

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TDTT ĐÀ NẴNG

ThS. Giao Thị Kim Đông

Trường Đại học TDTT Đà Nẵng

Email: donggk1978@gmail.com

Tóm tắt: Nghiên cứu nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học TDTT Đà Nẵng. Dựa trên mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL, nhóm nghiên cứu đã đưa ra 5 nhân tố: Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình. Trên cơ sở khảo sát 300 sinh viên đang theo học tại trường nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm định và xây dựng các thang đo. Bên cạnh đó, sử dụng phương pháp hồi quy tuyến tính bội để tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại trường. Kết quả cho thấy 4 nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, sinh viên, thư viện

Abstract: This study aims to evaluate the factors affecting the quality of library services at the University of Sports and Physical Education in Da Nang. Based on the SERVQUAL service quality assessment model, the research team identified five factors: Reliability, Responsiveness, Service Competence, Empathy, and Tangibles. A survey of 300 students currently studying at the university was conducted, and the research team applied Cronbach's Alpha reliability test and Exploratory Factor Analysis (EFA) to verify and develop measurement scales. Additionally, multiple linear regression analysis was employed to determine the factors influencing students' satisfaction with the library service quality. The results indicate that four factors impact student satisfaction.

Keywords: Satisfaction, service quality, students, library.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển của công nghệ thông tin và yêu cầu ngày càng cao về học tập và nghiên cứu, thư viện trường đại học đã và đang chuyển mình để trở thành một trung tâm hỗ trợ học thuật toàn diện cho sinh viên và giảng viên. Thư viện góp phần vào việc đổi mới giáo dục, đổi mới phương pháp dạy - học, tạo môi trường tự học và tự nghiên cứu, kích thích sự chủ động của sinh viên.

Các trường đại học Việt Nam ngày càng quan tâm đến việc đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan mà SV là một bên liên quan vô cùng quan trọng. Cải thiện chất lượng dịch vụ thư viện và sự hài lòng của SV không chỉ để đáp ứng các tiêu chuẩn của kiểm định chất lượng giáo dục mà còn để thu hút SV vào trường, góp phần cho sự tồn tại và phát triển của nhà trường.

Johnston & Webber (2004), cho rằng chất lượng dịch vụ thư viện có thể được đánh giá thông qua các yếu tố như khả năng cung cấp tài liệu học thuật, sự dễ dàng trong việc sử dụng dịch vụ và mức độ hỗ trợ của thư viện đối với các nghiên cứu học thuật.

Nhìn chung, các nghiên cứu này đều khẳng định rằng chất lượng dịch vụ thư viện trong các trường đại học phải bao gồm một các yếu tố, từ tài nguyên tài liệu, cơ sở hạ tầng, môi trường học tập đến các dịch vụ hỗ trợ người dùng. Một thư viện chất lượng không chỉ đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu mà còn phát triển các dịch vụ phù hợp với sự thay đổi của công nghệ và nhu cầu người dùng. Cung cấp các dịch vụ học tập, nghiên cứu chất lượng cao là yếu tố quan trọng đảm bảo trường đại học phát triển bền vững, đáp ứng được yêu cầu của thời đại.

Nhiều nhà khoa học nhận định mối quan hệ giữa sự hài lòng của sinh viên và chất lượng dịch vụ thư viện của trường đại học là một yếu tố quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động của thư viện, cũng như cải thiện chất lượng học tập và nghiên cứu của sinh viên. Khi chất lượng dịch vụ của thư viện đáp ứng được nhu cầu của sinh viên, họ sẽ cảm thấy hài lòng hơn, từ đó nâng cao hiệu quả học tập và nghiên cứu. Những phản hồi tích cực từ sinh viên sẽ giúp thư viện nhận diện được điểm mạnh và điểm yếu trong dịch vụ của mình, từ đó có thể cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Các tác giả trong nước cũng đã khẳng định qua nhiều nghiên cứu. Tô Anh Dũng và cộng sự (2020), “Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của thư viện Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Tp. Hồ Chí Minh”: Kết quả nghiên cứu khẳng định các nhân tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng phục vụ của thư viện Trường là Phương tiện hữu hình và Sự đồng cảm. Trần Thị Yến Phương (2021), “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại trường Đại học Duy Tân”, tác giả đã nghiên cứu cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của sinh viên: Phương tiện hữu hình; năng lực phục vụ, đáp ứng và tin cậy.

Sự hài lòng của sinh viên và chất lượng dịch vụ của thư viện trường đại học có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, và việc cải thiện chất lượng dịch vụ thư viện sẽ trực tiếp nâng cao sự hài lòng của sinh viên, góp phần vào sự phát triển chung của môi trường học thuật.

