượng khóa học hoặc chương trình học (Chute & cộng sự, 1999)

Theo Helgesen & Nettet (2007), lòng trung thành của sinh viên thực sự rất quan trọng đối với các tổ chức giáo dục đại học. Lòng trung thành của sinh viên (khách hàng) có mối liên hệ mật thiết với hai yếu tố: sự thỏa mãn của sinh viên và chất lượng của dịch vụ đào tạo. Mức độ trung thành của sinh viên còn được thể hiện ở khả năng truyền cảm hứng về sự hài lòng sang người khác, khi có được sự hài lòng, sinh viên sẵn sàng chia sẻ và giới thiệu với bạn bè và người thân. Khi được hưởng một dịch vụ giáo dục tốt, sinh viên có những ý kiến phản hồi tốt hơn về chương trình, cùng đóng góp xây dựng để chương trình ngày càng hoàn thiện hơn và có những định hướng tương lai tốt hơn đối với nền giáo dục của một đơn vị tổ chức đào tạo.

Việc tham gia vào một khóa học khác cùng cơ sở đào tạo, việc giới thiệu các giảng viên của mình cho bạn bè và tự hào về chương trình học của mình tại cơ sở giáo dục là một trong những yếu tố thể hiện sự trung thành của sinh viên sau khi cảm nhận được sự thỏa mãn của mình đối với chương trình đã và đang theo học. Sự trung thành đồng nghĩa với việc sinh viên tin tưởng vào cơ sở đào tạo, tin tưởng rằng lựa chọn của họ là phù hợp, là định hướng đúng đắn trên con đường tiếp cận trí thức và hoàn thiện bản thân.

### **2.2. Mô hình và giả thiết nghiên cứu**

Theo lý thuyết khoảng trống, chất lượng dịch vụ quyết định bởi sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và trải nghiệm thực tế đối với nhà cung cấp dịch vụ. Chất lượng dịch vụ có thể bị ảnh hưởng bởi các nhân tố mang tính cá nhân hoặc những nhân tố không mang tính chất cá nhân.

Han & Baek (2004) đã vận dụng công cụ

SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng trực tuyến, sự hài lòng của khách hàng và lòng trung thành của khách hàng. Kết quả cho thấy SERVQUAL phần nào đáp ứng được tính phù hợp để đo lường một phần chất lượng dịch vụ ngân hàng trực tuyến đứng về khía cạnh “phần mềm”, nhân tố cụ thể: tính hữu hình, tính tin cậy, khả năng đáp ứng và sự đồng cảm cấu thành chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Hơn nữa, nghiên cứu còn cho rằng có mối quan hệ nhất định giữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ với sự hài lòng của khách hàng và khám phá ra mối quan hệ giữa sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng trong đánh giá chất lượng dịch vụ trực tuyến của ngân hàng.

Nghiên cứu của Cai & Jun (2001) đã chỉ ra 17 nhân tố chính đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử được chia ra làm 3 thành tố chính: Chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến và chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Chất lượng dịch vụ khách hàng được đánh giá bởi 10 nhân tố bao gồm: độ tin cậy, tính đáp ứng, sự hoàn thành, khả năng đối phó, cử chỉ, sự tín nhiệm, tính truy cập, tính tương tác, sự hiểu biết khách hàng, sự cộng tác, tính cầu thị. Chất lượng hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến được đánh giá bởi 6 nhân tố bao gồm: Nội dung thông tin, tính chính xác, dễ dàng sử dụng, tính cập nhật, hình ảnh, bảo mật.

Trong nghiên cứu này, khi đưa ra sự lựa chọn lý thuyết làm nền tảng để nghiên cứu, tác giả cũng đã lựa chọn kết quả của Han và Baek (2004) và lý thuyết của Cai & Jun (2001) như một cơ sở để đưa vào nghiên cứu chất lượng dịch vụ trong đào tạo

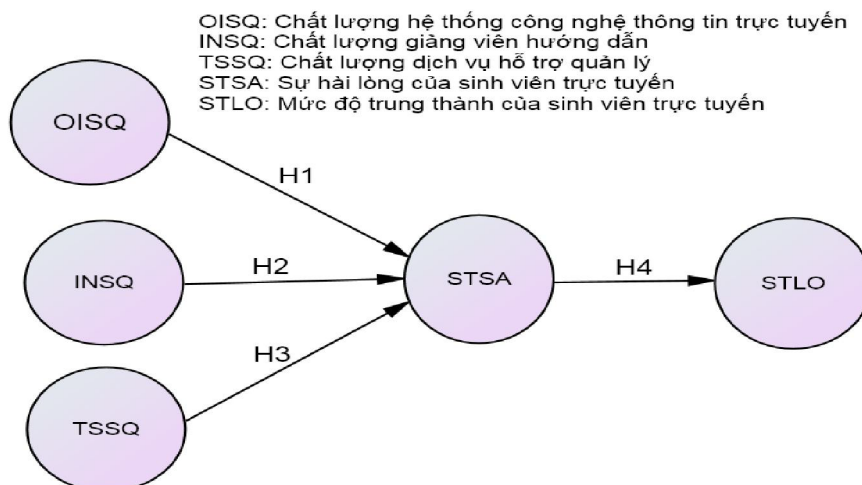
trực tuyến và nghiên cứu nó trong mối quan hệ với sự hài lòng và lòng trung thành của sinh viên. Khách hàng của ngân hàng trực tuyến cũng hội tụ đầy đủ như một sinh viên học tập trực tuyến. Sự đòi hỏi một chất lượng dịch vụ hoàn hảo sẽ làm tăng cơ hội của sinh viên đến với chương trình đào tạo, góp phần nên sự thành công của các đơn vị đào tạo.

