

## Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên học giáo dục thể chất ở Trường Đại học Văn Hiến

Nguyễn Phương Lâm

Trường Đại học Văn Hiến

Email: Lamnp@vhu.edu.vn

Ngày nhận bài: 09/01/2025; Ngày sửa bài: 18/04/2025; Ngày duyệt đăng: 29/04/2025

### Tóm tắt

Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với chương trình giáo dục thể chất tại Trường Đại học Văn Hiến, được thực hiện thông qua tiến hành khảo sát 1.251 người học vừa hoàn thành khóa học trong học kỳ I năm học 2024-2025. Mô hình SERVQUAL được sử dụng để phân tích sự hài lòng của sinh viên với chương trình giáo dục thể chất. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS và SmartPLS3 để kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích tương quan và hồi quy tuyến tính. Kết quả cho thấy sáu yếu tố, bao gồm: nguồn lực giảng viên, chương trình đào tạo, công trình thể thao, tài liệu học tập, hỗ trợ từ phòng ban chức năng, giá trị cảm nhận đều có tác động đáng kể đến sự hài lòng của người học. Trong đó, tài liệu học tập, sự hỗ trợ từ phòng ban chức năng và giá trị cảm nhận là những yếu tố có ảnh hưởng mạnh mẽ nhất. Phát hiện này mang ý nghĩa thực tiễn quan trọng, cung cấp cơ sở để các nhà quản lý giáo dục cải thiện chất lượng giảng dạy, nâng cao trải nghiệm học tập và tối ưu hóa các dịch vụ hỗ trợ người học giáo dục thể chất.

**Từ khoá:** giáo dục thể chất, sự hài lòng của sinh viên, Trường đại học Văn Hiến

### A Study on the Satisfaction's Physical Education Students at Van Hien University

Nguyen Phuong Lam

Van Hien University

Correspondence: lamnp@vhu.edu.vn

Received: 09/01/2025; Revised: 18/04/2025; Accepted: 29/04/2025

### Abstract

The study evaluates student satisfaction with the physical education program at Van Hien University through surveying 1,251 students who had recently completed the course during the first semester of the 2024-2025 academic year. SERVQUAL model was employed to analyze student satisfaction with the physical education. Data was processed by SPSS and SmartPLS3 to test Cronbach's Alpha reliability, exploratory factor analysis (EFA), correlation analysis, and linear regression. The results indicate that six factors including instructor resources, training programs, sports facilities, learning materials, support from functional departments, and perceived value influence significantly on student satisfaction. Notably, training programs, support from functional departments and perceived value were found to have the strongest impact. These findings have important practical implications by providing a foundation for educational administrators to improve teaching quality, enhance the learning experience, and optimize support services for student learning the physical education program.

**Keywords:** Van Hien University, physical education, student satisfaction

## 1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh giáo dục đại học ngày càng hướng đến việc nâng cao trải nghiệm học tập toàn diện cho người học, giáo dục thể chất (GDTC) giữ vai trò quan trọng trong việc phát triển thể chất, tinh thần và kỹ năng sống của sinh viên. Một số nghiên cứu trước đây đã chỉ ra GDTC không chỉ giúp cải thiện sức khỏe mà còn góp phần nâng cao khả năng tư duy, quản lý thời gian và tương tác xã hội của người học (Sultan và Wong, 2013; Latif và cộng sự, 2017).

Tại Việt Nam, một số nghiên cứu đã đề cập đến sự hài lòng của sinh viên trong môi trường giáo dục đại học (Nguyen Thi Hoang Yen, 2013; Phạm Xích Nam và Vũ Công Trường, 2024), nhưng phần lớn các nghiên cứu này tập trung vào các ngành học chuyên ngành như kinh tế, kỹ thuật, quản trị kinh doanh và y tế. Trong khi đó, GDTC, dù là một phần quan trọng trong chương trình đào tạo đại học, vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Sultan và Wong (2013) cũng chỉ ra sinh viên có xu hướng đánh giá thấp tầm quan trọng của GDTC so với các môn học chuyên ngành, dẫn đến sự thiếu quan tâm của các nhà quản lý giáo dục trong việc cải thiện chất lượng đào tạo GDTC. Hạn chế trong đầu tư vào cơ sở vật chất thể thao cũng là một trong những rào cản chính khiến sinh viên không hài lòng với chương trình GDTC (Latif và cộng sự, 2017). Vì vậy, việc đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với GDTC là cần thiết và mang ý nghĩa thực tiễn quan trọng. Kết quả đo lường không chỉ giúp các cơ sở đào tạo cải thiện chất lượng giảng dạy mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng các chính sách hỗ trợ người học. Nếu sinh viên cảm thấy không hài lòng với chương trình GDTC, họ có thể mất đi động lực tham gia học tập, ảnh hưởng đến kết quả học tập cũng như sự phát

