

PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ SỬ DỤNG CHATBOT TRÍ TUỆ NHÂN TẠO CẢI THIỆN KỸ NĂNG HỘI THOẠI TIẾNG ANH

Phạm Thu Hiền¹
Email: pthien@uneti.edu.vn

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 26/05/2025

Ngày phản biện đánh giá: 15/08/2025

Ngày bài báo được duyệt đăng: 29/08/2025

DOI: 10.59266/houjs.2025.642

Tóm tắt: Chatbot trí tuệ nhân tạo (AI) đang được ứng dụng rộng rãi trong dạy học ngoại ngữ như một công cụ hỗ trợ phát triển kỹ năng hội thoại. Các nghiên cứu hiện tại về Chatbot trí tuệ nhân tạo trong giảng dạy tiếng Anh chủ yếu tập trung đánh giá hiệu quả qua các chỉ số định lượng, thiếu hụt việc khảo sát sâu về phản hồi và trải nghiệm của người học. Nghiên cứu hành động định tính này tìm hiểu phản hồi của sinh viên năm nhất không chuyên tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp khi sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo để cải thiện kỹ năng hội thoại tiếng Anh. Nghiên cứu thực hiện trên 40 sinh viên không chuyên năm thứ nhất, sử dụng ba phương pháp thu thập dữ liệu: phỏng vấn cá nhân, phỏng vấn nhóm và quan sát lớp học. Dữ liệu được phân tích theo phương pháp phân tích chủ đề. Sau 8 tuần can thiệp, kết quả chỉ ra sinh viên có phản hồi tích cực về việc sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo với các lợi ích: tăng cường tự tin giao tiếp, cải thiện từ vựng và nâng cao động lực học tiếng Anh. Bên cạnh đó vẫn còn một số hạn chế vẫn còn tồn tại như học viên có thể phụ thuộc quá nhiều, phản hồi chatbot còn “cứng nhắc” và “dự đoán trước”.

Từ khóa: Chatbot trí tuệ nhân tạo, nghiên cứu hành động lớp học, kỹ năng hội thoại

I. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, giao tiếp tiếng Anh là kỹ năng thiết yếu với sinh viên Việt Nam, kể cả với sinh viên không chuyên ngữ. Tuy nhiên, nhiều sinh viên năm nhất vẫn hạn chế từ vựng, phản xạ chậm và thiếu tự tin do môi trường học ít tương tác và tâm lý sợ mắc lỗi.

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo như ChatGPT mở ra hướng mới trong phát triển kỹ năng hội thoại, cung cấp phản hồi tức thì, môi trường an toàn và cá nhân hóa. Cambridge (2025) phân tích 57 nghiên cứu 2010-2024 cho thấy sự quan tâm ngày càng tăng về việc ứng dụng chatbot trí tuệ nhân tạo trong phát triển kỹ năng hội thoại tiếng Anh. Các nghiên cứu gần

¹ Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

đây (Du & Daniel, 2024; Chen & Zhang, 2024) chứng minh chatbot trí tuệ nhân tạo giúp giảm lo âu, cải thiện phát âm, độ trôi chảy và kết quả học tập. Tuy nhiên, vẫn tồn tại khoảng trống nghiên cứu đáng kể liên quan đến việc khám phá tác động của chatbot trí tuệ nhân tạo đối với các yếu tố tâm lý, phản hồi của người học. Phần lớn công trình chỉ tập trung vào kết quả học tập định lượng, thiếu phân tích phản hồi chủ quan từ người học (Yang & Ma, 2024; Sharma & Kumar, 2024). Lin và cộng sự (2024) cho rằng lĩnh vực này vẫn đang ở giai đoạn sơ khai.

Đặc biệt, nghiên cứu về trải nghiệm của sinh viên không chuyên trong các trường đại học kỹ thuật tại Việt Nam vẫn còn hạn chế. Thompson và cộng sự (2024) nhấn mạnh vai trò của phương pháp định tính trong việc khám phá động cơ và thái độ học tập. Nghiên cứu này áp dụng mô hình hành động định tính, khai thác phỏng vấn và quan sát suốt 8 tuần nhằm làm rõ phản hồi của sinh viên về việc sử dụng chatbot trí tuệ nhân tạo cải thiện kỹ năng hội thoại.

II. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khung lý thuyết

Việc sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo trong giảng dạy kỹ năng hội thoại tiếng Anh được hỗ trợ bởi ba khung lý thuyết chính: Thuyết Văn hóa-Xã hội (Vygotsky, 1978), Năng lực giao tiếp (Canale & Swain, 1980), và các lý thuyết về cảm xúc người học (Krashen, 1982; Deci & Ryan, 1985). Chatbot trí tuệ nhân tạo giúp mở rộng vùng phát triển tiềm năng qua tương tác mô phỏng, hỗ trợ luyện bốn yếu tố giao tiếp và giảm rào cản cảm xúc nhờ

môi trường an toàn, cá nhân hóa. Các lý thuyết này định hướng việc phân tích trải nghiệm của người học trong lớp học tiếng Anh có tích hợp công nghệ.

2.2. Tổng quan tài liệu

Chatbot trí tuệ nhân tạo mang lại nhiều lợi ích trong phát triển kỹ năng hội thoại tiếng Anh. Trước hết, chúng giúp giảm lo âu và tăng sự tự tin khi nói, đặc biệt với người học trình độ thấp (Budiasningrum & Rosita, 2022; Sirikul và cộng sự, 2023), phù hợp với giả thuyết bộ lọc cảm xúc (Krashen, 1982) và thuyết tự quyết (Deci & Ryan, 1985). Thứ hai, chatbot hỗ trợ người học luyện các chiến lược hội thoại như duy trì hội thoại, diễn đạt lại và yêu cầu làm rõ (Sirikul và cộng sự, 2023; Kim & Gilman, 2021; Wang & Yu, 2023). Thứ ba, việc đặt từ vựng trong bối cảnh thực tế giúp người học mở rộng và ghi nhớ từ hiệu quả hơn (Gonulal, 2020; Saragih và cộng sự, 2022). Tại Việt Nam, Duong và Suppasetserree (2023) ghi nhận sinh viên cải thiện kỹ năng hội thoại và có thái độ tích cực khi sử dụng chatbot trí tuệ nhân tạo. Nghiên cứu thực nghiệm của Nguyen (2024) cũng khẳng định hiệu quả trong phát âm và từ vựng, song chủ yếu dựa trên khảo sát định lượng và chưa khai thác sâu trải nghiệm cá nhân của người học.

Nhìn chung, các công trình tại Việt Nam còn thiếu các nghiên cứu định tính, đặc biệt là theo hướng khai thác cảm nhận, trải nghiệm thực tế và hành vi ngôn ngữ của sinh viên trong môi trường lớp học chính quy.

Do đó, nghiên cứu hiện tại áp dụng phương pháp hành động lớp học định tính

nhằm phân tích sâu các phản hồi thực tiễn của sinh viên không chuyên tiếng Anh tại trường đại học công lập khi sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo, góp phần bổ sung khoảng trống nghiên cứu và đưa ra đề xuất sư phạm phù hợp với bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam.

III. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu tập trung vào 40 sinh viên năm nhất không chuyên (trình độ A2, độ tuổi 18-19) tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp. Nhóm này được lựa chọn vì ba lý do: sinh viên năm nhất thường gặp khó khăn trong kỹ năng hội thoại do chương trình phổ thông nặng về ngữ pháp; đây là giai đoạn quan trọng để hình thành thói quen học tập và nền tảng ngôn ngữ; đồng thời, sinh viên năm nhất thường có mức lo âu cao khi giao tiếp trực tiếp, nên việc sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo - một môi trường ít gây áp lực - mang lại ý nghĩa đặc biệt trong hỗ trợ phát triển kỹ năng hội thoại.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hành động lớp học nhằm khám phá trải nghiệm, hành vi tương tác và phản hồi cá nhân của sinh viên khi luyện nói với chatbot, thay vì đo lường hiệu quả qua chỉ số định lượng. Trong bối cảnh lớp học thực tế, người nghiên cứu đồng thời là giảng viên, phù hợp với đặc điểm nghiên cứu hành động (Burns, 2010). Thiết kế định tính cho phép quan sát quá trình thay đổi, điều chỉnh linh hoạt và phản ánh sâu sắc các yếu tố như thái độ, chiến lược giao tiếp và khả năng ứng phó ngôn ngữ theo thời gian.

