1. **PHẦN MỞ ĐẦU**

Thực hiện chủ trương xã hội hóa TDTT trong hệ thống nhà trường phổ thông các cấp là quá trình nâng cao thể chất, thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện cho thế hệ trẻ, tạo động lực cơ bản để thực hiện định hướng nâng cao thể lực và tầm vóc người Việt Nam trong thế kỷ 21. Trong những năm qua Đảng và Nhà nước ta rất quan tâm đến công tác GDTC và hoạt động thể thao trường học. Điều đó thể hiện rõ qua các văn kiện của Đảng và Nhà nước bao gồm Nghị quyết 08-NQ/TW, ngày 01 tháng 12 năm 2011 của Bộ Chính trị “Về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, tạo bước phát triển mạnh mẽ về thể dục, thể thao đến năm 2020”; Nghị định số 11/2015/NĐ-TTg ngày 31/01/2015 của Thủ tướng Chính phủ, quy định về GDTC và thể thao trong nhà trường; Quyết định số 1076/QĐ-TTg ngày 17/6/2016 về việc phê duyệt Đề án phát triển GDTC và thể thao trường học giai đoạn 2016-2020 và định hướng 2025.

Trong đó, các sinh hoạt dưới hình thức câu lạc bộ thể dục thể thao trường học có tổ chức, có người hướng dẫn ngày càng được phát triển. Nhiều nội dung tập luyện phong phú được đưa vào các hoạt động ngoại khoá đặc biệt là các môn thể thao dân tộc, trò chơi dân gian được đưa vào lồng ghép với phong trào thi đua “trường học thân thiện, học sinh tích cực”.

Đại học Đà Nẵng là một trong ba trung tâm đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và hợp tác quốc tế hàng đầu của cả nước; “nơi hun đúc trí tuệ và tài năng vì sự phát triển của Miền Trung- Tây Nguyên và cả nước”. Nguồn lực của Đại học Đà Nẵng đủ sức giải quyết các vấn đề chuyên ngành và đa ngành đặt ra trong thực tế. Hiện nay Đại học Đà Nẵng đang đào tạo trên 80.000 học viên theo 3 cấp học: Nghiên cứu sinh, Cao học và Đại học.

Khoa Giáo dục thể chất là đơn vị trực thuộc Đại học Đà Nẵng, được thành lập theo quyết định số: 4585/QĐ-ĐHĐN ngày 31 tháng 7 năm 2014 của giám đốc Đại học Đà Nẵng. Khoa có chức năng: Giảng dạy môn Giáo dục thể chất cho sinh viên của các đơn vị trực thuộc và các sơ sở giáo dục Đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng; Đào tạo trình độ đại học các chuyên ngành TDTT trên cơ sở tuân thủ các quy định hiện hành; Triển khai các hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ thuộc lĩnh vực chuyên môn của Khoa.

Trong những năm qua, công tác Giáo dục thể chất của các Trường Đại học nói chung và Đại học Đà Nẵng nói riêng đã đạt được những thành tích nhất định. Tuy nhiên, cũng như tình trạng chung của các trường hiện nay là vẫn tồn tại một bộ phân sinh viên chưa tích cực trong giờ học Giáo dục thể chất, phần lớn là học mang tính đối phó nên mục đích chính để phát triển thể chất là khó có thể đạt được.

Tại một số nước phát triển, nghiên cứu khoa học về kinh tế thể thao nói chung và Giáo dục thể chất cho sinh viên trường đại học nói riêng, đặc biệt, sự nhận thức, niềm tin và sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất của một trường là những đối tượng nghiên cứu được nhiều nhà khoa học quan tâm, tác giả Hsin-Chung CHEN và David K. Stotlar (2012) [74] *“*Nghiên cứu động cơ và sự hài lòng của sinh viên trường đại học đối với học phần Giáo dục thể chất”. Tuy nhiên, tại Việt Nam ngoài công trình nghiên cứu Nguyễn Hữu Vũ (2016) [36] “Ứng dụng một số giải pháp nâng cao chất lượng Giáo dục thể chất cho sinh viên trường Đại học Tư thục Hoa Sen Thành phố Hồ Chí Minh” chưa có nhiều những nghiên cứu khoa học mang tính chất định lượng nhằm xác định được những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất, những yếu tố tác động vào sự hài lòng của sinh viên và đo lường các yếu tố này là thực sự cần thiết cho việc xây dựng chiến lược, cải tiến chất lượng chương trình, điều kiện cơ sở vật chất giảng dạy, năng lực của giảng viên… nhằm đáp ứng một cách tốt nhất chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất cho người học.

Xuất phát từ những lý do trên, tác giả chọn đề tài: ***“Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng”*** làm đề tài nghiên cứu của mình.

**Mục đích nghiên cứu**

Luận án tập trung vào nghiên cứu này là đo lường và đánh giá sự hài lòng chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

 **Mục tiêu nghiên cứu**

Mục tiêu tổng quát của đề tài này là “Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng”. Việc xác định và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên sẽ giúp cho việc đề xuất các hàm ý giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất cho các trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà nẵng. Để đạt được mục tiêu tổng quát này, đề tài này đặt ra các mục tiêu nghiên cứu cụ thể như sau:

- ***Mục tiêu 1:*** Xác định các yếu tố cấu thành và xây dựng thang đo các thành phần của chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất trong trường đại học.

- ***Mục tiêu 2:*** Đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

- ***Mục tiêu 3:*** Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

**- *Mục tiêu 4:*** Ứng dụng một số giải pháp ngắn hạn và đánh giá hiệu quả việc thực nghiệm các giải pháp qua một năm thực hiện.

**Giả thuyết khoa học của đề tài**

 Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng phụ thuộc vào thang đo năm yếu tố (yếu tố về cơ sở vật chất; nội dung chương trình môn học; đội ngũ giảng viên; chức năng phục vụ của các phòng ban và giá trị cảm nhận của sinh viên) có tác động rất lớn đến chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng. Đề xuất năm giải pháp giải quyết các yếu tố này góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng; mặt khác, nghiên cứu này cũng được kỳ vọng bổ sung thêm một điểm mới về chỉ số hài lòng sinh viên về chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng do đã có được trong nghiên cứu nhằm khám phá, điều chỉnh chỉ số hài lòng sinh viên vào các lĩnh vực khác.

1. **NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN**

**Những đóng góp mới về mặt học thuật, lý luận**

*Thứ nhất*, luận án đã tổng quan các vấn đề lý luận về chất lượng dịch vụ, những nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất, một lĩnh vực ít được chú ý trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ giáo dục.

*Thứ hai*, luận án đã xác lập được thang đo chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất trong trường đại học, bao gồm các nhân tố: cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, năng lực phục vụ, giá trị cảm nhận và nghiên cứu thực tiễn tại 05 trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng.

*Thứ ba*, từ kết quả thực trạng sự hài lòng của sinh viên và phân tích từ mô hình IPA, sau khi đánh giá tầm quan trọng và mức độ thực hiện của các thuộc tính trong 5 nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất, luận án đã xác định 5 giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng. Qua thực nghiệm giải pháp đã lựa chọn cho thấy có hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

**Những phát hiện, đề xuất mới rút ra được từ kết quả nghiên cứu, khảo sát của luận án**

Dựa trên các phương pháp nghiên cứu định lượng, luận án đã phát triển được bộ thang đo đánh giá chất lượng Giáo dục thể chất của sinh viên, kiểm định thực tế tại các trường thuộc Đại học Đà Nẵng. Các thang đo này đều được kiểm chứng là đáng tin cậy bằng dữ liệu thực nghiệm và có thể sử dụng cho các nghiên cứu trong tương lai trong lĩnh vực dịch vụ Giáo dục thể chất.

Thông qua phân tích các dữ liệu thứ cấp và sơ cấp thu thập trong quá trình nghiên cứu của luận án, tác giả đưa ra các gợi ý và khuyến nghị với Đại học Đà Nẵng cụ thể bao gồm: (1) Đầu tư, xây dựng, sửa chữa, nâng cấp sân bãi, mua sắm thêm trang thiết bị đáp ứng ngày càng tốt hơn cho môn học Giáo dục thể chất; (2) Lập kế hoạch tuyển dụng, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm và phát triển đội ngũ giảng viên Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng; (3) Đổi mới nội dung chương trình môn học Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng; (4) Đa dạng hoá hoạt động thể thao ngoại khoá, kích thích tính hứng thú tập luyện thể dục thể thao của sinh viên với hình thức câu lạc bộ, đội tuyển và (5) Tăng cường giáo dục nâng cao nhận thức về vai trò, vị trí, ý nghĩa và tầm quan trọng của môn học Giáo dục thể chất.

1. **CẤU TRÚC CỦA LUẬN**

Luận án được trình bày trên 138 trang A4, bao gồm; Phần mở đầu (04 trang); Chương 1: Tổng quan vấn đề nghiên cứu (30 trang); Chương 2: Đối tượng, phương pháp và tổ chức nghiên cứu (16 trang); Chương 3: Kết quả nghiên cứu và bàn luận (86 trang); Kết luận và kiến nghị (02 trang). Luận án có 32 bảng, 04 hình và 02 sơ đồ. Luận án sử dụng 106 tài liệu tham khảo, trong đó có 34 tài liệu tiếng Việt, 72 tài liệu tiếng Anh và 10 phụ lục.

**Chương 1:** **TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU**

Đề tài đã nghiên cứu tổng hợp, phân tích được cơ sở lý luận và thực tiễn từ nhiều công trình nghiên cứu trong và ngoài nước cụ thể như:

1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ

1.2. Sự hài lòng

1.3. Các mô hình chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

1.4. Các tài liệu và công trình nghiên cứu liên quan

1.5. Đề xuất giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Từ những nghiên cứu trong nước và ngoài nước về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất và các mô hình để đo lường chất lượng dịch vụ, tác giả rút ra những điểm mạnh, điểm hạn chế của mỗi mô hình để rút ra bài học kinh nghiệm phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài của mình. Với việc tổng hợp các nghiên cứu trước đó, tác giả lựa chọn mô hình Servqual và mô hình IPA làm mô hình nghiên cứu chính thức của mình, dựa trên các kết luận của Parasuraman và cộng sự, tác giả luận án cũng đề xuất sử dụng mô hình Servqual làm mô hình khung nghiên cứu các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất làm cơ sở nghiên cứu.

**Chương 2:** **ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU**

**2.1. Đối tượng nghiên cứu**

**2.1.1. Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu là sự hài lòng của sinh viên và chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng, cụ thể là các yếu tố liên quan đến cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, năng lực phục vụ, giá trị cảm nhận của sinh viên.

**2.1.2. Khách thể nghiên cứu**

Là 15 lượt phỏng vấn các nhà quản lý, nhà nghiên cứu và chuyên gia trong lĩnh vực giáo dục, bao gồm lĩnh vực Giáo dục thể chất. Và 1.250 sinh viên chính quy đang theo học năm thứ hai tại các trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng.

**2.2. Phương pháp nghiên cứu**

2.2.1. Phương pháp tổng hợp và phân tích tài liệu có liên quan

2.2.2. Phương pháp điều tra xã hội học

2.2.3. Phương pháp phân tích SWOT

2.2.4. Phương pháp thực nghiệm sư phạm

2.2.5. Phương pháp phân tích thống kê

2.2.6. Quy trình xây dựng thang đo chính thức cho nghiên cứu

**2.3. Tổ chức nghiên cứu**

**2.3.1. Quy trình nghiên cứu**

**2.3.2. Địa điểm nghiên cứu**

Trường đại học Thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí Minh; Khoa Giáo dục thể chất- Đại học Đà nẵng và 05 trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng (ĐH Bách khoa, ĐH Kinh tế, ĐH Sư phạm, ĐH Ngoại ngữ, ĐH Sư phạm Kỹ thuật).

**2.3.3. Kế hoạch nghiên cứu**

Thời gian nghiên cứu từ tháng 12/2014 đến 12/2021, chia ra:

Giai đoạn 1 (từ tháng 12/2014 đến 12/2015)

Giai đoạn 2 (từ tháng 1/2016 đến 8/2017)

Giai đoạn 3 (từ tháng 9/2017 đến 5/2019)

Giai đoạn 4 (từ tháng 6/2019 đến 12/2020)

Giai đoạn 5 (từ tháng 1/2021 đến 12/2021).

**Chương 3:** **KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN**

**3.1. Xác định các tiêu chí đánh giá thực trạng về các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng**

Để thực hiện được mục tiêu này, nghiên cứu đã vận dụng hai phương pháp: phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu liên quan; phương pháp phỏng vấn chuyên gia. Kết quả nghiên cứu được trình bày cụ thể như sau:

Bước đầu, nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích, tổng hợp các tài liệu liên quan trên cơ sở lý thuyết và các công trình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất và đã tổng hợp được 5 tiêu chí chính liên quan đến chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng qua bảng bảng 3.1.

**Bảng 3.1. Tổng hợp cơ sở lý thuyết xác định tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.**

| **TT** | **Tiêu chí** | **Nguồn tác giả** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Cơ sở vật chất | Barnes & Vidgen (2002); Cao & cộng sự (2005); Bressolles (2006); Ho & Lee (2007); |
| 2 | Chương trình đào tạo | (Cox & Dale, 2001); Yoo & Donthu (2001); Kim & Lee (2004); Bressolles (2006); Bressolles (2007); |
| 3 | Đội ngũ giảng viên | Wolﬁnbarger & Gilly (2003); Parasuraman & cộng sự (1985); Bressolles (2006); Ho & Lee (2007); Mustafa (2011); Kim & Lennon (2013); Ali (2016); |
| 4 | Chức năng phục vụ | Chen & Dibb (2010); Cao & cộng sự (2005); Pearson & cộng sự (2012); Loiacono & cộng sự (2002); |
| 5 | Giá trị cảm nhận | Chiu & Won (2016); Loiacono & cộng sự (2002); Yang & cộng sự (2005); |

Kết quả sau khi phỏng vấn 13 chuyên gia, nghiên cứu xác định được 5 tiêu chí (46 biến quan sát) đánh giá thực trạng, mong đợi của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất.

**3.1.1. Xây dựng các nội dung cụ thể cho các tiếu chí đánh giá**

***3.1.1.1. Các tiêu chí đánh giá thực trạng về cơ sở vật chất***

Cơ sở vật chất là một trong những vấn đề mà người học luôn rất quan tâm, đồng thời gần như Ban lãnh đạo trường nào cũng quan tâm đến vấn đề này để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo để xây dựng uy tín của nhà trường, đáp ứng thực tế đòi hỏi của xã hội. Từ đó, theo các nhà quản lý những tiêu chí cụ thể để đánh giá vấn đề này bao gồm 09 biến quan sát.

