

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÙNG TIN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG CĐSP TT HUẾ

HỨA VĂN THÀNH
TRẦN THÁI
ĐỖ THỊ BÍCH THUẬN*

Title: Evaluate student satisfaction about quality services of the Thua Thien Hue College of Education

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, Thư viện, Trường Cao đẳng Sư phạm Thừa Thiên Huế

Keywords: Service quality, satisfaction, Library, Thua Thien Hue College of Education

ABSTRACT: The research was conducted to measure and identify factors that influence student satisfaction about quality services of Thua Thien Hue College of Education Library. The data was collected by direct interviews with 300 teachers and students who used services at this Library. The descriptive statistics, Cronbach's alpha test, Exploratory and Confirmatory Factor Analysis and Structural Equation Modeling were used in this study. The results show that the student satisfaction of quality services was positively influenced by three important factors, following in order as empathy, responsiveness and assurance. The results also reveal that several services need to be effectively informed to the students.

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 của Thư viện trường CĐSP TT Huế. Số liệu được thu thập qua phỏng vấn 300 cán bộ giảng viên và sinh viên sử dụng các dịch vụ tại Thư viện. Thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích nhân tố khẳng định và mô hình cấu trúc tuyến tính được sử dụng trong nghiên cứu này. Kết quả cho thấy sự hài lòng của sinh viên chịu sự tác động cùng chiều của 4 yếu tố, theo thứ tự quan trọng: sự hữu hình, sự đáp ứng, sự đảm bảo và sự tin cậy. Ngoài ra, một số dịch vụ cần được thông tin đầy đủ đến sinh viên một cách hiệu quả.

*Tóm tắt công trình nghiên cứu khoa học cấp trường năm 2014-2016

1. GIỚI THIỆU

Trong giai đoạn toàn cầu hóa và hòa cùng xu thế phát triển chung của thời đại, thì hệ thống giáo dục đào tạo trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng ngày càng được quan tâm chú trọng phát triển ngày một mạnh mẽ hơn. Một xã hội càng phát triển thì càng đòi hỏi con người phải có kiến thức và trình độ cao, nên nhu cầu được trau dồi, bổ sung và nâng cao kiến thức để đáp ứng kịp thời sự phát triển của xã hội cũng được quan tâm nhiều hơn. Có thể nói chất lượng của hệ thống giáo dục là kết quả phản ánh một cách tổng quan của nhiều yếu tố cấu thành như: chất lượng của chương trình đào tạo, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, trình độ của đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhận thức của sinh viên, công cụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu khoa học,... Bên cạnh đó, việc tạo ra các dịch vụ cho người dùng tin (NDT) có điều kiện học tập, nghiên cứu, giảng dạy và sinh hoạt cũng rất được chú trọng.

Với những đòi hỏi ngày càng khắt khe từ thực tế đã yêu cầu sự năng động nhiều hơn trong học tập và chủ động từ phía NDT, thư viện trường là nơi NDT có thể học tập, nâng cao trình độ và kiến thức cho bản thân. Là nơi hỗ trợ cho việc tìm kiếm và trang bị tài liệu phục vụ học tập, giảng dạy cũng như những dịch vụ khác, Trung tâm Hỗ trợ học – Thư viện điện tử là thành tố đóng một vai trò hết sức quan trọng trong việc góp phần nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo của Trường. Tuy nhiên, chất lượng các dịch vụ tại Thư viện có phục vụ tốt nhất và đáp ứng cho nhu cầu học tập, giảng dạy của NDT hay không? Cơ sở vật chất, tài liệu học tập, cách thức hoạt động có đảm bảo đủ điều kiện cho NDT học tập trau dồi kiến thức và nghiên cứu hay không? Đó là những vấn đề đang cần được quan tâm và cho đến nay chưa có một nghiên cứu chính thức nào tại Trường CĐSP TT Huế được thực hiện để trả lời các câu hỏi trên. Chính vì vậy, đề tài nghiên cứu “*Đánh giá mức độ hài lòng của NDT đối với chất lượng dịch vụ tại Thư viện Trường CĐSP TT Huế*” được thực hiện nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng và đo lường mức độ hài lòng của NDT đối với chất lượng dịch vụ của Thư viện nhằm đề ra các giải pháp duy trì và nâng cao sự hài lòng của NDT đối với chất lượng dịch vụ tại Thư viện.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Khái niệm dịch vụ

Theo Kotler và Armstrong (2004), dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố, mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng. 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”.

