

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Nguyễn Hoàng Giang¹ và Trần Kiều Nga^{2*}

¹Thư viện, Trường Đại học Tây Đô

²Khoa Kế toán – Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Tây Đô

(Email: nhgiang@tdu.edu.vn)

Ngày nhận: 09/7/2019

Ngày phản biện: 23/7/2019

Ngày duyệt đăng: 30/8/2019

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đo lường và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại thư viện Trường Đại học Tây Đô. Số liệu được thu thập qua phỏng vấn 287 sinh viên sử dụng các dịch vụ thư viện với bảng câu hỏi soạn sẵn. Mô hình nghiên cứu được đề xuất dựa trên mô hình SERQUAL gồm sáu nhân tố với 24 biến quan sát: Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình và Cơ sở dữ liệu. Thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến được sử dụng trong nghiên cứu này. Kết quả cho thấy sự hài lòng của sinh viên chịu sự tác động cùng chiều của bốn yếu tố, theo thứ tự quan trọng: sự đồng cảm, sự tin cậy, khả năng đáp ứng và năng lực phục vụ. Sự hài lòng chung của sinh viên là 70,8%.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, thư viện, Trường Đại học Tây Đô.

Trích dẫn: Nguyễn Hoàng Giang và Trần Kiều Nga, 2019. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 07: 59-72.

*TS. Trần Kiều Nga – Phó Trưởng Khoa Kế toán - TCNH, Trường Đại học Tây Đô

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

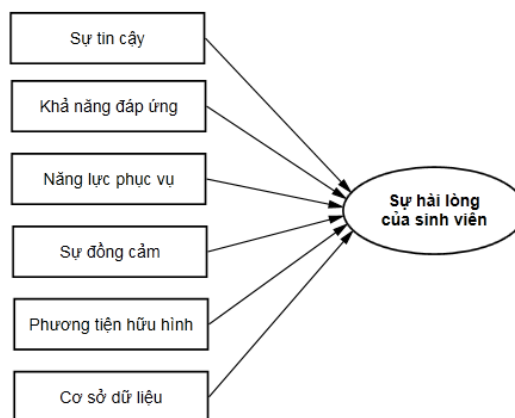
Để đáp ứng được phương pháp học theo tín chỉ hóa trong quá trình đổi mới phương pháp dạy và học tại Trường Đại học Tây Đô (ĐHTĐ) với sự độc lập trong việc tìm kiếm tài liệu và phải biết cách tự học, sinh viên cần phải có khả năng tìm kiếm và sử dụng hiệu quả thông tin tìm được, đó chính là một phần trong các dịch vụ mà thư viện Trường ĐHTĐ cung cấp cho sinh viên. Sự tràn lan về số lượng và không đảm bảo về chất lượng của thông tin đã đặt ra những thách thức lớn cho cả thư viện lẫn người dùng, cụ thể ở đây là sinh viên. Theo Lê Quỳnh Chi (2008), thư viện là động lực đóng góp vào việc đổi mới giáo dục, đào tạo nguồn nhân lực, góp phần đổi mới phương pháp dạy - học, tạo môi trường tự học và tự nghiên cứu, kích thích sự chủ động của sinh viên. Thư viện Trường ĐHTĐ được xem là nơi hỗ trợ đắc lực cho sinh viên trong việc học tập chủ động và cũng đóng một vai trò hết sức quan trọng trong việc góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của trường.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ (CLDV) tại thư viện Trường ĐHTĐ, từ đó đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với CLDV tại thư viện Trường ĐHTĐ trong thời gian tới.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thang đo

Đề tài này sử dụng mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1) với các thang đo được hình thành trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước như Hussien M. và Mokhtar W. (2018), Moses và cộng sự (2016), Nguyễn Thanh Tòng (2016), Lưu Tiến Thuận và Ngô Thị Huyền (2013). Thang đo CLDV có sáu thành phần với 24 biến quan sát: “Sự tin cậy”, “Khả năng đáp ứng”, “Năng lực phục vụ”, “Sự đồng cảm”, “Phương tiện hữu hình”, “Cơ sở dữ liệu” và thang đo sự hài lòng của sinh viên gồm có 05 biến quan sát với thang đo Likert 5 điểm: (1) là hoàn toàn không đồng ý và (5) là hoàn toàn đồng ý.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