Đối với đào tạo trực tuyến, việc phối hợp giữa giảng viên chuyên môn đến từ trường đại học và giảng viên hướng dẫn đến từ các tổ chức doanh nghiệp đã đem lại hiệu quả đào tạo rất cao, gắn kiến thức hàn lâm với thực tế công việc, đưa thực tiễn vào môi trường đào tạo và tạo tình huống thực tế để sinh viên thực hành. Freddolino & Sutherland (2000) cho rằng sự hài lòng của sinh viên (thái độ cũng như cách nhìn nhận về khóa học) phải được củng cố sao cho việc học tập của người học được thoải mái, dễ dàng đạt được và đạt chất lượng.

Moore (2002) lập luận rằng mối tương tác xã hội và ý kiến phản hồi giữa người dạy và người học có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người học, đó là động lực, là niềm động viên để người học trung thành. Lưu ý rằng mức độ tương tác giữa người học với người dạy hoặc giữa người dạy ở mức độ càng cao thì người học sẽ thu được nhiều thành quả hơn và ảnh hưởng đến sự thành công của khóa học nhiều hơn.

Afzaal & Israr (2011) nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với giảng viên đã chỉ ra 3 thành tố chính có tác động tới sự hài lòng của sinh viên bao gồm: Tính tương tác giữa sinh viên với giảng viên, tính thực hiện của giảng viên và yếu tố đánh giá khóa học, tuy nhiên giới hạn của nghiên cứu chỉ

**Hình 1. Mô hình nghiên cứu**



thực hiện trên một mẫu nhỏ nên mức độ khái quát không cao. Sher (2009) đã chỉ ra sự hài lòng của sinh viên trong môi trường trực tuyến chịu ảnh hưởng mạnh bởi tương tác giữa sinh viên với giảng viên, giữa sinh viên với sinh viên qua hệ thống quản lý trực tuyến. Nghiên cứu cũng đã chỉ ra việc tổ chức thành công một khóa học, tạo hứng thú và động lực học tập cho sinh viên chính là người hướng dẫn. Người hướng dẫn có vai trò truyền tải những kiến thức cho người học, giúp người học đạt được mục tiêu học tập của mình.

Dekimpea & cộng sự (1997) cho rằng mức độ trung thành chính là hành vi lặp lại hay mua hàng nhiều lần của khách hàng. Theo cách tiếp cận thái độ thì mức độ trung thành của khách hàng được suy ra từ thái độ của khách hàng và hành vi của khách hàng hướng tới mục tiêu thái độ. Trong thời gian gần đây, đã có nhiều nghiên cứu về giáo dục nói đến khái niệm chất lượng dịch vụ trong giáo dục, lấy sinh viên là mục tiêu, tiếp cận theo hướng coi sinh viên là khách hàng, do vậy nghiên cứu này cũng có nhận định rằng sự hài lòng của sinh viên có liên quan tích cực đến mức độ trung thành của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến.

Căn cứ vào những phân tích ở trên, loại bỏ những nhân tố trùng lặp, mô hình nghiên cứu đề xuất thể hiện mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành của sinh viên trong đào tạo trực tuyến được xây dựng như mô hình 1.

**Giả thuyết H1:** Chất lượng hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến (OISQ) có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên trong đào tạo trực tuyến (STSA).

**Giả thuyết H2:** Chất lượng giảng viên hướng dẫn (INSQ) có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến (STSA).

**Giả thuyết H3:** Chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo (TSSQ) có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến (STSA).

**Giả thuyết H4:** Sự hài lòng của sinh viên (STSA) có tác động tích cực đến mức độ trung thành của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến (STLO).

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Xây dựng bảng hỏi và lựa chọn thang đo

Các biến quan sát trong từng nhân tố trong mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên việc nghiên cứu tổng quan và phỏng vấn chuyên gia. Bảng hỏi được xây dựng dựa trên thang đo likert 5 mức độ, trong đó (1) hoàn toàn không đồng ý, (2) không đồng ý.

Các biến quan sát trong bảng hỏi được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ từ “Hoàn toàn không đồng ý (1)” đến mức độ “Hoàn toàn đồng ý (5)”. Hệ thống câu hỏi được thử nghiệm với 100 sinh viên đầu tiên, sau đó được đánh giá và điều chỉnh câu từ cho phù hợp sau khi viết hóa. Hệ thống bảng hỏi cũng như các giả thuyết đưa ra được đưa cho 4 nhà nghiên cứu chuyên sâu trong lĩnh vực giáo dục, đặc biệt nghiên cứu trong lĩnh vực kiểm định chất lượng nhằm đánh giá và nhận định tính phù hợp.

