

NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Nguyễn Thị Minh Châu^{1*} và Đào Duy Huân^{2**}

¹Thư viện, Trường Đại học Tây Đô

²Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô

(*Email: ntmchau@tdu.edu.vn)

Ngày nhận: 10/9/2020

Ngày phản biện: 09/11/2020

Ngày duyệt đăng: 25/11/2020

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm mục tiêu đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Thư viện điện tử Trường Đại học Tây Đô. Nghiên cứu thực hiện phỏng vấn 300 sinh viên sử dụng các dịch vụ Thư viện điện tử với bảng câu hỏi soạn sẵn. Phương pháp thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy tuyến tính được sử dụng. Mô hình nghiên cứu đề xuất 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. Kết quả phân tích cho thấy sự hài lòng của sinh viên chịu ảnh hưởng của năm yếu tố, theo thứ tự quan trọng: Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Sự tin cậy và Phương tiện hữu hình, với hệ số tương quan của mô hình hồi quy là $R^2 = 0,52$. Trên cơ sở kết quả phân tích, hàm ý quản trị được đề xuất.

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

Trích dẫn: Nguyễn Thị Minh Châu và Đào Duy Huân, 2020. Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Thư viện điện tử Trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 10: 36-52.

****PGS. TS. Đào Duy Huân – Trưởng Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô**

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Để đáp ứng được phương pháp học theo hình thức tín chỉ trong quá trình đổi mới phương pháp dạy và học tại Trường Đại học Tây Đô (ĐHTĐ), sinh viên cần có khả năng tìm kiếm và sử dụng hiệu quả thông tin, đó chính là một phần trong các dịch vụ mà thư viện Trường ĐHTĐ cung cấp cho sinh viên. Sự không đảm bảo về chất lượng và sự tràn lan về số 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. Trong những năm vừa qua, Thư viện điện tử đã tiến hành việc khảo sát lấy ý kiến của sinh viên về các dịch vụ mà Thư viện điện tử cung cấp. Kết quả là gần 30% sinh viên chưa hài lòng về một số dịch vụ của thư viện (Báo cáo tổng kết của Thư viện điện tử).

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. Và đúng như thế, Thư viện điện tử 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 giáo dục đào tạo của trường. Tuy nhiên, CLDV tại thư viện điện tử có phục vụ tốt nhất cho nhu cầu học tập của sinh viên hay không? Cơ sở vật chất, tài liệu học tập, tổ chức hoạt động có đảm bảo đủ điều kiện cho sinh viên học tập trao đổi kiến thức hay không? Đó là những vấn đề đang cần được quan tâm và cho đến nay chưa có một nghiên cứu chính thức nào được thực hiện để trả lời các câu hỏi trên.

Do đó, tác giả tiến hành nghiên cứu này nhằm đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ (CLDV) tại thư viện điện tử 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 điện tử Trường ĐHTĐ trong thời gian tới.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Chất lượng dịch vụ

2.1.1. Khái niệm dịch vụ

Theo Kotler và Armstrong (2004), dịch vụ là một hoạt động hay một lợi ích mà bên này cống hiến cho bên kia, về cơ bản, nó vô hình và không dẫn đến sự sở hữu bất kỳ thứ gì.

Philip Kotler và Kellers (2006) định nghĩa: Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất.

Tuy có nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ, nhưng tất cả đều có một nghĩa chung căn bản về dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

2.1.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Khi nói đến CLDV, chúng ta không thể nào không đề cập đến đóng góp rất to lớn của Parasuraman & ctg (1988, 1991).

Parasuraman & ctg (1988) định nghĩa CLDV là “mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ”.

Parasuraman (1991) giải thích rằng để biết được sự dự đoán của khách hàng thì tốt nhất là nhận dạng và thấu hiểu những mong đợi của họ. Việc phát triển một hệ thống xác định được những mong đợi của khách hàng là cần thiết và ngay sau đó ta mới có thể có một chiến lược cho dịch vụ có hiệu quả. Đây có thể xem là một khái niệm tổng quát nhất, bao hàm đầy ý nghĩa của dịch vụ đồng thời cũng chính xác nhất khi xem xét CLDV đứng trên quan điểm khách hàng, xem khách hàng là trung tâm.

