

MỐI QUAN HỆ CHUYỂN ĐỔI SỐ, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI ĐẾN Ý ĐỊNH TIẾP TỤC CHỌN ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOÀI CÔNG LẬP

Quốc Thắng Lê¹, Thanh Tiệp Lê^{2,*}



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

¹Trường Đại học Kinh tế - Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Liên hệ

Thanh Tiệp Lê, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: tieplt@ueh.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 19-12-2024
- Ngày sửa đổi: 02-03-2026
- Ngày chấp nhận: 06-05-2026
- Ngày đăng: 03-07-2026

DOI : <https://doi.org/10.32508/vnuhcmj-ebl.v10i3.1537>



Bản quyền

© Tạp chí ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.

TÓM TẮT

Sự phát triển của đào tạo trực tuyến trong bối cảnh đại dịch Covid-19 đã có tác động đáng kể đến nền giáo dục Việt Nam nhằm tăng sự chọn lựa cho người học. Trong thời gian qua, đào tạo trực tuyến đã không ngừng phát triển và cải tiến nhằm đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu ngày càng tăng trong xã hội. Nền tảng của sự phát triển đó chính là xu hướng thay đổi và phát triển của chuyển đổi số. Bên cạnh đó, chuyển đổi số đã có sự tác động đến trách nhiệm xã hội của trường đại học, đến chất lượng dịch vụ đồng thời yếu tố trách nhiệm xã hội tác động đến chất lượng dịch vụ và các yếu tố trên đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học, từ đó đưa đến ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến để học tập và nghiên cứu. Mục tiêu nghiên cứu là tìm hiểu, lược khảo các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến đào tạo trực tuyến trong hệ thống các trường đại học ngoài công lập, sự tác động của các yếu tố chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ và trách nhiệm xã hội của trường đến ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến để từ đó tìm ra những khoảng trống trong nghiên cứu. Dựa trên những nghiên cứu tổng quan, bài nghiên cứu sẽ phân tích để xuất các giả thuyết nghiên cứu. Tổng hợp kết quả sẽ phân tích để xuất mô hình nghiên cứu nhằm làm tiền đề cho nghiên cứu trong tương lai về việc đánh giá sự tác động của mối tương quan giữa các yếu tố trên cũng như đề xuất hàm ý quản trị trong việc tăng sự hài lòng của người học, nhằm tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến đồng thời hỗ trợ công tác quản lý các chương trình đào tạo trực tuyến ở các trường đại học ngoài công lập.

Từ khoá: Chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ, trách nhiệm xã hội, ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến, đại học ngoài công lập

ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày nay, cùng với sự phát triển của công nghệ, hệ thống internet đã phát triển với sự ảnh hưởng ngày càng rộng trong cuộc sống. Đặc biệt sau đại dịch COVID-19 đã cho thấy sự tiện dụng và hữu ích của internet thông qua việc đào tạo trực tuyến hay còn gọi là E-learning. Theo Ayu, đào tạo đã nhận thức rõ về tiềm năng sử dụng đào tạo trực tuyến như là công cụ đào tạo và nhiều đại học đã tăng cường việc áp dụng vào chương trình đào tạo, cung cấp hoặc cập nhật kiến thức cho mọi đối tượng¹. Theo báo cáo của Bộ Giáo dục & Đào tạo², hơn 80% trường đại học ở Việt Nam trong đó có nhiều trường đại học ngoài công lập như đại học Hoa sen, đại học Nguyễn Tất Thành, đại học Kinh tế - Tài chính Tp.HCM... đã triển khai đào tạo trực tuyến trong đại dịch Covid-19. Đặc biệt sau đại dịch COVID-19 càng thấy rõ sự tiện dụng và hữu ích của internet thông qua việc đào tạo trực tuyến. Xu hướng hiện nay đang tận dụng ưu điểm của đào tạo trực tuyến để đáp ứng nhu cầu của người học cũng như nhu cầu phát triển chương trình của các trường

đại học. Tuy nhiên, đào tạo trực tuyến đôi khi vẫn được nhìn nhận như một chương trình độc lập do đặc điểm tách biệt mà chủ yếu hoạt động thông qua hệ thống hỗ trợ riêng³.

Việc tìm hiểu những yếu tố tác động đến sự hài lòng của người tiêu dùng nói chung, người học/sinh viên nói riêng không những chỉ xem xét trên khía cạnh chất lượng dịch vụ, mà còn cần tìm hiểu trên phương diện phát triển bền vững và chuyển đổi số trong thời đại 4.0. Bên cạnh đó, tầm quan trọng của trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp nói chung đã tăng lên, nhiều tổ chức đã triển khai các sáng kiến về trách nhiệm xã hội vì họ biết rằng đó là một trong những lợi thế cạnh tranh bền vững mà giá trị từ những sáng kiến đó mang lại⁴. Mục tiêu của nghiên cứu này tập trung vào quá trình lược khảo những tài liệu nghiên cứu trước đây liên quan đến đào tạo trực tuyến. Trong đó, đối tượng nghiên cứu là tìm hiểu ý định tiếp tục chọn lựa học trực tuyến của người học thông qua tìm hiểu sự tác động bởi các yếu tố chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ và trách nhiệm xã hội đến sự hài lòng của người học.

Trích dẫn bài báo này: Lê QT, Lê TT. MỐI QUAN HỆ CHUYỂN ĐỔI SỐ, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI ĐẾN Ý ĐỊNH TIẾP TỤC CHỌN ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOÀI CÔNG LẬP. *VNUHCM J. Econ. Bus. Law* 2026; 10(2): 6831-6841.

Thông qua đó sẽ phân tích sâu tìm khoảng trống trong nghiên cứu, đề xuất giả thuyết và mô hình nghiên cứu nhằm định hướng cho những nghiên cứu sau này.

KHÁI NIỆM NGHIÊN CỨU

Đào tạo trực tuyến

Theo Reem, đào tạo trực tuyến là chương trình đào tạo khác bên cạnh chương trình đào tạo truyền thống được giảng viên hướng dẫn trên nền tảng trực tuyến⁵. Đây là hình thức giáo dục với đề cương giống như chương trình giáo dục truyền thống – một hình thức đào tạo trực tiếp, tức là mọi hoạt động giảng dạy và học tập đều được triển khai trên lớp, một cách cụ thể trực diện giữa giảng viên và người học - nhưng được sự hỗ trợ hoàn toàn bởi công nghệ số, việc giảng dạy được tổ chức dựa trên máy tính và internet⁶. Qua bảng 1 trình bày bên dưới, nhằm so sánh sự khác biệt giữa hai loại hình đào tạo, có thể nhận thấy tuy cách thức triển khai khác nhau, nhưng nếu xét về kết quả đầu ra thì đào tạo trực tuyến hoàn toàn có thể đạt được mục tiêu mà chương trình đào tạo truyền thống đã đặt ra, trong điều kiện bảo đảm được chất lượng chương trình thông qua đội ngũ giảng viên, quản lý đào tạo, đánh giá và xếp loại.