Thu thập dữ liệu

Nghiên cứu thu thập dữ liệu qua phỏng vấn cá nhân, phỏng vấn nhóm và quan sát lớp học. Phỏng vấn bán cấu trúc tập trung vào trải nghiệm khi tương tác với chatbot trí tuệ nhân tạo, mức độ cải thiện kỹ năng hội thoại, sự tự tin, động lực và đề xuất cải tiến. Phỏng vấn cá nhân (10-15 phút) và nhóm (4-5 sinh viên, 30 phút) được thực hiện sau giờ học. Quan sát lớp học kéo dài 8 tuần, với phiếu quan sát dựa trên mức độ tham gia, thái độ, khó khăn giao tiếp và biểu hiện tiến bộ. Quan sát chuyên sâu diễn ra ở tuần 2, 5 và tuần cuối.

Công cụ và triển khai

ChatGPT được lựa chọn do khả năng tạo các phản hồi tự nhiên, hỗ trợ người học thực hành hội thoại linh hoạt, ít áp lực và có tính cá nhân hóa cao (Kaseneci và cộng sự, 2023). Đồng thời, nền tảng này dễ tiếp cận, phổ biến trong cộng đồng sinh viên, và thích hợp với bối cảnh học không chuyên (Khalil & Er, 2023).

Buổi học đầu tiên giảng viên hướng dẫn sinh viên cách sử dụng chatbot trí tuệ nhân tạo hiệu quả, bao gồm cấu trúc hội thoại và chiến lược giao tiếp như yêu cầu giải thích, sửa lỗi, điều chỉnh diễn đạt. Trong 6 tuần tiếp theo, sinh viên tương tác với chatbot trí tuệ nhân tạo tại nhà ba buổi mỗi tuần (thứ Hai, Tư, Sáu), mỗi lần tối thiểu 10 lượt trao đổi hoặc 5 phút, theo chủ đề trùng với bài học trên lớp. Sau mỗi phiên, sinh viên ghi nhật ký học tập, chụp màn hình đoạn hội thoại và gửi qua Zalo. Cách triển khai này giúp tăng tần suất luyện tập, giảm áp lực, phát triển tư duy phản biện và hỗ trợ giảng viên theo dõi quá trình phát triển kỹ năng hội thoại của người học.

IV. Kết quả và thảo luận

4.1. Chatbot trí tuệ nhân tạo giúp cải thiện từ vựng

Một lợi ích nổi bật được sinh viên nhấn mạnh là khả năng mở rộng vốn từ vựng thông qua tương tác thường xuyên với chatbot trí tuệ nhân tạo. Nhờ hội thoại theo nhiều chủ đề, người học được tiếp cận cụm từ trong ngữ cảnh thực tế, giúp ghi nhớ lâu hơn và sử dụng chính xác hơn.

“Em học được nhiều từ mà sách không dạy, ví dụ như cách nói tự nhiên khi đặt lịch hẹn hay diễn đạt lịch sự khi từ chối. Chatbot gợi ý từ rất đa dạng, em ghi lại để dùng lại sau.” (SV03)
“Mỗi lần em nói sai hoặc dùng từ chưa chính xác, chatbot sẽ trả lời lại theo cách chuẩn hơn. Nhờ vậy em học được cách diễn đạt hay hơn mà không thấy áp lực như khi nói với giáo viên.” (SV11)

Một số sinh viên còn chủ động ghi chép và tái sử dụng từ mới, cho thấy sự phát triển chiến lược học từ. Chatbot trí tuệ nhân tạo không chỉ giúp tiếp thu từ vựng mà còn tạo điều kiện ứng dụng linh hoạt theo ngữ cảnh - yếu tố quan trọng với người học không chuyên.

Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu gần đây. Kasneci và cộng sự (2023) nhận định rằng chatbot cung cấp đầu vào giàu ngữ cảnh hơn sách giáo khoa, giúp thúc đẩy học từ vựng tự nhiên. Khalil & Er (2023) ghi nhận ChatGPT cải thiện độ đa dạng và sắc thái từ vựng trong viết học thuật. Tương tự, Sirikul và cộng sự (2023) cho thấy sinh viên trình độ A2-B1 cải thiện khả năng dùng từ phù hợp chức năng giao tiếp khi luyện tập với chatbot.

