

CHẤT LƯỢNG VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN KHI THAM GIA HOẠT ĐỘNG THỂ DỤC THỂ THAO QUẦN CHÚNG TẠI LÂM ĐỒNG

Trần Quốc Hùng⁽¹⁾
Nguyễn Thị Khánh Hòa⁽²⁾

Tóm tắt:

Bằng phương pháp phỏng vấn gián tiếp 300 người tham gia hoạt động dịch vụ TDTT Quần chúng tỉnh Lâm Đồng, thuộc các đối tượng khác nhau. Chúng tôi đã đánh giá được chất lượng dịch vụ TDTT Quần chúng và sự hài lòng của người tham gia, làm cơ sở khoa học thực tiễn cho việc đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ TDTT quần chúng bền vững tại Lâm Đồng.

Từ khóa: Thể thao dân tộc, thể dục thể thao, sự hài lòng, Lâm Đồng.

Quality and satisfaction of people when participating in public sports activities in Lam Dong

Summary:

Through indirectly interviewing 300 people participate in mass sport activities in Lam Dong province, which are from different field. We have evaluated the quality of public sport services and the satisfaction of participants. The result is served as a practical scientific basis for proposing solutions to develop sustainable public sport services in Lam Dong.

Keywords: Ethnic sports, physical training and sports, satisfaction, Lam Dong.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Những năm vừa qua phong trào thể dục thể thao quần chúng (TDTTQC) tỉnh Lâm Đồng đã thu được những kết quả đáng khích lệ, nhiều môn thể thao được quan tâm và đầu tư. Tuy nhiên sự phát triển về chất lượng hoạt động TDTTQC và số lượng các loại hình thể thao còn rất hạn chế, khiêm tốn so với điều kiện, tiềm năng, cũng như chưa đáp ứng được nhu cầu hoạt động tập luyện và giải trí ngày càng cao của người dân tỉnh Lâm Đồng. Báo cáo Tổng kết hoạt động năm 2016; Phương hướng nhiệm vụ năm 2017, Trung tâm TDTT thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lâm Đồng đã đề ra định hướng: “Tăng cường tổ chức các hoạt động TDTT về cơ sở để đẩy mạnh phong trào tại các địa phương, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số. Từng bước củng cố, hoàn thiện hệ thống thi đấu các môn thể thao hàng năm từ cơ sở đến tỉnh theo hướng ổn định và ngày càng đa dạng hóa nội dung cũng như hình thức tổ chức. Gắn kết hoạt động thể thao với lễ hội truyền thống của địa phương”

Xuất phát từ những đánh giá kết quả hoạt động và định hướng trên, để có cơ sở khoa học, khách quan trong đánh giá thực trạng chất lượng

hoạt động phong trào TDTTQC tỉnh Lâm Đồng trong thời gian qua, chúng tôi đã đề cập đến sự hài lòng của người dân tham gia các dịch vụ TDTTQC của địa phương.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- Khái niệm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng
Theo ISO 8402, chất lượng dịch vụ là “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn” [2].

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman & ctg, 1988).

Những bằng chứng thực nghiệm cho thấy chất lượng dịch vụ là một tiền đề quan hệ nhân quả của sự hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992; Woodside và cộng sự, 1989).

- Nghiên cứu định tính: Thông qua thảo luận và phỏng vấn các chuyên gia thể thao, các giảng viên Giáo dục thể chất, các nhà quản lý, với mục đích đánh giá kiểm định về tính thực tiễn, tính khả dụng của bảng câu hỏi dùng để khảo sát người dân tham gia

- Nghiên cứu định lượng: Sử dụng bảng câu hỏi với thang đo likert 5 mức độ: Rất tốt, tốt,

⁽¹⁾TS, ⁽²⁾ThS, Khoa Giáo dục QP-AN và Thể chất – Trường Đại học Đà Lạt

bình thường, kém và rất kém.

Nhóm nghiên cứu sử dụng 300 phiếu khảo sát để khảo sát người dân. Cơ cấu mẫu khảo sát trình bày tại bảng 1.

Sau đó dùng phần mềm SPSS phân tích các

yếu tố sau:

- Thống kê mô tả (descriptive Statistic): trung bình, độ lệch chuẩn, max, min,....
- Phân tích độ tin cậy
- Phân tích ANOVA (phân tích nhân tố).

