



Bài báo nghiên cứu

XÂY DỰNG MÔ HÌNH ĐÁNH GIÁ VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRONG HỌC PHẦN GIÁO DỤC THỂ CHẤT Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN

Trần Minh Tuấn*, Nguyễn Trung Sơn

Trường Đại học Sài Gòn

*Tác giả liên hệ: Trần Minh Tuấn – Email: tuansgu269@gmail.com

Ngày nhận bài: 05-11-2019; ngày nhận bài sửa: 27-11-2019; ngày duyệt đăng: 24-02-2020

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu nhằm xây dựng mô hình đánh giá (thang đo) sự hài lòng của sinh viên (SV) Trường Đại học Sài Gòn tham gia học phần Giáo dục thể chất (GDTC). Nghiên cứu đã xây dựng được mô hình đánh giá về sự hài lòng cho SV với 6 yếu tố như: cơ sở vật chất, sự hỗ trợ, tổ chức quản lý, chương trình đào tạo, giảng viên và kết quả đạt được, đảm bảo sự phù hợp, độ tin cậy và tính ứng dụng cao. Trong đó, cơ sở vật chất (đạt 28,12%) và sự hỗ trợ (20,24%) là hai yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của SV trong mô hình đánh giá. Yếu tố có tỉ lệ thấp nhất là kết quả đạt được (đạt 5,21%). Ngoài ra, đề tài còn đưa ra 6 giải pháp cụ thể nhằm nâng cao sự hài lòng của SV, góp phần tăng tỉ lệ giữ chân SV, giảm số lượng bỏ học, phù hợp đặc thù văn hóa ở trường. Tuy nhiên, các yếu tố trong mô hình thang đo này hiện chỉ giải thích được 30,6% sự biến thiên về hài lòng, do đó hướng nghiên cứu sau này cần tập trung vào các yếu tố khác về mặt gia đình và xã hội của SV cũng như việc triển khai ứng dụng các giải pháp ở nhiều trường đại học khác nhau trong khu vực để có thể đưa ra một xu hướng chung về sự hài lòng của SV.

Từ khóa: mô hình đánh giá; sự hài lòng; giáo dục thể chất; Đại học Sài Gòn

1. Đặt vấn đề

Đại học Sài Gòn là trường đại học đa ngành, đa lĩnh vực, tuy tuổi đời khá trẻ nhưng đã và đang tạo dấu ấn trong lĩnh vực giáo dục những năm gần đây. Tuy nhiên, để tồn tại, phát triển và khẳng định tên tuổi trong môi trường giáo dục với nhiều cạnh tranh ngày càng cao thì việc nâng cao chất lượng nói chung là yếu tố kiên quyết (Huynh et al., 2014). Khoa Giáo dục Quốc phòng – An ninh và GDTC, Trường Đại học Sài Gòn được tạo mọi điều kiện thuận lợi để phát triển và nâng cao chất lượng GDTC trong nhiều năm qua như tổ chức dự giờ đánh giá chất lượng giảng dạy, thanh tra, thao giảng, xây dựng giáo án điện tử, thay đổi giảng dạy theo phương châm lấy SV làm trung tâm, học tập và trao đổi kinh nghiệm với các trường bạn, tổ chức nhiều hội thảo, báo cáo chuyên đề, tọa đàm... Tuy nhiên, hiện vẫn chưa có một nghiên cứu chính thức nào về mô hình đánh giá sự hài lòng từ

Cite this article as: Tran Minh Tuan, & Nguyen Trung Son (2020). Proposing an evaluation model of student satisfaction in Physical Education at Saigon University. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 17(2), 341-352.

phía SV sau khi tham gia tập luyện học phần GDTC, từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng từ chính phía người học. Để đánh giá một cách khoa học, làm bằng chứng thực tế để tham mưu cho lãnh đạo nhà trường và các phòng ban có liên quan các biện pháp để đảm bảo chất lượng trong đào tạo nói chung hay công tác GDTC nói riêng chính là mục tiêu của nghiên cứu này.