***3.1.1.2. Các tiêu chí đánh giá thực trạng chương trình đào tạo***

Chương trình đào tạo, việc đánh giá chương trình đào tạo theo nhận thức của sinh viên thì rất cần thiết. Theo các chuyên gia và nhà quản lý, những tiêu chí nên đưa vào đánh giá chương trình đào tạo bao gồm 09 biến quan sát.

***3.1.1.3. Các tiêu chí đánh giá thực trạng đội ngũ giảng viên***

Đội ngũ giảng viên, thực chất là chất lượng giảng viên. Theo các chuyên gia và nhà quản lý, việc đánh giá những tiêu chuẩn này theo nhận thức của người học sẽ giúp cho Ban lãnh đạo nhà trường có cái nhìn xác thực và có cơ sở phù hợp để xây dựng các cơ chế, chính sách phát triển đội ngũ giảng viên nhà trường, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo hiệu quả hơn. Những tiêu chuẩn về giảng viên cần được đánh giá, bao gồm 12 biến quan sát.

***3.1.1.4. Các tiêu chí đánh giá thực trạng năng lực phục vụ***

Chức năng phục vụ, thực chất là các phòng năng lực phục vụ việc học tập của sinh viên như: phòng đào tạo, phòng hành chính các trường. Theo các chuyên gia và nhà quản lý cho thấy hoạt động các phòng ban của nhà trường nên được đánh giá bởi 07 biến quan sát.

***3.1.1.5. Các tiêu chí đánh giá thực trạng giá trị cảm nhận***

Việc đánh giá mức độ hài lòng và mong đợi của người học đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng là rất cần thiết. Kết quả đánh giá sẽ góp phần giúp Ban Giám đốc Đại học Đà Nẵng và lãnh đạo Nhà trường có cái nhìn tổng thể về công tác Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng, từ đó có những cơ chính sách đầu tư phát triển phù hợp hơn nhằm nâng cao hình ảnh của Đại học Đà Nẵng nói chung và các trường thành viên nói riêng. Bên cạnh đó, theo các chuyên gia, những tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất bao gồm 09 biến quan sát.

**3.1.2.** **Thang đo lường các thành phần của chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng**

Mô hình chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng được phát triển dựa vào mô hình lý thuyết của Parasuman (1985). Mô hình này bao gồm các thành phần: Đáp ứng (cở sở vật chất), Mức độ tin cậy (Chương trình đào tạo), Đảm bảo (Đội ngũ giảng viên), Năng lực phục vụ và đồng cảm (giá trị cảm nhận). Cụ thể, kết quả tổng hợp lý thuyết cho thấy nội dung và biến đo lường các thành chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng như sau:

***3.1.2.1. Thang đo cở sở vật chất***

Cơ sở vật chất (VC) là sự nhận thức của sinh viên sử dụng về các thiết bị dụng cụ tập luyện và rèn luyện mà nhà trường cung cấp (Bressolles, 2006). Dựa vào thang đo cơ sở vật chất trong các nghiên cứu của Barnes & Vidgen (2002); Cao & cộng sự (2005) [53]; Bressolles (2006); Ho & Lee (2007), thang đo lường khái niệm cơ sở vật chất bao gồm các biến quan sát sau:

**Bảng 3.2. Biến quan sát của thang đo Cơ sở vật chất (CSVC)**

| **Ký hiệu** | **Biến quan sát** | **Nguồn** |
| --- | --- | --- |
| VC1 | Sân bãi tập luyện đảm bảo đủ không gian học tập, rèn luyện | Cao & cộng sự (2005) |
| VC2 | Sân bãi tập luyện thoáng mát an toàn | Cao & cộng sự (2005); Bressolles (2006); Ho & Lee (2007) |
| VC3 | Cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu giảng dạy, học tập | Barnes & Vidgen (2002); Bressolles (2006) |
| VC4 | Cơ sở vật chất đảm bảo an toàn cho giảng dạy, học tập | Barnes & Vidgen (2002); Cao & cộng sự (2005); Ho & Lee (2007) |
| VC5 | Lớp học có số lượng sinh viên hợp lý (40 SV) | Barnes & Vidgen (2002); Cao & cộng sự (2005); Bressolles (2006). |
| VC6 | Trang phục của sinh viên thoải mái và phù hợp | Cao & cộng sự (2005); Ho & Lee (2007) |
| VC7 | Đảm bảo đầy đủ dụng cụ tập luyện đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên (chính khóa) | Bổ sung |
| VC8 | Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất, dụng cụ đáp ứng hoạt động ngoại khóa của sinh viên | Bổ sung |
| VC9 | Các thiết bị bổ trợ động tác kỹ thuật được trang bị đầy đủ | Bổ sung |

***3.1.2.2. Thang đo Chương trình đào tạo***

Chương trình đào tạo (ĐT) môn học Giáo dục thể chất đề cập đến khả năng mà sinh viên có thể dễ dàng nắm bắt nội dung chương trình môn học và hứng thú trong học tập và tập luyện (Cox & Dale, 2001). Dựa vào thang đo chương trình đào tạo trong các nghiên cứu của Yoo & Donthu (2001); Kim & Lee (2004); Bressolles (2006); Bressolles (2007), thang đo lường khái niệm chương trình đào tạo bao gồm các biến quan sát sau:

**Bảng 3.3. Biến quan sát của thang đo Chương trình đào tạo (ĐT)**

| **Ký hiệu** | **Biến quan sát** | **Nguồn** |
| --- | --- | --- |
| ĐT1 | Chương trình đào tạo có dung lượng hợp lý, khoa học | Yoo & Donthu (2001) |
| ĐT2 | Thời lượng của các học phần trong chương trình môn học GDTC là phù hợp | Bressolles (2006) |
| ĐT3 | Cấu trúc các môn học phần bắt buộc, tự chọn được sắp xếp có khoa học, phù hợp | Bressolles (2006) |
| ĐT4 | Phần GDTC bắt buộc (2 học phần) có dễ học, dễ tiếp thu | Yoo & Donthu (2001); Bressolles (2006) |
| ĐT5 | Phần GDTC tự chọn (2/8 môn) có nhiều môn học để lựa chọn | Kim & Lee (2004); Bressolles (2007) |
| ĐT6 | Nội dung giảng dạy phù hợp (với thể trạng của người học) | Bổ sung |
| ĐT7 | Đề thi đối với mỗi học phần đáp ứng yêu cầu của chương trình học | Bổ sung |
| ĐT8 | Tổ chức thi chặt chẽ, nghiêm túc | Bổ sung |
| ĐT9 | Các môn học trong chương trình đào tạo có tác dụng hỗ trợ tốt cho khóa học ngoại khóa | Kim & Lee (2004) |

***3.1.2.3. Thang đo*** ***Đội ngũ giảng viên***

Dựa vào thang đo đội ngũ giảng viên trong các nghiên cứu của Wolﬁnbarger & Gilly (2003); Parasuraman & cộng sự (1985); Bressolles (2006); Ho & Lee (2007); Mustafa (2011); Kim & Lennon (2013); Ali (2016), thang đo lường khái niệm đội ngũ giảng viên bao gồm các biến quan sát sau:

**Bảng 3.4. Biến quan sát của thang đo đội ngũ giảng viên (GV)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ký hiệu** | **Biến quan sát** | **Nguồn** |
| GV1 | Giảng viên có thái độ thân thiện, thể hiện tính chuẩn mực trong tác phong nhà giáo | Wolﬁnbarger & Gilly (2003); Bressolles (2006); Kim & Lennon (2013) |
| GV2 | Giảng viên có phong thái, trang phục lịch sự gọn gàng | Wolﬁnbarger & Gilly (2003); Kim & Lennon (2013) |
| GV3 | Giảng viên có kiến thức chuyên môn về môn học đảm trách | Wolﬁnbarger & Gilly (2003); Ho & Lee (2007); Mustafa (2011) |
| GV4 | Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, tạo hứng thú cho người học | Parasuraman & cộng sự (2005); Ho & Lee (2007); Mustafa (2011); Ali (2016) |
| GV5 | Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy | Bổ sung |
| GV6 | Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng tới sinh viên | Bổ sung |
| GV7 | Giảng viên giảng dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên | Bổ sung |
| GV8 | Giảng viên sử dụng hiệu quả các thiết bị, dụng cụ hỗ trợ cho việc giảng dạy | Bổ sung |
| GV9 | Giảng viên khuyến khích sinh viên chủ động học tập, sáng tạo trong học tập | Bổ sung |
| GV10 | Giảng viên phản hồi kịp thời cho sinh viên biết quá trình học tập | Bổ sung |
| GV11 | Giảng viên phổ biến đầy đủ thông tin về dụng cụ tập luyện cho sinh viên | Bổ sung |
| GV12 | Giảng viên công bằng trong kiểm tra, đánh giá năng lực của sinh viên | Parasuraman & cộng sự (2005) |

***3.1.2.4. Thang đo*** ***năng lực phục vụ***

Năng lực phục vụ (PV) là khả năng mà nhà trường đáp ứng yêu cầu của sinh viên hoặc thực hiện chức năng đặc biệt (Chen & Dibb, 2010). Dựa vào thang đo thời gian phản hồi trong các nghiên cứu của Loiacono & cộng sự (2002); Cao & cộng sự (2005), thang đo lường khái niệm chức năng phục vụ bao gồm các biến quan sát sau:

**Bảng 3.5. Biến quan sát của thang đo năng lực phục vụ (PV)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ký hiệu** | **Biến quan sát** | **Nguồn** |
| PV1 | Các thủ tục hành chính (cấp bảng điểm, phúc khảo, đóng học phí,) thực nhanh gọn | Loiacono & cộng sự (2002); Cao & cộng sự (2005) |
| PV2 | Khu vực học đảm bảo cung cấp nước uống đầy đủ | Loiacono & cộng sự (2002) |
| PV3 | Khu vực học đảm bảo nhà vệ sinh tiện nghi, sạch sẽ | Loiacono & cộng sự (2002) |
| PV4 | Khu vực học có tủ thuốc y tế để sơ cứu trong trường hợp chấn thương | Bổ sung |
| PV5 | Các khiếu nại của sinh viên được Khoa, giảng viên trực tiếp giải quyết thỏa đáng | Bổ sung |
| PV6 | Các thông báo từ Khoa GDTC và nhà trường đến sinh viên kịp thời, chính xác | Bổ sung |
| PV7 | Các ứng dụng tiện ích trực tuyến (đăng ký môn học, xem điểm…) phục vụ hiệu quả | Bổ sung |

***3.1.2.5. Thang đo*** ***giá trị cảm nhận***

Qua nghiên cứu định tính và dựa vào thang đo tính tương tác cảm nhận trong các nghiên cứu của Loiacono & cộng sự (2002); Yang & cộng sự (2005), thang đo lường khái niệm cảm nhận bao gồm các biến quan sát sau:

**Bảng 3.6. Biến quan sát của thang đo giá trị cảm nhận (CN)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ký hiệu** | **Biến quan sát** | **Nguồn** |
| CN1 | Hoạt động ngoại khóa của sinh viên được quan tâm, khuyến khích | Loiacono & cộng sự (2002) |
| CN2 | Kiến thức bạn nhận được sẽ hỗ trợ tốt cho công việc sau này | Loiacono & cộng sự (2002) |
| CN3 | Học môn GDTC đã giúp ích cho bạn những kỹ năng mềm cần thiết | Bổ sung |
| CN4 | Môn học GDTC giúp bạn biết chơi, chơi tốt một môn thể thao nào đó | Bổ sung |
| CN5 | Giúp sinh viên hiểu sâu hơn và thích thú hơn các môn thể thao | Hiệu chỉnh từ Yang & cộng sự (2005) |
| CN6 | Việc học GDTC là cơ hội để rèn luyện tác phong làm việc, cảm thấy mình luôn được tự tin | Hiệu chỉnh từ Yang & cộng sự (2005) |
| CN7 | Giải tỏa những sự căng thẳng, áp lực sau những môn học trên học đường | Bổ sung |
| CN8 | Cảm thấy vui vẻ, thoải mái khi học tập môn học GDTC | Bổ sung |
| CN9 | Cảm thấy gắn bó với thầy cô, bạn bè cùng lớp. | Bổ sung |

**Tiểu kết mục tiêu 1:** Kết quả nghiên cứu đã xác định được 46 biến quan sát cụ thể trong việc đánh giá thực trạng và mong đợi của người học đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

Kết quả nghiên cứu cũng xây dựng được thang đo 5 thành phần của chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất trong trường đại học: Thang đo cở sở vật chất có 9 tiêu chí; thang đo chương trình đào tạo có 9 tiêu chí; thang đo đội ngũ giảng viên có 12 tiêu chí; thang đo năng lực phục vụ có 7 tiêu chí; thang đo giá trị cảm nhận có 9 tiêu chí.

**3.2. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng**

 **3.2.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại năm trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng**

 Trên cơ sở xác định 5 thành phần (46 biến quan sát) đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng. Nghiên cứu tiến hành phỏng vấn 1250 sinh viên chính quy đang học tập tại các trường đại học thành viên: ĐH Bách khoa; ĐH Kinh tế; ĐH Sư Phạm; ĐH Ngoại ngữ; ĐH Sư phạm Kỹ thuật thuộc Đại học Đà Nẵng. Với phương pháp chọn mẫu thuận tiện, tác giả đã phát ra 1250 phiếu và thu về 1250 phiếu.

Mục đích của nghiên cứu định lượng sơ bộ là khắc phục các lỗi có thể xảy ra trong quá trình xây dựng bảng câu hỏi trước khi tiến hành khảo sát chính thức. Vì thế, theo Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2009) việc sắp xếp thứ tự câu hỏi và thuật ngữ sử dụng phải dễ hiểu nhằm đảm bảo được độ tin cậy và giá trị của thang đo.

***3.2.1.1. Mô tả mẫu khảo sát.***

Tổng thể của nghiên cứu là sinh viên đang học tập tại các trường đại học thuộc Đại học Đà nẵng. Với phương pháp chọn mẫu thuận tiện, tác giả đã phát ra 1250 phiếu và thu về 1250 phiếu.Thời gian thực hiện chương trình điều tra sơ bộ: Từ 25/5/2017 đến 25/6/2017. Kết quả thống kê mô tả mẫu được thể hiện trong bảng 3.7.

