



# ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI THAM GIA TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ VÕ THUẬT THUỘC TRUNG TÂM HUẤN LUYỆN VÀ THI ĐẤU THỂ DỤC THỂ THAO THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

EVALUATING THE LEVEL OF SATISFACTION OF PARTICIPANTS PRACTICING AT THE MARTIAL ARTS CLUB O HO CHI MINH CITY SPORTS CENTER

**TÓM TẮT:** Qua phân tích cho thấy mức độ hài lòng người tham gia tại Câu lạc bộ Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh theo các nhóm đánh giá chỉ đạt giá trị trung bình từ 3.3 đến 3.8 theo thang đo Likert. Trong đó: Nhóm “Phương tiện hữu hình” được đánh giá cao nhất (TB=3.8), xếp thứ 2 là nhóm “Sự đồng cảm” (TB=3.7). Các vị trí tiếp theo lần lượt là nhóm “Sự đáp ứng” (TB=3,6), nhóm “Năng lực phục vụ” (TB=3,5) và nhóm được đánh giá thấp nhất là “Sự tin cậy” (TB=3.3).

**TỪ KHÓA:** Đánh giá, mức độ hài lòng, người tham gia tập luyện, câu lạc bộ Võ thuật

**ABSTRACT:** Through analysis the level of satisfaction of participants at the Martial Arts Club of Ho Chi Minh City Sports center according to evaluation groups only reaches an average value of 3.3 to 3.3. 3.8 according to the Likert scale. Among them: The "Tangible" group is rated highest (Mean=3.8), ranked second is the "Empathy" group (Mean=3.7). The next positions are respectively the "Responsiveness" group (Mean = 3.6), the "Service Capacity" group (Mean = 3.5) and the lowest rated group is "Reliability" (Mean=3.3).

**KEYWORDS:** Evaluating, the level of satisfaction, participant, martial arts club.

## LÊ THỊ MỘNG DUNG

*Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh*

## LÊ VĂN BÉ HAI

*Công ty Văn hóa Sách Việt*

## TRẦN VĂN LƯỢNG

*Trường Cao đẳng Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh*

## LE THI MONG DUNG

*Ho Chi Minh City Sport center*

## LE VAN BE HAI

*Vietnamese Book Culture Corporation*

## TRAN VAN LUONG

*Ho Chi Minh City Industry and Trade College*

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng sản phẩm, dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên sự hài lòng của người tham gia tập luyện. Việc làm hài lòng người tham gia tập luyện đã trở thành một vấn đề quan trọng đối với bất kỳ doanh nghiệp và tổ chức nào, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của họ trong quá trình hoạt động. Do đó, Câu lạc bộ (CLB) Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh cũng không thể nằm ngoài quy luật cạnh tranh đó. Trong xu thế phát triển hiện nay

thì nhu cầu tham gia tập luyện thể dục thể thao của người dân tại địa phương ngày càng cao. Do đó, để đáp ứng nhu cầu tập luyện của người dân tại địa phương thì ngoài việc quan tâm đến các yếu tố bên trong đơn vị của mình (đội ngũ nhân sự, cơ sở vật chất,...) thì các đơn vị hoạt động thể dục thể thao cần có các đánh giá khách quan về những gì mình đã cung cấp, thay vì chỉ quan tâm đến các yếu tố số lượng, tiêu chí kỹ thuật. Đặc biệt, cần thiết phải nắm bắt được sự hài lòng, tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tham gia (khách

hàng) trong quá trình tập luyện từ đó tìm ra các giải pháp có tính chiến lược cho quá trình thực hiện mục tiêu và phát triển bền vững của đơn vị. Các chỉ số đo lường, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tham gia sẽ là thước đo để phản ánh được những kỳ vọng, mong muốn của họ đối với những sản phẩm/dịch vụ mà đơn vị cung cấp.

Xuất phát từ vấn đề thực tiễn nêu trên việc tiến hành “Đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại Câu lạc bộ Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh” là cần thiết được thực hiện. Kết quả của nghiên cứu này sẽ là cơ sở khoa học khách quan góp phần nâng cao chất lượng hoạt động cho đơn vị được tốt hơn trong tương lai.