Bảng 1: Sự khác biệt giữa đào tạo truyền thống và đào tạo trực tuyến

Nội dung	Đào tạo trực tuyến	Đào tạo truyền thống
Cách thức đào tạo	Trực tuyến	Trực tiếp
Tốc độ giảng dạy	Linh hoạt	Quy định sẵn
Phối hợp	Độc lập	Phối hợp với đồng nghiệp
Hỗ trợ	Theo phương pháp học độc lập	Học với nhiều người
Nguồn tài liệu	Tài liệu trực tuyến	GV là nguồn tài liệu chính
Tương tác	Tương tác hạn chế	Nhiều tương tác giữa GV & SV

(Nguồn: Priya & Ankita, 2024)⁶

Chuyển đổi số

Theo Nam⁷ định nghĩa chuyển đổi số trong giáo dục đào tạo là tập trung vào hai vấn đề chính là chuyển đổi số trong quản lý giáo dục và chuyển đổi số trong công tác dạy, học, kiểm tra và đánh giá, cũng như nghiên cứu khoa học. Việc ứng dụng chuyển đổi số có thể làm tiền đề cho các bước tiếp theo nhằm thực hiện trách nhiệm xã hội của trường đại học⁸. Cần lưu ý

chuyển đổi số là một quá trình lâu dài, cần qua nhiều giai đoạn, đòi hỏi nhiều nguồn lực cùng tham gia và hỗ trợ như nhà trường, chế độ và chính sách⁹.

Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ có thể được xem như là một tổ hợp và đa phương diện, hay có thể nói đó là kim chỉ nam cho chiến lược phát triển của trường. Nó được xem xét đánh giá thông qua cảm nhận của khách hàng về những gì mà dịch vụ mang lại so với những kỳ vọng đặt ra khi chọn dịch vụ sử dụng¹⁰, và chất lượng dịch vụ sẽ càng tốt hơn nếu có sự hỗ trợ của chuyển đổi số¹¹. Nếu xét trong khía cạnh giáo dục thì chất lượng dịch vụ là những kỳ vọng và nhận thức khi người học chọn tham gia sử dụng dịch vụ, chương trình đào tạo¹².

Trách nhiệm xã hội của trường đại học

Theo Thủy và cộng sự, có nhiều định nghĩa về trách nhiệm xã hội của trường đại học¹³, nhưng khái niệm của Vallaeys được giới học thuật chấp nhận rộng rãi nhất “TNXH là chính sách về đạo đức trong các hoạt động của trường đại học thông qua quản lý có trách nhiệm đối với giáo dục, nghiên cứu và môi trường, có sự tham gia của xã hội để thúc đẩy phát triển con người bền vững”¹⁴. Theo đó, trường đại học quản lý các yếu tố tác động trong phương diện trách nhiệm với xã hội, bao gồm tác động từ bên trong và tác động đối nghịch từ ngoài, yếu tố giáo dục được hình thành từ giảng viên, học viên và các yếu tố từ bên ngoài như nhận thức và nghiên cứu của xã hội.

Sự hài lòng của người học

Theo Baber, sự hài lòng của người học có thể được xem xét dựa trên thái độ hoặc những suy nghĩ, phản ứng của họ đối với chương trình đào tạo trực tuyến¹⁵. Ngoài ra, động lực của người học cũng là một thành tố quan trọng khẳng định sự thành bại và hài lòng của sinh viên đối với chương trình¹⁶. Sự hài lòng sẽ liên đới các yếu tố liên quan đến hỗ trợ về kỹ thuật¹⁷, nền tảng ứng dụng, cấu trúc chương trình thiết kế rõ ràng và cách truyền đạt dễ tiếp thu của giảng viên đi kèm với nội dung chương trình hữu ích, phù hợp chuẩn đầu ra và thoải mái cho người học. Tuấn & Giang khẳng định sự hài lòng là hệ quả trong khi nguyên nhân là khía cạnh chất lượng dịch vụ¹⁸.

Ý định tiếp tục chọn hình thức đào tạo trực tuyến

Ý định tiếp tục hay lựa chọn tham gia hoặc sử dụng chương trình, dịch vụ được định nghĩa như khả năng người học sẽ tiếp tục hay chọn sử dụng một ứng dụng, một dịch vụ sẵn có¹⁹. Ngoài ra, quyết định chọn bắt đầu tham gia hay tiếp tục tham gia chương trình đào tạo trực tuyến phụ thuộc nhiều vào sự hài lòng của người học liên quan đến nhiều yếu tố như chất lượng dịch vụ, nội dung đào tạo, hạ tầng chuyển đổi số hay trách nhiệm xã hội của nhà trường^{20,21}. Theo Mona

và cộng sự, sự hài lòng của người học càng cao thì ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến sẽ càng khả thi²². Khi sinh viên hài lòng với chương trình sẽ có ý định và dẫn đến hành vi chọn lựa tiếp tục sử dụng đào tạo trực tuyến²³.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Lý thuyết hành vi hoạch định (Theory of Planned Behavior – TPB): theo Azjen, lý thuyết hành vi hoạch định (TPB)^{24,25} là một phần mở rộng của lý thuyết về hành động hợp lý (Theory of reasoned action - TRA). Theo TPB, hiệu suất của một cá nhân đối với một hành vi nhất định được xác định bởi ý định thực hiện hành vi đó.

Mô hình chấp nhận công nghệ (Technology acceptance model – TAM): theo Davies, mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)²⁶ được điều chỉnh từ lý thuyết về hành động hợp lý, và lý thuyết về hành vi hoạch định^{24,25}. TAM đề xuất cụ thể để giải thích các yếu tố quyết định hành vi của người dùng công nghệ đối với công nghệ thông tin²⁷.

Mô hình SERVQUAL: chất lượng dịch vụ được xem là khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và sự cảm nhận về dịch vụ của khách sau khi sử dụng dịch vụ²⁸. Dựa trên mô hình xác nhận, Parasuraman và cộng sự đã tạo ra mô hình đo lường chất lượng dịch vụ mới. Lý thuyết về các bên liên quan (Stakeholder Theory)²⁹: được Freeman nghiên cứu và đề xuất năm 1984, trong đó chỉ ra nguồn gốc liên quan đến nghiên cứu được thực hiện bởi Viện Nghiên cứu Stanford, họ đã định nghĩa vào năm 1963, các bên liên quan là nhóm mà nếu không có sự hỗ trợ của họ thì tổ chức sẽ không tồn tại.

Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu định tính: sử dụng phương pháp tổng hợp, so sánh và phân tích tài liệu để nghiên cứu tổng quan về các yếu tố ảnh hưởng quá trình đào tạo trực tuyến. Từ đó tìm ra khoảng trống trong nghiên cứu.

Phân tích sự tác động giữa các yếu tố nhằm đề xuất những giả thuyết nghiên cứu cũng như mô hình nghiên cứu liên quan đến quyết định của người học khi tiếp tục chọn sử dụng đào tạo trực tuyến.

LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU VÀ PHÂN TÍCH KHOẢNG TRỐNG NGHIÊN CỨU

Lược khảo tài liệu nghiên cứu

Triển khai phương pháp tổng hợp, so sánh và phân tích tài liệu liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến

ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến, nhằm đưa ra những nhận định và khoảng trống trong nghiên cứu.

