

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ**



ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP TRƯỜNG NĂM 2023

Đề tài

**ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TRỰC TUYẾN TẠI TRƯỜNG
ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

MÃ SỐ ĐỀ TÀI:

C21.16

CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI:

ThS. Nguyễn Thị Hồng Như

THÀNH VIÊN THAM GIA:

ThS. Dư Quốc Chí

ThS. Lê Thị Thanh Thúy

ThS. Trương Lê Ái Quyên

Cần Thơ 2023

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ



ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP TRƯỜNG NĂM 2023

Đề tài

**ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TRỰC TUYẾN TẠI TRƯỜNG
ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

MÃ SỐ ĐỀ TÀI:

C21.16

CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI:

ThS. Nguyễn Thị Hồng Như

THÀNH VIÊN THAM GIA:

ThS. Dư Quốc Chí

ThS. Lê Thị Thanh Thúy

ThS. Trương Lê Ái Quyên

Cần Thơ 2023

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng giảng dạy trực tuyến trong bối cảnh Covid 19 của sinh viên ĐH Nam Cần Thơ và đề xuất một số giải pháp giúp cho Trường ĐH Nam Cần Thơ có thể nâng cao chất lượng giảng dạy trực tuyến đáp ứng được sự hài lòng của sinh viên tại ĐH Nam Cần Thơ. Nghiên cứu tiến hành khảo sát ý kiến 150 sinh viên tại Trường ĐH Nam Cần Thơ. Tác giả đã sử dụng phương pháp thống kê mô tả, Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng giảng dạy trực tuyến trong bối cảnh Covid 19 của sinh viên ĐH Nam Cần Thơ gồm: “Giảng viên”, “Giao diện người dùng”, “Tài nguyên học tập”, “Chất lượng hệ thống”. Cuối cùng, thông qua các kết quả đã nghiên cứu tác giả đề xuất một số giải pháp giúp cho Trường ĐH Nam Cần Thơ có thể nâng cao chất lượng giảng dạy trực tuyến đáp ứng được sự hài lòng của sinh viên tại ĐH Nam Cần Thơ.

MỤC LỤC

TÓM TẮT	iii
MỤC LỤC	v
DANH SÁCH BẢNG.....	vii
DANH SÁCH HÌNH.....	viii
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	2
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.4.1 Giới hạn không gian	2
1.5 CẤU TRÚC LUẬN VĂN.....	3
CHƯƠNG 2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU	5
2.1 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	5
2.1.1 Lược khảo theo phương pháp nghiên cứu	5
2.1.1.1 Tài liệu nước ngoài	5
2.1.1.2 Tài liệu trong nước.....	6
2.1.2 Lược khảo theo kết quả nghiên cứu.....	9
2.1.2.1 Tài liệu nước ngoài	9
2.1.2.2 Tài liệu trong nước.....	9
2.2 TÓM TẮT TÀI LIỆU ĐÃ LƯỢC KHẢO.....	11
CHƯƠNG 3 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	15
3.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	15
3.1.1 Các khái niệm lý thuyết	15
3.1.2 Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy..	20
3.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	23
3.2.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết	23
3.2.2 Phương pháp thu thập sơ cấp và phân tích số liệu.....	28
3.2.2.1 Cơ sở chọn mẫu.....	26
3.2.2.2 Phương pháp chọn mẫu	26
3.2.2.3 Phương pháp phân tích theo mục tiêu.....	26
3.2.2.4 Lý thuyết phương pháp dùng trong đề tài nghiên cứu	27
3.2.3 Tiến trình nghiên cứu.....	29
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	32
4.1 THÔNG TIN CHUNG CỦA ĐÁP VIÊN.....	32
4.2 ĐÁNH GIÁ VỀ THỰC TRẠNG HỌC TRỰC TUYẾN CỦA SINH VIÊN	35

4.3 ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN TRONG BỐI CẢNH DỊCH COVID 19	35
4.3.1 Kiểm tra độ tin cậy thang đo với hệ số Cronbach's Alpha.....	38
4.3.2 Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)	41
4.3.3 Mô hình nghiên cứu điều chỉnh	46
4.3.4 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến	46
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	57
5.1 KẾT LUẬN	57
5.2 GIẢI PHÁP	50
5.3 KIẾN NGHỊ	58
5.3.1 Đối với nhà trường.....	58
5.3.2 Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo.....	58
5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI.....	59
5.4 ĐỀ XUẤT HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	59
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	57
PHỤ LỤC 1 PHIẾU KHẢO SÁT.....	62
PHỤ LỤC 2 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỐNG KÊ MÔ TẢ	65
PHỤ LỤC 3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CRONBACH'S ALPHA.....	67
PHỤ LỤC 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU EFA.....	71
PHỤ LỤC 5 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY ĐA BIẾN.....	76

DANH SÁCH BẢNG

	<i>Trang</i>
Bảng 2.1 Tóm tắt tài liệu lược khảo	7
Bảng 3.1 Diễn giải các biến được sử dụng trong mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng giảng dạy trực tuyến trong bối cảnh dịch Covid 19 của sinh viên ĐH Nam Cần Thơ	14
Bảng 4.1 Thông tin về giới tính đáp viên	20
Bảng 4.2 Thông tin về ngành học của đáp viên	20
Bảng 4.3 Thông tin về cơ cấu năm học của đáp viên.....	21
Bảng 4.4 Thông tin về thu nhập của sinh viên	21
Bảng 4.5 Học trực tuyến bằng phần mềm Zoom cloud Meeting	22
Bảng 4.6 Sự đánh giá của sinh viên về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố.....	22
Bảng 4.7 Kết quả Kiểm tra độ tin cậy thang đo với hệ số Cronbach's Alpha cho các biến độc lập.....	25
Bảng 4.8 Kết quả Kiểm tra độ tin cậy thang đo với hệ số Cronbach's Alpha cho biến phụ thuộc	28
Bảng 4.9 Kết quả ma trận nhân tố sau khi xoay của các biến độc lập	29
Bảng 4.10 Kết quả ma trận nhân tố	32
Bảng 4.11 Kết quả hệ số của mô hình hồi quy	33

DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 3.1 Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng giảng dạy trực tuyến trong bối cảnh dịch Covid 19 của sinh viên ĐH Nam Cần Thơ.....	13
Hình 4.1 Mô hình nghiên cứu được điều chỉnh.....	33
Hình 4.2 Biểu đồ tần số của các phân dư	36
Hình 4.3 Biểu đồ phân tán giữa các phân dư chuẩn hóa và giá trị dự đoán chuẩn hóa của mô hình hồi quy	37

DANH SÁCH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TBT: Đào tạo dựa trên công nghệ

CBT: Đào tạo dựa trên máy tính

WBT: Đào tạo dựa trên web

EFA: Phân tích nhân tố khám phá

KMO: Hệ số Kaiser-Mayer-Olkin

CNTT: Công nghệ thông tin

ĐH: Đại học