



CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VÀ Ý ĐỊNH TIẾP TỤC SỬ DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ HỌC TẬP TRÊN FACEBOOK

Nguyễn Thị Minh Nghĩa*

Khoa Du lịch, Đại học Huế, 22 Lâm Hoàng, Huế, Việt Nam

Tóm tắt: Hệ thống quản lý học tập dựa trên nền tảng Facebook là một giải pháp khả thi nhằm khắc phục những hạn chế của một hệ thống quản lý học tập truyền thống. Nghiên cứu tiến hành triển khai thử nghiệm hệ thống này cho các lớp học với môn học Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch đang được giảng dạy tại Khoa Du lịch – Đại học Huế, sau đó xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và ý định tiếp tục sử dụng của sinh viên đối với hệ thống này. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc cho thấy các yếu tố chất lượng kỹ thuật, tương tác với các bạn học khác và tương tác với giảng viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên khi sử dụng hệ thống; bên cạnh đó sự hài lòng là yếu tố ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng của sinh viên đối với hệ thống này. Một số gợi ý nhằm nâng cao hiệu quả học tập cũng được đề xuất.

Từ khóa: Facebook, hệ thống quản lý học tập, Khoa Du lịch, sự hài lòng, sinh viên

1 Đặt vấn đề

Hình thức giáo dục điện tử (e-learning) với trung tâm là hệ thống quản lý học tập cung cấp phương pháp học tập mới hỗ trợ người học có thể nhận kiến thức bất kỳ ở đâu và bất kỳ lúc nào tùy vào cá nhân người học. Tuy nhiên, vấn đề xây dựng và triển khai hệ thống quản lý học tập trong môi trường giáo dục đại học vẫn còn nhiều hạn chế về chi phí và nguồn lực, do đó việc phân tích những nghiên cứu lý thuyết và thực nghiệm trước đây cho thấy việc thực hiện hệ thống quản lý học tập dựa trên nền tảng Facebook thực sự là một giải pháp khả thi và hứa hẹn đạt hiệu quả cao trong môi trường giáo dục đại học [2, 22]. Dựa trên tính khả thi đó, một hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook được triển khai thử nghiệm đối với các lớp học Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch trong năm học 2016–2017 tại Khoa Du lịch – Đại học Huế bao gồm hai lớp học năm thứ 3 thuộc hai chuyên ngành Thương mại điện tử và Quản lý lữ hành.

Hệ thống thông tin (HTTT) được sử dụng phổ biến trong các tổ chức hiện đại để nâng cao hiệu quả, giảm chi phí, tự động hóa... Tuy nhiên, sự tương tác không hiệu quả giữa người sử dụng và hệ thống là một trong những nguyên nhân dẫn đến sự thất bại trong việc ứng dụng một hệ thống mới. Hiệu quả của một HTTT nói chung và một hệ thống quản lý học tập nói riêng không chỉ phụ thuộc vào các yếu tố kỹ thuật và thông tin được cung cấp bởi hệ thống đó.

* Liên hệ: minhngia1802@gmail.com

Một số tác giả đã nghiên cứu về các yếu tố khác ảnh hưởng đến sự sẵn sàng của người học sử dụng hệ thống và hiệu suất học tập của người học [16, 21, 14]. Tuy nhiên, hầu hết các nghiên cứu chỉ tập trung vào các hệ thống quản lý học tập một chiều, đề cập đến vấn đề thông tin truyền thông một chiều từ người dạy đến người học, trong khi đó tương tác của người học bị bỏ quên [2]. Từ việc phân tích những nhược điểm của hệ thống quản lý học tập, nhiều tác giả đã nghiên cứu và tìm kiếm các nền tảng công nghệ mới để thay thế và khắc phục những nhược điểm này. Với sự phát triển nhanh chóng của mạng xã hội, đặc biệt là Facebook và các dịch vụ của nó thì nhiều nghiên cứu đã đề nghị sử dụng Facebook để thay thế một hệ thống quản lý học tập [2, 22]. Facebook Group là một công cụ của Facebook được phát triển vào năm 2003. Hiện nay, Facebook Group đang bắt đầu được sử dụng nhiều trong lĩnh vực giáo dục. Facebook Group là không gian riêng, nơi có thể chia sẻ cập nhật ảnh hoặc tài liệu và nhắn tin cho các thành viên khác trong nhóm và một số tính năng nổi bật như tải và tạo các tài liệu học tập, tạo ra không gian trao đổi chia sẻ giữa các thành viên nhóm... tương tự các chức năng của một hệ thống quản lý học tập truyền thống. Do đó, nghiên cứu này tiến hành triển khai thử nghiệm hệ thống học tập dựa trên Facebook, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khi sử dụng hệ thống và ý định tiếp của sinh viên tục sử dụng Facebook Group, từ đó đề xuất giải pháp cho việc xây dựng và phát triển hệ thống quản lý học tập nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

2 Một số khái niệm và phương pháp nghiên cứu

2.1 Một số khái niệm

Hệ thống quản lý học tập

Theo Sclater [15] hệ thống quản lý học tập (learning management system) còn được gọi là một môi trường học tập ảo là một phần mềm cho phép tạo ra các trang web học tập. Các cơ sở giáo dục mua và duy trì các hệ thống này nhằm cung cấp cho sinh viên một không gian cho học tập trực tuyến. Các hệ thống quản lý học tập khác nhau có giao diện người dùng khác nhau và các tính năng khác nhau, nhưng tất cả các hệ thống quản lý học tập đều chia sẻ ba chức năng chính bao gồm quản lý nội dung, quản lý các tương tác và quản lý và đánh giá người học [3, 13].

