

ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Nguyễn Văn Cảnh^{1*}

¹Phòng Đảm bảo chất lượng, Trường Đại học Đồng Tháp

*Tác giả liên hệ: nvcanh@dthu.edu.vn

Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 27/3/2020; Ngày nhận chỉnh sửa: 06/4/2020; Ngày duyệt đăng: 26/4/2020

Tóm tắt

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp. Bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, nghiên cứu đã chỉ ra được 4 nhân tố dùng để đo lường mức độ hài lòng của sinh viên như: cơ sở vật chất, năng lực của đội ngũ nhân viên, sự đáp ứng và sự tin cậy của thư viện đối với sinh viên. Kết hợp với các phương pháp thống kê mô tả, nghiên cứu đã chỉ ra tương đối rõ nét về mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại thư viện của nhà trường. Cụ thể, phần lớn các yếu tố về chất lượng dịch vụ mà thư viện Trường Đại học Đồng Tháp đang cung cấp đều đem đến sự hài lòng cho sinh viên với tỷ lệ hài lòng trên 80%. Tuy nhiên, vẫn còn một số nội dung phục vụ của thư viện vẫn chưa mang đến sự hài lòng của khá nhiều sinh viên. Đây là những nội dung cần phải điều chỉnh, cải tiến để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ của thư viện góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, Đại học Đồng Tháp, mức độ hài lòng, thư viện.

MEASURING STUDENT SATISFACTION OF THE QUALITY OF DONG THAP UNIVERSITY LIBRARY'S SERVICES

Nguyen Van Canh^{1*}

¹Office of Quality Assurance, Dong Thap University

*Corresponding author: nvcanh@dthu.edu.vn

Article history

Received: 27/3/2020 ; Received in revised form: 06/4/2020; Accepted: 26/4/2020

Abstract

This study was conducted to measure student satisfaction of the service quality of Dong Thap University library. Using Exploratory Factor Analysis method (EFA), the study has identified four factors to measure student satisfaction level, namely facilities, staff capacity, responsiveness and library reliability. Combined with descriptive statistics, the study has relatively clearly showed the student satisfaction of the library services. Specifically, the services have met 80% of student satisfaction. However, there is room for improvement; thereby contributing to the University's training quality.

Keywords: Dong Thap University, service quality, library, satisfaction level.

1. Đặt vấn đề

Chất lượng dạy và học trong trường đại học không thể tách rời với chất lượng dịch vụ (CLDV) thư viện. Hoạt động đào tạo của một trường thật sự có hiệu quả khi nó kích thích được nhu cầu học tập, tìm kiếm tri thức của sinh viên (SV) và đòi hỏi thư viện phải đáp ứng một cách tốt nhất những yêu cầu đó. Một số nghiên cứu đã cho thấy có mối quan hệ tương quan giữa CLDV của thư viện và kết quả học tập của SV. Cụ thể, các trường đại học có CLDV của thư viện tốt hơn thì kết quả học tập của SV sẽ cao hơn (Alharbi and Middleton, 2012), (Onuoha *et al*, 2013). Trong giai đoạn hiện nay, thư viện ở các trường đại học không chỉ đơn thuần là nơi chứa sách, tài liệu tham khảo mà thư viện cần phải thu hút được nhu cầu sử dụng của SV với những dịch vụ có chất lượng tốt. Để thực hiện được yêu cầu này, các trường đại học cần phải trang bị cho thư viện những trang thiết bị hiện đại và đội ngũ nhân viên có năng lực phục vụ tốt. Cùng với các trường đại học khác, Trường Đại học Đồng Tháp luôn xem việc đầu tư cho thư viện là một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của nhà trường. Để có cơ sở cải tiến và nâng cao CLDV của thư viện, việc đo lường mức độ hài lòng của SV đối với CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp là cần thiết và có ý nghĩa rất quan trọng, góp phần không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

2. Nội dung

2.1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

2.1.1. Chất lượng dịch vụ

Parasuraman *et al* (1988) cho rằng CLDV là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người sử dụng và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ. Theo cách hiểu này, CLDV là sự thỏa mãn của khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được. Nếu chất lượng đạt được bằng hoặc cao hơn chất lượng mong đợi thì CLDV được đảm bảo, ngược lại nếu chất lượng mong đợi lớn hơn chất lượng đạt được thì CLDV không

được đảm bảo. Vì vậy, việc đo lường CLDV thường dựa trên mối quan hệ giữa những mong đợi của khách hàng và cảm nhận thực tế của họ về dịch vụ (Nguyễn Đình Phan, 2005). Ở các trường đại học, thư viện được xem là nơi cung cấp nguồn tri thức lớn cho SV trong quá trình đào tạo. Theo Sahu (2007), chất lượng của một thư viện được đo bằng sự tập hợp sách và báo chí, độ lớn hay sức chứa của thư viện và những con số thống kê về số người sử dụng thư viện. Quan điểm này đã bỏ qua nhu cầu thông tin mà người sử dụng thư viện mong muốn. Với xu hướng hiện đại hóa lĩnh vực thư viện, chất lượng của một thư viện còn được thể hiện qua số lượng tài liệu điện tử được số hóa giúp giải phóng không gian lưu trữ và thu hẹp khoảng cách địa lý giữa thư viện và người sử dụng thư viện. Nghiên cứu của Thomson *et al* (2002) đã chỉ ra CLDV thư viện gồm 4 yếu tố: năng lực phục vụ, không gian thư viện, tài nguyên thông tin và khả năng tiếp cận thông tin. Như vậy, CLDV của thư viện chính là sự đáp ứng được những yêu cầu mong đợi của người học khi sử dụng dịch vụ của thư viện phục vụ hoạt động học tập và nghiên cứu khoa học trong quá trình được đào tạo tại trường. Do đó, theo Pedramnia *et al* (2012), để đánh giá CLDV tại các thư viện trong các trường đại học cần phải đo lường sự cảm nhận và mong đợi của người sử dụng đối với các dịch vụ đó.

