

## ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI HÌNH THỨC HỌC TẬP TRỰC TUYẾN TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG SÓC TRĂNG

Nguyễn Bích Như<sup>1\*</sup>, Nguyễn Bích Trâm<sup>2</sup> và Nguyễn Trung Hiếu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Phòng Thanh tra - Khảo thí - Kiểm định chất lượng, Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, Việt Nam

<sup>2</sup>Khoa Sư phạm, Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, Việt Nam

\*Tác giả liên hệ: bichnhuk29@gmail.com

### Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 02/8/2021; Ngày nhận chỉnh sửa: 01/10/2021; Ngày duyệt đăng: 14/02/2022

### Tóm tắt

Bài viết trình bày kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. Mô hình nghiên cứu được xây dựng gồm 3 thành phần: (1) Công cụ học tập trực tuyến, (2) Hiệu quả học tập trực tuyến và (3) Lợi ích của học tập trực tuyến. Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra xã hội học và thống kê toán học để thu thập số liệu, phân tích và đánh giá kết quả trên cơ sở dữ liệu khảo sát 348 học viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy: người học hài lòng với hình thức học tập trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, trong đó, nhận được sự hài lòng cao nhất là lợi ích của học tập trực tuyến.

**Từ khóa:** Đánh giá, học tập trực tuyến, sự hài lòng, trường cao đẳng.

---

## ASSESSING STUDENTS' SATISFACTION FROM ONLINE LEARNING EXPERIENCES AT SOC TRANG COMMUNITY COLLEGE

Nguyen Bich Nhu<sup>1\*</sup>, Nguyen Bich Tram<sup>2</sup>, and Nguyen Trung Hieu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Inspection - Testing - Quality Assurance, Soc Trang Community College, Vietnam

<sup>2</sup>Faculty of Pedagogy, Soc Trang Community College, Vietnam

\*Corresponding author: bichnhuk29@gmail.com

### Article history

Received: 02/8/2021; Received in revised form: 01/10/2021; Accepted: 14/02/2022

### Abstract

The article presents the result of assessing students' satisfaction from online learning experiences at Soc Trang Community College, based on three components: (1) Online learning tool, (2) Online learning effectiveness, and (3) Online learning benefits. The social investigation and mathematical statistics were used to collect, analyze, and assess the relevant data among 348 students. The result shows that students were generally satisfied from online learning experiences at Soc Trang Community College, especially that of online learning benefits.

**Keywords:** Assessment, online learning experiences, satisfaction, the college.

---

DOI: <https://doi.org/10.52714/dthu.11.6.2022.997>

Trích dẫn: Nguyễn, B. N., Nguyễn, B. T., & Nguyễn, T. H. (2022). Đánh giá sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 11(6), 94-101. <https://doi.org/10.52714/dthu.11.6.2022.997>.

## 1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút Corona (COVID-19) vẫn đang diễn biến và kéo dài, để đảm bảo công tác tổ chức đào tạo được thực hiện ổn định, đáp ứng mục tiêu và kế hoạch đề ra, các hình thức tổ chức lớp học mới được yêu cầu nghiên cứu triển khai. Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp (2020) đã có văn bản yêu cầu các cơ sở giáo dục nghề nghiệp thực hiện việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyển sinh, tổ chức đào tạo trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19. Một trong số đó là đẩy nhanh số hóa các nội dung, môn học, mô đun phù hợp để thực hiện đa dạng hóa các phương thức tổ chức đào tạo, đẩy mạnh đào tạo trực tuyến (online) đối với các nội dung, môn học, mô đun phù hợp phục vụ công tác giảng dạy cả trong và sau dịch bệnh COVID-19. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2021) cũng đã ban hành Thông tư quy định về quản lý và tổ chức dạy học trực tuyến trong cơ sở giáo dục phổ thông và cơ sở giáo dục thường xuyên. Mục đích của việc quản lý và tổ chức dạy học trực tuyến là nhằm hỗ trợ hoặc thay thế dạy học trực tiếp tại cơ sở giáo dục phổ thông và cơ sở giáo dục thường xuyên, giúp các cơ sở giáo dục nâng cao chất lượng dạy học và hoàn thành chương trình giáo dục. Hoạt động này cũng nhằm phát triển năng lực sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong dạy học, thúc đẩy chuyển đổi số trong ngành Giáo dục đồng thời mở rộng cơ hội tiếp cận giáo dục cho học sinh, tạo điều kiện để các em được học ở mọi nơi, mọi lúc. Có thể nói, xu hướng dạy học trực tuyến trong giai đoạn hiện nay được ngành giáo dục và đào tạo hết sức chú trọng.