Quản lý nội dung là chức năng của hệ thống quản lý học tập cho phép tạo ra hoặc tải về một loạt các nội dung như văn bản, bài thuyết trình, bản sao các bài báo và các tài liệu nghe nhìn khác. Chức năng quản lý nội dung cũng cho phép các tài liệu được tổ chức theo một kế hoạch có cấu trúc do người quản lý khóa học tạo ra như tạo ra các thư mục theo các chủ đề hoặc nội dung của khóa học.

Quản lý các tương tác là chức năng cho phép người dạy mở các diễn đàn thảo luận khác nhau. Một số hệ thống cho phép mở các không gian không đồng thời cho sự tương tác (wiki và blog), trong khi đó một số hệ thống có thể cung cấp sự giao tiếp đồng thời bằng cách sử dụng tính năng trò chuyện và các công cụ hội nghị trực tuyến khác.

Quản lý và đánh giá người học là chức năng cung cấp cho người quản lý lớp học các công cụ như ghi âm, phân loại và phản hồi nhằm quản lý và đánh giá người học. Hệ thống cũng cung cấp các báo cáo nhằm hỗ trợ các giảng viên đo lường mức độ tham gia của người học và đánh giá kết quả học tập của sinh viên.

Để thực hiện các chức năng trên, hệ thống quản lý học tập cần cung cấp đủ dung lượng vật lý để lưu trữ thông tin và nội dung của tất cả các khóa học, cũng như không gian xã hội để duy trì giao tiếp giữa những người tham gia trong quá trình học tập. Chức năng tương tác là vô cùng quan trọng vì nó giúp người sử dụng (sinh viên) có động lực học tập, hỗ trợ giao tiếp giữa những người học và khuyến khích học tập. Ngày nay, các hệ thống quản lý học tập thường được chia sẻ dưới dạng miễn phí, một số cơ sở giáo dục tự phát triển các hệ thống quản lý học tập nhằm đáp ứng nhu cầu cụ thể của các cơ sở đó.

Các hệ thống quản lý học tập có nhiều ưu điểm bao gồm: cung cấp một không gian để việc học tập có thể diễn ra một cách độc lập khi không có mặt của giảng viên và các sinh viên phải tự mình thực hiện các nội dung và nhiệm vụ; các hệ thống quản lý học tập cũng cung cấp một không gian xã hội nhằm tạo ra sự tương tác giữa những người học nhằm mục đích tăng động lực học tập, hỗ trợ giữa những người học và khuyến khích xây dựng lớp học. Tuy nhiên, các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng việc sử dụng hệ thống quản lý học tập trong chương trình giáo dục đại học cũng có một số giới hạn. Các trường đại học chỉ sử dụng các mô hình đánh giá tự động và đơn giản; đồng thời sử dụng một bảng câu hỏi nhiều lựa chọn và không kết hợp các phương pháp đánh giá thay thế khác nhau. Nhiều giảng viên sử dụng các trang web đồng thời với các lớp học nhưng chỉ sử dụng một số tính năng cơ bản như tải tài liệu giảng dạy và tạo các bản tin một chiều cho sinh viên. Những nghiên cứu này cũng cho rằng một hệ thống quản lý học tập không tự nó tạo ra mô hình mới trong dạy/ học và chỉ có một số ít giảng viên đang sử dụng các môi trường học tập cải tiến này. Việc tự phát triển và xây dựng hệ thống quản lý học tập tốn kém rất nhiều chi phí; ngay cả những hệ thống mã nguồn mở miễn phí cũng đòi hỏi thích ứng và duy trì bởi đội ngũ nhân viên kỹ thuật có tay nghề cao. Một bất lợi khác của hệ thống quản lý học tập là trong thực tế nhiều trường đại học, các khóa học sẽ bị xóa khỏi máy chủ hệ thống một thời gian sau khi kết thúc một khóa học để tiết kiệm không gian lưu trữ. Trong một số trường hợp khác, người học không được phép vào môi trường học tập khi khóa học kết thúc; do đó, không thể truy cập vào tài liệu của khóa học. Việc kiểm soát người học trong các hệ thống rất hạn chế.

Từ những nhược điểm của hệ thống quản lý học tập, nhiều nghiên cứu đã tìm kiếm những nền tảng công nghệ mới để thay thế và khắc phục những nhược điểm của hệ thống quản

lý học tập truyền thống. Cùng với sự phát triển nhanh chóng của mạng xã hội, đặc biệt là Facebook và các dịch vụ của nó thì nhiều nhà nghiên cứu và giáo dục hiện nay đã đề nghị sử dụng Facebook để thay thế một hệ thống quản lý học tập truyền thống.

Mạng xã hội Facebook

Facebook được thành lập vào năm 2003 và nhanh chóng trở thành mạng xã hội phổ biến nhất hiện nay. Những người dùng trực tuyến sử dụng Facebook để chia sẻ, thông báo, trò chuyện, tạo sự kiện, thực hiện các ứng dụng và tương tác với những người dùng trực tuyến khác. Facebook Group là một tính năng của Facebook, một không gian riêng có thể chia sẻ cập nhật, ảnh hoặc tài liệu và nhắn tin cho các thành viên khác trong nhóm. Cũng như bất kỳ tính năng nào khác của Facebook, Facebook Group ban đầu không được phát triển cho mục đích học tập và giáo dục; nó được tạo ra nhằm mục đích giúp cho một nhóm nhỏ cùng thảo luận về một vấn đề cụ thể nào đó mà họ quan tâm, nhóm nhỏ đó có thể là gia đình, bạn bè, trường học, đồng hương... Nhưng hiện nay, Facebook Group đang bắt đầu được sử dụng ngày càng nhiều trong lĩnh vực giáo dục và thay đổi hoàn toàn môi trường giáo dục điện tử ngày nay.