2.2. Sự hài lòng

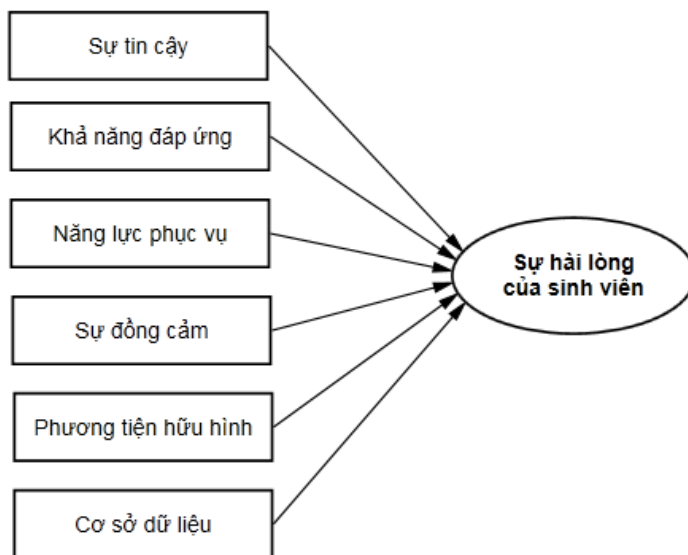
Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Dựa vào nhận thức về chất lượng dịch vụ có thể chia sự hài lòng thành ba mức độ:

- Không hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng nhỏ hơn mong đợi.
- Hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng bằng mong đợi.
- Rất hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng lớn hơn mong đợi.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. 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). Tuy nhiên, thang đo SERVPERF được sử dụng chính thức cho nghiên cứu này vì câu hỏi nghiên cứu nhấn mạnh vào cảm nhận của sinh viên hơn là kỳ vọng, thích hợp hơn trong việc nắm bắt cảm nhận thật sự của sinh viên về CLDV và do vậy sẽ hiệu quả hơn trong khảo sát do câu hỏi đã được giảm đi phân nửa so với thang đo SERVQUAL. 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 đề xuất

3.2. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện (convenience sampling), có nghĩa là lấy mẫu dựa trên sự thuận lợi hay dựa trên tính dễ tiếp cận của đối tượng, ở những nơi mà nhân viên điều tra có nhiều khả năng gặp được đối tượng. Do đó, sinh viên khi đến sử dụng các dịch vụ tại Thư viện điện tử sẽ được phỏng vấn trực tiếp.

Theo Hair và cộng sự (1998), để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA), kích thước mẫu tối thiểu phải là 50 và tỷ lệ quan sát trên biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát. Đối với tác giả Tabachnick và Fidell (1996) để tiến hành phân tích hồi quy một cách tốt nhất, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức $N \geq m \cdot 8 + 50$ (trong đó N là cỡ mẫu, m là tổng số biến độc lập của mô hình).

Như vậy, trong nghiên cứu này thang đo gồm 24 biến quan sát với 06 biến độc lập thì dữ liệu thu được phải đảm bảo thỏa mãn cả hai điều kiện theo đề nghị của phương pháp nghiên cứu nhân tố EFA và phương pháp hồi quy tuyến tính. $N \geq \max$ [cỡ mẫu theo yêu cầu EFA, ($N = 5 \cdot 24 = 120$); cỡ mẫu theo yêu cầu của hồi quy tuyến tính ($N = 6 \cdot 8 + 50 = 98$)]. Theo đó, cỡ mẫu tối thiểu của đề tài này được là 120 quan sát. 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 cao, nên số bảng câu hỏi dự phòng phát ra là gấp 2,5 lần số mẫu tối thiểu, tức là 300 bảng câu hỏi.