Xuất phát từ tình hình trên, Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng (2021a) đã nghiên cứu triển khai hình thức dạy học trực tuyến đối với học viên các lớp đào tạo thường xuyên kể từ tháng 5 năm 2021. Bài viết trình bày kết quả khảo sát sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến của nhà trường. Kết quả nghiên cứu là cơ sở giúp nhà trường nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động dạy học trực tuyến nói chung.

## 2. Nội dung

### 2.1. Sự hài lòng và mối liên hệ với hoạt động dạy học trực tuyến

Kotler & Armstrong (2011) cho rằng sự hài lòng

của khách hàng phụ thuộc vào hiệu quả sản phẩm nhận được so với kỳ vọng của người mua. Nếu hiệu quả sản phẩm thấp hơn kỳ vọng, người mua sẽ thất vọng; nếu hiệu quả sản phẩm giống như kỳ vọng, người mua sẽ hài lòng; còn nếu hiệu quả sản phẩm vượt cao hơn kỳ vọng, người mua sẽ thấy rất hài lòng. Nói về mối quan hệ giữa sự hài lòng và hoạt động giảng dạy, Malik & cs. (2010) đã chỉ ra: chất lượng dịch vụ có một ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của người học và bản chất sự hài lòng đó nằm ở chất lượng giảng dạy và môi trường học tập.

Về dạy học trực tuyến, đây là hoạt động dạy học được tổ chức thực hiện trên hệ thống dạy học trực tuyến. Trong đó, hệ thống dạy học trực tuyến được hiểu là hệ thống phần mềm dạy học trực tuyến và hạ tầng công nghệ thông tin cho phép quản lý và tổ chức dạy học thông qua môi trường Internet, bao gồm: phần mềm tổ chức dạy học trực tuyến trực tiếp; hệ thống quản lý học tập trực tuyến; hệ thống quản lý nội dung học tập trực tuyến (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2021). Nghiên cứu của Almusharraf & Khahro (2020) về sự hài lòng của sinh viên với trải nghiệm học tập trực tuyến trong đại dịch COVID-19 đã đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các nền tảng học tập trực tuyến và trải nghiệm học tập trong đại dịch COVID-19 ở Vương quốc Ả Rập Xê Út. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên hài lòng với việc sử dụng các nền tảng trực tuyến của nhà trường; đồng thời cũng cho thấy sinh viên rất hài lòng với Google Hangouts trong việc cung cấp bài giảng, tiếp đến là Google Classroom và LMS (Moodle) để quản lý và đánh giá khóa học.

### 2.2. Giới thiệu mô hình và phương pháp nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu ban đầu được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng và hoạt động học tập trực tuyến. Sau thử nghiệm, mô hình được điều chỉnh cho phù hợp với thực trạng hoạt động đào tạo của nhà trường; cụ thể là quan tâm đến việc đánh giá hệ thống đào tạo trực tuyến, mức độ triển khai, những khó khăn, thuận lợi khi triển khai, tổ chức đào tạo trực tuyến. Đây cũng là những nội dung được đề cập trong Quy chế tổ chức và quản lý đào tạo trực tuyến của nhà trường (Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, 2021b). Mô hình hoàn chỉnh cuối cùng chú trọng vào ba thành phần chính gồm: (1) Công cụ học tập trực tuyến,