#### 3.2. Mẫu nghiên cứu và kỹ thuật phân tích

Tổng thể nghiên cứu gồm 1200 sinh viên là các sinh viên Trường Đại học Kinh tế Quốc dân và trường Đại học Mở Hà Nội học chương trình đào tạo trực tuyến (chương trình đào tạo từ xa theo phương thức e-learning). Phát ra 1200 phiếu, thu về và loại bỏ lọc được 912 phiếu quan sát hợp lệ. Mẫu nghiên cứu đảm bảo cân đối giữa 2 đơn vị đào tạo lớn nhất cả nước hiện nay về đào tạo trực tuyến, chọn mẫu ngẫu nhiên là những sinh viên cuối năm thứ 2 và cuối năm thứ 3.

Dữ liệu được nhập bằng phần mềm EpiDATA và chuyển sang dạng file của phần mềm SPSS và Amos để phân tích. Dữ liệu được mã hóa và gán thuộc tính, đảm bảo dễ ghi nhớ và dễ hiểu. Dùng kỹ thuật phân tích thống kê và phân tích mô hình cấu trúc (SEM) để phân và đưa ra những kết quả kiểm định cho mô hình nghiên cứu.

#### 3.3. Nội dung cơ bản của các nhân tố đo lường trong bảng hỏi

Nhân tố “Chất lượng hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến” (OISQ) được đo lường bởi 5 nhân tố thành phần (Tính chính xác (ACCM); Hình ảnh lôi cuốn (ATTM); Dễ dàng sử dụng (EOUM); Bảo mật (SECM) và Tính cập nhật (TIMM)) với tổng số biến quan sát là 13 biến quan sát.

Nhân tố “Chất lượng giảng viên hướng dẫn” (INSQ) được đo lường bởi 3 nhân tố thành phần (Trình độ giảng viên (INSM); Tính tương tác của giảng viên (INTM); Tính thực tiễn của giảng viên doanh nghiệp (PRAM) với tổng số biến quan sát là 10 biến quan sát.

Nhân tố “Chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo” (TSSQ) được đo lường bởi 4 nhân tố thành phần (Tính hữu hình (TANM); Độ tin cậy (RELM), Tính Đáp ứng (RESM); Tính đồng cảm (EMPM)) với tổng số biến quan sát là 15 biến quan sát.

Giá trị của các nhân tố thành phần được tính bằng

giá trị trung bình của các biến quan sát cho nó. Tính toán trên cơ sở sau khi làm sạch số liệu và loại bỏ các biến quan sát thừa đo lường trong từng nhân tố thành phần.

Nhân tố “Sự hài lòng của sinh viên” (STSA) được đo lường bởi 6 biến quan sát.

**Bảng 1. Hệ số tin cậy của các biến quan sát và nhân tố đại diện**

Stt	Nhân tố thành phần	Nhân tố chính		Hệ số tương quan với biến tổng	Hệ số tin cậy khi biến QS bị xóa	Hệ số tin cậy của biến tổng
1	ACCM	OISQ	Chất lượng hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến	.901	.891	0.925
2	ATTM			.671	.942	
3	EOUM			.889	.895	
4	SECM			.845	.901	
5	TIMM			.782	.913	
1	INSM	INSQ	Chất lượng hệ thống giảng viên hướng dẫn	.919	.950	0.964
2	INTM			.938	.937	
3	PRAM			.913	.954	
8	TANM	TSSQ	Chất lượng dịch vụ hỗ trợ	.728	.918	0.916
9	RELM			.811	.890	
10	RESM			.860	.874	
11	EMPM			.837	.881	
47	STSA1	STSA	Sự hài lòng của sinh viên	.850	.946	0.954
48	STSA2			.868	.944	
49	STSA3			.864	.944	
50	STSA4			.873	.943	
51	STSA5			.846	.946	
52	STSA6			.835	.948	
53	STLO1	STLO	Mức độ trung thành của sinh viên	.833	.944	0.952
54	STLO2			.849	.943	
55	STLO3			.848	.943	
56	STLO4			.856	.942	
57	STLO5			.844	.943	
58	STLO6			.871	.940	

**Bảng 2. Kết quả đánh giá độ hội tụ và giá trị phân biệt**

Biến	Phần tổ thành phần	CR	AVE (%)	MSV	ASV
OISQ	Chất lượng hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến	0.847	0.783	0.712	0.731
INSQ	Chất lượng hệ thống giảng viên	0.871	0.817	0.804	0.733
TSSQ	Chất lượng dịch vụ hỗ trợ	0.850	0.825	0.812	0.849
STSA	Sự hài lòng của sinh viên	0.852	0.770	0.687	0.643
STLO	Mức độ trung thành của sinh viên	0.851	0.764	0.687	0.612

Nhân tố “Mức độ trung thành của sinh viên” (STLO) được đo lường bởi 6 biến quan sát.

