

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP. HỒ CHÍ MINH

**Tô Anh Dũng^{1,2*}, Dương Hoàng Kiệt¹,
Nguyễn Thị Thúy Hà¹, Nguyễn Đình Inh¹, Vũ Thị Phượng¹**

¹Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM

²Trường Đại học Tây Đô

*Email: anhdung.to2010@gmail.com

Ngày nhận bài: 26/12/2019; Ngày chấp nhận đăng: 12/3/2020

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm xác định và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của thư viện Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh. 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. Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến trên mẫu 2830 sinh viên, 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. Từ đó, nghiên cứu đưa ra các hàm ý quản trị hướng tới nâng cao chất lượng phục vụ của thư viện Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ thư viện, sự hài lòng, nhân tố ảnh hưởng, đại học.

1. GIỚI THIỆU

Thư viện ngày nay lưu trữ thông tin, giáo trình, tài liệu tham khảo dưới dạng bản cứng và bản mềm là một công cụ quan trọng hỗ trợ cho học tập, nghiên cứu khoa học của sinh viên, giảng viên. Bên cạnh đó, thư viện còn góp phần tạo ra thói quen, rèn luyện kỹ năng, văn hóa sử dụng thư viện cho sinh viên, thanh niên và cộng đồng. Chính vì vậy, thư viện là tiêu chí bắt buộc trong xếp loại các trường đại học.

Vừa qua, Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh đã đầu tư xây dựng tòa nhà thư viện khang trang với cơ sở vật chất bên trong đang được đổi mới. Tuy nhiên, để chuẩn bị cho giai đoạn phát triển mới, sẽ rất cần thiết nếu phân tích một cách định lượng các yếu tố hữu hình và vô hình của chất lượng phục vụ của thư viện trong thời gian qua: Nguồn tài liệu, cơ sở phòng ốc, thiết bị kỹ thuật số, mạng thông tin, ứng xử của nhân viên thư viện, truyền thông,... và đánh giá mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của sinh viên, trên cơ sở đó thấy rõ những việc cần thực hiện trong thời gian tới nhằm đáp ứng yêu cầu của người sử dụng thư viện. Với ý nghĩa như vậy, nhóm tác giả chọn phân tích này làm mục tiêu đầu tiên của nghiên cứu. Mục tiêu thứ hai của nghiên cứu là xây dựng một công cụ trực tuyến để lấy ý kiến sinh viên.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Lược khảo tài liệu

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ hiện nay phần lớn được xây dựng dựa trên các phương pháp thống kê định lượng. Trong các phương pháp này có nhiều mô hình được sử dụng, trong đó mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman hiện đang được sử dụng rộng rãi cho rất nhiều loại dịch vụ (trường học, bệnh viện, các hãng du lịch, công ty, nhà hàng, các cửa hàng outlet,...), với 17 biến quan sát được đề nghị, các câu trả lời được đánh giá với thang đo 5 điểm Likert cho cả sự hài lòng và sự mong đợi về chất lượng dịch vụ [1]. Các điểm tương ứng là 5-Rất đồng ý, 4-Đồng ý, 3-Không ý kiến, 2-Không đồng ý, và 1-Rất không đồng ý. Phương pháp này cũng đã được tổng hợp trong các công trình [2-4].

Trong các lĩnh vực ứng dụng của mô hình SERVQUAL có lĩnh vực thư viện đại học. Gần đây, tác giả Suresh Kumar nghiên cứu thư viện của 4 trường đại học ở bang Kerala của Ấn Độ với đối tượng nghiên cứu bao gồm sinh viên, đội ngũ nghiên cứu, giảng viên, đội ngũ không là giảng viên và công chúng, đã đưa vào nhiều biến đặc trưng cho thư viện về nguồn lực của thư viện như: nguồn lực tài liệu, nguồn lực điện tử và mạng, ứng xử của người phục vụ,... và định hướng quảng bá thương hiệu thư viện [5]. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ dùng công cụ là thống kê mô tả và phân tích phương sai để so sánh sự hài lòng và đưa ra tỷ lệ hài lòng của người sử dụng. Trong bài của Nitecki và Herson, SERVQUAL được ứng dụng cho các thư viện của đại học Yale [6]. Ở Việt Nam theo hướng này, có thể kể đến nghiên cứu của Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương [7].

Một hướng khác trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ thư viện đại học là sử dụng các công cụ của thống kê đa biến như Phân tích nhân tố khám phá (EFA) để rút gọn các biến và tạo ra các nhóm biến có tương quan với nhau gọi là các nhân tố. Trong nghiên cứu của Velnamby và Sivesan, từ 23 biến đã nhóm lại thành 4 nhân tố [8]. Theo cách tiếp cận này, một số nghiên cứu ở Việt Nam đã sử dụng thêm phương pháp hồi quy tuyến tính nhiều chiều sau khi đã xử lý EFA, như nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thanh Tông, đã rút gọn từ 6 nhân tố còn 4 nhân tố, qua đó biểu diễn mối quan hệ giữa sự hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng dưới dạng phương trình hồi quy với 4 biến đại diện cho 4 nhân tố, trong đó 2 nhân tố có tỷ lệ đóng góp nhiều nhất là Phục vụ và Phương tiện hữu hình [9].

