

## ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỂ THAO TẠI CÂU LẠC BỘ THỂ DỤC THỂ THAO NGOẠI KHÓA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG

ThS. Phạm Quỳnh Sỹ, TS. Lê Tấn Phát

*Trường Đại học Tôn Đức Thắng*

*Email: phamquynhsy@tdtu.edu.vn*

**Tóm tắt:** Chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của khách hàng. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ chặt chẽ với nhau. Thông qua sử dụng các nghiên cứu khoa học, nhóm nghiên cứu đã đánh giá được sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thể thao tại câu lạc bộ thể dục thể thao ngoại khóa Trường Đại học Tôn Đức Thắng

**Từ khóa:** Sự hài lòng, Chất lượng dịch vụ, Câu lạc bộ thể thao

**Abstract:** Quality service is a factor that greatly impacts customer satisfaction. In other words, service quality and customer satisfaction are closely related to each other. Through the use of scientific research, the research team has evaluated satisfaction of the service quality for extracurricular sport club at Ton Duc Thang University.

**Keywords:** Satisfaction, Quality of service, Sport Club

### ĐẶT VẤN ĐỀ

Lĩnh vực TDTT đang được Đảng và nhà nước quan tâm đầu tư mạnh mẽ để phát triển theo xu hướng hội nhập với sự phát triển chung của TDTT Thế giới. Song song với việc phát triển cơ sở vật chất, khoa học kỹ thuật cho thể thao thì chất lượng dịch vụ góp phần đáng kể để nâng cao hiệu quả tập luyện cho người sử dụng. Trường Đại học Tôn Đức Thắng là Trường đi đầu trong việc đầu tư kinh phí xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật mà còn đi đầu trong xây dựng phát triển các Câu lạc bộ Thể thao. Đây không chỉ là điều kiện rất tốt để trường nâng cao, chuẩn hoá chương trình giáo dục thể chất, xây dựng các câu lạc bộ thể thao và phát triển các sự kiện cộng đồng, mà còn là điều kiện lý tưởng cho sinh viên yêu thích thể thao được tham gia tập luyện tại các câu lạc bộ thể thao của trường ( bóng chuyền, bóng rổ,

cầu lông, tennis, bơi lội, bóng đá, Yoga, Gym cùng với nhiều câu lạc bộ võ thuật ...).

Chất lượng sản phẩm là một trong những yếu tố quan trọng để nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đặc biệt với các doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ như Câu lạc bộ thể thao ngoại khóa<sup>[3]</sup>. Vì vậy, tăng cường chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp/ đơn vị sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ tác động đến sự hài lòng của khách hàng đã được chứng minh từ nhiều nghiên cứu, tương ứng nếu dịch vụ không được cải thiện dựa trên nhu cầu của khách hàng thì sẽ khách hàng sẽ không hài lòng và ngược lại<sup>[5]</sup>. Xuất phát từ những nhận định và suy nghĩ trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu: **“Đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thể thao tại Câu lạc bộ Thể dục thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng”**<sup>[6]</sup>

### Phương pháp nghiên cứu:

Để làm rõ các vấn đề nghiên cứu, chúng tôi sử dụng phương pháp tham khảo các tài liệu có liên quan, điều tra nhân khẩu học, xử lý toán thống kê (phần mềm SPSS 2.0)<sup>[1]</sup>. Khách thể nghiên cứu: 340 sinh viên (đại học chính quy).

### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 1. Thực trạng dịch vụ thể thao tại Câu lạc bộ Thể dục thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng

**Cơ sở vật chất:** Khu liên lạc thể thao trường Đại học Tôn Đức Thắng có tổng diện tích sử dụng là 21.650m<sup>2</sup>. 01 Nhà thi đấu đa năng với 4 khán đài có tổng số 2752 chỗ ngồi với diện tích 9900m<sup>2</sup>. Bao gồm 3 tầng: Tầng hầm, tầng trệt và tầng 1. Tầng trệt: sử dụng cho các môn học và các CLB võ thuật, bóng bàn, với 3 bộ thảm tập 12m x 12m (144 m<sup>2</sup> chuẩn) và 1 Ring đài, 8 bàn bóng bàn, 01 phòng tập cheerleading. Tầng 1: sử dụng cho các môn học và các CLB bóng chuyền, bóng rổ, cầu lông, cờ vua. Nhà thi đấu với sự quy mô và hiện đại, khả năng đáp ứng yêu cầu về điều kiện tổ chức các giải thi đấu thể thao trong nước và quốc tế.