2.2. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành khảo sát bằng bảng câu hỏi được thiết kế sẵn.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), nghiên cứu có số quan sát các biến độc lập tổng cộng là 24 nên số quan sát tối thiểu từ $24 \times 5 = 120$. Nhằm dự phòng số lượng bảng câu hỏi không hợp lệ do khuyết thiếu hoặc số liệu không hợp lý do bảng câu hỏi được phát ra cho sinh viên đánh đáp án, nên tỷ lệ sai sót được dự đoán theo kinh nghiệm là sẽ rất cao, nên số bảng câu hỏi dự phòng phát ra là gấp 3 lần số mẫu tối thiểu, tức là 360 bảng câu hỏi.

2.3. Phương pháp phân tích số liệu

Đề tài sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu và

giải quyết các mục tiêu nghiên cứu. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được xây dựng bằng kiểm định hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm định độ giá trị hội tụ và độ giá trị phân biệt của các thang đo. Sau khi thực hiện phân tích EFA sẽ là kiểm định các giả thuyết đề ra trong mô hình nghiên cứu bằng phương pháp phân tích hồi quy đa biến nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với CLDV thư viện.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thống kê mẫu khảo sát

Kết quả phân bố dữ liệu thống kê về tỉ lệ mẫu nghiên cứu với số lượng người trả lời được thể hiện ở bảng dưới đây:

Bảng 1. Thông tin về mẫu nghiên cứu

Tiêu chí	Nội dung	Tần số (quan sát)	Phần trăm (%)
Giới tính	Nam	123	42,9
	Nữ	164	57,1
Khóa học	Năm nhất	51	17,8
	Năm hai	94	32,7
	Năm ba	82	28,6
	Năm cuối	60	20,9
Khoa	Khoa Dược – Điều dưỡng	122	42,5
	Khoa Sinh học Ứng dụng	19	6,6
	Khoa Cơ bản	39	13,6
	Khoa Kế toán-Tài chính-Ngân hàng	55	19,2
	Khoa Quản trị kinh doanh	13	4,5
	Khoa Kỹ thuật công nghệ	4	1,4
	Khoa Ngữ văn	35	12,2

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Trong tổng số 287 mẫu nghiên cứu có 123 sinh viên nam chiếm 42,9% và 164 sinh viên nữ chiếm 57,1%. Theo đó, số

lượng sinh viên nữ nhiều hơn số lượng sinh viên nam là 41 sinh viên. Trong đó, số lượng sinh viên năm nhất là 51 sinh

viên (chiếm 17,8%), số lượng sinh viên học năm hai là 94 sinh viên (chiếm 32,8%), số lượng sinh viên học năm ba là 82 sinh viên (chiếm 28,6%) và còn lại là sinh viên năm cuối có 60 sinh viên (chiếm 20,9%). Qua đó cho thấy, số lượng sinh viên năm hai và năm ba có sử dụng dịch vụ thư viện nhiều nhất vì đây là sinh viên đã quen với việc học theo hình thức tín chỉ nên sinh viên ý thức, hiểu được hoạt động tự học là rất quan trọng để có kiến thức trước khi lên lớp, nên các sinh viên tương tác với thư viện nhiều hơn sinh viên các khóa mới nhập học.