Sự hài lòng của người sử dụng hệ thống

Sự hài lòng của người sử dụng trong hệ thống máy tính và HTTT đóng vai trò rất quan trọng đối với các nhà phát triển và quản trị viên hệ thống. Ives và cs. [9] và Larcker và Lessig [10] cho rằng sự hài lòng của người dùng hệ thống là *“mức độ mà người dùng tin rằng hệ thống thông tin có thể đáp ứng các yêu cầu thông tin của họ”* và *“sự nhận thức tích hữu ích”* của nhiều tính năng trong một HTTT.

Các hệ thống quản lý học tập cũng là một phần của HTTT, và sự hài lòng của sinh viên là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự thành công của các hệ thống này [16]. Do đó, đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với việc học qua các hệ thống học tập trực tuyến [17, 18, 20], cũng như các mô hình học tập kết hợp giữa hình thức truyền thống và điện tử [12]. Lee và cs. [11] đã phân tích sự chấp nhận của người học đối với hệ thống học tập điện tử thông qua bốn biến độc lập: đặc điểm của người hướng dẫn, tài liệu giảng dạy, thiết kế nội dung học tập, và sự vui vẻ.

Palmer và Holt [14] nhận thấy rằng mức độ thoải mái của sinh viên với công nghệ là yếu tố tiên quyết tạo nên sự hài lòng đối với các khóa học trực tuyến. Drennan và cs. [4] cũng nhận thấy những nhận thức tích cực về công nghệ là một trong hai đặc điểm chính của sự hài lòng của sinh viên.

Sự tương tác giữa sinh viên và người hướng dẫn, giữa các sinh viên với nhau, với nội dung và công nghệ là trọng tâm nghiên cứu của Strachota về sự hài lòng của sinh viên đối với

hình thức giáo dục điện tử [19]. Bollinger [1] cũng đã chỉ ra ba yếu tố quan trọng đo lường sự hài lòng của sinh viên với các khóa học trực tuyến bao gồm tương tác, các vấn đề liên quan đến người hướng dẫn và các vấn đề với kỹ thuật.

Có thể nhận thấy rằng, sự hài lòng của người học đối với bất kỳ một hệ thống quản lý học tập nào chính là yếu tố quan trọng quyết định sự thành công của hệ thống đó. Sự hài lòng của người học đối với hệ thống quản lý học tập được đo lường bằng 3 yếu tố: chất lượng kỹ thuật hệ thống, tương tác với những người học khác, và tương tác với giảng viên.

2.2 Phương pháp nghiên cứu

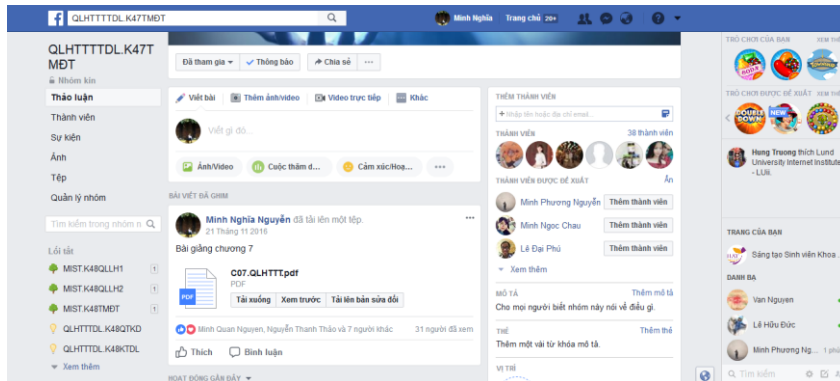
Để nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng của sinh viên đối với hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook, tác giả sử dụng các phương pháp sau: (1) Nghiên cứu lý thuyết: thu thập và tổng hợp tài liệu về các nghiên cứu liên quan đến hệ thống quản lý học tập nói chung và việc quản lý học tập dựa trên Facebook nói riêng; phân tích, so sánh và chỉ ra được các ưu và nhược điểm khi triển khai hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook trong môi trường giáo dục đại học từ đó đề xuất mô hình lý thuyết triển khai hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook; (2) Nghiên cứu thực nghiệm: triển khai hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook hỗ trợ việc quản lý học tập học phần Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch trong suốt năm học 2016–2017; (3) Nghiên cứu định lượng: đo lường sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng của sinh viên các lớp triển khai ứng dụng Facebook hỗ trợ việc quản lý học tập bao gồm phân tích thống kê mô tả và phân tích mô hình đo lường.

Triển khai hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook

Từ mô hình lý thuyết xây dựng hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook, nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu thực nghiệm xây dựng và triển khai hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook hỗ trợ việc quản lý học tập học phần Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch đang được giảng dạy tại Khoa Du lịch – Đại học Huế cho một số lớp học theo các bước sau:

Bước 1. Thiết lập hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook Group

Giảng viên tạo một nhóm học tập (Facebook Group) từ trang Facebook cá nhân của mình một cách thuận tiện từ tính năng “Nhóm mới”. Chế độ nhóm “Kín” được thiết lập để đảm bảo tính riêng tư của nhóm, hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook Group của mỗi lớp học có giao diện Facebook thân thiện với người dùng và dễ dàng sử dụng cho cả sinh viên và giảng viên (Hình 1).