01 Sân vận động có 3 khán đài A-B –C có tổng số 7500 chỗ ngồi với diện tích 10.000m<sup>2</sup>.

Đây là công trình đánh giá tiêu chuẩn FIFA 2 sao. Các Phòng tập: Yoga, Dance Sport, Gym,... Được bố trí dưới khán đài B của sân vận động. Phòng điều hành – được bố trí ngay khán đài A của sân vận động. Khu nhà công vụ dành cho VĐV có 12 phòng gồm có 34 giường đạt tiêu chuẩn 4 sao được bố trí khán đài C của sân vận động. 01 Sân Quần vợt. 01 Hồ bơi đạt tiêu chuẩn với 5 đường bơi. Sân tập ngoài trời: Sân bóng rổ, Sân bóng chuyền, *khu phục hợp thể thao ngoài trời*.

Nhiệm vụ của các CLB: là tổ chức tập luyện và tuyển chọn các thành viên trong CLB có năng lực đại diện cho sinh viên trường đi tham gia thi đấu. Các CLB chịu trách nhiệm phát triển tạo nguồn thu phục vụ cho hoạt động CLB của mình. Quản lý, khai thác sử dụng, bảo trì có hiệu quả tài sản, phương tiện, cơ sở vật chất được giao, phục vụ tốt nhu cầu hoạt động chuyên môn, thể thao thành tích cao; đáp ứng nhu cầu phát triển thể thao phong trào trong sinh viên.

Khách thể nghiên cứu: tác giả đã phát ra 340 phiếu, thu lại 333 phiếu, 6 phiếu không hợp lệ. Tổng số phiếu hợp lệ là 327 phiếu chiếm 96.18%.

**Bảng 1. Khảo sát yếu tố nhân khẩu học của sinh viên Đại học Tôn Đức Thắng**

TT	YẾU TỐ NHÂN KHẨU HỌC		SỐ LƯỢNG (N= 327)	TỈ LỆ %
1	Giới tính	Nam	188	57.5
		Nữ	139	42.5
2	Sinh viên đang theo học	Năm thứ 1	128	39.1
		Năm thứ 2	89	27.2
		Năm thứ 3	70	21.4
		Năm thứ 4	40	12.2
3	Đã tham gia thể thao theo hình thức nào?	Thể thao phong trào	267	81.7
		Thể thao chuyên nghiệp	20	6.1
		Chưa từng tham gia	40	12.2

4	Môn thể thao yêu thích	Bóng rổ	33	10.1
		Bóng chuyền	34	10.4
		Bóng đá	29	8.9
		Cầu lông	63	19.3
		Bóng bàn	3	0.9
		Quần vợt	11	3.4
		Bơi lội	6	1.8
		Võ thuật	116	35.5
		Gym	32	9.8

## 2. Đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ Thể thao tại Câu lạc bộ Thể dục thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng

Mô hình SERVQUAL của Parasuraman<sup>[4]</sup> được phổ biến sử dụng trên toàn cầu và cũng tại Việt Nam. Tuy nhiên, cấu trúc 5 chiều về chất lượng dịch vụ trong mô hình này thường được xây dựng dựa trên nghiên cứu chủ yếu tại các doanh nghiệp thương mại. Điều này có nghĩa rằng khách hàng ở các loại hình dịch vụ khác nhau có thể đánh giá chất lượng dịch vụ

theo cách khác nhau. Vì vậy, tôi đã vận dụng đưa vào để đo lường chất lượng dịch vụ các Câu lạc bộ thể thao ngoại khóa tại trường Đại học Tôn Đức Thắng việc đưa vào từ đó xác định những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ Câu lạc bộ Thể dục thể thao ngoại khóa tại trường đại học Tôn Đức Thắng, chúng tôi tiến hành kiểm định độ tin cậy của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về Chất lượng dịch vụ thể thao tại CLB thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng thể hiện qua bảng 2.