Nghiên cứu sự ảnh hưởng của chuyển đổi số

Sooraj & Amarbahadur³⁰ đã xem xét xu hướng ngày càng tăng của chuyển đổi số và sự ảnh hưởng của nó đến giáo dục và người học như thế nào. Thông qua sự nhấn mạnh vào kinh nghiệm, cảm xúc và nhận thức của sinh viên, nghiên cứu khám phá sự phức tạp và khó khăn do sự chuyển đổi nhanh chóng sang học trực tuyến.

Trong báo cáo nghiên cứu, Yeping và cộng sự³¹ khám phá tác động của chất lượng dịch vụ điện tử đại học đối với sự hài lòng của sinh viên trong bối cảnh thực tiễn sáng tạo của "Internet + Giáo dục" để nghiên cứu sự khác biệt trong nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ của đại học dưới ảnh hưởng của các cấp độ hiểu biết kỹ thuật số khác nhau.

Siti và cộng sự³² đã nghiên cứu xem xét, đánh giá sự ảnh hưởng của chuyển đổi số trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ giáo dục, đặc biệt là giáo dục đại học. Kết quả nghiên cứu cho thấy các nguồn lực, hệ thống thông tin, cơ cấu tổ chức và văn hóa ảnh hưởng đến sự thành công của chuyển đổi kỹ thuật số và chất lượng dịch vụ trong giáo dục. Bên cạnh đó, cơ cấu và văn hóa của tổ chức là những yếu tố quan trọng.

Dong và cộng sự²¹ nghiên cứu về chuyển đổi số, sự hài lòng của người học, trong đó nhằm kiểm tra và xác định mối quan hệ giữa chuyển đổi kỹ thuật số, sự hài lòng và ý định tiếp tục học trực tuyến của sinh viên trong các trường đại học. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy sự ảnh hưởng tích cực giữa sinh viên, giảng viên và trường học với chuyển đổi kỹ thuật số; giữa chuyển đổi kỹ thuật số và sự hài lòng của sinh viên với sự hài lòng và ý định tiếp tục học trực tuyến.

Ngoài ra, Giang và cộng sự⁹ đã nghiên cứu về chuyển đổi số trong thời đại công nghệ 4.0. Nghiên cứu với mục đích phân tích các đặc điểm của mô hình đại học kỹ thuật số để xác định các tiêu chí đánh giá tính khả dụng của quá trình chuyển đổi kỹ thuật số. Nghiên cứu cũng góp phần tìm hiểu rõ hơn về bốn khía cạnh cơ bản của trường đại học kỹ thuật số: chương trình giáo dục, người học, dịch vụ đào tạo và quản trị.

Nghiên cứu sự ảnh hưởng của trách nhiệm xã hội

Jawad và cộng sự¹⁶ nghiên cứu về mối quan hệ của trách nhiệm xã hội của trường đại học và tính hiệu quả trong việc triển khai e-learning. Kết quả nghiên cứu cho thấy có sự ảnh hưởng tích cực giữa tự hiệu quả, trách nhiệm xã hội của trường và ý định sử dụng hệ thống e-learning.

Pier & Pietro⁸ đã nghiên cứu về trách nhiệm xã hội thông qua kỹ thuật số và công nghệ xanh. Trong thời đại công nghệ kỹ thuật số, giá trị mà công nghệ mang lại cho nền kinh tế cũng như xã hội đã được ghi nhận.

Ngược lại, có những mặt tiêu cực mà nó đem lại cho xã hội và môi trường cũng cần lưu ý. Số hóa có trách nhiệm được định nghĩa là năng lực của đơn vị trong việc áp dụng công nghệ kỹ thuật số mà không ảnh hưởng xấu đến trách nhiệm xã hội.

Nghiên cứu của Gina và cộng sự³³ nhằm tìm hiểu kỳ vọng của khách hàng về trách nhiệm xã hội của trường đại học là nền tảng của sự khởi tạo, ứng dụng chiến lược và thành công của chương trình. Trong bài nghiên cứu đã tìm các yếu tố xác định quan điểm của sinh viên về trách nhiệm xã hội của trường đại học và tác động của nó đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng. Khi nghiên cứu về vai trò trung gian của hình ảnh Nhà trường trong mối quan hệ giữa nhận thức về trách nhiệm xã hội trường đại học và sự hài lòng của giảng viên ở Việt Nam, Thủy và cộng sự¹³ cho thấy nhận thức của giảng viên về TNXH có tác động tích cực đến sự hài lòng của họ và mối quan hệ này bị ảnh hưởng gián tiếp từ nhà trường. Ngoài ra, cần thiết có sự nâng cao hình ảnh tích cực của nhà trường đến giảng viên khi tích hợp TNXH vào chiến lược quản trị trường. Ngoài ra, Tianqi³⁴ đã nghiên cứu sự tác động của chuyển đổi số đến trách nhiệm xã hội. Để có thể đạt được sự phát triển chất lượng cao trong những sự phát triển của công nghệ, chuyển đổi kỹ thuật số đã trở thành một yếu tố tất yếu. Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp là một khái niệm đang phát triển. Sự thay đổi này phản ánh kỳ vọng của xã hội về vai trò của doanh nghiệp và đưa ra những nhu cầu mới. Trong các chiến lược phát triển doanh nghiệp bền vững, chuyển đổi kỹ thuật số và hoàn thành trách nhiệm xã hội được liên kết chặt chẽ và củng cố lẫn nhau. Sự kết nối này có thể nâng cao hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh thị trường một cách hiệu quả.

Nghiên cứu sự ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ

Chao và cộng sự¹¹ đã tìm hiểu mối quan hệ giữa quản trị thích ứng kỹ thuật số, chuyển đổi số và xem xét sự ảnh hưởng của số hóa đối với sự cải thiện chất lượng dịch vụ trong các đơn vị. Kết quả nghiên cứu cho rằng quản trị thích ứng kỹ thuật số, chuyển đổi số hạ tầng và dịch vụ hóa có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ.

Wilert & Suchart³⁵ nghiên cứu về chất lượng đào tạo trực tuyến là bao gồm ba thành phần là nội dung và thiết kế khóa học, hỗ trợ hành chính và kỹ thuật, đặc điểm người dạy và người học. Trong đó yếu tố nội dung và thiết kế khóa học là quan trọng nhất. Ngoài ra, chất lượng đào tạo trực tuyến có tác động tích cực đến sự hài lòng của người học và ý định tiếp tục sử dụng hình thức trực tuyến.

Arsenijevic và cộng sự¹² đã nghiên cứu và đề xuất, nhằm cải thiện quy trình giảng dạy trực tuyến, nên đào tạo giáo viên về công nghệ và sự phạm về giảng

dạy trực tuyến, hỗ trợ sinh viên sử dụng các công cụ kỹ thuật số cho việc học trực tuyến và cung cấp các chuyên gia CNTT như hỗ trợ kỹ thuật cần thiết được khuyến nghị.

Trong nghiên cứu về sự hài lòng và chất lượng dịch vụ, Tuấn & Giang¹⁸ đã đặt mục tiêu nghiên cứu là xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến trong các trường đại học trên địa bàn Tp.HCM. Bảy yếu tố tác động đến sự hài lòng của người học gồm: tương tác, giảng viên và phương pháp dạy, quản lý và hỗ trợ đào tạo, giáo trình và tài liệu học tập, công nghệ, chương trình đào tạo, giao diện hệ thống.