2.1.2. Sự hài lòng của khách hàng

Kotler and Armstrong (2010) cho rằng sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm hay dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Kỳ vọng ở đây được hiểu là mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng của bạn bè, người xung quanh. Theo Ojo (2010), sự hài lòng của khách hàng là kết quả của việc đánh giá dựa trên nhận thức và tình cảm. Khi đó, khách hàng cảm thấy hài lòng nếu hiệu quả mà họ cảm nhận được vượt hơn so với kỳ vọng; không hài lòng nếu hiệu quả mà họ cảm nhận được kém hơn so

với kỳ vọng; khách hàng cảm thấy bình thường nếu hiệu quả họ cảm nhận tương xứng với kỳ vọng. Như vậy, có thể hiểu sự hài lòng của SV đối với CLDV của thư viện chính là trạng thái tâm lý của SV khi dịch vụ của thư viện mà SV sử dụng đáp ứng được những kỳ vọng mà họ mong muốn.

2.2. Đặc điểm của mẫu khảo sát

Bảng 1. Đặc điểm của mẫu khảo sát

Đặc điểm SV	Số lượng	Tỷ lệ %
SV năm thứ 1	62	26,7
SV năm thứ 2	57	24,6
SV năm thứ 3	50	21,6
SV năm thứ 4	63	27,2
Tổng cộng	232	100,0

Nghiên cứu này được thực hiện dựa trên kết quả khảo sát ngẫu nhiên 300 SV hệ đào tạo chính quy đang học tập tại Trường Đại học Đồng Tháp bằng hình thức khảo sát online. Sau khi loại bỏ những phản hồi của SV chỉ chọn một mức độ hài lòng cho tất cả các nội dung khảo sát, còn lại phản hồi của 232 SV, dữ liệu phản hồi có đủ SV năm thứ 1, 2, 3, 4 với số lượng cụ thể như sau:

Mẫu nghiên cứu có tỷ lệ tương đối đồng đều từ các SV năm thứ 1 đến các SV năm thứ 4. Điều này sẽ giúp việc đo lường và đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với dịch vụ của thư viện được chính xác hơn.

2.3. Thang đo mức độ hài lòng của SV với CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp

Nội dung các biến quan sát trong thang đo được thể hiện cụ thể trong Bảng 2.

Bảng 2. Thang đo mức độ hài lòng của SV với CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp

Biến	Nội dung
X1	Số lượng sách, tài liệu tham khảo tại phòng mượn được trang bị đầy đủ
X2	Số lượng sách, tài liệu tham khảo tại phòng đọc được trang bị đầy đủ
X3	Hệ thống tra cứu tài liệu của thư viện tiện lợi, hữu ích
X4	Hệ thống máy tính phục vụ tại thư viện đáp ứng tốt yêu cầu của SV
X5	Bàn ghế phục vụ bạn đọc tại thư viện được trang bị hiện đại, khoa học
X6	Không gian của các phòng chức năng tại thư viện tạo cảm giác thoải mái
X7	Sách, tài liệu tham khảo được sắp xếp hệ thống, khoa học
X8	Quy trình mượn sách của thư viện đơn giản, nhanh chóng
X9	Số lượng sách được mượn mỗi lần đáp ứng yêu cầu của SV
X10	Nhân viên thư viện có chuyên môn, nghiệp vụ
X11	Nhân viên thư viện có thái độ lịch sự, nhã nhặn
X12	Nhân viên thư viện luôn hỗ trợ SV tận tâm, nhiệt tình
X13	Nhân viên thư viện quan tâm đến nhu cầu cần hỗ trợ của SV
X14	Nhân viên thư viện quan tâm đến lợi ích của SV
X15	Nhân viên thư viện sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ SV
X16	Nhân viên thư viện luôn đảm bảo đúng giờ trực theo quy định
X17	Nhân viên thư viện không để xảy ra sai sót trong phục vụ SV
X18	Nhân viên thư viện luôn thực hiện đúng những gì đã hứa với SV
X19	Nhân viên thư viện luôn hỗ trợ thỏa đáng những yêu cầu của SV

Thang đo mức độ hài lòng của SV đối với CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp được thiết kế gồm 04 nội dung chính là (1) Cơ sở vật chất; (2) Năng lực của đội ngũ nhân viên; (3) Sự đáp ứng; và (4) Sự tin cậy của thư viện với tổng cộng 19 biến quan sát. Mỗi biến quan sát đều được thiết kế theo 4 mức phản hồi từ 1 đến 4 tương ứng các mức độ từ không đồng ý, đồng ý một phần, đồng ý và rất đồng ý. Trong đó, ý nghĩa từng mức phản hồi được thể hiện như sau: không đồng ý (dịch vụ của thư viện rất kém, chưa đáp ứng được yêu những câu cơ bản nhất của SV); đồng ý một phần (dịch vụ của thư viện chỉ đáp ứng được một phần những yêu cầu cơ bản của SV); đồng ý (dịch vụ của thư viện đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản của SV); rất đồng ý (dịch vụ của thư viện đáp ứng rất tốt những yêu cầu và mong đợi của SV).

Thang đo mức độ hài lòng của SV với CLDV của thư viện được thiết kế chủ yếu tập trung vào các yếu tố như: cơ sở vật chất, năng lực của đội ngũ nhân viên, mức độ đáp ứng của thư viện, sự cảm thông và sự tin cậy của thư viện đối với SV trong quá trình phục vụ. Đây là những yếu tố có ảnh hưởng rất lớn đến CLDV của thư viện và chất lượng đào tạo của nhà trường.

