

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỚI HỆ THỐNG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

STUDY STUDENT SATISFACTION WITH HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY LIBRARY SYSTEM

Kiểu Thị Thu Hằng¹, Nguyễn Thị Yến¹, Nguyễn Ngọc Thảo¹,
Nguyễn Thị Hoa¹, Dương Thị Tú Anh¹, Trần Thị Hằng^{2,*}

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đo lường và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại thư viện Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Số liệu được thu thập qua phỏng vấn 240 sinh viên sử dụng các dịch vụ thư viện với bảng câu hỏi soạn sẵn. Mô hình nghiên cứu được đề xuất dựa trên mô hình SERQUAL gồm sáu nhân tố với 11 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. Thống kê mô tả, chạy phân tích SPSS, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến được sử dụng trong nghiên cứu này. Kết quả cho thấy sự hài lòng của sinh viên chịu sự tác động cùng chiều của bốn yếu tố, theo thứ tự quan trọng: năng lực tự phục vụ, sự tin cậy, khả năng đáp ứng và sự đồng cảm. Sự hài lòng chung của sinh viên là 70,8%.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, thư viện, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

ABSTRACT

The study was conducted to measure and identify factors affecting student satisfaction with the quality of service at the Library of Hanoi University of Industry. The data was collected through interviews with 240 students using library services with pre-prepared questionnaires. The proposed research model is based on the six-factor SERQUAL model with 11 observed variables: Reliability, Responsiveness, Service Capacity, Empathy, Tangible Media, and Database. Descriptive statistics, run SPSS analysis, Cronbach's Alpha inspection, discovery factor analysis, and multivariate regression analysis used in this study. The results showed that student satisfaction was influenced in the same direction by four factors, in order of importance: self-service capacity, reliability, responsiveness, and empathy. Overall student satisfaction was 70.8%.

Keywords: Service quality, satisfaction, library, Hanoi University of Industry.

¹Lớp ĐH Kế toán 01 - K12, Khoa Kế toán - Kiểm toán, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

²Khoa Kế toán - Kiểm toán, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*Email: tranhangktdn@gmail.com

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

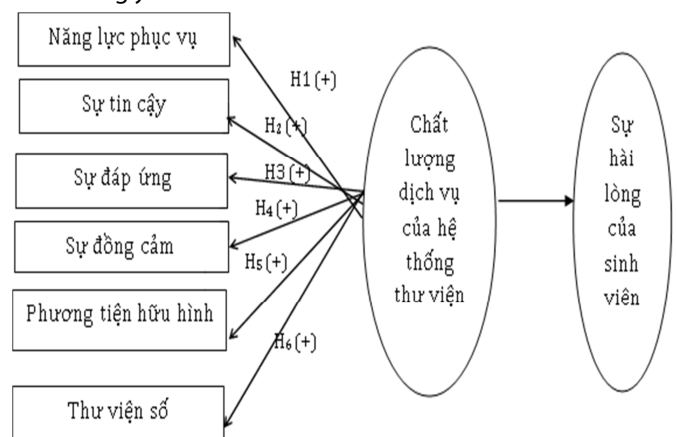
Có rất nhiều phương thức tiếp cận tri thức khác nhau mà chúng ta có thể tra cứu như thông qua sách vở, báo chí, internet, bài nghiên cứu, tin tức, giảng dạy từ thầy cô, học hỏi từ những thế hệ trước hoặc tìm đến nguồn tài liệu

phong phú từ thư viện. Thư viện Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội với nguồn tri thức phong phú đã hỗ trợ đắc lực cho sinh viên trong việc học tập góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của trường. Để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với thư viện trường, nhóm tác giả đã có nghiên cứu, tìm hiểu đánh giá sự hài lòng của sinh viên, từ đó rút ra những giải pháp giúp Thư viện hoạt động ngày một tốt hơn.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thang đo

Nghiên cứu 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 Tông (2016), Lưu Tiến Thuận và Ngô Thị Huyền (2013). 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

2.2. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và khảo sát online bằng câu hỏi được thiết kế theo form nhóm lập sẵn.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), nghiên cứu có số quan sát các biến độc lập tổng cộng là 11 nên số quan sát tối thiểu từ $11 * 5 = 55$. 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 sẽ rất cao, nên số bảng câu hỏi dự phòng phát ra là gấp 2,5 lần số mẫu tối thiểu, tức là 140 bảng câu hỏi.