triển thể chất và tinh thần của họ (Mahapatra và Khan, 2007). Hơn nữa, trong bối cảnh các trường đại học Việt Nam đang nỗ lực nâng cao vị thế trong khu vực và trên thế giới, việc nâng cao chất lượng GDTC sẽ góp phần cải thiện uy tín và năng lực cạnh tranh của các cơ sở đào tạo.

Kế thừa kết quả các nghiên cứu liên quan và xuất phát từ thực tiễn hoạt động GDTC của Trường Đại học Văn Hiến, nghiên cứu này thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động GDTC. Kết quả nghiên cứu kỳ vọng đóng góp và bổ sung vào khoảng trống nghiên cứu hiện nay về sự hài lòng của sinh viên đối với GDTC tại các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam.

## 2. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu

### 2.1. Cơ sở lý thuyết

Sự hài lòng của sinh viên đối với chương trình giáo dục thể chất (GDTC) là một chủ đề quan trọng trong nghiên cứu giáo dục đại học, phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo và mức độ đáp ứng nhu cầu của người học (Harvey và Green, 1993). Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ đã được phát triển và ứng dụng rộng rãi để đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ, trong đó hai mô hình phổ biến nhất là SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988) và SERVPERF (Cronin và Taylor, 1992).

Mô hình SERVQUAL được phát triển bởi Parasuraman và cộng sự (1988) để đo lường sự chênh lệch giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. Mô hình này bao gồm năm yếu tố chính: độ tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và yếu tố hữu hình. Nhiều nghiên cứu đã áp dụng SERVQUAL để đánh giá chất lượng giáo

dục đại học và sự hài lòng của sinh viên (Sultan và Wong, 2013; Latif và cộng sự, 2017).

Mô hình SERVPERF được đề xuất bởi Cronin và Taylor (1992) tập trung vào việc đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên trải nghiệm thực tế của khách hàng mà không so sánh với kỳ vọng ban đầu. Một số nghiên cứu cho rằng SERVPERF phù hợp hơn trong bối cảnh giáo dục đại học, vì sinh viên có xu hướng đánh giá chất lượng dựa trên trải nghiệm thực tế hơn là kỳ vọng ban đầu (Nguyen Thi Hoang Yen, 2013).

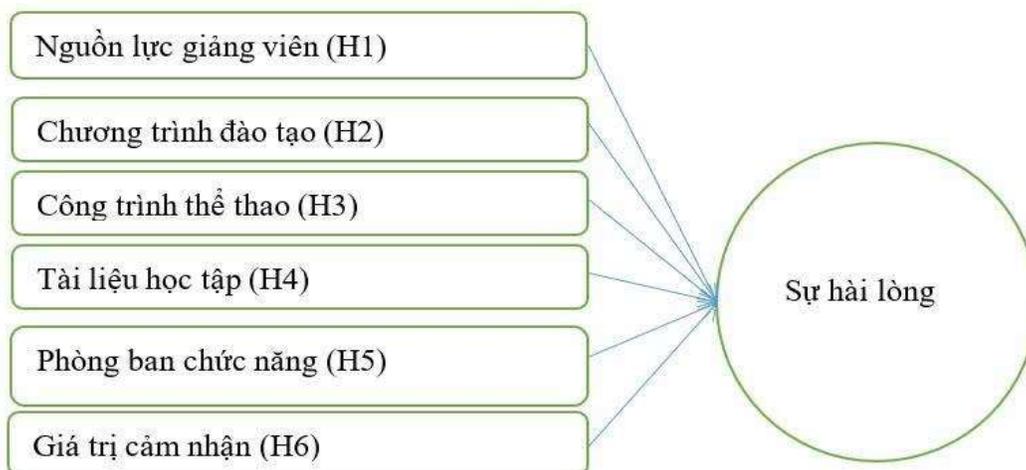
Tại Việt Nam, các nghiên cứu về chất lượng giáo dục và sự hài lòng của sinh viên thường sử dụng mô hình SERVQUAL và SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo (Nguyen Thi Hoang Yen, 2013; Phạm Xích Nam và Vũ Công Trường, 2024). Trong bối cảnh nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chương trình GDTC, mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988) được lựa chọn thay vì mô hình SERVPERF (Cronin và Taylor, 1992) do khả năng đánh giá chi tiết các khoảng cách trong chất lượng dịch vụ, từ đó xác định rõ hơn các yếu tố cần cải thiện. Mô hình SERVQUAL cho phép phân tích sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế của sinh viên về chương trình GDTC, qua đó giúp các nhà quản lý giáo dục xác định các điểm yếu cụ thể trong quá trình cung cấp dịch vụ. Ngược lại, mô hình SERVPERF chỉ tập trung vào chất lượng cảm nhận, bỏ qua yếu tố kỳ vọng của sinh viên, dẫn đến khả năng bỏ sót các khoảng trống trong dịch vụ (Carrillat và cộng sự, 2007). Việc sử dụng SERVQUAL trong nghiên cứu này cho phép đánh giá toàn diện hơn về chất lượng GDTC, không chỉ từ góc độ cảm nhận mà còn từ sự phù hợp giữa kỳ vọng và thực tế, từ đó đề xuất các giải pháp cải thiện

