

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CƠ SỞ VẬT CHẤT DÀNH CHO HỌC SINH, SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP THANH HÓA

Lâm Vĩnh Tuyền, Thái Quốc Thắng, Trịnh Xuân Dũng
Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa
Email: tuyencdcn@gmail.com

Tóm tắt: Dựa trên kết quả khảo sát, tác giả sử dụng phân tích Cronbach's Alpha, hồi quy đa biến và kiểm định ANOVA để xác định năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học sinh, sinh viên về cơ sở vật chất của Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa: cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự quan tâm, khả năng đáp ứng, và độ tin cậy. Kết quả này giúp đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ cơ sở vật chất của nhà trường.

Từ khóa: Cơ sở vật chất; Chất lượng phục vụ; Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa.

ASSESSING THE SERVICE QUALITY OF FACILITIES FOR STUDENTS AT THANH HOA INDUSTRIAL COLLEGE

Lam Vinh Tuyen, Thai Quoc Thang, Trinh Xuan Dung
Thanh Hoa Industrial College
Email: tuyencdcn@gmail.com

Abstract: Based on the survey results, the author employed Cronbach's Alpha analysis, multiple regression, and ANOVA tests to identify five factors influencing student satisfaction with the facilities at Thanh Hoa College of Industry: facilities, service competence, care, responsiveness, and reliability. These findings contribute to proposing solutions to improve the quality of facility services at the college.

Keywords: Facilities; Service Quality; Thanh Hoa College of Industry.

Nhận bài: 20/02/2025

Phản biện: 20/03/2025

Duyệt đăng: 24/03/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trường Cao đẳng Công nghiệp (CĐCN) Thanh Hóa đặt mục tiêu trở thành một cơ sở giáo dục nghề nghiệp chất lượng cao, đáp ứng toàn diện các tiêu chí và tiêu chuẩn của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, đồng thời đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao theo định hướng ứng dụng. Để đạt được mục tiêu này, nhà trường đã ban hành Nghị quyết chuyên đề về việc nâng cao chất lượng cơ sở vật chất (CSVC) phục vụ giảng dạy, xem đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm và quyết tâm chính trị hàng đầu. Chất lượng CSVC không chỉ quyết định đến hiệu quả học tập và đào tạo của học sinh, sinh viên mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến công tác tuyển sinh và hình ảnh của nhà trường trong mắt doanh nghiệp và xã hội.

Hơn nữa, việc đầu tư vào CSVC hiện đại sẽ tạo nền tảng vững chắc cho việc áp dụng các phương pháp giảng dạy tiên tiến, thúc đẩy sự sáng tạo và phát triển toàn diện của học sinh, sinh viên. Do đó, việc đánh giá và nâng cao chất lượng CSVC không chỉ là yêu cầu cấp thiết mà còn là yếu tố then chốt trong chiến lược nâng cao uy tín và vị thế của Trường CĐCN Thanh Hóa.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nghiên cứu áp dụng thang đo SERVPERF để

đo lường 5 thành phần của chất lượng CSVC dành cho học sinh, sinh viên tại Trường CĐCN Thanh Hóa, với tổng cộng 26 biến quan sát. Trong đó, biến phụ thuộc được đo bằng 3 biến quan sát.

Mẫu khảo sát được lựa chọn theo phương pháp thuận tiện, với kích cỡ mẫu được xác định dựa trên phương pháp phân tích sử dụng. Nghiên cứu bao gồm phân tích thống kê mô tả và một số kiểm định. Tổng cộng, 315 phiếu khảo sát đã được phát ra cho học sinh, sinh viên của nhà trường. Tác giả thu về 290 phiếu, trong đó có 38 phiếu không hợp lệ, dẫn đến 252 phiếu hợp lệ được sử dụng để nhập và phân tích dữ liệu.