Hình 1. Giao diện Facebook Group được thiết lập nhằm hỗ trợ học tập cho một lớp học cụ thể

Bước 2. Triển khai chức năng quản lý nội dung trên Facebook Group

Facebook có đầy đủ các chức năng đáp ứng yêu cầu của một hệ thống quản lý học tập trong vấn đề quản lý nội dung như đăng tải tài liệu học tập; tạo ra các tài liệu học tập; chia sẻ tài liệu và tổ chức các buổi học theo chủ đề hoặc theo nội dung.

Bước 3. Triển khai chức năng quản lý tương tác

Facebook là mạng xã hội với các công cụ hỗ trợ tương tác mạnh mẽ. Chính nhờ những công cụ đó mà nó có thể đáp ứng như một hệ thống quản lý học tập. Facebook cho phép tương tác ngay dưới nội dung hoặc chủ đề được đưa ra chứ không cần phải mở một không gian riêng cho việc tương tác (blog) như các hệ thống quản lý học tập khác. Bên cạnh đó, tính năng “nhắn tin” cũng hỗ trợ các cuộc trò chuyện trực tuyến giữa những người tham gia vào nhóm học tập bao gồm tương tác sinh viên – sinh viên và tương tác giảng viên – sinh viên.

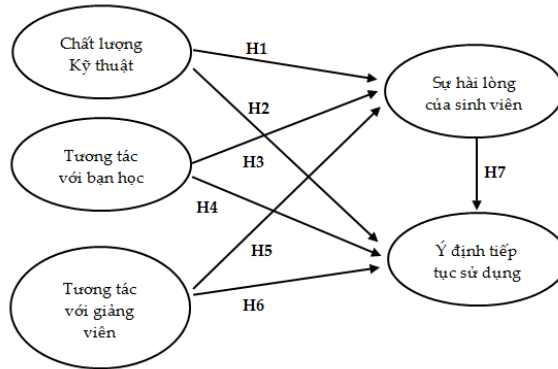
Bước 4. Triển khai chức năng quản lý và đánh giá người học

Facebook ban đầu được thiết kế cho các mục đích giao tiếp xã hội chứ không phải cho các mục đích giáo dục, do đó tính năng đánh giá và quản lý người học trên Facebook còn khá nhiều hạn chế. Facebook chỉ hỗ trợ các công cụ đơn giản như quản lý thành viên trong nhóm; tạo các câu hỏi khảo sát đơn giản; theo dõi quá trình tham gia của các thành viên nhóm thông qua công cụ tìm kiếm trong nhóm. Qua quá trình thử nghiệm, nghiên cứu cũng đã tiến hành tích hợp công cụ khảo sát trực tuyến Google Form vào Facebook Group hỗ trợ trong việc tạo ra các bài kiểm tra đánh giá sinh viên và hỗ trợ giảng viên thu thập các bài kiểm tra của người học một cách dễ dàng thuận tiện cho việc đánh giá quá trình học tập của sinh viên trên hệ thống.

Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào các nghiên cứu trước đây đo lường các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của người học đối với các hệ thống quản lý học tập cũng như các nghiên cứu đánh giá hiệu quả của các hệ thống quản lý học tập và hình thức học tập điện tử [2, 11, 16], mô hình nghiên cứu được đề xuất

đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với hệ thống quản lý học dựa trên Facebook Group bao gồm các yếu tố: chất lượng kỹ thuật của hệ thống; tương tác với những người học khác và tương tác với giảng viên, đồng thời đo lường tác động của sự hài lòng đối với ý định tiếp tục sử dụng hệ thống này của sinh viên.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Các giả thuyết nghiên cứu bao gồm:

- H1: Chất lượng kỹ thuật ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook Group,
- H2: Chất lượng kỹ thuật ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng hệ thống của sinh viên,
- H3: Tương tác với các bạn học khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook Group,
- H4: Tương tác với các bạn học khác ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng hệ thống của sinh viên,
- H5: Tương tác với giảng viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook Group,
- H6: Tương tác với giảng viên ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng hệ thống của sinh viên,
- H7: Sự hài lòng của sinh viên đối với hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook Group ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng hệ thống.

Chỉ tiêu nghiên cứu, thang đo và dữ liệu

Nghiên cứu tiến hành khảo sát những sinh viên các lớp học đã được triển khai ứng dụng hệ thống quản lý học tập dựa vào Facebook Group nhằm hỗ trợ học tập học phần Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch trong năm học 2016–2017, 100 % sinh viên đều được yêu cầu tham gia vào nhóm học tập trên Facebook.

Các câu hỏi được xây dựng dựa trên các nghiên cứu có liên quan về sự hài lòng của người dùng đối với các HTTT và sự hài lòng của người dùng đối với các hệ thống quản lý học tập. Bảng hỏi được thiết kế dựa trên Google Form và phân phát cho sinh viên thông qua Facebook Group của lớp học sau khi kết thúc học phần.