**Bảng 3.7. Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Đặc điểm** | **Tần suất** | **Tỷ lệ %** |
| **1. Giới tính** | N = 1250 |
| Nữ | 672 | 53,8 |
| Nam | 578 | 46,2 |
| **2. Sinh viên năm thứ** | N = 1250 |
| Sinh viên năm thứ hai | 1204 | 96,3 |
| Sinh viên năm thứ ba | 31 | 2,5 |
| Sinh viên năm thứ tư | 15 | 1,2 |
| **3. Trường** | N = 1250 |
| Đại học Bách khoa | 250 | 20 |
| Đại học Kinh tế | 250 | 20 |
| Đại học Sư phạm | 250 | 20 |
| Đại học Ngoại ngữ  | 250 | 20 |
| Đại học Sư phạm Kỹ thuật | 250 | 20 |

***3.2.1.2.*** ***Thực trạng*** ***cơ sở vật chất tại Đại học Đà Nẵng***

Đánh giá thực trạng cơ sở vật chất tại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng theo 09 nhóm tiêu chí. Kết quả đánh giá cụ thể qua bảng 3.8.

Bảng 3.8. Đánh giá từng tiêu chí về CSVC tại Đại học Đà Nẵng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí đánh giá** | **Số mẫu****(n)** | **Chỉ số thống kê mô tả** |
| **Giá trị trung bình** | **Độ lệch chuẩn** |
| 1 | Sân bãi tập luyện đảm bảo đủ không gian học tập, rèn luyện ;  | 1250 | 4.29 | .858 |
| 2 | Sân bãi tập luyện thoáng mát an toàn; | 1250 | 4.23 | .909 |
| 3 | Cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu giảng dạy, học tập; | 1250 | 4.34 | .837 |
| 4 | Cơ sở vật chất đảm bảo an toàn cho giảng dạy, học tập; | 1249 | 4.31 | .864 |
| 5 | Lớp học có số lượng sinh viên hợp lý (40 SV); | 1250 | 3.87 | .973 |
| 6 | Trang phục của sinh viên thoải mái và phù hợp; | 1250 | 4.15 | .881 |
| 7 | Đảm bảo đầy đủ dụng cụ tập luyện đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên (chính khóa); | 1250 | 4.31 | .826 |
| 8 | Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất, dụng cụ đáp ứng hoạt động ngoại khóa của sinh viên; | 1250 | 3.97 | .912 |
| 9 | Các thiết bị bổ trợ động tác kỹ thuật được trang bị đầy đủ. | 1250 | 4.06 | .904 |

Về cơ sở vật chất tại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng được sinh viên tại trường đánh giá cao, cụ thể các tiêu chí đánh giá đều có điểm trung bình từ 3.87 (mức đồng ý/ hài lòng) trở lên, và tiêu chí lớn nhất là 4.34

**3.2.1.3. *Thực trạng chương trình đào tạo GDTC tại Đại học Đà Nẵng***

Đánh giá thực trạng chương trình đào tạo môn học Giáo dục thể chất tại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng theo 09 tiêu chí và kết quả đánh giá cụ thể như sau:

 Bảng 3.9. Đánh giá từng tiêu chí về chương trình đào tạo tại Đại học Đà nẵng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí đánh giá** | **Số mẫu****(n)** | **Chỉ số thống kê mô tả** |
| **Giá trị trung bình** | **Độ lệch chuẩn** |
| 1 | Chương trình đào tạo có dung lượng hợp lý, khoa học;  | 1250 | 4.14 | .903 |
| 2 | Thời lượng của các học phần trong chương trình môn học GDTC là phù hợp; | 1250 | 4.09 | .876 |
| 3 | Cấu trúc các môn học phần bắt buộc, tự chọn được sắp xếp có khoa học, phù hợp; | 1250 | 4.03 | .868 |
| 4 | Phần GDTC bắt buộc (2 học phần) có dễ học, dễ tiếp thu; | 1250 | 4.05 | .860 |
| 5 | Phần GDTC tự chọn (2/8 môn) có nhiều môn học để lựa chọn; | 1250 | 4.09 | .870 |
| 6 | Nội dung giảng dạy phù hợp (với thể trạng của người học); | 1250 | 4.25 | .853 |
| 7 | Đề thi đối với mỗi học phần đáp ứng yêu cầu của chương trình học; | 1250 | 4.15 | .867 |
| 8 | Tổ chức thi chặt chẽ, nghiêm túc; | 1250 | 4.10 | .905 |
| 9 | Các môn học trong chương trình đào tạo có tác dụng hỗ trợ tốt cho khóa học ngoại khóa. | 1250 | 3.83 | .939 |

Về chương trình đào tạo môn học Giáo dục thể chất tại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng được sinh viên tại trường đánh giá cụ thể có điểm trung bình từ 3.83 (mức đồng ý/ hài lòng) trở lên, và tiêu chí lớn nhất là 4.25.

**3.2.1.4.** ***Thực trạng đội ngũ giảng viên GDTC tại Đại học Đà nẵng***

Đánh giá thực trạng đến đội ngũ giảng viên GDTCtại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng theo 12 tiêu chí thuộc nhóm đội ngũ giảng viên và kết quả đánh giá cụ thể như sau:

Bảng 3.10. Đánh giá từng tiêu chí về đội ngũ giảng viên tại Đại học Đà nẵng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí đánh giá** | **Số mẫu****(n)** | **Chỉ số thống kê mô tả** |
| **Giá trị trung bình** | **Độ lệch chuẩn** |
| 1 | Giảng viên có thái độ thân thiện, thể hiện tính chuẩn mực trong tác phong nhà giáo; | 1250 | 4.33 | .821 |
| 2 | Giảng viên có phong thái, trang phục lịch sự gọn gàng; | 1250 | 4.25 | .856 |
| 3 | Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, tạo hứng thú cho người học; | 1250 | 4.39 | .838 |
| 4 | Phần GDTC bắt buộc (2 học phần) có dễ học, dễ tiếp thu; | 1250 | 4.30 | .852 |
| 5 | Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy;  | 1250 | 4.24 | .871 |
| 6 | Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng tới sinh viên; | 1250 | 4.29 | .846 |
| 7 | Giảng viên giảng dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên;  | 1250 | 4.14 | .895 |
| 8 | Giảng viên sử dụng hiệu quả các thiết bị, dụng cụ hỗ trợ cho việc giảng dạy; | 1250 | 4.08 | .856 |
| 9 | Giảng viên khuyến khích sinh viên chủ động học tập, sáng tạo trong học tập?; | 1250 | 4.07 | .922 |
| 10 | Giảng viên phản hồi kịp thời cho sinh viên biết quá trình học tập; | 1250 | 3.93 | .915 |
| 11 | Giảng viên phổ biến đầy đủ thông tin về dụng cụ tập luyện cho sinh viên ; | 1250 | 4.19 | .857 |
| 12 | Giảng viên công bằng trong kiểm tra, đánh giá năng lực của sinh viên; | 1250 | 4.33 | .853 |

Về đội ngũ giảng viên GDTCtại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng được sinh viên tại trường đánh giá cụ thể có điểm trung bình từ 3.94 (mức đồng ý/ hài lòng) trở lên, và tiêu chí lớn nhất là 4.39

**3.2.1.5. *Thực trạng năng lực phục vụ tại Đại học Đà nẵng***

Đánh giá thực trạng đến năng lực phục vụtại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng theo 07 tiêu chí thuộc năng lực phục vụ và kết quả đánh giá cụ thể như sau:

Bảng 3.11. Đánh giá từng tiêu chí về năng lực phục vụ tại Đại học Đà nẵng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí đánh giá** | **Số mẫu****(n)** | **Chỉ số thống kê mô tả** |
| **Giá trị trung bình** | **Độ lệch chuẩn** |
| 1 | Các thủ tục hành chính (cấp bảng điểm, phúc khảo, đóng học phí,) thực nhanh gọn;  | 1250 | 4.11 | .886 |
| 2 | Khu vực học đảm bảo cung cấp nước uống đầy đủ; | 1250 | 4.10 | .983 |
| 3 | Khu vực học đảm bảo nhà vệ sinh tiện nghi, sạch sẽ; | 1249 | 4.12 | .988 |
| 4 | Khu vực học có tủ thuốc y tế để sơ cứu trong trường hợp chấn thương; | 1250 | 4.24 | .915 |
| 5 | Các khiếu nại của sinh viên được Khoa, giảng viên trực tiếp giải quyết thỏa đáng ; | 1250 | 4.06 | .955 |
| 6 | Các thông báo từ Khoa GDTC và nhà trường đến sinh viên kịp thời, chính xác; | 1250 | 4.15 | .876 |
| 7 | Các ứng dụng tiện ích trực tuyến (đăng ký môn học, xem điểm…) phục vụ hiệu quả; | 1250 | 4.05 | .919 |

Về năng lực phục vụtại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng được sinh viên tại trường đánh giá cụ thể có điểm trung bình từ 4.05 (mức đồng ý/ hài lòng) trở lên, và tiêu chí lớn nhất là 4.24.

**3.2.1.6. *Thực trạng giá trị cảm nhận sinh viên tại Đại học Đà nẵng***

Đánh giá thực trạng đến giá trị cảm nhận sinh viêntại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng theo 9 tiêu chí thuộc nhóm giá trị cảm nhận và kết quả đánh giá cụ thể như sau:

Bảng 3.12. Đánh giá từng tiêu chí về giá trị cảm nhận tại Đại học Đà nẵng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tiêu chí đánh giá** | **Số mẫu****(n)** | **Chỉ số thống kê mô tả** |
| **Giá trị trung bình** | **Độ lệch chuẩn** |
| 1 | Hoạt động ngoại khóa của sinh viên được quan tâm, khuyến khích;  | 1250 | 3.97 | .926 |
| 2 | Kiến thức bạn nhận được sẽ hỗ trợ tốt cho công việc sau này; | 1250 | 3.95 | .909 |
| 3 | Học môn GDTC đã giúp ích cho bạn những kỹ năng mềm cần thiết; | 1250 | 4.06 | .874 |
| 4 | Môn học GDTC giúp bạn biết chơi, chơi tốt một môn thể thao nào đó; | 1250 | 4.06 | .909 |
| 5 | Giúp sinh viên hiểu sâu hơn và thích thú hơn các môn thể thao; | 1250 | 4.03 | .886 |
| 6 | Việc học GDTC là cơ hội để rèn luyện tác phong làm việc, cảm thấy mình luôn được tự tin; | 1250 | 4.02 | .909 |
| 7 | Giải tỏa những sự căng thẳng, áp lực sau những môn học trên học đường; | 1250 | 4.09 | .912 |
| 8 | Cảm thấy vui vẻ, thoải mái khi học tập môn học GDTC; | 1250 | 4.09 | .899 |
| 9 | Cảm thấy gắn bó với thầy cô, bạn bè cùng lớp. | 1250 | 4.06 | .929 |

Về giá trị cảm nhậntại các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng được sinh viên tại trường đánh giá cụ thể có điểm trung bình từ 3.95 (mức đồng ý/ hài lòng) trở lên, và tiêu chí lớn nhất là 4.09.

**3.2.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo sơ bộ các thành phần tạo nên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng**

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo các thành phần tạo nên chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất được trình bày ở bảng 3.13.

**Bảng 3.13. Kết quả Cronbach’s alpha thang đo các thành phần tạo nên chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng (n=1250)**

| **Biến** **quan sát** | **Trung bình****thang đo nếu****loại biến** | **Phương sai****thang đo nếu****loại biến** | **Tương quan****biến - tổng** | **Cronbach’s alpha nếu loại biến** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất** |
| **Cơ sở vật chất (VC): α = 0.857** |
| VC1 | 30.08 | 27.862 | 0.599 | 0.840 |
| VC2 | 29.98 | 27.914 | 0.602 | 0.840 |
| VC3 | 29.92 | 27.261 | 0.684 | 0.832 |
| VC4 | 29.89 | 27.537 | 0.657 | 0.834 |
| VC5 | 29.93 | 29.638 | 0.455 | 0.854 |
| VC6 | 29.72 | 30.844 | 0.343 | 0.864 |
| VC7 | 29.86 | 28.006 | 0.637 | 0.837 |
| VC8 | 30.12 | 27.784 | 0.641 | 0.836 |
| VC9 | 30.08 | 27.938 | 0.611 | 0.839 |
| **Chương trình đào tạo (ĐT): α = 0.840**  |
| ĐT1 | 31.01 | 23.809 | 0.477 | 0.832 |
| ĐT2 | 30.99 | 23.271 | 0.557 | 0.823 |
| ĐT3 | 31.08 | 22.891 | 0.620 | 0.816 |
| ĐT4 | 31.07 | 22.544 | 0.628 | 0.815 |
| ĐT5 | 30.99 | 23.475 | 0.502 | 0.829 |
| ĐT6 | 30.90 | 23.235 | 0.559 | 0.823 |
| ĐT7 | 30.89 | 23.351 | 0.589 | 0.820 |
| ĐT8 | 30.86 | 23.311 | 0.543 | 0.825 |
| ĐT9 | 31.23 | 23.423 | 0.498 | 0.830 |
| **Đội ngũ giảng viên (GV): α =0.906**  |
| GV1 | 44.42 | 49.484 | 0.631 | 0.899 |
| GV2 | 44.32 | 49.352 | 0.627 | 0.899 |
| GV3 | 44.31 | 49.754 | 0.632 | 0.899 |
| GV4 | 44.52 | 48.738 | 0.654 | 0.897 |
| GV5 | 44.54 | 48.402 | 0.650 | 0.898 |
| GV6 | 44.49 | 48.551 | 0.674 | 0.896 |
| GV7 | 44.60 | 48.718 | 0.650 | 0.898 |
| GV8 | 44.62 | 49.019 | 0.625 | 0.899 |
| GV9 | 44.74 | 48.470 | 0.642 | 0.898 |
| GV10 | 44.67 | 48.569 | 0.621 | 0.899 |
| GV11 | 44.65 | 48.858 | 0.630 | 0.899 |
| GV12 | 44.48 | 49.653 | 0.567 | 0.902 |
| **Năng lực phục vụ (PV): α = 0.832**  |
| PV1 | 20.89 | 23.841 | 0.456 | 0.828 |
| PV2 | 21.34 | 20.653 | 0.633 | 0.801 |
| PV3 | 21.14 | 21.212 | 0.612 | 0.804 |
| PV4 | 21.24 | 21.195 | 0.611 | 0.804 |
| PV5 | 20.94 | 22.226 | 0.652 | 0.799 |
| PV6 | 20.90 | 22.752 | 0.600 | 0.807 |
| PV7 | 20.92 | 23.208 | 0.509 | 0.820 |
| **Giá trị cảm nhận (CN): α = 0.882**  |
| CN1 | 30.28 | 31.380 | 0.564 | 0.875 |
| CN2 | 30.10 | 31.495 | 0.593 | 0.872 |
| CN3 | 30.03 | 31.182 | 0.624 | 0.869 |
| CN4 | 29.93 | 30.619 | 0.662 | 0.866 |
| CN5 | 30.01 | 31.062 | 0.640 | 0.868 |
| CN6 | 29.97 | 31.115 | 0.646 | 0.867 |
| CN7 | 30.03 | 30.190 | 0.666 | 0.866 |
| CN8 | 29.93 | 30.965 | 0.641 | 0.868 |
| CN9 | 30.02 | 30.636 | 0.618 | 0.870 |

 *(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả, 2017)*

Bảng 3.13 cho thấy, cả 5 khái niệm thành phần dùng để đo lường khái niệm chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất đều có độ tin cậy khá cao vì hệ số α > 0.8. Vì vậy, có thể kết luận rằng các thang đo đều đảm bảo được độ tin cậy.