2.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá thông qua hai kỹ thuật gồm: (1) Tính hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và (2) Phân tích nhân tố khám phá EFA. Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng trước để loại các biến không phù hợp. Cụ thể, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,30 sẽ bị loại và thang đo được chấp

nhận khi giá trị Cronbach's Alpha đạt từ 0,60 trở lên (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Tiếp theo, bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, các biến quan sát không hội tụ vào nhân tố nào sẽ tiếp tục bị loại ra khỏi thang đo. Ngoài ra, thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% (Isleem, 2003).

a. Phân tích Cronbach's Alpha

Phân tích Cronbach's Alpha đối với thang đo gồm 19 biến quan sát, ta được: (1) Giá trị Cronbach's Alpha của thang đo là $0,943 > 0,6$, cho thấy thang đo có độ tin cậy rất cao; (2) Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đạt từ 0,479 đến 0,795 đều lớn hơn 0,3. Điều này cho thấy cả 19 biến quan sát đều có tương quan tốt với cả thang đo. Vì vậy, không có biến quan sát nào bị loại ra khỏi thang đo.

b. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett có hệ số KMO = 0,936 thỏa mãn điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1$, điều này cho thấy dữ liệu là rất phù hợp để phân tích nhân tố. Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy các biến quan sát đều có tương quan với nhân tố đại diện. Ngoài ra, giá trị tổng phương sai trích là 69,3% > 50%, điều này có nghĩa 69,3% sự biến thiên của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát thành phần trong nhân tố và mô hình phân tích nhân tố được chấp nhận. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy cả 19 biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố đạt từ 0,50 trở lên và hội tụ về 4 nhân tố. Các nhân tố này được thể hiện chi tiết trong Bảng 3.

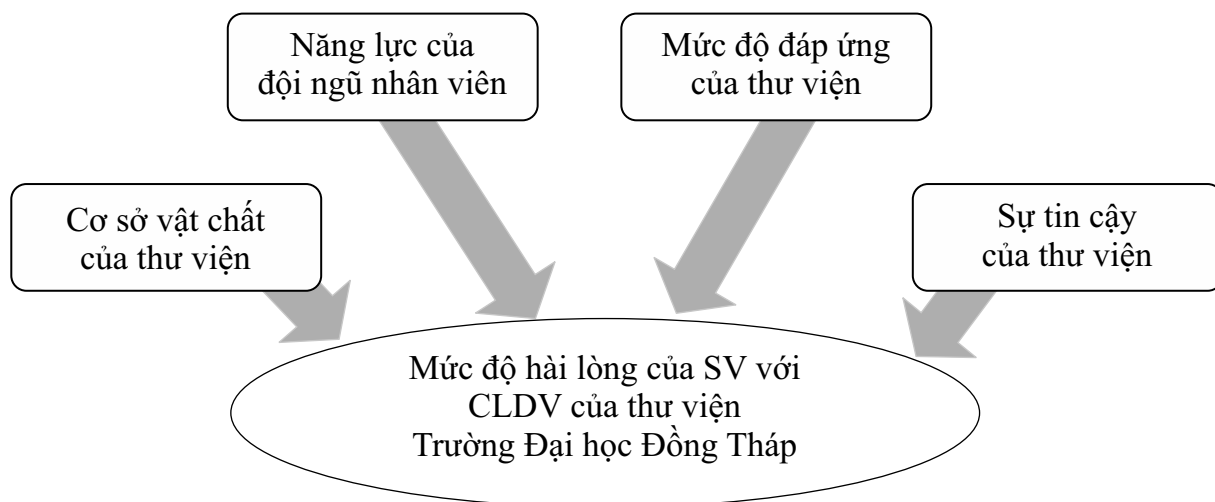
Bảng 3. Mô tả các nhân tố đại diện

TT	Tên nhân tố	Các biến quan sát hội tụ
1	Năng lực của đội ngũ nhân viên	X10, X11, X12, X13, X14, X15
2	Cơ sở vật chất của thư viện	X1, X2, X3, X5
3	Mức độ đáp ứng dịch vụ của thư viện	X4, X6, X7, X8, X9
4	Sự tin cậy của thư viện	X16, X17, X18, X19

2.3.2. Mô hình đo lường mức độ hài lòng của SV với CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp

Dựa trên các nhân tố đại diện được tạo thành

từ kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA, mô hình đo lường mức độ hài lòng của SV đối với CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp được xác định như Hình 1 sau đây:



Hình 1. Mô hình đo lường mức độ hài lòng của SV với CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp

2.4. Đo lường mức độ hài lòng của SV với CLDV của thư viện

Để đo lường mức độ hài lòng của SV đối với CLDV của thư viện, chúng tôi sử dụng đến

giá trị trung bình. Vì vậy, trong nghiên cứu này chúng tôi quy ước lại mức độ đồng ý của SV dựa trên giá trị trung bình theo Bảng 4.

Bảng 4. Qui ước mức độ đồng ý theo giá trị trung bình

Giá trị trung bình	1,0 đến 1,75	1,76 đến 2,50	2,51 đến 3,25	3,26 đến 4,0
Mức độ đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý một phần	Đồng ý	Rất đồng ý

2.4.1. Mức độ hài lòng của SV với cơ sở vật chất được trang bị tại thư viện

Cơ sở vật chất tại thư viện được đo lường

thông qua 4 biến quan sát và được thể hiện chi tiết trong Bảng 5.