Bảng 1. Các khái niệm nghiên cứu

Các khái niệm nghiên cứu	Định nghĩa và nguồn tài liệu tham khảo	Chỉ tiêu
Chất lượng kỹ thuật	Chức năng và tính dễ sử dụng của một hệ thống [21]	<ul style="list-style-type: none"> - Tech1: Các chức năng của hệ thống dễ sử dụng - Tech2: Giao diện hệ thống thân thiện với người dùng - Tech 3: Giao diện hệ thống trực quan
Tương tác với các bạn học khác	Tương tác của người học với những người khác thông qua môi trường học tập điện tử. Các tương tác bao gồm các cuộc thảo luận, chia sẻ, nhận xét... [1, 18]	<ul style="list-style-type: none"> - Iwithpeer1: Có thể dễ dàng tương tác với các bạn khác trong lớp thông qua Facebook Group của môn học này - Iwithpeer2: Tương tác dễ dàng bằng cách thảo luận, chia sẻ thông tin, bình luận...
Tương tác với giảng viên	Tương tác của người học với người hướng dẫn của lớp học. Tương tác này bao gồm các thảo luận, truyền thông và phản hồi của giảng viên [1, 18]	<ul style="list-style-type: none"> - IwithLecture1: Người học dễ dàng tương tác với giảng viên thông qua Facebook Group của môn học này - IwithLecture2: Tương tác dễ dàng bằng cách thảo luận, truyền thông, tiếp nhận ý kiến phản hồi của giảng viên
Sự hài lòng của sinh viên	Sự hài lòng của sinh viên sau khi sử dụng hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook Group đối với học phần Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch	<ul style="list-style-type: none"> - Sat1: Bạn cảm thấy hài lòng sau khi sử dụng Facebook Group trong môn học này - Sat2: Bạn cảm thấy hài lòng về chất lượng kỹ thuật của Facebook sử dụng cho học tập môn học này - Sat3: Bạn cảm thấy hài lòng về việc tương tác với bạn cùng lớp qua Facebook Group sử dụng cho học tập môn học này - Sat4: Bạn cảm thấy hài lòng về việc tương tác với giảng viên qua Facebook Group sử dụng cho học tập môn học này
Ý định tiếp tục sử dụng	Ý định của sinh viên tiếp tục sử dụng Facebook Group cho việc học tập	<ul style="list-style-type: none"> - Intention1: Bạn có ý định tiếp tục sử dụng Facebook Group cho môn học này - Intention2: Bạn có ý định sử dụng Facebook Group cho các môn học khác

Nguồn: tổng hợp và đề xuất của tác giả

Phân tích mô hình đo lường

Mô hình nghiên cứu (Hình 2) được phân tích bằng cách sử dụng phương pháp phân tích bình phương tối thiểu từng phần (Partial Least Square – PLS). Bình phương tối thiểu từng phần là một kỹ thuật để kiểm tra và xây dựng một mô hình cấu trúc nhằm phân tích mối quan hệ giữa các khái niệm (biến phụ thuộc và biến độc lập). Phương pháp này đã được các nhà nghiên cứu vận dụng trong nhiều lĩnh vực: quản trị chiến lược, quản trị HTTT, hành vi tổ chức... và đặc biệt trong lĩnh vực nghiên cứu marketing về phân tích sự hài lòng của khách hàng vì một số lý do sau: (1) tránh được vấn đề về cỡ mẫu nhỏ, (2) có thể ước lượng cho các mô hình nghiên cứu phức tạp với nhiều biến trung gian, tiềm ẩn và biến quan sát, (3) thích hợp cho các nghiên cứu thiên về định hướng dự đoán [7]. Như vậy, với cỡ mẫu của đề tài là 99, nhưng số lượng biến quan sát và biến tiềm ẩn tương đối lớn, do vậy những ưu điểm của phương pháp mô hình PLS giúp cải thiện những hạn chế trên và là phương pháp thích hợp để áp dụng vào nghiên cứu này.

Theo Henseler và cs. [7], mô hình nghiên cứu được đánh giá qua hai bước: đánh giá mô hình đo lường và đánh giá mô hình cấu trúc. Đầu tiên, mô hình đo lường được đánh giá thông qua đánh giá độ tin cậy và giá trị của các khái niệm đo lường trong mô hình. Cụ thể, các biến quan sát có hệ số tải nhân tố $\geq 0,5$ thì đạt yêu cầu về độ tin cậy [8], hệ số độ tin cậy tổng hợp (CR) $\geq 0,7$ thì đạt độ tin cậy tổng hợp [5], hệ số AVE $\geq 0,5$ đạt giá trị hội tụ [5], hệ số Cronbach's alpha $\geq 0,7$ [6]. Kế tiếp, để kiểm tra có mối quan hệ giữa các khái niệm nghiên cứu hay không, mô hình cấu trúc được sử dụng, với giá trị $t > 1,96$ thì kiểm định có ý nghĩa thống kê ở mức 5 %.

Phần mềm SmartPLS (<http://www.smartpls.de/>) được sử dụng cho phân tích PLS. Do kích cỡ mẫu được sử dụng trong nghiên cứu này tương đối nhỏ, để kiểm tra xem các chỉ báo cấu thành có thực sự góp phần vào việc hình thành biến tiềm ẩn, phương pháp lấy mẫu có hoàn lại (Bootstrapping method) được sử dụng.

3 Kết quả và thảo luận

Qua quá trình triển khai thực nghiệm đã chứng minh rằng Facebook thực sự là một môi trường tiềm năng có thể thay thế các hệ thống quản lý học tập truyền thống vì nó có thể triển khai các chức năng tương tự một hệ thống quản lý học tập. Tuy nhiên, để đánh giá sự thành công của hệ thống nghiên cứu tiếp tục tiến hành nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng của sinh viên – người sử dụng hệ thống.

3.1 Thông tin chung về mẫu điều tra

Bảng hỏi được phân phát cho sinh viên sau khi kết thúc học phần Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch trong năm học 2016–2017. Trong 99 phản hồi thu về trên tổng số 116 bảng hỏi được phát ra (tỷ lệ phản hồi là 85,34 %), sinh viên nữ chiếm 86,9 %. Hầu hết sinh viên tham gia trả lời dành ít thời gian cho việc sử dụng Facebook Group cho môn học này, trong đó

tỷ lệ sinh viên sử dụng Facebook Group ít hơn 2 giờ mỗi tuần chiếm 51,5 %. Chỉ có 7,1 % sinh viên đăng nhiều hơn 6 bài viết trên Facebook Group. Các bài viết thường là các câu hỏi về kỳ thi, kiểm tra và các vấn đề về điểm số, ít các bài viết đề cập đến giải đáp kiến thức. Có 43,4 % sinh viên tham gia trả lời có số lần thích các bài viết trên Facebook Group từ 5 đến 10 lần.