**3.2.3. Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng**

***3.2.3.1. Mô tả mẫu khảo sát***

Môn học Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng bao gồm 4 học phần (4 tín chỉ) được phân bổ vào 2 năm đầu của mỗi khoá học. Nghiên cứu này là khảo sát nhóm sinh viên đang học tập năm thứ 2 tại các trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng. Tác giả đã phát ra 1250 phiếu và thu về 1250 phiếu, tác giả chỉ sử dụng 1204 phiếu hợp lệ và loại bỏ 46 phiếu không hợp lệ (46 sinh viên này đang học năm thứ ba và thứ tư, là thành phần ghép học lại hoặc học lại để cải thiện điểm trung bình của bốn học phần môn học Giáo dục thể chất, nên không nằm trong nhóm khách thể nghiên cứu) như sau: (phụ lục 6 của luận án)

**Bảng 3.14. Kết quả** **thống kê mô tả mẫu nghiên cứu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Đặc điểm** | **Tần suất** | **Tỷ lệ %** |
| **1. Giới tính** | N = 1204 |
| Nữ | 648 | 53.8 |
| Nam | 556 | 46.2 |
| **2. Sinh viên năm thứ** | N = 1204 |
| Sinh viên năm thứ hai | 1204 | 100 |
| **3. Trường** | N = 1204 |
| Đại học Bách khoa | 247 | 20.5 |
| Đại học Kinh tế | 240 | 19.9 |
| Đại học Sư phạm | 238 | 19.8 |
| Đại học Ngoại ngữ  | 246 | 20.4 |
| Đại học Sư phạm Kỹ thuật | 233 | 19.4 |

Bảng 3.14 cho thấy, trong 1204 trường hợp sinh viên đang học năm thứ 2 được phỏng vấn có 648 là nữ chiếm 53,8% và 556 là nam tỷ lệ nam chiếm 46,2%. Có năm trường tham gia khảo sát với số lượng từng trường Đại học Bách khoa chiếm 20,5%; Đại học Kinh tế chiếm 19,9%; Đại học Sư phạm chiếm 19,8%; Đại học Ngoại ngữ chiếm 20,4%; Đại học Sư phạm Kỹ thuật chiếm 19,4%. Như vậy, thông tin về nhân khẩu học của sinh viên tham gia trả lời bảng câu hỏi phù hợp cho việc hiệu chỉnh thang đo các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.

***3.2.3.2.*** ***Đánh giá độ tin cậy của thang đo chính thức các thành phần*** ***tạo nên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất***

Kết quả kiểm định Cronbach’s alpha cho khái niệm chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất bao gồm 5 thành phần là cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, chức năng phục vụ, giá trị cảm nhận. Kết quả kiểm định được thực hiện qua lần 1 được trình bày ở Bảng 3.15. trình bày kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo các thành phần tạo nên chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất.

**Bảng 3.15. Kết quả Cronbach’s alpha thang đo các thành phần tạo nên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất (n=1204)**

| **Biến** **quan sát** | **Trung bình****thang đo nếu****loại biến** | **Phương sai****thang đo nếu****loại biến** | **Tương quan****biến - tổng** | **Cronbach’s alpha nếu loại biến** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất** |
| **Cơ sở vật chất (VC): α = 0.857** |
| VC1 | 30.08 | 27.862 | 0.599 | 0.840 |
| VC2 | 29.98 | 27.914 | 0.602 | 0.840 |
| VC3 | 29.92 | 27.261 | 0.684 | 0.832 |
| VC4 | 29.89 | 27.537 | 0.657 | 0.834 |
| VC5 | 29.93 | 29.638 | 0.455 | 0.854 |
| VC6 | 29.72 | 30.844 | 0.343 | 0.864 |
| VC7 | 29.86 | 28.006 | 0.637 | 0.837 |
| VC8 | 30.12 | 27.784 | 0.641 | 0.836 |
| VC9 | 30.08 | 27.938 | 0.611 | 0.839 |
| **Chương trình đào tạo (ĐT): α = 0.840**  |
| ĐT1 | 31.01 | 23.809 | 0.477 | 0.832 |
| ĐT2 | 30.99 | 23.271 | 0.557 | 0.823 |
| ĐT3 | 31.08 | 22.891 | 0.620 | 0.816 |
| ĐT4 | 31.07 | 22.544 | 0.628 | 0.815 |
| ĐT5 | 30.99 | 23.475 | 0.502 | 0.829 |
| ĐT6 | 30.90 | 23.235 | 0.559 | 0.823 |
| ĐT7 | 30.89 | 23.351 | 0.589 | 0.820 |
| ĐT8 | 30.86 | 23.311 | 0.543 | 0.825 |
| ĐT9 | 31.23 | 23.423 | 0.498 | 0.830 |
| **Đội ngũ giảng viên (GV): α =0.906**  |
| GV1 | 44.42 | 49.484 | 0.631 | 0.899 |
| GV2 | 44.32 | 49.352 | 0.627 | 0.899 |
| GV3 | 44.31 | 49.754 | 0.632 | 0.899 |
| GV4 | 44.52 | 48.738 | 0.654 | 0.897 |
| GV5 | 44.54 | 48.402 | 0.650 | 0.898 |
| GV6 | 44.49 | 48.551 | 0.674 | 0.896 |
| GV7 | 44.60 | 48.718 | 0.650 | 0.898 |
| GV8 | 44.62 | 49.019 | 0.625 | 0.899 |
| GV9 | 44.74 | 48.470 | 0.642 | 0.898 |
| GV10 | 44.67 | 48.569 | 0.621 | 0.899 |
| GV11 | 44.65 | 48.858 | 0.630 | 0.899 |
| GV12 | 44.48 | 49.653 | 0.567 | 0.902 |
| **Năng lực phục vụ (PV): α = 0.832**  |
| PV1 | 20.89 | 23.841 | 0.456 | 0.828 |
| PV2 | 21.34 | 20.653 | 0.633 | 0.801 |
| PV3 | 21.14 | 21.212 | 0.612 | 0.804 |
| PV4 | 21.24 | 21.195 | 0.611 | 0.804 |
| PV5 | 20.94 | 22.226 | 0.652 | 0.799 |
| PV6 | 20.90 | 22.752 | 0.600 | 0.807 |
| PV7 | 20.92 | 23.208 | 0.509 | 0.820 |
| **Giá trị cảm nhận (CN): α = 0.882**  |
| CN1 | 30.28 | 31.380 | 0.564 | 0.875 |
| CN2 | 30.10 | 31.495 | 0.593 | 0.872 |
| CN3 | 30.03 | 31.182 | 0.624 | 0.869 |
| CN4 | 29.93 | 30.619 | 0.662 | 0.866 |
| CN5 | 30.01 | 31.062 | 0.640 | 0.868 |
| CN6 | 29.97 | 31.115 | 0.646 | 0.867 |
| CN7 | 30.03 | 30.190 | 0.666 | 0.866 |
| CN8 | 29.93 | 30.965 | 0.641 | 0.868 |
| CN9 | 30.02 | 30.636 | 0.618 | 0.870 |

 *(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả, 2018)*

Bảng 3.15. cho thấy, cả 5 khái niệm thành phần (46 biến quan sát) dùng để đo lường khái niệm hiệu quả các giải pháp đều có độ tin cậy khá cao vì hệ số α > 0.8. Vì vậy, có thể kết luận rằng các thang đo đều đảm bảo được độ tin cậy.

***3.2.3.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA cho các thành phần tạo nên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất***

Phân tích nhân tố EFA cho các khái niệm hiệu quả các giải pháp trong mô hình nghiên cứu được thực hiện qua lần 1. Kết quả EFA lần 1 cho thấy KMO = 0.962 > 0.5, sig. = .000, thể hiện mức ý nghĩa khá cao và tổng phương sai trích bằng 55.188% > 50% và đã chỉ ra 7 nhân tố trong đó có 12 biến không phù hợp (biến xấu) cần được loại bỏ. Kết quả EFA lần 2 cho thấy KMO = 0.947 > 0.5; sig. = .000, thể hiện mức ý nghĩa khá cao. Kết quả cũng chỉ ra có 5 nhân tố được trích với tổng phương sai trích bằng 54.234% > 50%, và có 4 biến xấu cần loại bỏ. Kết quả EFA lần 3 cho thấy, KMO = 0.942 > 0.5; sig. = .000, thể hiện mức ý nghĩa khá cao. Kết quả cũng chỉ ra có 5 nhân tố được trích với tổng phương sai trích bằng 57.334% > 50%, phân tích nhân tố lần này có 1 biến xấu cần loại bỏ. Qua phân tích nhân tố lần 4 và kết quả EFA cho thấy, KMO = 0.939 > 0.5; sig. = .000, thể hiện mức ý nghĩa khá cao. Kết quả cũng chỉ ra có 5 nhân tố được trích với tổng phương sai trích bằng 57.898% > 50%, phân tích nhân tố lần này có 1 biến: ĐT3 mang 2 hệ số tải 0.317 và 0.628. Theo Nguyễn Đình Thọ, phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh, NXB Tài chính; Tái bản lần 2; Trang 420; 2 hệ số tải chênh lệch nhau từ 0.3 trở lên, khi đó biến quan sát được giữ lại và sẽ nằm ở nhóm nhân tố có hệ số tải cao hơn (0.628-0.317 = 0.311>0.3). Điều này chứng tỏ các thang đo này giải thích tốt các khái niệm trong mô hình nghiên cứu. Vì vậy, giá trị các thang đo này đều chấp nhận được. Kết quả EFA lần 4 được trình bày trong bảng ở bảng 3.18.

 ***3.2.3.5. Kiểm định giá trị thang đo: phân tích Exploratory Factor Analysis***

Kiểm định sự thích hợp của phân tích nhân tố với dữ liệu của mẫu thông qua giá trị thống kê Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Theo đó, trị số của KMO lớn hơn 0.5 thì phân tích nhân tố là thích hợp, các biến có hệ số truyền tải (factor loading) lớn hơn hoặc bằng 0.3 (vì n=1204>350). Điểm dừng Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1 và tổng phương sai trích tích lũy (Cumulative % Extraction Sums of Squared Loadings) lớn hơn 50%.

***3.2.3.6. Nhóm nhân tố chất lượng dịch vụ chức năng***

Với mẫu có độ lớn là 1204, kết quả phân tích KMO và kiểm định Barlett được thể hiện như sau:

**Bảng 3.16. KMO và kiểm định Barlett**

| Đo lường hệ số KMO | .943 |
| --- | --- |
| Kiểm định Bartlett | Chi bình phương | 15623.449 |
| Bậc tự do | 435 |
| Mức ý nghĩa | .000 |

Với giả thuyết đặt ra trong phân tích này là giữa các biến quan sát trong tổng thể không có tương quan với nhau. Qua phân tích, các biến quan sát có tương quan với nhau trên tổng thể. Hệ số KMO cao (bằng 0.943>0.5), đồng thời giá trị Chi bình phương = 15623.449 và P (Chi bình phương, bậc tự do) = 0.000 < 0.05 chứng tỏ dữ liệu phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố (theo Hair và cộng sự, 2009).

**Bảng 3.17. Trích thông tin từ Biểu tính tổng phương sai trích**

**(Total Variance Explained)**

| **Nhân tố** | **Giá trị Eigenvalues** |
| --- | --- |
| **Tổng** | **Phần trăm phương sai trích** | **Phần trăm phương sai tích lũy** |
| 1 | 9.936 | 33.119 | 33.119 |
| 2 | 2.532 | 8.441 | 41.560 |
| 3 | 2.053 | 6.842 | 48.402 |
| 4 | 1.425 | 4.751 | 53.153 |
| 5 | 1.114 | 3.713 | 56.867 |
| 6 | .858 | 2.860 | 59.727 |
| 7 | .800 | 2.665 | 62.392 |
| 8 | .726 | 2.419 | 64.811 |
| 9 | .698 | 2.328 | 67.139 |
| 10 | .660 | 2.200 | 69.340 |
| 11 | .653 | 2.176 | 71.515 |
| 12 | .619 | 2.063 | 73.579 |
| 13 | .585 | 1.949 | 75.528 |
| 14 | .565 | 1.885 | 77.413 |
| 15 | .549 | 1.830 | 79.242 |
| 16 | .533 | 1.776 | 81.019 |
| 17 | .512 | 1.706 | 82.725 |
| 18 | .497 | 1.656 | 84.381 |
| 19 | .481 | 1.603 | 85.984 |
| 20 | .468 | 1.560 | 87.544 |
| 21 | .430 | 1.434 | 88.978 |
| 22 | .426 | 1.420 | 90.398 |
| 23 | .423 | 1.410 | 91.808 |
| 24 | .412 | 1.372 | 93.180 |
| 25 | .392 | 1.307 | 94.487 |
| 26 | .375 | 1.249 | 95.736 |
| 27 | .353 | 1.177 | 96.914 |
| 28 | .339 | 1.131 | 98.045 |
| 29 | .298 | .992 | 99.036 |
| 30 | .289 | .964 | 100.000 |

Kết quả phân tích cũng đã rút trích từ 30 biến quan sát thành 5 nhân tố chính có Eigenvalues = 1.114 và tổng phương sai trích tích luỹ = 56.867% (>50%) với tất cả hệ số tải nhân tố đều >0.3, ma trận thành phần được thể hiện tại Rotated Component Matrix (bảng 3.18).