**Bảng 2. Độ tin cậy của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về Chất lượng dịch vụ thể thao tại CLB thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng**

Nhân tố	Tên biến	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến	Độ tin cậy của nhân tố	Sự thích hợp của nhân tố	Phương sai cộng dồn	Hệ số tải nhân tố
Sự tin tưởng	TT1	0.873	0.883	0.922	0.793	25.602	0.922
	TT2	0.787	0.723				0.871
	TT3	0.866	0.876				0.929
	TT4	0.694	0.656				0.796
	TT5	0.764	0.724				0.847
Sự phản hồi	PH1	0.631	0.833	0.849		25.331	0.787
	PH2	0.748	0.781				0.868
	PH3	0.728	0.790				0.860
	PH4	0.646	0.825				0.803
Sự đảm bảo	ĐB1	0.783	0.781	0.856		3.245	0.891
	ĐB2	0.718	0.810		0.850		
	ĐB3	0.694	0.820		0.833		
	ĐB4	0.609	0.854		0.767		

Sự cảm thông	CT1	0.796	0.853	0.892	0.793	17.171	0.881
	CT2	0.724	0.867				0.826
	CT3	0.781	0.855				0.875
	CT4	0.796	0.855				0.881
	CT5	0.591	0.896				0.713
Sự hữu hình	HH1	0.572	0.699	0.763	5.950	0.771	
	HH2	0.618	0.658			0.801	
	HH3	0.439	0.753			0.667	
	HH4	0.627	0.668			0.817	

5 biến quan sát đều có hệ số Cronbach's alpha<sup>[1]</sup> khá cao và đều > 0.6 thang đo được chấp nhận. 5 biến đều có hệ số tương quan biến tổng cao > 0.3 nên không cần loại bỏ biến.

Chúng tôi đã sử dụng kỹ thuật phân tích hồi quy tuyến tính thông qua 05 nhân tố để đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đối với khách hàng (người sử dụng dịch vụ Thể

dục thể thao, sinh viên) gồm: (TT) sự tin tưởng, (PH) sự phản hồi, (ĐB) sự đảm bảo, (CT) sự cảm thông, (HH) sự hữu hình.

Chất lượng dịch vụ Thể thao tại Câu lạc bộ Thể dục thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng được khách hàng đánh giá ở mức đồng ý trở lên cụ thể qua bảng 3.

**Bảng 3. Tổng hợp ý kiến Chất lượng dịch vụ thể thao tại CLB thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng**

TT	Nhân tố	Giá trị trung bình	Nhận xét
1	Sự tin tưởng	4.31	Hoàn toàn đồng ý
2	Sự phản hồi	4.26	Hoàn toàn đồng ý
3	Sự đảm bảo	4.29	Hoàn toàn đồng ý
4	Sự cảm thông	4.09	Đồng ý
5	Sự hữu hình	4.29	Hoàn toàn đồng ý

Trong 05 nhân tố thì 04 nhân tố sự tin tưởng, sự phản hồi, sự đảm bảo, sự hữu hình được sinh viên đánh giá hoàn toàn đồng ý, chỉ có nhân tố sự cảm thông được đánh giá ở mức độ đồng ý.

Ý kiến về chất lượng dịch vụ Câu lạc bộ Thể dục thể thao ngoại khóa tại trường đại học Tôn Đức Thắng được thể hiện cụ thể qua bảng 4.

**Bảng 4. Bảng tổng hợp ý kiến Chất lượng dịch vụ thể thao tại CLB thể thao ngoại khóa trường Đại học Tôn Đức Thắng**

Nhân tố	Tên biến	Trung bình	Nhận xét
Sự tin tưởng	Ban quản lý (CLB) thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu.	4.29	Hoàn toàn đồng ý
	Ban quản lý (CLB) luôn thực hiện đúng thời gian biểu tập luyện cho từng CLB.	4.35	Hoàn toàn đồng ý
	Khi Anh/Chị gặp sự cố, ban quản lý (CLB) luôn sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị khắc phục sự cố đó kịp thời.	4.26	Hoàn toàn đồng ý
	Ban quản lý (CLB) luôn lưu tâm, để đảm bảo tránh xảy ra thiếu sót với người tham gia tập luyện	4.40	Hoàn toàn đồng ý
	Ban quản lý (CLB) cung cấp đúng dịch vụ mà Anh/Chị đăng ký	4.23	Hoàn toàn đồng ý