phù hợp.

Các nghiên cứu trước đây đã xác định một số yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giáo dục đại học, bao gồm: Năng lực giảng viên (bao gồm kiến thức chuyên môn, kỹ năng sư phạm và khả năng tạo động lực cho sinh viên trong các buổi học thể chất) (Harvey và Green, 1993; Sultan và Wong, 2013); Chương trình đào tạo (Sự phù hợp của nội dung chương trình, tính đa dạng trong các hoạt động thể chất và sự linh hoạt trong phương pháp giảng dạy) (O'Neill và Palmer, 2004); Cơ sở vật chất (chất lượng sân bãi, thiết bị thể thao và các điều kiện hỗ trợ trong quá trình học tập) (Latif và cộng sự, 2017); Tài liệu học tập (sự đầy đủ và tính thực tiễn của tài liệu hướng dẫn, các tài nguyên học tập hỗ trợ sinh viên trong quá trình rèn luyện thể chất) (Nguyen Thi Hoang Yen, 2013) và Dịch vụ hỗ trợ (sự sẵn có và chất lượng của các dịch vụ y tế, tư vấn và hỗ trợ sinh viên trong quá trình tham gia các hoạt động GDTC (Mahapatra và Khan, 2007). Trên cơ sở tham khảo các nghiên cứu liên quan và kết hợp thực tế hoạt động GDTC tại Trường Đại học Văn Hiến, nghiên cứu này xây dựng mô hình SERVQUAL để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với GDTC tại Trường Đại học Văn Hiến với sáu yếu tố ảnh hưởng bao gồm: Nguồn lực giảng viên; Chương trình đào tạo; Công trình thể thao; Tài liệu học tập; Phòng ban chức năng; và Giá trị cảm nhận.

## **2.2. Mô hình nghiên cứu và giả thiết nghiên cứu**

Dựa trên sáu nhóm nhân tố được lựa chọn, mô hình nghiên cứu các yếu tố có tác động đến sự hài lòng của sinh viên học GDTC được đề xuất như sau (Hình 1).



**Hình 1.** Mô hình nghiên cứu

Nguồn lực giảng viên (H1): Kiến thức chuyên môn, kỹ năng giảng dạy và khả năng truyền đạt của giảng viên có tác động đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên (Latif và cộng sự, 2017).

Chương trình đào tạo (H2): Nội dung môn học, phương pháp giảng dạy và mức độ phù hợp của chương trình với nhu cầu của sinh viên đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo (O’Neill và Palmer, 2004).

Công trình thể thao (H3): Các tiện ích như sân bãi, nhà thi đấu, thiết bị học tập ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm học tập của sinh viên (Sultan và Wong, 2013).

Tài liệu học tập (H4): Giáo trình, tài liệu tham khảo và phương tiện hỗ trợ học tập giúp sinh viên tiếp cận kiến thức một

cách hiệu quả hơn (Mahapatra và Khan, 2007).

Phòng ban chức năng (H5): Sự hỗ trợ từ các phòng ban trong việc giải quyết các thủ tục hành chính, tổ chức lớp học và phản hồi thắc mắc của sinh viên cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng tổng thể (Nguyen Thi Hoang Yen, 2013).