Cũng ở bảng trên, Khoa Dược – Điều dưỡng có 122 sinh viên tham gia (chiếm 42,5%). Đây là khoa có số lượng sinh viên được khảo sát nhiều nhất, do số

Trong thành phần Sự tin cậy, kết quả kiểm định cho thấy biến quan sát TC4 có hệ số tương quan biến tổng là $0,248 < 0,3$. Giá trị Cronbach's Alpha nếu loại biến của TC4 là $0,693 > 0,656$. Tác giả quyết định loại biến TC4 nhằm tăng độ tin cậy của thang đo, các biến quan sát TC1, TC2 và TC3 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Trong thành phần Khả năng đáp ứng, kết quả kiểm định cho thấy biến quan sát DU2 có hệ số tương quan biến tổng là $0,123 < 0,3$ và biến quan sát DU1 có hệ số tương quan biến tổng là $0,217 < 0,3$. Giá trị Cronbach's Alpha nếu loại biến là 0,818. Tác giả quyết định loại biến DU1 và DU2 nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Các biến quan sát DU3 và DU4 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

lượng sinh viên đông nhất. tiếp đến là Khoa Kế toán – Tài chính Ngân hàng (chiếm 19,2%), Khoa Khoa Cơ bản (chiếm 13,6%), Khoa Ngữ văn (chiếm 12,2%), Khoa Sinh học Ứng dụng (chiếm 6,6%), Khoa Quản trị kinh doanh (chiếm 4,5%), và cuối cùng là Khoa Kỹ thuật Công nghệ (chiếm 1,4%).

3.2. Kiểm định thang đo

Thang đo CLDV và sự hài lòng của sinh viên được đánh giá sơ bộ thông qua hai công cụ là hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA.

3.2.1. Kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's alpha cho các thang đo

Kết quả kiểm định thành phần Năng lực phục vụ cho thấy hệ số Cronbach's Alpha = 0,830, sau khi đã loại biến quan sát NL2 vì hệ số tương quan biến tổng của biến đo lường này không đạt yêu cầu ($0,008 < 0,3$). Các biến quan sát NL1, NL3 và NL4 trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3, phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Sự đồng cảm cho thấy biến quan sát DC2 có hệ số tương quan biến tổng là $0,190 < 0,3$. Giá trị Cronbach's Alpha nếu loại biến của DC2 là $0,911 > 0,805$. Tác giả quyết định loại biến DC2 nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Các biến quan sát DC1, DC3 và DC4 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 2. Kết quả Cronbach's Alpha các thang đo

Ký hiệu	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Cronbach's Alpha <i>Sự tin cậy</i> = 0,693		
TC1	0,658	0,395
TC2	0,325	0,808
TC3	0,572	0,516
Cronbach's Alpha <i>Khả năng đáp ứng</i> = 0,818		
DU3	0,693	.
DU4	0,693	.
Cronbach's Alpha <i>Năng lực phục vụ</i> = 0,830		
NL1	0,679	0,773
NL3	0,680	0,772
NL4	0,705	0,747
Cronbach's Alpha <i>Sự đồng cảm</i> = 0,911		
DC1	0,801	0,891
DC3	0,815	0,877
DC4	0,850	0,849
Cronbach's Alpha <i>Phương tiện hữu hình</i> = 0,814		
HH1	0,637	0,766
HH2	0,647	0,761
HH3	0,605	0,791
HH4	0,671	0,750
Cronbach's Alpha <i>Cơ sở dữ liệu</i> = 0,744		
DL2	0,592	.
DL3	0,592	.
Sự hài lòng của sinh viên: Cronbach's Alpha = 0,709		
HL1	0,509	0,637
HL3	0,484	0,690
HL4	0,380	0,709
HL5	0,698	0,536

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Kết quả kiểm định thành phần Phương tiện hữu hình cho thấy hệ số Cronbach's Alpha = 0,814, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 (đạt từ 0,605 đến 0,671) và thang đo có độ tin cậy cao.