2. Nội dung

2.1. Một số khái niệm liên quan

Sự hài lòng: Có nhiều khái niệm và quan niệm khác nhau về hài lòng, Tse & Wilton (1988) cho rằng hài lòng là sự phản ứng của người sử dụng khi ước lượng sự nhận được giữa mong muốn trước đó và kết quả thực sự như cảm nhận của cá nhân người sử dụng đó. Do đó, sự hài lòng chính là sự chênh lệch giữa việc cảm nhận thực tế của người sử dụng và những kì vọng của họ (Kotler, & Gary, 2012). Nếu cảm nhận thực tế không như kì vọng thì họ sẽ thất vọng, trong khi cảm nhận thực tế đáp ứng những kì vọng đã đặt ra thì họ sẽ hài lòng, nếu tạo được lợi ích thực tế cao hơn kì vọng thì sẽ tạo hiện tượng hài lòng cao hay vượt quá sự mong đợi (Pham, & Le, 2018).

Dịch vụ: Là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của người sử dụng dịch vụ đó (Zeithaml, & Bitner, 2000).

Học phần GDTC: Là học phần đầu tiên, bắt buộc trong chương trình GDTC và là cơ sở để tiếp tục học các học phần thể thao tự chọn sau này mà các SV chính quy Trường Đại học Sài Gòn phải tích lũy. Nội dung của học phần này bao gồm hai nội dung chính, đó là chạy cự li trung bình (nam chạy 1500m và nữ chạy 800m) và nhảy cao kiểu nằm nghiêng qua xà (Tran et al., 2018).

2.2. Thể thức nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Mô hình đánh giá (thang đo) sự hài lòng của SV và các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng.

- **Khách thể nghiên cứu:** 1800 SV được lựa chọn ngẫu nhiên trong các học phần GDTC năm học 2018-2019, thực hiện đánh giá các yếu tố trong thang đo, tuy nhiên chỉ 1699 phiếu đánh giá được thu về hợp lệ (đạt 94,3%) do bị thất lạc và nhiều SV thực hiện đánh giá không hợp lệ.

- **Mô hình nghiên cứu:** Dựa trên tổng quan nghiên cứu của các nghiên cứu trước đây như Pham (2017), Tran (2017), Mai (2015)... hay các nghiên cứu nước ngoài như Aykal & Öztürk (2019), Mario et al. (2011), Çelik, & Akyol (2015)... cùng với mô hình chất lượng dịch vụ Servqual của Parasuraman (Parasuraman et al., 1988), mô hình Kano (Kano et al., 1984) và đặc thù nhóm khách thể nghiên cứu, chúng tôi đã đưa ra 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV Đại học Sài Gòn sau khi tham gia học phần GDTC (xem Biểu đồ 1).

Biểu đồ 1. Mô hình nghiên cứu của đề tài

• **Phương pháp nghiên cứu:** Đề tài đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu như phương pháp tham khảo – tổng hợp tài liệu, phương pháp điều tra xã hội học bao gồm phương pháp chọn mẫu nghiên cứu (chọn mẫu ngẫu nhiên) và phương pháp phỏng vấn bằng phiếu hỏi (thang đo), phương pháp thống kê toán học. Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng chỉ số Cronbach Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA – Exploratory Factor Analysis) được sử dụng nhằm loại trừ hay gộp các nhóm yếu tố phù hợp với mô hình đánh giá, từ đó đưa ra các phân tích đa biến. Hồi quy đa biến được sử dụng nhằm đánh giá mức độ ưu tiên của từng yếu tố.

Số liệu được trình bày theo tỉ lệ đạt được, tỉ lệ %, số trung bình. Các số liệu thống kê được đánh giá là sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở ngưỡng $p < 0,05$. Để lưu trữ, tính toán và xử lý các thuật toán nêu trên là chương trình SPSS (Statistical Package for the Social Science) phiên bản 20 cho Windows.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Độ tin cậy của thang đo

Thang đo và độ tin cậy của các biến quan sát được đánh giá bằng hệ số Cronbach Alpha. Kết quả kiểm định độ tin cậy bằng chỉ số Cronbach's Alpha (CA) trong thang đo thử nghiệm đạt 0,922. Theo Nguyen & Nguyen (2010), độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán nội tại qua hệ số CA. Sử dụng phương pháp hệ số tin cậy CA để loại các biến không phù hợp do có thể tạo ra các yếu tố giả, kết quả được mô tả trong Bảng 1 sau đây:

Bảng 1. Kiểm định thang đo bằng chỉ số Cronbach Alpha

STT	Yếu tố	Số biến	Chỉ số Cronbach's Alpha
1	Cơ sở vật chất	6	0,894
2	Đội ngũ giảng viên	7	0,952
3	Tổ chức quản lí đào tạo	4	0,866
4	Sự hỗ trợ	4	0,897
5	Chương trình đào tạo	5	0,930
6	Kết quả đạt được	5	0,944
Tổng các yếu tố		31	0,922

Tiêu chuẩn chọn thang đo khi có độ tin cậy (tối thiểu chỉ số CA>0,6), chỉ số này càng lớn thì độ tin cậy nhất quán nội tại càng cao. Chỉ số này đạt từ 0,7 đến 0,8 là sử dụng được, lớn hơn 0,8 là thang đo lường tốt. Như vậy, với chỉ số CA đạt được là 0,922>0,8 cho thấy thang đo đánh giá là phù hợp để thực hiện. Tuy nhiên chỉ số CA không cho biết biến nào cần loại bỏ hay cần giữ lại. Khi đó, việc đánh giá hệ số tương quan biến – tổng sẽ giúp loại ra những biến nào không đóng góp nhiều cho sự mô tả của khái niệm cần đo (Hoang & Chu, 2008). Hệ số tương quan biến - tổng được mô tả trong Bảng 2 dưới đây. Bảng 2 cho thấy hệ số tương quan biến – tổng ở tất cả các tiêu chí đều lớn hơn 0,3. Do đó, các tiêu chí của thang đo trong nghiên cứu đều được sử dụng để phân tích nhân tố khám phá.

3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Mục đích của phân tích nhân tố khám phá nhằm thu nhỏ, tóm tắt hoặc loại các tiêu chí không phù hợp trong thang đo. Quan hệ giữa các tiêu chí có liên hệ qua lại lẫn nhau được xem xét dưới dạng một số các nhân tố cơ bản. Mỗi tiêu chí đánh giá được tính theo một tỉ số gọi là hệ số tải nhân tố (factor loading). Hệ số này sẽ cho biết từng tiêu chí sẽ trong các nhân tố nào. Hair et al. (2014) chỉ ra hệ số tải nhân tố (F) là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA, trong đó: F>0,3 được xem là đạt mức tối thiểu, F>0,4 được xem là quan trọng và F>0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn.

Bảng 2. Hệ số biến – tổng ở từng tiêu chí đánh giá (n=1699)

TT	Tiêu chí	Hệ số biến tổng	TT	Tiêu chí	Hệ số biến tổng
1	CSVC1	0,546	18	HT1	0,519
2	CSVC2	0,601	19	HT2	0,560
3	CSVC3	0,545	20	HT3	0,568
4	CSVC4	0,513	21	HT4	0,558
5	CSVC5	0,418	22	CTĐT1	0,545
6	CSVC6	0,567	23	CTĐT2	0,534
7	GV1	0,523	24	CTĐT3	0,502
8	GV2	0,523	25	CTĐT4	0,551
9	GV3	0,446	26	CTĐT5	0,548
10	GV4	0,442	27	KQ1	0,506

11	GV5	0,482	28	KQ2	0,454
12	GV6	0,529	29	KQ3	0,477
13	GV7	0,495	30	KQ4	0,468
14	QLĐT1	0,434	31	KQ5	0,468
15	QLĐT2	0,527	Viết tắt: CSVC: Cơ sở vật chất; GV: Đội ngũ giáo viên; QLĐT: Quản lý đào tạo; HT: Sự hỗ trợ; CTĐT: Chương trình đào tạo; KQ: Kết quả đạt được; 1,2,3...: Các tiêu chí trong yếu tố đó		
16	QLĐT3	0,445			
17	QLĐT4	0,421			

Do đó, khi đánh giá EFA trong nghiên cứu này, chúng tôi đặt hệ số tải nhân tố ở mức tối thiểu, tức lớn hơn 0,3. Ngoài ra, Mayers et al. (2013) chỉ ra rằng phép xoay nhân tố Varimax thường được sử dụng phổ biến hơn trong phương pháp trích nhân tố (Principal components analysis). Trong nghiên cứu này, chúng tôi cũng thống nhất sử dụng Varimax để xoay nhân tố. Kết quả được mô tả trong Bảng 3, Bảng 4 và Bảng 5 dưới đây.

