

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

THE FACTORS AFFECT THE STUDENT SATISFACTION WITH THE SERVICE QUALITY OF THE LIBRARY AT HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY

Nguyễn Thị Bích Phương

Lớp TCNH1 - K7, Khoa QLKD, Đại học Công nghiệp Hà Nội

GVHD: TS. Vũ Đình Khoa

Khoa QLKD, Đại học Công nghiệp Hà Nội

TÓM TẮT

Bài báo này tác giả trình bày nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ thư viện tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Thông qua khảo sát sinh viên và phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS 20.0, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ thư viện tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội với mức độ lần lượt như sau: (i) Sự tin tưởng của sinh viên đối với nhân viên, (ii) Phương tiện hữu hình, (iii) Sự đáp ứng, (iv) Kiến thức của nhân viên thư viện. Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

ABSTRACT

This paper presents a research on the factors that affect the satisfaction of students with the service quality of the library at Hanoi University of industry. Through the students survey and data analysis by SPSS 20.0, the result shows that the factors that affect student satisfaction are: (i) the trust of students in library staff, tangible means, (iii) responsiveness, (iv) knowledge of library staff. Accordingly, the author proposes some solutions to improve the service quality of the library at Hanoi University of Industry.