3.3. Phương pháp phân tích số liệu

Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được kiểm định độ tin cậy bằng 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 tuyến tính bội nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với CLDV thư viện điện tử.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. 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	132	44,00
	Nữ	168	56,00
Khóa học	Năm nhất	58	19,30
	Năm hai	120	40,00
	Năm ba	81	27,00
	Năm cuối	41	13,70
Khoa	Khoa Dược – Điều dưỡng	108	36,00
	Khoa Sinh học Ứng dụng	19	6,30
	Khoa Cơ bản	30	10,00
	Khoa Kế toán-Tài chính-Ngân hàng	54	18,00
	Khoa Quản trị kinh doanh	35	11,70
	Khoa Kỹ thuật công nghệ	6	2,00
	Khoa Ngữ văn	48	16,00

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

Trong tổng số 300 quan sát có 132 sinh viên nam chiếm 44,00% và 168 sinh viên nữ chiếm 56,00%. Theo đó, số lượng sinh viên nữ nhiều hơn số lượng sinh viên nam là 36 sinh viên. Trong đó, số lượng sinh viên năm nhất là 58 sinh viên (chiếm 19,30%), số lượng sinh viên học năm hai là 120 sinh viên (chiếm 40,00%), số lượng sinh viên học năm ba là 81 sinh viên (chiếm 27,00%) và còn lại là sinh viên năm cuối có 41 sinh viên (chiếm 13,70%). Qua đó cho thấy, số lượng sinh viên năm hai và

năm ba có sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử 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 điện tử nhiều hơn sinh viên các khóa mới nhập học.

Cũng ở bảng trên, Khoa Dược – Điều dưỡng có 108 sinh viên tham gia (chiếm 36,00%). Đây là khoa có số lượng sinh viên lấy mẫu nhiều nhất, tiếp đến là Khoa Kế

toán – Tài chính Ngân hàng có 54 sinh viên (chiếm 18,00%), Khoa Ngữ văn có 48 sinh viên (chiếm 16,00%), Khoa Quản trị kinh doanh có 35 sinh viên (chiếm 11,70%), Bộ môn Luật có 30 sinh viên (chiếm 10,00%), Khoa Sinh học Ứng dụng có 19 sinh viên (chiếm 6,30%) và cuối cùng là Khoa Kỹ thuật Công nghệ chỉ có 6 sinh viên (chiếm 2,00%). Dữ liệu cho thấy Khoa Dược – Điều dưỡng chiếm số lượng cao nhất, việc này hoàn toàn hợp lý vì sinh viên các khoa khác có số lượng sinh viên đang theo học

tại Trường Đại học Tây Đô ít hơn Khoa Dược – Điều dưỡng.

4.2. 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.

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

Bảng 2. Kết quả phân tích 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> = 0,89		
TC1	0,80	0,85
TC2	0,80	0,85
TC3	0,78	0,86
TC4	0,70	0,89
Cronbach's Alpha <i>Khả năng đáp ứng</i> = 0,82		
DU1	0,61	0,80
DU2	0,60	0,80
DU3	0,67	0,77
DU4	0,73	0,74
Cronbach's Alpha <i>Năng lực phục vụ</i> = 0,82		
NL1	0,74	0,72
NL2	0,68	0,78
NL3	0,65	0,79
Cronbach's Alpha <i>Sự đồng cảm</i> = 0,88		
DC1	0,77	0,84
DC2	0,80	0,83
DC3	0,74	0,85
DC4	0,68	0,87
Cronbach's Alpha <i>Phương tiện hữu hình</i> = 0,77		
HH1	0,65	0,68
HH2	0,60	0,70

HH3	0,50	0,76
HH4	0,57	0,72
Cronbach's Alpha Cơ sở dữ liệu = 0,89		
DL1	0,76	0,88
DL3	0,82	0,83
DL4	0,81	0,84
Sự hài lòng của sinh viên: Cronbach's Alpha = 0,82		
HL1	0,70	0,74
HL2	0,60	0,79
HL3	0,58	0,80
HL5	0,69	0,75

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

Kết quả kiểm định thành phần Sự tin cậy cho thấy hệ số Cronbach's Alpha = 0,89, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,30 (đạt từ 0,70 đến 0,80) và thang đo có độ tin cậy cao. Các biến quan sát TC1, TC2, TC3 và TC4 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 giá trị Cronbach's Alpha = 0,82, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,30 (đạt từ 0,60 đến 0,73) và thang đo có độ tin cậy cao. Các biến quan sát DU1, DU2, DU3 và DU4 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Năng lực phục vụ cho thấy hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến NL4 là $0,82 > 0,81$. Tác giả quyết định loại biến NL4 nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Kết quả kiểm định lần