2.2 Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rất rộng và phức tạp, phản ánh tổng hợp các nội dung kinh tế, kỹ thuật và xã hội. Theo Edvardsson, Thomsson & Ovretveit (1994) cho rằng chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và

làm thoả mãn nhu cầu của họ. Còn theo Parasuraman *et al.* (1985), dẫn theo Nguyễn Đình Thọ và *ctv.*, 2003 thì cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ.

2.3 Sự hài lòng

Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ 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. Còn theo Zeithaml and Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ. Oliver và Bearden (1995) thì lại cho rằng sự hài lòng của khách hàng là một nhiệm vụ của doanh nghiệp thể hiện qua mối quan hệ giữa những giá trị của sản phẩm, dịch vụ đó so với những mong đợi trước đó của khách hàng về chúng. Nhìn chung, theo Parasuraman *et al.* (1991), có năm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng (1) Độ tin cậy (Reliability), (2) Mức độ đáp ứng (Responsiveness), (3) Sự đảm bảo (Assurance), (4) Sự cảm thông (Empathy), (5) Phương tiện hữu hình (Tangible).

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

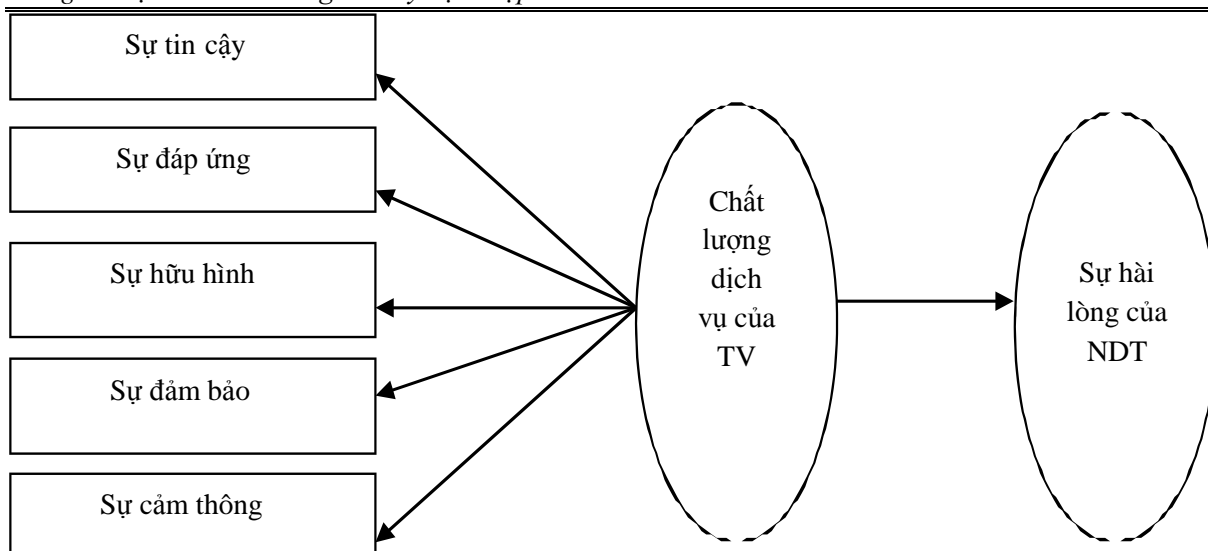
Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000). Cronin & Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận rằng cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn. Nghĩa là chất lượng dịch vụ được xác định bởi nhiều nhân tố khác nhau, là một phần nhân tố quyết định của sự hài lòng (Parasuraman *et al.*, 1985, 1988).