2.3. Phương pháp phân tích số liệu

Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu và giải quyết các mục tiêu nghiên cứu. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được xây dựng bằng kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha, Kiểm tra hệ số KMO; Tổng phương sai trích; Giá trị Eigenvalues; Hệ số tải nhân tố để kiểm định độ giá trị hội tụ và độ giá trị phân biệt của các thang đo. Sau khi thực hiện phân tích SPSS sẽ là kiểm định các giả thuyết đề ra trong mô hình nghiên cứu bằng phương pháp phân tích hồi quy đa biến nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với CLDV thư viện.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. 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 1.

Bảng 1. Thống kê tần số chuyên ngành

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	121	51,9	51,9	51,9
2	12	5,2	5,2	57,1
3	12	5,2	5,2	62,2
4	9	3,9	3,9	66,1
5	19	8,2	8,2	74,2
6	11	4,7	4,7	79,0
7	11	4,7	4,7	83,7
8	7	3,0	3,0	86,7
9	3	1,3	1,3	88,0
10	6	2,6	2,6	90,6
11	22	9,4	9,4	100,0
Total	233	100,0	100,0	

(Nguồn: Kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

Theo bảng 1, trong 233 mẫu nghiên cứu, chuyên ngành kế toán có 121 sinh viên tham gia (chiếm 51,9%) đây là chuyên ngành có số lượng sinh viên lấy mẫu nhiều nhất, tiếp đến là chuyên ngành tài chính ngân hàng có 22 sinh

viên (chiếm 9,4%), chuyên ngành điện tử có 19 sinh viên (chiếm 8,2%), chuyên ngành kiểm toán và tự động hóa đều có 12 sinh viên (đều chiếm 5,2%), chuyên ngành điện tử và công nghệ may đều có 11 sinh viên (đều chiếm 4,7%), chuyên ngành công nghệ ô tô có 9 sinh viên (chiếm 3,9%), chuyên ngành công nghệ hóa có 7 sinh viên (chiếm 3,0%), chuyên ngành cơ khí có 6 sinh viên (chiếm 2,6%) và chuyên ngành ngôn ngữ Anh có 3 sinh viên (chiếm 1,3%).

3.2. 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.

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

Trong thang đo “Năng lực phục vụ”, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 và thang đo có độ tin cậy cao. Thành phần “Năng lực phục vụ” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,925. Các hệ số Cronbach’s Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay nhân tố.

Trong thang đo “Sự tin cậy”, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 và thang đo có độ tin cậy cao. Thành phần “Sự tin cậy” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,828. Các hệ số Cronbach’s Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay nhân tố.

Trong thang đo “Sự đáp ứng”, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 và thang đo có độ tin cậy cao. Thành phần “Sự đáp ứng” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,827. Các hệ số Cronbach’s Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay nhân tố.

Trong thang đo “Sự thông cảm”, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 và thang đo có độ tin cậy cao. Thành phần “Sự thông cảm” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,879. Các hệ số Cronbach’s Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay nhân tố. Trong thành phần “Sự thông cảm” nếu loại TA5 đi thì Cronbach’s Alpha sẽ tăng lên. Tuy nhiên Cronbach’s Alpha của thành phần này đã tốt rồi nên không cần thiết phải loại biến này ra, mà giá trị quan trọng của biến là nằm trong giá trị nội dung.

Trong thang đo “Phương tiện hữu hình” tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 và thang đo có độ tin cậy cao. Thành phần “Phương tiện hữu hình” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,908. Các hệ số Cronbach’s Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay nhân tố.