Bảng 3. Kết quả kiểm định KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,922
	Approx. Chi-Square	42022,947
Bartlett's Test of Sphericity	df	465
	Sig.	0,000

Bảng 3, Bảng 4 và Bảng 5 cho thấy: Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) nhằm xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố, nên dao động từ 0,5 đến 1. Hệ số KMO trong nghiên cứu này là 0,922. Với trị số KMO càng lớn thì ý nghĩa phân tích nhân tố càng phù hợp, do đó chỉ số KMO cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu.

Bảng 4. Kết quả phân tích tổng phương sai

Nhân tố	Tổng phương sai được giải thích								
	Eigenvalues khởi tạo			Tổng bình phương hệ số tải nhân tố được trích			Tổng bình phương hệ số tải nhân tố xoay		
	Tổng	% phương sai	Tỉ lệ % tích lũy	Tổng	% phương sai	Tỉ lệ % tích lũy	Tổng	% phương sai	Tỉ lệ % tích lũy
1	9,463	30,525	30,525	9,463	30,525	30,525	5,494	17,723	17,723
2	4,284	13,820	44,345	4,284	13,820	44,345	4,119	13,286	31,010
3	3,214	10,369	54,714	3,214	10,369	54,714	4,050	13,063	44,073
4	2,580	8,321	63,035	2,580	8,321	63,035	3,913	12,622	56,695
5	2,196	7,084	70,119	2,196	7,084	70,119	2,999	9,675	66,370
6	1,720	5,549	75,667	1,720	5,549	75,667	2,882	9,298	75,667
----	----	----	----						
30	0,157	0,506	99,595						
31	0,126	0,405	100,000						

Kiểm định Bartlett là 42022,947 với mức ý nghĩa $\text{sig.}=0,000<0,05$ cho thấy các tiêu chí quan sát có mối tương quan trong tổng thể, tức là dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp. Phần trăm phương sai toàn bộ (Percentage of variance) thể hiện phần trăm biến thiên của các tiêu chí quan sát cần phải lớn hơn 50%. Trong nghiên cứu này thì phương sai toàn bộ đạt 75,67%, tức cho thấy 1 tiêu chí giải thích 75,67% biến thiên của dữ liệu. Đồng thời, chỉ số Eigen cho thấy có 6 nhân tố đều lớn hơn 1, phù hợp với 6 yếu tố trong nghiên cứu đã đề ra. Như vậy, qua kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố EFA đã nhận diện được 6 thang đo đại diện cho các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV Đại học Sài Gòn sau khi tham gia học phần GDTC (xem Bảng 6).

3.3. Phân tích hồi quy đa biến

Để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV Đại học Sài Gòn ở học phần GDTC, mô hình tương quan tổng thể có dạng:

$$\text{Sự hài lòng} = f(F1, F2, F3, F4, F5, F6).$$

Việc xem xét các yếu tố từ F1 đến F6 xem yếu tố nào thật sự tác động đáng kể đến sự hài lòng, được mô tả bằng phương trình hồi quy sau đây:

$$\text{Sự hài lòng} = \beta_0 + \beta_1 \text{GV} + \beta_2 \text{KQ} + \beta_3 \text{VC} + \beta_4 \text{CT} + \beta_5 \text{HT} + \beta_6 \text{TCQL}$$

Bảng 7 dưới đây cho thấy R^2 đạt 0,309, hệ số Durbin Watson đạt 1,902 < 2 là phù hợp. Mức ý nghĩa $\text{Sig}=0,000<0,05$ cho thấy mô hình có ý nghĩa về mặt thống kê. Giá trị t với các mức ý nghĩa (Sig.) đều cho thấy nhỏ hơn 0,05 hoặc 0,01. Vì vậy, tất cả các biến độc lập (trong nghiên cứu này là 6 yếu tố) đều tác động lên biến phụ thuộc là sự hài lòng nói chung của SV. Ngoài ra, để thực hiện phân tích hồi quy, giả định về đa cộng tuyến và quan hệ tuyến tính không được vi phạm (xem Biểu đồ 2).

