

# ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CƠ SỞ VẬT CHẤT DÀNH CHO SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

## ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY OF FACILITIES FOR STUDENTS AT THE UNIVERSITY OF LABOR AND SOCIAL AFFAIRS

MAI THỊ HỒNG QUYÊN, NGUYỄN NGUYỄN ZEN và LÊ THỊ HƯƠNG TRÂM<sup>(\*)</sup>

<sup>(\*)</sup>Đại học Lao động Xã hội, zennguyen89@gmail.com

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận: 03/8/2020            Ngày nhận lại: 15/9/2020            Duyệt đăng: 25/9/2020            Mã số: TCKH-S02T6-B20-2020            ISSN: 2354 – 0788</p> <p><b>Từ khóa:</b>            cơ sở vật chất, sinh viên, Đại học Lao động – Xã hội.</p> <p><b>Key words:</b>            Facilities, Students, University of Labor and Social Affairs.</p>	<p><i>Trên cơ sở kết quả khảo sát bằng bảng hỏi, nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích Cronbach's Alpha từng nhân tố đánh giá độ tin cậy của thang đo. Kết quả hồi quy đa biến và kiểm định ANOVA cho thấy: Cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự quan tâm, đáp ứng, tin cậy 05 yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội. Nhóm nghiên cứu cũng đã xác định được các yếu tố có sự tác động thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của nhà trường theo mức độ khác nhau. Kết quả phân tích này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ sở vật chất dành cho sinh viên của Đại học Lao động – Xã hội trong ngắn hạn và dài hạn.</i></p> <p><b>ABSTRACTS</b></p> <p><i>On the basis of survey results by questionnaires, the research team conducted an analysis of Cronbach's Alpha for each factor evaluating the reliability of the scale. The multivariate regression results and the ANOVA test show all five factors: facilities, service capacity, interest, responsiveness, and reliability impacted on student's satisfaction with facilities of the University of Labor and Social Affairs. The research team has also identified factors that positively impact student's satisfaction with the University's facilities to different degrees. The results of this analysis are very significant in proposing solutions to improve the service quality of the facilities for students of the University of Labor and Social Affairs in the short and long term.</i></p>

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Mục tiêu của Trường Đại học Lao động – Xã hội là trở thành cơ sở giáo dục đại học của ngành Lao động Thương binh – Xã hội, đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao theo định hướng ứng dụng. Để đạt được mục tiêu đó, Đại học Lao động – Xã hội đã có Nghị quyết chuyên đề về nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy sinh viên và nhận định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, quyết tâm chính trị của nhà trường. Chất lượng cơ sở vật chất không chỉ ảnh hưởng tới việc học tập của sinh viên thông qua chất lượng đào tạo trong thời gian học tập tại nhà trường mà còn ảnh hưởng tới việc tuyển sinh; nhìn nhận, đánh giá của các doanh nghiệp và xã hội thông qua chất lượng sinh viên nhà trường. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng cơ sở vật chất dành cho sinh viên Đại học Lao động – Xã hội luôn mang ý nghĩa quan trọng.

## 2. PHƯƠNG PHÁP THU THẬP DỮ LIỆU

Nghiên cứu sử dụng thang đo SERVPERF để đo lường 5 thành phần của chất lượng cơ sở vật chất dành cho sinh viên Đại học Lao động – Xã hội bao gồm 26 biến quan sát. Thành phần biến phụ thuộc gồm 3 biến quan sát.

Mẫu khảo sát được lấy theo phương pháp thuận tiện. Kích cỡ mẫu được lấy phụ thuộc vào phương pháp phân tích. Nghiên cứu này có sử dụng phân tích thống kê mô tả và một số kiểm định, nên theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) cho rằng kích cỡ mẫu bằng ít nhất 5 lần biến quan sát. Do vậy, với 315 phiếu điều được phát ra cho sinh viên của nhà trường, nhóm nghiên cứu thu về được 290 phiếu trong đó có 38 phiếu không hợp lệ, số phiếu còn lại là 252 phiếu được đưa vào nhập và phân tích số liệu đủ đảm bảo cho các phương pháp phân tích trong nghiên cứu này. Theo đó, số lượng sinh viên được khảo sát phân bố tương đối đều ở 3

khóa như D11HN có số lượng 83 sinh viên, D12HN có 92 em được khảo sát chiếm 36.5% trong tổng mẫu còn lại là thuộc về khóa D13HN với 77 quan sát và chiếm 30.6%. Với dữ liệu về khóa học như trên cũng tương đồng với thực trạng và số lượng đào tạo từng ngành của nhà trường hiện nay, phù hợp cho việc nghiên cứu khi thực hiện các phân tích liên quan khác.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