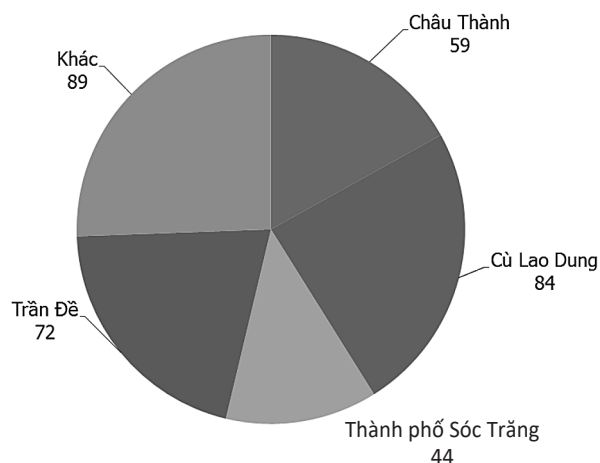
(2) Hiệu quả học tập trực tuyến và (3) Lợi ích của học tập trực tuyến. Các biến thành phần được đo lường bằng thang Likert 5 mức độ: (1) Rất không đồng ý/Rất không khả thi, (2) Không đồng ý/Không khả thi, (3) Đồng ý một phần/Khả thi một phần, (4) Đồng ý/Khả thi và (5) Rất đồng ý/Rất khả thi.

**Bảng 1. Các biến trong mô hình**

| NỘI DUNG   | Thang đánh giá |   |   |   |   |
|--|----------------|---|---|---|---|
|  | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 Hình ảnh hiển thị qua ứng dụng rõ nét (không bị mờ, không bị giật)   |                |   |   |   |   |
| 2 Âm thanh truyền tải qua ứng dụng rõ ràng (không bị rè, không bị ngắt quãng)                                  |                |   |   |   |   |
| 3 Các nút công cụ được thiết kế dễ dàng, thuận tiện cho người học sử dụng                                      |                |   |   |   |   |
| 4 Ứng dụng có nhiều chức năng hỗ trợ việc học tập (lên lịch học, trình bày bài giảng, trao đổi, thảo luận,...) |                |   |   |   |   |
| 5 Khả năng hỗ trợ tương tác của ứng dụng cao (học viên với giảng viên, học viên với nhau)                      |                |   |   |   |   |
| 6 Chất lượng Google Meet trong dạy học trực tuyến tốt  |                |   |   |   |   |
| 7 Đạt hiệu quả học tập theo mục tiêu (về kiến thức, kỹ năng...)  |                |   |   |   |   |
| 8 Góp phần nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của người học   |                |   |   |   |   |
| 9 Góp phần đa dạng hóa hình thức học tập   |                |   |   |   |   |
| 10 Góp phần xây dựng môi trường học tập hiện đại   |                |   |   |   |   |
| 11 Góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo  |                |   |   |   |   |
| 12 Hiệu quả ứng dụng Google Meet cao trong dạy học trực tuyến  |                |   |   |   |   |
| 13 Giúp việc học tập diễn ra nhanh chóng, thuận tiện và dễ dàng  |                |   |   |   |   |
| 14 Tiết kiệm được thời gian di chuyển đến địa điểm học   |                |   |   |   |   |
| 15 Tiết kiệm được chi phí di chuyển đến địa điểm học   |                |   |   |   |   |
| 16 Tiết kiệm được chi phí photo tài liệu học tập   |                |   |   |   |   |
| 17 Có lợi ích ứng dụng Google Meet trong dạy học trực tuyến  |                |   |   |   |   |
| 18 Có khả năng triển khai Google Meet với quy mô lớn trong dạy học trực tuyến ở các trường.                    |                |   |   |   |   |

Trên cơ sở 5 mức độ: (1) Rất không đồng ý/Rất không khả thi, (2) Không đồng ý/Không khả thi, (3) Đồng ý một phần/Khả thi một phần, (4) Đồng ý/Khả thi và (5) Rất đồng ý/Rất khả thi, nghiên cứu xác định sự hài lòng, mức độ hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến tương ứng: (1) Rất không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Tạm hài lòng, (4) Hài lòng và (5) Rất hài lòng.