Giá trị cảm nhận (H6): Sự nhận thức của sinh viên về lợi ích mà họ nhận được từ chương trình GDTC, bao gồm sức khỏe thể chất, kỹ năng vận động và tinh thần thể thao (Latif và cộng sự, 2017).

Trên cơ sở các giả thuyết nghiên cứu, thang đo nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên học GDTC được xây dựng như sau (Bảng 1).

**Bảng 1.** Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên học GDTC

Ký hiệu	Các biến quan sát	Nguồn tham khảo
GIANGVIEN	Đội ngũ giảng viên	
GIANGVIEN1	Giảng viên có kiến thức chuyên môn sâu rộng, áp dụng khoa học giữa lý thuyết và thực hành.	Latif và cộng sự (2017)
GIANGVIEN2	Giảng viên làm tốt quy định của nhà trường về tác phong lên lớp, dạy đúng tiến độ và hồ	

Ký hiệu	Các biến quan sát	Nguồn tham khảo
	sơ môn học.	
GIANGVIEN3	Giảng viên thân thiện nhiệt tình, hỗ trợ tốt cho sinh viên học tập hiệu quả và tiến bộ	
GIANGVIEN4	Giảng viên khuyến khích sinh viên chủ động học tập, tập luyện và giải đáp mọi thắc mắc cho sinh viên một cách thỏa đáng	
CHUONGTRINH	Chương trình đào tạo	
CHUONGTRINH1	Nội dung chương trình môn học có nội dung hợp lý, thời lượng học tập phù hợp,	
CHUONGTRINH2	Đề thi đối với môn học sát với chương trình học	O'Neill và Palmer (2004)
CHUONGTRINH3	Đề cương chi tiết và hồ sơ môn học rõ ràng, E-learning phù hợp	
CONGTRINH	Công trình thể thao	
CONGTRINH 1	Nhà thi đấu, sân vận động, hồ bơi, sân tennis đảm bảo tốt cho học và tập luyện	
CONGTRINH2	Các thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập (bóng, cầu, thảm võ ....) hoạt động hiệu quả	Sultan và Wong (2013)
CONGTRINH3	Nhà tắm, Nhà vệ sinh sạch sẽ thoáng mát đảm bảo số lượng và chất lượng phục vụ.	
CONGTRINH4	Nhà xe rộng rãi thoáng mát, dễ dàng di chuyển đến nơi học tập.	
TAILIEU	Tài liệu học tập	
TAILIEU1	Tài liệu chính thức các môn học được biên soạn rõ ràng, dễ hiểu	
TAILIEU2	Bài giảng, giáo trình được cung cấp với nội dung khoa học, chính xác.	Mahapatra và Khan (2007)
TAILIEU3	Giảng viên giới thiệu thêm nhiều tài liệu, video tham khảo cho mỗi môn học kịp thời	
TAILIEU4	Sinh viên tiếp cận tài liệu tham khảo do Giảng viên giới thiệu dễ dàng	

Ký hiệu	Các biến quan sát	Nguồn tham khảo
PHONGBAN	Phòng ban chức năng	
PHONGBAN1	Các thủ tục hành chính (cấp bằng điểm, phúc khảo, đóng học phí ...) được thực hiện nhanh gọn, đơn giản	
PHONGBAN2	Nhân viên các phòng ban, giáo vụ nhiệt tình, lịch sự, vui vẻ, chuyên nghiệp và tôn trọng sinh viên	Nguyen Thi Hoang Yen (2013)
PHONGBAN3	Các khiếu nại của sinh viên được Khoa và Nhà trường hướng dẫn tận tình và giải quyết thỏa đáng	
PHONGBAN4	Nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng lịch sự	
CAMNHAN	Giá trị cảm nhận	
CAMNHAN1	Kiến thức bạn nhận được sẽ hỗ trợ tốt cho việc rèn luyện sức khỏe, có kỹ năng tập luyện thể thao một cách khoa học sau khi học.	
CAMNHAN2	Bạn tự hào về các môn học giáo dục thể chất của trường vì bạn cảm thấy vui vẻ, thoải mái trong quá trình học tập tạo cơ hội phát triển, giao lưu và kết bạn.	Latif và cộng sự (2017)
CAMNHAN3	Bạn tự hào về cơ sở vật chất phục vụ tập luyện của trường.	
CAMNHAN4	Bạn cảm thấy rất yêu mến các giảng viên vì bạn cảm thấy mình luôn được tôn trọng, giảng viên khơi dậy kỹ năng để bạn rèn luyện đạo đức, tác phong học tập và rất nhiều kỹ năng mềm tích cực.	
HAILONG	Sự hài lòng	
HAILONG1	Bạn hài lòng với đội ngũ giảng viên GDTC của Trường Đại học Văn Hiến	
HAILONG2	Bạn hài lòng với chương trình đào tạo, tài liệu học tập GDTC của Trường Đại học Văn Hiến	
HAILONG3	Bạn hài lòng với cơ sở vật chất của trường	