Trong nghiên cứu này, mô hình SERVQUAL ứng dụng cho dịch vụ thư viện đại học được tham khảo từ một số công trình, trong đó có [7-9]. Về cơ sở toán học và lý thuyết thống kê, nhóm tác giả tham khảo giáo trình [10, 11], trình bày khá sâu về thống kê toán. Về xử lý số liệu trên phần mềm chuyên sâu SPSS, nhóm tác giả tham khảo các tài liệu và giáo trình [12-16].

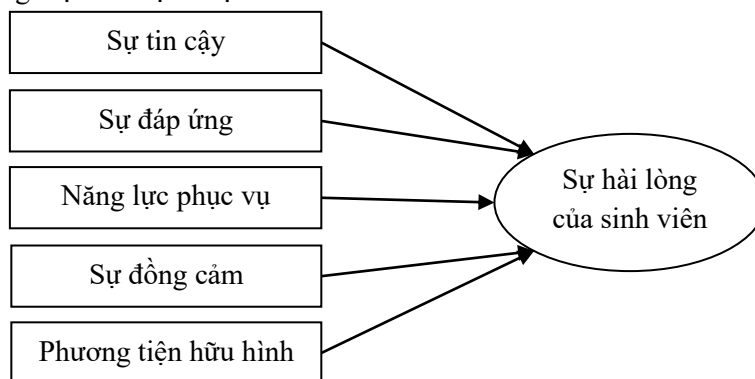
Ngoài các công cụ EFA và hồi quy tuyến tính bội, ví dụ như trong [9], nghiên cứu này sử dụng công cụ kiểm định so sánh 2 trung bình đa biến để so sánh sự hài lòng của nam và nữ sinh viên về chất lượng dịch vụ của thư viện.

Một điểm khác so với các nghiên cứu nói trên là nhóm tác giả đã lập chương trình trên mạng của Trường để thu thập mẫu trực tuyến thay vì dùng cách lấy mẫu truyền thống: phát và thu bảng hỏi.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Mô hình SERVQUAL được phát triển dựa trên lý luận rằng chất lượng dịch vụ được đánh giá bởi khoảng cách (gap) giữa chất lượng dịch vụ mà khách hàng mong đợi với chất lượng dịch vụ thực tế khách hàng nhận được. Mô hình này xem xét 5 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng: Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ, Đồng cảm, Phương tiện hữu

hình (Hình 1), sử dụng thang đo Likert 5 mức độ cho các cặp câu hỏi, trong đó có các biến quan sát liên quan đến chất lượng dịch vụ khách hàng mong đợi và các biến liên quan đến chất lượng khách hàng thực tế nhận được.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Mô hình SERVQUAL trong nghiên cứu này gồm các bước: (1) Thiết kế các bảng hỏi theo từng nhóm có tương quan với nhau và thu thập số liệu, (2) Đánh giá độ tin cậy thang đo, (3) Phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm xác định các nhân tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng dịch vụ, (4) Phân tích tương quan và hồi quy tuyến tính bội để đưa ra mô hình hồi quy tuyến tính phản ánh mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng dịch vụ, (5) Kiểm định so sánh sự hài lòng của nam và nữ sinh viên, (6) Rút ra các nhận xét từ kết quả xử lý số liệu nhận được ở các bước trên.

2.3. Thang đo các nhân tố

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện theo mô hình SERVQUAL cơ bản sử dụng các thang đo được xây dựng theo 6 nhóm biến [1]: Tin cậy, Đáp ứng, Đồng cảm, Phương tiện hữu hình, Năng lực phục vụ và Sự hài lòng chung. Tuy nhiên, khi áp dụng một số tác giả đã tăng số nhóm, như trong [9] xét 7 nhóm với tổng cộng 32 biến, ngoài các nhóm truyền thống trên, xét thêm nhóm Thư viện số, với ý định xem xét kỹ hơn yếu tố công nghệ số. Trong nghiên cứu của chúng tôi, 6 nhóm biến truyền thống được giữ nguyên, nhưng số biến trong từng nhóm được thiết kế thay đổi phù hợp với quan điểm của nhóm đề tài là chi tiết hóa các yếu tố được quan tâm, đặc biệt trong nhóm Phương tiện hữu hình có 12 biến và toàn bộ có 39 biến. 5 nhóm đầu là các nhóm được thiết kế tương ứng với 5 nhân tố ảnh hưởng đến nhân tố Sự hài lòng chung.

Nhân tố sự tin cậy gồm các biến quan sát sau:

TC1- Thư viện luôn thực hiện đúng những gì đã cam kết (giờ mở cửa và đóng cửa, gia hạn thẻ,...).

TC2- Thư viện luôn thực hiện dịch vụ ngay từ lần đầu (cập nhật ngay việc trả sách, ...).

TC3- Thư viện luôn thông tin đến người sử dụng chính xác và kịp thời.

TC4- Thư viện không để xảy ra bất kỳ một sai sót nào trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Nhân tố sự đáp ứng:

DU1- Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ người sử dụng.

DU2- Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giải đáp thắc mắc của người sử dụng.

DU3- Nhân viên thư viện luôn có mặt kịp thời khi người sử dụng cần.

DU4- Thủ tục mượn trả tài liệu được thực hiện dễ dàng, nhanh chóng.