**Phương pháp nghiên cứu:**

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu, phương pháp điều tra bằng phiếu, phương pháp điều tra xã hội học và phương pháp toán học thống kê.

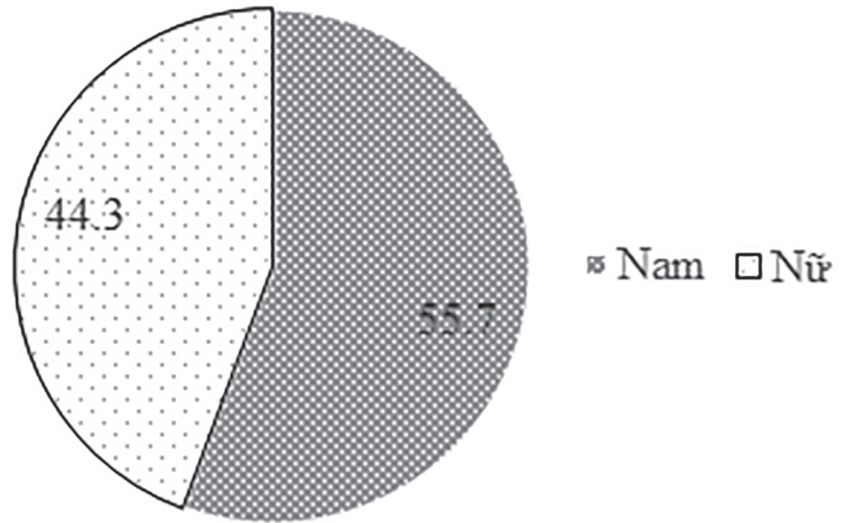
**Khách thể nghiên cứu:** 300 người tham gia tập luyện tại CLB.

**2.KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

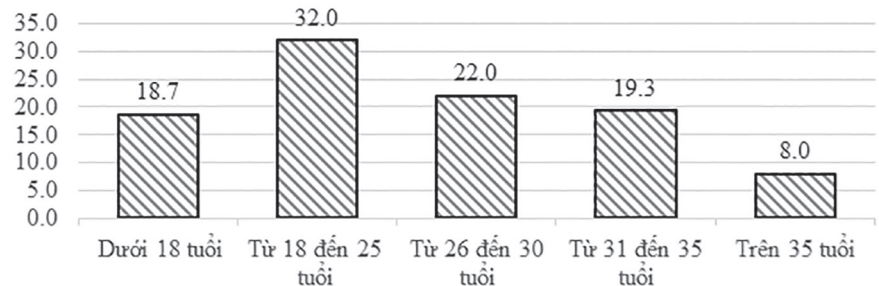
**2.1. Thông tin nhân khẩu học của người tham gia khảo sát**

**2.1.1. Giới tính**

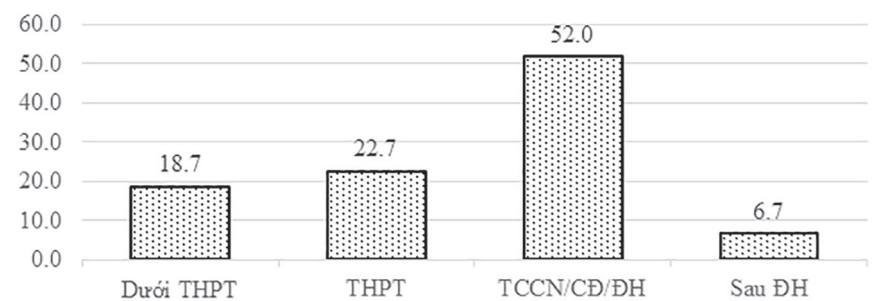
Qua thống kê tại biểu đồ 1 cho thấy đa số người tham gia khảo sát là nam giới với 167 người (chiếm 55,7%), chỉ có 133 người tham gia khảo sát là nữ giới (chiếm 44,3 %).