thứ 2 cho thấy có hệ số Cronbach's Alpha = 0,82, các biến quan sát còn lại trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,30 (đạt từ 0,65 đến 0,74) và thang đo có độ tin cậy cao. Các biến quan sát NL1, NL2 và NL3 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Sự đồng cảm cho thấy hệ số Cronbach's Alpha = 0,88, các biến trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,30 (đạt từ 0,68 đến 0,80) và thang đo có độ tin cậy cao. Các biến quan sát DC1, DC2, DC3 và DC4 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Phương tiện hữu hình cho thấy hệ số Cronbach's Alpha = 0,77, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,30 (đạt từ 0,50 đến 0,65) và thang đo có độ tin cậy cao. 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 DL2 có hệ số tương quan biến tổng là $0,28 < 0,30$. Giá trị Cronbach's Alpha nếu loại biến của DL2 là $0,89 > 0,81$. Tác giả quyết định loại biến DL2 nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Kết quả kiểm định lần thứ 2 cho thấy có hệ số Cronbach's Alpha = 0,89, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,30 (đạt từ 0,76 đến 0,82) và thang đo có độ tin cậy cao. Các biến quan sát DL1, DL3 và DL4 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 giá trị Cronbach's Alpha nếu loại biến của HL4 là $0,82 > 0,80$. Tác giả quyết định loại biến HL4 nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Kết quả kiểm định lần thứ 2 cho thấy có hệ số Cronbach's Alpha = 0,82, các biến trong

thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,30 (đạt từ 0,58 đến 0,70) và thang đo có độ tin cậy cao. Vì vậy, các biến đo lường HL1, HL2, HL3 và HL5 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả ma trận xoay của thang đo CLDV cho thấy, 22 biến quan sát vẫn giữ được 6 nhân tố như ở kiểm định Cronbach's Alpha, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0,30, với hệ số KMO có giá trị bằng 0,83 ($0,50 \leq KMO = 0,83 < 1,00$), phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu, và giá trị Eigenvalues = 1,12 > 1,00 cho thấy sự hội tụ của nhân tố.

Tổng phương sai trích là $73,84 > 50\%$, cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Như vậy, cho biết 6 nhân tố này giải thích được 73,84% độ biến thiên của dữ liệu.

Bảng 3. Kết quả EFA của thang đo CLDV

STT	Biến quan sát	Nhân tố					
		1	2	3	4	5	6
1	TC1	0,87					
2	TC2	0,85					
3	TC3	0,76					
4	TC4	0,66					
5	DC3		0,86				
6	DC2		0,86				
7	DC1		0,70				
8	DC4		0,60				
9	DU4			0,82			
10	DU3			0,82			
11	DU1			0,76			
12	DU2			0,76			
13	DL3				0,90		
14	DL1				0,87		
15	DL4				0,87		
16	HH3					0,78	
17	HH2					0,77	
18	HH1					0,77	
19	HH4					0,68	
20	NL1						0,88
21	NL3						0,80
22	NL2						0,80
		Eigenvalues = 1,12					
		Phương sai trích = 73,84					
		Hệ số KMO = 0,83					

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

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 0,30, với hệ số KMO có giá trị bằng 0,71

($0,50 \leq KMO = 0,71 < 1,00$), phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu, và giá trị Eigenvalues = $2,62 > 1,00$ cho thấy sự hội tụ của nhân tố. Tổng phương sai trích là $65,56 > 50,00\%$, cho thấy mô hình EFA là phù hợp.

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

Biến quan sát	Component 1
HL1	0,86
HL5	0,84
HL2	0,77
HL3	0,75
Eigenvalues = 2,62	
Phương sai trích = 65,56	
Hệ số KMO = 0,71	

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

Để tiếp tục phân tích hồi quy, các nhân tố trong phép xoay ở phân tích EFA được ký hiệu như sau:

- Nhân tố **Sự tin cậy** bao gồm 4 biến quan sát: TC1, TC2, TC3 và TC4 được ký hiệu là **F_TC**.

- Nhân tố **Sự đồng cảm** bao gồm 4 biến quan sát: DC3, DC2, DC1 và DC4 được ký hiệu là **F_DC**.

- Nhân tố **Khả năng đáp ứng** bao gồm 4 biến quan sát: DU4, DU3, DU1 và DU2 được ký hiệu là **F_DU**.