Nghiên cứu tiến hành khảo sát 348 học viên các lớp chức danh nghề nghiệp mầm non và tiểu học hạng 2 và hạng 3 đã tham gia hình thức học tập trực tuyến năm học 2020-2021. Phân bố mẫu ở các huyện trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng theo biểu đồ sau:



**Hình 1. Biểu đồ phân bố mẫu khảo sát theo huyện**

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê toán học với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS để phân tích và đánh giá kết quả. Thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha. Qua đó, các biến quan sát có tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach Alpha đạt yêu cầu ( $\geq 0,7$ ).

**2.3. Kết quả nghiên cứu**

*2.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo*

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach Alpha cho thấy thang đo lường các thành phần trong mô hình đều đạt độ tin cậy cao (Bảng 2). Trong đó, hệ số tin cậy của thang đo Lợi ích học tập trực tuyến đạt cao nhất (0,963). Các biến quan sát đều có tương quan

biến - tổng lớn hơn 0,8. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa và phù hợp để tiến hành đánh giá sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến.

**Bảng 2. Độ tin cậy của các thang đo**

| STT | Thang đo                       | Hệ số tin cậy Cronbach Alpha |
|-----|--------------------------------|------------------------------|
| 1   | Công cụ học tập trực tuyến     | 0,945                        |
| 2   | Hiệu quả học tập trực tuyến    | 0,955                        |
| 3   | Lợi ích của học tập trực tuyến | 0,963                        |

*2.3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của người học*

Để đánh giá cụ thể mức độ hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến, nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê mô tả tất cả các biến của từng thang đo có trong mô hình; đồng thời so sánh kết quả đánh giá của học viên ở các huyện khác nhau trên địa bàn Tỉnh.

Kết quả thống kê các biến liên quan đến công cụ học tập trực tuyến cho thấy: Nhìn chung, học viên đều hài lòng với các tính năng của công cụ hỗ trợ học tập trực tuyến (Google Meet) với mức điểm trung bình đạt từ 4,28 đến 4,34 (so với mức đồng ý là 4,00); trong đó nhận được sự hài lòng cao nhất là các nút công cụ Google Meet được thiết kế dễ dàng, thuận tiện cho người học sử dụng (Bảng 3).

**Bảng 3. Thống kê mô tả thang đo Công cụ học tập trực tuyến**

| Nội dung        |               | Hình ảnh hiển thị qua ứng dụng rõ nét | Âm thanh truyền tải qua ứng dụng rõ ràng | Các nút công cụ được thiết kế dễ dàng, thuận tiện cho người học sử dụng | Ứng dụng có nhiều chức năng hỗ trợ việc học tập | Khả năng hỗ trợ tương tác của ứng dụng cao |
|-----------------|---------------|---------------------------------------|--|---|---|--|
| Số lượng        | Hợp lệ        | 348                                   | 348                                      | 345   | 348   | 341  |
|                 | Không trả lời | 0                                     | 0  | 3   | 0   | 7  |
| Điểm trung bình |               | 4,28                                  | 4,28                                     | 4,34  | 4,31  | 4,32                                       |
| Độ lệch chuẩn   |               | 0,67                                  | 0,68                                     | 0,62  | 0,66  | 0,66                                       |
| Phương sai      |               | 0,45                                  | 0,46                                     | 0,38  | 0,43  | 0,44                                       |

Kết quả đánh giá từng tiêu chí thành phần của công cụ học tập trực tuyến cho thấy: nhìn chung, học viên ở các huyện được khảo sát đều hài lòng với các chức năng của công cụ dạy học trực tuyến. Học viên ở huyện Châu Thành có xu hướng đánh giá cao hơn

về hình ảnh hiển thị và âm thanh truyền tải qua ứng dụng trong khi đó, học viên ở huyện Cù Lao Dung lại đánh giá cao hơn đối với các tiện ích khác của công cụ học tập trực tuyến này (Bảng 4).