Các các biến quan sát HH1, HH2, HH3 và HH4 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Cơ sở dữ liệu cho thấy biến quan sát DL4 có hệ

số tương quan biến tổng là $0,252 < 0,3$ và biến quan sát DL1 có hệ số tương quan biến tổng là $0,163 < 0,3$. Tác giả quyết định loại biến DL4 và DL1 vì các biến này không đạt yêu cầu. Sau khi đã loại biến DL4 và DL1, hệ số Cronbach's Alpha = 0,744, hai biến quan sát DL2 và DL3 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Sự hài lòng của sinh viên cho thấy sau khi loại biến quan sát HL2 thì hệ số Cronbach's Alpha = 0,709, các biến trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 (đạt từ 0,380 đến 0,698). Vì vậy, các biến đo lường

HL1, HL3, HL4 và HL5 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả ma trận xoay của thang đo CLDV cho thấy, 17 biến quan sát được gom thành 5 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0,3, với hệ số KMO có giá trị bằng 0,772 ($0,5 \leq KMO = 0,772 < 1$), phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu, và giá trị Eigenvalues = 1,487 > 1 cho thấy sự hội tụ của nhân tố.

Bảng 3. Kết quả EFA của thang đo CLDV

STT	Biến quan sát	Nhân tố				
		1	2	3	4	5
1	DL3	0,869				
2	DU4	0,840				
3	DU3	0,826				
4	DL2	0,777				
5	HH4		0,813			
6	HH3		0,798			
7	HH2		0,795			
8	HH1		0,786			
9	DC4			0,907		
10	DC3			0,896		
11	DC1			0,888		
12	NL3				0,861	
13	NL1				0,861	
14	NL4				0,856	
15	TC3					0,877
16	TC1					0,859
17	TC2					0,526
Eigenvalues = 1,487		Phương sai trích = 72,519		Hệ số KMO = 0,772		

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Tổng phương sai trích là 72,519 > 50%, cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Như vậy, cho biết 5 nhân tố này giải thích được 72,519% độ biến thiên của dữ liệu.

Kết quả ma trận xoay của thang đo sự hài lòng của sinh viên cho thấy, 4 biến quan sát được gom thành 1 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố

Factor Loading lớn hơn 0,3, với hệ số KMO có giá trị bằng 0,694 ($0,5 \leq KMO = 0,694 < 1$), phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu, và giá trị Eigenvalues = 2,228 > 1 cho thấy sự hội tụ của nhân tố. Tổng phương sai trích là 55,691 > 50%, cho thấy mô hình EFA là phù hợp.

Bảng 4. Kết quả EFA của thang đo sự hài lòng

Biến quan sát	Component	
	1	
HL5		0,870
HL1		0,759
HL3		0,720
HL4		0,614
Eigenvalues = 2,228 Phương sai trích = 55,691 Hệ số KMO = 0,694		

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Để tiếp tục phân tích hồi quy, các nhân tố độc lập trong phép xoay được chia thành các nhóm nhân tố như sau:

- Nhân tố 1 bao gồm 4 biến quan sát: DL3, DU4, DU3 và DL2 được ký hiệu là **F_DU**, đặt tên là **Khả năng đáp ứng**.

- Nhân tố 2 bao gồm 4 biến quan sát: HH4, HH3, HH2 và HH1 được ký hiệu là **F_HH**, đặt tên là **Phương tiện hữu hình**.

- Nhân tố 3 bao gồm 3 biến quan sát: DC4, DC3 và DC1 được ký hiệu là **F_DC**, đặt tên là **Sự đồng cảm**.

- Nhân tố 4 bao gồm 3 biến quan sát: NL3, NL1 và NL4 được ký hiệu là **F_NL**, đặt tên là **Năng lực phục vụ**.

- Nhân tố 5 bao gồm 3 biến quan sát: TC3, TC1 và TC2 được ký hiệu là **F_TC**, đặt tên là **Sự tin cậy**.

- Các biến phụ thuộc chỉ đưa ra 01

nhân tố từ phép phân tích, được ký hiệu là **F_HL**.

Trên cơ sở của phân nhóm về nghiên cứu hài lòng của sinh viên, các giả thuyết của mô hình được xây dựng lại như sau:

- H1: Sinh viên đánh giá Khả năng đáp ứng càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

- H2: Sinh viên đánh giá Phương tiện hữu hình càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

- H3: Sinh viên đánh giá Sự đồng cảm càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

- H4: Sinh viên đánh giá Năng lực phục vụ càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

- H5: Sinh viên đánh giá Sự tin cậy càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng

của sinh viên.

