THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, SỰ HÀI LÒNG VÀ LÒNG TRUNG THÀNH CỦA NGƯỜI TẬP LUYỆN TẠI NHÀ THI ĐẤU ĐA NĂNG PHƯỜNG TÂN THUẬN, THÀNH PHỐ HỒ CHI MINH

CURRENT STATUS OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, AND LOYALTY AMONG USERS OF THE TAN THUAN WARD MULTIPURPOSE SPORTS HALL, HO CHI MINH CITY

TÓM TẮT: Nghiên cứu nhằm làm rõ thực trạng chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành của người tập luyện tại Nhà thi đấu đa năng phường Tân Thuận. Dữ liệu được thu thập từ 538 người tập luyện thông qua phiếu hỏi theo thang đo Likert 5 mức độ; số liệu được xử lý bằng thống kê mô tả, tương quan Pearson và hồi quy tuyến tính. Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ chung đạt mức khá (TB = 3,89), sự hài lòng đạt mức tốt (TB = 4,00) và lòng trung thành đạt mức khá (TB = 3,74). Trong các thành phần chất lượng dịch vụ, nhân viên và huấn luyện viên được đánh giá cao nhất (TB = 4,15), trong khi cơ sở vật chất và trang thiết bị có điểm thấp nhất (TB = 3,64). Phân tích tương quan cho thấy chất lượng dịch vụ có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng và lòng trung thành. Kết quả hồi quy cho thấy chất lượng dịch vụ giải thích 63% sự biến thiên của sự hài lòng; sự hài lòng giải thích 46% sự biến thiên của lòng trung thành. Từ đó, nghiên cứu đề xuất hàm ý quản lý nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì người tập luyện.

TỪ KHÓA: chất lượng dịch vụ; sự hài lòng; lòng trung thành; nhà thi đấu; thể dục thể thao.

ABSTRACT: The study aims to clarify the current status of service quality, satisfaction, and loyalty among users of Tan Thuan Ward Multi-purpose Gymnasium. Data were collected from 538 users through a questionnaire using a five-point Likert scale and were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation, and linear regression. The results show that overall service quality was rated at a fairly good level (M = 3.89), satisfaction reached a good level (M = 4.00), and loyalty was at a fairly good level (M = 3.74). Among the components of service quality, staff and coaches received the highest rating (M = 4.15), while facilities and equipment received the lowest rating (M = 3.64). Pearson correlation analysis indicated that service quality was positively associated with both satisfaction and loyalty. Regression results showed that service quality explained 63% of the variance in satisfaction, while satisfaction explained 46% of the variance in loyalty. Based on these findings, the study proposes several managerial implications to improve service quality and maintain user participation.

KEYWORDS: service quality; satisfaction; loyalty; sports hall; sport services.

TRẦN NGỌC HOÀNG
Trung tâm Cung ứng Dịch vụ công phường Tân Thuận, TP.HCM
NGUYỄN THỊ MỸ LINH
Trường Đại học Thể dục Thể thao TP.HCM

TRAN NGOC HOANG
Tan Thuan Ward Public Service Center, Ho Chi Minh City
NGUYEN THI MY LINH
University of Sport Ho Chi Minh City

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong xu thế phát triển đời sống đô thị hiện nay, nhu cầu rèn luyện thể dục thể thao của người dân ngày càng gia tăng cả về số lượng, tần suất và yêu cầu chất lượng. Các thiết chế thể thao cơ sở, trong đó có nhà thi đấu đa năng cấp phường, không chỉ giữ vai trò cung cấp không gian tập luyện mà còn là điểm kết nối cộng đồng, góp phần nâng cao sức khỏe thể chất, đời sống tinh thần và chất lượng sinh hoạt văn hóa thể thao của cư dân địa phương.

Đối với dịch vụ thể dục thể thao, chất lượng dịch vụ là yếu tố nền tảng tạo nên cảm nhận tích cực của người sử dụng.

