

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

Trần Minh Hiếu¹, Châu Thị Ngọc Thuỳ²

Tóm tắt

Nghiên cứu ứng dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học An Giang với đối tượng phục vụ là sinh viên đang học tập tại tám khoa: Kinh tế - Quản trị Kinh doanh; Sư phạm; Nông nghiệp và Tài nguyên Thiên nhiên; Luật và Khoa học Chính trị; Du lịch và Văn hoá Nghệ thuật; Kỹ thuật công nghệ môi trường; Công nghệ thông tin; Ngoại ngữ. Mô hình nghiên cứu bao gồm năm nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện đó là: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ và sự đồng cảm. Khảo sát từ 292 sinh viên của tất cả tám khoa, kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha, tất cả các yếu tố đều đạt yêu cầu. Sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, các nhân tố đạt yêu cầu và được tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính. Kết quả hồi quy cho thấy có 3 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện đó là sự hữu hình (0,613), năng lực phục vụ (0,487) và sự tin cậy (0,912). Kết quả nghiên cứu là cơ sở hữu ích giúp ban giám đốc thư viện đề ra các giải pháp thiết thực nhằm nâng cao hơn sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ tại thư viện trong thời gian tới.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, sinh viên, thư viện, Trường Đại học An Giang.

**STUDY OF FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION WITH
LIBRARY SERVICE QUALITY AT AN GIANG UNIVERSITY**

Abstract

The study applies Parasuraman et al.'s (1988) SERVQUAL model to measure the quality of library services at An Giang University, with the target group being students from eight faculties: Economics and Business Administration; Education; Agriculture and Natural Resources; Law and Political Science; Tourism - Culture - Arts; Engineering - Technology - Environment; Information Technology; and Foreign Languages. The research model includes five factors that impact students' satisfaction with library service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A survey was conducted with 292 students from all eight faculties, and the reliability of the measurement scale was tested using Cronbach's Alpha, with all factors meeting the required standards. After performing exploratory factor analysis, the factors met the necessary criteria and were subjected to linear regression analysis. The regression results show that three factors affect student satisfaction with the library service quality: tangibles (0.613), assurance (0.487), and reliability (0.912). The research results provide a useful basis for the library management to propose practical solutions aimed at improving student satisfaction with library services in the future.

Keywords: satisfaction, service quality, student, library, An Giang University.

JEL classification: I20, I23.

1. Đặt vấn đề nghiên cứu

Việc đánh giá chất lượng đào tạo của một trường đại học không những được thể hiện qua việc giảng dạy, đội ngũ giảng viên, chương trình đào tạo và cơ sở vật chất mà hệ thống thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng học tập của sinh viên. Ngoài việc tiếp thu kiến thức trên giảng đường đại học, sinh viên phải

chủ động tìm tòi tài liệu tham khảo để mở rộng kiến thức, nắm vững kiến thức chuyên môn để có thể làm bài thi tốt và quan trọng là có thể vận dụng những kiến thức tiếp thu được từ giảng viên cũng như kiến thức mà bản thân tự nghiên cứu ứng dụng vào công việc trong tương lai. Do đó, hệ thống thư viện là một trong những yếu tố quan trọng để đánh giá đúng đắn chất lượng đào tạo đại

học. Thư viện phải khẳng định là một nơi tin cậy mà sinh viên luôn háo hức đến để tìm kiếm tài liệu, tham khảo tài liệu, là một nơi mà sau giờ học sinh viên có thể đến đây để làm bài tập, bài báo cáo với nguồn tài liệu đa dạng, phong phú.

Thư viện Trường Đại học An Giang là trung tâm học liệu và nghiên cứu hiện đại, đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ giảng dạy, học tập và nghiên cứu của nhà trường. Được thành lập cùng với quá trình thành lập Trường năm 1999, thư viện không ngừng phát triển để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sinh viên, giảng viên và cộng đồng địa phương. Thư viện có không gian rộng rãi, tiện nghi với các khu vực đọc sách, học nhóm và nghiên cứu cá nhân. Hệ thống tài liệu phong phú, gồm sách in, báo, tạp chí, tài liệu số, cùng cơ sở dữ liệu trực tuyến, phục vụ đa dạng lĩnh vực như khoa học, công nghệ, giáo dục và văn hóa. Đặc biệt, thư viện còn cung cấp các tài liệu về vùng Đồng bằng sông Cửu Long, góp phần lưu giữ và phát huy giá trị văn hóa đặc sắc của khu vực. Với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, thân thiện và các dịch vụ hiện đại như mượn trả sách tự động, truy cập tài liệu số và tổ chức hội thảo chuyên đề, thư viện không chỉ là nơi cung cấp tri thức mà còn là không gian truyền cảm hứng, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu của Đại học An Giang.