### 3.1. Tình hình cơ sở vật chất dành cho sinh viên Trường Đại học Lao động – Xã hội

Trong bối cảnh đổi mới giáo dục theo Nghị quyết Số 29-NQ/TW, việc đẩy mạnh đào tạo cán bộ ở trình độ đại học và sau đại học có ý nghĩa rất lớn đối với quá trình phát triển và hội nhập quốc tế của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội. Trong những năm gần đây, nhà trường đã chú trọng đầu tư vào cơ sở vật chất và trang thiết bị học tập đáp ứng được nhu cầu sử dụng của cán bộ giảng viên và sinh viên học, hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và quản lý. Trường đã đầu tư cho thư viện, cơ sở hạ tầng đã xây thêm tòa nhà 17 tầng, mua sắm nhiều máy móc, trang thiết bị học tập để phục vụ nhu cầu đào tạo ngày càng cao của nhà trường, hệ thống bảo vệ an ninh được đảm bảo. Từ năm 2013 đến nay, nhà trường luôn đầu tư, trang bị mới và thay thế các trang thiết bị cũ. Tăng số lượng phòng máy tính từ 9 lên 11, số phòng LAB từ 2 lên 4, thay thế 399 bộ máy tính, chiếm tỷ lệ 81% máy mới.

Diện tích lớp học, ký túc xá và sinh hoạt ngoài giờ: Diện tích phòng học máy tính và LAB là 1.655 m<sup>2</sup>. Trường có khu ký túc xá riêng cho sinh viên với tổng diện tích 14.282m<sup>2</sup>, bao gồm 329 phòng chia đều ra 3 cơ sở. Khu thể thao văn nghệ được bố trí tại các hội trường lớn và các khu sân bãi trống của nhà trường,... có thiết bị để tập luyện như sân bóng chuyên, bóng rổ.

**Bảng 1.** Phòng học, giảng đường lớn  
phòng thực hành, phòng thí nghiệm

TT	Thông tin	Đơn vị	Số lượng
1	Phòng học	Phòng	64
2	Phòng máy tính	Phòng	11
3	Phòng LAB	Phòng	4
4	Hội trường lớn	Hội trường	1
5	Phòng hội thảo	Phòng	3
6	Phòng họp	Phòng	2

Nguồn: Tổng hợp số liệu tự đánh giá 2017

### 3.2. Đánh giá chất lượng cơ sở vật chất dành cho sinh viên Trường Đại học Lao động – Xã hội

#### 3.2.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Trước khi đi vào phân tích nhân tố khám phá EFA, nhóm nghiên cứu kiểm định độ tin cậy của các thang đo. Có thể thấy tương quan biến tổng nhỏ nhất của các thành phần của các thang đo đều đảm bảo mức  $>0.5$  phù hợp với mục đích nghiên cứu. Các hệ số tin cậy còn khá tốt với chủ yếu các mức đều lớn hơn 0.8 và thấp nhất cũng là gần 0.8. Số liệu về hệ số Cronbach's alpha với loại biến (lớn nhất) đều nhỏ hơn hệ số tin cậy đảm bảo, đồng thời thỏa mãn cả hai điều kiện

đối với việc giữ lại biến quan sát cho các phân tích sau.

#### 3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Nhóm nghiên cứu đã thực hiện phân tích nhân tố khám phá cho từng thang đo thành phần. Bảng kết quả tổng hợp phân tích nhân tố khám phá EFA cho từng thang đo bên dưới đã cho thấy hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)  $>0.5$  đối với tất cả các thang đo. Tiếp đó ta thấy giá trị Sig  $<0,05$  là đảm bảo tiêu chuẩn đối với toàn bộ các thang đo các thành phần biến độc lập, tổng phương sai trích đều lớn hơn 50% theo quy định và đều hội tụ về duy nhất một nhân tố chung, với các trọng số nhân tố đều lớn 0.5. Sau khi thực hiện xong bước một của phân tích nhân tố khám phá, chúng ta đã có 29 biến quan sát đủ điều kiện để đưa vào phân tích nhân tố khám phá cho toàn bộ các thang đo biến độc lập và thang đó biến phụ thuộc.