**Bảng 4. Thống kê mô tả thang đo công cụ học tập trực tuyến theo huyện**

| Huyện               | Hình ảnh hiển thị qua ứng dụng rõ nét |               | Âm thanh truyền tải qua ứng dụng rõ ràng |               | Các nút công cụ được thiết kế dễ dàng, thuận tiện sử dụng |               | Ứng dụng có nhiều chức năng hỗ trợ việc học tập |               | Khả năng hỗ trợ tương tác của ứng dụng cao |               |
|---------------------|---------------------------------------|---------------|--|---------------|---|---------------|---|---------------|--|---------------|
|                     | Điểm trung bình                       | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                          | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình   | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                                 | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                            | Độ lệch chuẩn |
| Thành phố Sóc Trăng | 4,05                                  | 0,43          | 4,02                                     | 0,40          | 4,07  | 0,51          | 4,05  | 0,53          | 4,11                                       | 0,44          |
| Châu Thành          | 4,39                                  | 0,67          | 4,44                                     | 0,60          | 4,48  | 0,57          | 4,44  | 0,57          | 4,39                                       | 0,62          |
| Trần Đề             | 4,07                                  | 0,68          | 4,04                                     | 0,72          | 4,18  | 0,64          | 4,06  | 0,73          | 4,06                                       | 0,70          |
| Cù Lao Dung         | 4,39                                  | 0,79          | 4,38                                     | 0,81          | 4,51  | 0,67          | 4,55  | 0,68          | 4,54                                       | 0,72          |
| Khác                | 4,38                                  | 0,57          | 4,40                                     | 0,58          | 4,35  | 0,57          | 4,34  | 0,58          | 4,37                                       | 0,61          |

Đối với hiệu quả học tập trực tuyến, nhìn chung, học viên hài lòng với mức điểm trung bình đạt từ 4,30 đến 4,41. Trong đó, học viên hài lòng

nhất là khía cạnh liên quan đến việc dạy học trực tuyến góp phần xây dựng môi trường học tập hiện đại (Bảng 5).

**Bảng 5. Thống kê mô tả thang đo Hiệu quả học tập trực tuyến**

|                 |               | Đạt hiệu quả học tập theo mục tiêu (về kiến thức, kỹ năng...) | Góp phần nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của người học | Góp phần đa dạng hóa hình thức học tập | Góp phần xây dựng môi trường học tập hiện đại | Góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo |
|-----------------|---------------|---|--|--|---|--|
| Số lượng        | Hợp lệ        | 348   | 348  | 348                                    | 347   | 348  |
|                 | Không trả lời | 0   | 0  | 0                                      | 1   | 0  |
| Điểm trung bình |               | 4,30  | 4,39   | 4,38                                   | 4,41  | 4,36   |
| Độ lệch chuẩn   |               | 0,60  | 0,59   | 0,59                                   | 0,58  | 0,58   |
| Phương sai      |               | 0,36  | 0,35   | 0,35                                   | 0,34  | 0,34   |

Phân tích sâu 5 tiêu chí có trong thang đo theo từng huyện cũng cho kết quả tương tự khi có 100% các huyện đều đạt được sự hài lòng của học viên ở từng tiêu chí của Hiệu quả học tập trực tuyến (điểm

đồng ý đều trên 4,00). Trong đó, học viên ở huyện Cù Lao Dung có xu hướng đánh giá cao hơn về Hiệu quả học tập trực tuyến so với các huyện còn lại (đạt từ 4,49 đến 4,63) (Bảng 6).