3.2.3. Phân tích hồi quy tuyến tính

- Kiểm định hệ số hồi quy

Trong bảng dưới, giá trị Sig. của các biến độc lập F_DU, F_DC, F_NL và

F_TC có giá trị Sig. < 0,01 nên các biến độc lập này đều có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc, không biến nào bị loại bỏ. Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa và đã chuẩn hóa đều có giá trị bằng nhau là do tác giả đã thực hiện chuẩn hóa ở bước phân tích EFA trước khi chạy hồi quy.

Bảng 5. Kết quả hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa		Sig.	VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta			
1 Hằng số	1,433E-16	0,032			1,000	
F_DU	0,430	0,032	0,430	0,000	1,000	
F_DC	0,550	0,032	0,552	0,000	1,000	
F_NL	0,171	0,032	0,171	0,000	1,000	
F_TC	0,441	0,032	0,441	0,000	1,000	

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

- Kiểm định mức độ phù hợp mô hình

+ Mức độ giải thích của mô hình (R² hiệu chỉnh)

Bảng 6. Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	0,844	0,713	0,709	0,53952633	1,561

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Giá trị R² hiệu chỉnh là 0,709, như vậy bốn biến độc lập đưa vào ảnh hưởng 70,90% sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Kiểm định ANOVA cho giá trị Sig. = 0,000 < 0.01, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với tập dữ liệu. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 99%.

- Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến

Bảng trên cho thấy giá trị Variance Inflation Factor (Độ phóng đại phương sai) VIF < 2. Kết luận: Không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình.

- Kiểm định hiện tượng tự tương quan của phần dư

Hệ số Durbin-Watson dùng để kiểm định tự tương quan giữa các phần dư trong mô hình, ở đây hệ số Durbin-Watson là 1,561 nằm trong khoảng 1,0

đến 3,0 nên không có hiện tượng tự tương quan giữa các phần dư trong mô hình.

- Kiểm định phương sai sai số thay đổi

Bảng 7. Kiểm định phương sai sai số thay đổi

		F_DU	F_DC	F_NL	F_TC
Spearman's rho	ABSRES2 Hệ số tương quan	-0,016	-0,099	-0,014	0,007
	Sig. (2 chiều)	0,789	0,093	0,816	0,901

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Kết quả kiểm định phương sai phần dư cho thấy mức ý nghĩa (Sig.) của các biến F_DU, F_DC, F_NL, F_TC lần lượt là (0,789; 0,093; 0,816; 0,901) > 0,05, sau khi đã loại biến F_HH=0,000 < 0,05, như vậy, giả định phương sai sai số không đổi không bị vi phạm.

Dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta, thứ tự mức độ tác động từ mạnh nhất tới yếu nhất của các biến độc lập tới biến phụ thuộc SHL là: F_DC > F_TC > F_DU > F_NL.

Thông qua kiểm định tính phù hợp của mô hình đối với các biến (F_DU, F_DC, F_TC và F_NL), tương quan, hiện tượng đa cộng tuyến, kiểm định phương sai sai số thay đổi đã thực hiện cho thấy không có hiện tượng vi phạm. Thông qua kiểm định mô hình hồi quy, chứng tỏ các biến F_DU, F_DC, F_TC và F_NL có ý nghĩa thống kê.