Số lượng học sinh, sinh viên được khảo sát được phân bổ tương đối đều giữa 3 khóa: khóa 16 với 83 học sinh, sinh viên; khóa 17 với 92 học sinh, sinh viên (chiếm 36.5% tổng mẫu); và khóa 18 với 77 học sinh, sinh viên (chiếm 30.6%). Dữ liệu này phản ánh chính xác thực trạng và số lượng đào tạo của từng ngành nghề tại nhà trường, phù hợp cho việc thực hiện các phân tích trong nghiên cứu.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Tình hình cơ sở vật chất dành cho học sinh, sinh viên Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa

Trong những năm gần đây, Trường CĐCN Thanh Hóa đã chú trọng đầu tư vào CSVC và trang thiết bị học tập để đáp ứng nhu cầu của cán bộ giảng viên và học sinh, sinh viên, hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo, NCKH và quản lý.

Nhà trường đã thực hiện đầu tư đáng kể vào thư viện và cơ sở hạ tầng, bao gồm việc xây dựng thêm một tòa nhà 3 tầng, 1 dãy nhà xưởng thực hành nghề Công nghệ ô tô và mua sắm nhiều máy móc, trang thiết bị học tập mới. Từ năm 2020 đến nay, nhà trường liên tục đầu tư và thay thế các

trang thiết bị cũ, nâng cấp số lượng phòng máy tính từ 6 lên 8, phòng LAB từ 1 lên 2, và thay thế 199 bộ máy tính, đạt tỷ lệ 81% máy mới.

Về diện tích lớp học và ký túc xá, trường có tổng diện tích phòng học máy tính và LAB là 1.655 m². Ký túc xá dành cho học sinh, sinh viên có tổng diện tích 14.282 m² với 329 phòng. Khu thể thao và văn nghệ được bố trí tại các hội trường lớn và sân bãi trống của nhà trường, với các thiết bị tập luyện như sân bóng chuyên và bóng đá.

Bảng 2.1. Phòng học, giảng đường, hội trường, phòng/xưởng thực hành

TT	Thông tin	Đơn vị	Số lượng
1	Phòng học	Phòng	64
2	Xưởng thực hành	Xưởng	82
3	Phòng máy tính	Phòng	8
4	Phòng LAB	Phòng	2
5	Hội trường lớn	Hội trường	1
6	Phòng hội thảo	Phòng	2
7	Phòng họp	Phòng	2

Nguồn: Tổng hợp số liệu tự đánh giá 2024

2.2.2. Đánh giá chất lượng cơ sở vật chất dành cho học sinh, sinh viên Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa

- Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Trước khi đi vào phân tích nhân tố khám phá EFA, tác giả 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.

- Phân tích nhân tố khám phá EFA

Tác giả 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 đo 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.

- Kiểm định mô hình và giả thuyết 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 học sinh, 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 học sinh, sinh viên đối với cơ sở vật chất của Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa. 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 $\text{sig} = 0,000 < \alpha = 0,1$. 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 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 học sinh, sinh viên đối với cơ sở vật chất của Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa. 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:

$$\text{Hài lòng} = 0.391\text{DU} + 0.32\text{SQT} + 0.261\text{NLPV} + 0.179\text{CSVC} + 0.12\text{TC}$$

2.3. Bàn luận kết quả và đề xuất giải pháp

2.3.1. Khả năng nâng cao chất lượng cơ sở vật chất dành cho học sinh, sinh viên của Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa

Dựa trên chủ trương của Nhà nước và các giải pháp đồng bộ từ các đề án, chương trình mục tiêu Quốc gia về xây dựng cơ sở vật chất của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, nhà trường đã từng bước triển khai nâng cao chất lượng cơ sở vật chất. Việc này được thực hiện thông qua nguồn kinh phí từ ngân sách Nhà nước, ngân sách đầu tư phát triển giáo dục đào tạo, và các nguồn tài trợ khác. Hàng năm, nhà trường dựa vào mức phân bổ ngân sách và thu nhập từ hoạt động sự nghiệp để lên kế hoạch đầu tư và nâng cấp cơ sở vật chất, đảm bảo đáp ứng nhu cầu học tập và giảng dạy ngày càng cao của học sinh, sinh viên.