Nhân tố năng lực phục vụ:

NLPV1- Phong cách phục vụ của nhân viên thư viện tạo sự tin tưởng cho người sử dụng.

NLPV2- Nhân viên thư viện luôn thân thiện với người sử dụng.

NLPV3- Nhân viên thư viện có đủ kiến thức để giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của người sử dụng.

NLPV4- Thư viện đảm bảo tính tin cậy của nguồn tài liệu.

NLPV5- Thư viện cung cấp đầy đủ hướng dẫn để tìm tài liệu.

NLPV6- Thư viện luôn cập nhật kịp thời nguồn tài liệu.

Nhân tố sự đồng cảm:

DC1- Thời gian hoạt động của thư viện rất thuận tiện cho người sử dụng.

DC2- Nhân viên thư viện luôn tỏ ra quan tâm đến người sử dụng.

DC3- Thư viện luôn đặt lợi ích của người sử dụng lên hàng đầu.

DC4- Nhân viên thư viện luôn hiểu rõ nhu cầu của người sử dụng.

DC5- Nhân viên thư viện luôn lắng nghe những yêu cầu của người sử dụng.

DC6- Nhân viên thư viện luôn tạo cho người sử dụng cảm giác thoải mái khi đến thư viện.

Nhân tố phương tiện hữu hình:

PTHH1- Trang thiết bị của thư viện rất hiện đại.

PTHH2- Nội thất bên trong thư viện được bố trí hợp lý, bắt mắt.

PTHH3- Trang phục của nhân viên thư viện rất gọn gàng, lịch sự.

PTHH4- Phòng đọc, phòng họp nhóm rộng rãi, thoáng mát.

PTHH5- Thiết bị phục vụ thủ tục mượn trả sách hoạt động tốt.

PTHH6- Tài liệu trong kho được sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp và hợp lý.

PTHH7- Địa điểm của thư viện rất thuận lợi.

PTHH8- Gửi xe để vào thư viện rất thuận tiện, an toàn.

PTHH9- Thư viện điện tử dễ sử dụng.

PTHH10- Thư viện điện tử có nguồn tài liệu rất phong phú.

PTHH11- Thư viện điện tử thường xuyên được cập nhật.

PTHH12- Trang web của thư viện trường hỗ trợ học tập rất hiệu quả.

PTHH13- Tốc độ đường truyền khi tải và xem tài liệu của thư viện điện tử rất nhanh.

Nhân tố sự hài lòng chung:

HL1- Hài lòng với sự nhiệt tình và cách ứng xử của nhân viên thư viện.

HL2- Hài lòng với phong cách phục vụ của nhân viên thư viện.

HL3- Hài lòng với trang thiết bị và cơ sở vật chất của thư viện.

HL4- Hài lòng với thủ tục và tổ chức phục vụ của thư viện.

HL5- Hài lòng với số lượng và cả chất lượng tài liệu của thư viện.

HL6- Hài lòng về chất lượng dịch vụ của thư viện của trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm, TP. Hồ Chí Minh.

2.4. Phương pháp chọn mẫu

Mẫu quan sát trong nghiên cứu được thu thập theo phương pháp thuận tiện phi xác suất. Sinh viên điền các thông tin và ghi điểm vào bảng hỏi trực tuyến trên mạng, phần mềm sử dụng ở đây được nhóm nghiên cứu, Trung tâm Quản lý chất lượng thiết kế nội dung và bộ phận Mạng thông tin viết chương trình và cài đặt trên mạng của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thống kê mô tả

Trong quá trình thu thập số liệu, nhóm đề tài nhận được 2830 trả lời bảng hỏi trực tuyến của sinh viên qua mạng của Trường. Tất cả các khoa với các loại hình đào tạo đều có sinh viên trả lời. Số sinh viên tham gia trả lời phụ thuộc vào số sinh viên của ngành học.

Với cỡ mẫu 2830, các phân tích thống kê sẽ phản ánh rất tốt ý kiến của sinh viên do đã vượt quá yêu cầu cỡ mẫu tối thiểu theo Hair *et al*: $N=5*m$, trong đó N là cỡ mẫu, m là số biến quan sát trong thang đo khái niệm [11]. Cụ thể, đề tài nghiên cứu với $m = 39$ biến, N cần có ít nhất là $5*39 = 195$ quan sát, nên cỡ mẫu 2830 đã vượt xa điều kiện này.

Bảng 1. Tần số và tỷ lệ sinh viên trả lời bảng hỏi

Tiêu chí	Chi tiết	Tần số	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	1064	38
	Nữ	1766	62
Ngành học	1. Công nghệ Chế biến Thủy sản_DH	88	3,1
	2. Công nghệ Chế tạo máy_DH	119	4,2
	3. Công nghệ Kỹ thuật Điện - Điện tử_DH	118	4,2
	4. Công nghệ Kỹ thuật Hóa học_DH	199	7,0
	5. Công nghệ Kỹ thuật Môi trường_DH	52	1,8
	6. Công nghệ Sinh học_DH	129	4,6
	7. Công nghệ Thông tin_DH	293	10,4
	8. Công nghệ Thực phẩm_DH	442	15,6
	9. Đảm bảo Chất lượng và An toàn thực phẩm_DH	161	5,7
	10. Kế toán_DH	217	7,7
	11. Quản trị Kinh doanh_DH	297	10,5
	12. Tài chính - Ngân hàng_DH	76	2,7
	13. Khác	579	20,5
Năm học	Năm 1	1078	38
	Năm 2	743	26
	Năm 3	727	22
	Năm 4	382	14

Sau khi chạy chương trình Thống kê mô tả, kết quả tổng hợp giá trị thang đo cho thấy giá trị trung bình của các thang đo nằm trong khoảng 3,527-4,464, độ lệch chuẩn của các thang đo dao động từ 0,4988 đến 0,9057. Như vậy, mỗi thang đo nhìn chung nhận được điểm trên trung bình.