Trong mô hình hồi quy này, có 70,90% biến thiên của sự hài lòng được giải thích bởi bốn biến độc lập, còn lại 29,10% biến thiên được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Trên cơ sở của mô hình hồi quy về sự hài lòng của sinh viên, kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình được nhận định như sau:

- H1: Sinh viên đánh giá Khả năng đáp ứng càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên. Chấp nhận

- H2: Sinh viên đánh giá Phương tiện hữu hình càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên. Không chấp nhận

- H3: Sinh viên đánh giá Sự đồng cảm càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên. Chấp nhận

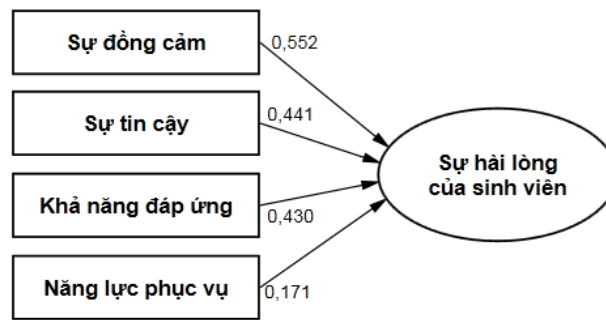
- H4: Sinh viên đánh giá Năng lực phục vụ càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên. Chấp nhận

- H5: Sinh viên đánh giá Sự tin cậy càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên. Chấp nhận

Khi đó, phương trình hồi quy chuẩn hóa giữa 4 nhân tố và biến phụ thuộc sự hài lòng như sau:

$$F_{HL} = 0,552 * F_{DC} + 0,441 * F_{TC} + 0,430 * F_{DU} + 0,171 * F_{NL}$$

Thông qua kết quả hồi quy, mô hình sự hài lòng của sinh viên chịu sự tác động của bốn thành phần đó là: Sự đồng cảm, Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng và Năng lực phục vụ như sau:



Hình 2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên là Sự đồng cảm có hệ số 0,552 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng, Sự tin cậy có hệ số 0,441 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng, Khả năng đáp ứng có hệ số 0,430 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng và Năng lực phục vụ có hệ số 0,171 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng. Hài lòng chung là 70,90%, chỉ số này vẫn chưa cao, cho thấy thư viện trường phải phục vụ tốt hơn nữa để nâng cao mức độ

hài lòng của sinh viên trong thời gian tới. Trong đó, Sự đồng cảm đóng góp nhiều nhất 34,6%, Sự tin cậy đóng góp 27,7%, Khả năng đáp ứng đóng góp 27,0% và Năng lực phục vụ đóng góp 10,7%.

3.2.4. Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên

- Kiểm định sự khác biệt theo *Khóa học*

Bảng 8. Kiểm định phương sai đồng nhất theo *Khóa học*

Test of Homogeneity of Variances				
Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
2,513	3	283	0,059	

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Giá trị Sig. của kiểm định Levene Statistics = 0,059 > 0,05 cho thấy giữa các nhóm biến định tính có phương sai

đồng nhất, đủ điều kiện phân tích tiếp ANOVA.

Bảng 9. Kiểm định ANOVA theo *Khóa học*

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23,905	3	7,968	8,604	0,000
Within Groups	262,095	283	0,926		
Tổng	286,000	286			

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Giá trị Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy có sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên giữa các khóa học. Cụ thể, theo kết quả ở bảng 10, có sự khác biệt về sự hài lòng

giữa sinh viên năm nhất với sinh viên năm ba và sinh viên năm cuối; giữa sinh viên năm hai với sinh viên năm ba và sinh viên năm cuối (đều có giá trị Sig. < 0,05).

Bảng 10. Sự khác biệt về sự hài lòng theo *Khóa học*

Khóa học	Khóa học	Sig.
Năm nhất	Năm hai	1,000
	Năm ba	0,001
	Năm cuối	0,002
Năm hai	Năm nhất	1,000
	Năm ba	0,003
	Năm cuối	0,006
Năm ba	Năm nhất	0,001
	Năm hai	0,003
	Năm cuối	1,000
Năm cuối	Năm nhất	0,002
	Năm hai	0,006
	Năm ba	1,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

- Kiểm định sự khác biệt theo *Khoa*

Bảng 11. Kiểm định phương sai đồng nhất theo *Khoa*

Test of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4,086	6	280	0,001

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

Giá trị Sig. của kiểm định Levene Statistics = 0,001 < 0,05 cho thấy vi phạm giả định phương sai đồng nhất giữa các nhóm biến định tính, không đủ điều kiện phân tích tiếp ANOVA. Vì phương sai khác nhau nên chưa thể kết luận nên tác

giả sẽ kiểm định Welch trong trường hợp này (theo Andy Field, 2009). Kết quả của kiểm định Welch có Sig. = 0,078 > 0,05, cho thấy không có sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo *Khoa*.