Trong thang đo “Thư viện số”, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 và thang đo có độ tin cậy cao. Thành phần “Thư viện số” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,891. Các hệ số Cronbach’s Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay nhân tố.

Trong thang đo “Sự hài lòng”, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3 và thang đo có độ tin cậy cao. Thành phần “Sự hài lòng” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,902. Các hệ số Cronbach’s Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay nhân tố.

Tóm lại, giá trị Cronbach’s Alpha của các thang đo phù hợp để tiến hành phân tích nhân tố.

Bảng 2. Kết quả kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha các thang đo

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PV – Năng lực phục vụ (Cronbach's Alpha = 0,925)				
PV1	15,70	8,866	0,836	0,902
PV2	15,91	8,927	0,827	0,904
PV3	15,93	8,806	0,826	0,904
PV4	15,86	9,360	0,758	0,917
PV5	15,70	9,373	0,777	0,914
TC – Sự tin cậy (Cronbach's Alpha = 0,828)				
TC1	7,78	2,010	0,710	0,739
TC2	7,90	2,038	0,699	0,750
TC3	7,92	2,015	0,650	0,800
DU – Sự đáp ứng (Cronbach's Alpha = 0,827)				
DU1	3,40	0,732	0,634	0,790
DU2	3,35	0,669	0,616	0,802
DU3	3,40	0,689	0,737	0,746
DU4	3,37	0,682	0,638	0,788
TA – Sự thông cảm (Cronbach's Alpha = 0,879)				
TA1	15,01	8,853	0,720	0,852
TA2	15,20	8,920	0,760	0,845
TA3	15,28	8,236	0,787	0,835
TA4	15,18	8,280	0,796	0,833
TA5	15,39	8,792	0,544	0,900
HL – Phương tiện hữu hình (Cronbach's Alpha = 0,908)				
PT1	23,74	13,780	0,676	0,899
PT2	23,92	13,317	0,695	0,897
PT3	23,82	12,625	0,772	0,889
PT4	23,80	12,722	0,769	0,889
PT5	23,70	13,149	0,759	0,890
PT6	23,71	13,337	0,738	0,893
PT7	23,59	13,751	0,657	0,901

TV – Thư viện số (Cronbach's Alpha = 0,891)				
TS1	15,43	6,867	0,700	0,874
TS2	15,60	6,612	0,674	0,881
TS3	15,53	6,595	0,777	0,857
TS4	15,55	6,680	0,703	0,874
TS5	15,58	6,444	0,821	0,847
HL – Sự hài lòng (Cronbach's Alpha = 0,902)				
HL1	15,32	8,252	0,759	0,881
HL2	15,39	8,092	0,638	0,909
HL3	15,40	7,715	0,820	0,867
HL4	15,34	7,647	0,837	0,863
HL5	15,38	7,944	0,747	0,883

(Nguồn: Tổng hợp kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích cho thấy hệ số KMO có giá trị bằng 0,795, thỏa mãn điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1,0$. Như vậy, phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett cho thấy hệ số sig. = 0,000 < 0,05, chứng tỏ các biến trong tổng thể có mối liên quan với nhau và dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp.

Hệ số eigenvalues = 1,059 > 1 cho thấy sự hội tụ của nhân tố. Hệ số tải nhân tố trong bảng hệ số nhân tố sau khi xoay phải đảm bảo có hệ số nhân tố > 0,5, có 14 biến bị loại do hệ số tải < 0,5 là: PV1; PV2; PV3; PV4; PT3; PT4; PT6; PT7; TA1; TA2; TA3; TA4 và TA5.

Hệ số phương sai trích là 70,82 cho biết các nhân tố trong bảng 3 giải thích được 70,82% độ biến thiên của dữ liệu.

a. Để tiếp tục phân tích hồi quy, các nhân tố trong phép xoay được ký hiệu thành các nhóm như sau:

- Thành phần thứ nhất gồm 5 biến TS5, TS3, TS1, TS4 và TS2 được ký hiệu là F1 đặt tên là Thư viện số.
- Thành phần thứ hai gồm 4 biến TC1, TC2, PV5 và TC3 được ký hiệu là F2 đặt tên là Sự tin cậy.
- Thành phần thứ ba gồm 4 biến DU3, DU1, DU4 và DU2 được ký hiệu là F3 đặt tên là Sự đáp ứng.
- Thành phần thứ tư gồm 2 biến PT2 và PT1 được ký hiệu là F4 đặt tên là Phương tiện hữu hình.