Bảng 5. Kết quả ma trận xoay các yếu tố

Các tiêu chí	Ma trận xoay các yếu tố					
	1	2	3	4	5	6
GV5	0,898					
GV2	0,896					
GV4	0,885					
GV1	0,876					
GV3	0,874					
GV7	0,829					
GV6	0,813					
KQ4		0,905				
KQ5		0,900				
KQ3		0,890				
KQ2		0,887				
KQ1		0,841				
VC4			0,805			
VC3			0,802			

VC2	0,775	
VC6	0,770	
VC5	0,762	
VC1	0,722	
CT2		0,870
CT4		0,859
CT3		0,845
CT1		0,842
CT5		0,814
HOTRO2		0,855
HOTRO3		0,827
HOTRO1		0,805
HOTRO4		0,763
TCQL3		0,842
TCQL2		0,822
TCQL1		0,815
TCQL4		0,755

Bảng 7 cho thấy các chỉ số đa cộng tuyến – hệ số phóng đại phương sai (VIF – Variance Inflation Factor) – đều nhỏ hơn 2, do đó không vi phạm đa cộng tuyến.

Bảng 6. Mô hình điều chỉnh các yếu tố

STT	Yếu tố	Tiêu chí	Giải thích
1	VC (F1)	VC1, VC2, VC3, VC4, VC5, VC6	Cơ sở vật chất
2	GV (F2)	GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6, GV7	Giảng viên
3	TCQL (F3)	TCQL1, TCQL2, TCQL3, TCQL4	Tổ chức quản lí
4	HT (F4)	HT1, HT2, HT3, HT4	Sự hỗ trợ
5	CT (F5)	CT1, CT2, CT3, CT4, CT5	Chương trình
6	KQ (F6)	KQ1, KQ2, KQ3, KQ4, KQ5	Kết quả đạt được

Bảng 7. Kết quả hồi quy đa biến

Yếu tố	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa (B)	t	Sig.	Đa cộng tuyến (VIF)	Hệ số hồi quy chuẩn hóa (Beta)	Mức độ đóng góp của các biến số (%)	Mức độ quan trọng
Hằng số	1,018	8,211*	0,000				
VC	0,216	9,736*	0,000	1,396	0,232	28,12	1
GV	0,116	5,285*	0,000	1,135	0,114	13,82	5
TCQL	0,131	6,407*	0,000	1,273	0,146	17,69	3
HT	0,149	6,869*	0,000	1,454	0,167	20,24	2
CT	0,117	5,379*	0,000	1,289	0,123	14,91	4
KQ	0,037	1,980**	0,048	1,144	0,043	5,21	6

	Tổng	0,825	100
Số lượng quan sát	1699		
Giá trị R ²	0,309		
R ² hiệu chỉnh	0,306		
Sai số chuẩn ước lượng	0,552		
Durbin-Watson	1,902		
Giá trị F	125,945*		

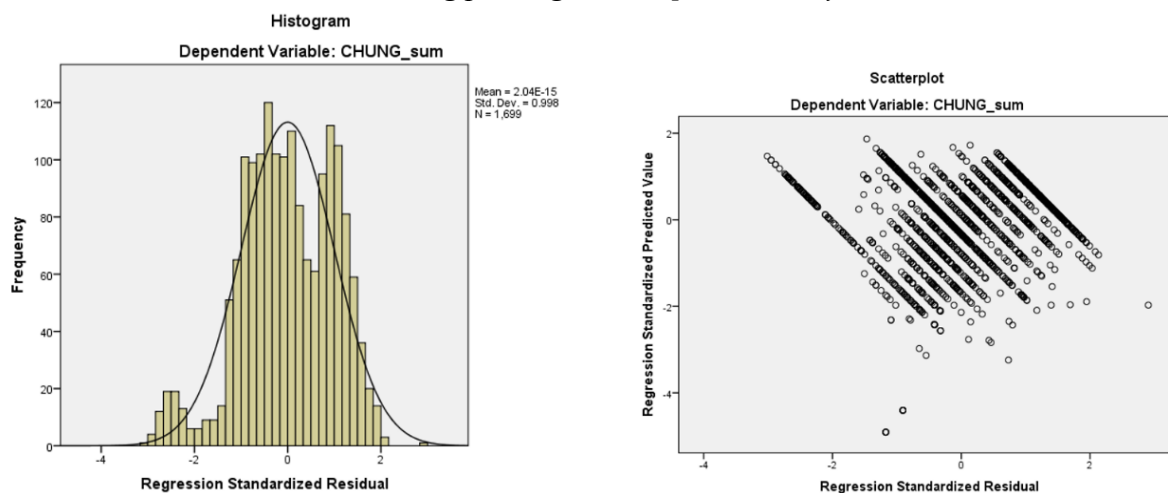
Ghi chú: * Sig.<0,01, ** Sig.<0,05

Đồng thời, Biểu đồ 2 cho thấy phần dư có phân phối chuẩn và các quan sát phân tán ngẫu nhiên trong một vùng xung quanh đường hoành độ 0, giả định quan hệ tuyến tính cũng không bị vi phạm.