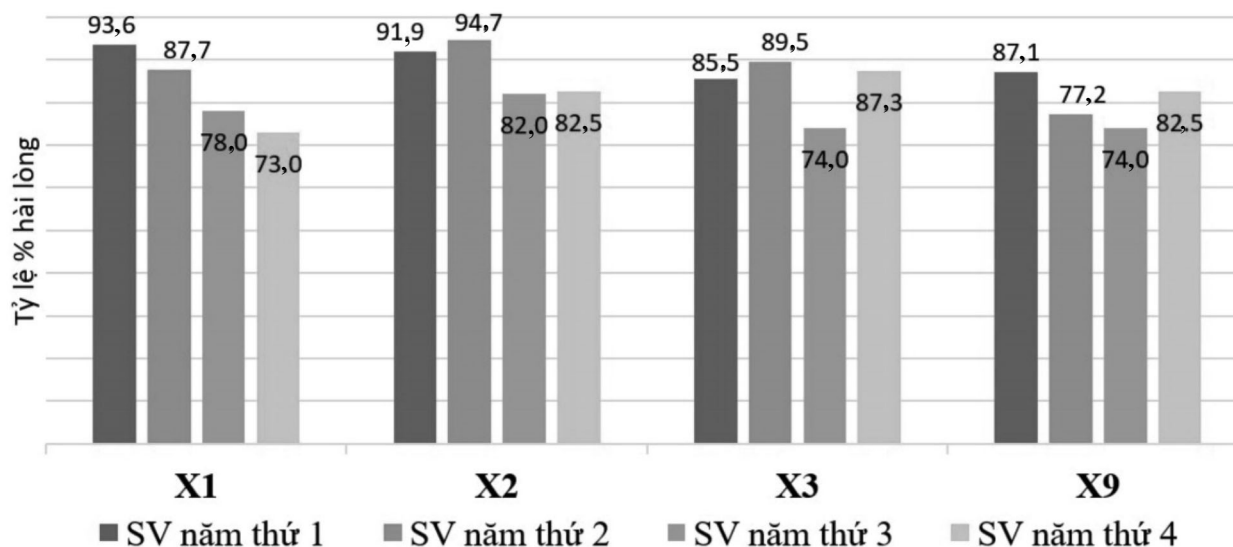
Bảng 5. Mức độ hài lòng của SV đối với cơ sở vật chất tại thư viện

Biến	Nội dung	Trung bình	Tỷ lệ %			
			Không đồng ý	Đồng ý một phần	Đồng ý	Rất đồng ý
X1	Số lượng sách, tài liệu tham khảo tại phòng mượn được trang bị đầy đủ	3,13	0,86	15,95	52,59	30,60
X2	Số lượng sách, tài liệu tham khảo tại phòng đọc được trang bị đầy đủ	3,16	0,86	11,21	59,48	28,45
X3	Hệ thống tra cứu tài liệu của thư viện tiện lợi, hữu ích	3,09	1,72	13,79	58,19	26,29
X9	Số lượng sách được mượn mỗi lần đáp ứng yêu cầu của SV	2,99	4,74	14,66	57,76	22,84

Mức hài lòng trung bình của SV đối với cơ sở vật chất tại thư viện đạt từ 2,99 đến 3,16 đều tương ứng mức độ *đồng ý* của SV. Bên cạnh đó, tổng tỷ lệ SV phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* đạt từ 80,6% đến 87,93%. Điều này cho thấy phần lớn SV đã hài lòng với cơ sở vật chất tại thư viện. Tuy nhiên, vẫn còn một số SV chưa hài lòng và được thể hiện thông qua tỷ lệ phản hồi mức *đồng ý một phần* đạt từ 11,21% đến 15,95% và mức *không đồng ý* đạt từ 0,86% đến 4,74%. Như vậy, ngoài những SV đã hài lòng với

cơ sở vật chất của thư viện, các SV còn lại chủ yếu cho rằng cơ sở vật chất tại thư viện chỉ đáp ứng được một phần những yêu cầu của họ. Đây cũng là vấn đề mà thư viện cần phải quan tâm để nâng cao hơn nữa CLDV.

Để xem xét sự thay đổi về mức độ hài lòng của SV khi thời gian học tập tại trường tăng lên đối với các yếu tố về cơ sở vật chất tại thư viện, nghiên cứu tiến hành so sánh, phân tích tỷ lệ hài lòng giữa các nhóm SV năm 1, 2, 3, 4. Kết quả phân tích được thể hiện như sau:



Hình 2. So sánh tỷ lệ hài lòng của SV đối với cơ sở vật chất của thư viện

Sự thay đổi về mức độ hài lòng của SV đối với cơ sở vật chất tại thư viện thể hiện rõ nhất tại biến X1 (Số lượng sách, tài liệu tham khảo tại phòng mượn). Cụ thể, tổng tỷ lệ phản hồi hai mức *đồng ý*, *rất đồng ý* có xu hướng giảm liên tục từ các SV năm thứ 1 (93,6%) đến các SV năm

thứ 4 (73%). Để kiểm tra sự thay đổi này có phải thật sự là một xu hướng giảm tỷ lệ hài lòng của SV khi thời gian học tập tại trường tăng lên hay do yếu tố ngẫu nhiên, chúng tôi tiến hành kiểm định Chi - bình phương giữa 2 biến X1 và biến phân loại theo năm học của SV. Kết quả kiểm định được thể hiện như sau:

Bảng 6. Kết quả kiểm định Chi - bình phương giữa biến X1 và năm học của SV

	Giá trị	df	Sig. (2-đuôi)
Chi - bình phương Pearson	11,219 ^a	3	0,011
Tỷ lệ giống nhau	11,843	3	0,008
Sự kết hợp tuyến tính	11,023	1	0,001
Các trường hợp hợp lệ	232		

a. 0 ô (0,0%) có tần số mong đợi bé hơn 5. Tần số mong đợi nhỏ nhất là 8,41.

Kết quả kiểm định Chi - bình phương trong Bảng 6 có giá trị Sig. = 0,011 < 0,05. Điều này cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tỷ lệ hài lòng của SV theo năm học đối với biến X1 với độ tin cậy 95%. Như vậy, việc giảm tỷ lệ hài lòng của SV khi thời gian học tập tại trường tăng lên đối với yếu tố *Số lượng sách tài liệu tại phòng mượn đáp ứng yêu cầu của SV* là một xu hướng thật sự, không phải do yếu tố ngẫu nhiên. Nghĩa là, CLDV đối với yếu tố này giảm dần khi thời gian học tập tại trường của SV tăng lên. Điều này có thể được thích một phần bởi SV sắp tốt nghiệp thì nhu cầu mượn sách, tài liệu tham khảo càng lớn. Đây là một vấn đề mà thư viện cần phải quan tâm để có sự trang bị sách, tài liệu tham khảo tốt hơn cho SV, đặc biệt là với những SV sắp tốt nghiệp.