3.2 Kiểm định độ tin cậy và tính hợp lệ của thang đo

Kết quả phân tích cho thấy, các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,7. Ngoài ra, độ tin cậy tổng hợp (CR) của các khái niệm trong mô hình đo lường dao động từ 0,878 đến 0,910 ($\geq 0,7$) nên đạt yêu cầu. Hệ số Cronbach's alpha của các khái niệm nghiên cứu đều lớn hơn 0,7, chứng tỏ thang đo lường hợp lệ và tin cậy. Hệ số AVE của các khái niệm dao động từ 0,663 đến 0,834 ($> 0,5$) đạt giá trị hội tụ (Bảng 2).

Bảng 2. Kết quả phân tích độ tin cậy và tính hợp lệ của thang đo

Khái niệm	Biến	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Hệ số tải nhân tố	Hệ số AVE	Hệ số CR	Cronbach's alpha
Chất lượng Kỹ thuật	Tech1	4,03	0,721	0,873	0,734	0,892	0,820
	Tech2	3,91	0,640	0,896			
	Tech3	3,76	0,656	0,799			
Tương tác với bạn học	Iwithpeer1	4,12	0,689	0,903	0,834	0,910	0,802
	Iwithpeer2	4,27	0,636	0,924			
Tương tác với giảng viên	Iwithlecturer1	4,02	0,728	0,905	0,824	0,903	0,786
	Iwithlecturer2	4,04	0,669	0,911			
Sự hài lòng của sinh viên	Sat1	3,94	0,780	0,866	0,663	0,887	0,829
	Sat2	3,75	0,690	0,740			
	Sat3	4,00	0,670	0,797			
	Sat4	3,92	0,804	0,848			
Ý định sử dụng	Intention1	4,06	0,667	0,928	0,783	0,878	0,732
	Intention2	3,79	0,643	0,839			

Nguồn: số liệu điều tra năm 2016–2017

3.3 Mô hình cấu trúc

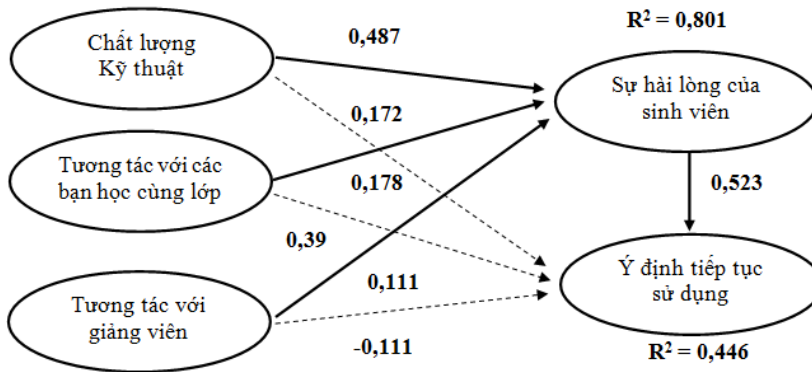
Sau khi kiểm tra thấy các khái niệm đều đáp ứng được độ tin cậy và tính hợp lệ, mô hình cấu trúc được áp dụng để kiểm tra mối quan hệ giữa các khái niệm hay để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, với giá trị $t > 1,96$ thì kiểm định có ý nghĩa thống kê ở mức 5 %. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu ở Bảng 3 và phân tích đường dẫn ở Hình 2 cho thấy các giả thuyết H1, H3, H5 và H7 được chấp nhận. Điều này chứng tỏ cả 3 yếu tố chất lượng kỹ thuật, tương tác với các bạn học khác và tương tác với giảng viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với hệ thống ở mức ý nghĩa thống kê 5 % với hệ số đường dẫn lần lượt là 0,487 ($t = 7,550$); 0,178 ($t = 2,599$); 0,399 ($t = 6,473$). Sự hài lòng của sinh viên cũng có ảnh hưởng

tích cực đến ý định tiếp tục sử dụng hệ thống (với hệ số đường dẫn là 0,523; $t = 3,249$). Không có mối quan hệ giữa chất lượng kỹ thuật, tương tác với các sinh viên khác và tương tác với giảng viên đối với ý định tiếp tục sử dụng hệ thống, các giả thuyết H2, H4, H6 đều bị bác bỏ.

Bảng 3. Kết quả của các giả thuyết nghiên cứu dựa vào mô hình PLS

Giả thuyết	Đường dẫn giả thuyết	Hệ số đường dẫn	t	Kết quả
H1	Tech → Sat	0,487	7,550	Chấp nhận H1
H2	Tech → Intention	0,172	1,591	Bác bỏ H2
H3	Iwithpeer → Sat	0,178	2,599	Chấp nhận H3
H4	Iwithpeer → Intention	0,111	1,139	Bác bỏ H4
H5	Iwithlecture → Sat	0,399	6,473	Chấp nhận H5
H6	Iwithlecture → Intention	-0,111	0,994	Bác bỏ H6
H7	Sat → Intention	0,523	3,249	Chấp nhận H7

Nguồn: số liệu điều tra năm 2016–2017



Hình 3. Kết quả phân tích hệ số đường dẫn

Chất lượng kỹ thuật

Các biến quan sát liên quan đến chất lượng kỹ thuật đều được sinh viên đánh giá hài lòng (giá trị trung bình trên 3,76). Điều này cho thấy Facebook Group cung cấp cho sinh viên giao diện thân thiện, các tính năng dễ hiểu và rất dễ sử dụng do Facebook là một trang mạng xã hội thân thiện và dễ sử dụng đối với mọi lứa tuổi. Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng kỹ thuật ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên. Do đó, để có thể tăng cường sự hài lòng của sinh viên đối với việc sử dụng một công cụ học tập điện tử hoặc hệ thống quản lý học tập thì các nhà thiết kế hệ thống cần phải thực hiện hệ thống có giao diện trực quan và thân thiện hơn. Ngoài ra, nhóm phát triển cũng cần phải làm cho các tính năng của hệ thống dễ dàng tiếp cận và dễ hiểu đối với người học.