Bảng 1. Mô tả cơ cấu mẫu khảo sát (n=300)

Thành phần cơ cấu		Số lượng	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	166	55.30
	Nữ	134	44.70
Độ tuổi	18 – 25	97	32.30
	26 – 35	118	39.30
	36 – 45	46	15.30
	Trên 45	39	13.00
Nghề nghiệp	CB, CC	78	26.00
	Công nhân	146	48.70
	Sinh viên	46	15.30
	Doanh nhân	14	4.70
	Khác	16	5.30
Thu nhập	3 triệu – 5 triệu	72	24.00
	5 triệu – 7 triệu	156	52.00
	7 triệu – 10 triệu	46	15.30
	Trên 10 triệu	26	8.70

Qua bảng 1 cho thấy:

Về giới tính: Số lượng phân bố giới tính trong mẫu tương đối cân bằng (chênh lệch giữa nam và nữ khoảng 10%).

Về độ tuổi: Mẫu nghiên cứu tập trung đông nhất ở lứa tuổi 26-35, sau đó tới 18-25. Lứa tuổi trên 36-45 và trên 45 tuổi chiếm tỷ lệ ít hơn.

Về nghề nghiệp: có tới hơn 70% số người được hỏi là công nhân và cán bộ công chức nhà nước. Các đối tượng sinh viên, doanh nhân và các đối tượng khác chiếm gần 30%.

Về thu nhập: Đối tượng nghiên cứu có thu nhập trung bình phổ biến từ 5-7 triệu/ tháng. Số

lượng người có thu nhập trên 10 triệu/ tháng có tỷ lệ thấp nhất (chưa tới 10%)

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

1. Đánh giá chất lượng dịch vụ của người dân khi tham gia hoạt động thể dục thể thao quần chúng tại Lâm Đồng

1.1. Đánh giá độ tin cậy của phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ TDTTQC bằng hệ số Cronbach's Alpha

Tiến hành phỏng vấn xác định các nhân tố khám phá và đánh giá độ tin cậy của phiếu hỏi bằng hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả được trình bày tại bảng 2.

Bảng 2. Thống kê kết quả hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố khám phá

Nhân tố khám phá	Cronbach's Alpha	Dao động của các biến quan sát	Ghi chú
Tài nguyên thiên nhiên & nhân văn	0.885	0.847-0.874	Đạt
Môi trường kinh tế - xã hội (KT – XH)	0.779	0.731-0.771	Đạt
Cơ sở vật chất (CSVC), trang thiết bị (TTB) TDTTQC	0.796	0.750-0.790	Đạt
Công tác tổ chức, quản lý	0.81	0.771-0.809	Đạt



Thi đẩy gậy tại Ngày hội Văn hóa - Thể thao các cộng đồng dân tộc thiểu số của tỉnh Lâm Đồng

Qua bảng 2 cho thấy: Kết quả các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường thành phần đều đạt giá trị lớn hơn 0,3. Hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố đều > 0,7 và đảm bảo giá trị sử dụng. Cụ thể:

Nhân tố Tài nguyên thiên nhiên & nhân văn: có Cronbach's Alpha là 0.885, giá trị báo cáo nhỏ nhất của các biến là 0.847 (biến TN1) và giá trị báo cáo cao nhất là 0.874 (biến TN2) và đều < 0,885.

- Nhân tố Môi trường KT - XH: có Cronbach's Alpha là 0.779, giá trị báo cáo nhỏ nhất của các biến là 0,731 (biến MT1) và giá trị báo cáo cao nhất là 0,771 (biến MT6) và đều < 0,779.

- Nhân tố CSVC, TTB: có Cronbach's Alpha là 0.796, giá trị báo cáo nhỏ nhất của các biến là 0.750 (biến CS3) và giá trị báo cáo cao nhất là 0,790 (biến CS6) và đều < 0,796.

- Nhân tố Công tác tổ chức, quản lý: Có Cronbach's Alpha là 0,810, giá trị báo cáo nhỏ nhất của các biến là 0,771 (biến QL1) và giá trị báo cáo cao nhất là 0,809 (biến QL6, QL9) và đều < 0,810. Thông qua kết quả phân tích Cronbach's Alpha ta thấy 04 thành phần của thang đo chất lượng dịch vụ TDTTQC đều có độ tin cậy lớn hơn 0,7. Như vậy, thang đo thiết kế có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Kết quả các hệ số tương quan biến

tổng của các biến đo lường thành phần đều đạt giá trị lớn hơn 0,3 và giá trị Cronbach's Alpha của các biến quan sát đều nhỏ hơn giá trị Cronbach's Alpha các thành phần. Vì vậy, 04 thành phần của chất lượng chất lượng dịch vụ TDTTQC hội đủ điều kiện và được sử dụng trong phân tích thống kê.