Do đó, phương trình hồi quy có dạng như sau: **Sự hài lòng = 1,02 + 0,22 (CSVC) + 0,12 (GV) + 0,13 (TCQL) + 0,15 (HT) + 0,12 (CT) + 0,04 (KQ).**

Phương trình hồi quy cho thấy các biến F1, F2, F3, F4, F5 và F6 có quan hệ cùng chiều với biến hài lòng chung. Ngoài ra, kết quả này còn cho thấy yếu tố “cơ sở vật chất” ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của SV (chiếm 28,12%), trong khi yếu tố “kết quả đạt được” lại có ảnh hưởng thấp nhất (5,21%).

Biểu đồ 2. Kết quả kiểm định phần dư phân phối chuẩn và hiện tượng phương sai của phần dư thay đổi



Điều này có thể được giải thích thông qua yếu tố tâm lí của SV, với yếu tố cơ sở vật chất là yếu tố hữu hình, dễ ảnh hưởng đến SV (trong nghiên cứu này, môn GDTC SV không được lựa chọn môn học, một vài khoa còn do trợ lí văn thể mỹ đăng kí theo lớp để tiện theo dõi kế hoạch học tập của SV nên các yếu tố được lựa chọn hay đam mê không được tính đến trong đánh giá các yếu tố ảnh hưởng của yếu tố hữu hình). Vấn đề sân bãi sạch sẽ, an toàn và trang thiết bị, dụng cụ đầy đủ và đáp ứng nhu cầu tập luyện của SV có

ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng của SV là hợp với quy luật tâm sinh lí con người và đặc thù môn học GDTC ở Trường Đại học Sài Gòn.

Yếu tố “Kết quả đạt được” có ảnh hưởng thấp nhất do đây là yếu tố “vô hình” khó định lượng và sự tác động khác nhau về lượng vận động của bài tập (nội dung chương trình) lên mỗi cá nhân người tập cũng như sự mong đợi ở từng buổi học rất khó có thể lượng hóa và khác biệt ở mỗi cá nhân. Vì vậy, phương trình hồi quy đã thể hiện rõ các yếu tố cơ bản tác động đến sự hài lòng của SV, chẳng hạn như yếu tố “sự hỗ trợ” chiếm tỉ lệ cao (20,24%) do đòi hỏi cao từ phía SV đến các cố vấn học tập, nhân viên phục vụ có liên quan trong quá trình học tập, cần phải được xem xét và đánh giá một cách đúng mức.

Như vậy, thông qua các kiểm định ở trên, chúng tôi đã xây dựng thang đo đánh giá sự hài lòng của SV Trường Đại học Sài Gòn với 6 yếu tố ảnh hưởng sau khi tham gia học phần GDTC với thứ tự ảnh hưởng được kết luận như sau: (1) Cơ sở vật chất, (2) Sự hỗ trợ, (3) Tổ chức quản lí, (4) Chương trình đào tạo, (5) Giảng viên, và (6) Kết quả đạt được.

3.4. Đề xuất một số giải pháp góp phần nâng cao sự hài lòng của SV Trường Đại học Sài Gòn khi tham gia học phần GDTC

Kết quả nghiên cứu cho thấy hai yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của SV là cơ sở vật chất và sự hỗ trợ, yếu tố kết quả đạt được chiếm tỉ lệ thấp nhất; trên cơ sở đó, chúng tôi đề xuất các giải pháp sau:

- Lên kế hoạch bảo dưỡng sân bãi thường xuyên để tiếp tục duy trì thể mạnh tập luyện ngay tại trường và môi trường an toàn.
- Khuyến khích các giảng viên tham gia các lớp nâng cao về chấn thương, sơ cấp cứu và y học thể dục thể thao cũng như các phương pháp, cách thức tiếp cận mới trong công tác GDTC hiện nay.
- Tổ chức các buổi chuyên đề, tọa đàm về các vấn đề chấn thương thường gặp và cách xử lí trong các vận động chạy và nhảy.
- Giảm thiểu số lượng các lớp học trong cùng một thời điểm để đảm bảo an toàn trong tập luyện.
- Tăng cường các bài tập gắn với các trò chơi vận động và/hoặc đáp ứng nội dung thi đấu trong các hội thao trong và ngoài trường.
- Nâng cao nhận thức của SV về vai trò và tầm quan trọng của học phần GDTC để bảo vệ và duy trì sức khỏe.