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố với biến độc lập

STT	Thành phần	1	2	3	4
1	TS5	0,896			
2	TS3	0,857			
3	TS1	0,811			
4	TS4	0,807			
5	TS2	0,790			

6	TC1		0,859		
7	TC2		0,849		
8	PV5		0,794		
9	TC3		0,740		
10	DU3			0,868	
11	DU1			0,795	
12	DU4			0,784	
13	DU2			0,780	
14	PT2				0,851
15	PT1				0,838
Hệ số phương sai trích = 70,82					
Eigenvalues = 1,059					
KMO = 0,795; Sig. = 0,000					

(Nguồn: Tổng hợp kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

Kết quả phân tích cho thấy:

Kết quả phân tích cho thấy hệ số KMO có giá trị bằng 0,795, thỏa mãn điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1,0$. Như vậy, phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett cho thấy hệ số sig. = 0,000 < 0,05, chứng tỏ các biến trong tổng thể có mối liên quan với nhau và dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp.

Hệ số eigenvalues = 1,059 > 1 cho thấy sự hội tụ của nhân tố. Hệ số tải nhân tố trong bảng hệ số nhân tố sau khi xoay phải đảm bảo có hệ số nhân tố > 0,5, có 14 biến bị loại do hệ số tải < 0,5 là: PV1; PV2; PV3; PV4; PT3; PT4; PT6; PT7; TA1; TA2; TA3; TA4 và TA5.

Hệ số phương sai trích là 70,82 cho biết các nhân tố trong bảng 3 giải thích được 70,82% độ biến thiên của dữ liệu.

b) Để tiếp tục phân tích hồi quy, các nhân tố trong phép xoay được ký hiệu thành các nhóm như sau:

- Thành phần thứ nhất gồm 5 biến TS5, TS3, TS1, TS4 và TS2 được ký hiệu là F1 đặt tên là Thư viện số.

- Thành phần thứ hai gồm 4 biến TC1, TC2, PV5 và TC3 được ký hiệu là F2 đặt tên là Sự tin cậy.

- Thành phần thứ ba gồm 4 biến DU3, DU1, DU4 và DU2 được ký hiệu là F3 đặt tên là Sự đáp ứng.

- Thành phần thứ tư gồm 2 biến PT2 và PT1 được ký hiệu là F4 đặt tên là Phương tiện hữu hình.

Khi đó bảng kiểm định Cronbach's Alpha các nhóm như bảng 4.

Kết quả phân tích cho thấy:

- Tất cả các biến của thành phần F1 - Thư viện số đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha = 0,891, các hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của nhóm.

- Tất cả các biến của thành phần F2 - Sự tin cậy đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số

Cronbach's Alpha = 0,848, các hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của nhóm.

- Tất cả các biến của thành phần F3 - Sự đáp ứng đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha = 0,827, các hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của nhóm.

- Tất cả các biến của thành phần F4 - Phương tiện hữu hình đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha = 0,762.

Bảng 4. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha các nhóm

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F1 – Thư viện số (Cronbach's Alpha = 0,891)				
TS1	15,43	6,867	0,700	0,874
TS2	15,60	6,612	0,674	0,881
TS3	15,53	6,595	0,777	0,857
TS4	15,55	6,680	0,703	0,874
TS5	15,58	6,444	0,821	0,847
F2 – Sự tin cậy (Cronbach's Alpha = 0,848)				
TC1	11,85	4,068	0,732	0,788
TC2	11,97	4,086	0,730	0,789
TC3	11,99	4,146	0,650	0,823
PV5	11,80	4,188	0,638	0,828
F3 – Sự đáp ứng (Cronbach's Alpha = 0,827)				
DU1	3,40	0,732	0,634	0,790
DU2	3,35	0,669	0,616	0,802
DU3	3,40	0,689	0,737	0,746
DU4	3,37	0,682	0,638	0,788
F4 – Phương tiện hữu hình (Cronbach's Alpha = 0,762)				
PT1	3,79	0,578	0,619	. ⁰
PT2	3,97	0,482	0,619	. ⁰