Theo tiếp cận của Parasuraman, Zeithaml và Berry [5], [6], chất lượng dịch vụ được hình thành từ khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế của khách hàng. Trong lĩnh vực dịch vụ thể thao, chất lượng không chỉ thể hiện ở cơ sở vật chất, trang thiết bị, mức độ an toàn, mà còn bao gồm năng lực của đội ngũ nhân viên, huấn luyện viên, sự thuận tiện trong quy trình phục vụ, tính phù hợp của chương trình tập luyện và bầu không khí xã hội trong quá trình tham gia hoạt động.

Sự hài lòng là kết quả đánh giá tổng hợp của người sử dụng sau khi trải nghiệm dịch vụ. Khi người tập cảm thấy dịch vụ đáp ứng kỳ vọng, họ có xu hướng tiếp tục sử dụng, giới thiệu cho người khác và gắn bó với cơ sở tập luyện. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu về hành vi khách hàng cho thấy sự hài lòng chưa tự động chuyển hóa thành lòng trung thành nếu cơ sở dịch vụ thiếu chính sách duy trì quan hệ, thiếu giá trị gia tăng hoặc không tạo được cộng đồng người tập ổn định [3], [4]. Vì vậy, nghiên cứu đồng thời chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành có ý nghĩa thực tiễn đối với công tác quản lý, vận hành và phát triển dịch vụ tại các cơ sở thể thao công lập.

Nhà thi đấu đa năng phường Tân Thuận là một thiết chế thể dục thể thao phục vụ chủ yếu người dân tại địa bàn, đồng thời thu hút một bộ phận người tập đến từ khu vực khác. Trong bối cảnh nhu cầu tập luyện tập trung nhiều vào khung giờ cao điểm, mức chi trả của người tập còn phân hóa và yêu cầu trải nghiệm ngày càng cao, việc đánh giá chất lượng dịch vụ và phân tích mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, lòng trung thành là cần thiết. Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học để nhận diện điểm mạnh, hạn chế và đề xuất biện pháp nâng cao hiệu quả phục vụ người tập luyện.

Khách thể nghiên cứu: là 538 người đang sử dụng dịch vụ tập luyện tại Nhà thi đấu đa năng phường Tân Thuận.

Phạm vi nghiên cứu: Thực trạng chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, lòng trung thành và mối quan hệ giữa ba nhóm biến này.

Phương pháp nghiên cứu: Phương pháp đọc, phân tích và tổng hợp tài liệu; điều tra bằng phiếu hỏi; phương pháp toán học thống kê.

BẢNG 1. ĐẶC ĐIỂM CHUNG CỦA MẪU KHẢO SÁT

ĐẶC ĐIỂM	NHÓM	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
Giới tính	Nam	407	75,7
	Nữ	131	24,3
Độ tuổi	Dưới 18 tuổi	323	60,0
	18 - 30 tuổi	108	20,1
	31 - 40 tuổi	54	10,0
	41 - 50 tuổi	22	4,1
	51 - 60 tuổi	16	3,0
	Trên 60 tuổi	0	0
Nơi cư trú	Phường Tân Thuận	394	73,2
	Khu vực khác	144	26,8
Nghề nghiệp	Học sinh, sinh viên	341	63,4
	Cán bộ, công chức, viên chức	73	13,6
	Công nhân	54	10,0
	Khác	70	13,0
Thời gian sử dụng dịch vụ	Dưới 6 tháng	215	40,0
	Từ 6 - 12 tháng	215	40,0
	Trên 12 tháng	108	20,0
Khung giờ sử dụng dịch vụ	05h - 12h	108	20,1
	12h - trước 17h	54	10,0
	17h - 21h	376	69,9
Loại hình dịch vụ sử dụng	Sân bãi tập luyện	323	60,0
	Khóa huấn luyện	108	20,1
	Hoạt động TDTT	81	15,1
	Khác	26	4,8
Mục đích sử dụng dịch vụ	Rèn luyện sức khỏe	323	60,0
	Giải trí, thư giãn	97	18,0
	Giao lưu bạn bè	91	16,9
	Khác	27	5,1
Chi phí trung bình / tháng	Dưới 600 nghìn đồng	269	50,0
	Từ 600 nghìn - 1 triệu đồng	188	34,9
	Trên 1 triệu đồng	81	15,1