Trong những năm gần đây, Trường Đại học An Giang đang vào giai đoạn đánh giá ngoài chương trình đào tạo của từng ngành theo chuẩn AUN, FIBBA ... Cùng với sự nỗ lực của phòng ban, Khoa để chuẩn bị tốt cho khâu đánh giá ngoài, đội ngũ thư viện cũng chung tay tạo nên một hệ thống thư viện chuẩn mực, được trang bị phong phú tài liệu để sinh viên tham khảo. Tuy nhiên, để đánh giá chất lượng của thư viện, bên cạnh tài liệu tham khảo, phải kể đến nhiều yếu tố như chất lượng phục vụ, sự tin cậy, sự đáp ứng... Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện như nguồn tài liệu, năng lực phục vụ, sự đáp ứng, sự tin cậy, cơ sở vật chất ... nhưng đối với sinh viên Trường Đại học An Giang, có phải các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên giống như các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với sinh viên ở các trường đại học khác. Sự hài lòng của sinh viên là một chỉ số quan trọng

để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện. Việc nghiên cứu giúp xác định điểm mạnh, điểm yếu trong cung cấp dịch vụ, từ đó đề xuất giải pháp nâng cao trải nghiệm người dùng, tăng hiệu quả khai thác thư viện. Đã có nhiều bài viết về chất lượng dịch vụ thư viện nhưng với đối tượng và vị trí địa lý khác nhau thì các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ thư viện có thể giống nhau nhưng cũng có thể khác nhau. Do đó, nhóm tác giả hình thành bài viết này nhằm xác định đúng đắn các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học An Giang về chất lượng dịch vụ thư viện Trường. Từ đó, Trường và Ban Giám đốc thư viện điều chỉnh vấn đề chưa đạt để đáp ứng nhu cầu sử dụng thư viện hiệu quả của bạn đọc nói chung và sinh viên nói riêng.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết về dịch vụ và chất lượng dịch vụ

2.1.1 Khái niệm về dịch vụ

Theo Từ điển Tiếng Việt (2004), dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công.

Theo Luật giá (2013), dịch vụ là hàng hoá có tính vô hình, trong đó quá trình sản xuất và tiêu dùng không thể tách rời nhau, bao gồm các loại dịch vụ trong hệ thống ngành sản phẩm Việt Nam theo quy định của pháp luật.

Trong Kinh tế học, dịch vụ được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng là phi vật chất. Có những sản phẩm thiên về sản phẩm hữu hình và những sản phẩm thiên hẳn về sản phẩm dịch vụ. Tuy nhiên, đa số là sản phẩm thuộc khoảng giữa sản phẩm hàng hoá, dịch vụ.

Với quan điểm lấy người học làm trung tâm, các trường đại học ngày càng mở rộng đa dạng các dịch vụ cũng nâng cao chất lượng dịch vụ để phục vụ tốt nhất cho người học. Theo Báo cáo của Ludeman, R. B., Osfield, K. J., Hidalgo, E. I., Oste, D. và Wang, H. S. (2009), trường đại học thường có những bộ phận chuyên trách dịch vụ sinh viên bao gồm: tư vấn học tập – hệ thống cung cấp thông tin về tiến bộ học tập và yêu cầu bằng cấp; trung tâm hỗ trợ học tập – văn phòng đặt tại mỗi khuôn viên của trường; tuyển sinh – nộp hồ sơ, thông báo trúng tuyển và hướng dẫn nhập học; mạng lưới cựu sinh viên; thư viện; các

hoạt động xã hội; hiệp hội và câu lạc bộ sinh viên; hỗ trợ tài chính; phát triển nghề nghiệp; dịch vụ ăn uống; khu thể thao và giải trí; dịch vụ y tế.

2.1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Để đảm bảo dịch vụ đạt chất lượng thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng, chất lượng dịch vụ được hiểu, đo lường, đánh giá như thế nào? Theo nghiên cứu của Feigenbaum (1991), chất lượng dịch vụ được hiểu là nhận định của khách hàng về sản phẩm hoặc dịch vụ thông qua những trải nghiệm thực tế của bản thân. Chất lượng dịch vụ được đo lường, đánh giá dựa theo những yêu cầu của khách hàng. Trong nghiên cứu của mình, Wisniewski (2001), cho rằng chất lượng dịch vụ được hiểu là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng. Đồng thời, Edvardsson, Thomasson và Ovretveit (1994), cho rằng chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi và làm thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

Parasuraman và cộng sự (1988), cho rằng chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của khách hàng và cảm nhận của họ về kết quả của dịch vụ. Đây chính là sự khác biệt giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng mong đợi khi khách hàng sử dụng dịch vụ.