Sự phản hồi	Nhân viên phụ trách (CLB) nhanh chóng thực hiện dịch vụ cho Anh/Chị	4.29	Hoàn toàn đồng ý
	Ban quản lý luôn sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị.tận tình	4.35	Hoàn toàn đồng ý
	Khi anh/chị có thắc mắc thì Ban quản lý CLB lập tức sẽ giải đáp thắc mắc cho Anh/Chị	4.26	Hoàn toàn đồng ý
	Ban quản lý (CLB) cho Anh/Chị biết thông tin chính xác môn thể thao mình đăng ký khi nào hoạt động	4.14	Đồng ý
Sự đảm bảo	Cách cư xử của nhân viên phụ trách (CLB) tạo niềm tin cho Anh/Chị	4.28	Hoàn toàn đồng ý
	Anh/Chị cảm thấy an toàn trong khi tập luyện tại (CLB TT NK ĐH TĐT)	4.28	Hoàn toàn đồng ý
	Nhân viên phụ trách (CLB) luôn lịch sự với Anh/Chị	4.43	Hoàn toàn đồng ý
	Nhân viên phụ trách (CLB) có đủ kiến thức để trả lời câu hỏi của Anh/Chị	4.18	Đồng ý
Sự cảm thông	Ban quản lý (CLB) hiểu rõ những nhu cầu của Anh/Chị	4.18	Đồng ý
	Ban quản lý (CLB) luôn quan tâm đặc biệt đến Anh/Chị	3.95	Đồng ý
	Ban quản lý (CLB) lấy lợi ích của Anh/Chị đặt lên hàng đầu	4.06	Đồng ý
	Nhân viên phụ trách (CLB) biết quan tâm đến Anh/Chị.	3.98	Đồng ý
	(CLB) hoạt động vào khung giờ thuận tiện cho các Anh/Chị	4.27	Hoàn toàn đồng ý
Sự hữu hình	Các thông tin giới thiệu về (CLB) đẹp và thu hút	4.49	Hoàn toàn đồng ý
	Cơ sở vật chất của (CLB) trông rất bắt mắt, sắp xếp gọn gàng và hợp lý	4.18	Đồng ý
	Nhân viên phụ trách (CLB) ăn mặc lịch sự, đúng qui cách	4.43	Hoàn toàn đồng ý
	(CLB) có trang thiết bị hiện đại	4.06	Đồng ý

Trong các nhân tố nghiên cứu, thì nhân tố “Sự cảm thông” được đánh giá ở mức độ “Đồng ý”, 4 nhân tố còn lại gồm “Sự tin tưởng”, “Sự phản hồi”, “Sự đảm bảo” và “Sự hữu hình” đều được sinh viên đánh giá ở mức độ “Hoàn toàn đồng ý”

**Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy giữa các biến tin tưởng, cảm thông, hữu hình với sự hài lòng**

Biến phụ thuộc	SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG					
	Biến độc lập	Hệ số xác định R <sup>2</sup>	Đại lượng thống kê Durbin - Watson	Mức ý nghĩa của các yếu tố	Hệ số hồi quy chuẩn hoá	Mức ý nghĩa của từng yếu tố
<i>Sự tin tưởng (TT)</i>	0.225	1.066	0.000	0.181	0.076	4.313
<i>Sự phản hồi (PH)</i>				0.328	0.001	3.903
<i>Sự đảm bảo (ĐB)</i>				0.088	0.487	6.664
<i>Sự cảm thông (CT)</i>				0.292	0.001	3.383
<i>Sự hữu hình (HH)</i>				0.323	0.000	2.123

Từ bảng 5, nghiên cứu cho thấy biến Sự tin tưởng, Sự phản hồi và Sự cảm thông đều có ý nghĩa với  $P < 0.05$ ; riêng biến Sự hữu hình có mức ý nghĩa cao hơn với  $P < 0.01$ ; và Biến sự đảm bảo không có ý nghĩa với  $P > 0.05$ , cho thấy Sự đảm bảo không có tác động ý nghĩa thống kê đối với Sự hài lòng của khách hàng.