**BIỂU ĐỒ 1: THỐNG KÊ GIỚI TÍNH CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



**BIỂU ĐỒ 2: THỐNG KÊ ĐỘ TUỔI CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



**BIỂU ĐỒ 3: THỐNG KÊ TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**

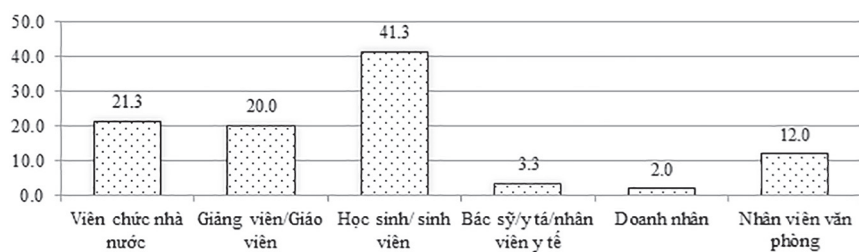
**2.1.2. Độ tuổi**

Đa số những người tham gia nghiên cứu có độ tuổi từ 18 đến 25 tuổi với 96 người (chiếm 32,0 %), tiếp đến là độ tuổi từ 26 đến 30 tuổi với 66 người (chiếm 22,0 %), độ tuổi từ 31 đến 35 tuổi với 58 người (chiếm

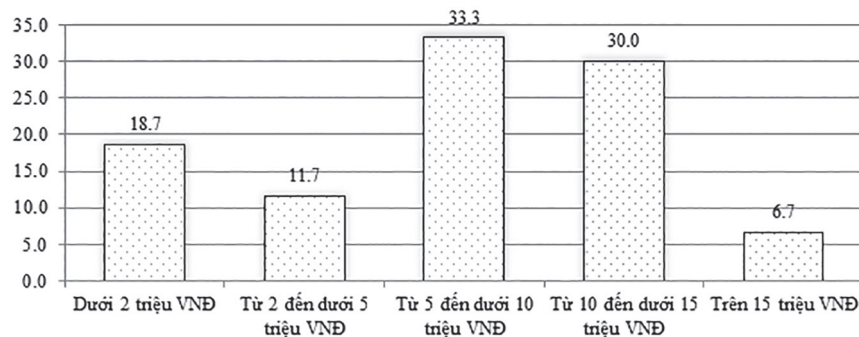
19,3 %), dưới 18 tuổi có 56 người (chiếm 18,7%) và cuối cùng là nhóm trên 35 tuổi chỉ có 24 người (chiếm 8,0%).

**2.1.3. Trình độ học vấn**

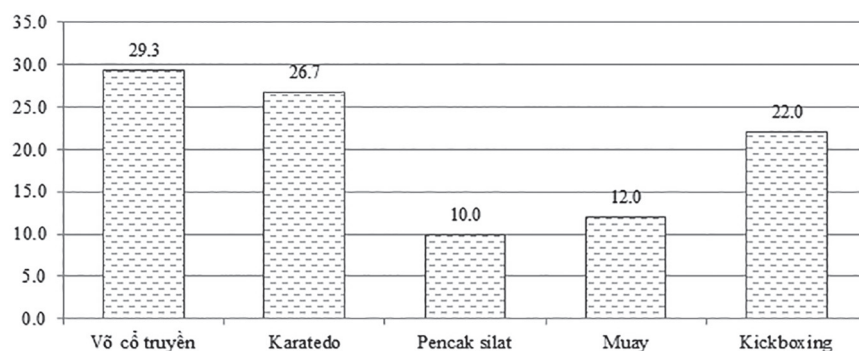
Kết quả phân tích cho thấy số người có trình độ “TCCN/CD/ĐH” chiếm số lượng cao



**BIỂU ĐỒ 4: THỐNG KÊ NGHỀ NGHIỆP CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



**BIỂU ĐỒ 5: THỐNG KÊ THU NHẬP HÀNG THÁNG CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



**BIỂU ĐỒ 6: THỐNG KÊ MÔN THỂ DỤC THỂ THAO ĐANG TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**

nhất với 156 người (chiếm 52,0 %). Số người tham gia tập luyện có trình độ “THPT” xếp thứ 2 với 68 người (chiếm 22,7%), tiếp theo là nhóm “Dưới THPT” với 56 người (chiếm 18,7%) và cuối cùng là người tham gia tập luyện có trình độ “Sau ĐH” với 20 người (chiếm 6,7%).

#### 2.1.4. Nghề nghiệp

Trong tổng số 300 người tham gia khảo sát có 06 nhóm ngành nghề khác nhau. Trong đó,

nhóm làm “Học sinh/Sinh viên” chiếm số lượng cao nhất với 124 người (chiếm 41,3 %), thấp nhất là nhóm đang làm “Doanh nhân” chỉ có 6 người (chiếm 2,0%).