Để đo lường chất lượng dịch vụ, Parasuraman và cộng sự (1988), đã phát triển và cải tiến mô hình SERVQUAL. Đây là một mô hình đo lường chất lượng dịch vụ bằng cách tính khoảng cách giữa mức độ cảm nhận kết quả dịch vụ và mức độ kỳ vọng với 5 yếu tố:

1. Phương tiện hữu hình: cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ, sự thể hiện bên ngoài của nhân viên.
2. Tính tin cậy: người cung cấp dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn.
3. Năng lực phục vụ: kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ, thái độ phục vụ, khả năng phục vụ.
4. Tính đáp ứng: mức độ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng.
5. Sự cảm thông: sự quan tâm và chú ý đến khách hàng.

2.2. Cơ sở lý thuyết về sự hài lòng

Theo Eliot và Healy (2001), sự hài lòng là một trạng thái cảm xúc tích cực khi một người được thoả mãn nhu cầu. Sự hài lòng của sinh viên

thường được chấp nhận như một thái độ ngắn hạn, là kết quả của việc đánh giá trải nghiệm giáo dục của sinh viên. Còn Kotler và 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 mong đợi của người đó. Sự mong đợi xuất phát từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm tích lũy được và thông tin bên ngoài như quảng cáo và sự giới thiệu từ người thân xung quanh.

Ojo (2010), định nghĩa sự hài lòng của khách hàng là kết quả của việc đánh giá dịch vụ hay sản phẩm dựa trên nhận thức và tình cảm. Khách hàng cảm thấy hài lòng với dịch vụ trong trường hợp chất lượng dịch vụ vượt hơn sự mong đợi của họ; ngược lại, họ sẽ không hài lòng nếu chất lượng mà họ cảm nhận không đạt như mong đợi của họ.

Qua những nghiên cứu sự hài lòng, có thể thấy sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng các dịch vụ của trường đại học chính là trạng thái tâm lý của sinh viên khi sử dụng dịch vụ đáp ứng chất lượng như họ mong muốn.

2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Theo Wisniewski (2001), chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng. Còn Kotler và 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 mong đợi của người đó.

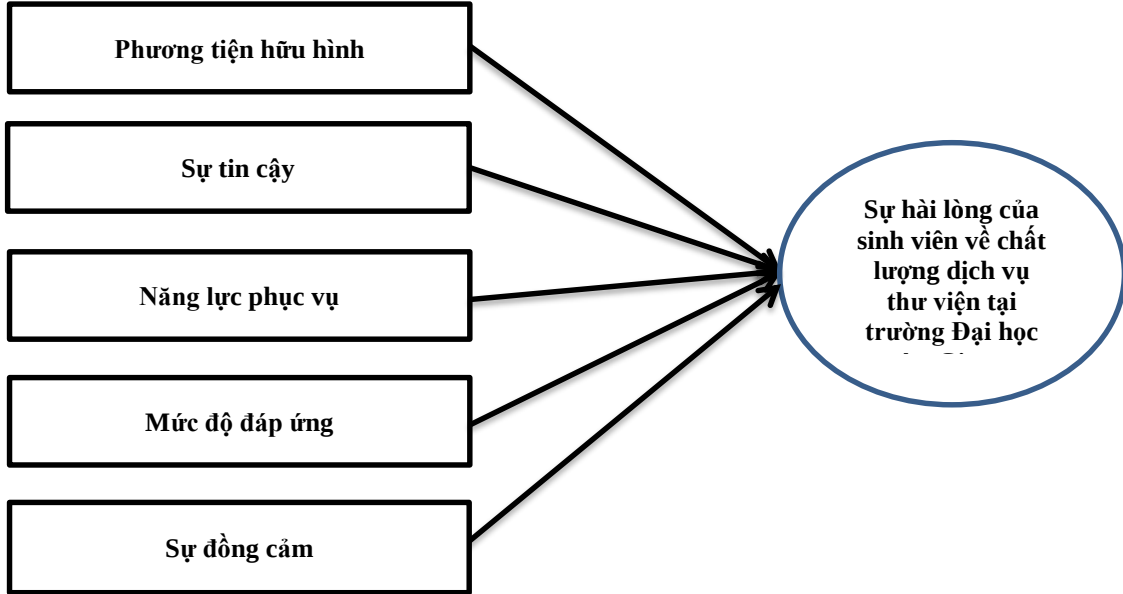
Hơn nữa, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng thể hiện qua việc chất lượng dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng dẫn đến sự hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992). Xuất phát từ nhu cầu của khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ cố gắng làm thoả mãn sự mong đợi của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Chính sự thoả mãn này đã tác động đến sự hài lòng của khách hàng. Từ sự hài lòng này, mức độ sử dụng dịch vụ của khách hàng ngày càng tăng cao.

Zeithaml và Bitner (2000), cho rằng sự thoả mãn khách hàng là một khái niệm bao hàm sự hài lòng của khách hàng đối với việc sử dụng sản phẩm hay dịch vụ trong khi chất lượng dịch vụ tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ.