Bảng 12. Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo Khoa

Robust Tests of Equality of Means				
	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	2,116	6	33,201	0,078

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra thực tế, 2019)

4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. Kết luận

Bằng việc kết hợp các kỹ thuật như thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích tương quan và phân tích hồi quy, kết quả nghiên cứu đã xác định được bốn nhóm nhân tố tác động mạnh đến sự hài lòng của sinh viên đối với CLDV tại thư viện Trường ĐHTĐ là: Sự đồng cảm, Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng và Năng lực phục vụ, tất cả các nhóm này có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng. Nhân tố Khả năng đáp ứng được bổ sung thêm hai biến ở thành phần Cơ sở dữ liệu vì thành phần Cơ sở dữ liệu không được đưa vào mô hình trong quá trình kiểm định EFA. Bốn nhân tố này giải thích được 70,8% biến thiên của sự hài lòng. Nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên là sự đồng cảm. Bên cạnh đó, kết quả cũng cho thấy sự hài lòng chung của sinh viên đối với CLDV tại Thư viện đạt được mức độ hài lòng.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu cung cấp căn cứ khoa học thực tiễn cho việc duy trì và nâng cao CLDV tại Thư viện qua việc nhấn mạnh và quan tâm đến bốn yếu tố quan trọng: (1) Sự đồng cảm, (2) Sự tin cậy, (3) Khả năng đáp ứng và (4) Năng lực phục vụ Đây là cơ sở giúp thư viện Trường ĐHTĐ nâng cao hiệu quả

công tác đảm bảo chất lượng của nhà trường nói chung và của thư viện nói riêng.

4.2. Đề xuất

4.2.1. Sự đồng cảm

Nhân viên thư viện không phải chỉ biết phục vụ mà cần phải biết lắng nghe, biết giải quyết những thắc mắc của sinh viên. Để làm tốt được điều này, thư viện nên có:

- Thư viện có thể tổ chức các buổi sinh hoạt tìm kiếm thông tin theo yêu cầu của sinh viên hay sinh viên có thể đăng ký theo lớp hay nhóm để tham gia các lớp kỹ năng thông tin, nhằm giúp sinh viên nắm được các kỹ năng cần thiết phục vụ cho nhu cầu học tập và nghiên cứu.

- Thành lập Câu lạc bộ bạn đọc vì thông qua những buổi hoạt động, gặp gỡ đối thoại trực tiếp với sinh viên, nhân viên thư viện cũng nắm được nhu cầu thông tin, đồng thời trực tiếp giải quyết những thắc mắc của sinh viên.

- Thêm một trong những cách để thư viện nâng cao chất lượng là đưa ra các thông điệp Marketing tới sinh viên. Thông điệp Marketing là điều quan trọng nhất mà thư viện muốn sinh viên biết về thư viện. Chẳng hạn, thư viện cần thông điệp có thể là: "Hãy hỏi tôi!". Thông điệp này sẽ được bố trí ở những bàn phục vụ

đề thuận tiện và tạo sự thoải mái khi sinh viên cần trao đổi với nhân viên thư viện.

4.2.2. Sự tin cậy

Sinh viên đến thư viện không chỉ để mượn, trả tài liệu mà sinh viên cần có một không gian học tập thoáng mát và thoải mái để đáp ứng nhu cầu tự học của bản thân và nghiên cứu học tập theo nhóm. Vì thế, thư viện cần:

- Có thể xây dựng thêm phòng thảo luận được trang bị hệ thống máy chiếu để sinh viên có nhu cầu học tập theo nhóm hoặc thuyết trình nội dung học tập.