**4. Kết quả nghiên cứu**

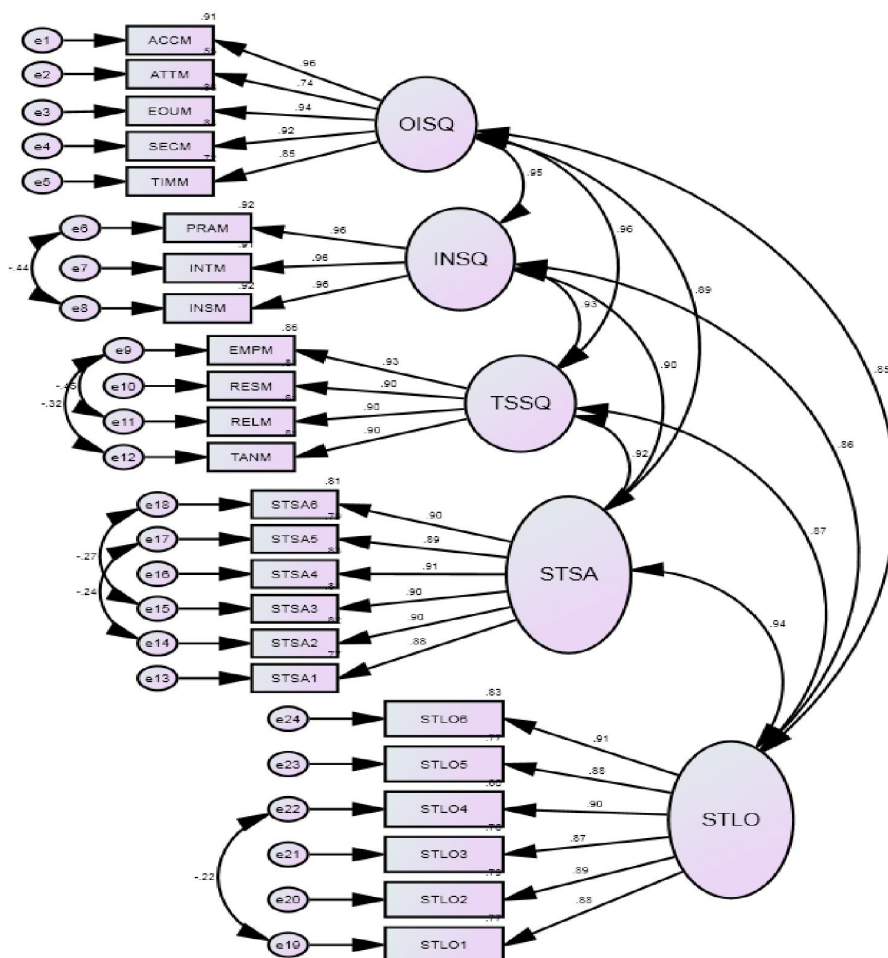
**4.1. Đánh giá độ tin cậy**

Kiểm định Cronbach Alpha để đánh giá độ tin cậy

của thang đo được sử dụng, xem xét và đánh giá xem thang đo có đo cùng một khái niệm hay không. Chỉ số Cronbach Alpha càng cao thì chứng tỏ những người trả lời phiếu cùng hiểu một khái niệm của câu hỏi, câu hỏi có câu trả lời là đồng nhất, tương đương nhau trong mỗi biến quan sát. Theo Nunnally

**Hình 2. Phân tích CFA mô hình nghiên cứu đánh giá**

CMIN: 1003.002; DF: 236; P: .000; CMIN/DF: 4.250  
 RMR: .025; GFI: .910; AGFI: .886  
 NFI: .943; RFI: .965; IFI: .908; TLI: .932; CFI: .900  
 RMSEA: .059; PCLOSE: .000



(1978), Cronbach Alpha nên là 0.7 hoặc hơn thì thang đo đó đáng tin cậy.