(Nguồn: Tổng hợp kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

Trên cơ sở của phân nhóm về nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên, các giả thuyết của mô hình được xây dựng lại như sau:

Giả thuyết H1: Sinh viên đánh giá Thư viện số càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

Giả thuyết H2: Sinh viên đánh giá Sự tin cậy càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

Giả thuyết H3: Sinh viên đánh giá Sự đáp ứng càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

Giả thuyết H4: Sinh viên đánh giá Phương tiện hữu hình càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

c) Phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng

Bảng 5. Kiểm định KMO của thang đo sự hài lòng

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,836
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	803,018
	10
	0,000

(Nguồn: Kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc Sự hài lòng: nhân tố có giá trị hệ số KMO = 0,836, kiểm định Bartlett cho giá trị Sig. = 0,000.

Hệ số phương sai trích bằng 72,566 cho thấy các nhân tố được đưa ra từ phân tích có thể giải thích được 72,566% sự biến thiên của dữ liệu.

Hệ số Eigenvalues = 3,628 > 1 cho thấy sự hội tụ cao của nhân tố đưa ra từ phép phân tích nhân tố.

Các biến phụ thuộc chỉ đưa ra một nhân tố từ phép phân tích, điều này cho thấy các biến quan sát trong thang đo Sự hài lòng có khả năng biểu diễn tốt đối với khái niệm về Sự hài lòng.

3.2.3. Phân tích hồi quy đa biến

Phân tích hồi quy sẽ được tiến hành với bốn biến độc lập: F1, F2, F3, F4 và biến phụ thuộc SAT thông qua công thức: $SAT = f(F1, F2, F3 \text{ và } F4)$. Trong đó, SAT là biến phụ thuộc; F1, F2, F3 và F4 là biến độc lập.

Xem xét sự tác động của các yếu tố như thế nào đến mức độ hài lòng chung một cách trực tiếp sẽ được thực hiện bằng phương trình hồi quy tuyến tính sau:

$$SAT = b_0 + b_1F1 + b_2F2 + b_3F3 + b_4F4 + e_i$$

Trong đó, các biến được xác định bằng cách tính điểm của các nhân tố.

Nhân tố i được xác định: $F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + \dots + W_{ik}X_k$

W_{ik} : Hệ số nhân tố được trình bày trong ma trận hệ số nhân tố

X_i : biến quan sát

Kiểm định hệ số hồi quy

Bảng 6. Kết quả hồi quy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,258	0,379		0,682	0,496		
	F1	0,072	0,054	0,066	1,328	0,186	0,975	1,025
	F2	0,357	0,059	0,339	6,085	0,000	0,768	1,302
	F3	0,058	0,130	0,023	0,450	0,653	0,942	1,061
	F4	0,469	0,059	0,441	7,891	0,000	0,765	1,307

(Nguồn: Kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

Trong bảng 3.7, F2 và F4 có giá trị Sig. = 0,000 nên các nhân tố F2 và F4 tương quan với mức độ 100%, Sig. của F1 = 0,186 và F3 = 0,653 nên không tương quan với SAT. Đồng thời, giá trị VIF < 10 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình.

- Kiểm định mức độ giải thích của mô hình

Bảng 7. Tóm tắt mô hình

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,675 ^a	0,456	0,446	0,51770

a. Predictors: (Constant), F4, F1, F3, F2

b. Dependent Variable: SAT

Giá trị R² hiệu chỉnh là 0,446, như vậy 44,6% thay đổi của sự hài lòng của sinh viên được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình.