Dựa trên các nghiên cứu đã được đề cập, có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có mối quan hệ tương hỗ với nhau. Cả hai đều phản ánh cảm giác của người dùng qua trải nghiệm thực tế với dịch vụ. Tuy nhiên, bên cạnh sự tương đồng đó, chúng vẫn có những khác biệt rõ rệt. Chất

lượng dịch vụ được coi là thái độ tổng thể dài hạn, được hình thành từ nhận thức về kết quả dịch vụ trong thời gian dài, trong khi sự hài lòng là thái độ ngắn hạn, mang tính cảm xúc và liên quan trực tiếp đến một giao dịch dịch vụ cụ thể.

2.4. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Thực tế cho thấy, có nhiều nghiên cứu đã được thực hiện để khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, bao gồm cả chất lượng dịch vụ thư viện. Những nghiên cứu này thường được tiến hành tại các cơ sở giáo dục khác nhau, tùy thuộc vào mục đích cụ thể của từng nghiên cứu.

Trường Đại học An Giang, một trong những trường đại học đa ngành được hình thành từ rất sớm ở Đồng Bằng Sông Cửu Long với số lượng sinh viên tương đối khá lớn, đặc biệt chú trọng đầu tư vào cơ sở vật chất phục vụ đào tạo. Trong bối cảnh công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ hiện nay, dịch vụ thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập và nghiên cứu của sinh viên và giảng viên. Vì vậy, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học An Giang là cần thiết và có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện. Từ đó, không ngừng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường. Căn cứ vào phân loại khảo nghiên cứu và cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu (Hình 1) bao gồm năm (05) yếu tố tác

động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học An Giang: phương tiện hữu hình; sự tin cậy; năng lực phục vụ; mức độ đáp ứng; sự đồng cảm.

Giả thuyết nghiên cứu:

Giả thuyết H1: phương tiện hữu hình có tác động cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện.

Giả thuyết H2: sự tin cậy có tác động cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện.

Giả thuyết H3: năng lực phục vụ có tác động cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện.

Giả thuyết H4: mức độ đáp ứng có tác động cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện.

Giả thuyết H5: sự đồng cảm có tác động cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp hỗn hợp: bao gồm nghiên cứu định tính và nghiên cứu

định lượng. Nghiên cứu này được thực hiện đối với sinh viên thuộc tám (08) khoa đào tạo tại Trường Đại học An Giang.

Nghiên cứu định tính (khám phá): dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn chuyên sâu 20 sinh viên đại diện của mỗi khoa.

Nghiên cứu định lượng (kiểm định thang đo): phiếu khảo sát được thiết kế trên bản giấy và Google form, được gửi đến sinh viên cỡ mẫu dự kiến $n = 300$ sinh viên của tám khoa đào tạo.

3.2. Phương pháp phân tích

Dữ liệu từ các hồi đáp sẽ được làm sạch và mã hóa sau đó tiến hành phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS. Thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha,

nhóm thang đo bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá và đánh giá mức độ tác động của các yếu tố bằng phương pháp hồi quy tuyến tính.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành thực hiện trong giai đoạn từ tháng 6 đến tháng 10 năm 2024, bảng câu hỏi được gửi đến sinh viên ở 8 khoa đào tạo toàn Trường Đại học An Giang bằng hình thức gửi bản in trực tiếp và sự hỗ trợ của nền tảng Google Form khi sinh viên đến thư viện.

Kết quả có 292 phiếu khảo sát đạt yêu cầu. Dữ liệu nghiên cứu được tiến hành nhập trên phần mềm SPSS và tiến hành thống kê mô tả với các tiêu chí: theo khoá học, giới tính và ngành học.

Bảng 1: Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu theo Khoa đào tạo

Khoa đào tạo	Số lượng sinh viên
Kinh tế - Quản trị Kinh doanh	45
Du lịch – văn hoá Nghệ thuật	31
Ngoại ngữ	35
Luật – Khoa học Chính trị	23
Sư phạm	58
Công nghệ thông tin	27
Kỹ thuật – Công nghệ Môi trường	27
Nông nghiệp – Tài nguyên Thiên nhiên	46
Tổng	292

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

Kết quả phản hồi của sinh viên thể hiện đầy đủ cả 8 khoa đào tạo của Trường Đại học An Giang, trong đó số lượng phản hồi nhiều nhất là

sinh viên ở Khoa Sư phạm với 48 sinh viên và thấp nhất là Khoa Luật và Khoa học chính trị với 23 sinh viên tham gia khảo sát.

Bảng 2: Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu theo năm học

Năm học	Số lượng sinh viên
Sinh viên năm nhất	52
Sinh viên năm hai	58
Sinh viên năm ba	81
Sinh viên năm cuối	101
Tổng	292

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

Kết quả thống kê theo năm học, tham gia vào khảo sát có 101 sinh viên đang theo học năm cuối, đây là năm mà sinh viên cần nhiều thông tin trong các môn học chuyên ngành và thực hiện báo cáo tốt nghiệp, nên số lượng sinh viên năm cuối đến thư

viện thường xuyên hơn và đông hơn các sinh viên khác, riêng sinh viên năm nhất đang trong giai đoạn học kỳ đầu tiên của đại học nên tham gia khảo sát tương đối thấp là 52 sinh viên, các bạn còn khá mới chưa tiếp cận nhiều với thư viện.