- Nhân tố **Cơ sở dữ liệu** bao gồm 3 biến quan sát: DL3, DL1 và DL4 được ký hiệu là **F_DL**.

- Nhân tố **Phương tiện hữu hình** bao gồm 4 biến quan sát: HH3, HH2, HH1 và

HH4 được ký hiệu là **F_HH**.

- Nhân tố **Năng lực phục vụ** bao gồm 3 biến quan sát: NL1, NL3 và NL2 được ký hiệu là **F_NL**.

- Nhân tố **Sự hài lòng của sinh viên** bao gồm 4 biến quan sát: HL1, HL5, HL2 và HL3 được ký hiệu là **F_HL**.

4.2.3. Phân tích hồi quy tuyến tính

- Kiểm định hệ số hồi quy

Trong bảng dưới, giá trị Sig. của các biến độc lập F_TC, F_DC, F_DU, F_HH và F_NL có giá trị Sig. $< 0,01$ nên các biến độc lập này đều có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc (**ngoại trừ** biến độc lập F_DL có giá trị Sig. = $0,87 > 0,01$ nên đã 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	-5,46E-017	0,04		1,00	
	F_TC	0,23	0,04	0,23	0,00	1,00
	F_DC	0,23	0,04	0,23	0,00	1,00
	F_DU	0,36	0,04	0,36	0,00	1,00
	F_HH	0,15	0,04	0,15	0,00	1,00
	F_NL	0,24	0,04	0,24	0,00	1,00

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

- Kiểm định mức độ phù hợp mô hình
- + Mức độ giải thích của mô hình (R^2 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	0,57	0,53	0,52	0,43	1,60

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

Giá trị R^2 hiệu chỉnh là 0,52, như vậy năm biến độc lập đưa vào ảnh hưởng 52% sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Kiểm định ANOVA cho giá trị Sig. = 0,00 < 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) $VIF < 2,00$. 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 1,60 nằm trong khoảng 1,00 đến 3,00 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_TC	F_DC	F_DU	F_HH	F_NL
Spearman's rho	ABSRES2 Hệ số tương quan	-0,07	0,05	0,01	-0,01	-0,02
	Sig. (2 chiều)	0,20	0,37	0,81	0,84	0,65

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

Kết quả kiểm định phương sai phần dư cho thấy mức ý nghĩa (Sig.) của các biến F_TC, F_DC, F_DU, F_HH và F_NL lần lượt là (0,20; 0,37; 0,81; 0,84 và 0,65) > 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 F_HL là: F_DU > F_NL > F_DC > F_TC > F_HH.

Thông qua kiểm định tính phù hợp của mô hình đối với các biến (F_TC, F_DC, F_DU, F_HH và F_NL) cùng với kiểm định 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 tuyến tính, chứng tỏ các biến F_TC,

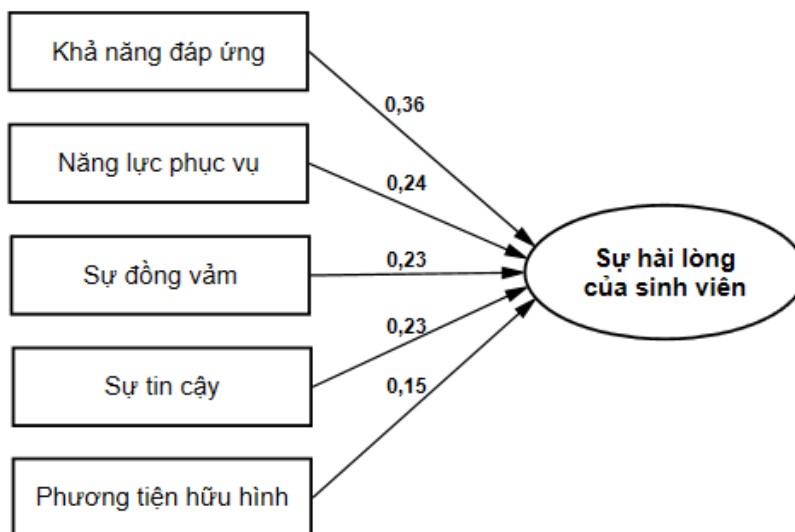
F_DC, F_DU, F_HH và F_NL có ý nghĩa thống kê.