Nhan và cộng sự³⁶ đã thực hiện bài nghiên cứu và khẳng định sinh viên hài lòng với việc học trực tuyến và phần mềm học tập là yếu tố thúc đẩy quan trọng nhất dẫn đến sự hài lòng của sinh viên khi so sánh với điều kiện học tập và thiết bị học tập. Trải nghiệm sử dụng phần mềm học tập, người dùng có thâm niên sử dụng hơn hai năm hài lòng với chất lượng đào tạo hơn người dùng ít hơn một năm.

Nghiên cứu sự hài lòng và ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến

Joanna³⁷ đã có bài nghiên cứu về sự quan tâm ngày càng tăng đối với giáo dục trực tuyến, đặc biệt là trong bối cảnh đại dịch, nhiều nghiên cứu đã được thực hiện gần đây để phân tích và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến việc chọn đào tạo trực tuyến. Bài nghiên cứu này xác định các yếu tố và mối quan hệ đằng sau sự hài lòng và ý định sử dụng e-learning trong tương lai giữa các sinh viên.

Trong nghiên cứu về sự hài lòng và ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến, Ahmad³⁸ đã kiểm tra tác động của các yếu tố chất lượng đối với sự ảnh hưởng của người dùng và ý định tiếp tục sử dụng các hệ thống học trực tuyến. Từ đó làm sáng tỏ mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống, tính hữu ích nhận thức, tính dễ sử dụng, sự hài lòng của người dùng và ý định tiếp tục sử dụng chúng.

Mona và cộng sự²² nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học và ý định tiếp tục hướng tới việc học trực tuyến. Kết quả cho thấy những nỗ lực nhằm tăng sự hài lòng và ý định của sinh viên với việc học trực tuyến nên được hướng đến việc áp dụng các nền tảng học trực tuyến dễ dàng và hữu ích.

Nguyen & cộng sự³⁹ đã nghiên cứu và đưa ra ba yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng bao gồm công nghệ, tương tác và người học. Trong đó yếu tố người học có ảnh hưởng lớn nhất với hoạt động trực tuyến. Bên cạnh đó, yếu tố công nghệ có ảnh hưởng cùng chiều trong khi tương tác có ảnh hưởng ngược chiều đến sự hài lòng của người học với hoạt động dạy học trực tuyến.

Bên cạnh đó, Ngan & Dung²⁰ đã nghiên cứu và khẳng định chất lượng thông tin, kỹ thuật - công nghệ, sự tương tác trong môi trường E-learning, sự hữu ích nhận thức, giảng viên và người học ảnh hưởng gián tiếp đến ý định tiếp tục học trực tuyến thông qua sự hài lòng.

Phân tích khoảng trống nghiên cứu

Trong các nghiên cứu trước đây, đều tập trung nghiên cứu từng nhân tố tác động riêng lẻ. Từng yếu tố này đã được nghiên cứu và khẳng định sự tương tác lẫn nhau: chuyển đổi số đến chất lượng dịch vụ, đến sự hài lòng của người học, hay trách nhiệm xã hội đến chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của người học hoặc tới ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến. Và yếu tố chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến. Tuy nhiên chưa có nghiên cứu sự tác động đồng thời của các yếu tố chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ và trách nhiệm xã hội của trường đại học đối với ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến.

Ngoài ra, chưa có sự nghiên cứu về vai trò trung gian của sự hài lòng của người học trong mối tương quan giữa các yếu tố trên đối với ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến. Thông qua những nghiên cứu trên có thể thấy sự liên hệ và vai trò của sự hài lòng của người học rất quan trọng, ảnh hưởng đến các yếu tố khác để từ đó đưa đến ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến, điều này càng chứng minh sự cần thiết nghiên cứu vai trò trung gian của sự hài lòng trong các mối tương quan trên. Đồng thời, tương ứng với mục tiêu và đối tượng nghiên cứu là ý định chọn đào tạo trực tuyến trong các trường đại học ngoài công lập tại khu vực thành phố Hồ Chí Minh, chưa có sự nghiên cứu sâu nhằm để xuất hàm ý quản trị trong công tác quản lý và tổ chức đào tạo trực tuyến giúp tăng cường sự chọn lựa của người học.

PHÁT TRIỂN GIẢ THUYẾT VÀ ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Phát triển giả thuyết

Chuyển đổi số

Sự tác động của một số yếu tố ảnh hưởng đến quá trình chuyển đổi số

Giảng viên

Trong đào tạo truyền thống, đây là chủ thể của hoạt động giảng dạy thông qua việc chọn phương pháp, công cụ, phương thức, tổ chức và quản lý lớp²¹. Hình thức học trực tuyến đã tạo nên những áp lực cho giảng viên. Người giảng viên phải giải quyết những vấn đề phát sinh, họ cần phải cập nhật bài giảng của mình, vốn đã được hình thành một thời gian trước đó trong triển khai mô hình đào tạo truyền thống⁴⁰ bên cạnh

việc nâng cao năng lực về khả năng sử dụng hiệu quả công nghệ thông tin và truyền thông trong quá trình làm việc, học và giao tiếp³⁴.

Sinh viên

Song hành cùng giảng viên trong suốt quá trình giảng dạy, người học/sinh viên là nhân tố quan trọng đánh giá sự thành công hay không của một quá trình. Việc ứng dụng chuyển đổi số trong giáo dục giúp sinh viên tiếp cận nguồn tài liệu mở, kích thích khả năng tư duy sáng tạo của họ²¹. Các yếu tố như thái độ, cơ sở hạ tầng và sự hấp thụ kiến thức của người học cần cải thiện vì học trực tuyến không chỉ đơn giản như đưa những thao tác/nội dung từ trực tiếp sang trực tiếp⁴¹. Nhận thức và thái độ hợp tác của sinh viên trong quá trình học trực tuyến là nhân tố góp phần quan trọng để quyết định sự thành công của chương trình⁴².

Trường đại học

Để có được sự khởi đầu của việc triển khai chuyển đổi số, cần sự khẳng định từ tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu và chiến lược phát triển của trường đại học⁴³. Chuyển đổi số ảnh hưởng mạnh đến quyết định về phương pháp và dụng cụ sử dụng trong trường³⁴. Trường đại học tổ chức đào tạo trực tuyến mang trách nhiệm phức tạp ở khía cạnh sự phạm, tổ chức, cơ sở hạ tầng, kinh tế và xã hội học¹². Đặc biệt, việc đầu tư cần xem xét trong bối cảnh trường đại học ngoài công lập, nhằm xem xét những rủi ro và lợi nhuận đạt được sau đầu tư. Nghiên cứu đề xuất các giả thuyết sau:

H1a: Những người hướng dẫn/giảng viên (GV) có tác động tích cực đến chuyển đổi kỹ thuật số (CDS)

H1b: Nhận thức, hành vi, cảm xúc của người học/sinh viên (SV) tác động tích cực đến CDS