2.5 Mô hình nghiên cứu lý thuyết

Nghiên cứu này sử dụng mô hình SERVPERF vì những lý do sau đây:

- Đo lường kỳ vọng của NDT là rất khó khăn.
- Việc so sánh khoảng cách giữa chất lượng kỳ vọng và chất lượng cảm nhận rất khó xác định do việc phải xem xét nhiều thang điểm và không xác định trực tiếp dựa vào thực tế thực hiện dịch vụ.
- Bảng câu hỏi theo mô hình SERVPERF ngắn gọn hơn phân nửa so với SERVQUAL, không gây nhầm chán và mất thời gian cho người trả lời. Khái niệm sự kỳ vọng cũng khá mơ hồ đối với người trả lời.
- SERVPERF là mô hình đơn giản, thích hợp cho việc đánh giá sự hài lòng vì không gặp phải vấn đề khi yêu cầu NDT đánh giá cả 2 phần kỳ vọng và cảm nhận (Cronin & Taylor, 1992; Kandamully, 2002). Mô hình SERVPERF mang tính kế thừa và chú trọng đến chất lượng dịch vụ thực hiện và cũng bao gồm năm chỉ tiêu.

Dựa trên mô hình SERVPERF, mô hình nghiên cứu được mô hình hóa với sơ đồ như sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Các giả thuyết nghiên cứu:

H0: Sự tin cậy càng nhiều thì sự tin cậy càng cao.

H1: Sự đáp ứng (năng lực phục vụ) càng tốt thì sự đáp ứng càng tăng.

H2: Sự hữu hình càng tốt thì sinh viên càng hài lòng.

H3: Sự đảm bảo càng tốt thì sự hài lòng càng cao.

H4: Sự cảm thông càng nhiều thì NDT càng hài lòng.

2.6 .Phương pháp nghiên cứu

2.6.1. Thang đo

Nghiên cứu này sử dụng mô hình SERVPERF với thang đo Likert 5 điểm: (1) hoàn toàn không đồng ý và (5) là hoàn toàn đồng ý. Thang đo chất lượng dịch vụ Thư viện gồm năm thành phần: *sự tin cậy*, *sự đáp ứng*, *sự hữu hình*, *sự đảm bảo*, *sự cảm thông*. Thang đo **sự tin cậy** gồm bốn biến quan sát đo lường mức độ thực hiện dịch vụ thư viện đúng như những chính sách mà thư viện đề ra. Thang đo **sự đáp ứng** (năng lực phục vụ) gồm mười biến quan sát đo lường thái độ lịch sự trong quá trình phục vụ NDT, sẵn sàng giúp đỡ NDT một cách tích cực. Thang đo thành phần **hữu hình** bao gồm bốn biến quan sát đo lường tình trạng cơ sở vật chất, thiết bị, cách sắp xếp sách, không gian và nội thất thư viện. Thang đo **sự đảm bảo** gồm sáu biến quan sát đo lường khả năng thực hiện dịch vụ kịp thời và đảm bảo. Thang đo **sự cảm thông** gồm ba biến quan sát đo lường về mức độ nhân viên thư viện quan tâm đến lợi ích và nhu cầu của NDT

2.6.2. Phương pháp chọn mẫu và số mẫu

Phương pháp chọn mẫu thuận tiện được thực hiện và tiến hành phỏng vấn trực tiếp NDT bằng bảng câu hỏi chi tiết. Theo Hoàng Trọng và Mộng Ngọc (2005), điều kiện cỡ mẫu đủ lớn để có thể tiến hành cho phân tích nhân tố EFA với số quan sát ít

nhất phải bằng 4 hay 5 lần số biến trong phân tích nhân tố (22 biến x 5=110 quan sát), đề tài được thực hiện với số mẫu là 300 quan sát.

2.6.3. Phương pháp phân tích

Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được xây dựng bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha. Phương pháp phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và mô hình cấu trúc (SEM) được sử dụng để kiểm định giá trị hội tụ, độ tin cậy, giá trị phân biệt, đồng thời kiểm định các mối quan hệ giả thuyết nghiên cứu.