Trong mô hình hồi quy này, có 52,30% biến thiên của sự hài lòng được giải thích bởi năm biến độc lập, còn lại 47,70% biến thiên được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Khi đó, phương trình hồi quy chuẩn hóa giữa 5 nhân tố và biến phụ thuộc sự hài lòng như sau:

$$F_{HL} = 0,36 * F_{DU} + 0,24 * F_{NL} + 0,23 * F_{DC} + 0,23 * F_{TC} + 0,15 * F_{HH}$$

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



Hình 2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

So với mô hình ban đầu, mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh chỉ còn lại năm nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Các nhân tố đó là Khả năng đáp ứng có hệ số 0,36 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng, Năng lực phục vụ có hệ số 0,24 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng, Sự đồng cảm có hệ số 0,23 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng, Sự tin cậy có hệ số 0,23 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng và Phương tiện hữu hình có hệ số 0,15 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng. Hài lòng chung là 52,00%, chỉ số này vẫn chưa cao, cho thấy Thư viện

điện tử trường phải phục vụ tốt hơn nữa để nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên trong thời gian tới. Trong đó, Khả năng đáp ứng đóng góp nhiều nhất 29,58%, Năng lực phục vụ đóng góp 19,86%, Sự đồng cảm đóng góp 19,04%, Sự tin cậy đóng góp 18,96% và Phương tiện hữu hình đóng góp 12,56%.

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

- Kiểm định sự khác biệt theo *Khóa học*

Bảng 8. Kiểm định sự khác biệt theo *Khóa học*

	Hệ số sig
Levene	0,41
ANOVA	0,35

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

Giá trị Sig. của kiểm định Levene Statistics = 0,41 > 0,05 cho thấy không vi phạm giả định phương sai đồng nhất giữa

các nhóm biến định tính, đủ điều kiện phân tích tiếp ANOVA. Kết quả của kiểm định ANOVA có Sig. = 0,35 > 0,05, cho thấy

không có sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo khóa học.

- Kiểm định sự khác biệt theo *Khoa*

Bảng 9. Kiểm định sự khác biệt theo *Khoa*

	Hệ số sig
Levene	0,49
ANOVA	0,04

(Nguồn: số liệu phỏng vấn trực tiếp 300 sinh viên sử dụng dịch vụ Thư viện điện tử tại Đại học Tây Đô, 2020)

Giá trị Sig. của kiểm định Levene Statistics = 0,49 > 0,05 cho thấy không vi phạm giả định phương sai đồng nhất giữa các nhóm biến định tính, đủ điều kiện phân tích tiếp ANOVA. Kết quả của kiểm định ANOVA có Sig. = 0,04 < 0,05, cho thấy có sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo Khoa.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. 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 tuyến tính, kết quả nghiên cứu đã xác định được: (1) sự hài lòng của sinh viên đối với CLDV tại Thư viện điện tử Trường ĐHTĐ bị tác động mạnh bởi năm nhân tố 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; (2) năm nhân tố này giải thích được 52,00% biến thiên của sự hài lòng. Nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên là khả năng đáp ứng; (3) bên cạnh đó, kết quả cũng cho thấy sự hài lòng chung của sinh

viên đối với CLDV tại Thư viện điện tử 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 điện tử qua việc nhấn mạnh và quan tâm đến năm yếu tố quan trọng: (1) Khả năng đáp ứng đóng góp nhiều nhất 29,58%, (2) Năng lực phục vụ đóng góp 19,86%, (3) Sự đồng cảm đóng góp 19,04%, (4) Sự tin cậy đóng góp 18,96% và (5) Phương tiện hữu hình đóng góp 12,56%. Đây sẽ là cơ sở giúp Thư viện điện tử Trường ĐHTĐ nâng cao hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng của nhà trường nói chung và của Thư viện điện tử nói riêng.

5.2. Hàm ý quản trị

Qua nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với CLDV tại Thư viện điện tử Trường ĐHTĐ, một số hàm ý quản trị được đề xuất liên quan đến: Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Sự tin cậy và Phương tiện hữu hình. Các hoạt động của Thư viện điện tử cần được nâng cao hơn nữa CLDV, để Thư viện điện tử ngày càng hoàn thiện hơn, hấp dẫn và thu hút hơn trong phục vụ sinh viên và giảng viên của Trường.