2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. Đặc điểm chung của mẫu khảo sát

Kết quả khảo sát 538 người tập luyện cho thấy mẫu nghiên cứu phản ánh tương đối rõ đặc điểm người sử dụng dịch vụ tại Nhà thi đấu đa năng phường Tân Thuận. Các thông tin mô tả về giới tính, độ tuổi, nơi cư trú, nghề nghiệp, thời gian sử dụng dịch vụ, khung giờ tập luyện, loại hình dịch vụ, lý do sử dụng và chi phí trung bình/tháng được trình bày ở bảng 1.

Về giới tính, nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn nữ giới (75,7% so với 24,3%), phù hợp với đặc thù một số hoạt động tập luyện, thi đấu và sân bãi tại nhà thi đấu. Về độ tuổi, nhóm dưới 18 tuổi chiếm 60,0%, nhóm 18 - 30 tuổi chiếm 20,1%; như vậy, nhóm dưới 30 tuổi chiếm hơn 80% mẫu khảo sát. Kết quả này cho thấy nhà thi đấu đang thu hút chủ yếu nhóm người tập trẻ, có nhu cầu cao về vận động, giao lưu và duy trì hoạt động thể thao thường xuyên.

Về nơi cư trú, 73,2% người tập luyện cư trú tại phường Tân Thuận, khẳng định vai trò phục vụ cộng đồng địa phương của nhà thi đấu; đồng thời, tỷ lệ 26,8% đến từ khu vực khác cho thấy cơ sở này có sức hút nhất định vượt ra ngoài phạm vi phường. Về nghề nghiệp, học sinh, sinh viên chiếm 63,4%, tiếp đến là cán bộ, công chức, viên chức 13,6%, công nhân 10,0% và nhóm khác 13,0%. Cơ cấu này đặt ra yêu cầu xây dựng chương trình dịch vụ phù hợp với nhóm trẻ nhưng không bỏ qua nhu cầu của người đi làm và các nhóm cư dân khác.

Về hành vi sử dụng dịch vụ, nhóm sử dụng dưới 12 tháng chiếm 80,0%, trong đó dưới 6 tháng và từ 6 - 12 tháng đều chiếm 40,0%. Điều này cho thấy khả năng thu hút người tập mới tương đối tốt, nhưng mức độ duy trì người tập lâu dài còn là vấn đề cần quan tâm. Có 69,9% người tập sử dụng dịch vụ trong khung giờ 17h - 21h, phản ánh áp lực lớn về điều phối sân bãi, nhân sự, vệ sinh, an ninh và chất lượng phục vụ vào giờ cao điểm. Loại hình sử dụng chủ yếu là sân bãi tập luyện (60,0%); lý do chính là rèn luyện sức khỏe (60,0%); chi phí phổ biến dưới 600 nghìn đồng/tháng (50,0%). Đây là các căn cứ quan trọng để định hướng cải thiện chất lượng dịch vụ theo nguyên tắc tăng giá trị cảm nhận và phù hợp khả năng chi trả của người tập.

BẢNG 2. TỔNG HỢP THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

NHÂN TỐ	TB	SD	XẾP HẠNG	MỨC ĐÁNH GIÁ
Nhân viên và huấn luyện viên	4,15	0,69	1	Tốt
Môi trường dịch vụ	4,06	0,70	2	Tốt
Chương trình dịch vụ	3,84	0,76	3	Khá
Khả năng đáp ứng	3,78	0,81	4	Khá
Cơ sở vật chất và trang thiết bị	3,64	0,83	5	Khá
Chung	**3,89**	**0,76**		**Khá**