#### 2.1.5. Thu nhập hàng tháng

Qua khảo sát cho thấy, nhóm có thu nhập từ 5 đến dưới 10 triệu VNĐ chiếm số lượng cao nhất với 100 người (chiếm 33,3%), thấp nhất là nhóm có thu nhập trên 20 triệu VNĐ chỉ có 20 người (chiếm 6,7%).

## 2.2. Thực trạng tập luyện tại câu lạc bộ của người tham gia khảo sát

### 2.2.1. Thực trạng về môn thể thao tập luyện tại câu lạc bộ

Qua kết quả phân tích cho thấy đa số người tham gia khảo sát tham gia tập luyện môn “Võ cổ truyền” với 88 người (chiếm 29,3 %). Xếp thứ hai là nhóm tập luyện môn “Karatedo” với 80 người (chiếm 26,7%), các vị trí tiếp theo lần lượt là môn “Kickboxing” với 66 người (chiếm 22,0%), “Muay” với 36 người (chiếm 12,0%) và thấp nhất là nhóm tập luyện môn “Wushu” chỉ có 30 người (chiếm 10%).

### 2.2.2. Thực trạng về thời gian tham gia tập luyện

Qua kết quả phân tích cho thấy đa số người tham gia khảo sát tập luyện “Từ 6 đến dưới 12 tháng” với 119 người (chiếm 39,7%). Xếp thứ 2 là nhóm tập luyện “trên 12 tháng” với 103 người (chiếm 34,3 %), tiếp theo là nhóm tham gia tập luyện “từ 3 đến dưới 6 tháng” với 56 người (chiếm 18,7%), và thấp nhất là nhóm tham gia “dưới 3 tháng” chỉ có 22 người (chiếm 7,3%).

### 2.2.3. Thực trạng về mức độ tham gia tập luyện

Trong tuần, người tham gia tập luyện nhiều nhất là “từ 2-3 lần/tuần” với 130 người (chiếm 43,3%), xếp thứ 2 là “từ 4 - 5 lần/tuần” với 89 người (chiếm 29,7%). Xếp vị trí thứ 3 là tham gia tập luyện “1 lần/tuần” với 56 người (chiếm 18,7 %) và thấp nhất là tham gia tập luyện “Trên 5 lần/tuần” chỉ có 25 người (chiếm 8,3%).

**2.2.4. Thực trạng về thời điểm trong ngày tham gia tập luyện**

Thời điểm trong ngày được người tham gia lựa chọn để tập luyện nhiều nhất là vào “buổi tối” với 220 người (chiếm 73,3%), tiếp theo là “buổi sáng” với 45 người (chiếm 15%). Thời điểm được chọn lựa ít nhất là “buổi chiều” chỉ có 35 người (chiếm 11,7%).

**2.2.5. Thời gian tham gia một lần (buổi) tập luyện**

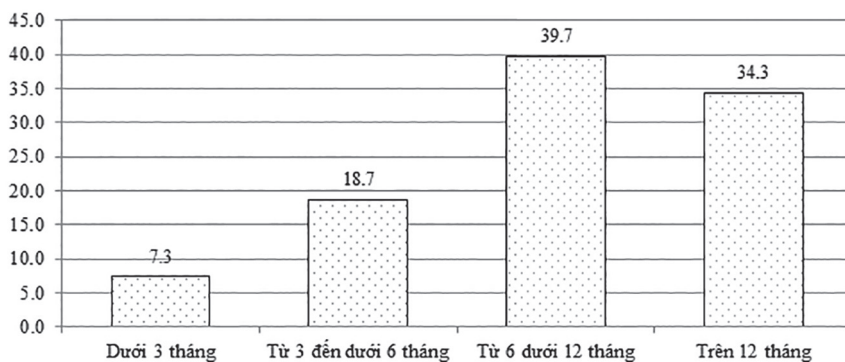
Kết quả thống kê cho thấy, một lần (buổi) tập luyện của người tham gia trong khoảng thời gian “từ 90 phút đến dưới 120 phút” là nhiều nhất với 106 người (chiếm 35,3%). Xếp thứ 2 là “từ 60 phút đến dưới 90 phút” với 88 người (chiếm 29,3%), tiếp theo là “từ 120 phút trở lên” với 58 người (chiếm 19,3%) và chỉ có 48 người (chiếm 16,0%) tập “dưới 60 phút” khi tham gia tập luyện.