5.2.1. Khả năng đáp ứng

- Ngoài việc bổ sung nguồn tài liệu dạng truyền thống, thư viện điện tử 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 điện tử 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.

5.2.2. 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 cần 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 cần 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.

5.2.3. Sự đồng cảm

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

- Thư viện điện tử 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 điện tử 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: “Đừng ngại hỏi tôi!”. Thông điệp này sẽ được bố trí ở những bàn phục vụ để thuận tiện và tạo sự thoải mái khi sinh viên cần trao đổi với nhân viên thư viện.

5.2.4. Sự tin cậy

Sinh viên đến thư viện điện tử 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 điện tử cần:

- Tổ chức các buổi hướng dẫn học viên khóa mới cách thức sử dụng thư viện và tìm tin, thực hiện nội quy thư viện.

- Giới thiệu cho sinh viên về nguồn tài liệu phong phú của thư viện, nội dung kho sách và cách tổ chức kho sách.

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động trưng bày sách, tổ chức ngày hội đọc sách,... để kích thích và định hướng nhu cầu đọc đầy mạnh phong trào tự học của sinh viên.

5.2.5. Phương tiện hữu hình

Thư viện điện tử cần quan tâm, đầu tư hơn nữa trang thiết bị hiện đại nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của sinh viên. Cơ sở vật chất của thư viện phải rộng rãi, thoáng mát sạch sẽ, phải có phòng học nhóm, có các khu vực khác nhau, khu vực có thể trao đổi, khu vực cần sự yên tĩnh, khu vực để sinh viên thể hiện sự sáng tạo nghệ thuật, phải đầy đủ các bộ phận của thư viện hiện đại nhằm hướng đến việc cung cấp một dịch vụ tri thức hoàn hảo hơn trong môi trường thư viện:

- Bố trí nội thất bên trong thư viện hợp lý hơn, hấp dẫn hơn nhằm đảm bảo tính khoa học.

- Xây dựng không gian truyền cảm hứng nhằm đáp ứng, đem đến những trải nghiệm thú vị cho người sử dụng thư viện trong hoạt động học tập tại thư viện.

- Cần kết hợp giữa không gian yên tĩnh với không gian xã hội sống động để sinh

viên có sự tùy chọn về không gian dựa trên công việc sinh viên đang làm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
2. Hussien, Fatin Raudah Mohd, and Wan Nor Haliza Wan Mokhtar, 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.
3. Kotler, Philip, and Gary Armstrong, (Huỳnh Văn Thanh dịch), 2004. Principles of marketing – Những nguyên lý tiếp thị (Tập 2). Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
4. Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, 2006. Marketing Management, Pearson Prentice Hall, USA.
5. 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.
6. Lưu Tiến 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 Đại học Cần Thơ, số 27: tr. 75-81.
7. Moses, Chinonye, O. Olaleke, Mosunmola A., Mayowa G. Agboola, Ayodele O., and D. Aka, 2016. Perceived Service Quality and User Satisfaction in Library Environment,

Asian Journal of Information Technology,
Vol. 15 (1): p.18-25.

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

FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION ON SERVICE QUALITY AT ELECTRONIC LIBRARY OF TAY DO UNIVERSITY

Nguyen Thi Minh Chau^{1*} and Dao Duy Huan²

¹Electronic Library, Tay Do University

²Faculty of Business Administration, Tay Do University

(*Email: ntmchau@tdu.edu.vn)

ABSTRACT

This research aimed at evaluating factors that influence students' satisfaction on service quality at electronic library of Tay Do University. The study interviewed 300 students using e-library services with a well structured questionnaire. The descriptive statistics analysis, Cronbach's Alpha test, Exploratory Factor Analysis and linear regression analysis were used in this research. The proposed research model based on six factors with 24 variables of observation: Reliability, Responsiveness, Competence, Empathy, Tangibles and Database. The results showed that the student satisfaction on service quality at the electronic library was positively influenced by five important factors, following in order as Responsiveness, Competence, Empathy, Reliability, and Tangibles, with the correlation coefficient of the linear regression is $R^2 = 0,52$. Based on the results, some management implications were proposed.

Keywords: Service quality, satisfaction, electronic library, Tay Do University