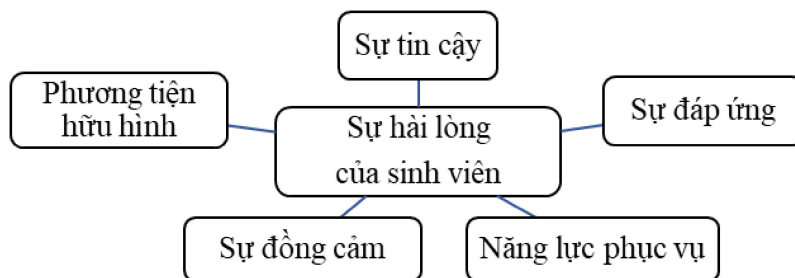
* Phương pháp nghiên cứu:

- **Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu:** Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành khảo sát bằng bộ câu hỏi theo thang đo Likert 5 mức độ. Dựa theo công thức thống kê của Cochran: $n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$

Với số lượng sinh viên hiện có tại trường, áp dụng công thức: $n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{e^2}$ để thu gọn kích thước mẫu. Vậy để đảm bảo độ tin cậy, mẫu nghiên cứu tiến hành với kích thước mẫu tối thiểu $n=300$ (bảng câu hỏi).

- **Phương pháp phân tích số liệu:** Nghiên cứu sử dụng các phương pháp: Phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương pháp phỏng vấn, phương pháp định tính, phương pháp định lượng. Các thông tin số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0.

Dựa trên mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL, nghiên cứu đưa ra 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên sử dụng thư viện: Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình.

Hình 1. Mô hình sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại trường

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Thang đo và độ tin cậy của các biến quan sát được đánh giá bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 1. Tổng hợp kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

TT	Thang đo	Biến đặc trưng	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Tin cậy	TC1,TC2,TC3,TC4	0.843
2	Đáp ứng	DU1,DU2,DU3,DU4	0.859
3	Năng lực phục vụ	NL1,NL2,NL3,NL4,NL5,NL6	0.804
4	Đồng cảm	DC1,DC2,DC3,DC4,DC5	0.720
5	Phương tiện hữu hình	PT1,PT2,PT3,PT4,PT5,PT6,PT7,PT8,PT9,PT10	0.887
6	Hài lòng	HL1,HL2,HL3,HL4,HL5	0.783

Yêu cầu về thang đo được chấp nhận loại bỏ các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 và hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn 0.6. Trong phân tích nhân tố khám phá EFA, những biến có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.5 sẽ bị loại khỏi thang đo vì có tương quan kém với khái niệm đo lường. Sau cùng kiểm định mô hình bằng phương pháp hồi quy đa biến với độ tin cậy 95% (Sig.<0.05).

Qua kết quả kiểm định chất lượng ở thang đo ở bảng 1, cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0.6, điều này chứng tỏ thang đo lường đủ độ tin cậy. Như vậy hệ thống thang đo hài lòng gồm 5 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 29 biến quan sát.

2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

2.1. Kiểm định tính thích hợp của EFA

Trong bảng 2, ta có $KMO = 0.849$ thỏa mãn điều kiện $0.5 < KMO < 1$. Như vậy, phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu. Đồng thời kiểm định Bartlett's có ý nghĩa Sig.<0.05, như vậy phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp và các biến có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

Bảng 2. Kiểm định KMO và Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.849
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9175.035
	df	406
	Sig.	.000

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

2.2. Kiểm định mức độ giải thích các biến quan sát đối với nhân tố

Có 5 nhân tố được trích với tiêu chí Eigenvalue = 1.039 > 1 ở bảng 3 cho thấy tổng phương sai trích 71.062 % > 50%. Kết quả này phù hợp với tiêu chuẩn đánh giá của phương pháp phân tích nhân tố.

Bảng 3. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.295	42.396	42.396	12.295	42.396	42.396
2	3.715	12.809	55.206	3.715	12.809	55.206
3	2.247	7.747	62.953	2.247	7.747	62.953
4	1.313	4.527	67.480	1.313	4.527	67.480
5	1.039	3.582	71.062	1.039	3.582	71.062
6	.934	3.222	74.284			

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

2.3. Kết quả của mô hình

Kết quả bảng 4 cho thấy các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5 nên các biến đều được chọn.