Bảng 3.18. Ma trận nhân tố chính với phép quay Varimax

**(Rotated Component Matrix)**

| **Chỉ báo** | **Nhân tố** |
| --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| GV3 | .732 |  |  |  |  |
| GV5 | .710 |  |  |  |  |
| GV6 | .692 |  |  |  |  |
| GV4 | .688 |  |  |  |  |
| GV2 | .688 |  |  |  |  |
| GV1 | .648 |  |  |  |  |
| GV7 | .646 |  |  |  |  |
| GV11 | .601 |  |  |  |  |
| GV9 | .599 |  |  |  |  |
| GV8 | .599 |  |  |  |  |
| GV12 | .597 |  |  |  |  |
| CN7 |  | .738 |  |  |  |
| CN5 |  | .715 |  |  |  |
| CN4 |  | .711 |  |  |  |
| CN6 |  | .688 |  |  |  |
| CN8 |  | .679 |  |  |  |
| CN3 |  | .650 |  |  |  |
| CN9 |  | .642 |  |  |  |
| CN2 |  | .566 |  |  |  |
| VC3 |  |  | .789 |  |  |
| VC1 |  |  | .754 |  |  |
| VC4 |  |  | .753 |  |  |
| VC2 |  |  | .746 |  |  |
| PV2 |  |  |  | .838 |  |
| PV3 |  |  |  | .810 |  |
| PV4 |  |  |  | .657 |  |
| ĐT4 |  |  |  |  | .683 |
| ĐT5 |  |  |  |  | .682 |
| ĐT3 | .317 |  |  |  | .628 |
| ĐT6 |  |  |  |  | .614 |
| Extraction Method: Principal Component Analysis.  Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. |  |
| a. Rotation converged in 6 iterations. |  |  |  |

3.2.4. Chỉ số hài lòng sinh viên CSI (Customer Satisfaction Index) đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng

kết quả nghiên cứu được tính tại bảng 3.19 ta thấy chỉ số CSI = 77.095% (nằm trong khoảng từ 60% đến 80%).

**Bảng 3.19. Chỉ số hài lòng (CSI) của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất** **tại Đại học Đà nẵng.**

|  **CƠ SỞ VẬT CHẤT** | I | P | I\*P |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Sân bãi tập luyện đảm bảo đủ không gian học tập, rèn luyện | 4.30 | 3.62 | 15.566 |
| 2. Sân bãi tập luyện thoáng mát an toàn | 4.24 | 3.73 | 15.8152 |
| 3. Cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu giảng dạy, học tập | 4.35 | 3.77 | 16.3995 |
| 4. Cơ sở vật chất đảm bảo an toàn cho giảng dạy, học tập | 4.31 | 3.81 | 16.4211 |
| **CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO** |
| 5. Cấu trúc các môn học phần bắt buộc, tự chọn được sắp xếp có khoa học, phù hợp | 4.03 | 3.80 | 15.314 |
| 6. Phần GDTC bắt buộc (2 học phần) có dễ học, dễ tiếp thu | 4.05 | 3.81 | 15.4305 |
| 7. Phần GDTC tự chọn (2/8 môn) có nhiều môn học để lựa chọn | 4.09 | 3.88 | 15.8692 |
| 8. Nội dung giảng dạy phù hợp (với thể trạng của người học) | 4.25 | 3.98 | 16.915 |
| **ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN** |  |
| 9. Giảng viên có thái độ thân thiện, thể hiện tính chuẩn mực trong tác phong nhà giáo | 4.33 | 4.16 | 18.0128 |
| 10. Giảng viên có phong thái, trang phục lịch sự gọn gàng | 4.25 | 4.26 | 18.105 |
| 11. Giảng viên có kiến thức chuyên môn về môn học đảm trách | 4.40 | 4.27 | 18.788 |
| 12. Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, tạo hứng thú cho người học | 4.31 | 4.06 | 17.4986 |
| 13. Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy | 4.24 | 4.04 | 17.1296 |
| 14. Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng tới sinh viên | 4.29 | 4.09 | 17.5461 |
| 15. Giảng viên giảng dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên | 4.15 | 3.98 | 16.517 |
| 16. Giảng viên sử dụng hiệu quả các thiết bị, dụng cụ hỗ trợ cho việc giảng dạy | 4.09 | 3.96 | 16.1964 |
| 17. Giảng viên khuyến khích sinh viên chủ động học tập, sáng tạo trong học tập | 4.07 | 3.83 | 15.5881 |
| 18. Giảng viên phổ biến đầy đủ thông tin về dụng cụ tập luyện cho sinh viên | 4.19 | 3.94 | 16.5086 |
| 19. Giảng viên công bằng trong kiểm tra, đánh giá năng lực của sinh viên | 4.33 | 4.10 | 17.753 |
| **NĂNG NĂNG PHỤC VỤ** |
| 20. Khu vực học đảm bảo cung cấp nước uống đầy đủ | 4.04 | 3.21 | 12.9684 |
| 21. Khu vực học đảm bảo nhà vệ sinh tiện nghi, sạch sẽ | 4.12 | 3.43 | 14.1316 |
| 22. Khu vực học có tủ thuốc y tế để sơ cứu trong trường hợp chấn thương | 4.16 | 3.32 | 13.8112 |
| **GIÁ TRỊ CẢM NHẬN** |
| 23. Kiến thức bạn nhận được sẽ hỗ trợ tốt cho công việc sau này | 3.95 | 3.69 | 14.5755 |
| 24. Học môn GDTC đã giúp ích cho bạn những kỹ năng mềm cần thiết | 4.06 | 3.75 | 15.225 |
| 25. Môn học GDTC giúp bạn biết chơi, chơi tốt một môn thể thao nào đó | 4.06 | 3.86 | 15.6716 |
| 26. Giúp sinh viên hiểu sâu hơn và thích thú hơn các môn thể thao | 4.01 | 3.78 | 15.1578 |
| 27. Việc học GDTC là cơ hội để rèn luyện tác phong làm việc, cảm thấy mình luôn được tự tin | 4.02 | 3.81 | 15.3162 |
| 28. Giải tỏa những sự căng thẳng, áp lực sau những môn học trên học đường | 4.08 | 3.76 | 15.3408 |
| 29. Cảm thấy vui vẻ, thoải mái khi học tập môn học GDTC | 4.09 | 3.86 | 15.7874 |
| 30. Cảm thấy gắn bó với thầy cô, bạn bè cùng lớp. | 4.06 | 3.77 | 15.3062 |
| **Σ =** | **116.94** |  | **450.7759** |
| **Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ GDTC. CSI=** | **450.7759/(116.94\*5)\*100 =77.095%** |

**Tiểu kết mục tiêu 2:** Trên cơ sở xác định 5 thành phần (46 biến quan sát) của mô hình nghiên cứu ở mục tiêu 1, tác giả tiến hành đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng. Nghiên cứu tiến hành phỏng vấn 1250 sinh viên chính quy đang học tập tại năm trường đại học thành viên: ĐH Bách Khoa; ĐH Kinh Tế; ĐH Sư Phạm; ĐH Ngoại ngữ; ĐH Sư phạm Kỹ thuật thuộc Đại học Đà Nẵng.

Kết quả kiểm định Cronbach’s alpha cho khái niệm thang đo sơ bộ các thành phần tạo nên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất; cả 5 khái niệm thành phần dùng để đo lường khái niệm chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất đều có độ tin cậy khá cao vì hệ số α > 0.8. Vì vậy, có thể kết luận rằng các thang đo đều đảm bảo được độ tin cậy.

Phân tích nhân tố khám phá EFA cho các khái niệm để đưa ra các giải pháp trong mô hình nghiên cứu được thực hiện qua lần thứ 4. Qua phân tích nhân tố lần 4 và kết quả EFA cho thấy, KMO = 0.939 > 0.5; sig. = .000, thể hiện mức ý nghĩa khá cao. Kết quả cũng chỉ ra có 5 nhân tố được trích với tổng phương sai trích bằng 57.898% > 50%, điều này chứng tỏ các thang đo này giải thích tốt các khái niệm trong mô hình nghiên cứu. Vì vậy, giá trị các thang đo này đều chấp nhận được.

 Kiểm định giá trị thang đo: phân tích các nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis). Kiểm định sự thích hợp của phân tích nhân tố với dữ liệu của mẫu thông qua giá trị thống kê Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Theo đó, trị số của KMO lớn hơn 0.5 thì phân tích nhân tố là thích hợp, các biến có hệ số truyền tải (factor loading) lớn hơn hoặc bằng 0.3 (vì n=1204>350). Điểm dừng Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1 và tổng phương sai trích tích lũy (Cumulative % Extraction Sums of Squared Loadings) lớn hơn 50%.

Chỉ số hài lòng sinh viên CSI (Customer Satisfaction Index) đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng CSI = 77.095% (nằm trong khoảng từ 60% đến 80%)

**3.3. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.**

**3.3.1.** **Cơ sở khoa học lựa chọn một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.**

**3.3.2. Ứng dụng mô hình IPA tại Đại học Đà Nẵng.**

Kết quả được trình bày ở các bảng sau

**Bảng 3.20. So sánh sự khác nhau giữa hai tham số trung bình P – I** **(sự thực hiện (Performance) và tầm quan trọng (Improtance))**

|  |  |
| --- | --- |
| Tham số trung bình | So sánh cặp sự khác nhau giữa sự thực hiện và tầm quan trọng |
| Tầm quan trọng | Trung bình | Sự thực hiện | Trung bình | Hiệu số | Giá trị | Phương sai | Sai số chuẩn | t | Bậc tự do | Mức ý nghĩa |
| TNVC1 | 4.30 | VC1 | 3.62 | VC1 - TNVC1 | 0.672 | 1.164 | 0.034 | 20.045 | 1204 | 0.000 |
| TNVC2 | 4.24 | VC2 | 3.73 | VC2 – TNVC2 | 0.516 | 1.170 | 0.034 | 15.320 | 1204 | 0.000 |
| TNVC3 | 4.35 | VC3 | 3.77 | VC3 – TNVC3 | 0.573 | 1.096 | 0.032 | 18.159 | 1204 | 0.000 |
| TNVC4 | 4.31 | VC4 | 3.81 | VC4 – TNVC4 | 0.493 | 1.074 | 0.031 | 15.930 | 1204 | 0.000 |
| TNĐT3 | 4.03 | ĐT3 | 3.80 | ĐT3- TNĐT3 | 0.234 | 0.930 | 0.027 | 8.732 | 1204 | 0.000 |
| TNĐT4 | 4.05 | ĐT4 | 3.81 | ĐT4- TNĐT4 | 0.245 | 0.991 | 0.029 | 8.574 | 1204 | 0.000 |
| TNĐT5 | 4.09 | ĐT5 | 3.88 | ĐT5- TNĐT5 | 0.215 | 0.996 | 0.029 | 7.494 | 1204 | 0.000 |
| TNĐT6 | 4.25 | ĐT6 | 3.98 | ĐT6- TNĐT6 | 0.271 | 0.972 | 0.028 | 9.688 | 1204 | 0.000 |
| TNGV1 | 4.33 | GV1 | 4.16 | GV1 - TNGV1 | 0.171 | 0.852 | 0.025 | 6.962 | 1204 | 0.000 |
| TNGV2 | 4.25 | GV2 | 4.26 | GV2 – TNGV2 | -0.010 | 0.864 | 0.025 | -0.400 | 1204 | 0.689 |
| TNGV3 | 4.40 | GV3 | 4.27 | GV3 – TNGV3 | 0.124 | 0.841 | 0.024 | 5.101 | 1204 | 0.000 |
| TNGV4 | 4.31 | GV4 | 4.06 | GV4 – TNGV4 | 0.244 | 1.004 | 0.029 | 8.434 | 1204 | 0.000 |
| TNGV5 | 4.24 | GV5 | 4.04 | GV5 – TNGV5 | 0.204 | 0.904 | 0.026 | 7.840 | 1204 | 0.000 |
| TNGV6 | 4.29 | GV6 | 4.09 | GV6 – TNGV6 | 0.201 | 0.915 | 0.026 | 7.621 | 1204 | 0.000 |
| TNGV7 | 4.15 | GV7 | 3.98 | GV7 – TNGV7 | 0.168 | 0.942 | 0.027 | 6.207 | 1204 | 0.000 |
| TNGV8 | 4.09 | GV8 | 3.96 | GV8 – TNGV8 | 0.133 | 0.936 | 0.027 | 4.925 | 1204 | 0.000 |
| TNGV9 | 4.07 | GV9 | 3.83 | GV9 – TNGV9 | 0.236 | 0.921 | 0.027 | 8.884 | 1204 | 0.000 |
| TNGV11 | 4.19 | GV11 | 3.94 | GV11 - TNGV11 | 0.251 | 0.946 | 0.027 | 9.230 | 1204 | 0.000 |
| TNGV12 | 4.33 | GV12 | 4.10 | GV12 - TNGV12 | 0.232 | 0.930 | 0.027 | 8.638 | 1204 | 0.000 |
| TNPV2 | 4.04 | PV2 | 3.21 | PV2 - TNPV2 | 0.830 | 1.415 | 0.041 | 20.353 | 1204 | 0.000 |
| TNPV3 | 4.12 | PV3 | 3.43 | PV3 – TNPV3 | 0.688 | 1.337 | 0.039 | 17.847 | 1203 | 0.000 |
| TNPV4 | 4.16 | PV4 | 3.32 | PV4 – TNPV4 | 0.849 | 1.359 | 0.039 | 21.691 | 1204 | 0.000 |
| TNCN2 | 3.95 | CN2 | 3.69 | CN2 – TNCN2 | 0.262 | 1.081 | 0.031 | 8.421 | 1204 | 0.000 |
| TNCN3 | 4.06 | CN3 | 3.75 | CN3 - TNCN3 | 0.315 | 0.989 | 0.028 | 11.039 | 1204 | 0.000 |
| TNCN4 | 4.06 | CN4 | 3.86 | CN4 – TNCN4 | 0.199 | 1.012 | 0.029 | 6.834 | 1204 | 0.000 |
| TNCN5 | 4.01 | CN5 | 3.78 | CN5 – TNCN5 | 0.234 | 0.996 | 0.029 | 8.158 | 1204 | 0.000 |
| TNCN6 | 4.02 | CN6 | 3.81 | CN6 – TNCN6 | 0.202 | 0.988 | 0.028 | 7.083 | 1204 | 0.000 |
| TNCN7 | 4.08 | CN7 | 3.76 | CN7 – TNCN7 | 0.320 | 1.039 | 0.030 | 10.674 | 1204 | 0.000 |
| TNCN8 | 4.09 | CN8 | 3.86 | CN8 – TNCN8 | 0.232 | 1.008 | 0.029 | 8.003 | 1204 | 0.000 |
| TNCN9 | 4.06 | CN9 | 3.77 | CN9 – TNCN9 | 0.291 | 0.947 | 0.027 | 10.672 | 1204 | 0.000 |

Trên cơ sở tham số trung bình tham số tầm quan trọng (Importance) và thực hiện (Performance) của các chỉ báo, ma trận tầm quan trọng – sự thực hiện (IPA) được thể hiện như sau:



Hình 3.1: Kết quả nghiên cứu biểu diễn lên mô hình IPA

Thông qua hình 3.1, có thể nhận diện được 30 chỉ báo theo các góc phần tư như sau:

**Phần tư I (tập trung phát triển)**

 Phần tư này chỉ chứa toàn bộ thuộc tính về cơ sở vật chất; VC1; VC2; VC3; VC4; PV. Chỉ có thuộc tính PV4 có mức độ quan trọng là bằng giá trị trung bình chung, còn lại các thuộc tính khác có mức độ quan trọng cao hơn giá trị trung bình chung nhưng lại có mức độ thực hiện nhỏ hơn giá trị trung bình chung.