Đối với các biến X2, X3, X9 đều có sự

chênh lệch về tổng tỷ lệ phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* giữa các nhóm SV nhưng không theo một xu hướng tăng hoặc giảm khi thời gian học tập tại trường của SV tăng lên. Tuy nhiên, kết quả thống kê trong Hình 2 đã cho thấy tổng tỷ lệ phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* của SV năm thứ 3 đối với các biến X3, X9 là 74%, thấp hơn so với các nhóm SV còn lại. Điều này cho thấy vẫn còn khá nhiều SV năm thứ 3 chưa thật sự hài lòng đối với hệ thống tra cứu tài liệu của thư viện và số lượng sách được mượn trong mỗi lần tại thư viện.

2.4.2. Mức độ hài lòng của SV với năng lực phục vụ của đội ngũ nhân viên

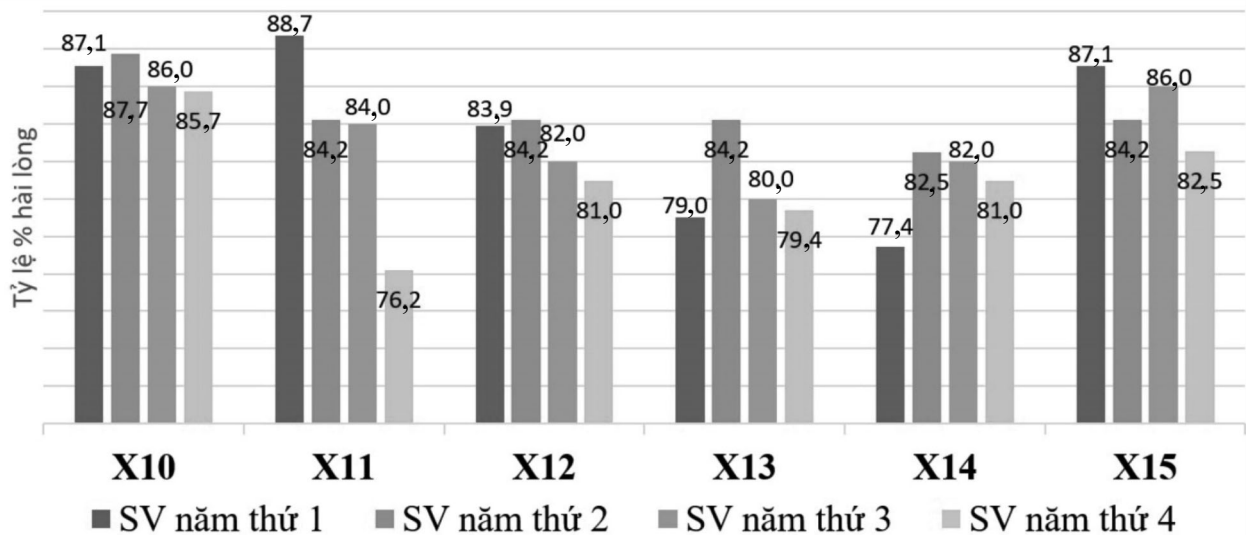
Năng lực của đội ngũ nhân viên tại thư viện được đo lường thông qua 6 biến quan sát và được thể hiện chi tiết trong Bảng 6 sau đây:

Bảng 7. Mức độ hài lòng của SV với năng lực của đội ngũ nhân viên

Biến	Nội dung	Trung bình	Tỷ lệ %			
			Không đồng ý	Đồng ý một phần	Đồng ý	Rất đồng ý
X10	Nhân viên thư viện có chuyên môn, nghiệp vụ	3,14	1,72	11,64	57,33	29,31
X11	Nhân viên thư viện có thái độ lịch sự, nhã nhặn	3,15	1,72	15,09	50,00	33,19
X12	Nhân viên thư viện luôn hỗ trợ SV tận tâm, nhiệt tình	3,13	1,72	15,52	50,86	31,90
X13	Nhân viên thư viện quan tâm đến nhu cầu cần hỗ trợ của SV	3,06	1,72	17,67	53,45	27,16
X14	Nhân viên thư viện quan tâm đến lợi ích của SV	3,06	1,72	17,67	53,02	27,59
X15	Nhân viên thư viện sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ SV	3,11	1,29	13,79	57,33	27,59

Mức hài lòng trung bình của SV đối với năng lực của đội ngũ nhân viên thư viện đạt từ 3,06 đến 3,15 đều tương ứng mức độ *đồng ý* của SV. Bên cạnh đó, tổng tỷ lệ SV phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* đạt từ 80,6% đến 86,64%. Điều này cho thấy phần lớn SV đã hài lòng với năng lực của đội ngũ nhân viên thư viện. Tuy nhiên, vẫn còn một số SV chưa thật sự hài lòng

và được thể hiện thông qua tỷ lệ phản hồi mức *đồng ý một phần* đạt từ 11,64% đến 17,67% và mức *không đồng ý* từ 1,29% đến 1,72%. Như vậy, ngoài những SV đã hài lòng với năng lực của đội ngũ nhân viên thư viện, các SV còn lại chủ yếu cho rằng năng lực của đội ngũ nhân viên thư viện chỉ đáp ứng được một phần những yêu cầu của họ.