1.2. Kết quả khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ TDTTQC của người tham gia

Thống kê kết quả trả lời phiếu khảo sát cụ thể tại bảng 3.

Qua kết quả thống kê ở bảng 3 có thể nhận thấy người tham gia đánh giá tương đối cao chất lượng hoạt động dịch vụ TDTTQC, trong đó hầu hết các biến quan sát đều đạt giá trị Trung bình trong khoảng 3,39 – 3,73, điều đó cũng đồng nghĩa với việc du khách hài lòng với hoạt động.

Cũng dễ dàng nhận thấy có 04 biến quan sát được người dân đánh giá có chất lượng dịch vụ khá tốt, đó là: Địa phương có chính sách phát triển TDTTQC (Trung bình: 3,73), Đội ngũ nhân viên phục vụ TDTTQC có thái độ nhiệt tình, ân cần (Trung bình: 3,73), Nắm vững luật trong tổ chức thi đấu TDTTQC (Trung bình: 3,69), Môi trường thiên nhiên đáp ứng hoạt động TDTTQC (Trung bình: 3,69). Mặt khác người dân đánh giá thấp đối với biến quan sát: Khí hậu, thời tiết thuận lợi tổ chức hoạt động

Bảng 3. Thống kê mô tả kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ TDTTQC tỉnh Lâm Đồng (n=300)

Nội dung khảo sát	Kết quả điểm khảo sát			Std. Deviation
	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	
Tài nguyên thiên nhiên & nhân văn				
TN1. Khí hậu, thời tiết thuận lợi để tổ chức hoạt động TDTT QC	1	5	3.39	0.98
TN2. Môi trường thiên nhiên đáp ứng hoạt động TDTT QC	1	5	3.69	0.823
TN3. Hoạt động văn hóa địa phương có phối hợp tổ chức TDTT QC	1	5	3.57	1,034
TN4. Tổ chức TDTTQC nhân dịp các sự kiện lịch sử địa phương, quốc gia	1	5	3.54	0.874
TN5. Con người năng động, thích tham gia TDTTQC	1	5	3.44	0.967
Môi trường KT – XH				
MT1. Địa phương có chính sách phát triển TDTTQC	1	5	3.73	0.988
MT2. Địa phương có giải pháp hỗ trợ tổ chức TDTTQC	1	5	3.67	0.843
MT3. MT KT-XH tạo động lực cho người dân tham gia TDTTQC	1	5	3.68	0.952
MT4. MT KT-XH an toàn giúp người dân yên tâm tham gia TDTTQC	1	5	3.53	0.875
MT5. Thu nhập bình quân đáp ứng nhu cầu tham gia TDTTQC	1	5	3.43	0.895
MT6. Chi phí tham gia TDTTQC phù hợp với các đối tượng khác nhau	1	5	3.61	0.833
MT7. Có nhiều nguồn tài trợ giúp tổ chức TDTT QC	1	5	3.47	0.919
Cơ sở vật chất, trang thiết bị TDTTQC				
CS1. CSVC, TTB đáp ứng đầy đủ nhu cầu tổ chức hoạt động TDTTQC	1	5	3.6	0.992
CS2. Hệ thống nhà thi đấu, sân bãi TDTTQC được bảo trì, bảo dưỡng đúng quy định	1	5	3.61	0.821
CS3. Địa điểm tập luyện, thi đấu TDTTQC thuận tiện việc di chuyển	1	5	3.46	0.893
CS4. Trang bị đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ tập luyện TDTT QC	1	5	3.54	0.901
CS5. Công tác vệ sinh, an toàn CSVC, TTB TDTTQC	1	5	3.48	0.996
CS6. CSVC, TTB TDTTQC đúng quy cách kỹ thuật	1	5	3.68	0.88
CS7. Các dịch vụ liên quan (phục hồi sức khỏe, dụng cụ tập luyện)	1	5	3.63	0.925
Công tác tổ chức, quản lý				
QL1. Tính chuyên nghiệp trong tổ chức TDTT QC	1	5	3.39	0.98
QL2. Nắm vững luật trong tổ chức thi đấu TDTTQC	1	5	3.69	0.823
QL3. Thực hiện tốt công tác tuyên truyền quảng bá TDTTQC	1	5	3.57	1,034
QL4. Quan tâm đến công tác an ninh, trật tự đối với hoạt động TDTTQC	1	5	3.54	0.874
QL5. Địa điểm, thời gian tổ chức hoạt động TDTTQC thuận tiện	1	5	3.44	0.967
QL6. Đội ngũ nhân viên phục vụ TDTT QC có thái độ nhiệt tình, ân cần	1	5	3.73	0.988
QL7. Đội ngũ nhân viên phục vụ TDTTQC xử lý kịp thời sự cố	1	5	3.67	0.843
QL8. Đội ngũ nhân viên phục vụ có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt	1	5	3.68	0.952
QL9. Có giải pháp cải thiện chất lượng hoạt động TDTT QC	1	5	3.53	0.875