**Phần tư II (Tiếp tục duy trì)**

 Trong số 30 thuộc tính sau khi kiểm định đủ độ tin cậy để đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất thì đã có 10 thuộc tính cần tiếp tục duy trì. Đó là các thuộc tính trong các nhóm nhân tố: Đội ngủ giảng viên: GV1; GV2; GV3; GV4; GV5; GV6; GV7; GV11; GV12. Chương trình đào tạo: ĐT6. Chỉ có thuộc tính GV7 có mức độ quan trọng là bằng giá trị trung bình chung, những thuộc tính còn lại đều có mức độ quan trọng và tất cả các thuộc tính này có mức độ thực hiện đều cao hơn giá trị trung bình chung của từng mức độ.

**Phần tư III (Hạn chế phát triển)**

Có 11/30 thuộc tính dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ nằm ở góc phần tư này bao gồm các thuộc tính sau: CN2; CN3; CN5; CN6; CN7; CN9; PV2; PV3; ĐT3; ĐT4; ĐT5.

Những thuộc tính này có mức độ quan trọng và mức độ thực hiện đều nhỏ hơn giá trị trung bình chung lần lượt của từng mức độ. Vì nhìn tổng thể, tất cả những thuộc tính ở góc phần tư này đều có mức độ quan trọng từ 4.01 trở lên => sinh viên đánh giá rất cao, hay đặt nặng các thuộc tính này. Nói cách khác, nếu như những thuộc tính ở góc phần tư này có mức độ thực hiện thấp sẽ làm họ không hài lòng.

**Phần tư IV (Giảm sự đầu tư)**

Có 4 thuộc tính thuộc góc phần tư này, đó là: CN4; CN8; GV8; GV9. Các thuộc tính này có mức độ quan trọng thấp hơn giá trị trung bình chung nhưng lại có mức độ thực hiện gần ngang bằng giá trị trung bình chung đó là thuộc tính CN4;CN8 và GV9 còn lại 1 thuộc tính GV8 có mức độ thực hiện cao hơn giá trị trung bình chung . Từ đó ta biết được sinh viên đánh giá những thuộc tính này ít quan trọng hơn những thuộc tính khác.

**3.3.3. Mô hình phân tích SWOT**

Cơ sở xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng bắt đầu từ kết quả đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất; dựa vào kết quả của mô hình IPA đưa ra các điểm mạnh, điểm yếu (bên trong), cơ hội và nguy cơ (bên ngoài) để đưa ra các giải pháp thông qua phương pháp phân tích SWOT.

Những thuộc tính điểm mạnh và điểm yếu đã được xác định sau khi kiểm định đủ độ tin cậy đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng dựa vào kết quả của mô hình IPA.

*Điểm mạnh* là những thuộc tính ở phần tư I (tập trung phát triển) thể hiện 5 thuộc tính và phần tư II (Tiếp tục duy trì) thể hiện 10 thuộc tính như sau: VC1; VC3; VC4; PV4; GV1; GV2; GV3; GV4; GV5; GV6; GV7; GV11; GV12:

*Điểm yếu* là những thuộc tính ở phần tư III (hạn chế phát triển) thể hiện 11 thuộc tính và phần tư IV (giảm sự đầu tư) thể hiện 4 thuộc tính như sau: CN2; CN3; CN5; CN6; CN7; CN9; PV2; PV3; ĐT3; ĐT4; ĐT5; CN4; CN8; GV8; GV9.

Từ đó, dựa vào kết quả mô hình IPA là cơ sở thông tin phân tích ma trận SWOT (bảng 3.21) xây dựng một số giải pháp hoàn thiện nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

**Bảng 3.21. Mô hình phân tích SWOT về giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SWOT** | **Yếu tố tích cực** | **Yếu tố tiêu cực** |
| **Yếu tố bên trong** | **Điểm mạnh (Strengths):** **S1**:(GV1) Giảng viên có thái độ thân thiện, thể hiện tính chuẩn mực trong tác phong nhà giáo.**S2:**(GV2) Giảng viên có phong thái, trang phục lịch sự gọn gàng.**S3:**(GV3) Giảng viên có kiến thức chuyên môn về môn học đảm trách.**S4:**(GV4) Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, tạo hứng thú cho người học.**S5:**(GV5) Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy.**S6:** (GV6) Giảng viên có thái độ làm việc tích cực hướng tới sinh viên. **S7:**(GV7) Giảng viên giảng dạy kết hợp với giáo dục nhân cách, đạo đức cho sinh viên.**S8:**(GV11) Giảng viên phổ biến đầy đủ thông tin về dụng cụ tập luyện cho sinh viên.**S9:**(GV12) Giảng viên công bằng trong kiểm tra, đánh giá năng lực của sinh viên.**S10**:(VC1) Sân bãi tập luyện đảm bảo đủ không gian học tập, rèn luyện. **S11:**(VC2) Sân bãi tập luyện thoáng mát an toàn. **S12:**(VC3) Cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu giảng dạy, học tập; **S13:**(VC4) Cơ sở vật chất đảm bảo an toàn cho giảng dạy, học tập. **S14**:(ĐT6) Nội dung giảng dạy phù hợp (với thể trạng của người học).**S15**:(PV4) Khu vực học có tủ thuốc y tế để sơ cứu trong trường hợp chấn thương. | **Điểm yếu (Weaknesses)****W1**:(CN2) Kiến thức bạn nhận được sẽ hỗ trợ tốt cho công việc sau này.**W2:**(CN3) Học môn GDTC đã giúp ích cho bạn những kỹ năng mềm cần thiết.**W3:**(CN5) Giúp sinh viên hiểu sâu hơn và thích thú hơn các môn thể thao.**W4:**(CN6) Việc học GDTC là cơ hội để rèn luyện tác phong làm việc, cảm thấy mình luôn được tự tin.**W5:**(CN7) Giải tỏa những sự căng thẳng, áp lực sau những môn học trên học đường.**W6:**(CN9) Cảm thấy gắn bó với thầy cô, bạn bè cùng lớp.**W7:**(PV2) Khu vực học đảm bảo cung cấp nước uống đầy đủ.**W8:**(PV3) Khu vực học đảm bảo nhà vệ sinh tiện nghi, sạch sẽ.**W9:**(ĐT3) Cấu trúc các môn học phần bắt buộc, tự chọn được sắp xếp có khoa học, phù hợp.**W10:**(ĐT4) Phần GDTC bắt buộc (2 học phần) có dễ học, dễ tiếp thu.**W11:**(ĐT5) Phần GDTC tự chọn (2/8 môn) có nhiều môn học để lựa chọn.**W12:**(CN4) Môn học GDTC giúp bạn biết chơi, chơi tốt một môn thể thao nào đó .**W13:**(CN8) Cảm thấy vui vẻ, thoải mái khi học tập môn học GDTC.**W14:**(GV8) Giảng viên sử dụng hiệu quả các thiết bị, dụng cụ hỗ trợ cho việc giảng dạy. **W15:**(GV9) Giảng viên khuyến khích sinh viên chủ động học tập, sáng tạo trong học tập. |
| **Yếu tố bên ngoài** | **O1**: ĐHĐN là Đại học Vùng trọng điểm Quốc gia uy tín khu vực Miền trung và Tây nguyên đang đào tạo trên 50.000 sinh viên chính quy.**O2**: Được sự ủng hộ và đầu tư đúng mức từ Ban Giám đốc ĐHĐN và các trường thành viên. **O3**: Triển khai chủ trương xã hội hóa, huy động nguồn lực từ bên ngoài để nâng cấp cơ sở vật chất. | **T1:** Các loại hình giải trí điện tử ngày càng nhiều khiến cho sinh viên không dành nhiều thời gian cho các hoạt động TDTT.**T2**: Nhận thức của một bộ phận sinh viên về môn học còn hạn chế, mang tính đối phó môn học GDTC.**T3:** Việc đăng ký học phần tự chọn còn nhiều khó khăn, chưa đáp ứng đủ nhu cầu, người học đành chọn môn không yêu thích. |
| **Các giải pháp** | **Giải pháp S-O:** Phát huy điểm mạnh để tận dụng thời cơ**S10S11S12S13S15O2O3****S1S5S7S8S9S14O1O2** | **Giải pháp W-O:** Tận dụng cơ hội để khắc phục điểm yếu**W9W10W11W12W13WW14WW15O1O2** |
| **Giải pháp S-T:** Phát huy điểm mạnh để né tránh thách thức**S2S3S4S6S10S11S12S13T1T3** |  **Giải pháp W-T:** Khắc phục điểm yếu hạn chế thách thức**W1W2W3W4W5W6W7W8T1T2** |

**Điểm mạnh (Strengths):**

 **S1,S2,S3,S4,S5,S6,S7,S8,S9,S10,S11,S12,S13,S14,S15**

Trong đó: **S1**;**S2**;**S3;S4**;**S5**;**S6**;**S7**;**S8**;**S9:** là 9 chỉ báo điểm mạnh thuộc tiêu chí giảng viên. **S10**;**S11**;**S12**;**S13:** là 4 chỉ báo điểm mạnh thuộc tiêu chí cơ sở vật chất. **S14**: là 1 chỉ báo điểm mạnh thuộc tiêu chí chương trình đào tạo. **S15**: là chỉ báo điểm mạnh thuộc tiêu chí chức năng phục vụ.

**Điểm yếu (Weaknesses):**

**W1,W2,W3,W4,W5,W6,W7,W8,W9,W10,W11,W12,W13,W14,W15**

Trong đó: **W1**;**W2**;**W3**;**W4**;**W5**;**W6;W12;W13:** có 8 chỉ báo điểm yếu thuộc tiêu chí giá trị cảm nhận. **W7**;**W8**: có 2 chỉ báo điểm yếu thuộc tiêu chí chức năng phục vụ. **W9**;**W10**;**W11:** có 3 chỉ báo điểm yếu thuộc tiêu chí chương trình đào tạo và **W14**;**W15:** là 2 tiêu chí điểm thuộc tiêu chí giảng viên.

**Cơ hội (Opportunities): O1,O2,O3**

**O1**: ĐHĐN là Đại học Vùng trọng điểm Quốc gia uy tín khu vực Miền trung và Tây nguyên đang đào tạo trên 50.000 sinh viên chính quy; **O2**: Được sự ủng hộ và đầu tư đúng mức từ Ban Giám đốc ĐHĐN và các trường thành viên; **O3**: Triển khai chủ trương xã hội hóa, huy động nguồn lực từ bên ngoài để nâng cấp cơ sở vật chất.

**Thách thức (Threaths): T1,T2,T3**

**T1:** Các loại hình giải trí điện tử ngày càng nhiều khiến cho sinh viên không dành nhiều thời gian cho các hoạt động TDTT; **T2**: Nhận thức của một bộ phận sinh viên về môn học còn hạn chế, mang tính đối phó môn học GDTC; **T3:** Việc đăng ký học phần tự chọn còn nhiều khó khăn, chưa đáp ứng đủ nhu cầu, bị chọn môn không yêu thích.

**Giải pháp (Solutions):** Ở mục tiêu 2 chỉ số hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ GDTC tại ĐHĐN được đánh giá cao 77.095%; do đó, để phát huy điểm mạnh của các thuộc tính ở phần tư I (tập trung phát triển); phần tư II (Tiếp tục duy trì) và tận dụng cơ hội để phát triển các dịch vụ này nâng tầm uy tín ĐHĐN, tác giả đề suất 2 giải pháp SO.

*Giải pháp 1 (Giải pháp SO):* **S10S11S12S13S15O2O3**

Giải pháp 1 được đề suất bởi 7 thuộc tính nhằm phát huy điểm mạnh để tận dụng thời cơ.

Những điểm mạnh của giải pháp này chủ yếu tập trung vào những thuộc tính cơ sở vật chất kết hợp với cơ hội được sự ủng hộ và đầu tư từ Ban Giám đốc ĐHĐN và huy động nguồn lực từ bên ngoài để nâng cấp cơ sở vật chất. Vì vậy, hướng đến giải pháp này là: *Đầu tư, xây dựng, sửa chữa, nâng cấp sân bãi, mua sắm thêm trang thiết bị đáp ứng ngày càng tốt hơn cho môn học Giáo dục thể chất.*

*Giải pháp 2 (Giải pháp SO):* **S1S5S7S8S9S14O1O2**

Giải pháp 2 được đề suất bởi 8 thuộc tính nhằm phát huy điểm mạnh để tận dụng thời cơ.

Những điểm mạnh của giải pháp này chủ yếu tập trung vào những thuộc tính giảng viên kết hợp với lợi thế Đại học Vùng trọng điểm Quốc gia; nơi đang có nguồn lực sinh chính quy đông đảo và được sự ủng hộ đầu tư từ Ban Giám đốc ĐHĐN. Vì vậy, hướng đến giải pháp này là: *Lập kế hoạch tuyển dụng, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm và phát triển đội ngũ giảng viên Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng.*

*Giải pháp 3 (Giải pháp WO):* **W9W10W11W12W13W14W15O1O2**

Giải pháp 3 được đề suất bởi 9 thuộc tính mà trong đó có 7 thuộc tính sinh viên chưa thật sự hài lòng, tận dụng thế mạnh những yếu tố bên ngoài là cơ hội để khắc phục điểm yếu của những yếu tố bên trong.

Những điểm yếu bên trong của giải pháp này chủ yếu tập trung vào những thuộc tính nội dung chương trình môn học Giáo dục thể chất và giảng viên kết hợp với lợi thế Đại học Vùng trọng điểm Quốc gia; nơi đang có nguồn lực sinh chính quy đông đảo và được sự ủng hộ đầu tư từ Ban Giám đốc ĐHĐN. Vì vậy, hướng đến giải pháp này là: *Đổi mới nội dung chương trình và phương pháp giảng dạy môn học* *Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng.*

*Giải pháp 4 (Giải pháp ST):* **S2S3S4S6S10S11S12S13T1T3**

Giải pháp 4 được đề suất bởi 10 thuộc tính nhằm phát huy điểm mạnh của yếu tố bên trong để né tránh nguy cơ đe doạ của yếu tố bên ngoài.