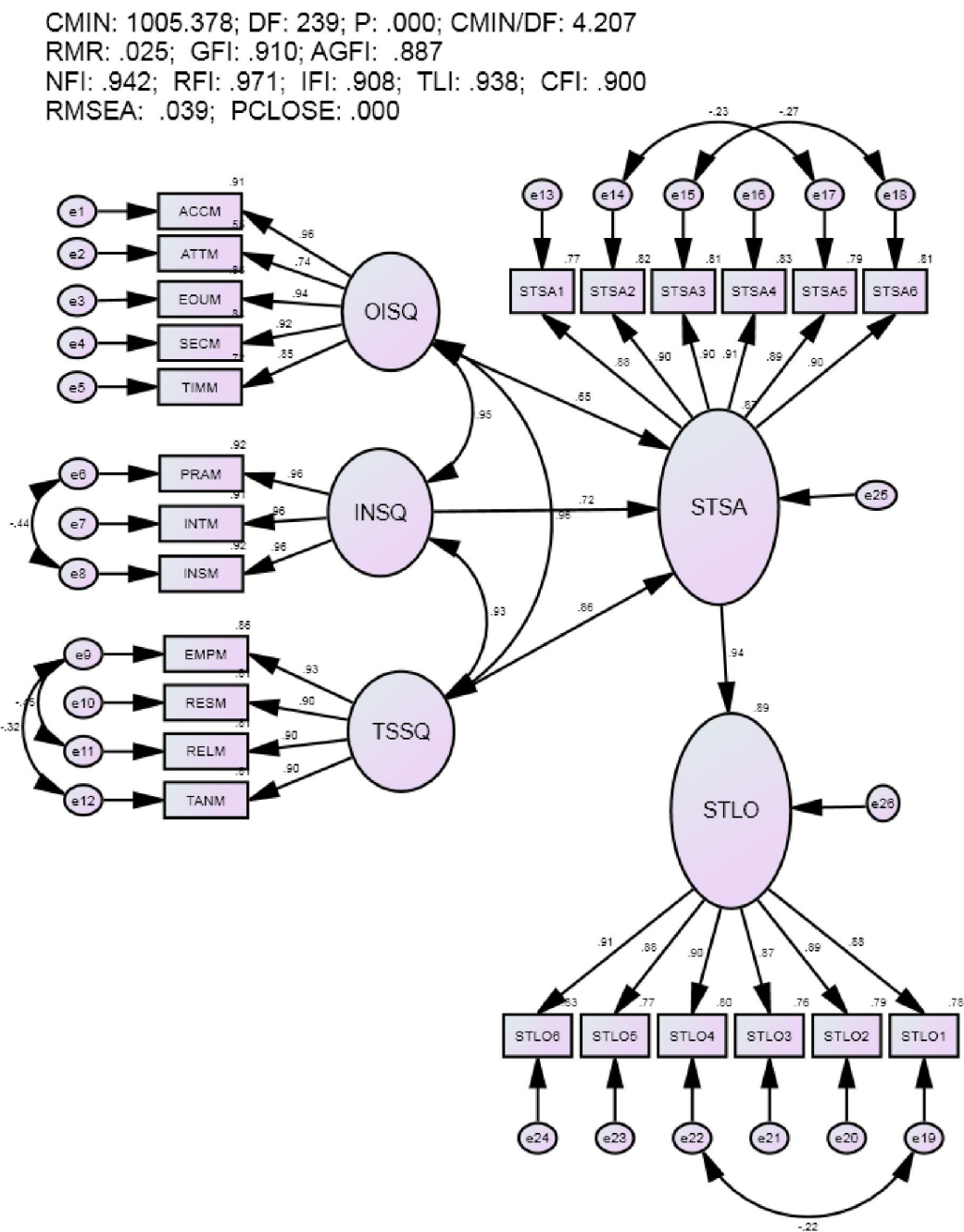
#### 4.2. Đánh giá độ hội tụ và tính phân biệt

Dựa vào các chỉ số CR (độ tin cậy tổng hợp), AVE (tổng phương sai trích trung bình), MSV (phương sai chung tối đa), ASV (phương sai chung trung bình) để đánh giá. Giá trị độ tin cậy tổng hợp (CR) được tính toán để bổ sung cho Cronbach Alpha. Độ tin cậy tổng hợp càng cao thì tính tin cậy của các biến quan sát càng cao, thể hiện tính đồng hướng của các quan sát tập trung vào một biến tiềm

ẩn duy nhất. Nhân tố “Chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến” được đo lường bởi 5 quan sát ACCM, ATTM, EOUM, SECM và TIMM có độ tin cậy tổng hợp  $CR=0.847 > 0.8$ , thể hiện các biến quan sát có độ tin cậy cao, đồng hướng đo lường nhân tố chính và có ý nghĩa thống kê khi phân tích.

Tương tự với nhân tố “Chất lượng hệ thống giảng viên” cũng được đo lường bởi 3 biến quan sát INSM, INTM và PRAM có độ tin cậy tổng hợp  $CR=0.871 > 0.8$ , đạt độ tin cậy cao, và nhân tố “Chất lượng dịch vụ hỗ trợ” được đo lường bởi 4 biến

Hình 3. Phân tích SEM mô hình nghiên cứu



quan sát TANM, RELM, RESM và EMPM và có độ tin cậy tổng hợp cao  $CR=0.850 > 0.8$ . Các biến quan sát thể hiện có tính đồng hướng cao và độ tin cậy cao khi đo lường cùng một nhân tố.

**Giá trị hội tụ.** Các biến quan sát đại diện cho các nhân tố chính đều đạt giá trị hội tụ khi giá trị tổng phương sai trích (AVE) của từng biến tiềm ẩn đạt giá trị lớn hơn 0.7 như kết quả bảng trên, độ hội tụ đạt từ 0.764 đến 0.825. Điều này có nghĩa là các biến quan sát làm nên tối thiểu 76,4% sự thay đổi của biến tiềm ẩn đại diện cho nó. Quan sát Bảng 4 cho thấy kết quả phân tích trọng số hồi quy chuẩn hóa của các biến quan sát cho các nhân tố, ở đây trọng số tương quan giữa biến quan sát với biến tổng đại diện đều lớn hơn 0.7. Có thể kết luận các biến quan sát đo lường các nhân tố tổng đạt giá trị

hội tụ.