3.5. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu đã xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng của SV Đại học Sài Gòn ở học phần GDTC trên 6 yếu tố, song các yếu tố này chỉ giải thích được 30,6% sự biến thiên về hài lòng của SV (do R^2 hiệu chỉnh=0,306), như vậy còn nhiều yếu tố khác tác động đến sự hài lòng của SV (như: điều kiện gia đình, các mối quan hệ xã hội, tham gia tập luyện thể dục thể thao ngoại khóa...) cần được làm rõ ở các nghiên cứu sau này.

Ngoài ra, nghiên cứu chỉ thực hiện trên nhóm đối tượng trong cùng một trường đại học và trên nhóm đối tượng lớn là nữ SV (do đặc thù ở Trường Đại học Sài Gòn). Các nghiên cứu sâu hơn cần bao gồm các loại hình thể thao và văn hóa cụ thể (đặc biệt trên đối tượng là nữ) và có thể được tiến hành ở nhiều trường đại học khác trong khu vực (Đại học Sư phạm, Đại học Khoa học Tự nhiên...) để có thể đưa ra một xu hướng chung về sự hài lòng của SV. Bên cạnh đó, số lượng nghiên cứu trong khu vực tăng lên nên có thể đưa ra nhiều giải pháp hơn, học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau để tăng tỉ lệ giữ chân học sinh, giảm học sinh bỏ học, phù hợp với sự hài hòa trong văn hóa đặc thù ở mỗi trường.

4. Kết luận và kiến nghị

4.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy hai yếu tố “cơ sở vật chất” (chiếm 28,12%) có ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của SV, trong khi yếu tố “kết quả đạt được” lại ít có ảnh hưởng nhất (5,21%); từ kết quả này, đề tài đã xây dựng được thang đo hoàn chỉnh với 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV sau khi tham gia học phần GDTC I trong năm học 2018-2019 ở Trường Đại học Sài Gòn, đó là: (1) Cơ sở vật chất, (2) Sự hỗ trợ, (3) Tổ chức quản lí, (4) Chương trình đào tạo, (5) Giảng viên, và (6) Kết quả đạt được, đảm bảo tính khoa học, độ tin cậy và mang tính đặc thù của nhóm khách thể nghiên cứu và đặc điểm của Trường Đại học Sài Gòn. Đồng thời, đề tài cũng đã đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của SV.

4.2. Kiến nghị

Từ kết quả nghiên cứu trên, bài viết đề xuất một số kiến nghị như sau:

- Ứng dụng thang đo đánh giá sự hài lòng cho SV ở các năm học tiếp theo để có thể đánh giá, so sánh công tác GDTC một cách hiệu quả hơn, đồng thời khắc phục các hạn chế mới có thể phát sinh.
- Cần sự quan tâm hơn nữa từ phía nhà trường, đặc biệt trong việc đảm bảo việc bảo dưỡng và duy tu sân bãi, trang thiết bị, dụng cụ trong công tác GDTC để nâng cao hơn nữa sự hài lòng từ phía SV.
- Các giải pháp trong nghiên cứu này cần được ứng dụng vào thực tiễn để có thể đánh giá một cách chính xác các tác động của nó đến việc thay đổi cách tiếp cận, phương pháp và nội dung đào tạo của các giảng viên cũng như công tác hỗ trợ của các cán bộ, nhân viên trong nhà trường.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Các tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Aykal, Y., & Öztürk, H. (2019). Expectations and satisfaction levels of women who are attending sport centers according to age, illness, and marital status. *European Journal of Physical Education and Sport Science*, 5(10), 1-9.
- Çelik, A., & Akyol, K. (2015). Predicting student satisfaction with an emphasis on campus recreational sports and cultural facilities in a Turkish university. *International Education Studies*, 8(4), 7-22.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Harlow, Edinburgh Gate: Pearson Education Ltd.
- Hoang Trong & Chu Nguyen Mong Ngoc (2008). *Statistical Data Analysis with SPSS [Phan tich du lieu nghien cuu voi SPSS]*. Hochiminh City: Hong Duc Publishing House.
- Huynh Thanh Son (Ed), Nguyen Thi Hoang Anh, & Le Thanh Phuong (2014). Survey the status of needs, motivations and difficulties of students' when participated in extra-curricular sport activities at Saigon University [*Khao sat thuc trang nhu cau, dong co va kho khan cua sinh vien khi tham gia cac hoat dong the thao ngoai khoa tai Truong Dai hoc Sai Gon*]. University research, Saigon University (code: CS2013-56).
- Kano, N., Nobuhiku, S., Fumio, T., & Shinichi, T. (1984). Attractive quality and must-be quality (in Japanese). *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.
- Kotler, P., & Gary, A. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mai Thi Hong Hanh (2015). Assessment the students' satisfaction by training quality at Hochiminh City University of Sports [*Danh gia su hai long cua sinh vien ve chat luong dao tao tai Truong Dai hoc The duc The thao Thanh pho Ho Chi Minh*]. Master Thesis, Hochiminh City University of Sport.
- Mayers, L. S., Gamst, G., & Guarino, A. J. (2013). *Applied multivariate research* (2nd ed.). London: SAGE Publications Ltd.
- Nguyen Dinh Tho (Ed) & Nguyen Thi Mai Trang (2010). *Scientific Research in Business Management [Nghien cuu khoa hoc trong quan tri kinh doanh]*. Hochiminh City: Statistical Publishing House.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. L., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pham Thanh Tu (2017). The study on student's motivation in participating physical activities at clubs under the management of District 3 Sport Center [*Nghien cuu dong co cua hoc vien khi tham gia hoat dong tap luyen the duc the thao tai cac cau lac bo truc thuoc trung tam The duc The thao quan 3 quan ly*]. Master thesis, Hochiminh City University of Sport.
- Pham Thi Hue & Le Dinh Hai (2018). Factors influencing satisfaction of people for quality of public administration services in Cam My District, Dong Nai Province [*Cac nhan to anh huong den su hai long cua nguoi dan doi voi chat luong dich vu hanh chinh cong tren dia ban Cam My, tinh Dong Nai*]. *Journal of Forestry Science and Technology*, 3, 28-38.

- Tran Do Trong (2017). Initial study and solutions for improving male students' satisfaction participated training at a number of fitness clubs in Hochiminh City [*Thuc trang va giai phap nang cao su hai long cua nam thanh nien tham gia tap luyen tai mot so cau lac bo the hinh o Thanh pho Ho Chi Minh*]. Master thesis, Hochiminh City University of Sport.
- Tran Minh Tuan (Ed), Nguyen Thi Hoang Anh, & Do Thuy Hoi Uyen. Physical Education I Textbook [*Giao trinh Giao duc the chat I*]. Hochiminh City: Hochiminh City University of Education Publishing House.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 25, 204-212.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (2nd ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.

**PROPOSING AN EVALUATION MODEL OF STUDENT SATISFACTION
IN PHYSICAL EDUCATION AT SAIGON UNIVERSITY**

Tran Minh Tuan^{*}, Nguyen Trung Son

Saigon University

**Corresponding author: Tran Minh Tuan – Email: tuansgu269@gmail.com*

Received: November 05, 2019; Revised: November 27, 2019; Accepted: February 24, 2020

ABSTRACT

The purpose of this study was to propose a model to evaluate student satisfaction in physical education at Saigon University. A model with six factors was developed, including teaching and learning facilities, lecturers, training process, support services, curriculum, and achievements, with acceptable reliability, suitability, and feasibility. The results showed that the facilities (28,12%) and support services (20,24%) were the two factors affecting student satisfaction the most, while achievements factor was the one with the lowest evaluation (5,21%). The article also suggests six solutions to enhance student retention rate and reduce student dropout rate which are appropriate to the context of the university. However, these factors were only able to explain 30,6% of student satisfaction. Therefore, future studies should be focused on other factors such as the family and social background of students as well as research on best practices at different universities to find out factors most affecting student satisfaction.

Keywords: evaluation model; satisfaction; physical education; Saigon University