Kết quả thể hiện trên bảng ma trận xoay nhân tố cho chúng ta thấy: 26 biến quan sát của biến độc lập hội tụ về 5 nhân tố bao gồm cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, đáp ứng, tin cậy và cuối cùng là sự quan tâm, với các trọng số nhân tố đều lớn 0.50.

**Bảng 2.** Kết quả tổng hợp phân tích nhân tố khám phá EFA cho từng thang đo

Thang đo	Hệ số KMO	Sig	Tổng phương sai trích	Số nhân tố loại	Số nhân tố hội tụ chung
Cơ sở vật chất	0.883	0.000	58.408	0	1
Năng lực phục vụ	0.896	0.000	75.501	0	1
Sự quan tâm	0.802	0.000	62.253	0	1
Đáp ứng	0.881	0.000	75.654	0	1
Tin cậy	0.807	0.000	68.069	0	1
Hài lòng	0.82	0.000	73.144	0	1

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của nhóm nghiên cứu

#### 3.2.3. Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu

**Bảng 3.** Kết quả hồi quy tuyến tính

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng
1	.722 <sup>a</sup>	.521	.511	.42357

Nguồn: Khảo sát của nhóm nghiên cứu

Để đánh giá mối liên hệ và chiều hướng tác động của nhóm các thành phần (cơ sở vật chất, sự quan tâm, đáp ứng, tin cậy, năng lực phục vụ), nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích hồi quy với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS. Phương trình sử dụng trong nghiên cứu này là phương trình hồi quy đa biến, nhằm xác định vai trò quan

trọng của từng thành phần trong việc đánh giá mối quan hệ giữa sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất. Ta thấy R hiệu chỉnh (Adjusted R square) = 0,511 (>0,5) cho biết 5 thành phần có ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội. Như vậy, mức độ phù hợp của mô hình là tương đối cao. Nhìn vào kết quả phân tích hồi quy, chúng ta thấy các giả thuyết tiền đề cho phân tích hồi quy đều được thỏa mãn. Chúng ta có thể xem kết quả phân tích hồi quy là có thể tin cậy được. Tuy nhiên, sự phù hợp này chỉ đúng với dữ liệu mẫu. Để kiểm định xem có thể suy diễn mô hình cho tổng thể thực hay không ta kiểm định độ phù hợp của mô hình.

Kết quả của kiểm định ANOVA cho thấy, giá trị kiểm định F đạt giá trị 53.438 tại mức ý nghĩa sig = 0,000 <  $\alpha$  = 0,1. Như vậy, 5 thành phần biến độc lập và biến phụ thuộc hài lòng có mối quan hệ với nhau. Mô hình phù hợp với tập dữ liệu và có thể suy rộng ra cho tổng thể.

**Bảng 4.** Kiểm định ANOVA

Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Hồi quy	47.937	5	9.587	53.438	.000 <sup>b</sup>
Phần dư	44.135	246	.179		
Tổng	92.072	251			

*Nguồn: Khảo sát của nhóm nghiên cứu*

**Bảng 5.** Kết quả của mô hình hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF	
1	Hằng số	-.072	.241		-.299	.765		
	Cơ sở vật chất	.180	.047	.179	3.847	.000	.902	1.109
	Năng lực phục vụ	.186	.033	.261	5.620	.000	.902	1.109
	Sự quan tâm	.245	.036	.320	6.832	.000	.889	1.125
	Đáp ứng	.317	.036	.391	8.729	.000	.970	1.031
	Tin cậy	.105	.039	.120	2.659	.008	.952	1.050