3.2. Đánh giá độ tin cậy thang đo

Để đánh giá độ tin cậy của thang đo, trong nghiên cứu này sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Theo nhiều nhà nghiên cứu, khi hệ số Cronbach's Alpha có giá trị từ 0,8 trở lên đến gần 1 là thang đo tốt, ngược lại nếu dưới 0,6 là không đạt độ tin cậy [6]. Ngoài ra, các biến có hệ số tương quan biến-tổng nhỏ hơn 0,3 không đạt yêu cầu. Với kết quả chạy chương trình lần thứ nhất (Bảng 2), nhóm biến Sự đáp ứng có hệ số Cronbach's Alpha bằng $0,543 < 0,6$ nên bị loại. Trong nhóm Phương tiện hữu hình biến PTHH3 có hệ số tương quan biến-tổng có giá trị âm nên cũng bị loại.

Bảng 2. Bảng hệ số Cronbach's Alpha và tương quan biến-tổng

	Hệ số tương quan biến-tổng	Cronbach's Alpha nếu biến bị loại
1. Nhân tố sự tin cậy: Cronbach's Alpha = 0,857		
TC1	0,745	0,798
TC2	0,443	0,907
TC3	0,830	0,759
TC4	0,806	0,770
2. Nhân tố sự đáp ứng: Cronbach's Alpha = 0,546		
DU1	0,262	0,533
DU2	0,231	0,544
DU3	0,423	0,386
DU4	0,411	0,398
3. Nhân tố năng lực phục vụ: Cronbach's Alpha = 0,936		
NLPV1	0,793	0,926
NLPV2	0,821	0,922
NLPV3	0,842	0,920
NLPV4	0,825	0,922
NLPV5	0,817	0,923
NLPV6	0,759	0,930
4. Nhân tố sự đồng cảm: Cronbach's Alpha = 0,934		
DC1	0,742	0,930
DC2	0,847	0,917
DC3	0,828	0,919
DC4	0,848	0,916
DC5	0,832	0,919
DC6	0,736	0,931
5. Nhân tố phương tiện hữu hình: Cronbach's Alpha = 0,935		
PTHH1	0,428	0,910
PTHH2	0,515	0,906
PTHH3	-0,194	0,923

PTHH4	0,647	0,900
PTHH5	0,662	0,900
PTHH6	0,710	0,898
PTHH7	0,733	0,896
PTHH8	0,763	0,895
PTHH9	0,753	0,896
PTHH10	0,755	0,895
PTHH11	0,722	0,897
PTHH12	0,713	0,897
PTHH13	0,707	0,898
6. Nhân tố sự hài lòng chung: Cronbach's Alpha = 0,921		
HL1	0,788	0,904
HL2	0,810	0,901
HL3	0,808	0,901
HL4	0,825	0,899
HL5	0,755	0,909
HL6	0,655	0,921

3.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên

Mô hình nghiên cứu đề xuất 6 nhân tố và 39 biến quan sát, sau khi kiểm định Cronbach's Alpha loại 3 biến, còn lại 36 biến quan sát để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Trong phân tích EFA, kiểm định giả thuyết H_0 : “Các biến trong tổng thể không tương quan với nhau” dựa trên kết quả tính toán ở Bảng 3.

Bảng 3. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett

KMO và kiểm định Bartlett		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0,939
Kiểm định Bartlett	Chi-Bình phương	71612,624
	df	435
	Sig.	0,000

Từ Bảng 3, kiểm định Bartlett có Sig. = 0,000 < 0,05 nên bác bỏ H_0 , cho thấy các biến trong mỗi nhân tố có mối tương quan với nhau. Đồng thời hệ số KMO = 0,939 > 0,5 chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp [8].

Sau khi phân tích nhân tố, trích rút các biến bằng phương pháp thành phần chính và phép quay Varimax với điều kiện dừng là Eigenvalue ≥ 1 , kết quả cho thấy các biến có trọng số nhỏ là DC2, DC3 và PTHH1-PTHH6 bị loại, còn lại 20 biến tạo thành 4 nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng chung. 4 nhân tố nhận được này ứng với 4 thành phần chính đầu tiên có hệ số tải lớn nhất từ kết quả phân tích thành phần chính (Bảng 4.). Trong đó, các nhân tố mới được tạo ra gồm nhân tố Sự tin cậy gồm 4 biến: TC1-TC4; nhân tố Năng lực phục vụ có 6 biến: NLPV1-NLPV6; nhân tố Đồng cảm gồm 3 biến: DC4, DC5, DC6; cuối cùng, nhân tố Phương tiện hữu hình có 7 biến: PTHH7-PTHH13.