**2.2.6. Thực trạng về chi phí cho mỗi lần tham gia tập luyện**

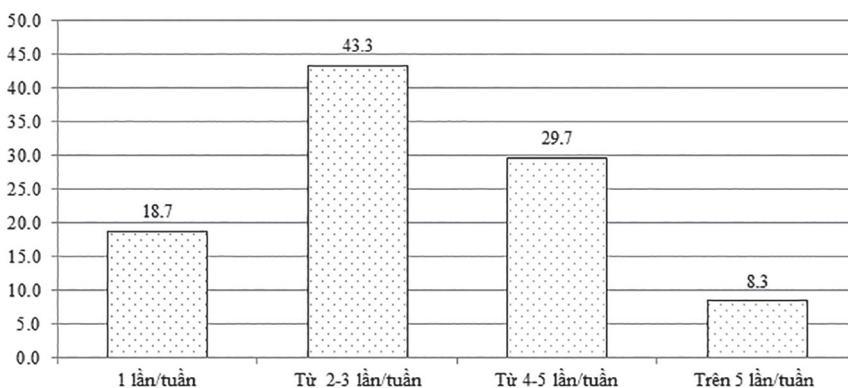
Theo kết quả phân tích tại bảng 3.7 cho thấy chi phí TB cho mỗi lần tham gia tập luyện tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh của người tham gia khảo sát là 125.111 VNĐ

**2.2.7. Thực trạng về người tham gia tập luyện cùng với người tham gia khảo sát**

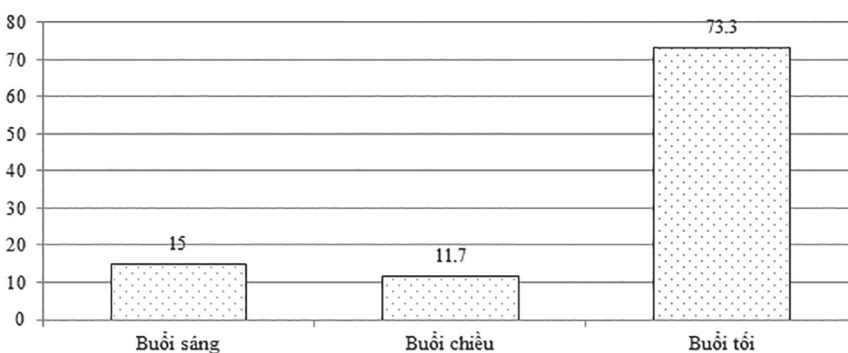
Từ kết quả thống kê cho thấy đa số “Tập luyện một mình” với 124 người (chiếm 41,3%), xếp thứ 2 là “Tập luyện với bạn bè” với 98 người (chiếm 32,7%). Vị trí tiếp theo là “Tập cùng đồng nghiệp” với 58 người (chiếm 19,3%) và thấp nhất là “Tập luyện cùng người thân, gia đình”



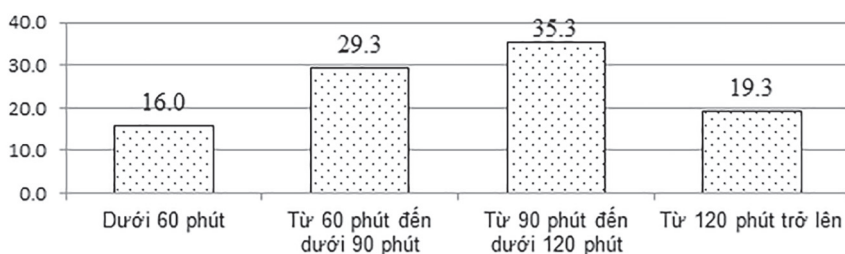
**BIỂU ĐỒ 7: THỐNG KÊ THỜI GIAN THAM GIA TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