2 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1 Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại TV

3.1.1. Kết quả đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach’s alpha

Bằng cách sử dụng phần mềm SPSS 20 của IBM, kiểm định độ tin cậy thang đo (kiểm định Cronbach’s Alpha) về mức độ hài lòng của NDT đối với chất lượng dịch vụ Thư viện với 31 biến thuộc 6 nhân tố cho thấy: hệ số Cronbach’s Alpha đạt 0,860 (>0,6) chứng tỏ thang đo lường này là tốt. Tuy nhiên, có 5 biến bị loại khỏi mô hình nghiên cứu do có hệ số tương quan biến tổng < 0.3; năm biến đó là: *Nhân viên thư viện cung cấp các dịch vụ đúng như đã hứa (TC01); Thời gian hoạt động của thư viện thuận tiện, hợp lý (CT15); Thời gian mượn sách hợp lý (CT16); Sinh viên cảm thấy thoải mái khi trao đổi với nhân viên thư viện (CT17); Máy vi tính phục vụ sinh viên đầy đủ, hiện đại(HH26)(Xem Bảng 1)* . Vì vậy, có 26 biến đo lường được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 1

	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<i>Nhân viên thư viện cung cấp các dịch vụ đúng như đã hứa (thông báo)</i>	,247	,859
Nhân viên cung cấp dịch vụ đúng vào thời gian đã hứa (lịch mở cửa, cấp thẻ và gia hạn thẻ)	,311	,858
Nhân viên không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ	,306	,858
Nhân viên giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng	,315	,858
Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ sinh viên	,417	,855
Quy trình, thủ tục mượn - trả tài liệu được thực hiện dễ dàng, nhanh chóng	,440	,855
Thiết bị và hệ thống mạng phục vụ quy trình mượn - trả hoạt động tốt	,449	,854
Số lượng bàn, ghế đã đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	,498	,853

Hội thảo thư viện toàn quốc “Nền tảng CNTT – TT trong hoạt động thông tin Thư viện phục vụ đổi mới giáo dục ĐH-CD trong thời kỳ hội nhập”

Thông tin nhận được từ thư viện đáp ứng nhu cầu học tập	,530	,852
Thuận tiện trong việc truy cập nguồn tài nguyên thông tin (tài liệu in, tài liệu số)	,528	,852
Nội dung trang web của thư viện có những thông tin cần thiết	,389	,856
Danh mục sách, báo đa dạng về chủ đề thể loại	,351	,857
Luôn cập nhật kịp thời tài liệu học tập cho sinh viên	,392	,856
Sắp xếp tài liệu hợp lý theo chủ đề	,495	,853
<i>Thời gian hoạt động của thư viện thuận tiện, hợp lý</i>	,294	,858
<i>Thời gian mượn sách hợp lý</i>	,266	,859
<i>Sinh viên cảm thấy thoải mái khi trao đổi với nhân viên thư viện</i>	,279	,860
Nhân viên thư viện luôn nhã nhặn và lịch sự	,444	,854
Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của sinh viên	,401	,856
Nhân viên có kiến thức để trả lời các câu hỏi của sinh viên	,489	,853
Bảo đảm tính chính xác và đáng tin cậy đối với những tài liệu cung cấp	,413	,855
Thư viện cung cấp đầy đủ những hướng dẫn để truy tìm và khai thác tài liệu	,398	,856
Thư viện cung cấp cho sinh viên không gian học tập hấp dẫn, hữu ích	,417	,855
Không gian thư viện yên tĩnh, thoáng mát, có môi trường xanh	,371	,856
Bàn ghế, kệ sách trong thư viện sạch sẽ, bắt mắt	,376	,856
<i>Máy vi tính phục vụ sinh viên đầy đủ, hiện đại</i>	,219	,861
Nội thất bên trong thư viện được sắp xếp khoa học, mang tính thẩm mỹ cao	,341	,857
Chúng tôi hoàn toàn hài lòng cung cách phục vụ của thư viện	,332	,858
Chúng tôi hoàn toàn hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị của thư viện	,389	,856
Chúng tôi hoàn toàn hài lòng với số lượng, chất lượng và chủng loại tài liệu của thư viện	,321	,858
Tóm lại chúng tôi hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ của thư viện	,365	,857