H1c: Trường đại học (DH) có tác động tích cực đến CDS

Tác động của chuyển đổi số đến sự hài lòng của người học

Sự hài lòng của người học được xem như là sự thành công của chương trình và được hỗ trợ thông qua môi trường đào tạo. Chương trình đào tạo trực tuyến được triển khai trên nền chuyển đổi số như thế nào sẽ có tác động lớn đến sự hài lòng của người học³¹. Khi xem xét đầu tư và phát triển, cần hiểu rằng, chuyển đổi số không phải chỉ là cải tiến về kỹ thuật mà còn là cải tiến học thuật, chương trình, tổ chức quản lý và cấu trúc¹². Do đó, chất lượng từ quá trình chuyển đổi số, nội dung số hóa, phương pháp tổ chức và quản lý chương trình sẽ tác động đến nhận định của người học hay ảnh hưởng tới sự hài lòng của người học²³. Từ đó, giả thuyết sau được đề xuất cho nghiên cứu:

H2: CDS có tác động tích cực đến sự hài lòng (HL)

Tác động của chuyển đổi số đến chất lượng dịch vụ

Ngày nay, nhiều doanh nghiệp đã triển khai chuyển đổi số với mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận bằng việc ứng dụng công nghệ thông tin⁴⁴. Theo Nguyen và cộng

sự, chuyển đổi số là quá trình thay đổi chương trình đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội và sinh viên, thống nhất mục tiêu các bên⁹. Từ đó có thể nhận thấy chuyển đổi số trong quá trình cải tiến chất lượng dịch vụ đóng vai trò rất quan trọng¹¹. Như vậy, chuyển đổi số là mục tiêu mà các trường đại học nhắm tới, cải tiến sản phẩm tốt hơn về chất lượng sản phẩm cũng như dịch vụ như đào tạo trực tuyến³². Từ đó đề xuất giả thuyết cho nghiên cứu:

H3: CDS có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ (CLDV)

Tác động của chuyển đổi số đến trách nhiệm xã hội của trường đại học

Việc triển khai công nghệ kỹ thuật số có thể là tiềm năng để tiến tới trách nhiệm xã hội của đơn vị, chứng tỏ vai trò tác động giữa chuyển đổi số và trách nhiệm xã hội⁴⁵. Sự tác động của chuyển đổi số đến trách nhiệm xã hội của đơn vị có thể thông qua một số yếu tố³⁴, trước tiên là nâng cao mức độ trách nhiệm của đơn vị đối với xã hội. Chuyển đổi số không chỉ đổi mới mô hình kinh doanh mà còn mang lại những thay đổi về cấu trúc tổ chức, tiết lộ thông tin, nâng cao mức độ trách nhiệm xã hội. Kế đến là sự tác động chuyển đổi số lên các bên liên quan²⁴. Giả thuyết được đề xuất cho nghiên cứu như sau:

H4: CDS ảnh hưởng trực tiếp đến trách nhiệm xã hội của nhà trường (TNXH)

Trách nhiệm xã hội của trường đại học

Sự tác động của các yếu tố đến trách nhiệm xã hội của trường đại học

Giáo dục

Giáo dục có tác động trực tiếp đến việc giảng dạy và đào tạo những người trẻ và những chuyên gia, bao gồm quy mô giá trị, cách hiểu, diễn giải và đánh giá thế giới và hành vi đối với môi trường xung quanh³⁶. Sự tác động của giáo dục nên bao gồm việc trao quyền cho giảng viên trong vấn đề làm rõ ý nghĩa của TNXH và khuyến khích học tập thông qua các môn học dựa trên nền các dự án xã hội⁴⁶.

Nhận thức

Đây là khái niệm sẽ tác động đến nhận thức của các cá nhân, tổ chức trong nhà trường liên quan đến việc xây dựng nội dung kiến thức và công nghệ có liên hệ đến vấn đề xã hội như định nghĩa, khoa học, tính hợp lý, hợp pháp, sự hữu ích, cách giảng dạy và những giá trị khác³³. Bên cạnh đó, trường đại học cần đóng vai trò giám sát những kiến thức được chọn lọc và những vấn đề liên quan của trách nhiệm xã hội đến sinh viên và cộng đồng³⁶ nhằm thúc đẩy việc nghiên cứu tìm phương cách phát triển tốt nhất có thể.

Xã hội

Xã hội có sự tác động đến sự phát triển kinh tế và chính xã hội trong mối tương quan hai chiều. Như vậy các tổ chức không hoạt động độc lập và tương tự các trường đại học với tư cách là tổ chức sẽ chịu trách nhiệm về tác động của các chiến lược và chính sách của trường⁴⁷ nhằm đảm bảo trách nhiệm với xã hội. Điều này có tác động đến trách nhiệm xã hội của nhà trường cụ thể hóa trong việc đẩy mạnh sự liên kết, hợp tác giữa các trung tâm nghiên cứu và giảng viên từ các khoa trong trường nhằm thực hiện và quản lý các dự án phát triển. Từ đó cung cấp tài nguyên cho việc giảng dạy và nghiên cứu của người học³⁶.

Tổ chức

Tổ chức hay có thể nói đến cơ cấu đơn vị và cách thức quản lý nội bộ hoặc phân công chức năng nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà trường. Đây là cơ sở có sự tác động đến lực lượng lao động, cuộc sống của nhân viên, giảng viên, nhà nghiên cứu và quá trình học tập của chính sinh viên thông qua việc ban hành các cơ chế, chế độ và chính sách liên quan đến xã hội³¹. Nhà trường có thể là đơn vị đặt ra những dấu ấn đầu tiên cho những vấn đề nghiên cứu và hành động liên quan đến xã hội³⁶. Bên cạnh đó, cần thiết phải tích hợp TNXH vào chiến lược quản trị của Nhà trường để tăng hình ảnh và uy tín của trường¹⁴. Các giả thuyết đặt ra:

H5a: Tác động của giáo dục (GD) ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức chung về TNXH.

H5b: Tác động của nhận thức (NT) ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức chung về TNXH.

H5c: Tác động của xã hội (XH) ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức chung về TNXH.

H5d: Tác động của tổ chức quản trị (QT) ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức chung về TNXH.

Tác động của trách nhiệm xã hội đến chất lượng dịch vụ

Trong hoạt động của trường đại học nói chung, yếu tố chất lượng dịch vụ luôn được quan tâm xem xét. Do đó, trong chiến lược phát triển cần đảm bảo thỏa mãn sự hài lòng của các bên liên quan, đặc biệt với đối tượng là sinh viên¹⁸. Theo đó, mỗi bên liên quan sẽ có những kỳ vọng khác nhau, được xem như là thước đo hiệu suất cho trách nhiệm xã hội của đơn vị⁴⁸. Những nghiên cứu và ứng dụng có liên quan đến vấn đề xã hội và khách hàng – người học sẽ được quan tâm và triển khai trên quan điểm là chất lượng dịch vụ, liên quan đến giảng dạy trách nhiệm với xã hội⁴⁹. Từ đó có thể nhận định trách nhiệm xã hội của trường đại học có sự tác động đến chất lượng dịch vụ. Giả thuyết sau được đề xuất cho nghiên cứu:

H6: TNXH của trường đại học ảnh hưởng trực tiếp đến CLDV.