4.2. Chatbot trí tuệ nhân tạo giúp sinh viên tăng tự tin khi giao tiếp

Một tác động nổi bật khi sinh viên sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo là sự gia tăng tự tin trong giao tiếp tiếng Anh. Dữ liệu từ phỏng vấn, nhật ký và quan sát lớp cho thấy môi trường không đánh giá giúp người học bớt sợ sai và chủ động sử dụng tiếng Anh hơn.

“Em thường ngại nói sai trên lớp, nhưng với chatbot thì không. Em cứ thử nói rồi sửa dần, cảm thấy tự tin hơn nhiều.” (SV37)

“ChatGPT không đánh giá nên em dám thử cách nói mới. Có lúc em nói sai mà nó vẫn hiểu, em thấy mình thật sự giao tiếp được.” (SV18)

Quan sát lớp ở tuần 4 và 6 cho thấy nhiều sinh viên từng im lặng đã bắt đầu đóng vai, dùng lại mẫu câu đã luyện như *“Would you mind if I...”* hoặc *“Actually, I’d prefer...”*, với biểu hiện phi ngôn ngữ cho thấy sự thoải mái và lưu loát tăng lên.

Phát hiện này phù hợp với các nghiên cứu trước (Budiasningrum & Rosita, 2022; Gonulal, 2020), cho rằng môi trường không áp lực của chatbot giúp giảm lo âu và tăng tự tin. Theo Khalil & Er (2023), sinh viên dám thử nghiệm ngôn ngữ mới mà không sợ bị phán xét.

Theo thuyết bộ lọc cảm xúc của Krashen, chatbot trí tuệ nhân tạo tạo ra môi trường ít áp lực cho sinh viên do không bị đánh giá từ đó tạo ra trải nghiệm học tích cực, thúc đẩy sự tự tin.

Tóm lại, chatbot trí tuệ nhân tạo đóng vai trò như một “vùng an toàn” để sinh viên luyện nói, thử nghiệm và dần xây dựng sự tự tin trong giao tiếp thực tế.

4.3. Chatbot trí tuệ nhân tạo giúp nâng cao động lực học tiếng Anh

Bên cạnh việc mở rộng vốn từ và tăng sự tự tin, việc sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo còn góp phần thúc đẩy động lực học tiếng Anh của sinh viên. Phỏng vấn cho thấy nhiều sinh viên từng thờ ơ đã có cái nhìn tích cực hơn với việc học nhờ trải nghiệm tương tác cùng chatbot:

“Từ khi có bài tập với chatbot, em thấy học tiếng Anh thú vị hơn, giống như đang trò chuyện thật.” (SV04)

“Chatbot trả lời ngắn gọn, dễ hiểu, đôi khi còn hài hước, khiến em muốn học thêm.” (SV15)

“Có lần chatbot giúp em luyện phỏng vấn xin việc, em nhận ra tiếng Anh rất hữu ích ngoài thi cử.” (SV30)

Quan sát lớp cho thấy sinh viên tích cực chia sẻ trải nghiệm, hoàn thành nhật ký học tập, và tự giác ghi chú từ vựng. Một số nhóm còn đề xuất chủ đề mới để luyện tập, thể hiện động lực nội tại được hình thành.

Kết quả phù hợp với các nghiên cứu trước như Gamage và cộng sự (2023), Duong & Suppasetsee (2023), và Kasneci và cộng sự (2023), khẳng định rằng quyền lựa chọn và cá nhân hóa trải nghiệm học tập qua chatbot làm tăng sự hứng thú và cam kết của người học.

Theo Thuyết Động lực Tự chủ (Deci & Ryan, 1985), động lực nội tại được củng cố khi người học cảm thấy tự chủ, có năng lực, và kết nối ý nghĩa với việc học. Trong nghiên cứu này, việc cho phép sinh viên chọn chủ đề, nhận phản hồi tích cực và thấy nội dung học gần gũi với đời sống đã kích hoạt ba yếu tố này.