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Ma trận quay thành phần chính ^a					
Biến		Thành phần chính			
		1	2	3	4
TC1	Thư viện luôn thực hiện đúng những gì đã cam kết.			0,865	
TC2	Thư viện luôn thực hiện dịch vụ ngay từ lần đầu.			0,597	
TC3	Thư viện luôn thông tin đến người sử dụng chính xác và kịp thời.			0,914	
TC4	Thư viện không để xảy ra bất kỳ một sai sót nào trong quá trình cung cấp dịch vụ.			0,900	
NLPV1	Phong cách phục vụ của nhân viên thư viện tạo sự tin tưởng cho người sử dụng.		0,794		
NLPV2	Nhân viên thư viện luôn thân thiện với người sử dụng.		0,811		
NLPV3	Nhân viên thư viện có đủ kiến thức để giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của người sử dụng.		0,879		
NLPV4	Thư viện đảm bảo tính tin cậy của nguồn tài liệu		0,892		
NLPV5	Thư viện cung cấp đầy đủ hướng dẫn để tìm tài liệu.		0,877		
NLPV6	Thư viện luôn cập nhật kịp thời nguồn tài liệu.		0,773		
DC4	Nhân viên thư viện luôn hiểu rõ nhu cầu của người sử dụng.				0,756
DC5	Nhân viên thư viện luôn lắng nghe những yêu cầu của người sử dụng.				0,805
DC6	Nhân viên thư viện luôn tạo cho người sử dụng cảm giác thoải mái khi đến thư viện.				0,766
PTHH7	Địa điểm của thư viện rất thuận lợi.	0,747			
PTHH8	Gửi xe để vào thư viện rất thuận tiện, an toàn.	0,855			
PTHH9	Thư viện điện tử dễ sử dụng.	0,867			
PTHH10	Thư viện điện tử có nguồn tài liệu rất phong phú.	0,869			
PTHH11	Thư viện điện tử thường xuyên được cập nhật.	0,858			
PTHH12	Trang web của thư viện trường hỗ trợ học tập rất hiệu quả.	0,844			
PTHH13	Tốc độ đường truyền khi tải và xem tài liệu của thư viện điện tử rất nhanh.	0,845			

Phương pháp rút trích: Phân tích thành phần chính.

Phương pháp quay: Varimax với Kaiser chuẩn hóa.^a

a. Phép quay hoàn thành sau 6 lần lặp lại.

Bảng dưới đây cho thấy 4 nhân tố được trích ra có phương sai trích giải thích 74,966% > 50% sự thay đổi của biến phụ thuộc trong tổng thể, do vậy là đạt yêu cầu.

Bảng 5. Tổng phương sai được giải thích bởi các nhân tố

Nhân tố	Tổng bình phương trọng số trích		
	Tổng	% của phương sai	% phương sai tích lũy
1	7,203	36,013	36,013
2	4,239	21,193	57,206
3	2,549	12,745	69,951
4	1,003	5,014	74,966

4. PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH

4.1. Xác định biến độc lập và phụ thuộc

Để xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến mô tả ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên, cần xác định các biến độc lập và phụ thuộc. Dựa trên kết quả của phân tích nhân tố khám phá EFA (sau khi phân tích thành phần chính và xoay nhân tố) theo Lê Quang Hùng và Đinh Phi Hồ, các biến độc lập, còn gọi là các biến đại diện cho các nhân tố, có thể được tạo ra từ 4 nhóm biến của các nhân tố, mỗi biến độc lập bằng trung bình cộng của các biến trong nhóm tương ứng [15, 16]. Phương pháp này có ưu điểm là dễ hình dung và đặc biệt có thể kiểm tra tính cộng tuyến đã được cài đặt sẵn trên một số phần mềm. Để biểu hiện được nội dung của các biến đại diện, chúng được đặt tên như sau:

Biến SUTINCAY bằng trung bình cộng của các biến TC1-TC4; biến NLPHUCVU bằng trung bình cộng của các biến NLPV1-NLPV6; biến DONGCAM bằng trung bình cộng của các biến DC4, DC5, DC6; biến PTHUUHINH bằng trung bình cộng của các biến PTHH7-PTHH13; cuối cùng, biến phụ thuộc HAILONG được xác định bằng trung bình cộng của các biến HL1-HL6.

4.2. Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính

Sau khi chạy chương trình hồi quy tuyến tính lần thứ nhất với 5 biến trên, kết quả nhận được cho thấy hệ số tương quan $R = 0,832$ là khá lớn, vì vậy mô hình hồi quy tuyến tính thích hợp biểu diễn mối quan hệ phụ thuộc tuyến tính của biến phụ thuộc và các biến độc lập. Kết quả phân tích phương sai lần thứ nhất có $Sig. = 0,000 < 0,05$ nên bác bỏ giả thuyết rằng các hệ số hồi quy đồng nhất bằng không, nghĩa là mô hình hồi quy đang xét là phù hợp.

Tuy nhiên, khi xét đến ý nghĩa của hệ số hồi quy riêng phần thì thấy ở biến SUTINCAY có $Sig. = 0,124 > 0,05$ và hệ số chấp nhận $= 0,455 < 0,5$; biến NLPHUCVU có $Sig. = 0,244 > 0,05$ và hệ số chấp nhận $= 0,439 < 0,5$; vì vậy, độ tin cậy 2 biến này kém, đồng thời chúng có cộng tuyến với các biến khác, nên loại chúng khỏi mô hình.