**BIỂU ĐỒ 8: THỐNG KÊ VỀ MỨC ĐỘ THAM GIA TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



**BIỂU ĐỒ 9: THỐNG KÊ VỀ THỜI ĐIỂM TRONG NGÀY THAM GIA TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



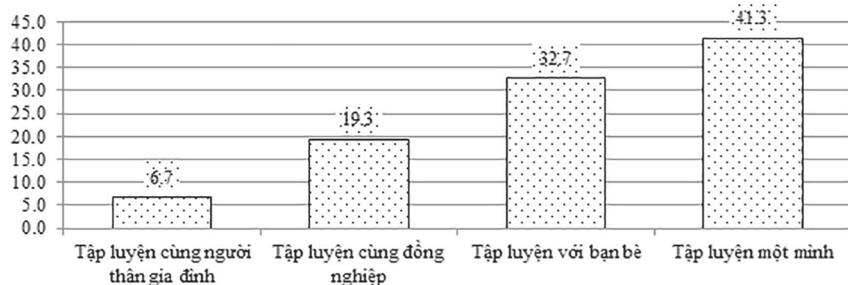
**BIỂU ĐỒ 10: THỐNG KÊ VỀ THỜI GIAN THAM GIA MỘT LẦN (BUỔI) TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



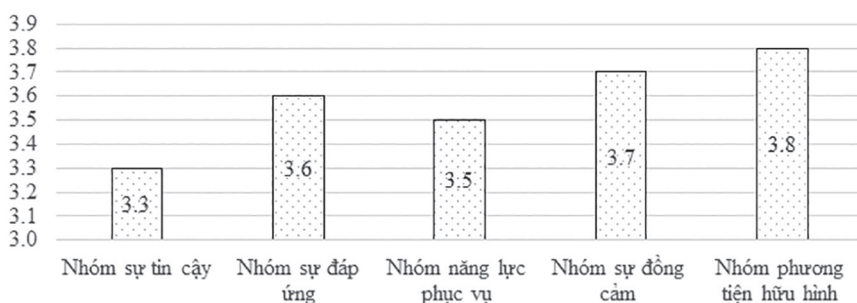
**BẢNG 1: KẾT QUẢ THỐNG KÊ CHI PHÍ CHO MỖI LẦN THAM GIA TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ CỦA NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**

TT	NỘI DUNG	N	TB (VNĐ)	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Chi phí tham gia	300	125.111	2.53

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)



**BIỂU ĐỒ 11: THỐNG KÊ TRẠNG VỀ NGƯỜI THAM GIA TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ CÙNG VỚI NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**



**BIỂU ĐỒ 12: THỐNG KÊ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI THAM GIA TẬP LUYỆN THEO CÁC NHÓM ĐÁNH GIÁ**

**BẢNG 2: KẾT QUẢ THỐNG KÊ GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CÁC BIẾN QUAN SÁT TRONG NHÓM SỰ HÀI LÒNG (n=300)**

TT	NỘI DUNG	TB	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Anh/chị hài lòng với chất lượng cung ứng dịch vụ TDDT của CLB (HL1)	3.3	1.034
2	Anh/chị sẽ giới thiệu CLB cho những người khác đến tập luyện (HL2)	2.5	1.154
3	Trong thời gian tới, Anh/chị vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ TDDT của CLB (HL3)	3.1	1.004

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

chỉ có 20 người (chiếm 6,7%).

### 2.3. Mức độ hài lòng của người tham gia tập luyện tại Câu lạc bộ Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh

Qua nghiên cứu đã xây dựng được thang đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh bao gồm các nội dung như sau: Nhóm Sự tin

cậy bao gồm 05 biến quan sát; Nhóm Sự đáp ứng bao gồm 07 biến quan sát; Nhóm Năng lực phục vụ bao gồm 06 biến quan sát; Nhóm Sự đồng cảm bao gồm 04 biến quan sát, Nhóm Phương tiện hữu hình bao gồm 13 biến quan sát và thang đo đánh giá sự hài lòng chung của người tham gia tập luyện (Biến phụ thuộc) bao gồm 03 biến quan sát để tiến hành khảo sát định lượng.

Từ thang đo đã xây dựng, nghiên cứu tiến hành khảo sát để đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia tập luyện tại CLB.