BẢNG 3. THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI TẬP LUYỆN

MÃ BIẾN	NỘI DUNG KHÁI QUÁT	TB	SD	MỨC ĐÁNH GIÁ
HL1	Hài lòng với chất lượng dịch vụ	4,05	0,71	Tốt
HL2	Dịch vụ đáp ứng kỳ vọng ban đầu	3,92	0,75	Khá
HL3	Trải nghiệm tập luyện tích cực	4,11	0,68	Tốt
HL4	Quyết định lựa chọn nơi này là đúng	3,98	0,73	Khá
HL5	Mức độ hài lòng tổng thể cao	3,96	0,76	Khá
Trung bình		**4,00**	**0,73**	**Tốt**

2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ tại Nhà thi đấu đa năng phường Tân Thuận được xem xét theo 5 nhóm nhân tố: cơ sở vật chất và trang thiết bị; nhân viên và huấn luyện viên; khả năng đáp ứng; chương trình dịch vụ; môi trường dịch vụ. Kết quả tổng hợp được trình bày ở bảng 2.

Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ chung đạt TB=3,89, SD=0,76, ở mức khá. Trong 5 nhóm nhân tố, nhân viên và huấn luyện viên được đánh giá cao nhất (TB=4,15), tiếp đến là môi trường dịch vụ (TB=4,06). Ba nhóm còn lại gồm chương trình dịch vụ (TB=3,84), khả năng đáp ứng (TB=3,78) và cơ sở vật chất, trang thiết bị (TB=3,64) đều đạt mức khá, nhưng vẫn còn dư địa cải thiện.

Nhóm nhân viên và huấn luyện viên là điểm mạnh nổi

BẢNG 4. THỰC TRẠNG LÒNG TRUNG THÀNH CỦA NGƯỜI TẬP LUYỆN

MÃ BIẾN	NỘI DUNG KHÁI QUÁT	TB	SD	MỨC ĐÁNH GIÁ
LT1	Tiếp tục sử dụng dịch vụ trong thời gian tới	3,82	0,81	Khá
LT2	Ưu tiên lựa chọn nhà thi đấu này hơn nơi khác	3,69	0,85	Khá
LT3	Giới thiệu cho bạn bè/người thân	3,88	0,79	Khá
LT4	Sẵn sàng gắn bó lâu dài	3,55	0,90	Khá
Trung bình		**3,74**	**0,84**	**Khá**

BẢNG 5. PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN PEARSON GIỮA CÁC BIẾN NGHIÊN CỨU

BIẾN	CLDV	HL	LT
CLDV	1	0,72**	0,58**
HL	0,72**	1	0,69**
LT	0,58**	0,69**	1

bật của nhà thi đấu. Các biến thành phần đều đạt mức tốt, trong đó thái độ thân thiện, nhiệt tình đạt điểm cao nhất (TB=4,25), trình độ chuyên môn đạt TB=4,18, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu đạt TB=4,12 và quan tâm đến nhu cầu người tập đạt TB=4,05. Điều này cho thấy yếu tố con người đang tạo ra trải nghiệm tích cực, góp phần hình thành sự hài lòng của người tập. Tuy nhiên, điểm số thấp nhất trong nhóm thuộc về mức độ quan tâm đến nhu cầu cá nhân, cho thấy nhà thi đấu cần tiếp tục phát triển cách phục vụ cá nhân hóa theo độ tuổi, mục tiêu tập luyện và trình độ thể lực của từng nhóm người sử dụng.

Nhóm môi trường dịch vụ đạt TB=4,06, thể hiện cảm nhận tích cực về không gian an toàn, thân thiện, thoải mái và bảo đảm an ninh trật tự. Đây là lợi thế quan trọng của một cơ sở thể thao công lập phục vụ cộng đồng. Môi trường tập luyện tốt không chỉ giúp người tập cảm thấy an tâm mà còn thúc đẩy giao lưu, giới thiệu và quay lại sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, ưu thế này có thể suy giảm nếu mật độ sử dụng tăng cao nhưng công tác vệ sinh, phân luồng, điều phối và an ninh chưa được cải thiện tương ứng.