Bảng 3: Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu theo giới tính

Giới tính	Số lượng sinh viên
Nam	116
Nữ	176
Tổng	292

Kết quả thống kê theo giới tính trong 292 phản hồi có 116 sinh viên nam và 176 sinh viên nữ.

4.2. Kết quả kiểm định độ tin cậy bằng Cronbach's Alpha

Đánh giá độ tin cậy của từng thang đo trong mô hình bằng cách kiểm tra hệ số Cronbach's Alpha của từng thang đo và hệ số tương quan biến tổng.

Bằng cách sử dụng phương pháp này, tác giả có thể loại bỏ những biến quan sát không phù hợp và hạn chế các biến rác trong mô hình nghiên cứu.

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), yêu cầu đặt ra đối với hệ số Cronbach's Alpha là phải lớn hơn

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát 0,6 và các biến quan sát có hệ số tương quan giữa biến tổng nhỏ hơn 0,3 cũng sẽ bị loại khỏi mô hình.

Trong bài nghiên cứu này, tác giả lấy mức Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 làm mức chấp nhận được.

4.2.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo phương tiện hữu hình

Thang đo Phương tiện hữu hình (HH) gồm 6 biến quan sát, với giá trị Cronbach's Alpha bằng $0,746 > 0,6$ và cả 6 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Nên tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu để tiến hành phân tích tiếp theo.

Bảng 4: Kiểm định độ tin cậy thang đo phương tiện hữu hình

Cronbach's Alpha= 0,746		
	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu xóa biến
HH01	0,530	0,645
HH02	0,408	0,620
HH03	0,635	0,611
HH04	0,590	0,622
HH05	0,633	0,603
HH06	0,586	0,612

4.2.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo sự tin cậy

Thang đo sự tin cậy (TC) gồm 5 biến quan sát, với giá trị Cronbach's Alpha bằng $0,724 > 0,6$

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát và cả 5 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Nên tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu để tiến hành phân tích tiếp theo.

Bảng 5: Kiểm định độ tin cậy thang đo sự tin cậy

Cronbach's Alpha= 0,724		
	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu xóa biến
TC01	0,524	0,678
TC02	0,621	0,709
TC03	0,582	0,654
TC04	0,683	0,703
TC05	0,581	0,688

4.2.3. Kiểm định độ tin cậy thang đo sự đáp ứng

Thang đo sự đáp ứng (DU) gồm 5 biến quan sát, với giá trị Cronbach's Alpha bằng $0,815 > 0,6$

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát và cả 5 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Nên tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu để tiến hành phân tích tiếp theo.

Bảng 6: Kiểm định độ tin cậy thang đo đáp ứng

Cronbach's Alpha= 0,815		
	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu xóa biến
DU01	0,776	0,807
DU02	0,682	0,786
DU03	0,630	0,728
DU04	0,679	0,741
DU05	0,719	0,732

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

4.2.4. Kiểm định độ tin cậy thang đo năng lực phục vụ

Thang đo năng lực phục vụ (NL) gồm 4 biến quan sát, với giá trị Cronbach's Alpha bằng

0,816 > 0,6 và cả 4 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Nên tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu để tiến hành phân tích tiếp theo.

Bảng 7: Kiểm định độ tin cậy thang đo năng lực phục vụ

Cronbach's Alpha= 0,816		
	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu xóa biến
NL01	0,658	0,727
NL02	0,511	0,801
NL03	0,657	0,745
NL04	0,692	0,729

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

4.2.5. Kiểm định độ tin cậy thang đo sự đồng cảm

Thang đo sự đồng cảm (DC) gồm 4 biến quan sát, với giá trị Cronbach's Alpha bằng

0,802 > 0,6 và cả 4 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Nên tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu để tiến hành phân tích tiếp theo.

Bảng 8: Kiểm định độ tin cậy thang đo đồng cảm

Cronbach's Alpha= 0,802		
	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu xóa biến
DC01	0,631	0,728
DC02	0,632	0,730
DC03	0,467	0,783
DC04	0,573	0,750
DC05	0,551	0,760

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

4.2.6. Kiểm định độ tin cậy thang đo sự hài lòng của sinh viên

Thang đo sự hài lòng của sinh viên (HL) gồm 4 biến quan sát, với giá trị Cronbach's Alpha

bằng 0,802 > 0,6 và cả 4 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Nên tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu để tiến hành phân tích tiếp theo.