**Giá trị phân biệt.** Đối với mỗi biến tiềm ẩn (nhân tố chính), các giá trị AVE đều lớn hơn các giá trị MSV và ASV thể hiện là các biến quan sát đều đạt giá trị phân biệt. Căn cứ trên kết quả của ma trận tương quan giữa các biến quan sát, hệ số tương quan giữa các biến quan sát nhỏ hơn 0.9 và đều lớn hơn 0.5. Có thể kết luận các biến quan sát cho nhân tố thành phần đánh giá nhân tố chính đạt giá trị phân biệt.

#### 4.3. Mối quan hệ trong phương trình cấu trúc

Hình 3 thể hiện mô hình phản ánh mối quan hệ phụ thuộc giữa 3 nhân tố độc lập: Chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến (OISQ), chất lượng hệ thống giảng viên hướng dẫn (INSQ) và chất lượng dịch vụ hỗ trợ (TSSQ) với hai biến phụ thuộc là Sự hài lòng của sinh viên (STSA) và Mức độ trung

**Bảng 3. Kết quả kiểm định về mối quan hệ giữa các biến quan sát trong mô hình**

Mối quan hệ			Trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa	Sai số tiêu chuẩn	Giá trị kiểm định mối quan hệ Pvalue (***) =<0.05)
STSA	<---	OISQ	.648	.091	***
STSA	<---	INSQ	.718	.064	***
STSA	<---	TSSQ	.856	.085	***
STLO	<---	STSA	.941	.034	***
EOUM	<---	OISQ	1.000		
ATTM	<---	OISQ	1.002	.038	***
ACCM	<---	OISQ	1.089	.027	***
SECM	<---	OISQ	1.034	.033	***
TIMM	<---	OISQ	1.077	.036	***
INSM	<---	INSQ	1.000		
INTM	<---	INSQ	1.005	.017	***
PRAM	<---	INSQ	.979	.018	***
TANM	<---	TSSQ	1.000		
RELM	<---	TSSQ	1.025	.051	***
RESM	<---	TSSQ	1.011	.052	***
EMPM	<---	TSSQ	1.073	.051	***



**Bảng 4. Kết quả trọng số hồi quy chuẩn hóa trong mô hình**

Mối quan hệ			Hệ số hồi quy r
STSA	<---	OISQ	<b>0.569</b>
STSA	<---	INSQ	<b>0.624</b>
STSA	<---	TSSQ	<b>0.787</b>
STLO	<---	STSA	<b>0.944</b>
EOUM	<---	OISQ	0.939
ATTM	<---	OISQ	0.740
ACCM	<---	OISQ	0.956
SECM	<---	OISQ	0.919

Mối quan hệ			Hệ số hồi quy r
TIMM	<---	OISQ	0.851
INSM	<---	INSQ	0.961
INTM	<---	INSQ	0.955
PRAM	<---	INSQ	0.957
TANM	<---	TSSQ	0.902
RELM	<---	TSSQ	0.898
RESM	<---	TSSQ	0.902
EMPM	<---	TSSQ	0.929

thành của sinh viên (STLO).

Kết quả đánh giá sự phù hợp của mô hình theo đánh giá của Hu & Bentler (1999) cho thấy, với mô hình có  $df=239$  bậc tự do, các chỉ số  $CMIN/DF=4,207$ ;  $RMR=0.025<0.1$ ;  $GFI=0.910$  gần tới 1 và  $AGFI=0.887>0.8$  chỉ ra rằng đó là một mô hình phù hợp với dữ liệu đang nghiên cứu.

Các chỉ số đánh giá mức độ tin cậy và phù hợp của mô hình cho thấy:  $NFI=0.942$ ,  $RFI=0.971$ ,  $IFI=0.908$ ,  $TLI=0.938$  và  $CFI=0.900$  cho thấy mô hình đánh giá rất tốt và hoàn toàn phù hợp với dữ liệu quan sát, phản ánh đúng sự thay đổi và chiều tác động của các biến quan sát. Với mức ý nghĩa 5% (độ tin cậy 95%), giá trị  $RMSEA=0.039<0.05$  và tham số kiểm định  $RMSEA=0.000<0.05$  cho thấy mô hình hoàn toàn phù hợp với dữ liệu nghiên cứu.

Kết quả kiểm định từ bảng trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa cho thấy với mức ý nghĩa 5% (độ tin cậy 95%), Chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến (OISQ) được đánh giá bởi 5 nhân tố (ACCM, ATTM, EOUM, SECM, TIMM); Chất lượng hệ thống giảng viên (INSQ) được đánh giá bởi 3 nhân tố (INSM, INTM, PRAM); Chất lượng dịch vụ hỗ trợ (TSSQ) được đánh giá bởi bốn nhân tố (TANM, RELM, RESM và EMPM). Các hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa đều lớn hơn 0.5 và giá trị kiểm định trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa khác 0 đều cho giá trị  $P_{value}<0.05$ , giá trị kiểm định có ý nghĩa thống kê, giả thiết các hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa có giá trị khác 0.

Hệ số hồi quy chuẩn hóa cho biết với độ tin cậy

95%, khi biến độc lập tăng 1 đơn vị thì biến phụ thuộc tăng r đơn vị, thể hiện sự tác động cùng chiều hay ngược chiều khi hệ số hồi quy là dương hay âm.