Nhóm chương trình dịch vụ đạt TB=3,84. Kết quả này phản ánh nhà thi đấu đã có sự đa dạng nhất định về loại hình tập luyện và nội dung hoạt động, nhưng lịch tập, khung giờ và mức độ phù hợp cho từng nhóm đối tượng vẫn cần được tiếp tục hoàn thiện. Nhóm khả năng đáp ứng đạt TB=3,78; trong đó thời gian phục vụ linh hoạt và thủ tục sử dụng dịch vụ có điểm thấp hơn các biến còn lại, cho thấy cần cải thiện quy trình đăng ký, thông tin dịch vụ và bố trí lịch trong giờ cao điểm. Nhóm cơ sở vật chất và trang thiết bị đạt TB=3,64, thấp nhất trong 5 nhóm, đặc biệt biến trang thiết bị hoạt động tốt và được bảo trì thường xuyên đạt TB=3,55. Đây là vấn đề cần ưu tiên vì cơ sở vật chất là điều kiện nền tảng bảo đảm an toàn, chất lượng tập luyện và cảm nhận giá trị dịch vụ.

2.3. Thực trạng sự hài lòng và lòng trung thành của người tập luyện

Sự hài lòng được đo lường thông qua 5 biến quan sát, phản ánh cảm nhận tổng thể của người tập sau khi trải nghiệm dịch vụ tại nhà thi đấu. Kết quả được trình bày ở bảng 3.

Sự hài lòng chung đạt TB=4,00, SD=0,73, ở mức tốt. Trong đó, biến "trải nghiệm tập luyện tích cực" đạt điểm cao nhất (TB=4,11), tiếp đến là "hài lòng với chất lượng dịch vụ" (TB=4,05). Điều này phù hợp với kết quả đánh giá cao đối với nhân viên, huấn luyện viên và môi trường dịch vụ. Khi người tập cảm thấy được hỗ trợ, được hướng dẫn và có môi trường tập luyện tích cực, họ có xu hướng hình thành sự hài lòng. Tuy nhiên, biến "dịch vụ đáp ứng kỳ vọng ban đầu" có điểm thấp nhất (TB=3,92), cho thấy vẫn còn khoảng cách nhất định giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế, nhất là ở cơ sở vật chất, lịch tập, thủ tục và sự linh hoạt trong phục vụ.

Lòng trung thành được đo lường qua 4 biến quan sát, phản ánh ý định tiếp tục sử dụng, ưu tiên lựa chọn, giới thiệu và gắn bó lâu dài với nhà thi đấu. Kết quả được trình bày ở bảng 4.

Lòng trung thành chung đạt TB=3,74, SD=0,84, ở mức khá, thấp hơn sự hài lòng. Trong đó, biến "giới thiệu cho bạn bè/người thân" đạt điểm cao nhất (TB=3,88), cho thấy trải nghiệm tại nhà thi đấu đủ tích cực để tạo truyền miệng tích cực. Biến "sẵn sàng gắn bó lâu dài" có điểm thấp nhất

(TB=3,55), phản ánh mức độ cam kết dài hạn chưa thật sự bền vững. Kết quả này cho thấy sự hài lòng là điều kiện cần nhưng chưa đủ để tạo lòng trung thành. Để người tập gắn bó lâu dài, nhà thi đấu cần bổ sung các hoạt động duy trì quan hệ, chính sách chăm sóc người tập thường xuyên, chương trình cộng đồng và cơ chế khuyến khích quay lại.

2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành

Để kiểm tra mối liên hệ giữa các biến nghiên cứu, tương quan Pearson được sử dụng đối với ba biến tổng hợp: chất lượng dịch vụ (CLDV), sự hài lòng (HL) và lòng trung thành (LT) [1], [2]. Kết quả được trình bày ở bảng 5.

Kết quả tương quan cho thấy ba biến nghiên cứu có mối quan hệ cùng chiều. Chất lượng dịch vụ có tương quan mạnh với sự hài lòng (r=0,72); sự hài lòng có tương quan mạnh với lòng trung thành (r=0,69); chất lượng dịch vụ có tương quan trung bình khá với lòng trung thành (r=0,58). Điều này khẳng định logic của mô hình nghiên cứu: chất lượng dịch vụ càng được đánh giá cao thì sự hài lòng càng tăng; khi sự hài lòng tăng, lòng trung thành của người tập cũng có xu hướng tăng theo.

