

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN**

**BÙI THỊ THÚY QUYÊN**

**ĐO LƯỜNG CÁC YẾU TỐ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ẢNH HƯỞNG ĐẾN  
SỰ THỎA MÃN NGƯỜI SỬ DỤNG  
TẠI MỘT SỐ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC  
Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG NHUNG**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2020**

## MỤC LỤC

<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG.....</b>	<b>x</b>
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....</b>	<b>xi</b>
<b>DANH MỤC HÌNH.....</b>	<b>xii</b>
<b>DANH MỤC PHỤ LỤC.....</b>	<b>xiii</b>
<b>TÓM TẮT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>1</b>
1.1. Tính cấp thiết, lý do chọn đề tài và bối cảnh nghiên cứu.....	1
1.1.1 Tính cấp thiết của đề tài .....	1
1.1.2 Lý do chọn đề tài.....	9
1.1.3 Bối cảnh nghiên cứu.....	12
1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	13
1.3. Câu hỏi nghiên cứu.....	13
1.4. Nhiệm vụ nghiên cứu .....	13
1.5. Phạm vi nghiên cứu.....	14
1.6. Đối tượng nghiên cứu.....	14
1.7. Ý nghĩa nghiên cứu .....	15
1.8. Kết cấu của luận văn .....	16
<b>CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN .....</b>	<b>17</b>
2.1 Các khái niệm nghiên cứu có liên quan .....	17
2.2.1 Hoạt động thư viện.....	17
2.2.2 Dịch vụ thư viện.....	19
a. Định nghĩa .....	19
b. Phân loại.....	20

c.	Đặc điểm.....	20
2.2.3	Chất lượng dịch vụ thư viện.....	21
2.2.4	Sự thỏa mãn khách hàng .....	26
2.2.5	Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ.....	26
2.2	Các đề tài, kết quả nghiên cứu có liên quan.....	34
2.2.1	Những nghiên cứu ngoài nước .....	34
2.2.2	Những nghiên cứu ở Việt Nam .....	35
2.3	Những ưu điểm và hạn chế của các đề tài.....	38
2.3.1	Những ưu điểm.....	38
2.3.2	Hạn chế cần khắc phục.....	38
2.4	Tính mới của đề tài.....	38
<b>CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>		<b>40</b>
3.1	Tổng hợp các cơ sở lý thuyết .....	40
3.1.1	Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng .....	42
3.1.2	Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và cảm nhận của khách hàng .....	43
3.2	Mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	43
3.2.1	Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	45
3.2.2	Giả thuyết nghiên cứu .....	47
3.3	Phương pháp nghiên cứu.....	47
3.3.1	Loại hình nghiên cứu.....	47
a.	Thang đo.....	48
b.	Thiết kế bảng hỏi nháp .....	49
c.	Khảo sát sơ bộ - Pilot test.....	56
3.3.2	Phương pháp thu thập dữ liệu .....	57

3.3.3	Phương pháp phân tích dữ liệu.....	60
a.	Kiểm tra độ tin cậy của thang đo qua kiểm định Cronbach's Alpha. ....	60
b.	Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	61
c.	Phân tích tương quan và hồi quy.....	61
<b>CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU .....</b>		<b>63</b>
4.1	Phân tích tích kết quả nghiên cứu .....	63
4.1.1	Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.....	63
4.1.2	Đánh giá độ tin cậy thang đo.....	68
4.1.3	Phân tích nhân tố khám phá (EFA) .....	71
4.1.4	Phân tích EFA các biến độc lập .....	71
4.1.5	Phân tích EFA biến phụ thuộc.....	74
4.1.6	Điều chỉnh mô hình lý thuyết.....	75
4.1.7	Phân tích tương quan.....	77
4.1.8	Kiểm định các vi phạm giả thiết hồi quy .....	78
4.1.9	Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình hồi quy.....	80
4.1.10	Kết quả hồi quy .....	81
4.1.11	Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu .....	83
4.1.12	Kiểm định khác biệt sự thỏa mãn giữa các nhóm nhân khẩu học.....	84
4.1.12.1	Kiểm định sự thỏa mãn giữa hai nhóm người sử dụng thư viện đại học công lập và ngoài công lập.....	84
4.1.12.2	Kiểm định sự thỏa mãn giữa hai nhóm người sử dụng dịch vụ thư viện và nhân viên thư viện.....	85
4.1.13	Khám phá chất lượng dịch vụ các thư viện đại học tại Tp. HCM .....	86
4.1.14	Đánh giá mức độ ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự thỏa mãn của người sử dụng thư viện tại một số thư viện đại học tại Tp. Hồ Chí Minh như thế nào? ..	

4.1.15	Có sự khác biệt về mức độ thỏa mãn về dịch vụ thư viện giữa hai nhóm người sử dụng thư viện đại học công lập và ngoài công lập hay không? .....	88
4.1.16	Đánh giá về chất lượng dịch vụ các thư viện đại học tại Tp. HCM.....	88
a.	Yếu tố Cơ sở vật chất/ Môi trường thư viện .....	88
b.	Yếu tố Nhân lực .....	91
c.	Yếu tố Nguồn tài nguyên thông tin .....	91
d.	Yếu tố Cách thức cung cấp dịch vụ.....	93
e.	Yếu tố Sự tin cậy.....	93
f.	Sự thỏa mãn.....	94
g.	Nhận xét chung.....	94
<b>CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....</b>		<b>96</b>
5.1	Đề xuất .....	96
5.1.1	Tăng cường cơ sở vật chất và trang thiết bị .....	96
5.1.2	Nâng cao năng lực cho nhân viên thư viện: .....	97
5.1.3	Phát triển nguồn tài nguyên thông tin .....	102
5.1.4	Cải thiện cách thức cung cấp dịch vụ, nâng cao chất lượng và đa dạng hóa sản phẩm - dịch vụ thông tin .....	103
5.2	Hàm ý quản trị.....	105
5.2.1	Về phía cung: Người cung cấp các dịch vụ thư viện .....	105
5.2.1.1	Ban Giám hiệu các trường, Ban Giám đốc .....	105
5.2.1.2	Các Thư viện .....	105
5.2.2	Về phía cầu: Đối tượng sử dụng dịch vụ thư viện .....	106
5.2.2.1	Sinh viên học viên.....	106
5.2.2.2	Giảng viên, nghiên cứu sinh/ nhà nghiên cứu.....	106
5.2.2.3	Cán bộ hành chính.....	106

5.2.2.4	Cán bộ quản lý.....	106
5.2.3	Cơ quan quản lý nhà nước.....	108
5.2.4	Các chiến lược đề xuất .....	110
a.	Đẩy mạnh quảng bá hoạt động thư viện:.....	110
b.	Nghiên cứu người sử dụng và nhu cầu.....	112
c.	Các dịch vụ thu phí.....	112
d.	Tìm kiếm các nguồn tài trợ và các nguồn thu ngoài ngân sách .....	113
5.3	Thảo luận.....	114
5.3.1	Đối sánh kết quả nghiên cứu với những nghiên cứu trước .....	114
5.3.2	Một số điểm hạn chế của luận văn .....	115
5.3.3	Hướng phát triển của luận văn .....	116
5.3.4	Kết luận .....	117
	<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>119</b>
	<b>Sách, giáo trình, tài liệu chuyên môn.....</b>	<b>119</b>
	<b>Tạp chí khoa học.....</b>	<b>119</b>
	<b>Luận án tiến sĩ .....</b>	<b>123</b>
	<b>Các tài liệu trên mạng .....</b>	<b>123</b>
	<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>xv</b>