Các biến còn lại được đưa vào chạy chương trình hồi quy lần thứ 2, kết quả nhận được ở các Bảng 6, 7 và 8 dưới đây.

Qua Bảng 6, hệ số tương quan tuyến tính $R = 0,832 > 0$ cho thấy tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc HAILONG với 2 biến độc lập PTHUUHINH và DONGCAM rất chặt chẽ và đồng biến; hệ số Durbin-Watson bằng 1,305, nằm trong khoảng 1-3, nên mô hình không có sự tự tương quan phần dư.

Bảng 6. Tổng hợp mô hình

Tổng hợp mô hình ^{a,b}									
Mô hình	R	R bình phương	R bình phương điều chỉnh	Các chỉ số thống kê thay đổi					Durbin-Watson
				R bình phương thay đổi	F thay đổi	df1	df2	Sig. F thay đổi	
1	0,832	0,691	0,691	0,691	3167,199	2	2827	0,000	1,305

a. Biến phụ thuộc: HAILONG

b. Các biến độc lập: (hệ số tự do), PTHUUHINH, DONGCAM

Bảng 7. Phân tích phương sai

Phân tích phương sai ^{a,b}						
Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.	
1	Hồi quy	1028,554	2	514,277	3167,199	0,000
	Phần dư	459,037	2827	0,162		
	Tổng cộng	1487,591	2829			

a. Biến phụ thuộc: HAILONG

b. Các biến độc lập: (Hệ số tự do), PTHUUHINH, DONGCAM

Theo kết quả phân tích phương sai (Bảng 7) để kiểm định giả thuyết “Tất cả các hệ số của mô hình đều bằng không” cho thấy Sig. = 0,000 < 0,05 nên bác bỏ giả thuyết này, nghĩa là có ít nhất một hệ số hồi quy khác không, vậy mô hình phù hợp.

Bảng 8. Các hệ số của mô hình hồi quy

Các hệ số hồi quy ^a								
Mô hình		Các hệ số chưa chuẩn hóa		Các hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Các chỉ tiêu thống kê về đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai
1	(Hệ số tự do)	0,434	0,047		9,249	0,000		
	DONGCAM	0,055	0,010	0,059	5,435	0,000	0,918	1,089
	PTHUUHINH	0,824	0,011	0,813	74,535	0,000	0,918	1,089

a. Biến phụ thuộc: HAILONG

Bảng 8 cho thấy các giá trị Sig. 0,000 < 0,05; hệ số chấp nhận lớn hơn 0,5 và hệ số phóng đại phương sai lớn hơn 1 nên mô hình không có hiện tượng cộng tuyến.

Từ các phân tích trên, phương trình hồi quy tuyến tính với hệ số chuẩn hóa Beta có dạng:

$$\text{HAILONG} = 0,059 \cdot \text{DONGCAM} + 0,813 \cdot \text{PTHUUHINH}.$$

Mô hình này có hệ số xác định $R^2 = 0,691$ (Bảng 6), nghĩa là mô hình phản ánh gần 70% độ biến thiên của nhân tố HAILONG, phần còn lại là do sai số và các nhân tố khác không có mặt trong mô hình. Hệ số hồi quy ở biến PTHUUHINH lớn nên nhân tố này có ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên, kế đến là nhân tố DONGCAM.

5. KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA 2 NHÓM SINH VIÊN NAM VÀ NỮ

Để trả lời câu hỏi: “Có sự khác biệt giữa sinh viên nam và nữ về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của thư viện Trường hay không?”, đầu tiên, từ các chỉ tiêu thống kê mô tả theo nhóm (Bảng 9) có thể thấy rằng giá trị trung bình về sự hài lòng của 2 nhóm là rất gần nhau: 3,6712 và 3,6556.

Bảng 9. Các chỉ tiêu thống kê mô tả về mức độ hài lòng của nam và nữ

Các chỉ tiêu thống kê theo nhóm					
	GIOITINH	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Trung bình sai số chuẩn
HAILONG	Nam	1063	3,6712	0,75088	0,02303
	Nữ	1767	3,6556	0,70936	0,01688

Tiếp theo, kiểm định Levene được sử dụng để so sánh 2 phương sai và kiểm định t so sánh 2 trung bình (Bảng 10). Cụ thể, kiểm định Levene với Sig. = 0,119 > 0,05 dẫn tới chấp nhận giả thuyết “Hai phương sai bằng nhau”; kiểm định t với Sig. (2-đuôi) = 0,580 > 0,05, suy ra chấp nhận giả thuyết “Hai trung bình bằng nhau”. Điều này cho thấy không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa hai nhóm sinh viên nam và nữ. Do đó, thư viện không cần lưu tâm đến vấn đề giới tính trong phục vụ sinh viên của Trường.