Hình 3. So sánh tỷ lệ hài lòng của SV với năng lực của đội ngũ nhân viên

Kết quả thống kê trong Hình 3 cho thấy sự thay đổi về mức độ hài lòng của SV đối với năng lực của đội ngũ nhân viên thư viện. Trong đó, sự thay đổi thể hiện rõ nhất tại biến X11 (Nhân viên thư viện có thái độ lịch sự, nhã nhặn). Cụ thể, tổng tỷ lệ phản hồi hai mức đồng ý và rất đồng ý đối với yếu tố này có xu hướng giảm liên tục từ các SV năm thứ 1 (88,7%) đến các SV năm

thứ 4 (76,2%). Để kiểm tra sự thay đổi này có phải là một xu hướng giảm thật sự tỷ lệ hài lòng của SV khi thời gian học tập tại trường tăng lên hay do yếu tố ngẫu nhiên, chúng tôi tiến hành kiểm định Chi - bình phương giữa hai biến X11 và biến phân loại theo năm học của SV. Kết quả kiểm định được thể hiện như sau:

Bảng 8. Kết quả kiểm định Chi - bình phương giữa biến X11 và năm học của SV

	Giá trị	df	Sig. (2-đuôi)
Chi - bình phương Pearson	3,624 ^a	3	0,305
Tỷ lệ giống nhau	3,567	3	0,312
Sự kết hợp tuyến tính	3,239	1	0,072
Các trường hợp hợp lệ	232		

a. 0 ô (0,0%) có tần số mong đợi bé hơn 5. Tần số mong đợi nhỏ nhất là 8,41.

Kết quả kiểm định Chi - bình phương trong Bảng 8 có giá trị Sig. = 0,305 > 0,05. Điều này cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tỷ lệ hài lòng của SV theo năm học đối với biến X11. Như vậy, việc giảm tỉ lệ hài lòng của SV khi thời gian học tập tăng đối với yếu tố này không phải đây là một xu hướng thật sự mà là do yếu tố ngẫu nhiên.

Còn lại các biến X10, X12, X13, X14, X15 không cho thấy có xu hướng tăng hoặc giảm tỷ

lệ hài lòng của SV khi thời gian học tập tăng lên mặc dù có sự chênh lệch về tổng tỷ lệ phản hồi mức *đồng ý* và *rất đồng ý* giữa SV qua các năm học. Tuy nhiên, kết quả thống kê trong Hình 3 cho thấy biến X14 (*Nhân viên thư viện quan tâm đến lợi ích của SV*) có tổng tỷ lệ phản hồi hai mức đồng ý và rất đồng ý của SV năm thứ 1 đạt 77,4% thấp hơn so với các nhóm SV còn lại. Điều này có nghĩa vẫn còn khá nhiều SV năm thứ 1 chưa thật sự hài lòng với việc *Nhân viên tại thư*

viện quan tâm đến lợi ích của SV. Đây là vấn đề mà thư viện cần phải quan tâm, vì SV năm thứ 1 mới vào trường nên còn nhiều điều chưa nắm vững, do đó đội ngũ nhân viên thư viện cần phải quan tâm nhiều hơn đến đối tượng này để có sự hỗ trợ, phục vụ được tốt hơn.

2.4.3. Mức độ hài lòng của SV đối với mức độ đáp ứng của thư viện

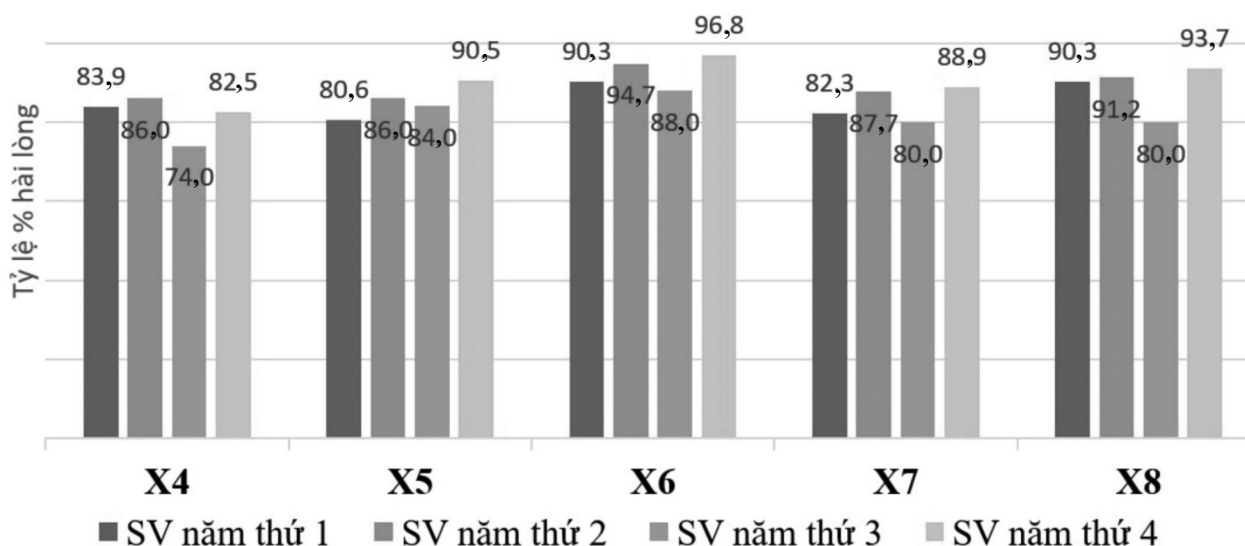
Mức độ đáp ứng của thư viện đối với SV được đo lường thông qua 5 biến quan sát và được thể hiện trong Bảng 9 sau đây:

Bảng 9. Mức độ hài lòng của SV đối với mức độ đáp ứng của thư viện

Biến	Nội dung	Trung bình	Tỷ lệ %			
			Không đồng ý	Đồng ý một phần	Đồng ý	Rất đồng ý
X4	Hệ thống máy tính phục vụ tại thư viện đáp ứng tốt yêu cầu của SV	3,06	2,59	15,52	55,60	26,29
X5	Bàn ghế phục vụ bạn đọc tại thư viện được trang bị hiện đại, khoa học	3,19	0,00	14,66	51,72	33,62
X6	Không gian của các phòng chức năng của thư viện luôn tạo cảm giác thoải mái cho bạn đọc	3,25	0,43	6,90	59,91	32,76
X7	Sách, tài liệu tham khảo được sắp xếp hệ thống, khoa học	3,07	1,72	13,36	60,78	24,14
X8	Quy trình mượn sách của thư viện đơn giản, nhanh chóng	3,19	0,86	9,91	58,19	31,03

Mức hài lòng trung bình của SV đối với các yếu tố thể hiện sự đáp ứng của thư viện đạt từ 3,06 đến 3,25 tương ứng mức độ *đồng ý* và *rất đồng ý* của SV. Bên cạnh đó, tổng tỷ lệ SV phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* đạt từ 81,9% đến 92,67%. Điều này cho thấy phần lớn SV đã hài lòng với mức độ đáp ứng của thư viện. Tuy nhiên, vẫn còn một số SV

chưa thật sự hài lòng và được thể hiện thông qua tỷ lệ phản hồi mức *đồng ý một phần* đạt từ 6,9% đến 15,52% và mức *không đồng ý* với không quá 2,6%. Như vậy, ngoài những SV đã hài lòng với mức độ đáp ứng của thư viện, các SV còn lại chủ yếu cho rằng sự đáp ứng của thư viện chỉ đáp ứng được một phần những yêu cầu của họ.



Hình 4. So sánh tỷ lệ hài lòng của SV đối với mức độ đáp ứng của thư viện

Kết quả thống kê trong Hình 4 cho thấy sự thay đổi về mức độ hài lòng của SV khi thời gian học tập tại trường tăng lên đối với các yếu tố thể hiện mức độ đáp ứng của thư viện. Trong đó, không có xu hướng tăng hoặc giảm liên tục về tổng tỷ lệ phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* của SV khi thời gian học tập tại trường tăng lên. Tuy nhiên, số liệu thống kê trong hình đã cho thấy tổng tỷ lệ phản hồi hai mức này của các nhóm SV đều đạt từ 80% trở lên, ngoại trừ biến X4 (*Hệ thống máy tính tại thư viện*) đạt 74% đối với các SV năm thứ 3. Trong đó, nổi bật nhất là biến X6 (*Không gian của các phòng chức năng tại thư viện*) có tổng tỷ lệ phản hồi

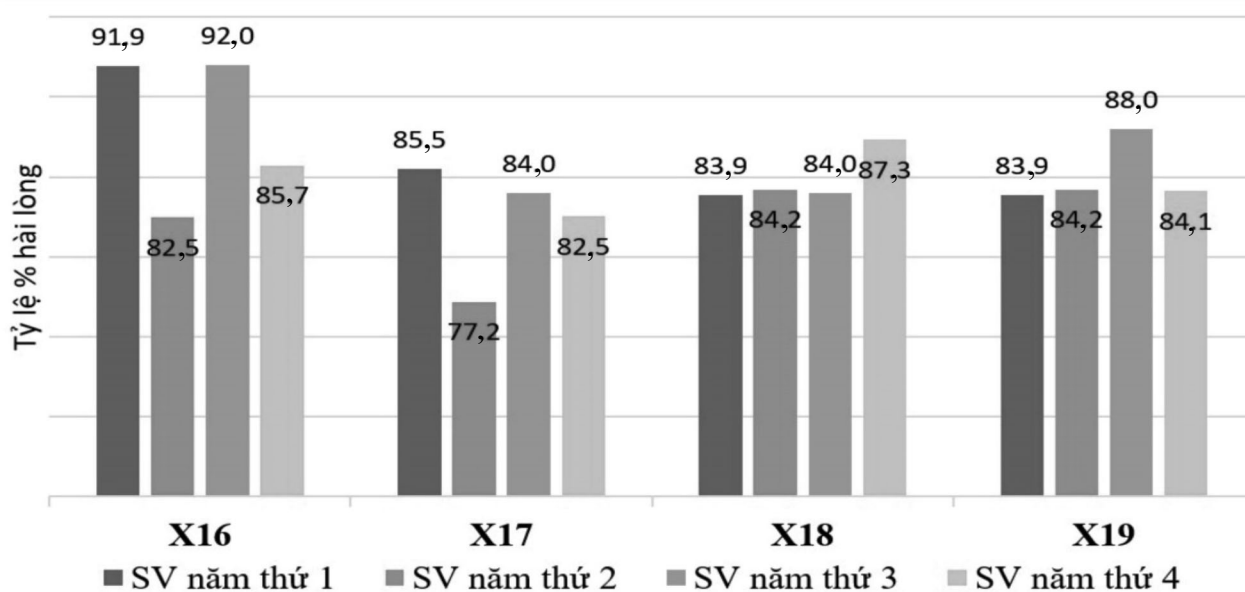
hai mức trên của các nhóm SV đạt từ 88% đến 96,8%; biến X8 (*Quy trình mượn sách của thư viện*) đạt 80% đối với các SV năm thứ 3 và đạt từ 90,3% đến 93,7% đối với các SV năm thứ 1, 2 và năm thứ 4. Ngoài ra, kết quả thống kê trong hình còn cho biết nhóm SV năm thứ 3 là đối tượng có tổng tỷ lệ phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* thấp nhất đối với các yếu tố thể hiện sự đáp ứng của thư viện.