Bảng 9: Kiểm định độ tin cậy thang đo sự hài lòng

Cronbach's Alpha= 0,798		
	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu xóa biến
SHL01	0,538	0,741
SHL02	0,580	0,734
SHL03	0,584	0,713
SHL04	0,481	0,769

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

Sau khi tiến hành kiểm định thang đo các biến độc lập và biến phụ thuộc bằng hệ số Cronbach's Alpha. Tất cả các biến đều đạt yêu cầu

và đủ điều kiện để tiến hành nghiên cứu phân tích nhân tố khám phá.

Bảng 10: Hệ số Cronbach's Alpha

STT	Thang đo	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
1	Phương tiện hữu hình	06	0,746
2	Sự tin cậy	05	0,724
3	Sự đáp ứng	05	0,815
4	Năng lực phục vụ	04	0,816
5	Sự đồng cảm	04	0,802
6	Sự hài lòng của sinh viên	04	0,798

Sau khi hoàn thành kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha thì số biến quan sát còn lại 24 biến quan sát của 5 biến độc lập đó là: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ và sự đồng cảm và biến phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện với 4 biến quan sát.

4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), hệ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO phải đạt giá trị 0,5 trở lên ($0,5 \leq KMO \leq 1$) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là phù hợp. Nếu trị số này nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với tập dữ liệu nghiên cứu.

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), kiểm định Bartlett dùng để xem xét các biến quan sát trong nhân tố có tương quan với nhau hay không. Điều kiện cần để áp dụng phân tích nhân tố là các biến quan sát phản ánh những khía cạnh khác nhau của cùng một nhân tố phải có mối tương quan với nhau. Điểm này liên quan đến giá trị hội tụ trong phân tích EFA được nhắc ở trên. Do đó, nếu kiểm định cho thấy không có ý nghĩa thống kê thì không

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát
nên áp dụng phân tích nhân tố cho các biến đang xem xét. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (sig. Bartlett's Test < 0,05), chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong nhân tố.

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), Tổng phương sai trích $\geq 50\%$ cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Coi biến thiên là 100% thì trị số này thể hiện các nhân tố được trích cô đọng được bao nhiêu % và bị thất thoát bao nhiêu % của các biến quan sát.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Hệ số tải nhân tố (Factor loading) hay còn gọi là trọng số nhân tố, giá trị này biểu thị mối quan hệ tương quan giữa biến quan sát với nhân tố. Hệ số tải nhân tố càng cao, nghĩa là tương quan giữa biến quan sát đó với nhân tố càng lớn và ngược lại.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Trị số Eigenvalue là một tiêu chí sử dụng phổ biến để xác định số lượng nhân tố trong phân tích EFA. Với tiêu chí này, chỉ có những nhân tố nào có Eigenvalue ≥ 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích.

4.3.1. Phân tích EFA các biến độc lập

Bảng 11: Hệ số KMO

Hệ số	Giá trị
KMO	0,856
Sig. Bartlett's Test	0,000

Hệ số KMO trong phân tích bằng 0,856 > 0,5, cho thấy kết quả phân tích yếu tố là phù hợp.

Kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig là 0,000 < 0,05, thể hiện rằng kết quả phân tích yếu tố đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê.

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát
Tại Eigenvalues là 1,002 > 1, phân tích nhân tố khám phá đã trích được 5 nhân tố từ 24 biến quan sát với tổng phương sai trích được là 63,871% > 50% (đạt yêu cầu), có nghĩa là 5 nhân tố trên trích được 63,871% phương sai của các biến quan sát.

Bảng 12: Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập

	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
TC04	0,811				
TC03	0,754				
TC02	0,726				
TC05	0,713				
TC01	0,658				
HH05		0,796			
HH01		0,772			
HH02		0,738			
HH03		0,681			
NL04			0,783		
NL02			0,762		
NL01			0,698		
NL03			0,662		
DU05				0,821	
DU01				0,794	
DU04				0,758	
DU03				0,699	
DC05					0,782
DC01					0,719
DC02					0,697

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

Sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho kết quả có năm (05) nhóm nhân tố được rút trích từ mô hình:

+ **Nhân tố 1:** với tên gọi là sự tin cậy (TC) bao gồm 5 biến quan sát: TC01, TC02, TC03, TC04, TC05.

+ **Nhân tố 2:** với tên gọi là phương tiện hữu hình (HH) bao gồm 4 biến quan sát: HH01, HH02, HH03, HH05.

+ **Nhân tố 3:** với tên gọi là năng lực phục vụ (NL) bao gồm 4 biến quan sát: NL01, NL02, NL03, NL04.

+ **Nhân tố 4:** với tên gọi là sự đáp ứng (DU)

bao gồm 4 biến quan sát: DU01, DU03, DU04, DU05.

+ **Nhân tố 5:** với tên gọi là sự đồng cảm (DC) bao gồm 4 biến quan sát: DC01, DC02, DC03, DC05.