**Bảng 6. Thống kê mô tả thang đo Hiệu quả học tập trực tuyến theo huyện**

| Huyện               | Đạt hiệu quả học tập theo mục tiêu (về kiến thức, kỹ năng...) |               | Góp phần nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin của người học |               | Góp phần đa dạng hóa hình thức học tập |               | Góp phần xây dựng môi trường học tập hiện đại |               | Góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo |               |
|---------------------|---|---------------|--|---------------|--|---------------|---|---------------|--|---------------|
|                     | Điểm trung bình   | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình  | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                        | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                               | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                                  | Độ lệch chuẩn |
| Thành phố Sóc Trăng | 4,02  | 0,40          | 4,16   | 0,53          | 4,11                                   | 0,49          | 4,25  | 0,49          | 4,16   | 0,43          |
| Châu Thành          | 4,44  | 0,53          | 4,44   | 0,50          | 4,46                                   | 0,50          | 4,48  | 0,50          | 4,44   | 0,50          |
| Trần Đề             | 4,06  | 0,67          | 4,15   | 0,62          | 4,17                                   | 0,63          | 4,14  | 0,61          | 4,11   | 0,64          |
| Cù Lao Dung         | 4,49  | 0,61          | 4,61   | 0,58          | 4,60                                   | 0,56          | 4,63  | 0,55          | 4,57   | 0,57          |
| Khác                | 4,35  | 0,55          | 4,46   | 0,57          | 4,43                                   | 0,60          | 4,47  | 0,57          | 4,39   | 0,58          |

Trong thang đo Lợi ích của học tập trực tuyến, tiêu chí tiết kiệm về thời gian và chi phí di chuyển đến địa điểm học nhận được sự hài lòng cao nhất của học viên (4,48). Tiếp theo là tiêu chí tiết kiệm chi phí photo tài liệu học tập (4,46) và thấp hơn là tiêu chí

giúp việc học tập diễn ra nhanh chóng, thuận tiện và dễ dàng (4,41). Mức điểm trung bình đạt từ 4,41 đến 4,48 cho thấy học viên hài lòng với lợi ích của học tập trực tuyến. Đây cũng là thang đo nhận được sự hài lòng cao nhất trong mô hình (Bảng 7).

**Bảng 7. Thống kê mô tả thang đo Lợi ích của học tập trực tuyến**

|                 |               | Giúp việc học tập diễn ra nhanh chóng, thuận tiện và dễ dàng | Tiết kiệm được thời gian di chuyển đến địa điểm học | Tiết kiệm được chi phí di chuyển đến địa điểm học | Tiết kiệm được chi phí photo tài liệu học tập |
|-----------------|---------------|--|---|---|---|
| Số lượng        | Hợp lệ        | 348  | 347   | 348   | 347   |
|                 | Không trả lời | 0  | 1   | 0   | 1   |
| Điểm trung bình |               | 4,41   | 4,48  | 4,48  | 4,46  |
| Độ lệch chuẩn   |               | 0,63   | 0,58  | 0,59  | 0,60  |
| Phương sai      |               | 0,40   | 0,33  | 0,34  | 0,36  |

Thang đo Lợi ích của học tập trực tuyến có 4 tiêu chí thành phần đều nhận được sự hài lòng của học viên ở từng huyện được khảo sát (điểm đồng ý

đều trên 4,00). Huyện Cù Lao Dung vẫn dẫn đầu về số điểm đồng ý trung bình ở các tiêu chí (đạt từ 4,60 đến 4,66) (Bảng 8).