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

Kết quả xử lý số liệu điều tra đã xác định năm thành phần chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của học sinh, sinh viên, lần lượt theo thứ tự là: "đáp ứng", "sự quan tâm", "năng lực phục vụ", "cơ sở vật chất", và "tin cậy". Những phát hiện này có ý nghĩa quan trọng trong việc đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, đồng thời giúp

xác định thứ tự ưu tiên cho các hành động nhằm đạt mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và giảng dạy của nhà trường.

Dựa trên phân tích số liệu và ý kiến từ câu hỏi mở trong phiếu khảo sát, tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

1) *Lập kế hoạch đầu tư và mua sắm trang thiết bị mới:*

Mua sắm trang thiết bị mới cho các phòng học còn thiếu thốn.

Lắp đặt và thay thế các thiết bị cũ kỹ trong giảng đường, thư viện, và các hạng mục khác.

Cải tạo không gian giảng đường và môi trường học tập.

2) *Bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất hiện có:*

Phòng Tổ chức-Hành chính cần phối hợp với phòng Quản lý Thiết bị-Vật tư bố trí cán bộ kiểm tra thường xuyên thiết bị tại các phòng học để đảm bảo thiết bị luôn sẵn sàng sử dụng.

Tăng cường vệ sinh, bảo dưỡng hệ thống quạt, loa, máy tính, máy chiếu và sửa chữa hoặc thay thế ngay các bàn học bị xuống cấp.

Trong dài hạn, trang bị thêm hệ thống quạt thông gió, cửa chống ồn, và sửa chữa các hạng mục hư hỏng như cửa sổ, bàn ghế, và nền nhà.

3) *Nâng cấp hạ tầng và hệ thống công nghệ thông tin:*

Tiếp tục nâng cấp hệ thống website và phần mềm phục vụ đào tạo.

Phòng Đào tạo và Công tác học sinh, sinh viên cần theo dõi sát sao và phối hợp với các bên hỗ trợ phần mềm để đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, đặc biệt khi xảy ra lỗi hoặc quá tải.

4) *Tuyên truyền và nâng cao nhận thức về sử dụng và bảo vệ cơ sở vật chất:*

Tăng cường nhận thức về việc sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất trong giảng dạy và nghiên cứu khoa học.

Phối hợp với nhân viên phục vụ để giải quyết nhanh chóng các sự cố kỹ thuật và bảo trì cơ sở vật chất.

Hướng dẫn học sinh, sinh viên cách sử dụng cơ sở vật chất hiệu quả để tự học và rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp.

5) *Áp dụng thang đo lường và đánh giá chất lượng cơ sở vật chất:*

Đề nghị nhà trường áp dụng và điều chỉnh thang đo chất lượng cơ sở vật chất phù hợp với thực tế.

Tổ chức khảo sát định kỳ để thu thập ý kiến

học sinh, sinh viên, từ đó có những giải pháp cải tiến chất lượng hiệu quả, góp phần nâng cao công tác đảm bảo chất lượng của nhà trường.

III. KẾT LUẬN

Kết quả phân tích hồi quy đã chỉ ra rằng sự hài lòng của học sinh, sinh viên phụ thuộc vào 5 nhân tố, mỗi nhân tố có mức độ ảnh hưởng khác nhau. Từ những nguyên nhân được xác định thông qua dữ liệu phân tích thực tế, tác giả đã đề xuất các giải pháp cụ thể cho từng vấn đề nhằm nâng cao chất lượng cơ sở vật chất của Trường Cao đẳng Công

ng nghiệp Thanh Hóa. Các giải pháp này không chỉ hướng đến việc cải thiện trải nghiệm học tập của học sinh, sinh viên mà còn góp phần tăng cường uy tín và hình ảnh của nhà trường trong mắt các đối tác, doanh nghiệp, và xã hội. Việc triển khai những giải pháp này sẽ là bước tiến quan trọng trong việc xây dựng môi trường giáo dục nghề nghiệp hiện đại, chuyên nghiệp, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của học sinh, sinh viên và yêu cầu của 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.
- [2]. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức
- [3]. Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa (2020), *Nghị quyết của Đảng ủy Trường lần thứ XXIV (2020- 2025)*, Thanh Hóa.