3.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Phương pháp trích nhân tố Principal Axis Factoring với phép xoay Promax được sử dụng. Hệ số KMO = 0,829 với mức ý nghĩa đạt yêu cầu (sig. = 0,000). Biến danh mục sách, báo đa dạng về chủ đề thể loại (DU12) có trọng số nhân tố < 0.5; Các biến còn lại có trọng số đều lớn hơn 0.5, ta tiếp tục loại bỏ biến DU12 để có kết quả đẹp hơn. Như vậy, các biến quan sát đánh giá chất lượng dịch vụ có 25 biến (xem Bảng 2). Tổng phương sai trích được cho 6 nhóm nhân tố mới này là 61,694% (> 50%) nên phương sai trích đạt chuẩn.

Bảng 2: Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.829
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3021.587
	df	325
	Sig.	.000

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.065	23.325	23.325	6.065	23.325	23.325
2	2.869	11.036	34.361	2.869	11.036	34.361
3	2.339	8.996	43.357	2.339	8.996	43.357
4	1.990	7.655	51.012	1.990	7.655	51.012
5	1.699	6.536	57.548	1.699	6.536	57.548
6	1.078	4.146	61.694	1.078	4.146	61.694
7	.969	3.726	65.420			
8	.821	3.158	68.579			
9	.722	2.775	71.354			
10	.684	2.631	73.984			

11	.651	2.505	76.489			
12	.585	2.249	78.738			
13	.576	2.214	80.952			
14	.519	1.998	82.950			
15	.492	1.894	84.843			
16	.480	1.846	86.690			
17	.438	1.685	88.374			
18	.434	1.670	90.044			
19	.405	1.556	91.600			
20	.387	1.487	93.088			
21	.362	1.391	94.479			
22	.356	1.371	95.850			
23	.328	1.260	97.109			
24	.313	1.205	98.315			
25	.241	.928	99.243			
26	.197	.757	100.000			

Pattern Matrix^a

Biến số	Các nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
Nội dung trang web của thư viện có những thông tin cần thiết	.815					
Số lượng bàn, ghế đã đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	.760					
Thuận tiện trong việc truy cập nguồn tài nguyên thông tin (tài liệu in, tài liệu số)	.695					
Luôn cập nhật kịp thời tài liệu học tập cho sinh viên	.667					

Thông tin nhận được từ thư viện đáp ứng nhu cầu học tập	.639				
Thiết bị và hệ thống mạng phục vụ quy trình mượn - trả hoạt động tốt	.637				
Sắp xếp tài liệu hợp lý theo chủ đề	.574				
Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của sinh viên		.804			
Nhân viên có kiến thức để trả lời các câu hỏi của sinh viên		.793			
Nhân viên thư viện luôn nhã nhặn và lịch sự		.792			
Thư viện cung cấp đầy đủ những hướng dẫn để truy tìm và khai thác tài liệu		.751			
Bảo đảm tính chính xác và đáng tin cậy đối với những tài liệu cung cấp		.734			
Thư viện cung cấp cho sinh viên không gian học tập hấp dẫn, hữu ích		.728			
Chúng tôi hoàn toàn hài lòng với số lượng, chất lượng và chủng loại tài liệu của thư viện			.846		
Tóm lại chúng tôi hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ của thư viện			.843		
Chúng tôi hoàn toàn hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị của thư viện			.799		
Chúng tôi hoàn toàn hài lòng cung cách phục vụ của thư viện			.709		
Nhân viên giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng				.862	
Nhân viên không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ				.848	
Nhân viên cung cấp dịch vụ đúng vào thời gian đã hứa (lich mở cửa, cấp thẻ và gia hạn thẻ)				.792	

Không gian thư viện yên tĩnh, thoáng mát, có môi trường xanh					.837	
Bàn ghế, kệ sách trong thư viện sạch sẽ, bắt mắt					.828	
Nội thất bên trong thư viện được sắp xếp khoa học, mang tính thẩm mỹ cao					.775	
Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ sinh viên						.814
Quy trình, thủ tục mượn - trả tài liệu được thực hiện dễ dàng, nhanh chóng						.735