Tác động của trách nhiệm xã hội đến sự hài lòng của người học

Những nhà nghiên cứu đã xác nhận rằng chất lượng dịch vụ được sinh viên cảm nhận là tiền đề của sự hài lòng⁴⁹. Nhan và cộng sự cho rằng sinh viên có sự hài lòng tương đối cao với chương trình đào tạo và các điều kiện về phần mềm, trang thiết bị, cũng như áp dụng việc học trực tuyến để duy trì kết quả học tập là bước tiến quan trọng trong giáo dục³⁶. TNXH liên quan đến cả vấn đề trách nhiệm và đạo đức trong cam kết giữa những vấn đề pháp lý và những gì mang đến cho người học thuộc về xã hội, môi trường và nguồn nhân lực. Do đó, sự tác động của trách nhiệm xã hội đóng vai trò nhất định trong mối tương quan với sự hài lòng của người học¹⁶. Bên cạnh đó, Khawaja và cộng sự đã xác nhận có sự tác động đáng kể từ trách nhiệm xã hội của trường đại học đến các yếu tố như chất lượng dịch vụ, sự hài lòng⁴⁷. Từ đó để xuất giả thuyết cho nghiên cứu như sau:

H7: TNXH của trường đại học ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng (HL).

H8: CLDV có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa TNXH của trường đại học và HL.

Chất lượng dịch vụ

Tác động của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của người học

Quá trình dạy và học của chương trình dù theo mô hình nào thì sinh viên luôn đóng vai trò quan trọng³⁶. Việc thành công của chương trình phụ thuộc phần lớn vào sự đánh giá hay sự ủng hộ, đồng hành của sinh viên⁴⁹. Nhằm thu hút sinh viên theo học, cần chú ý nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như cải thiện sự hài lòng của học đối với nhà trường nói chung⁴⁷. Và đương nhiên sự mong đợi của người học sẽ quyết định sự hài lòng của họ khi họ đánh giá cao chất lượng dịch vụ của chương trình, điều này minh chứng cho sự tác động tích cực từ chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của người học¹⁸.

H9: CLDV ảnh hưởng trực tiếp tới sự hài lòng HL.

Tác động của chất lượng dịch vụ đến ý định tiếp tục chọn hình thức đào tạo trực tuyến

Phượng & Hương đã nhận định, cải thiện chất lượng dịch vụ của chương trình đào tạo nói chung và sự hài lòng của người học về cơ sở đào tạo không chỉ đáp ứng các tiêu chuẩn của kiểm định chất lượng mà còn để thu hút sinh viên đăng ký tham gia học tập tại trường⁴⁹. Điều này thấy rõ đối với trường đại học ngoài công lập, mục tiêu thu hút sinh viên là yếu tố quan trọng cho sự tồn tại và phát triển. Nếu so sánh với đào tạo truyền thống, chương trình đào tạo trực tuyến, ít có những hoạt động mang tính tương tác bên

canh hoạt động dạy học được truyền đạt qua internet, trong khi với đào tạo truyền thống, nhiều hoạt động hỗ trợ sẽ giúp tăng chất lượng dịch vụ từ đó làm tăng sự hài lòng của sinh viên⁵⁰. Từ đó, nghiên cứu để xuất giả thuyết:

H10: CLDV ảnh hưởng trực tiếp tới ý định tiếp tục chọn sử dụng hình thức đào tạo trực tuyến (TT)

Sự hài lòng của người học

Vai trò trung gian của sự hài lòng đối với ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến

Người học có ý định hoặc quyết định chọn theo học chương trình đào tạo trực tuyến hay không tùy thuộc vào nhiều yếu tố như chất lượng chương trình đào tạo, trình độ giảng viên, hạ tầng kỹ thuật, hệ thống chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ của nhà trường thể hiện qua cách thức tổ chức và quản lý chương trình đào tạo^{10,51}. Bên cạnh đó, Ahmad lại đánh giá sự hài lòng thông qua yếu tố người học như thái độ học tập, kỹ năng kỹ thuật số hoặc giảng viên thông qua kỹ năng, kinh nghiệm giảng dạy trực tuyến³⁸. Do đó, cần thiết phải cải thiện sự hài lòng nhằm bảo đảm sự tiếp tục chọn lựa đào tạo trực tuyến²².

Chỉ số hài lòng càng cao thì khả năng chọn tiếp tục tham gia hoặc đăng ký tham gia mới càng cao, chứng minh cho sự tác động từ những yếu tố như chất lượng dịch vụ đến quyết định của người học thông qua chỉ số trung gian là sự hài lòng của người học²⁰ cũng như nó là nhân tố quan trọng tác động đến việc tiếp tục sử dụng đào tạo trực tuyến¹⁶. Joanna cho rằng sinh viên chủ động lựa chọn dịch vụ đại học khi hài lòng với chất lượng dịch vụ³⁷. Một số giả thuyết nghiên cứu được đề xuất:

H11: HL có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa CLDV và TT

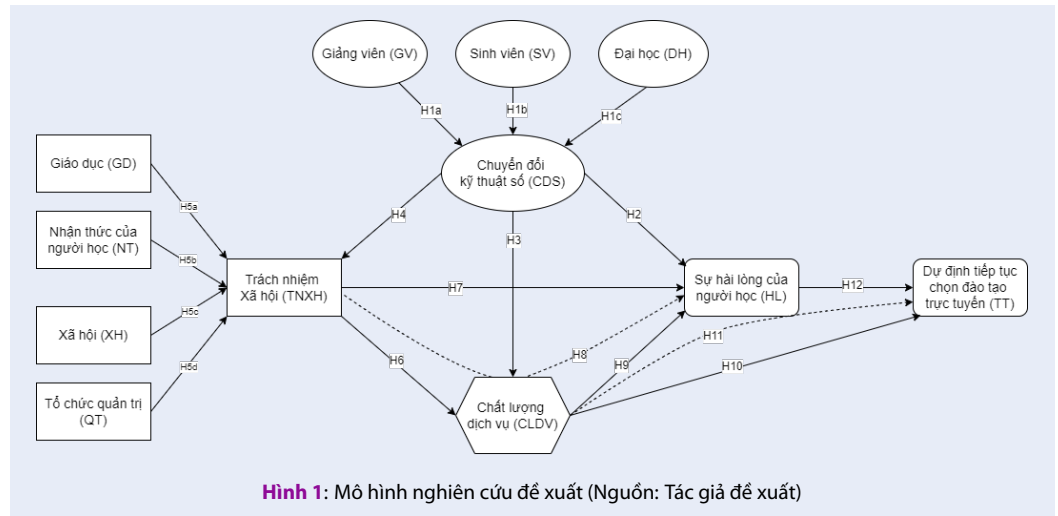
H12: Sự hài lòng của người học có ảnh hưởng trực tiếp đến TT

ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Dựa trên những nghiên cứu, kết hợp các giả thuyết đã được phân tích và nghiên cứu để xuất như trên, bài nghiên cứu đề xuất mô hình nghiên cứu như hình 1 dưới đây:

KẾT LUẬN

Đào tạo trực tuyến ngày nay đã và đang khẳng định vai trò quan trọng trong quá trình đào tạo bên cạnh hình thức đào tạo truyền thống – đào tạo trực tiếp. So với trước đây, quan điểm hay cái nhìn của xã hội đã có sự thay đổi và quan tâm rõ rệt. Đây là kết quả của nguyên nhân khách quan cũng như chủ quan. Qua nghiên cứu lược khảo tài liệu, trước đây có nhiều nghiên cứu riêng lẻ từng yếu tố tác động đến ý định