Ta thấy mức độ hài lòng của các bạn sinh viên tham gia câu lạc bộ thể thao ngoại khóa được giải thích bởi 22.5% của các biến Sự tin tưởng, Sự phản hồi, Sự cảm thông và Sự hữu hình.

Mô hình hồi quy không vi phạm giả định về tính độc lập của sai số (hệ số DW = 1.066) và không có hiện tượng đa cộng tuyến (VIF của các biến quan sát đều < 10)

Kết quả mối quan hệ trên được thể hiện qua mô hình hồi quy chuẩn hóa có dạng:

$$HL = 0.181TT + 0.328PH + 0.292CT + 0.323HH$$

Điều này có ý nghĩa, trong điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, thì Sự phản hồi tăng lên 1 thì sẽ giải thích được Sự hài lòng của khách hàng tăng lên 0.328 lần. Tương tự như các nhân tố còn lại. Và trong 4 nhân tố trên, thì Sự Phản hồi có hệ số Beta cao nhất, cho nên nó có tác động lớn nhất đối với Sự hài lòng.

### KẾT LUẬN

Sinh viên hài lòng với chất lượng dịch vụ tại Câu lạc bộ thể thao ngoại khóa thuộc Trường Đại học Tôn Đức Thắng. Có 4 yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên khi tham gia tập luyện thể thao ngoại khóa tại trường Đại học Tôn Đức Thắng gồm: sự tin tưởng, sự

cảm thông, sự phản hồi và sự hữu hình.

- **Sự tin tưởng:** Ban quản lý (CLB) được đánh giá cao với trung bình điểm từ 4.23 đến 4.40, đồng nghĩa với việc họ luôn thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu, thực hiện đúng thời gian biểu lịch tập, và luôn sẵn sàng giúp đỡ khi gặp sự cố.

- **Sự phản hồi:** Nhóm nhân viên phụ trách của CLB nhanh chóng thực hiện dịch vụ và sẵn sàng giúp đỡ mọi khi cần thiết, tạo sự hài lòng cho khách hàng.

- **Sự đảm bảo:** Các nhân viên phụ trách được đánh giá cao với trung bình điểm 4.18 đến 4.43, cho thấy họ tạo niềm tin cậy với khách hàng, đảm bảo an toàn và lịch sự trong quá trình tập luyện.

- **Sự cảm thông:** Ban quản lý (CLB) nhận được điểm cao trong việc hiểu và quan tâm đến nhu cầu của khách hàng, mặc dù có một số ý kiến chỉ ra rằng cần cải thiện về cảm thông và quan tâm đặc biệt hơn.

- **Sự hữu hình:** Các phần như thông tin giới thiệu, cơ sở vật chất, trang thiết bị, và phục vụ của nhân viên đều được đánh giá cao, tạo ấn tượng tích cực với khách hàng.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức
- [2]. Nhóm MBA (2015), *Giới thiệu mô hình chất lượng dịch vụ khi dùng làm luận văn, điểm mạnh và điểm yếu, Hỗ trợ SPSS*.
- [3]. Nguyễn Thị Hiền Thanh (2014), Luận án Tiến sĩ, *Các giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ tại một số Câu lạc bộ Thể dục thể thao quần chúng ở Thành phố Hồ Chí Minh*.
- [4]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988), *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, 64 (Spring), 12-40.
- [5]. Trần Văn Mui (2012), *Thực trạng và giải pháp phát triển chất lượng dịch vụ tại cơ sở Thể thao công lập ở Thành phố Hồ Chí Minh*.

**Nguồn bài báo:** Phạm Quỳnh Sỹ (2023) Bài báo sinh hoạt học thuật – Journal Club. Trường Đại học Tôn Đức Thắng.

*Bài nộp ngày 06/3/2024, phản biện ngày 10/6/2024, duyệt đăng ngày 20/6/2024*