#### 2.3.1. Mức độ hài lòng của người tham gia tập luyện theo các nhóm đánh giá

Qua phân tích cho thấy mức độ hài lòng người tham gia theo các nhóm đánh giá chỉ đạt giá trị TB của 3 nhóm chỉ đạt từ 3.3 đến 3.8. Trong đó: Nhóm “Phương tiện hữu hình” được đánh giá cao nhất (TB= 3.8), xếp thứ 2 là nhóm “Sự đồng cảm” (TB=3.7). Các vị trí tiếp theo lần lượt là nhóm “Sự đáp ứng” (TB=3,6), nhóm “Năng lực phục vụ” (TB=3,5) và nhóm được đánh giá thấp nhất là “Sự tin cậy” (TB=3.3).

#### 2.2.2. Mức độ hài lòng chung của người tham gia tập luyện

Kết quả cho thấy người tham gia chưa hài lòng chung về các hoạt động tại CLB. Giá trị trung bình các biến quan sát chỉ đạt từ 2.5 đến 3.3. Trong đó, biến quan sát được đánh giá cao nhất là “Anh/chị hài lòng với chất lượng cung ứng dịch vụ TDDT của CLB (HL1)” (TB=3.27), xếp thứ 2 là “Trong thời gian

**BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN CÁC NHÓM ĐỘC LẬP VÀ NHÓM SỰ HÀI LÒNG**

		STC	SĐU	NLPV	SĐC	PTHH	HL
STC	Pearson Correlation	1	,664**	,614**	,581**	,495**	,638**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300	300	300
SĐU	Pearson Correlation	,664**	1	,539**	,525**	,360**	,553**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	300	300	300	300	300	300
NLPV	Pearson Correlation	,614**	,539**	1	,472**	,470**	,481**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	300	300	300	300	300	300
SĐC	Pearson Correlation	,581**	,525**	,472**	1	,583**	,512**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	300	300	300	300	300	300
PTHH	Pearson Correlation	,495**	,360**	,470**	,583**	1	,537**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	300	300	300	300	300	300
HL	Pearson Correlation	,675**	,619**	,530**	,524**	,457**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	300	300	300	300	300	300

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

tới, Anh/chị vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ TDTT của CLB (HL3)” (TB=3.15). Thấp nhất trong nhóm này là biến quan sát “Anh/chị sẽ giới thiệu CLB cho những người khác đến tập luyện (HL2)” (TB=2.45).

**2.2.3. Đánh giá mức độ tương quan giữa các nhóm và nhóm sự hài lòng**

Qua kết quả phân tích bảng 3 cho thấy tất cả các hệ số tương

quan đều dương (R>0), mức ý nghĩa P<0.01. Điều này cho thấy các nhóm Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, phương tiện hữu hình và nhóm sự hài lòng có tương quan tuyến tính với nhau và có ý nghĩa thống kê.

❖ Kiểm định sự phù hợp của mô hình (kiểm định giả định hồi quy)

Bảng tổng kết mô hình cho

thấy R2 hiệu chỉnh bằng 0.805 có nghĩa là 80.5% sự biến thiên của HL được giải thích bởi sự biến thiên của 05 nhóm nhân tố STC, SĐU, NLPV, SĐC, PTHH

Trong bảng phân tích phương sai, cho thấy trị số F có mức ý nghĩa với Sig. = 0,000 < 0,05 có nghĩa mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập được và

**BẢNG 4: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH TỔNG KẾT MÔ HÌNH**

MÔ HÌNH	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> HIỆU CHỈNH	SAI SỐ ƯỚC LƯỢNG	HỆ SỐ DURBIN-WATSON
1	.972a	.805	.882	.08122	1,210

a. Biến độc lập (Hàng số), STC, SĐU, NLPV, SĐC, PTHH

b. Biến phụ thuộc: HL

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

**BẢNG 5: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH ANOVA**

ANOVA <sup>a</sup>						
Mô hình		Tổng bình phương	Bậc tự do (df)	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Hồi quy	17,480	5	1,896	18,392	,000 <sup>b</sup>
	Phân dư	55,987	408	,137		
	Tổng	75,467	413			

