

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



NGUYỄN THỊ CẨM HƯƠNG

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA  
SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA  
THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
NAM CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



NGUYỄN THỊ CẨM HƯƠNG

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA  
SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
CỦA THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
NAM CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**MÃ NGÀNH: 8340101**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:  
PGS.TS. NGUYỄN TRI KHIÊM**

Cần Thơ - 2020

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu, kiến thức tiếp nhận được từ Quý thầy cô là một trong những điều kiện tiên quyết góp phần hoàn thành đề tài nghiên cứu này. Thêm vào đó và sự giúp đỡ tận tình của cá nhân và tập thể.

Trước hết tôi xin tỏ lòng biết ơn và gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Phó Giáo sư- Tiến sỹ Nguyễn Tri Khiêm, người đã trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo tôi tìm ra hướng nghiên cứu, tiếp cận thực tế, tìm kiếm tài liệu, xử lý và phân tích số liệu để hoàn thành được luận văn này. Bên cạnh đó tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy Cô giảng dạy tại trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức bổ ích trong suốt thời gian học tập vừa qua. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến tập thể cán bộ, nhân viên thư viện đã giúp đỡ tôi trong thời gian thực hiện đề tài này.

Đồng thời tôi cũng xin cảm ơn gia đình, các anh chị lớp 18MBA-1A đã giúp đỡ tôi trau dồi kiến thức, động viên và tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn của mình.

Trong quá trình thực hiện luận văn, mặc dù đã cố gắng hoàn thiện đề tài qua tham khảo tài liệu, trao đổi và tiếp thu ý kiến đóng góp. Tuy nhiên, đây là một đề tài khá rộng mà lý luận, phân tích của tôi còn hạn hẹp nên không tránh khỏi những hạn chế, sai sót cần hoàn thiện, bổ sung. Tôi rất mong nhận được sự đóng góp của thầy cô và cán bộ, nhân viên thư viện để đề tài hoàn thiện hơn.

Cuối cùng. Tôi xin kính gửi lời chúc sức khỏe, thành công trong công việc đến Quý Thầy Cô và cán bộ và nhân viên thư viện Trường Đại học Nam Cần Thơ. Chúc thư viện ngày càng phát triển và hoạt động hiệu quả.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày 24 tháng 11 năm 2020*

**Học viên thực hiện**

**Nguyễn Thị Cẩm Hương**

## TÓM TẮT

Luận văn xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và phân tích mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ trong Thư viện Trường Đại học Nam Cần Thơ. Mô hình nghiên cứu dựa trên nền tảng lý thuyết thang đo SERVPERF thể hiện qua sáu nhân tố: Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự cảm thông và Tài liệu điện tử. Mô hình này được hình thành thông qua ý kiến của cán bộ và nhân viên thư viện và được chọn ra với các nhân tố có tầm quan trọng, tác động nhiều nhất đến hoạt động thư viện. Số liệu nghiên cứu chính thức được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Có 302 phiếu khảo sát được phân bổ đầy đủ sinh viên thuộc tất cả các khoa trực thuộc nhà trường là phù hợp để phân tích hồi quy đa biến và xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ thư viện và để phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện của trường. Kết quả cho thấy nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sv là tài liệu điện tử, các nhân tố tiếp theo theo thứ tự: năng lực phục vụ, sự đáp ứng, phương tiện hữu hình, sự cảm thông.

*Từ khóa: Thư viện, chất lượng dịch vụ, hài lòng, đại học, điện tử.*

## ABSTRACT

The thesis was carried out to determine the factors that affect the satisfaction of students in using library services and analyze the factors that influence the level of students satisfaction of Nam Can Tho University library. Research model is based on the theory of the SERVPERF scale, which shows through six factors: Tangible Media, Reliability, Response, Service Capacity, Empathy and Electronic Documentation. This model is formed through the opinions of librarians and staff and is selected with factors that are most important and impact the most on library operations. Official research data were collected by the method of convenient sampling. There were 302 observation allocated in all faculties suitable for multivariate regression analysis to determine the impact of factors on the quality of library services and to analyze student satisfaction with library service quality. The results show that the factors that have the strongest impact on student satisfaction are electronic documents, the following factors in order: service capacity, responsiveness, physical means, empathy.

*Keywords: Library, service quality, satisfaction, university, electronics.*

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

*Cần Thơ, ngày 24 tháng 11 năm 2020*

**Học viên thực hiện**

**Nguyễn Thị Cẩm Hương**

## MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ .....	iii
TÓM TẮT .....	iv
ABSTRACT.....	v
LỜI CAM ĐOAN .....	vi
MỤC LỤC .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	ix
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	x
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	xi
<b>CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>1</b>
1.1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
1.2. Tổng quan các nghiên cứu trước .....	1
1.3. Mục tiêu chung: .....	3
1.4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu .....	4
1.5. Phương pháp nghiên cứu .....	4
1.6. Ý nghĩa thực tiễn của nghiên cứu. ....	4
1.7. Cấu trúc của đề tài .....	4
<b>CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>6</b>
2.1. Cơ sở lý thuyết.....	6
2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ.....	16
2.3. Tổng quan các nghiên cứu có liên quan .....	23
<b>CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>27</b>
3.1. Thiết kế nghiên cứu .....	27
3.2. Xây dựng thang đo.....	29
<b>CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>33</b>
4.1 Giới thiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ.....	33
4.2 Mô tả mẫu .....	40

4.3	Kết quả ước lượng của mô hình .....	40
4.4	Kết quả kiểm định các giả thuyết .....	42
4.5	Ý nghĩa của kết quả nghiên cứu .....	42
<b>CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN – HÀM Ý QUẢN TRỊ.....</b>		<b>54</b>
5.1.	Kết luận.....	54
5.2.	Hàm ý quản trị .....	55
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>		<b>57</b>
<b>PHỤ LỤC 01. BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT .....</b>		<b>59</b>
<b>PHỤ LỤC 02. KẾT QUẢ XỬ LÝ THÔNG TIN CHUNG CỦA MẪU .....</b>		<b>61</b>
<b>PHỤ LỤC 03. KIỂM ĐỊNH CRONBACH'S ALPHA.....</b>		<b>62</b>
<b>PHỤ LỤC 04. KIỂM ĐỊNH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ (EFA) .....</b>		<b>65</b>
<b>PHỤ LỤC 05. PHÂN TÍCH HỒI QUY ĐA BIẾN.....</b>		<b>70</b>
<b>PHỤ LỤC 06. KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT.....</b>		<b>73</b>