- Thư viện có thể tạo thêm sự tin tưởng cho sinh viên nếu trang bị thêm máy in và photocopy đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

4.2.3. Khả năng đáp ứng

- Ngoài việc bổ sung nguồn tài liệu dạng truyền thống, thư viện nên quan tâm đến việc phát triển tài liệu điện tử và đa phương tiện.

- Việc chia sẻ nguồn lực thông tin có thể được thực hiện theo nhiều cách khác nhau như: thực hiện việc cho mượn liên thư viện, trao đổi thông tin, chia sẻ các cơ sở dữ liệu toàn văn. Cũng vì vậy, thư viện cũng cần phải có nhân viên chuyên trách về công nghệ thông tin và quản trị hệ thống, có nhiệm vụ lập trình và phát triển chương trình, cơ sở dữ liệu cũng như thiết kế và tổ chức lưu trữ, sao lưu dữ liệu và cung cấp thông tin dữ liệu điện tử.

4.2.4. Năng lực phục vụ

Trong bối cảnh hiện nay, nhân viên thư viện cần phải trang bị cho mình những

kiến thức và kỹ năng cần thiết nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của sinh viên:

- Tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ và những đợt giao lưu học hỏi với các thư viện trường đại học tiến bộ, hiện đại trong cả nước để được thường xuyên bồi dưỡng và đào tạo lại, tạo cho họ có đủ khả năng cập nhật các kiến thức mới và làm chủ các phương tiện kỹ thuật hiện đại giúp họ tự tin hơn và làm việc đạt hiệu quả cao hơn.

- Lãnh đạo thư viện cũng phải cử nhân viên đi đến những thư viện hoạt động hiệu quả cao để học hỏi kinh nghiệm và đưa ra những phương án xây dựng thư viện toàn diện.

- Nhân viên thư viện cũng phải tự nâng cao kỹ năng giao tiếp, tận tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên, lịch sự và chu đáo để sinh viên cảm thấy thoải mái khi vào thư viện, tạo thiện cảm nhiều hơn đối với sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Field, A., 2009, *Discovering Statistics Using SPSS*, SAGE Publications Ltd, London.
2. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
3. Hussien, F. R. M., and Mokhtar, W. N. H. W., 2018. The Effectiveness of Reference Services and Users' Satisfaction in the Academic Library, *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, Vol. 7(3), p.327–337.

4. Lê Quỳnh Chi, 2008. Thư viện đại học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, Tạp chí Thư viện Việt Nam, số 2(14): tr.18-23.

5. Lưu Tiên Thuận và Ngô Thị Huyền, 2013. Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Trung tâm Học liệu Trường Đại học Cần Thơ, Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Cần Thơ, số 27: tr. 75-81.

6. Moses, C. L., et al., 2016. Perceived Service Quality and User Satisfaction in Library Environment, Asian Journal of Information Technology, Vol. 15 (1): p.18-25.

7. Nguyễn Thanh Tòng, 2016. Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Bạc Liêu, Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Cần Thơ, số 44: tr. 86-93.

EVALUATING STUDENTS SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY AT TAY DO UNIVERSITY LIBRARY

Nguyen Hoang Giang¹ and Tran Kieu Nga²

¹Library, Tay Do University

²Faculty of Accounting – Finance and Banking, Tay Do University

(Email: nhgiang@tdu.edu.vn)

ABSTRACT

This research aimed at measuring and identifying factors that influenced students' satisfaction on service quality at library of Tay Do University. The data was collected from 287 students who used services at this library through a well structured questionnaire. The proposed research model based on the SERVQUAL theory expressed through six factors with 24 variables of observation: Reliability, Responsiveness, Competence, Empathy, Tangibles and the Database. The descriptive statistics analysis, Cronbach's alpha test, Exploratory Factor Analysis and linear regression analysis were used in this study. The results showed that students satisfaction on service quality at the library was positively influenced by four important factors, following in order as Empathy, Reliability, Responsiveness and Competence. The overall satisfaction was 70,8%.

Keywords: Library, service quality, satisfaction, Tay Do University.