- Kiểm định sự phù hợp của mô hình:

Bảng 8. Phân tích phương sai ANOVA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51,137	4	12,784	47,700	0,000 ^a
	Residual	61,107	228	0,268		
	Total	112,244	232			

(Nguồn: Kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

Kiểm định ANOVA cho giá trị Sig. = 0,000 < 0,01. Như vậy, mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế. Nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 99%.

- Kiểm định phương sai phần dư

Ngoài ra, thông qua kiểm định Spearman phương sai phần dư, mức ý nghĩa Sig. của các biến F2; F4 lần lượt là 0,558; 0,623, đều lớn hơn 0,05.

Qua kiểm định các thông số của mô hình hồi quy đa biến, có hai biến là F2 và F4 có giá trị Sig. < 0,05, với kiểm định ANOVA chứng tỏ các giá trị trên phù hợp với mô hình phân tích và nhận các giá trị đó làm biến độc lập. Mô hình giải thích 44,6% sự hài lòng của sinh viên trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Thông qua kiểm định tính phù hợp của mô hình đối với các biến, hiện tượng đa cộng tuyến và tương quan, cho thấy các biến F2 và F4 có ý nghĩa thống kê. Khi đó, phương trình hồi quy tuyến tính giữa 2 thành phần và biến phụ thuộc Sự hài lòng như sau: $SAT = 0,357 \cdot F2 + 0,469 \cdot F4$

Trong đó: F2: Sự tin cậy; F4: Phương tiện hữu hình; SAT: Sự hài lòng.

Bảng 9. Kết quả phân tích phương sai ANOVA

Correlations			ABSRES	F2	F4
Spearman's rho	ABSRES	Correlation Coefficient	1,000	0,039	-0,032
		Sig. (2-tailed)	.	0,558	6,623
		N	233	233	233
	F2	Correlation Coefficient	0,039	1,000	0,451**
		Sig. (2-tailed)	0,558	.	0,000
		N	233	233	233
	F4	Correlation Coefficient	-0,032	0,451**	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,623	0,000	.
		N	233	233	233

** Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

(Nguồn: Kết quả chạy SPSS của nhóm tác giả)

Trên cơ sở của mô hình hồi quy về sự hài lòng của sinh viên, kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình được nhận định như sau:

Giả thuyết H1: Sinh viên đánh giá *Thư viện số* càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên: Không chấp nhận

Giả thuyết H2: Sinh viên đánh giá *Sự tin cậy* càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên: Chấp nhận

Giả thuyết H3: Sinh viên đánh giá *Sự đáp ứng* càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên: Không chấp nhận

Giả thuyết H4: Sinh viên đánh giá *Phương tiện hữu hình* càng cao thì sẽ làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên: Chấp nhận

Trong mô hình hồi quy này, có 44,6% biến thiên của sự hài lòng giải thích bởi 2 biến độc lập, còn lại 55,4% biến thiên được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình.

So với mô hình ban đầu, mô hình phân tích chỉ còn lại hai nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Thành phần *Sự tin cậy* và *năng lực phục vụ* được gom thành một nhân tố cho thấy rằng sinh viên nhận định về hai thành phần này có cùng khái niệm. Việc trùng lặp các khái niệm nghiên cứu hoàn toàn có thể xảy ra, việc này đã được đề xuất trong bài nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương (2010).

Tóm lại, qua phân tích mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên, có hai nhân tố tác động đến sự hài lòng theo thứ tự: *Sự tin cậy*, *Phương tiện hữu hình*. Trên cơ sở đó, nhà trường có cách tác động để làm cho sự hài lòng của sinh

viên tăng lên, đem đến môi trường học tập thuận lợi và đầy đủ hơn cho sinh viên.