Bảng 10. Kiểm định so sánh trung bình mức độ hài lòng của 2 nhóm nam và nữ

Kiểm định sự độc lập của các mẫu và sự bằng nhau của các trung bình								
		Kiểm định Levene's về sự bằng nhau của các phương sai		Kiểm định t về sự bằng nhau của các trung bình				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-đuôi)	Khoảng tin cậy 95% của hiệu hai trung bình	
							Cận dưới	Cận trên
HAILONG	Giả định 2 phương sai bằng nhau	2,426	0,119	0,554	2828	0,580	-0,03962	0,07078
	Giả định 2 phương sai không bằng nhau			0,546	2137	0,585	-0,04041	0,07157

Tóm lại, kết quả phân tích nhân tố khám phá chỉ ra rằng mô hình phân tích nhận được so với mô hình đề xuất ban đầu chỉ còn 4 nhân tố. Nhân tố Đáp ứng (nhân viên thư viện luôn giúp sinh viên, giải đáp thắc mắc, có mặt kịp thời, thủ tục mượn tài liệu nhanh chóng) không còn có mặt trong mô hình, trong nhân tố Đồng cảm có 3 biến không còn hiện diện đó là DC1-DC3 (thời gian hoạt động thuận tiện, luôn quan tâm người sử dụng, đặt lợi ích người sử dụng lên hàng đầu), trong nhân tố Phương tiện hữu hình các biến PTHH1-PTHH6 (trang thiết bị hiện đại, ..., tài liệu ngăn nắp) cũng không còn tham gia vào mô hình. Điều này xảy ra có thể do không nhận được sự quan tâm đánh giá của sinh viên, do trùng lặp khái niệm nghiên cứu hoặc do sinh viên không phân biệt rõ 2 khái niệm, kéo theo sự tham gia của các biến này trong mô hình không có ý nghĩa thống kê, chẳng hạn như khái niệm “thư viện luôn đặt lợi ích người sử dụng lên hàng đầu” và “thư viện luôn quan tâm đến người sử dụng” có thể được hiểu là tương đương [7]. Để tránh các trường hợp trên, cần thiết kế và phát biểu rõ ràng, cô đọng các khái niệm trong các thang đo. 4 nhân tố còn lại tham gia vào mô hình phân

tích phản ánh 74,966% phương sai của số liệu quan sát, gồm những quan tâm cốt lõi của sinh viên trong việc sử dụng thư viện Trường.

Với kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy 2 nhân tố Phương tiện hữu hình và Sự đồng cảm có tỷ lệ ảnh hưởng gần 70% đến sự hài lòng của sinh viên. Nếu xét riêng từng nhân tố thì Phương tiện hữu hình có tỷ lệ ảnh hưởng là 93,2% và Sự đồng cảm có tỷ lệ 6,8% (tính theo phương pháp của Đinh Phi Hồ [16]). Điều này cho thấy sự hài lòng chủ yếu đến từ Phương tiện hữu hình. Đi sâu hơn vào các chi tiết của nhân tố Phương tiện hữu hình có thể thấy, 2 chỉ tiêu đầu tiên của Phương tiện hữu hình: “Địa điểm của thư viện” (PTHH7) và “Chỗ gửi xe” (PTHH8), là 2 chỉ tiêu sinh viên rất “hài lòng” vì vị trí thư viện và chỗ gửi xe ở ngay trung tâm khuôn viên Trường nên hết sức thuận tiện cho việc sử dụng. Còn 5 chỉ tiêu sau (PTHH9-PTHH13) liên quan đến thư viện điện tử và trang WEB của thư viện. Điều này cho thấy sinh viên rất quan tâm đến công nghệ số của thư viện, do tác động của việc họ đã hòa nhập nhanh chóng với thời đại 4.0. Ngoài ra, khi những điều quan trọng trên đã được đáp ứng thì sự “Đồng cảm” (ĐC4-ĐC6): Được “hiểu rõ”, “lắng nghe” và có “cảm giác thoải mái khi đến thư viện” là sự quan tâm tiếp theo của sinh viên.

Từ kết quả kiểm định về sự hài lòng của 2 giới tính, cùng với các nhận xét trên cho thấy nam và nữ sinh viên của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh đều hòa nhập tốt trong xu hướng sử dụng công cụ học tập số hiện đại.

6. KẾT LUẬN

6.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Mô hình nghiên cứu ban đầu đề xuất có 5 nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ của thư viện Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh bao gồm: Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình. Sau khi đánh giá độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá thì nhân tố Sự đáp ứng bị loại do hệ số tải thấp và hình thành 4 nhân tố: Sự tin cậy, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình.

Qua kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến cho thấy chất lượng phục vụ của thư viện Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh ảnh hưởng nhiều nhất bởi 2 nhân tố, được xếp theo thứ tự từ mạnh đến yếu là Phương tiện hữu hình và Sự đồng cảm.

Kết quả so sánh mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của thư viện Trường cho thấy không có sự khác biệt giữa 2 nhóm sinh viên nam và nữ.

Nhóm nghiên cứu đã xây dựng một công cụ trực tuyến trên mạng trường để lấy ý kiến của sinh viên về sự phục vụ của thư viện, dễ thực hiện, cập nhật thuận tiện, tốn ít thời gian và kinh phí nhưng có thể đưa ra kết quả chính xác.