Browne & cộng sự (1998) cho rằng sự thỏa mãn của sinh viên phụ thuộc vào chất lượng của khóa học, các hoạt động giảng dạy và một số yếu tố khác liên quan đến hoạt động của một trường đại học. Giống như nghiên cứu của Firdaus (2005), chất lượng dịch vụ ở khía cạnh phi học thuật (khả năng truy cập, liên kết công nghệ, chương trình ứng dụng...) trong nghiên cứu này có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của sinh viên. Xét trong mối quan hệ đồng thời của cả ba nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên, khi chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến tăng 1 đơn vị thì sự hài lòng của sinh viên tăng 0.569 đơn vị với mức ý nghĩa 5%. Kết quả đánh giá về mối quan hệ giữa “chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến” với sự hài lòng của sinh viên cho ta kết luận về giả thuyết như sau: “*Chất lượng hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến.*”

Việc học tập theo hình thức học tập trực tuyến thì người học luôn đóng vai trò trung tâm và giảng viên có vai trò hướng dẫn hỗ trợ. Tuy nhiên, vai trò của giảng viên trong suốt quá trình học tập lại cực kỳ quan trọng, tác động trực tiếp tới kết quả học tập hàng ngày của sinh viên. Giảng viên luôn là người trực tiếp trao đổi chuyên môn, tương tác hàng ngày với sinh viên, hướng dẫn, định hướng và giải đáp thắc mắc, giúp sinh viên hiểu rõ nội dung môn học.

Khi nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống giảng viên hướng dẫn tác động đồng thời cùng những nhân tố khác đối với sự hài lòng và lòng trung thành của sinh viên, kết quả cho ta thấy: *“Chất lượng hệ thống giảng viên hướng dẫn có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến”*.

Khái niệm dịch vụ hỗ trợ mới thực sự đi vào lĩnh vực giáo dục khi đào tạo coi sinh viên là khách hàng. Sự thay đổi quan điểm xuất phát từ mối quan hệ giữa khách hàng là sinh viên và đơn vị cung ứng dịch vụ trong các tổ chức giáo dục (Oldfield & Baron, 2000). Việc cung ứng dịch vụ tốt sẽ đem lại thành công cho tổ chức giáo dục, nói cách khác là phục vụ sinh viên, các cá nhân khách hàng của tổ chức sẽ tạo ra chất lượng và giá trị cho tổ chức.

Nghiên cứu của Han & Baek (2004) cũng chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ hỗ trợ có tác động trực tiếp tới sự hài lòng của khách hàng, tác động gián tiếp đối với mức độ trung thành của khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng trực tuyến. Trong kết quả của nghiên cứu này cũng đưa ra được những kết quả tương tự trong nghiên cứu môi trường học tập trực tuyến, qua phân tích ở phần trên cho ta kết luận cho giả thuyết 3 như sau: *“Chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến”*.

Khi chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng của sinh viên tăng lên 0.757 đơn vị. Với độ tin cậy 95% khi đánh giá, sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi 57,3% sự thay đổi của biến độc lập.

Trong số các nhân tố được coi là những nhân tố chủ đạo dẫn đến lòng trung thành của người sử dụng dịch vụ đó chính là sự hài lòng của họ (Jamal & Naser, 2002). Sự trung thành đồng nghĩa với việc sinh viên tin tưởng vào cơ sở đào tạo, tin tưởng vào sự lựa chọn của mình là phù hợp, là định hướng đúng đắn trên con đường tiếp cận tri thức để hoàn thiện bản thân. Sự trung thành của người học là tín hiệu dự báo về khả năng cam kết của người học hoàn thành chương trình đúng thời hạn và để lại niềm tự hào cho họ khi ra trường. Kết quả nghiên cứu này đã khẳng định cho giả thuyết. *“Sự hài lòng của sinh viên có tác động tích cực đến mức độ trung thành của sinh viên trong môi trường học tập trực tuyến”*.

## 5. Kết luận

Khẳng định, đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo

trực tuyến trên ba nhân tố chính: chất lượng hệ thống công nghệ thông tin trực tuyến, hệ thống giảng viên và dịch vụ hỗ trợ, ba khía cạnh này tương ứng với 3 yếu tố mà thực tiễn hiện nay đang áp dụng là công nghệ và kỹ thuật, chất lượng chuyên môn và chất lượng dịch vụ.

Yếu tố chất lượng dịch vụ là tiền đề hình thành nên sự hài lòng cho sinh viên. Nghiên cứu trong mối quan hệ tổng hợp với sự hài lòng và mức độ trung thành của sinh viên cho thấy yếu tố dịch vụ hỗ trợ vẫn được đánh giá cao nhất trong các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên, chuyên môn được đánh giá quan trọng thứ hai và cuối cùng mới đến yếu tố công nghệ.