4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. 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, kết quả nghiên cứu đã xác định được hai nhóm nhân tố tác động mạnh đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm thư viện trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội là: *Sự tin cậy* và *Phương tiện hữu hình*, tất cả các nhóm này có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng. Hai nhóm nhân tố này giải thích 44,6% biến thiên của sự hài lòng. Nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên là *sự tin cậy*.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu cung cấp căn cứ khoa học thực tiễn cho việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ tại Trung tâm thư viện trường Đại học Công nghiệp Hà Nội qua việc nhấn mạnh và quan tâm đến hai nhân tố quan trọng: *Sự tin cậy* và *Phương tiện hữu hình*. Đây là cơ sở giúp trường Đại học Công nghiệp Hà Nội nâng cao hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng của nhà trường nói chung và của thư viện nói riêng.

4.2. Đề xuất

Tổ chức những đợt giao lưu học hỏi với các thư viện hiện đại trong cả nước, những thư viện hoạt động hiệu quả cao, mở các lớp tập huấn, cử cán bộ đi đào tạo hoặc tạo điều kiện cho những cán bộ muốn học thêm nâng cao trình độ, khuyến khích tinh thần tự học của cán bộ để tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao cho thư viện. Đồng thời, thường xuyên quan tâm, động viên khích lệ đến đời sống tinh thần của cán bộ thư viện, làm cho họ ngày càng tin tưởng và phấn đấu vì công việc hơn nữa, yên tâm công tác và nâng cao hơn nữa trách nhiệm, tinh thần sáng tạo trong công việc. Đào tạo cán bộ có phong cách làm việc chuyên nghiệp, thái độ đối với bạn đọc luôn nhiệt tình, lịch sự, cởi mở, thân thiện, coi bạn đọc là trung tâm, là chủ thể của hoạt động, còn cán bộ thư viện là người phục vụ.

Nâng cao chất lượng bộ máy tra cứu, đường truyền mạng để đảm bảo việc tra cứu được nhanh chóng, chính xác; tin tức cập nhật nhanh, đầy đủ, tránh làm mất nhiều thời gian chờ đợi của bạn đọc. Đây vừa là mục tiêu, vừa là giải pháp quan trọng, góp phần phát nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc.

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 học 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, tự đọc.

Đẩy mạnh chính sách marketing: Thư viện cần tìm ra cách để người dùng tin nhận biết được các sản phẩm và dịch vụ của mình có những yếu tố nào ưu việt hơn để tạo nên lợi thế cạnh tranh so với các nơi khác;

Tổ chức nhiều hoạt động như câu lạc bộ thư viện, tổ chức các ngày hội thông tin kết hợp triển lãm các sản phẩm thông tin mới do các chuyên gia hay bạn đọc đóng góp, hoặc tổ chức triển lãm giới thiệu sách theo một chủ đề/nhân vật và giao lưu với tác giả,...Đẩy mạnh công tác liên lạc đến với bạn đọc hoặc nhóm bạn đọc bằng kỹ năng cá nhân và tính chuyên nghiệp của cán bộ thư viện.

Tăng cường đầu tư để bổ sung nguồn lực thông tin. (cả tài liệu in truyền thống, tài liệu điện tử và tài liệu số). xúc tiến việc xây dựng các loại CSDL toàn văn đặc biệt quan trọng như CSDL toàn văn giáo trình, tài liệu tham khảo, bài giảng, đề cương chi tiết các môn học, ngành học mà nhà trường đang đào tạo. Đặc biệt phải có cơ chế để thu hút nguồn lực nội sinh đó là các luận án, luận văn, các báo cáo khoa học, các kỷ yếu khoa học, giáo trình của giảng viên nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Lê Thùy Dung, 2020. *Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc ở thư viện Học viện chính trị*. Học viện Chính trị.

[2]. Trần Anh Dũng. *Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác phục vụ dạy và học của Trung tâm Thông tin - Thư viện*. trường Đại học Tây Bắc

[3]. Nguyễn Hoàng Giang, Trần Kiều Nga, 2019. *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Tây Đô*.

[4]. Nguyễn Thanh Tông, 2016. *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Bạc Liêu*. Luận văn thạc sĩ kinh tế Trường Đại học Tây Đô.