6.2. Hàm ý quản trị

Trên cơ sở của đề tài, yếu tố quan trọng nhất để thư viện phục vụ hiệu quả cho việc học tập, nghiên cứu của sinh viên là Phương tiện hữu hình, vì vậy trong các danh mục đầu tư tiếp theo thì trọng điểm nên là phương tiện kỹ thuật số, mà tốc độ đường truyền và nguồn tài liệu phong phú được coi là đặc biệt quan trọng. Trong đó, sự đầu tư xây dựng mối liên kết giữa các thư viện trong khu vực và quốc tế sẽ đem lại lợi ích đáng kể: giúp gia tăng nguồn tài liệu, trao đổi kinh nghiệm hoạt động,... Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên cũng cần được đào tạo chuyên sâu để có kỹ năng phục vụ phù hợp, đây cũng chính là nội hàm của một thư viện hiện đại. Với nền tảng này, thư viện sẽ thu hút được sinh viên đến học tập, nghiên cứu và góp phần hình thành kỹ năng sử dụng thư viện của đội ngũ trí thức tương lai.

Dựa trên kết luận của nghiên cứu, yếu tố giới tính không cần thiết được đặt ra trong quy trình phục vụ của thư viện.

Công cụ lấy ý kiến sinh viên trực tuyến trên mạng của trường, được xây dựng trong nghiên cứu, nếu được đưa vào sử dụng, sẽ giúp cho việc thu thập và cập nhật thông tin theo xu hướng quản lý dịch vụ hiện đại thuận lợi hơn, qua đó thư viện có sự điều chỉnh kịp thời, phù hợp để luôn là người bạn đồng hành tin cậy đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh.

Lời cảm ơn: Nghiên cứu này do Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh bảo trợ và cấp kinh phí theo Hợp đồng số 94/HĐ-DCT ngày 07/11/2018.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Parsuraman A., Berry L. L., and Zeithaml V. A. - SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing* **64** (1) (1988) 12-40.
2. Aziri B. - Job Satisfaction: A literature review, *Mangement Research and Practice* **3** (4) (2011) 77-86.
3. Seth N., Deshmukh S.G., Vrat P. - Service Quality Models: A review, *International Journal of Quality and Reliability Management* **22** (9) (2015) 913-949.
4. Ciavolino E., Calcagni A. - Generalized cross entropy method for analysing the SERVQUAL model, *Journal of Applied Statistics* **42** (3) (2015).
5. Suresh Kumar P. K. - User satisfaction and service quality of the university libraries in Kerala, *International Journal of Information Dissemination and Technology* **2** (1) (2012) 24-30.
6. Nitecki D. A., Herson P. - Measuring service quality at Yale university libraries, *Journal of Academic Librarianship* **26** (4) (2000) 259-273.
7. Nguyễn Thị Mai Trang, Trần Xuân Thu Hương - Chất lượng dịch vụ thư viện so sánh giữa hai mô hình: Chất lượng kỹ thuật/chức năng và SERVQUAL, *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh* **13** (1) (2010) 62-72.
8. Velnamby V., Sivesan S. - Factor analysis of service quality in university libraries in Sri Lanka - An application of servqual model, *Industrial Engineering Letters* **3** (5) (2013) 40-49.
9. Nguyễn Thanh Tông - Đánh giá chất lượng dịch vụ Thư viện Trường Đại học Bạc Liêu, *Tạp chí khoa học Trường Đại học Cần Thơ* **44** (d) (2016) 86-93.
10. Nguyễn Cao Vân, Trần Thái Ninh, Ngô Văn Thứ - *Giáo trình Lý thuyết xác suất và Thống kê toán*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội (2012).
11. Hair Jr. J. F., Anderson R. E., Tatham R. L., Black W. C. - *Multivariate Data Analysis with Readings*, 3rd ed., Macmillan Publish Company, New York (1992).
12. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc - *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Tập 1 và 2, NXB Hồng Đức, TP.HCM (2008).
13. Ngô Văn Thứ, Nguyễn Mạnh Thế - *Giáo trình Thống kê thực hành (Với sự trợ giúp của SPSS và STATA)*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội (2015).
14. Trần Thị Kim Thu, Đỗ Văn Huân - *Giáo trình thống kê trong nghiên cứu thị trường*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội (2018).

15. Lê Quang Hùng - Phân tích dữ liệu trong kinh doanh, NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (2017).
16. Đinh Phi Hồ - Nghiên cứu định lượng trong kinh tế và viết bài báo khoa học, NXB Tài chính, TP. Hồ Chí Minh (2019).

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING LIBRARY SERVICE QUALITY OF HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF FOOD INDUSTRY

To Anh Dung^{1,2*}, Duong Hoang Kiet¹,
Nguyen Thi Thuy Ha¹, Nguyen Dinh Inh¹, Vu Thi Phuong¹
¹*Ho Chi Minh City University of Food Industry*
²*Tay Do University*
*Email: *anhdung.to2010@gmail.com*

The purpose of this study is to identify and evaluate the factors influencing library service quality of Ho Chi Minh City University of Food Industry. Based on the SERVQUAL model, the research proposed 5 factors affecting user satisfaction: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles. Using Exploratory Factor Analysis and Multivariate Regression methods on the survey of 2830 student samples, this study showed that the most affecting factors were Tangibles and Empathy. According to the result, some suggestions are made to improve the library service quality of Ho Chi Minh City University of Food Industry.

Keywords: Library service quality, satisfaction, factor, university.