Giải pháp này chủ yếu tập trung vào những thuộc tính điểm mạnh của yếu tố bên trong gồm giảng viên và cơ sở vật chất để phòng tránh nguy cơ từ các loại hình điện tử giải trí ngày càng nhiều khiến cho sinh viên không dành nhiều thời gian cho các hoạt động TDTT;và việc thuận tiện đăng ký học phần tự chọn của môn học Giáo dục thể chất. Vì vậy, hướng đến giải pháp này là: *Đa dạng hóa hoạt động thể thao ngoại khóa, kích thích tính hứng thú tập luyện TDTT của sinh viên với hình thức CLB, đội tuyển.*

*Giải pháp 5 (Giải pháp WT):* **W1W2W3W4W5W6W7W8T1T2**

Giải pháp 5 được đề suất bởi 10 thuộc tính nhằm cải thiện hơn nữa điểm yếu của yếu tố bên trong để hạn chế nguy cơ đe doạ của yếu tố bên ngoài.

Giải pháp này chủ yếu tập trung cải thiện những thuộc tính điểm yếu của yếu tố bên trong gồm chức năng phục vụ và cảm nhận của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất; để phòng tránh nguy cơ từ các loại hình điện tử giải trí ngày càng nhiều khiến cho sinh viên không dành nhiều thời gian cho các hoạt động TDTT;và nhận thức của sinh viên về môn học tích cực hơn. Vì vậy, hướng đến giải pháp này là: *Tăng cường giáo dục nâng cao nhận thức về vai trò, vị trí, ý nghĩa và tầm quan trọng của môn học Giáo dục thể chất.*

 ***b . Kiểm định phân tích SWOT qua ý kiến chuyên gia***

Trên cơ sở kết quả thực trạng và kết quả mô hình IPA qua phân tích SWOT về CLDV GDTC tại ĐHĐN, căn cứ vào mục đích mục tiêu nghiên cứu đề xuất giải pháp để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ GDTC tại ĐHĐN theo năm giải pháp, theo lộ trình như sau :

*Bước 1: Tổng hợp ý kiến tư vấn của chuyên gia cho từng giải pháp*

Tổng hợp ý kiến tư vấn của chuyên gia cho từng giải pháp, cho thấy, tán đồng cao các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ GDTC tại Đại học Đà Nẵng, với điểm trung bình theo thang độ liker từ 3.67- 4.33 được trình bày ở bảng 3.22. (phụ lục 7 của luận án)

**Bảng 3.22. Kết quả khảo sát lựa chọn 5 giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng (n=15)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Giải pháp** | **Giá trị** |
| **Trung bình** | **Độ lệch** |
| **Giải pháp 1** | Đầu tư, xây dựng, sửa chữa, nâng cấp sân bãi, mua sắm thêm trang thiết bị đáp ứng ngày càng tốt hơn cho môn học Giáo dục thể chất. | 4.33 | .724 |
| **Giải pháp 2** | Lập kế hoạch tuyển dụng, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm và phát triển đội ngũ giảng viên Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng. | 4.07 | .799 |
| **Giải pháp 3** | Đổi mới nội dung chương trình môn học Giáo dục thể chất tại Đại học Đà nẵng.  | 3.67 | .617 |
| **Giải pháp 4** | Đa dạng hóa hoạt động thể thao ngoại khóa, kích thích tính hứng thú tập luyện TDTT của sinh viên với hình thức CLB, đội tuyển. | 3.93 | .799 |
| **Giải pháp 5** | Tăng cường giáo dục nâng cao nhận thức về vai trò, vị trí, ý nghĩa và tầm quan trọng của môn học Giáo dục thể chất. | 4.00 | .756 |

Theo kết quả ở bảng 3.22, cho thấy tất cả các chỉ báo đều lớn hơn 0.3 nên đều được giữ lại. Vì vậy tất cả 5 giải pháp đều đủ độ tin cậy cao của các giải pháp đề xuất.

*Bước 2. Cấu trúc nội tại 5 giải pháp:*

Sau khi đã lựa chọn được 5 giải pháp, vấn đề đặt ra là cần cấu trúc nội tại giải pháp, để giải quyết các yêu cầu cụ thể đặt ra, như: mục đích của, nội dung và biện pháp tổ chức thực hiện giải pháp (phụ lục 7 của luận án). Kết quả khảo sát Cấu trúc nội tại các giải pháp, được trình bày tại bảng 3.23.

**Bảng 3.23. Kết quả khảo sát cấu trúc nội tại giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng (n=15)**

| **TT** | **Giải pháp** | **Giá trị** |
| --- | --- | --- |
| **Trung bình** | **Độ lệch** |
| **Giải pháp 1** | Tên giải pháp | 3.60 | .737 |
| Mục đích | 4.07 | .799 |
| Nội dung giải pháp | 4.33 | .976 |
| Biện pháp tổ chức thực hiện | 3.60 | .737 |
| **Giải pháp 2** | Tên giải pháp | 3.27 | .799 |
| Mục đích | 4.20 | .775 |
| Nội dung giải pháp | 4.07 | .799 |
| Biện pháp tổ chức thực hiện | 4.33 | .976 |
| **Giải pháp 3** | Tên giải pháp | 4.33 | .976 |
| Mục đích | 4.33 | .976 |
| Nội dung giải pháp | 4.07 | .884 |
| Biện pháp tổ chức thực hiện | 3.47 | .743 |
| **Giải pháp 4** | Tên giải pháp | 3.33 | .900 |
| Mục đích | 3.60 | .632 |
| Nội dung giải pháp | 4.00 | .845 |
| Biện pháp tổ chức thực hiện | 3.67 | .900 |
| **Giải pháp 5** | Tên giải pháp | 4.47 | .743 |
| Mục đích | 4.20 | .775 |
| Nội dung giải pháp | 3.73 | 1.100 |
| Biện pháp tổ chức thực hiện | 3.60 | .737 |

Qua kết quả ở bảng 3.23, cho thấy các ý kiến đều đánh giá cao cấu trúc nội tại các giải pháp về: tên giải pháp, mục đích, nội dung và biện pháp tổ chức thực hiện, từ 3.27 - 4.47.

**Giải pháp 1** Đầu tư, xây dựng, sửa chữa, nâng cấp sân bãi, mua sắm thêm trang thiết bị đáp ứng ngày càng tốt hơn cho môn học Giáo dục thể chất.(cơ sở vật chất); **Giải pháp 2:** Lập kế hoạch tuyển dụng, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm và phát triển đội ngũ giảng viên Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng *(đội ngũ giảng viên);* **Giải pháp 3:** *Đổi mới nội dung chương trình môn học Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng* *(chương trình đào tạo);* **Giải pháp 4:** *Đa dạng hóa hoạt động thể thao ngoại khóa, kích thích tính hứng thú tập luyện TDTT của sinh viên với hình thức CLB, đội tuyển.(năng lực phục vụ);* **Giải pháp 5:** *Tăng cường giáo dục nâng cao nhận thức về vai trò, vị trí, ý nghĩa và tầm quan trọng của môn học Giáo dục thể chất.* *(Giá trị cảm nhận).*

**Tiểu kết mục tiêu 3:**Ứng dụng mô hình IPA tại Đại học Đà Nẵng để xây dựng ma trận tầm quan trọng và mức độ thực hiện, xác định các chỉ báo ở các ''phần tư'' của ma trận để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

Mô hình phân tích SWOT: Cơ sở xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng bắt đầu từ kết quả đánh giá thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất; dựa vào kết quả của mô hình IPA đưa ra các điểm mạnh, điểm yếu (bên trong), cơ hội và nguy cơ (bên ngoài) để đưa ra các giải pháp thông qua phương pháp phân tích SWOT. Từ đó, đề tài luận án đã đưa 5 giải pháp nâng cao hiệu quả chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng, trong đó có 2 giải pháp S-O phát huy điểm mạnh để tận dụng cơ hội; 1 giải pháp S-T phát huy điểm mạnh để tránh thách thức; 1 giải pháp W-O tận dụng cơ hội để khắc phục điểm yếu; 1 giải pháp W-T khắc phục điểm yếu hạn chế thách thức.

**3.4. Ứng dụng một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất ngắn hạn và đánh giá hiệu quả việc thực nghiệm giải pháp qua một năm thực hiện**

**3.4.1. Mục đích thực nghiệm**

Nhằm kiểm chứng tính khả thi, hiệu quả của quy trình và biện pháp đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng theo định hướng phát triển chất lượng dịch vụ như đã đề suất. Qua đó, đưa ra kết luận về tính đúng đắn của giả thuyết nghiên cứu đề tài luận án.

**3.4.2. Nội dung thực nghiệm**

- Thực nghiệm áp dụng quy trình và biện pháp đánh giá kết quả học tập và cảm nhận của sinh viên về đa dạng hoá hoạt động thể dục thể thao vào thực tế tại các trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng.

**3.4.3. Tổ chức thực nghiệm**

***3.4.3.1. Nhiệm vụ thực nghiệm***

*- Xây dựng kế hoạch thực nghiệm:* Kế hoạch thực nghiệm xác định nội dung, phương pháp, đối tượng, thời gian thực nghiệm.

*- Tổ chức thực nghiệm:* Tổ chức thực nghiệm được xây dựng và triển khai trong chương trình, kế hoạch năm học 2019-2020- của Khoa Giáo dục thể chất – Đại học Đà Nẵng.

*- Đánh giá kết quả thực nghiệm*: Dựa trên cơ sở kết quả các bài kiểm tra và các thông tin, minh chứng thu thập được trong quá trình thực nghiệm để tiến hành phân tích định tính và định lượng. Từ đó, rút ra các kết luận về tính hiệu quả, khả thi và thực tiễn của đề tài, đồng thời đưa ra khuyến nghị nhằm tiếp tục hoàn thiện và triển khai kết quả nghiên cứu vào thực tế, đáp ứng yều cầu đổi mới giáo dục đại học hiện nay.

***3.4.3.2. Đối tượng thực nghiệm***

Sinh viên là đối tượng chịu tác động của các giải pháp, Giảng viên là người trực tiếp thực hiện các tác động này.

Ở bước đầu tiên, tác giả lựa chọn và liên hệ với 03 trường đại học thuộc Đại học Đà Nẵng để xin phép tiến hành thực nghiệm. Bao gồm các trường Đại học Kinh tế, Đại học Bách khoa, Đại học Sư phạm Kỹ thuật. Hình thức thực nghiệm so sánh song song.

Ở bước tiếp theo, tác giả làm việc với giảng viên để lập kế hoạch giảng dạy cho các lớp tham gia thực nghiệm.

**Bảng 3.24. Một số thông tin về các nhóm lớp thực nghiệm và đối chứng được chọn**

| **TT** | **Tên trường** | **Giới tính** | **Nhóm thực nghiệm**(số sinh viên) | **Nhóm đối chứng**(số sinh viên) | **Tổng số SV** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ĐH Kinh tế | Nam | 120 | 118 | 238 |
| Nữ | 80 | 82 | 162 |
| 2 | ĐH Bách khoa | Nam | 140 | 142 | 282 |
| Nữ | 60 | 58 | 118 |
| 3 | ĐH Sư phạm Kỹ thuật | Nam | 135 | 138 | 273 |
| Nữ | 65 | 62 | 127 |
| Tổng: | 600 | 600 | 1200 |

Khách thể thực nghiệm:tiến hành thực nghiệm với 1200 sinh viên (793 nam, 407 nữ).

Sinh viên năm thứ nhất được chia làm 02 nhóm: Nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng:

Nhóm thực nghiệm:600 sinh viên (395 nam và 205 nữ) là sinh viên năm thứ nhất; thuộc 03 trường đại học thành viên thuộc ĐHĐN.

*Nhóm đối chứng:* 600 sinh viên (398 nam và 202 nữ) là sinh viên năm thứ nhất thuộc 03 trường đại học thành viên thuộc ĐHĐN: Đại học Kinh tế,Đại học Bách khoa, Đại học Sư phạm Kỹ thuật;

Giới hạn về thời gian thực nghiệm: Chương trình GDTC của ĐHĐN gồm 4 tín chỉ được phân bổ trong 4 học kỳ; trong phạm vi của luận án chỉ thực nghiệm một năm học 2019-2020 (9/2019-6/2020) chương trình GDTC 1 và GDTC 2.

Địa điểm thực nghiệm:Thực nghiệm tại 03 trường đại học: Đại học Kinh tế, Đại học Bách khoa, Đại học Sư phạm Kỹ thuật thuộc ĐHĐN.

***3.4.3.3. Nội dung thực nghiệm***

 *Nội dung thực nghiệm giải pháp 3:* Đổi mới nội dung chương trình môn học Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng (chương trình đào tạo)

*Nội dung thực nghiệm giải pháp 4:* Đa dạng hóa hoạt động thể thao ngoại khóa, kích thích tính hứng thú tập luyện thể dục thể thao của sinh viên với hình thức câu lạc bộ, đội tuyển.(Giá trị cảm nhận)

Mô hình tổ chức hoạt động câu lạc bộ TDTT sinh viên ở các cơ sở giáo dục đại học thành viên ĐHĐN; Trình bày ở sơ đồ 3.1.

**BAN GIÁM HIỆU**

**(Trường thành viên)**

**ĐOÀN THANH NIÊN**

**HỘI SINH VIÊN**

**P.CTHSSV**

**BAN CHỦ NHIỆM**

**CÂU LẠC BỘ**

**KHOA GDTC**

**TRUNG TÂM THỂ THAO**

**(ĐH ĐÀ NẴNG)**

**BỘ PHẬN**

**CHUYÊN MÔN**

**BỘ PHẬN**

**HÀNH CHÍNH, TUYÊN TRUYỀN, TÀI CHÍNH**

**CÂU LẠC BỘ**

**CLB AEROBIC**

**CLB BÓNG CHUYỀN**

**CLB BÓNG ĐÁ**

**CLB CẦU LÔNG**

**CLB BÓNG RỔ**

**CLB DANCE SPORT**

**CLB BÓNG BÀN**

**CLB VOVINAM**

**THÀNH VIÊN**

**Sơ đồ 3.1.Mô hình quản lý CLB TDTT trong ĐHĐN**

**3.4.4. Kết quả thực nghiệm**

***3.4.4.1. Kết quả học tập của sinh viên thực nghiệm trong năm học 2019-2020***

***Kết quả học tập học phần 1 năm học 2019-2020***

Ở giai đoạn thực nghiệm chương trình môn học Giáo dục thể chất (học phần 1), sau một thời gian (học kỳ 1) áp dụng các biện pháp đề xuất, tác giả thực hiện kiểm tra.