a. Biến phụ thuộc: HL

b. Biến độc lập: (Hàng số), STC, SĐU, NLPV, SĐC, PTHH

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

**BẢNG 6: CÁC HỆ SỐ CỦA MÔ HÌNH HỒI QUY**

COEFFICIENTS <sup>a</sup>								
Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	Hàng số	,290	,204		,778	,438		
	STC	,280	,079	,083	3,173	,000	,321	2,824
	SĐU	,219	,060	,205	3,076	,001	,427	2,153
	NLPV	,064	,043	,260	2,613	,009	,522	1,695
	SĐC	,070	,034	,072	2,679	,000	,526	1,539
	PTHH	,051	,011	,030	1,903	,005	,534	1,413

a. Biến phụ thuộc: HL

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê với mức ý nghĩa 5% (độ tin cậy 95%).

❖ Kiểm định đa cộng tuyến

Hệ số phóng đại phương sai VIF đạt giá trị lớn nhất là 2,824 (nhỏ hơn 10) cho thấy các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Do đó, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng

đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy

❖ Phương trình hồi quy tuyến tính bội

Phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng:

$$HL = 0,083 * STC + 0,205 * SĐU + 0,260 * NLPV + 0,072 * SĐC + 0,030 * PTHH$$

Kết quả phân tích hồi quy đa biến đã xác định sự hài lòng của người tham gia tập luyện chịu sự

tác động bởi 05 nhân tố theo thứ tự như sau: nhóm Năng lực phục vụ (NLPV) có tác động mạnh nhất ( $\beta = 0,260$ ), xếp thứ 2 là nhóm Sự đáp ứng (SĐU) ( $\beta = 0,205$ ). Các vị trí tiếp theo lần lượt là nhóm Sự tin cậy (STC) ( $\beta = 0,083$ ), nhóm Sự đồng cảm (SĐC) ( $\beta = 0,072$ ) và thấp nhất là nhóm Phương tiện hữu hình (PTHH) ( $\beta = 0,030$ ).

### 3. KẾT LUẬN

Kết quả phân tích cho thấy mức độ hài lòng người tham gia tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh theo các nhóm đánh giá chỉ đạt giá trị TB của 3 nhóm chỉ đạt từ 3.3 đến 3.8. Trong đó: Nhóm “Phương tiện hữu hình” được đánh giá cao nhất (TB= 3.8), xếp thứ 2 là

nhóm “Sự đồng cảm” (TB=3.7). Các vị trí tiếp theo lần lượt là nhóm “Sự đáp ứng” (TB=3,6), nhóm “Năng lực phục vụ” (TB=3,5) và nhóm được đánh giá thấp nhất là “Sự tin cậy” (TB=3.3).

Kết quả phân tích hồi quy đa biến đã xác định sự hài lòng của người tham gia tập luyện chịu sự tác động bởi 05 nhân tố theo thứ tự giảm dần như sau: nhóm

Năng lực phục vụ (NLPV) có tác động mạnh nhất, xếp thứ 2 là nhóm Sự đáp ứng (SĐU), thứ 3 là nhóm Sự tin cậy (STC), thứ 4 là nhóm Sự đồng cảm (SĐC) và thấp nhất là nhóm Phương tiện hữu hình (PTHH). ■

(Ngày tòa soạn nhận bài: 12/11/2023.  
ngày phản biện đánh giá: 27/11/2023.  
ngày chấp nhận đăng: 11/12/2023)

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dorfman, P.W. (1979). “Measurement and Meaning of Recreation Satisfaction: A Case Study in Camping.” *Environment and Behavior*, 11(4): 483-510.
2. Kotler, P., & Keller, K.L. (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice105 Hall, USA.
3. Kwame Ampofo Boateng (2011), *Satisfaction with Recreational Sports Facilities and Services in Malaysia: Demographic influences*, *Annals of Leisure Research*
4. Nguyễn Thị Nhung (2022), *Sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại hệ thống phòng tập Everest Fitness*, Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Trường ĐH Kinh tế, ĐH Quốc gia Hà Nội
5. Lê Quý Phương và cộng sự (2015), *Giáo trình phương pháp nghiên cứu khoa học trong quản lý thể dục thể thao*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Lê Văn Tân (2020), *Nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, lòng trung thành của người tập luyện tại Nhà thi đấu thể dục thể thao Phú Thọ - Thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ giáo dục học, Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Hồng Đức, Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.