**Bảng 8. Thống kê mô tả thang đo Lợi ích của học tập trực tuyến theo huyện**

| Huyện               | Giúp việc học tập diễn ra nhanh chóng, thuận tiện và dễ dàng |               | Tiết kiệm được thời gian di chuyển đến địa điểm học |               | Tiết kiệm được chi phí di chuyển đến địa điểm học |               | Tiết kiệm được chi phí photo tài liệu học tập |               |
|---------------------|--|---------------|---|---------------|---|---------------|---|---------------|
|                     | Điểm trung bình  | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                                     | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                                   | Độ lệch chuẩn | Điểm trung bình                               | Độ lệch chuẩn |
| Thành phố Sóc Trăng | 4,25   | 0,49          | 4,32  | 0,52          | 4,30  | 0,51          | 4,20  | 0,46          |
| Châu Thành          | 4,51   | 0,63          | 4,53  | 0,57          | 4,56  | 0,53          | 4,53  | 0,57          |
| Trần Đề             | 4,15   | 0,66          | 4,21  | 0,67          | 4,21  | 0,69          | 4,21  | 0,67          |
| Cù Lao Dung         | 4,60   | 0,60          | 4,66  | 0,50          | 4,64  | 0,53          | 4,64  | 0,59          |
| Khác                | 4,46   | 0,62          | 4,58  | 0,50          | 4,58  | 0,52          | 4,58  | 0,52          |

Trong các thành phần của mô hình nghiên cứu, người học hài lòng nhất là Lợi ích của học tập trực tuyến (đạt 4,49). Hai thành phần còn lại là Công cụ học tập trực tuyến và Hiệu quả học tập trực tuyến

cũng đạt được sự hài lòng của người học với điểm số đồng ý 4,42. Điểm đánh giá trung bình đạt 4,44 cho phép kết luận: Người học thật sự hài lòng đối với hình thức học trực tuyến của nhà trường (Bảng 9).

**Bảng 9. Đánh giá chung về các thang đo**

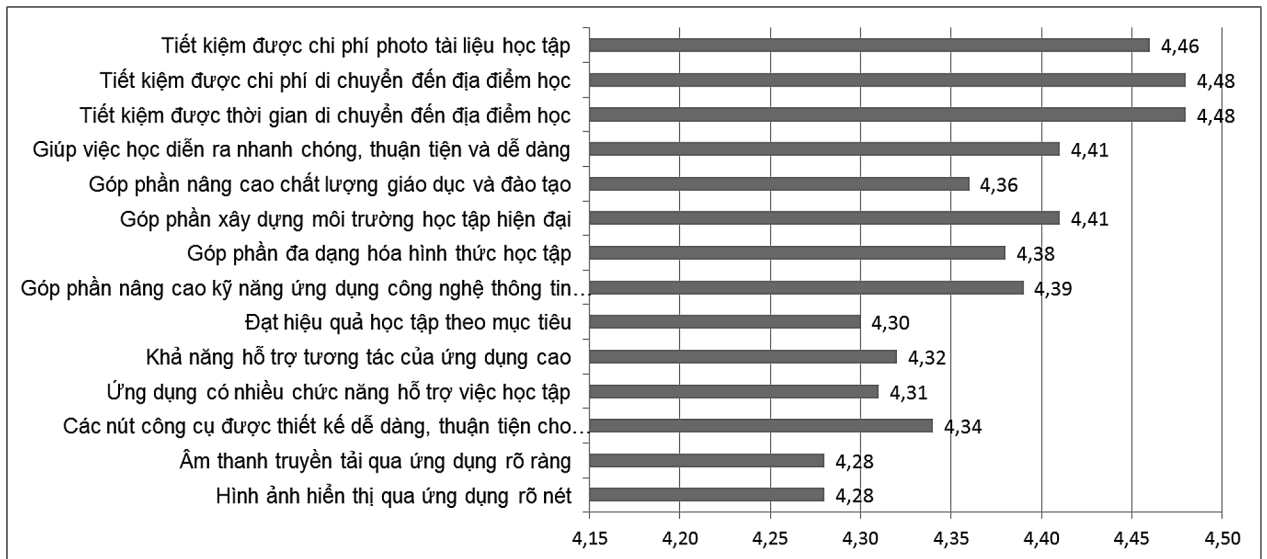
|                 |               | Mức độ hài lòng với công cụ học tập trực tuyến | Mức độ hài lòng với hiệu quả học tập trực tuyến | Mức độ hài lòng với lợi ích học tập trực tuyến |
|-----------------|---------------|--|---|--|
| Số lượng        | Hợp lệ        | 286  | 287   | 297  |
|                 | Không trả lời | 62   | 61  | 51   |
| Điểm trung bình |               | 4,42   | 4,42  | 4,49   |
| Độ lệch chuẩn   |               | 0,56   | 0,55  | 0,53   |
| Phương sai      |               | 0,31   | 0,31  | 0,28   |