4.3.2 Kết quả phân tích biến phụ thuộc

Hệ số KMO trong phân tích bằng 0,828 > 0,5, cho thấy kết quả phân tích yếu tố là phù hợp.

Kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig là 0,000 < 0,05, thể hiện rằng kết quả phân tích yếu tố đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê.

Hệ số Eigenvalue của nhân tố hài lòng là 2,292 > 1 và phương sai trích bằng 61,813% > 50%. Như vậy phương sai trích đạt yêu cầu.

Bảng 13: Ma trận xoay nhân tố biến phụ thuộc

Biến quan sát	Nhân tố 1
HL04	0,866
HL02	0,828
HL05	0,795
HL01	0,699

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát

4.4. Kết quả phân tích hồi quy

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), phân tích hồi quy tuyến tính sẽ giúp chúng ta biết được mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Để tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính bội, các biến đưa vào mô hình theo phương pháp Enter. Tiêu chuẩn kiểm định là tiêu chuẩn được xây dựng vào phương pháp kiểm định giá trị thống kê F và xác định xác suất tương ứng của giá trị

thống kê F, kiểm định mức độ phù hợp giữa mẫu và tổng thể thông qua hệ số xác định R². Công cụ chẩn đoán giúp phát hiện sự tồn tại của cộng tuyến trong dữ liệu được đánh giá mức độ cộng tuyến làm thoái hóa tham số ước lượng là hệ số phóng đại phương sai (Variance inflation factor - VIF). Quy tắc khi VIF vượt quá 10, đó là dấu hiệu của đa cộng tuyến.

Bảng 14: Tóm tắt mô hình

Model	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,766 ^a	0,586	0,588	0,63842813	2,028

R² hiệu chỉnh là 0,588 cho thấy có 58,8% sự biến thiên của sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ tại thư viện được giải thích bởi ba

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát
biến độc lập sự tin cậy, phương tiện hữu hình và năng lực phục vụ.

Bảng 15: Trọng số hồi quy

Mô hình	Beta	Sai số chuẩn	Beta chuẩn hóa	t	Sig.	VIF
Hằng số	3,092E-15	0,039		0,000	1,000	
1 TC	0,192	0,039	0,192	3,825	0,000	1,000
NL	0,487	0,039	0,487	8,160	0,000	1,000
HH	0,613	0,039	0,613	11,548	0,000	1,000

Xem xét bảng trọng số hồi quy vì trọng số β của các biến này có ý nghĩa thống kê (Sig. = 0,00 < 0,05). Do đó, biến độc lập HH, TC, NL có tác động vào biến phụ thuộc HL.

Phương trình hồi quy: $HL = 0,613HH + 0,487NL + 0,192TC$

Vậy có thể kết luận rằng mô hình lý thuyết phù hợp với dữ liệu. Kết quả cho thấy có 3 biến độc lập đều có tác động có ý nghĩa lên biến phụ thuộc (Sig. < 0,05).

5. Thảo luận kết quả nghiên cứu và giải pháp

5.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích hồi quy bội cho thấy có ba (03) nhân tố bao gồm phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ và sự tin cậy có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học An Giang.

Trong các yếu tố tác động đến động lực sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học An Giang thì yếu tố

Nguồn: Dữ liệu tổng hợp từ kết quả khảo sát
phương tiện hữu hình có mức ảnh hưởng lớn nhất với mức $\beta = 0,613$, tiếp đó là yếu tố năng lực phục vụ $\beta = 0,487$ và yếu tố ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện là sự tin cậy có hệ số β là 0,192. Thư viện Trường Đại học An Giang được trang bị khang trang, có khu đọc sách và hỗ trợ học tập cho sinh viên thoáng mát tiện nghi, sách và các tài liệu nghiên cứu được trang bị khá đầy đủ, vì thế yếu tố phương tiện hữu hình được đánh giá cao nhất và tác động mạnh nhất.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu đã đạt được các mục tiêu mà nghiên cứu đã đề ra. Kết quả nghiên cứu đã đánh giá được mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học An Giang. Kết quả nghiên cứu hỗ trợ cho ban giám đốc thư viện trường làm cơ sở đề ra các giải pháp nhằm nâng cao hơn sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ tại thư viện.

5.2. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học An Giang

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học An Giang, các giải pháp tập trung vào 3 yếu tố: phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ, và sự tin cậy. Các giải pháp cần được cải thiện đồng bộ với trọng tâm ưu tiên vào phương tiện hữu hình, vì đây là yếu tố có tác động lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Việc kết hợp các giải pháp trên sẽ giúp thư viện Trường Đại học An Giang duy trì và nâng cao vị thế, trở thành một trung tâm học thuật đáng tin cậy và tiện ích cho sinh viên.