Tóm lại, Chatbot trí tuệ nhân tạo không chỉ cải thiện kỹ năng mà còn nâng cao động lực học tiếng Anh thông qua một trải nghiệm cá nhân hóa, thú vị và thiết thực - đặc biệt hữu ích trong bối cảnh sinh viên không chuyên ngữ.

4.4. Một số hạn chế

Mặc dù hầu hết sinh viên đánh giá cao việc sử dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo để luyện nói tiếng Anh, dữ liệu nghiên cứu cũng cho thấy một số hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm học tập.

Thứ nhất, chatbot đôi khi phản hồi thiếu tự nhiên, đặc biệt khi gặp câu hỏi phức tạp hoặc ngôn ngữ không chuẩn. Một số sinh viên chia sẻ họ cảm thấy cuộc hội thoại bị gián đoạn hoặc không thực sự giống giao tiếp với người thật:

“Chatbot trả lời vòng vo rồi đổi chủ đề, em tụt cảm xúc luôn.” (SV09)

“Em dùng thành ngữ thì chatbot phản hồi rất kỳ lạ.” (SV19)

Thứ hai, một số sinh viên có xu hướng phụ thuộc vào chatbot, chỉ chép lại mẫu câu mà không diễn đạt lại theo cách cá nhân. Điều này thể hiện lỗi học thụ động và làm giảm khả năng sáng tạo ngôn ngữ. Ngoài ra, nếu nội dung hội thoại không hấp dẫn hoặc lặp lại, động lực học tập cũng suy giảm. Quan sát cho thấy vào cuối kỳ, một số sinh viên làm nhật ký qua loa, có dấu hiệu giảm hứng thú.

Những vấn đề này cũng được ghi nhận trong các nghiên cứu gần đây (Khalil & Er, 2023; Duong & Suppasetsee, 2023), nhấn mạnh rằng việc sử dụng chatbot hiệu quả cần có định hướng sư phạm rõ ràng.

Tóm lại, dù Chatbot trí tuệ nhân tạo là công cụ hữu ích, việc ứng dụng thành công phụ thuộc vào thiết kế hoạt động phù hợp và vai trò chủ động từ người học.

V. Kết luận

Nghiên cứu này cho thấy việc ứng dụng Chatbot trí tuệ nhân tạo - cụ thể là ChatGPT trong quá trình học tiếng Anh mang lại tác động tích cực đến việc phát triển kỹ năng hội thoại của sinh viên không chuyên ngữ. Sau 8 tuần triển khai, dữ liệu từ phỏng vấn, quan sát và nhật ký học tập cho thấy sinh viên có tiến bộ rõ rệt về từ vựng, sự tự tin và động lực giao tiếp. Chatbot trí tuệ nhân tạo đóng vai trò là đối tác luyện tập linh hoạt, tạo môi trường thực hành không áp lực, giúp người học sử dụng tiếng Anh tự nhiên và thường xuyên hơn.

Về mặt lý thuyết, kết quả này phù hợp với Thuyết bộ lọc cảm xúc (Krashen, 1982) khi môi trường ít căng thẳng góp phần giảm lo âu và tăng khả năng tiếp nhận ngôn ngữ. Đồng thời, theo Thuyết động lực tự quyết (Deci & Ryan, 1985), việc sinh viên chủ động luyện tập và nhận phản hồi tức thì từ chatbot trí tuệ nhân tạo giúp củng cố cảm giác tự chủ và năng lực - hai yếu tố cốt lõi để duy trì động lực lâu dài.

Tuy nhiên, nghiên cứu còn tồn tại một số hạn chế: quy mô mẫu nhỏ (40 sinh viên tại một trường đại học), thời gian can thiệp ngắn, và thiếu so sánh với các công cụ hoặc phương pháp khác. Dữ liệu chủ yếu mang tính định tính nên chưa thể khái quát hóa rộng rãi.