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất (Nguồn: Tác giả đề xuất)

chọn đào tạo trực tuyến. Tuy nhiên, qua sự phân tích cho thấy cần có nghiên cứu đồng thời sự tác động của các yếu tố chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ và trách nhiệm xã hội đến ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến. Trong đó chú ý nghiên cứu thêm vai trò trung gian của sự hài lòng đến ý định và hành vi tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến ở các trường đại học ngoài công lập, từ đó đề xuất hàm ý quản trị. Nghiên cứu này đã góp phần minh chứng làm mạnh thêm tính thực tế và tương thích của các lý thuyết nền trong việc ứng dụng nghiên cứu sự ảnh hưởng của CDS, TNXH, CLDV đến TT thông qua vai trò trung gian của HL. Mô hình nghiên cứu đã được đề xuất là tiền đề cho phương hướng nghiên cứu tiếp theo. Theo đó, định hướng nghiên cứu định tính kết hợp với định lượng, tiến hành khảo sát tại các trường đại học ngoài công lập để có dữ liệu phân tích trong tương lai.

Nhìn chung, để có thể nhận định rõ nét hơn, cần có sự nghiên cứu định tính kết hợp định lượng được hỗ trợ bởi công cụ phân tích dữ liệu hiện nay như Smart-PLS – SEM trong việc phân tích đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc nhằm kiểm chứng mối quan hệ chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ và trách nhiệm xã hội của trường đại học ngoài công lập đến ý định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến. Đồng thời cần kiểm chứng vai trò trung gian của sự hài lòng của người học trong mối quan hệ nói trên, cũng như trong quá trình đưa ra nhận định, dẫn đến ý định và hành vi quyết định chọn đào tạo trực tuyến. Bên cạnh những nhận định rút ra từ nghiên cứu, mục tiêu tiếp theo có thể nghiên cứu đề xuất những hàm ý quản trị nhằm giúp các nhà quản lý có thêm giải pháp cân nhắc trong đầu tư và phát triển trường đại học ngoài công lập ở khu vực Tp. Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn

có hạn chế khi số lượng nghiên cứu trước đây được lược khảo chưa nhiều, có thể chưa bao quát hết các tình huống và vấn đề xung quanh ảnh hưởng đến ý định chọn đào tạo trực tuyến.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1. CDS - Chuyển đổi số
2. CLDV - Chất lượng dịch vụ
3. DH - Đại học
4. GD - Giáo dục
5. GV - Giảng viên
6. HL - Sự hài lòng của người học
7. NT - Nhận thức
8. QT - Tổ chức quản trị
9. SV - Sinh viên
10. TNXH - Trách nhiệm xã hội
11. TT - Dự định tiếp tục chọn đào tạo trực tuyến

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả xin cam đoan rằng không có bất kỳ xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo.

ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ

- Lê Quốc Thắng: soạn thảo nội dung bài viết
- Lê Thanh Tiệp: hướng dẫn và hiệu chỉnh toàn bài viết. Tác giả liên hệ chính.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ayu M. Online learning: leading e-learning at higher education. The Journal of English Literacy and Education. 2020;7(1):47–54.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. Báo cáo tổng kết năm học 2020-2021. Hà Nội: MOET; 2020.
3. Sinaga P, Setiawan W. The impact of electronic Interactive Teaching Materials (EITMs) in E-learning on Junior High School Students' Critical thinking skills. Think Skills Creativity. 2022;101066:101066–101066.

4. Lopez L, Cristina, Sonia B. Responsabilidad social empresarial en la industria manufacturer: Ambitos social y economico. 2017;92:1150–1171. Available from: <https://doi.org/10.6036/8089>.
5. Reem ZK. The difference among blended learning, E-learning, and Face to face learning. *Humanities & Natural Sciences Journal*. 2023;4(10).
6. Priya C, Ankita S. Examine the effect of E-learning on student achievement in comparison to a traditional learning Approach. *J Res Adm*. 2024;6(1):448–71.
7. Nam TH. Chuyển đổi số trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo: thực trạng và giải pháp. 2020; Available from: <http://hvcnsd.edu.vn/nghien-cuu-trao-doi/dai-hoc-40/chuyen-doi-so-trong-linh-vuc-giao-duc-va-dao-tao-thuc-trang-va-giai-phap-6454>.
8. Pier GC, Pietro DG. Responsible digitalization through digital technologies and green practices. 2024; Available from: <https://doi.org/10.1002/csr.2249>.
9. Giang N. Exploring the readiness for digital transformation in a higher education institution industrial revolution 4; Available from: <https://doi.org/https://doi.org/10.3991/ijep.v11i2.17515>.
10. Nga H, Anh NN. Các nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo các môn kinh tế học trong bối cảnh kinh tế số. *Kinh tế & Phát triển*. 2022;30(3):121–132.
11. Chao L. Digital adaptive governance, digital transformation, and service quality in logistics enterprises. *J Glob Inf Manage*. 2022;30(1).
12. Arsenjevic J. The quality of online higher education teaching during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Cognitive research in science Engl Educ*. 2022;10(1):47–55.
13. Thủy PC. Vai trò trung gian của hình ảnh nhà trường trong mối quan hệ giữa nhận thức về trách nhiệm xã hội trường đại học và sự hài lòng của giảng viên ở VN. . *Tạp chí Kinh tế & Phát triển*. 2023;30(9). Available from: <https://doi.org/https://doi.org/10.33301/jed.v1.977>.
14. Vallaes F. University social responsibility: a mature and responsible definition. . *Higher education in the world*. 2014;.
15. Baber H. Determinants of students' perceived learning outcome and satisfaction in online learning during the pandemic of COVID-19. *J Educ Elearn Res*. 2020;7(3):285–92.
16. Jawad A. University social responsibility and self efficacy as antecedents of intention to use E-learning: examining Mediating role of student satisfaction. *Psychol Educ*. 2021;58(2):4219–4249.
17. Lin CL. Charismatic learning: students' satisfaction with e-learning in higher education. *JInternet Technol*. 2019;20(5).
18. Tuấn TA, Giang LT. Student satisfaction with the quality of online training services of universities in Ho Chi Minh city. 2022; Available from: <https://doi.org/https://doi.org/10.52932/jfm.vi70.216>.
19. Allen IE, Seaman J. Growing by degrees: online education in the United states. 2005;.
20. Ngan TM, Dung HM. Factors influencing the intention to continue online learning of students at Tra Vinh university in Vietnam. . *International Development and Integration*. 2023;7(3):110–134.
21. Dong VV. Digital transformation, student satisfaction, word of mouth and online learning intention in Vietnam. *Emerg Sci J*. 2022;6:140–54.
22. Mona TR. Studnets' satisfaction and continued intention toward e-learning: a theory-based study. *Med Educ Online*. 2021;.
23. Forid MS, Hafez M, Wahiduzzaman K. Student satisfaction and retention: impact of service quality and digital transformation; Available from: <https://doi.org/10.21272/mmi.2022.4-14>.
24. Ajzen I. From intentions to actions: a theory of planned behavior. 1985; Available from: https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2.
25. Ajzen I. The theory of planned behavior. *Organ Behav Hum Decis Process*. 1991;50(2):179–211.
26. Davis FD. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Manage Inf Syst Q*. 1989;13(3):318–357.
27. Saade RG, Nabebe F, Tan W. Viability of the technology acceptance model in multimedia learning environments: a comparative study. *Inter Journal of knowledge and learning objects*. 2007;3:175–184.
28. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12–40.
29. Freeman RE. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. 1984;.
30. Sooraj KM, Amarbahadur Y. Dark side of digital transformation in online teaching-learning process considering Covid-19. *Environment and social psychology*. 2024;9. Available from: <https://doi.org/10.54517/esp.v9i4.2115>.
31. Yeping L, Muhammad SK. Influence of higher education e-service quality on e-learning student satisfaction; as moderated by digital literacy: a mixed method research approach. . *RGSA*. 2024; Available from: <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n1-112>.
32. Siti A. The influence of digital transformation on service quality in the education sector; Available from: <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344004009>.
33. Gina S. Understanding social responsibility' influence on service quality and student satisfaction in higher education. *J Clean Prod*. 2020;256:120597–120597.
34. Tianqi S. Study on the impact of digital transformation on corporate social responsibility. *Transactions on Economics*. 2024;7.
35. Wilert P, Suchart T. The impact of e-learning quality on student satisfaction and continuance usage intentions during Covid-19. *Int J Inf Educ Technol*. 2021;11(8):368–74.
36. Nhan PN, Lan NM, Hien TH, Phuong NT, Phi NT. The relationship between online learning and student satisfaction with training quality in private universities during the Covid-19 pandemic. *J Educ Elearn Res*. 2022;9(1):8–16.
37. E J. Factors influencing satisfaction and future intention to use e-learning at the university level. *Foresight and STI governance*. 2022;16. Available from: <https://doi.org/10.17323/2500-2597.2022.2.52.64>.
38. Ahmad AH. Exploring the satisfaction and continuance intention to use e-learning systems: an integration of the information systems success model and the technology acceptance model. *International Journal of Electrical and computer engineering systems*. 2024;15(2).
39. Nguyen VC, Pham VT, Le TB. Level of students' satisfaction with teaching activities: a case if urgent shift from offline teaching to online teaching. *TNU J Sci Technol*. 2022;227(13):98–107.
40. Volvry T. Critical success factors in online education. . *The International journal of education management*. 2000;14. Available from: <https://doi.org/10.1108/09513540010344731>.
41. Daniel H. The rise of e-learning in Covid-19 pandemic in private university: challenges and opportunities; Available from: <https://doi.org/https://doi.org/10.46245/ijorer.v2i1.77>.
42. Ngân V, Hải T. Học trực tuyến trong giai đoạn chuyển đổi số: nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đại học tại Tp.HCM. . *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*. 2023; Available from: <https://doi.org/10.52932/jfm.vi5.360>.
43. Tight M. Higher education research 2000-2010: changing journal publication patterns. *High Educ Res Dev*. 2012;31(5):723–763.
44. Biryuk D. Digital transformation of public administration in the higher education system. *SSRN electron. Journal* 2023 Available;.
45. Giovanni PD. Smart supply chains with vendor managed inventory, coordination, and environmental performance. *Eur J Oper Res*. 2021;292(2):515–546.
46. Albena V, Martina A, Todor Y. Social responsibility at a university - students' perspectives. . *E-mentor*. 2023;4:45–55. Available from: <https://doi.org/10.15219/em101.1627>.