*Nguồn: Khảo sát của nhóm nghiên cứu*

**Bảng 6.** Mức ảnh hưởng của các nhân tố theo hệ số Beta

Nhân tố	Hệ số Beta	Đánh giá
Đáp ứng	0.391	Khi các yếu tố khác không đổi thì khi đáp ứng của nhà trường tăng (giảm) 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội tăng (giảm) 0,391 điểm
Sự quan tâm	0.32	Khi các yếu tố khác không đổi thì sự quan tâm của nhà trường tăng (giảm) 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội tăng (giảm) 0,32 điểm
Năng lực phục vụ	0.261	Khi các yếu tố khác không đổi thì khi năng lực phục vụ của nhà trường tăng (giảm) 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội tăng (giảm) 0,261 điểm
Cơ sở vật chất	0.179	Khi các yếu tố khác không đổi thì khi cơ sở vật chất tăng (giảm) 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội tăng (giảm) 0,179 điểm
Tin cậy	0.12	Khi các yếu tố khác không đổi thì khi mức độ tin cậy của nhà trường tăng (giảm) 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội tăng (giảm) 0,12 điểm

*Nguồn: Nhóm nghiên cứu xây dựng*

Bảng kết quả hồi quy cho thấy, các hệ số hồi quy của các nhân tố đều mang dấu dương và  $R = 0,722 > 0$ , thể hiện các thành phần này có tác động tỷ lệ thuận với sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của Đại học Lao động – Xã hội. Đồng thời, bảng kết quả hồi quy cũng cho thấy hệ số phóng đại phương sai  $VIF < 2$  đáp ứng được điều kiện tốt nhất, chứng tỏ chúng ta không mắc phải vấn đề đa cộng tuyến trong nghiên cứu này. Vậy phương trình hồi quy đối với các hệ số Beta đã chuẩn hóa như sau:

Hài lòng =

$$0.391DU + 0.32SQT + 0.261NLPV + 0.179CSVC + 0.12TC$$

Từ phương trình hồi quy trên ta có thể lập bảng 6.

### 3.3. Bàn luận kết quả

Thực hiện theo Nghị quyết Đảng bộ trường tại Đại hội Đại biểu lần thứ XXIV của Đảng bộ Đại học Lao động – Xã hội, cơ sở vật chất của Trường từng bước được trang bị đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập. Nhà trường chưa xây dựng và phát triển được thư viện điện tử phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu của giảng viên và sinh viên. Đại học Lao động – Xã hội thực hiện từng bước hiện đại hóa cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ học tập dành cho sinh viên, xây dựng thư viện điện tử, thúc đẩy đào tạo và nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên. Nhà trường cũng đã có kế hoạch hành động đối với nội dung nâng cao chất lượng cơ sở vật chất. Tăng cường sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật sao cho có sự đồng bộ phục vụ công tác đào tạo tín chỉ gắn với đổi mới phương pháp giảng dạy.

#### 3.3.1. Khả năng nâng cao chất lượng cơ sở vật chất dành cho sinh viên của Trường Đại học Lao động – Xã hội

Với chủ trương của Nhà nước, các phương án và giải pháp đồng bộ từ các gợi ý của đề án xây dựng cơ sở vật chất của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nhà trường cũng từng bước triển khai việc thực hiện nâng cao chất lượng cơ sở vật chất

thông qua kinh phí từ ngân sách được giao, kinh phí từ ngân sách đầu tư phát triển giáo dục đào tạo, sự nghiệp giáo dục. Hàng năm nhà trường căn cứ vào mức phân bổ kinh phí từ ngân sách Nhà nước và thu hoạt động sự nghiệp của nhà trường để tính toán chi cho các hoạt động đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất.

#### 3.3.2. Nhóm giải pháp đối với nâng cao chất lượng cơ sở vật chất

Kết quả xử lý số liệu điều tra đã tại mục trên đã chỉ ra thành phần đó là sự “đáp ứng”, tiếp đến là thành phần “sự quan tâm”, đứng thứ ba là thành phần “năng lực phục vụ”, thứ tư là thành phần “cơ sở vật chất” và cuối cùng là thành phần “tin cậy”. Kết quả phân tích này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cơ sở vật chất dành cho sinh viên của nhà trường cũng như xác định thứ tự ưu tiên của các giải pháp nhằm mục tiêu là đưa chất lượng lên mức cao hơn, đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy của nhà trường. Kết hợp kết quả phân tích số liệu và những khai thác ý kiến của sinh viên với câu hỏi mở trong phiếu khảo sát, nhóm nghiên cứu xin đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ sở vật chất dành cho sinh viên bao gồm:

Xây dựng kế hoạch đầu tư và mua sắm mới trang thiết bị. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất thông qua mua sắm mới cho các phòng học còn thiếu trang thiết bị, với các thiết bị đã cũ thì tiến hành lắp đặt và thay mới cho hệ thống giảng đường, trung tâm thông tin – thư viện và các cơ sở vật chất khác dành cho sinh viên của nhà trường. Cải tạo không gian giảng đường và môi trường học tập cho sinh viên. Nhà trường cần giao cho phòng quản trị thiết bị bố trí cán bộ phụ trách kiểm tra thiết bị tại các phòng học để đảm bảo thiết bị luôn ở trong trạng thái sẵn sàng sử dụng. Tăng cường vệ sinh, bảo dưỡng hệ thống quạt, loa, máy tính, máy chiếu... tại các phòng học. Sửa chữa hoặc thay thế ngay các bàn học bị xuống cấp. Cùng với các biện pháp ngăn hạn trên thì nhà trường cũng cần giao cho phòng

quản trị thiết bị lên kế hoạch trong dài hạn kết hợp với phân bổ kinh phí từ phòng kế toán tài chính để trang bị các thiết bị mới cho các phòng học còn lạc hậu. Trang bị hệ thống quạt thông gió lớn hơn cho các phòng học. Trong dài hạn, nhà trường cũng cần trang bị cửa chống ồn cho các lớp học. Kiểm tra và thay thế một số cánh cửa sổ đã bị vỡ, hỏng để đảm bảo chất lượng của phòng học cũng như hệ thống bàn ghế hay nền nhà cũng cần kiểm tra và sửa chữa ngay khi có phát sinh hỏng hóc. Nâng cấp cơ sở hạ tầng và hệ thống công nghệ thông tin phục vụ đào tạo. Một số ý kiến đề nghị nhà trường lưu ý tới hệ thống Website đào tạo của nhà trường có hiện tượng quá tải vào thời điểm đăng ký học đầu kỳ. Về việc nâng cấp hệ thống website phục vụ đào tạo cần lộ trình, nhà trường hiện đang trong quá trình vận hành hệ thống phần mềm phục vụ đào tạo. Chúng tôi kiến nghị nhà trường quan tâm chỉ đạo sát sao và phòng đào tạo liên tục kiểm tra và yêu cầu hỗ trợ từ bên xây dựng phần mềm hỗ trợ ngay khi xảy ra lỗi hoặc quá tải để hệ thống được vận hành một cách ổn định.

Tuyên truyền nâng cao nhận thức trong sử dụng và bảo vệ cơ sở vật chất trong nhà trường. Nhà trường cần nâng cao nhận thức tự cập nhật

kiến thức, rèn luyện kỹ năng sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất trong quá trình giảng dạy, nghiên cứu khoa học. Phối hợp với bộ phận nhân viên phục vụ để kịp thời giải quyết các sự cố kỹ thuật, sửa chữa, bảo trì bảo dưỡng cơ sở vật chất. Tăng cường hướng dẫn cho sinh viên sử dụng cơ sở vật chất để tự học, tự rèn luyện, nâng cao nhận thức nghề nghiệp.

Áp dụng thang đo lường đánh giá chất lượng cơ sở vật chất. Nhóm nghiên cứu mong muốn nhà trường áp dụng và điều chỉnh, cập nhật thang đo chất lượng cơ sở vật chất phù hợp với tình hình hiện tại và định kỳ tổ chức khảo sát ý kiến sinh viên nhằm có những giải pháp hiệu quả nhất cho quá trình cải tiến chất lượng cơ sở vật chất, góp phần thực hiện tốt công tác đảm bảo chất lượng của nhà trường.

#### 4. KẾT LUẬN

Từ kết quả phân tích hồi quy cho thấy sự hài lòng của sinh viên này phụ thuộc vào 5 nhân tố theo mức độ ảnh hưởng khác nhau. Với các nguyên nhân được nhận định từ dữ liệu phân tích thực tế của nhóm nghiên cứu đã đưa ra các giải pháp cho từng vấn đề để giúp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất của Trường Đại học Lao động - Xã hội.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Chấp hành Trung ương (2013), *Nghị quyết 29-NQ/TW Đại hội Trung ương 8 khóa XI, Về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục đào tạo*, Hà Nội.
5. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức
6. Trường Đại học Lao động - Xã hội (2015), *Nghị quyết của Đảng ủy Trường lần thứ XXIV (2015-2020)*, Hà Nội.