Bảng 4. Thống kê kết quả mô tả sự hài lòng của người tham gia đối với mô hình môn thể thao dân tộc

	n	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Std. Deviation
Hài lòng với điều kiện tài nguyên, thiên nhiên, nhân văn	300	1	5	3.39	0.98
Hài lòng với điều kiện kinh tế - xã hội	300	1	5	3.69	0.823
Hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ TDTT QC	300	1	5	3.57	1,034
Hài lòng với công tác tổ chức, quản lý hoạt động TDTT QC	300	1	5	3.54	0.874

TDTTQC (Trung bình: 3,39). điều này rất đúng với thực tế, tình trạng thời tiết vào mùa mưa kéo dài của tỉnh Lâm Đồng ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình tập luyện và tổ chức thi đấu môn thể thao dân tộc.

2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người tham gia hoạt động TDTTQC tỉnh Lâm Đồng

Qua bảng thống kê mô tả sự hài lòng của người tham gia hoạt động TDTTQC, có thể nhận thấy người tham gia tương đối hài lòng với hoạt động TDTTQC, cụ thể sự hài lòng của người dân đối với các thành phần phản ánh chất lượng dịch vụ đều đạt giá trị trung bình cao (3,54 – 3,69 điểm), trong đó thành phần tài nguyên thiên nhiên và nhân văn chưa được người tham gia đánh giá cao (3,39 điểm). Điều này phản ánh đúng với thực tế thời tiết của địa phương đã ảnh hưởng đến quá trình tổ chức tập luyện và thi đấu dịch vụ TDTTQC.

KẾT LUẬN

Người tham gia đánh giá tương đối cao chất lượng hoạt động dịch vụ TDTTQC, trong đó hầu hết các biến quan sát thuộc các thành phần chất lượng đều đạt giá trị Trung bình trong khoảng 3,39 – 3,73 điểm, đồng nghĩa với việc người dân tham gia hài lòng với hoạt động được tổ chức.

Có thể nhận thấy người tham gia tương đối hài lòng với mô hình hoạt động TDTTQC, cụ thể, sự hài lòng của người dân đối với các thành phần phản ánh chất lượng dịch vụ TDTTQC đều đạt giá trị trung bình cao, trong đó thành phần tài nguyên thiên nhiên và nhân văn chưa được người tham gia đánh giá cao.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trung tâm thể dục thể thao thuộc Sở Văn hóa (2016), *Báo cáo Tổng kết hoạt động năm 2016; Phương hướng nhiệm vụ năm 2017*.
2. Nguyễn Đình Phan (2005), *Quản lý chất lượng trong các tổ chức*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
3. Tổng cục Thể dục thể thao (2008), *Phát triển thể dục thể thao vùng đồng bào dân tộc miền núi*, Nxb TDTT, Hà Nội.
4. Cronin, J.J., & Taylor, S. A (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, Vol 56 (July): 55-68.
5. Parasuraman, A., L. L. Berry, & V. A. Zeithaml (1991), Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67 (4): 420-450.

(Bài nộp ngày 21/6/2021, phản biện ngày 12/10/2021, duyệt in ngày 26/10/2021
 Chịu trách nhiệm chính: Trần Quốc Hùng;
 Email: hungtq@dlu.edu.vn)