Để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người học, hoạt động dạy học trực tuyến của nhà trường cần tiếp tục phát huy thế mạnh ở tất cả các thành phần của mô hình và nhất là quan tâm cải thiện về công cụ học tập trực tuyến mà cụ thể là về âm thanh và hình ảnh truyền tải qua ứng dụng dạy học (Hình 2).

Ngoài ra, nghiên cứu cũng tiến hành khảo sát về tính khả thi của việc triển khai dạy học trực tuyến trên quy mô lớn ở các trường (Bảng 10). Kết quả đạt được rất khả quan với điểm trung bình đạt trên 4,21 (so với mức khả thi là 4,00). Điều này cũng minh chứng cho sự hài lòng của người học về việc triển khai dạy học trực tuyến với quy mô lớn ở các trường.

**Bảng 10. Thống kê mô tả về khả năng triển khai dạy học trực tuyến với quy mô lớn**

| Nội dung   | Số lượng |               | Trung bình | Độ lệch chuẩn | Phương sai |
|--|----------|---------------|------------|---------------|------------|
|  | Hợp lệ   | Không trả lời |            |               |            |
| Có khả năng triển khai với quy mô lớn ở các trường | 331      | 17            | 4,21       | 0,69          | 0,48       |



Hình 2. Biểu đồ điểm đánh giá của học viên về các biến trong mô hình

### 3. Kết luận

Nghiên cứu xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng, hoạt động dạy học trực tuyến và tình hình thực tiễn của nhà trường. Nghiên cứu đã tiến hành phân tích thống kê và xác định mức độ hài lòng của người học trên cơ sở dữ liệu khảo sát 348 mẫu phân bố trên địa bàn một số huyện thuộc tỉnh Sóc Trăng. Các khía cạnh cụ thể liên quan đến mô hình nghiên cứu được xác định gồm có công cụ học tập trực tuyến, hiệu quả học tập trực tuyến và lợi ích của học tập trực tuyến. Nhìn chung, người học hài lòng với hình thức học tập trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, trong đó, nhận được sự hài lòng cao nhất là lợi ích của học tập trực tuyến. Kết quả nghiên cứu là cơ sở vững chắc, đáng tin cậy để đề xuất việc điều chỉnh, cải tiến hoạt động dạy học trực tuyến của nhà trường nhằm tăng cường sự hài lòng, tin tưởng của người học đối với hình thức dạy học theo xu hướng mới hiện nay.

### Tài liệu tham khảo

Almusharraf, Norah Mansour, & Khahro, Shabir Hussain. (2020). Students' Satisfaction with Online Learning Experiences During the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, Vol 15, No 21, 246-267.

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021). Thông tư số 09/2021/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 03 năm 2021 quy định về quản lý và tổ chức dạy học trực tuyến trong cơ sở giáo dục phổ thông và cơ sở giáo dục thường xuyên.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*. 14th ed, Prentice-Hall PTR, NJ.

Malik, M. E., Danish, R. Q., & Usman, A. (2010). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, Vol. 2, No. 2, 1-11.

Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp. (2020). Công văn số 345/TCGDNN-ĐTCCQ ngày 21 tháng 02 năm 2020 về việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyển sinh, tổ chức đào tạo trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19.

Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. (2021a). Công văn số 484/CĐCĐ-TCHCTH ngày 14 tháng 5 năm 2021 về việc tăng cường thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19.

Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. (2021b). Quy chế tổ chức và quản lý đào tạo trực tuyến tại Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng ban hành kèm theo Quyết định số 285/QĐ-CĐCĐ ngày 01 tháng 6 năm 2021.