Tương tác với những người học khác

Sự khác biệt lớn giữa môi trường học tập trực tuyến và các hệ thống học tập truyền thống là sự tham gia và tính tương tác của người sử dụng. Người học thường tương tác yếu hoặc không tương tác trong hệ thống học tập truyền thống trước đây. Tuy nhiên, đối với hệ thống quản lý học tập dựa vào Facebook, những sinh viên đã sử dụng hệ thống này trong môn học Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch đánh giá rằng đây là môi trường có thể dễ dàng thực hiện giao tiếp, thảo luận và tương tác với các bạn học khác thông qua các tính năng có sẵn trong Facebook như bình luận dưới mỗi nội dung do giảng viên tạo ra, cửa sổ trò chuyện cá nhân hoặc nhóm. Các nền tảng công nghệ của Facebook Group cung cấp môi trường dễ dàng để đăng tải và chia sẻ tài liệu học tập, bình luận và tham gia vào các hoạt động mà giảng viên tạo ra, do đó yếu tố tương tác với các bạn học khác có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên khi sử dụng hệ thống này. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của Chou và Pi [2] lại không tìm thấy bất kỳ mối quan hệ nào giữa yếu tố tương tác giữa người học và người học với sự hài lòng đối với hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook. Theo các tác giả, điều này có thể là do sinh viên có xu hướng tương tác với bạn học trên các nền tảng khác và tương tác trên Facebook cho mục đích học tập thường không thoải mái.

Tương tác với giảng viên

Các hệ thống quản lý học tập truyền thống cho phép người dạy tạo ra và đăng các tài liệu học tập trên hệ thống và sinh viên có thể tải xuống để học tập, các hệ thống này thường cung cấp phương thức giao tiếp một chiều từ giảng viên đến sinh viên. Tuy nhiên, trên nền tảng Facebook, người học cũng có thể đặt câu hỏi, chia sẻ thông tin và đăng tải tài liệu học tập. Ngoài ra, người dạy có thể cung cấp phản hồi và người học có thể nhanh chóng tiếp nhận các ý kiến phản hồi này.

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự tương tác với giảng viên sẽ tăng cường sự hài lòng về việc sử dụng hệ thống dựa trên Facebook Group cho mục đích học tập của sinh viên. Tuy nhiên, tương tự như yếu tố chất lượng kỹ thuật và tương tác với các người học khác, nghiên cứu cũng không tìm thấy mối liên hệ giữa tương tác với giảng viên và ý định tiếp tục sử dụng hệ thống của sinh viên.

Sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng hệ thống

Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên có các đánh giá hài lòng đối với hệ thống quản lý học tập dựa trên nền tảng Facebook. Theo kết quả phân tích mô hình cấu trúc, có thể thấy rằng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hệ thống này bao gồm: chất lượng kỹ thuật, tương tác với các bạn học và tương tác với giảng viên (các biến này giải thích được 80,1 %). Ngoài ra, sự hài lòng của người học cũng có ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng hệ thống của sinh viên.

Ý định tiếp tục sử dụng hệ thống của người học cũng là một yếu tố đánh giá tính hiệu quả của hệ thống. Mặc dù những sinh viên đã từng sử dụng hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook đồng ý với việc tiếp tục sử dụng hệ thống và sự hài lòng với hệ thống tác động đến ý định tiếp tục sử dụng này, nhưng các yếu tố chất lượng kỹ thuật, tương tác với bạn học khác và tương tác với giảng viên không phải là các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng này.

Nghiên cứu chỉ mới khảo sát một nhóm nhỏ sinh viên đã được sử dụng hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook; do vậy, mô hình này chưa tổng quát cho sự hài lòng và ý định sử dụng của sinh viên đối với hệ thống học tập này. Mặc dù số lượng 99 mẫu khảo sát đã đáp ứng được yêu cầu về mức độ đại diện cho tổng thể, nhưng nếu nghiên cứu với số lượng lớn hơn thì mẫu sẽ có tính đại diện cho tổng thể cao hơn.

5 Kết luận và hướng nghiên cứu tương lai

Trên cơ sở triển khai thử nghiệm hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook cho các lớp học học phần Quản lý hệ thống thông tin trong du lịch tại Khoa Du lịch – Đại học Huế năm học 2016–2017, nghiên cứu tiến hành đánh giá hiệu quả của hệ thống thông qua khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học (sinh viên) sau khi sử dụng hệ thống này. Kết quả phân tích mô hình đo lường PLS cho thấy các yếu tố chất lượng kỹ thuật, tương tác với các bạn học khác và tương tác với giảng viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên; ngoài ra, sự hài lòng của người học sẽ ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng Facebook Group cho mục đích học tập. Từ đó, một số gợi ý nhằm nâng cao hiệu quả của môi trường học tập dựa trên nền tảng kỹ thuật số bao gồm các cơ sở giáo dục và giảng viên nên cung cấp các hệ thống có giao diện và tính năng dễ sử dụng và dễ hiểu cho người học; đồng thời hệ thống cần cung cấp các tính năng tương tác dễ dàng với giảng viên và những người học khác.