47. Khawaja FL. University social responsibility and performance: the role of service quality, reputation, student satisfaction and trust. *J Mark High Educ.* 2022;.
48. Tiệp LT. Corporate social responsibility and SMEs' performance: mediating role of corporate image, corporate reputation and customer loyalty. *Int J Emerg Mark.* 2022;.
49. Phương PT, Hương PT. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của trường đại học tại Tp.HCM. *J Sci.* 2019;16(4).
50. Landrum B. A class of one: students' satisfaction with online learning. 2020; Available from: <https://doi.org/abs/10.1080/08832323.2020.17575>.
51. Phillip CJ. What determines student satisfaction in an E-learning environment? A comprehensive literature review of key success factors.. *Higher education studies.* 2021;11. Available from: <https://doi.org/10.5539/hes.v11n3p1>.

RELATIONSHIP OF DIGITAL TRANSFORMATION, SERVICE QUALITY AND SOCIAL RESPONSIBILITY TO THE INTENT TO CONTINUE CHOOSING ONLINE TRAINING AT NON-PUBLIC UNIVERSITIES

Quoc Thang Le¹, Thanh Tiep Le^{2,*}



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

¹*Ho Chi Minh city University of Economics and Finance, Vietnam*

²*University of Economics Ho Chi Minh city, Vietnam*

Correspondence

Thanh Tiep Le, University of Economics Ho Chi Minh city, Vietnam

Email: tieplt@ueh.edu.vn

History

- Received: 19-12-2024
- Revised: 02-03-2026
- Accepted: 06-05-2026
- Published Online: 03-07-2026

DOI : <https://doi.org/10.32508/vnuhcmj-eb1.v10i3.1537>



Copyright

© VNUHCM Journal. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.

ABSTRACT

The development of online education in the context of the Covid-19 pandemic has had a profound impact on Vietnam's education system, particularly by expanding access to learning opportunities and increasing flexibility for students across different regions and socio-economic backgrounds. During this period, online education has continuously evolved and improved in order to respond to the rapidly growing demand for learning and research within society. The foundation of this transformation lies in the broader trend of digital transformation, which has significantly reshaped teaching methodologies, learning environments, administrative processes, and institutional governance in higher education institutions. Digital transformation not only strengthens technological infrastructure and enhances interactive teaching and learning experiences, but also influences universities' social responsibility and the overall quality of educational services delivered to students. In parallel, university social responsibility contributes to shaping service quality by emphasizing accountability, transparency, community engagement, and sustainable development. These interconnected factors—digital transformation, service quality, and university social responsibility—are closely related and collectively enhance student satisfaction. Student satisfaction, in turn, plays a crucial mediating role in influencing learners' intention to continue choosing online education for their academic advancement and research activities. The objective of this study is to explore and synthesize both domestic and international research related to online education within private universities, with a specific focus on examining the impacts of digital transformation, service quality, and university social responsibility on students' intention to continue online learning. Through a comprehensive literature review, the study aims to identify existing research gaps, propose relevant research hypotheses, and develop a conceptual research model. The findings are expected to provide a theoretical foundation and practical managerial implications to improve student satisfaction, strengthen online program management, and support the sustainable development of online education in private higher education institutions in Vietnam.

Key words: Digital transformation, service quality, social responsibility, intention to continue choosing online training, non-public university

Cite this article : Le Q T, Le T T. **RELATIONSHIP OF DIGITAL TRANSFORMATION, SERVICE QUALITY AND SOCIAL RESPONSIBILITY TO THE INTENT TO CONTINUE CHOOSING ONLINE TRAINING AT NON-PUBLIC UNIVERSITIES**. *VNUHCM J. Econ. Bus. Law* 2026; 10(2):6831-6841.