Các nghiên cứu sau có thể mở rộng đối tượng, kéo dài thời gian can thiệp và bổ sung dữ liệu định lượng để đánh giá hiệu quả rõ ràng hơn. Ngoài ra, việc so sánh giữa các nền tảng chatbot trí tuệ nhân tạo khác nhau hoặc tích hợp chatbot trí tuệ nhân tạo với các phương pháp như đóng vai, phản biện hay học theo dự án có thể giúp khai thác tối đa tiềm năng công nghệ trí tuệ nhân tạo trong phát triển kỹ năng hội thoại.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Borg, S. (2013). *Teacher research in language teaching: A critical analysis*. Cambridge University Press.
- [2]. Budiasningrum, R., & Rosita, N. T. (2022). Chatbot implementation in EFL speaking class to reduce students' anxiety. *Journal of English Language Teaching and Linguistics*, 7(1), 1-13.
- [3]. Burns, A. (2010). *Doing action research in English language teaching: A guide for practitioners*. Routledge.
- [4]. Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1.
- [5]. Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (4th ed.). Pearson Education.
- [6]. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer.
- [7]. Duong, T. T. T., & Suppasetseree, S. (2023). The effects of using chatbot-based interaction on EFL university students' speaking performance and perceptions. *LEARN Journal*, 16(1), 364-393.

- [8]. Gamage, S. H., Perera, I., Fernando, S., & Gunawardhana, N. (2023). Personalized language learning using AI-powered chatbots: An empirical study with undergraduates. *Education and Information Technologies*.
- [9]. Gonulal, T. (2020). The use of a chatbot for practicing conversational English: Evaluating learning outcomes and student perceptions. *Computer Assisted Language Learning*, 33(8), 1-25.
- [10]. Gonulal, T. (2020). The use of a mobile messenger application in language learning: WhatsApp and English vocabulary learning. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 16(1), 489-503.
- [11]. Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). *The action research planner* (3rd ed.). Deakin University Press.
- [12]. Khalil, M., & Er, E. (2023). Can ChatGPT enhance English as a foreign language writing? A case study in higher education. *Education and Information Technologies*, 1-25.
- [13]. Kim, J., & Gilman, D. A. (2021). Improving discourse and strategic competence through chatbot-based speaking practice. *Language Learning & Technology*, 25(3), 45-63.
- [14]. Krashen, S. D. (1982). *Principles and practice in second language acquisition*. Pergamon Press.
- [15]. Nguyen, T. H. (2024). Chatbot-assisted English speaking practice for non-English majors: A quasi-experimental study. *VNU Journal of Foreign Studies*, 40(2), 52-69.
- [16]. Saragih, E., Daulay, S. H., & Lubis, A. H. (2022). Students' perceptions on the use of Chatbot trí tuệ nhân tạo to improve vocabulary mastery in EFL context. *Journal of English Language Teaching and Linguistics*, 7(2), 341-355.
- [17]. Sirikul, R., Taknang, W., & Yutthaworakool, P. (2023). Enhancing communication strategies through chatbot-assisted English speaking tasks. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 18(21), 102-117.
- [18]. Thompson, K., Davis, J., & Wilson, P. (2024). Understanding student motivation and attitudes toward AI-assisted language learning: A qualitative approach. *Computers & Education*, 201, 104-119.
- [19]. Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- [20]. Winke, P. M., & Gass, S. M. (2019). *Second language acquisition: An introductory course* (5th ed.). Routledge.
- [21]. Yang, J., Zhang, W., & Ma, Y. (2024). Design language learning with artificial intelligence (AI) chatbots based on activity theory from a systematic review. *Smart Learning Environments*, 11(1), 1-21

STUDENTS' RESPONSES ON ON USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE CHATBOT TO IMPROVE ENGLISH CONVERSATION SKILLS

Pham Thu Hien²

Abstract: *AI chatbot are being widely applied in foreign language teaching as a tool to support the development of conversational skills. Current research on AI Chatbots in English language teaching primarily focuses on evaluating effectiveness through quantitative indicators, lacking in-depth exploration of learners' feedback and experiences. This qualitative action research investigates the responses of first-year non-major students at the University of Economics - Technology for Industries when using AI Chatbots to improve English conversational skills. The study was conducted with 40 first-year non-major students, employing three data collection methods: individual interviews, group interviews, and classroom observation. Data were analyzed using thematic analysis. After 8 weeks of intervention, results indicated that students had positive responses to using AI Chatbots with notable benefits: enhanced communication confidence, improved vocabulary, and increased motivation for English learning. However, some limitations remained, including students' potential over-reliance, chatbot responses being "rigid" and "predictable".*

Keywords: *AI Chatbot, conversational skills, classroom action research*

² University of Economics - Technology for Industries