Bảng 4. Ma trận xoay nhân tố

	Component				
	1	2	3	4	5
TC1	.517				
TC2	.508				
TC3	.629				
TC4	.773				
DU1		.749			
DU2		.798			
DU3		.633			
DU4		.526			
NL1			.523		
NL2			.823		
NL3			.875		
NL4			.638		
NL5			.560		
NL6				.640	
DC1					.582
DC2					.522
DC3					.590
DC4					.589
DC5					.853
PT1					.653
PT2					.761
PT3					.789
PT4					.595
PT5					.572
PT6					.828
PT7					.612
PT8					.816
PT9					.541
PT10					.848

2.4. Phân tích hồi quy đa biến

Phân tích hồi quy được tiến hành để xem xét mối quan hệ giữa các biến độc lập được xác định qua mô hình nhân tố khám phá với biến phụ thuộc. Trong nghiên cứu này, mô hình hồi quy tuyến tính đa biến được xác định như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 * TC + \beta_2 * DU + \beta_3 * NL + \beta_4 * DC + \beta_5 * PT$$

**Bảng 5. Mô hình hồi quy
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.815 ^a	.664	.659	.26831	2.067

Kết quả bảng 5 cho thấy giá trị $R^2=0.815$ các biến đại diện trong mô hình đã giải thích được 81.5% có sự thay đổi của biến phụ thuộc (HL), tức là qua nghiên cứu đã phát hiện có 5 nhóm nhân tố ảnh hưởng liên quan đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Thể dục thể thao Đà Nẵng.

Bảng 6. Hệ số hồi quy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.344	.174		1.977	.049
	TC	.085	.032	.094	2.656	.008
	DU	-.232	.045	-.233	-5.207	.201
	NL	.124	.039	.150	3.205	.001
	DC	.057	.044	.061	1.603	.001
	PT	.276	.040	.322	6.846	.000

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Nhóm tác giả thực hiện

Qua bảng 6, ta thấy các nhóm đều có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa $Sig < 0.05$. Kết quả đó cho thấy chỉ có biến DU (đáp ứng) là không có nghĩa thống kê $Sig > 0.05$.

Hàm hồi quy viết lại: $HL = 0.094 * TC + 0.150 * NL + 0.061 * DC + 0.322 * PT$

Kết quả đó cho thấy trong các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thư viện tại trường Đại học TDTT Đà Nẵng, nhân tố PT (phương tiện hữu hình) có ảnh hưởng mạnh nhất.

KẾT LUẬN

Kết quả chính của nghiên cứu cho thấy: Dựa trên mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL, nhóm nghiên cứu đã đưa ra 5 nhân tố: Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình. Nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm định và xây dựng các thang đo.

Bên cạnh đó, sử dụng phương pháp hồi quy tuyến tính bội để tìm ra 4 nhân tố: Sự tin cậy, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học TDTT Đà Nẵng.

Nhóm nghiên cứu đã cố gắng ứng dụng kỹ thuật phân tích định lượng để đưa ra những kết luận mang tính khoa học cho vấn đề nghiên cứu, tuy nhiên trong kết quả nghiên cứu vẫn còn những hạn chế. Do vậy, nội dung này cần nghiên cứu sâu và toàn diện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Văn Cảnh (2020), “Đo lường mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp” Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp, Tập 9, Số 4.
- [2]. Bùi Thị Thanh Diệu (2018), “Kết quả thực nghiệm mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện - Thông tin tại hệ thống thư viện đại học Việt Nam”, Thư viện Quốc gia Việt Nam, Hà Nội.
- [3]. Tô Anh Dũng và cộng sự (2020), “Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ thư viện Trường đại học Công nghiệp thực phẩm TP.HCM”, Tạp chí Khoa học Công nghệ và Thực phẩm 20(1)(2020) 142-155.
- [4]. Trần Thị Yến Phương (2021), “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại trường Đại học Duy Tân”, Tạp chí khoa học và công nghệ Đại học Duy Tân, 4(47)(2021) 143-151.
- [5]. Asubonteng, P., McCleary, K., and Swan, J. (1996). *SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. Journal of Service Marketing*, 10(6), 62-81. Bitta Martha Awuor (2014). Service quality and customer satisfaction in the banking sector in Kenya. [Unpublished Master’s thesis]. School of Business, University of Nairobi.
- [6]. Johnston, B. and Webber, S. The role of LIS faculty in the information literate university: taking over the academy? // *New Library World*. - 2004. - No. 105. - P. 12-20.
- [7]. Kaur Kiran, (2010) *Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university*, *Library Review*, Vol. 59 Issue: 4, pp.261-273, <https://doi.org/10.1108/00242531011038578> (accessed 25 April 2019)
- [8]. Kornelija Petr Balog, Bernardica Plašćak, (2012) *Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia*, *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 13 Issue: 2, pp.74-91, <https://doi.org/10.1108/14678041211241305> (accessed 25 April 2019)
- [9]. Motiang, I.P. Wallis, M and Karodia, A.M. (2014) *An evaluation of user satisfaction with Library services at the University of Limpopo*, Medunsa Campus (Medical University of Southern Africa). *Arabian Journal of Business and Management Review*, (OMAN Chapter). 3(11), 41-58.

Nguồn bài báo: Bài viết được trích từ đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ tại trường Đại học TDTT Đà Nẵng” năm 2024

Bài nộp ngày 14/01/2025, phản biện ngày 17/02/2025, duyệt đăng ngày 24/02/2025