5.2.1. Phương tiện hữu hình ($\beta = 0,613$ - Yếu tố tác động lớn nhất)

Đây là yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên, vì vậy cần tập trung duy trì và cải thiện các khía cạnh sau:

Cải thiện cơ sở vật chất:

Tiếp tục nâng cấp, bảo trì thư viện với không gian thoáng mát, yên tĩnh và thân thiện.

Mở rộng diện tích thư viện để đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng tăng của sinh viên.

Bổ sung thêm khu vực học nhóm, khu vực tự học và các phòng nghiên cứu với trang thiết bị hiện đại.

Trang bị tài liệu phong phú:

Cập nhật thường xuyên các tài liệu mới, đa dạng hóa tài liệu học thuật, bao gồm sách, báo, tạp chí và các nguồn tài liệu trực tuyến.

Đầu tư vào các nguồn tài liệu số và thư viện điện tử để hỗ trợ sinh viên học tập và nghiên cứu mọi lúc, mọi nơi.

Ứng dụng công nghệ hiện đại:

Lắp đặt thêm các thiết bị hỗ trợ học tập như máy tính, máy chiếu, và máy in ấn.

Triển khai hệ thống mượn/trả tài liệu tự động, tra cứu tài liệu online và kiểm soát ra vào thư viện thông qua công nghệ quét mã QR.

5.2.2. Năng lực phục vụ ($\beta = 0,487$ - Yếu tố tác động quan trọng thứ hai)

Để nâng cao chất lượng phục vụ, cần tập trung cải thiện kỹ năng và thái độ của đội ngũ nhân viên:

Đào tạo nhân viên thư viện:

Tổ chức các khóa đào tạo định kỳ để nâng cao kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và hỗ trợ sinh viên.

Cập nhật cho nhân viên kiến thức về công nghệ quản lý thư viện hiện đại, giúp tăng cường hiệu quả trong công việc.

Cải thiện thái độ phục vụ:

Khuyến khích nhân viên giữ thái độ thân thiện, nhiệt tình và sẵn sàng hỗ trợ sinh viên khi có nhu cầu.

Xây dựng văn hóa phục vụ lấy sinh viên làm trung tâm, luôn lắng nghe ý kiến và đáp ứng kịp thời nhu cầu của họ.

Tăng cường số lượng nhân viên:

Tuyển dụng thêm nhân viên hoặc sinh viên thực tập hỗ trợ trong các khung giờ cao điểm để tránh tình trạng chậm trễ trong phục vụ.

5.2.3 Sự tin cậy ($\beta = 0,192$ - Yếu tố ảnh hưởng thấp nhất)

Mặc dù đây là yếu tố có hệ số β thấp nhất, nhưng vẫn cần chú trọng để nâng cao mức độ hài lòng tổng thể:

Xây dựng quy trình làm việc minh bạch và rõ ràng:

Công khai thông tin về thời gian mượn, trả tài liệu, mức phạt khi vi phạm quy định và quy trình gia hạn tài liệu.

Đảm bảo hệ thống mượn trả tài liệu hoạt động chính xác, tránh tình trạng thất lạc hoặc nhầm lẫn.

Đảm bảo tính bảo mật:

Tăng cường bảo mật thông tin cá nhân của sinh viên khi sử dụng các dịch vụ thư viện trực tuyến.

Đầu tư vào các phần mềm quản lý hiện đại để tăng tính chính xác và tin cậy.

Xây dựng uy tín lâu dài:

Thư viện cần duy trì việc cung cấp tài liệu đúng thời hạn, đảm bảo các đầu sách và tài liệu luôn sẵn có khi sinh viên cần.

Thu thập và xử lý ý kiến phản hồi của sinh viên để không ngừng cải tiến dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Edvardsson, B. (1996). Quality of service: Making it really work. *Managing Service Quality*, 6(1).
- [2]. Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4), 1-11.
- [3]. Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control*. New York, 12.
- [4]. Ludeman, R. B., Osfield, K. J., Hidalgo, E. I., Oste, D., & Wang, H. S. (2009). *Student affairs and services in higher education: Global foundations, issues and best practices*.
- [5]. Nguyễn, Đ. T. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh: Thiết kế và thực hiện*. Lao động-Xã hội.
- [6]. Ojo, O. (2010). The relationship between service quality and customer satisfaction in the telecommunication industry: Evidence from Nigeria. *BRAND. Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, 1(1), 88-100.
- [7]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- [8]. Trọng, H., & Ngọc, C. N. M. (2008). Tài liệu học tập Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS 2008.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388.
- [9]. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.

Thông tin tác giả:

1. Trần Minh Hiếu

- Đơn vị công tác: Trường Đại học An Giang, ĐHQG-HCM
- Địa chỉ email: tmhieus@agu.edu.vn

2. Châu Thị Ngọc Thùy

- Đơn vị công tác: Trường Đại học An Giang, ĐHQG-HCM

Ngày nhận bài: 5/11/2024

Ngày nhận bản sửa: 16/12/2024

Ngày duyệt đăng: 25/12/2024