Mức độ trung thành của sinh viên được hình thành trên cơ sở sự hài lòng của họ trong quá trình học tập chương trình từ xa E-Learning, mức độ trung thành của sinh viên không bị ảnh hưởng trực tiếp bởi chất lượng dịch vụ đào tạo, nó bị tác động gián tiếp qua sự hài lòng. Sự trung thành của sinh viên thể hiện sự cam kết hoàn thành chương trình đúng thời hạn, chương trình tạo uy tín và độ tin cậy cao để sinh viên sẵn sàng giới thiệu với người thân và bạn bè cùng tham gia học, đồng thời sinh viên cảm thấy tự tin và hoàn toàn tin tưởng vào sự lựa chọn đúng đắn trong sự nghiệp học tập của mình.

Nghiên cứu cũng cho thấy sinh viên luôn mong mỗi được phục vụ như một khách hàng thực sự đối với mỗi cơ sở đào tạo, nhất là trong giai đoạn hiện nay, khi có sự cạnh tranh khốc liệt từ nhiều tổ chức giáo dục khác nhau, người học có nhiều cơ hội lựa chọn để học. Chính sự hài lòng của người học là cơ sở để người học luôn trung thành với khóa học của mình, người học tin tưởng vào sự lựa chọn của mình khi tham gia khóa học, mong muốn bạn bè cùng tham gia và tự hào là khách hàng của một tổ chức giáo dục mà mình lựa chọn.

Đào tạo trực tuyến là một xu thế tất yếu trong sự phát triển nền giáo dục hiện đại trong tương lai. Chất lượng dịch vụ hỗ trợ trong quản lý 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, sự hài lòng đối với khóa học, đó là mục tiêu chính của mỗi tổ chức giáo dục. □

## Tài liệu tham khảo

- Afzaal, Ali & Israr, Ahmad (2011), 'Key Factors for Determining Students' Satisfaction in Distance Learning Courses: A Study of Allama Iqbal Open University', *Contemporary Educational Technology*, 2(2), 118-134.
- Astin, A.W. (1993), *What matters in college? Four critical years revisited*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Browne, Beverly A., Kaldenberg, Dennis O., Browne, William G. & Brown, Daniel J. (1998), 'Student as Customer: Factors Affecting Satisfaction and Assessments of Institutional Quality', *Journal of Marketing for Higher Education*, 8(3), 1-14.
- Cai, S. & Jun, M. (2003), 'Internet users' perceptions of online service quality: a comparison of online buyers and information searchers', *Managing Service Quality*, 13, 504-519.
- Dekimpea, Marnik G., Steenkamp, Jan-Benedict, E.M., Mellens, Martin & Abeele. Piet Vanden (1997), 'Decline and Variability in Brand Loyalty', *International Journal of Research in Marketing*, 14 (5), 405-20.
- Donohue, T.L. & Wong, E.H. (1997), 'Achievement motivation and college satisfaction in traditional and nontraditional students', *Education Reserch*, 118, 237-243.
- Firdaus, A. (2005), 'The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality of higher education sector', Paper presented at the Third Annual Discourse Power Resistance Conference: Global Issues Local Solutions, 5-7.
- Freddolino, P. & Sutherland, C. (2000), 'Assessing the comparability of classroom environments in graduate social work education delivered via instructional television', *Journal of Social Work Education*, 36(1), 115-129.
- Han, S.L. & Baek, S. (2004), 'Antecedents and Consequences of Service Quality in Online Banking: An Application of the SERVQUAL Instrument', *Advance in Consumer Research*, 31, 208-214.
- Helgesen, O. & Nettet, E. (2007), 'What accounts for students' loyalty? Some field study evidence', *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126-143.
- Hu, L.T. & Bentler, P.M. (1999), 'Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives', *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Jamal, A. & Naser, K. (2002), 'Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking', *International Journal of Bank Marketing*, 20(4), 46 – 160.
- Moore, J.C. (2002), *Elements of quality: The Sloan-C framework*, Sloan Center for Online Education, Needham, MA.
- Nunnally, J.C. (1978), *Psychometric theory (2nd ed.)*, McGraw-Hill, New York.
- Oldfield, B.M. & Steve, Baron (2000), 'Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty', *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- Sher, Ali (2009), 'Assessing the relationship of student-instructor and student-student interaction to student learning and satisfaction in Web-based Online Learning Environment', *Journal of Interactive Online Learning*, 8(2), 102-120.
- Uppal, Amaad M. & Gulliver, Stephen R. (2012), 'Factors Determining E-Learning Service Quality', *Journal of Applied Sciences*, 12(14), 165-175.
- Chute, A.G., Thompson, M.M. & Hancock, B.W. (1999), *The McGraw-Hill handbook of distance learning*, McGraw-Hill, New York.

---

## Thông tin tác giả:

\***Bùi Kiên Trung**, Thạc sỹ, nghiên cứu sinh

- Tổ chức tác giả công tác: Trung tâm Đào tạo từ xa, Trường Đại học Kinh tế quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chính của tác giả: Quản lý giáo dục, Đảm bảo chất lượng giáo dục.

- Địa chỉ email: trung76@gmail.com

\*\***Lưu Đức Trung**, Thạc sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Đại học Thủy lợi

- Lĩnh vực nghiên cứu chính của tác giả: Công nghệ thông tin

- Địa chỉ email: luuctrung@gmail.com