Nghiên cứu triển khai hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook được thực hiện đối với một học phần cụ thể và sự tham gia của sinh viên vào Facebook Group của khóa học đã được yêu cầu ngay khi khóa học bắt đầu, do đó sự tương tác với giảng viên và các sinh viên khác có thể cao hơn các thiết lập khác. Trong tương lai, các đề nghị bao gồm thử nghiệm lại mô hình nghiên cứu bằng cách sử dụng hệ thống này cho các đối tượng sinh viên khác nhau và các học phần khác nhau từ đó có thể đóng góp vào sự hiểu biết và triển khai thành công hệ thống quản lý học tập dựa trên Facebook.

Tài liệu tham khảo

1. Bollinger, D. U. (2004), Key factors for determining student satisfaction in online courses. *International Journal on E-Learning*, 3(1), 61–67.
2. Chou C. H. and Pi S. M. (2015), The Effectiveness of Facebook Groups for e-Learning. *International Journal of Information and Education Technology*, 5 (7), 477–482.

3. Coats, H. J. R., & Baldwin, G. (2005), A critical examination of the effects of learning management systems on university teaching and learning, *Tertiary Education and Management*, 11(1), 19–36.
4. Drennan, J., Kennedy, J., & Pisarski, A. (2005), *Factors affecting student attitudes toward flexible online learning in management education*, *The Journal of Educational Research*, 98(6), 331–338.
5. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp. 39–50. doi: 10.2307/3151312.
6. Hair J. F, Black B., Babin B., Anderson R. E., and Tatham R. L. (2006), *Multivariate Data Analysis*, 6th edition, Pearson.
7. Henseler J., Ringle C. M., Sinkovics R. R. (2009), The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing, *Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
8. Hulland, J. (1999), Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies, *Strategic Management Journal*, 20(2), 195–204.
9. Ives, B., Olson, M. H. and Baroudi, J. J. (1983), The measurement of UserInformation Satisfaction, *Communications of the ACM*, (26:10), 785–793.
10. Larcker, D. F. and Lessig, V. P. (2007), Perceived Usefulness of Information: A Psychometric Examination, *Decision Sciences* (11:1), pp. 121–134.
11. Lee, S. M., Kim, Y. R., & Lee, J. (1995), An empirical study of the relationships among end-user information systems acceptance, training, and effectiveness, *Journal of Management Information Systems*, 12(2), 189–202.
12. Lim, D. H., Morris, M. L., & Kupritz, V. W. (2007), Online vs. blended learning: Differences in instructional outcomes and learner satisfaction, *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 11(2), 27–42. Retrieved November 7, 2017 from <https://www.learntechlib.org/p/104046/>.
13. Morgan, G. (2003), *Faculty use of course management systems*, Retrieved September 18, 2007 from <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/ers0302/rs/ers0302w.pdf>.
14. Palmer, S. R., & Holt, D. M. (2009), Examining student satisfaction with wholly online learning, *Journal of Computer Assisted Learning*, 25(2), 101–113.
15. Sclater, N. (2008), *Web 2.0, personal learning environments, and the future of learning management systems*. EDUCAUSE Research Bulletin, 13. Boulder, CO: EDUCAUSE Center for Applied research.
16. Sener, J. and Humbert J. (2003), *Student satisfaction with online learning: An expanding universe*. Elements of Quality Online Education: Practice and Direction. Needham, MA: Sloan-C.
17. Shelley, D. J., Swartz, L. B. & Cole, M. T. (2007), A comparative analysis of online and traditional undergraduate business law courses, *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 3(1), 10–21.
18. Shelley, D. J., Swartz, L. B., & Cole, M. T. (2008), Learning business law online vs. onland:

- A mixed method analysis, *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 4(2), 54–66.
19. Strachota, E. M. (2003), Student satisfaction in online courses: An analysis of the impact of learner-content, learner-instructor, learner-learner and learner-teacher interaction, *Dissertation Abstracts International*, 64(8), 2746 Key: citeulike: 1029163.
 20. Swan, K (2002), Building learning communities in online courses: The importance of interaction. *Education, Communication & Information*, 2(1): 23–49.
 21. Wang (2003), Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems, *Information & Management*, Vol. 41, 75–86.
 22. Wang, Q., Woo, H. L., Quek, C. L., Yang, Y., & Liu, M. (2011), Using the Facebook group as learning management system: An exploratory study, *British Journal of Educational Technology*.

FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION AND INTENTION TO CONTINUOUS USE OF LEARNING MANAGEMENT SYSTEM BASED ON FACEBOOK

Nguyen Thi Minh Nghia*

HU – School of Hospitality and Tourism, 22 Lam Hoang St., Hue, Vietnam

Abstract: A learning management system based on Facebook is a realizable solution to overcome the limitations of a traditional learning management system. The system was implemented for the module Management Information Systems in Tourism module being taught at School of Hospitality and Tourism, Hue University. The factors that affect student's satisfaction and the intention of continuous use were studied. The results of structural equation modeling analysis showed that technical quality, interaction with other classmates, and interaction with lecturers have a positive influence on student's satisfaction with the system. In addition, students' satisfaction further affects their intention to the continuous use of the system. Some implications to enhance learning outcomes were also suggested.

Keywords: Facebook, learning management system, satisfaction, School of Hospitality and Tourism, students