3.1.3. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định

Bằng cách sử dụng phần mềm AMOS 20 của IBM, để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thông tin thị trường, nghiên cứu này sử dụng các chỉ tiêu chi-bình phương, chỉ bình phương điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df), chỉ số thích hợp so sánh CFI, chỉ số Tucker & Lewis (TLI) và chỉ số RMSEA. Mô hình được gọi là thích hợp khi phép kiểm định chi-bình phương có giá trị $p > 0,05$. Nếu mô hình nhận được các giá trị GFI, TLI, CFI $\geq 0,9$ (Bentler & Bonett, 1980); CMIN/df ≤ 2 , một số trường hợp CMIN/df có thể ≤ 3 (Carmines & McIver, 1981); thì mô hình được xem là phù hợp với dữ liệu thị trường, hay tương thích với dữ liệu thị trường (dẫn theo Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2008).

Từ Bảng 3 cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường. Thống kê phù hợp đạt yêu cầu. Các trọng số (chuẩn hóa) đều $> 0,5$ và có ý nghĩa thống kê nên các khái niệm đạt giá trị hội tụ. Độ tin cậy tổng hợp đều lớn hơn 0,6 và tổng phương sai trích của các khái niệm lớn hơn 0,5 đạt yêu cầu cho thấy thang đo đạt độ tin cậy.

Bảng 3: Các tiêu chí, trọng số nhân tố, độ tin cậy của thang đo

Tiêu chí	Trọng số nhân tố	Độ tin cậy tổng hợp	Tổng phương sai trích
Sự hữu hình		0,766	0,525
Không gian thư viện yên tĩnh, thoáng mát, có môi trường xanh	0,741		
Bàn ghế, kệ sách trong thư viện sạch sẽ, bắt mắt	0,798		
Nội thất bên trong thư viện được sắp xếp khoa học, mang tính thẩm mỹ	0,623		
Sự tin cậy		0,807	0,512

Nhân viên thư viện giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng	0,741		
Nhân viên thư viện không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ	0,708		
Nhân viên thư viện cung cấp các dịch vụ đúng vào thời gian đã hứa	0,761		
Nhân viên thư viện cung cấp các dịch vụ đúng như đã hứa	0,646		
Sự đảm bảo		0,860	0,509
Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của sinh viên	0,797		
Nhân viên thư viện luôn lịch sự, nhã nhặn	0,819		
Nhân viên thư viện có kiến thức để trả lời các câu hỏi của sinh viên	0,763		
Thư viện cung cấp đầy đủ những hướng dẫn để truy tìm và khai thác tài liệu	0,638		
Thư viện cung cấp cho sinh viên một không gian học tập hấp dẫn, hữu ích	0,636		
Bảo đảm tính chính xác và đáng tin cậy với những tài liệu cung cấp	0,597		
Sự đáp ứng		0,839	0,528
Thiết bị và hệ thống mạng phục vụ quy trình mượn – trả hoạt động tốt	0,631		
Số lượng bàn, ghế đủ đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	0,705		
Thuận tiện trong việc truy cập nguồn tài nguyên thông tin	0,726		
Nội dung của trang web của thư viện có những thông tin cần thiết	0,635		
Thông tin nhận được từ thư viện đáp ứng nhu cầu học tập	0,690		
Luôn cập nhật kịp thời tài liệu học tập cho sinh viên	0,633		
Sắp xếp tài liệu hợp lý theo chủ đề	0,545		

Ghi chú: $\chi^2 = 317,712$; $\chi^2/df = 1,937 (<2)$; $p=0,000$; $GFI = 0,896$; $TLI = 0,917$; $CFI = 0,928 (>0,9)$; $RMSEA = 0,056 (<0,08)$

3.1.4. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính

Các tác động và quan hệ giả thuyết của mô hình được trình bày ở Bảng 4. Mô hình có thể nói là phù hợp với dữ liệu thị trường ($\chi^2= 303,532$; $\chi^2/df = 1,386 (<2)$; $p=0,000$; $GFI=0,919$; $TLI=0,960$; $CFI=0,966 (>0,9)$; $RMSEA=0,036 (<0,08)$). Tất cả

các hệ số trong mô hình cấu trúc tuyến tính đều có ý nghĩa thống kê (p -value $< 0,05$).