Phân tích hồi quy được tiến hành nhằm xác định mức độ tác động của các thành phần chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của người tập luyện. Kết quả được trình bày ở bảng 6.

BẢNG 6. HỒI QUY CÁC NHÂN TỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG

NHÂN TỐ ĐỘC LẬP	BETA CHUẨN HÓA	SIG.
Cơ sở vật chất và trang thiết bị	0,21	0,000
Nhân viên và huấn luyện viên	0,35	0,000
Khả năng đáp ứng	0,18	0,002
Chương trình dịch vụ	0,27	0,000
Môi trường dịch vụ	0,14	0,011
R^2 của mô hình	0,63	

BẢNG 7. HỒI QUY SỰ HÀI LÒNG TÁC ĐỘNG ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH

BIẾN ĐỘC LẬP	BETA CHUẨN HÓA	SIG.
Sự hài lòng	0,68	0,000
R^2 của mô hình	0,46	

Kết quả hồi quy cho thấy cả 5 nhân tố chất lượng dịch vụ đều có tác động cùng chiều đến sự hài lòng với mức ý nghĩa thống kê phù hợp. Nhân viên và huấn luyện viên có tác động mạnh nhất (Beta=0,35), tiếp đến là chương trình dịch vụ (Beta=0,27), cơ sở vật chất và trang thiết bị (Beta=0,21), khả năng đáp ứng (Beta=0,18) và môi trường dịch vụ (Beta=0,14). Mô hình có R^2=0,63, nghĩa là các nhân tố chất lượng dịch vụ giải thích được 63% sự biến thiên của sự hài lòng. Đây là mức giải thích tương đối cao, cho thấy việc nâng cao chất lượng dịch vụ có ý nghĩa thiết thực đối với cải thiện sự hài lòng của người tập.

Tiếp theo, nghiên cứu kiểm tra tác động của sự hài lòng đến lòng trung thành. Kết quả được trình bày ở bảng 7.

Kết quả hồi quy cho thấy sự hài lòng tác động cùng chiều và khá mạnh đến lòng trung thành (Beta=0,68, Sig.=0,000). Mô hình có R^2=0,46, nghĩa là sự hài lòng giải thích được 46% sự biến thiên của lòng trung thành. Như vậy, nếu người tập cảm nhận tích cực về dịch vụ và hài lòng với trải nghiệm tại nhà thi đấu, họ có xu hướng tiếp tục sử dụng, ưu tiên lựa chọn, giới thiệu và gắn bó hơn. Tuy nhiên, R^2=0,46 cũng cho thấy còn 54% sự biến thiên của lòng trung thành chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố khác như khoảng cách địa lý, giá cả, thói quen cá nhân, sự cạnh tranh của cơ sở khác, mối quan hệ xã hội và mục tiêu tập luyện.

2.5. Hàm ý quản lý nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và lòng trung thành

Thứ nhất, cần phát huy vai trò của đội ngũ nhân viên và huấn luyện viên. Đây là nhân tố được đánh giá cao nhất và có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng. Nhà thi đấu cần duy trì thái độ phục vụ thân thiện, chuyên nghiệp; tổ chức bồi dưỡng định kỳ về kỹ năng hướng dẫn, sơ cấp cứu, giao tiếp với người tập và xử lý tình huống. Bên cạnh đó, cần phát triển hướng dẫn cá nhân hóa theo mục tiêu tập luyện, độ tuổi, giới tính và trình độ thể lực của người sử dụng.

Thứ hai, cần xây dựng kế hoạch bảo trì, nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị theo

lộ trình. Do nhóm cơ sở vật chất có điểm thấp nhất, nhà thi đấu cần kiểm kê hiện trạng, phân loại hạng mục xuống cấp, ưu tiên các nội dung liên quan trực tiếp đến an toàn như mặt sân, ánh sáng, thông gió, khu vệ sinh, thiết bị tập luyện và khu vực chờ. Việc nâng cấp nên gắn với nhu cầu sử dụng thực tế và khả năng huy động nguồn lực, tránh đầu tư dàn trải nhưng không cải thiện được trải nghiệm cốt lõi của người tập.