- Đối với công cụ là bài kiểm tra nhóm, khi đó thang điểm học phần được áp dụng theo quyết định số 43/2007/QĐ- BGD&ĐT được chia thành 5 mức sau:

**Bảng 3.25. Cách tính điểm học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Dãi điểm** | **Mức độ** | **Mã hoá** |
| 1 | Từ 8,5 đến 10 | Giỏi | 5 |
| 2 | Từ 7,0 đến 8,4 | Khá | 4 |
| 3 | Từ 5,5 đến 6,9 | Trung bình | 3 |
| 4 | Từ 4,0 đến 5,4 | Yếu | 2 |
| 5 | Dưới 4,0 | Kém | 1 |

Danh sách các nhóm trường thực nghiệm được mô tả ở bảng 3.26 (các nhóm đối chứng và thực nghiệm được ký hiệu theo thứ tự để tiện cho việc phân tích và so sánh):

**Bảng 3.26. Phân phối tần suất kết quả học tập của sinh viên các nhóm lớp thực nghiệm và đối chứng ở học phần 1 năm học 2019-2020 (%)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên trường - ĐHĐN** | **Nhóm** | **Kém** | **Yếu** | **Trung bình** | **Khá** | **Giỏi** |
| 1 | ĐH Kinh tế -ĐHĐN | TN1 | 0 | 13 | 47,5 | 22 | 17,5 |
| ĐC1 | 1,5 | 21 | 53,5 | 15 | 9 |
| 2 | ĐH Bách khoa - ĐHĐN | TN2 | 0 | 8 | 44,5 | 27 | 22,5 |
| ĐC2 | 1 | 20,5 | 52,5 | 15,5 | 10,5 |
| 3 | ĐH Sư phạm Kỹ thuật- ĐHĐN | TN3 | 0 | 10,5 | 43,5 | 26,5 | 19,5 |

Một cách tương tự, sử dụng giả thuyết kiểm định với cách thức như trên để so sánh song song năng lực học tập của lần lượt các nhóm lớp TN2 và ĐC2, TN3 và ĐC3. Kết quả và diễn giải ở bảng 3.27.

**Bảng 3.27. Kết quả tổng hợp các tham số thống kê và kiểm định tham số trung bình hai mẫu phối hợp từng cặp: Paired- Samples T Test**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên trường - ĐHĐN** | **Cặp** | **Correlation** | **Mean** | **t** | **df** | **Sig (2-tailed)** |
| 1 | ĐH Kinh tế  | TN1 - ĐC1 | 0,831 | 0,350 | 9,373 | 199 | 0,000 |
| 2 | ĐH Bách khoa  | TN2 - ĐC2 | 0,753 | 0,460 | 10,281 | 199 | 0,000 |
| 3 | ĐH Sư phạm Kỹ thuật | TN3 - ĐC3 | 0,709 | 0,460 | 9,584 | 199 | 0,000 |

***Kết quả học tập học phần 2 năm học 2019-2020***

Danh sách các nhóm trường thực nghiệm được mô tả ở bảng 3.28 (các nhóm đối chứng và thực nghiệm được ký hiệu theo thứ tự để tiện cho việc phân tích và so sánh):

**Bảng 3.28.** **Phân phối tần suất kết quả học tập của sinh viên các nhóm lớp thực nghiệm và đối chứng ở học phần 2 năm học 2019-2020 (%)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên trường - ĐHĐN** | **Nhóm** | **Kém** | **Yếu** | **Trung bình** | **Khá** | **Giỏi** |
| 1 | ĐH Kinh tế -ĐHĐN | TN1 | 0 | 9 | 45 | 25 | 21 |
| ĐC1 | 0 | 20,5 | 51,5 | 16 | 12 |
| 2 | ĐH Bách khoa – ĐHĐN | TN2 | 0 | 7 | 44 | 28,5 | 20,5 |
| ĐC2 | 0 | 23,5 | 49,5 | 17 | 10 |
| 3 | ĐH Sư phạm Kỹ thuật- ĐHĐN | TN3 | 0 | 8,5 | 44 | 27,5 | 20 |
| ĐC3 | 1 | 22,5 | 53,5 | 14,5 | 8,5 |

Giả thuyết được đặt ra đối với từng nhóm lớp thực nghiệm (từng trường) tương tự như ở học phần 1. Một cách tương tự, sử dụng giả thuyết kiểm định với cách thức như trên để so sánh song song năng lực học tập của lần lượt các nhóm lớp TN2 và ĐC2, TN3 và ĐC3 (Cấn Thị Thanh Hương, 2011). Kết quả và diễn giải ở bảng 3.29.

**Bảng 3.29. Kết quả tổng hợp các tham số thống kê và kiểm định tham số trung bình hai mẫu phối hợp từng cặp: Paired- Samples T Test**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên trường - ĐHĐN** | **Cặp** | **Correlation** | **Mean** | **t** | **df** | **Sig (2-tailed)** |
| 1 | ĐH Kinh Tế  | TN1 - ĐC1 | 0,517 | 0,385 | 6,084 | 199 | 0,000 |
| 2 | ĐH Bách Khoa  | TN2 - ĐC2 | 0,714 | 0,490 | 10,305 | 199 | 0,000 |
| 3 | ĐH SP Kỹ thuật | TN3 - ĐC3 | 0,564 | 0,520 | 8,898 | 199 | 0,000 |

***Kết quả hoạt động ngoại khoá câu lạc bộ thể thao năm học 2019-2020***

*a) Xây dựng quy chế hoạt động câu lạc bộ TDTT trong sinh viên ở các cơ sở giáo dục đại học thành viên ĐHĐN*

*b) Kết quả các loại hình hoạt động ngoại khóa câu lạc bộ thể thao*

Kết quả thống kê được trình bày tại bảng 3.30.

**Bảng 3.30. Kết quả hoạt động câu lạc bộ thể thao****sau một năm thực nghiệm tại ba trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Loại hình CLB thể thao** | **Trước thực nghiệm** | **Sau thực nghiệm** |
| **Số lớp** | **Số buổi /tuần** | **Số tiết thực hiện** | **Số SV tham gia** | **Số lớp** | **Số buổi /tuần** | **Số tiết thực hiện** | **Số SV tham gia** |
| 1 | Aerobic | 1 | 1 | 36 | 17 | 3 | 3 | 324 | 64 |
| 2 | Bóng bàn | 1 | 1 | 36 | 24 | 2 | 3 | 216 | 56 |
| 3 | Bóng chuyền | 1 | 1 | 36 | 21 | 3 | 3 | 324 | 54 |
| 4 | Bóng đá | 1 | 1 | 36 | 23 | 3 | 3 | 324 | 62 |
| 5 | Bóng rổ | 1 | 1 | 36 | 28 | 3 | 3 | 324 | 75 |
| 6 | Cầu lông | 1 | 1 | 36 | 26 | 3 | 3 | 324 | 73 |
| 7 | Dance sport | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 72 | 38 |
| 8 | Vovinam | 1 | 1 | 36 | 25 | 3 | 3 | 216 | 76 |
| **Cộng:** | **7** | **7** | **252** | **164** | **21** | **24** | **2232** | **498** |

 ***3.4.4.2. Đánh giá định tính kết quả thực nghiệm***

Việc thực hiện đánh giá trong hai giải pháp: Đổi mới nội dung chương trình môn học Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵngvà Đa dạng hóa hoạt động thể thao ngoại khóa, kích thích tính hứng thú tập luyện thể dục thể thao của sinh viên với hình thức câu lạc bộ, đội tuyển; nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng được thực hiện tương đối thuận lợi và không gây cảm giác nặng nề. Với cách thức đề xuất, giảng viên phải thực hiện đánh giá với mức độ và tần suất nhiều hơn, thực hiện đánh giá một cách chủ động, sinh viên không cảm thấy bị áp lực mà rất hào hứng và chủ động.

**Tiểu kết mục tiêu 4:** Mục tiêu này tập trung mô tả cách thức và kết quả kiểm chứng tính đúng đắn của giả thuyết nghiên cứu đề tài luận án thông qua thực nghiệm. Quy trình và các biện pháp đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng đã được đề xuất ở mục tiêu 2 được vận dụng vào thực tế tại ba trường đại học thành viên thuộc Đại học Đà nẵng đó là: Trường Đại Kinh tế; Trường đại học Bách khoa và Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật.

Kết quả cho thấy, được vận dụng vào thực tế một cách hiệu quả. Giảng viên không gặp khó khăn trong việc vận dụng qui trình và các biện pháp đánh giá, hiệu quả học tập của sinh viên được nâng cao, giúp hình thành và phát triển thể chất. Những điều này cho phép kết luận quy trình và các giải pháp đề xuất có tính khả thi và hiệu quả, giả thuyết nghiên cứu được khẳng định đúng.

**Bàn luận kết quả nghiên cứu**

Nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất trong các trường ĐH, CĐ nói chung và tại Đại học Đà Nẵng nói riêng đòi hỏi cần phải nghiên cứu và đề xuất các giải pháp phù hợp điều kiện thực tiễn của từng trường, từng đơn vị và các qui định của Nhà nước. Kết quả của các mô hình đo lường cho thấy, sau khi đã kiểm định, các thang đo đều đạt được độ tin cậy và giá trị cho phép. Trong phạm vi của nghiên cứu 1204 sinh viên đang theo học tại các trường thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng, thì sự cảm nhận của sinh viên về mức độ quan trọng – sự thực hiện chất lượng dịch vụ GDTC chịu ảnh hưởng của nhóm nhân tố chất lượng dịch vụ chức năng gồm 5 nhân tố: (1) cơ sở vật chất, (2) chương trình đào tạo, (3) đội ngũ giảng viên, (4) chức năng phục vụ, (5) giá trị cảm nhận, thông qua 30 biến câu hỏi.

Chỉ số hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng là CSI = 77,095% (nằm trong khoảng khá cao 60 – 80%), điều này chỉ ra rằng Khoa Giáo dục thể chất cùng với các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng cần nỗ lực hơn nữa để làm tăng sự hài lòng của sinh viên bằng cách duy trì các chỉ báo trong góc phần tư thứ 2 và tập trung cải thiện chỉ báo trong góc phần tư thứ 1.

Tuy nhiên mô hình IPA vẫn tồn tại điểm hạn chế, luận án đã sử dụng phương pháp SWOT, đã kiểm định độ tin cậy của các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức thông qua phân tích SWOT và cho kết quả đưa ra 05 giải pháp bám sát thực tiễn giải quyết các tồn tại nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ GDTC tại ĐHĐN.

Vì vậy, việc chủ động thường xuyên nghiên cứu, đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất dựa trên quan điểm của sinh viên, từ đó biết được nhu cầu thực sự của sinh viên là gì, để có những cải tiến đáp ứng những gì sinh viên cần mà không làm lãng phí các nguồn lực là hết sức cần thiết. Tuy nhiên phải có những chọn lựa, sàng lọc những nhu cầu tạo ra những định hướng đúng theo chủ trương của Bộ Giáo dục & Đào tạo và Đại học Đà Nẵng.

**KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

**KẾT LUẬN**

Từ kết quả nghiên cứu, Luận án rút ra một số kết luận sau:

1. Luận án đã xác định được 46 yếu tố cấu thành và xây dựng thang đo 5 thành phần của chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất, nghiên cứu thực tiễn tại năm trường thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng.

 2. Về thực trạng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng: Luận án đã xác định mức độ thực hiện với các yếu tố cấu thành và hình thành ma trận mức độ quan trọng và mức độ thực hiện (IPA). Với kết quả nghiên cứu cho thấy chỉ số sự hài lòng CSI = 77.06% (nằm trong khoảng từ 60% đến 80%) là tương đối tốt.

3.Từ kết quả thực trạng sự hài lòng của sinh viên và phân tích từ mô hình IPA, luận án đã xác định 5 giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

4. Qua thực nghiệm giải pháp đã lựa chọn cho thấy có hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng. Thông qua các tiêu chí cho thấy sự phát triển của nhóm thực nghiệm tốt hơn nhóm đối chứng có ý nghĩa thống kê; sinh viên đánh giá tốt về nội dung chương trình môn học mới, hình thức tổ chức hoạt động các câu lạc bộ thể thao và hài lòng, cảm thấy hứng thú sau khi tham gia chương trình thực nghiệm, thể hiện tính hiệu quả của giải pháp.

**KIẾN NGHỊ**

Từ các kết luận trên, luận án đưa ra một số kiến nghị sau:

1. Đại học Đà Nẵng cần quan tâm hơn nữa đến các dịch vụ Giáo dục thể chất để đảm bảo đồng bộ về cơ sở vật chất, chương trình môn học, đội ngũ giảng viên, chức năng phục vụ của các phòng ban; nhằm điều chỉnh, cải tiến nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng.

2. Khoa Giáo dục thể chất kết hợp với các trường thành viên thuộc Đại học Đà nẵng khảo sát sinh viên hàng năm để có kế hoạch định hướng tới nhu cầu học tập môn học Giáo dục thể chất. Cần có kế hoạch xây dựng chương trình giảng dạy thể thao tự chọn cho sinh viên và kế hoạch dài hạn trong việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dụng cụ phục vụ cho tập luyện ngoại khoá để sinh viên có nhiều cơ hội lựa chọn môn thể thao mình yêu thích.

3. Kết quả của luận án có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các nhà khoa học, giảng viên trong Khoa Giáo dục thể chất và các trường đại học khác.

***Một số gợi ý về hướng nghiên cứu trong tương lai***

Có thể mở rộng phạm vi nghiên cứu thêm vể các loại hình chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất ở trường học và các nghiên cứu trong tương lai có thể cần xem xét các kiểu dịch vụ bổ sung phản ánh xu hướng đa dạng về dịch vụ Giáo dục thể chất.

Tuy nhiên cứu này còn có một số những hạn chế nhất định, nhưng ở Việt Nam cho đến nay hướng nghiên cứu tương tự còn hiếm gặp này vẫn có những giá trị đóng góp nhất định, góp phần đưa ra một số kiến nghị trong chính sách làm việc của chất lượng dịch vụ Giáo dục thể chất, nhất là trong giai đoạn Việt Nam đang bước vào giai đoạn già hóa dân số rất nhanh và có những thay đổi mạnh mẽ về kinh tế -xã hội.