2.4.4. Mức độ hài lòng của SV đối với sự tin cậy của thư viện

Sự tin cậy của thư viện đối với SV được đo lường thông qua 4 biến quan sát và được thể hiện chi tiết trong Bảng 10 sau đây:

Bảng 10. Mức độ hài lòng của SV với sự tin cậy của thư viện

Biến	Sự tin cậy của thư viện	Trung bình	Tỷ lệ %			
			Không đồng ý	Đồng ý một phần	Đồng ý	Rất đồng ý
X16	Nhân viên thư viện luôn đảm bảo đúng giờ trực theo quy định	3,12	1,29	10,78	62,93	25,00
X17	Nhân viên thư viện không để xảy ra sai sót trong phục vụ SV	3,03	1,72	15,95	59,91	22,41
X18	Nhân viên thư viện luôn thực hiện đúng những gì đã hứa với SV	3,11	1,72	13,36	56,90	28,02
X19	Nhân viên thư viện luôn hỗ trợ thỏa đáng những yêu cầu của SV	3,11	0,86	14,22	58,19	26,72



Hình 5. So sánh tỷ lệ hài lòng của SV đối với sự tin cậy của thư viện

Mức hài lòng trung bình của SV đối với các yếu tố thể hiện sự tin cậy của thư viện đạt từ 3,03 đến 3,12 đều tương ứng mức độ đồng ý của SV. Bên cạnh đó, tổng tỷ lệ SV phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* đạt từ 82,33% đến 87,93%. Điều này cho thấy phần lớn SV đã hài lòng với sự tin cậy của thư viện. Tuy nhiên, vẫn còn một số SV chưa thật sự hài lòng và được thể hiện thông qua tỷ lệ phản hồi mức *đồng ý một phần* đạt từ 10,78% đến 15,95% và mức *không đồng ý* không quá 1,72%. Như vậy, ngoài những SV đã hài lòng với sự tin cậy của thư viện, các SV còn lại chủ yếu cho rằng sự tin cậy của thư viện chỉ đáp ứng được một phần những yêu cầu của họ.

Kết quả thống kê trong Hình 5 cho thấy sự thay đổi về mức độ hài lòng của SV khi thời gian học tập tại trường tăng lên đối với các yếu tố thể hiện sự tin cậy của thư viện. Trong đó, không có xu hướng tăng hoặc giảm liên tục về tổng tỷ lệ phản hồi hai mức *đồng ý* và *rất đồng ý* của SV khi thời gian học tập tăng lên. Tuy nhiên, số liệu thống kê trong hình đã cho thấy tổng tỷ lệ phản hồi hai mức này đều đạt từ 82,5% trở lên đối với các nhóm SV. Trong đó, nổi bật nhất là biến X16 (*Nhân viên thư viện luôn đảm bảo đúng giờ trực*) có tổng tỷ lệ phản hồi hai mức trên của các SV năm thứ 1 và thứ 3 đạt khoảng 92%. Ngoài trừ biến X17 (*Nhân viên thư viện không để xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ SV*) có tổng tỷ lệ phản hồi hai mức trên của các SV năm thứ 2 đạt 77,2%. Điều này cho thấy, vẫn còn khá nhiều SV năm thứ 2 chưa thật sự hài lòng với yếu tố nhân viên của thư viện không để xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ SV.

3. Kết luận

Bằng việc sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, nghiên cứu đã chỉ ra được 04 nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về CLDV của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp, bao gồm: (1) Cơ sở vật chất, (2) Năng lực của đội ngũ nhân viên, (3) Sự đáp

ứng của thư viện và (4) Sự tin cậy của thư viện. Ngoài ra, bằng các phương pháp thống kê mô tả, nghiên cứu đã chỉ ra tương đối chi tiết về mức độ hài lòng của SV đối với CLDV của thư viện trên từng nội dung cụ thể. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy phần lớn SV đã hài lòng với CLDV của thư viện (tỷ lệ SV hài lòng từ 80% trở lên). Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng đã chỉ ra một số yếu tố chưa đem đến sự hài lòng của khá nhiều SV như *Số lượng sách, tài liệu tham khảo tại phòng mượn; Hệ thống tra cứu tài liệu của thư viện; Số lượng sách được mượn trong mỗi lần; Nhân viên thư viện có thái độ lịch sự, nhã nhặn; Nhân viên thư viện quan tâm đến lợi ích của SV; Hệ thống máy tính tại thư viện; Nhân viên thư viện không để xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ SV*. Như vậy, để nâng cao hơn nữa CLDV, thư viện của nhà trường cần quan tâm cải tiến, điều chỉnh những yếu tố chưa mang đến sự hài lòng cho khá nhiều SV, đồng thời phát huy những yếu tố hiện tại đã mang lại sự hài lòng của SV, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường./.

Tài liệu tham khảo

- Alharbi, A. & Middleton, M. (2012). *The relationship between academic library usage and educational performance in Kuwait*. Library Management.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức.
- Isleem, M. I. (2003). *Relationships of selected factors and the level of computer use for instructional purposes by technology education teachers in Ohio public schools: a statewide survey*. Doctoral dissertation, The Ohio State University.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Nguyễn Đình Phan. (2005). *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*. Hà Nội: NXB Lao động - Xã hội.

- Ojo, Olu (2010). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry: Evidence From Nigeria. *Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*. Vol. 1 Issue 1, 88-100.
- Onuoha, U. D., Ikonne, C. N., & Madukoma, E. (2013). Perceived impact of library use on the research productivity of postgraduate students at Babcock University, Nigeria. *Journal of Research and Method in Education*, Vol. 1 Issue 1, 11-16.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, Vol. 64 Issue 1, 12-40.
- Pedramnia, S., Modiramani, P., & Ghanbarabadi, V. G. (2012). *An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale*. Library Management.
- Sahu, A. K. (2007). *Measuring service quality in an academic library: an Indian case study*. Library review.
- Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). Reliability and structure of LibQUAL+ scores: Measuring perceived library service quality". *Portal: Libraries and the Academy*, Vol. 2 Issue 1, 3-12.