Thứ ba, cần tối ưu hóa khả năng đáp ứng và quy trình sử dụng dịch vụ. Với tỷ lệ người tập trung vào khung giờ 17h - 21h rất cao, nhà thi đấu cần có cơ chế phân luồng, đặt lịch, thông báo lịch sử dụng sân bãi, tăng cường nhân sự giờ cao điểm và cải tiến thủ tục đăng ký. Có thể áp dụng các công cụ số đơn giản như lịch đặt sân trực tuyến, mã QR phản hồi, nhóm thông tin dịch vụ hoặc ứng dụng quản lý hội viên để giảm thời gian chờ và tăng tính minh bạch.

Thứ tư, cần đa dạng hóa chương trình dịch vụ theo nhóm đối tượng. Nhóm học sinh, sinh viên chiếm tỷ lệ lớn nên cần các gói tập luyện có chi phí phù hợp, khung giờ linh hoạt, hoạt động năng động và có tính giao lưu. Với người đi làm, công nhân và nhóm trung niên, cần các chương trình rèn luyện sức khỏe, phục hồi thể lực, thể thao giải trí sau giờ làm việc. Việc thiết kế chương trình nên gắn với mục tiêu sức khỏe, giải trí, giao lưu và duy trì thói quen tập luyện.

Thứ năm, cần chuyển hóa sự hài lòng thành lòng trung thành bằng các hoạt động duy trì quan hệ. Nhà thi đấu nên xây dựng chính sách hội viên, ưu đãi theo thời gian gắn bó, chương trình giới thiệu bạn tập, hoạt động giao lưu định kỳ, giải thể thao phong trào và cơ chế ghi nhận phản hồi. Khi người tập cảm thấy mình là một phần của cộng đồng, khả năng quay lại và gắn bó lâu dài sẽ cao hơn.

3. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã hệ thống và làm rõ thực trạng chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành của 538 người tập luyện tại Nhà thi đấu đa năng phường Tân Thuận. Kết quả cho thấy mẫu khảo sát chủ yếu là nhóm người tập trẻ, cư trú tại địa phương, sử dụng dịch vụ nhiều vào khung giờ chiều tối và có mức chi trả trung bình thấp đến vừa phải. Đây là đặc điểm quan trọng cần được tính đến trong quản lý và phát triển dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ chung đạt mức khá, trong đó nhân viên và huấn luyện viên, môi trường dịch vụ là hai điểm mạnh cần tiếp tục phát huy. Ngược lại, cơ sở vật chất và trang thiết bị, khả năng đáp ứng, chương trình dịch vụ là các nhóm cần ưu tiên cải thiện. Sự hài lòng của người tập đạt mức tốt, nhưng lòng trung thành chỉ đạt mức khá, cho thấy nhà thi đấu đã tạo được trải nghiệm tích cực nhưng chưa bảo đảm đầy đủ sự gắn bó lâu dài của người tập.

Phân tích tương quan và hồi quy khẳng định mối quan hệ cùng chiều giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành. Các nhân tố chất lượng dịch vụ giải thích 63% sự biến thiên của sự hài lòng; sự hài lòng giải thích 46% sự biến thiên của lòng trung thành. Do đó, để nâng cao hiệu quả hoạt động, Nhà thi đấu đa năng phường Tân Thuận cần đồng thời cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng giá trị cảm nhận, phát triển chương trình phù hợp và xây dựng cộng đồng người tập ổn định. ■

(Ngày tòa soạn nhận bài: 20/7/2026; ngày phản biện đánh giá: 25/7/2026; ngày chấp nhận đăng: 15/8/2026)

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Trọng, & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức.
2. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson.
3. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.* McGraw-Hill.
4. Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing, 63*(Special Issue), 33-44.
5. 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*(1), 12-40.
6. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*(2), 31-46.