Bảng 4: Các quan hệ giả thuyết

Quan hệ đường dẫn	Ước lượng chuẩn hóa	P-value
Hài lòng ← Đảm bảo	0,111	***
Hài lòng ← Đáp ứng	0,267	***
Hài lòng ← Tin cậy	0,141	0,048
Hài lòng ← Hữu hình	0,250	***

Ghi chú: $\chi^2 = 303,532$; $\chi^2 / df = 1,386 (< 2)$; $p = 0,000$; $GFI = 0,919$; $TLI = 0,960$; $CFI = 0,966 (> 0,9)$; $RMSEA = 0,046 (< 0,08)$

Từ Bảng 4 ta thấy các trọng số chuẩn hóa đều dương, nên các biến “sự đáp ứng”; “sự đảm bảo”; “tin cậy” và “hữu hình” đều ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên. Bốn yếu tố này giải thích được 75% biến thiên của sự hài lòng, trong đó yếu tố **sự đáp ứng** ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng vì có trọng số hồi qui đã chuẩn hóa là lớn nhất (0,267), kế tiếp là sự đáp ứng, sự tin cậy và sự đảm bảo.

3.1.5. Đánh giá ý kiến của NDT đối với chất lượng dịch vụ của Thư viện

Qua bảng 4 cho thấy NDT đều hài lòng với chất lượng dịch vụ của Thư viện với trị trung bình của các thành phần trong khoảng từ 3,878 – 4,12 (đạt mức ý nghĩa hài lòng). Trị trung bình của các thành phần lần lượt theo thứ tự tăng dần như sau: (1) Sự tin cậy: 3,878, (2) Sự đảm bảo: 3,922, (3) Sự đáp ứng: 3,934 và (4) Sự hữu hình: 4, 123. Đây là kết quả mà Thư viện cần tiếp tục duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của NDT của thư viện.

Bảng 4: Mức độ hài lòng của sinh viên

Các biến số	Mức ý nghĩa nhân tố	Mức độ hài lòng
Sự hữu hình	4,123	Hài lòng
Không gian thư viện yên tĩnh, thoáng mát, có môi trường xanh	4,13	Hài lòng
Bàn ghế, kệ sách trong thư viện sạch sẽ, bắt mắt	4,15	Hài lòng
Nội thất bên trong thư viện được sắp xếp khoa học, mang tính thẩm mỹ	4,07	Hài lòng
Sự tin cậy	3,878	Hài lòng
Nhân viên thư viện giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng	3,95	Hài lòng

Hội thảo thư viện toàn quốc “Nền tảng CNTT – TT trong hoạt động thông tin Thư viện phục vụ đổi mới giáo dục ĐH-CD trong thời kỳ hội nhập”

Nhân viên thư viện không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ	4,00	Hài lòng
Nhân viên thư viện cung cấp các dịch vụ đúng vào thời gian đã hứa	3,76	Hài lòng
Nhân viên thư viện cung cấp các dịch vụ đúng như đã hứa	3,81	Hài lòng
Sự đảm bảo	3,922	Hài lòng
Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của sinh viên	3,78	Hài lòng
Nhân viên thư viện luôn lịch sự, nhã nhặn	3,83	Hài lòng
Nhân viên thư viện có kiến thức để trả lời các câu hỏi của sinh viên	3,89	Hài lòng
Thư viện cung cấp đầy đủ những hướng dẫn để truy tìm và khai thác tài liệu	4,02	Hài lòng
Thư viện cung cấp cho sinh viên một không gian học tập hấp dẫn, hữu ích	4,05	Hài lòng
Bảo đảm tính chính xác và đáng tin cậy với những tài liệu cung cấp	3,98	Hài lòng
Sự đáp ứng	3,934	Hài lòng
Thiết bị và hệ thống mạng phục vụ quy trình mượn – trả hoạt động tốt	3,74	Hài lòng
Số lượng bàn, ghế đủ đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	4,08	Hài lòng
Thuận tiện trong việc truy cập nguồn tài nguyên thông tin	3,87	Hài lòng
Nội dung của trang web của thư viện có những thông tin cần thiết	3,93	Hài lòng
Thông tin nhận được từ thư viện đáp ứng nhu cầu học tập	3,96	Hài lòng
Luôn cập nhật kịp thời tài liệu học tập cho sinh viên	3,95	Hài lòng
Sắp xếp tài liệu hợp lý theo chủ đề	4,01	Hài lòng
Sự hài lòng chung	3,97	Hài lòng

Ghi chú: thang đo sử dụng là (1) hoàn toàn không hài lòng và (5) là hoàn toàn hài lòng

Giá trị trung bình

Ý nghĩa

1.00 - 1.80	Rất không đồng ý/Rất không hài lòng/Rất không quan trọng
1.81 - 2.60	Không đồng ý/Không hài lòng/ Không quan trọng
2.61 - 3.40	Không ý kiến/trung bình
3.41 - 4.20	Đồng ý/ Hài lòng/ Quan trọng
4.21 - 5.00	Rất đồng ý/ Rất hài lòng/ Rất quan trọng

3 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 (EFA), phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM), kết quả nghiên cứu đã xác định được 4 nhóm nhân tố tác động mạnh đến sự hài lòng của NDT đối với chất lượng dịch vụ tại thư viện CĐSP TT Huế là: sự tin cậy, sự đáp ứng, sự hữu hình và sự đảm bảo. Bốn nhân tố này giải thích được 75% biến thiên của sự hài lòng.

Nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng dịch vụ tại Thư viện là **sự đáp ứng (năng lực phục vụ)**. Bên cạnh đó, kết quả cũng cho thấy sự hài lòng chung của NDT đối với chất lượng dịch vụ TV đạt được mức độ hài lòng. Tuy nhiên, thư viện cần quan tâm và cải thiện công tác truyền thông và hướng dẫn đến sinh viên đối với một số dịch vụ mà sinh viên chưa từng sử dụng hoặc chưa từng biết nhằm nêu bật ích lợi của việc sử dụng các dịch vụ của thư viện trong quá trình học tập và nghiên cứu. 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 Thư viện qua việc nhấn mạnh và quan tâm đến bốn yếu tố quan trọng: (1) Sự đáp ứng, (2) Sự đảm bảo, (3) Sự tin cậy và (4) Sự hữu hình. Đây sẽ là cơ sở giúp Thư viện Trường CĐSP TT Huế nâng cao năng lực quản lý, vận dụng hiệu quả các giải pháp đầu tư nhân lực, nâng cấp và cải tiến chất lượng dịch vụ góp phần nâng cao hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng của nhà trường nói chung và của Thư viện nói riêng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cronin, J.J., & Taylor, S.A., (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 56 (July):55-68.
2. Edvardsson, B., Thomasson, B., and Ovreteit, J., (1994). *Quality in service*. Maidenhead, McGraw Hill.
3. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Thống kê.
4. Kandampully, J., (2002). *Service Management the new paradigm in hospitality*, Malaysia. Hospitality Press.
5. Kotler, P & Amstrong, G., (2004). *Những nguyên lý tiếp thị (tập 2)*. NXB Thống kê.
6. Kotler, P., & Keller, K.L., (2006). *Marketing Management*. Pearson Prentice 105 Hall, USA.
7. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2003). *Nguyên lý Marketing*. NXB Đại học Quốc Gia TP.HCM.
8. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2008). *Nghiên cứu khoa học marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*. NXB Đại học Quốc Gia TP.HCM.
9. Oliver, R. L. & W. O. Bearden, (1995). Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage. *Journal of Business Research*.13:235-246.
10. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L., Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49:41-50.
11. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L., Berry (1988). Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1):12-40.
12. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L., Berry, (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 67 (4): 420-450.
13. Zeithaml, V. A. & M. J. Bitner, (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Irwin McGraw-Hill.
14. http://hotroamos.blogspot.com/2015_03_01_archive.html