Ký hiệu	Các biến quan sát	Nguồn tham khảo
HAILONG4	Bạn hài lòng với các phòng ban chức năng của trường	

Mô hình nghiên cứu của về sự hài lòng của sinh viên học giáo dục thể chất ở Trường đại học Văn Hiến được thiết lập như sau:

$$\text{Sự hài Lòng (Y)} = f(\text{X1, X2, X3, X4, X5, X6})$$

X1, X2, X3, X4, X5, X6 là các biến độc lập.  
Y là biến phụ thuộc.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nghiên cứu áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng để đảm bảo tính đại diện của mẫu. Đối tượng nghiên cứu bao gồm các sinh viên đang tham gia chương trình giáo dục thể chất (GDTC) tại các cơ sở đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến, với số lượng mẫu là 1.251 sinh viên. Những sinh viên này đã tham gia khảo sát thông qua phiếu phỏng vấn được triển khai trong hai đợt khảo sát của học kỳ I năm học 2024 - 2025 (Từ 09/2024 đến 11/2024), tại Trường Đại học Văn Hiến.

Quy trình thực hiện chọn mẫu gồm ba bước chính (1) phân tầng tổng thể theo các tiêu chí như giới tính (nam, nữ), năm học (năm nhất, năm hai, năm ba, năm tư), và nơi cư trú để đảm bảo sự phân bố đồng đều và tính đại diện của mẫu; (2) Chọn mẫu ngẫu nhiên từ từng nhóm đã phân tầng, đảm bảo mọi đối tượng trong tổng thể đều có cơ hội được chọn, giúp tránh sai lệch và nâng cao tính khách quan của dữ liệu; (3) Xác định kích thước mẫu theo công thức của Hair và cộng sự (2010):

$$n = 5 \times m (1)$$

Trong đó, n là kích thước mẫu, m là số biến quan sát. Với tổng số 27 biến quan sát, kích thước mẫu tối thiểu là 150. Do đó, với

số lượng 1.251 sinh viên tham gia khảo sát, mẫu nghiên cứu đã đảm bảo tính đại diện và độ tin cậy.

Bảng khảo sát được thiết kế hai phần: Phần 1: Khảo sát các yếu tố nhân khẩu học và nhân sinh quan của đối tượng nghiên cứu bao gồm các thông tin cơ bản như giới tính, năm học, ngành học, và nơi cư trú; Phần 2: Tập trung vào việc đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo Giáo dục thể chất tại Trường Đại học Văn Hiến. Phần này bao gồm 6 nhóm câu hỏi với tổng cộng 23 câu. Để đảm bảo tính khoa học và độ tin cậy, phiếu khảo sát đã được thiết kế dựa trên sự tham vấn và ý kiến đóng góp từ các chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực giáo dục thể chất, các nhà khoa học uy tín, lãnh đạo, quản lý, cũng như giảng viên có nhiều năm kinh nghiệm trong môi trường thể thao học đường. Trước khi khảo sát chính thức, phiếu khảo sát đã được thử nghiệm trên 50 sinh viên để kiểm tra độ tin cậy và tính giá trị.

#### 3.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

Thông kê mô tả được sử dụng để phân tích các dữ liệu cơ bản đặc điểm của mẫu nghiên cứu như: giới tính, năm học, ngành học, và nơi cư trú. Thang đo Likert 5 mức độ từ "Hoàn toàn không hài lòng" (1 điểm) đến "Hoàn toàn hài lòng" (5 điểm), được sử dụng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình phân tích nhân tố.

Các phần mềm phân tích như SPSS 25.0 và SmartPLS3 được sử dụng để kiểm định giá trị độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá (EFA) phản ánh chính xác cấu trúc lý thuyết của mô hình;

phân tích t-test độc lập đánh giá sự khác biệt giữa nam và nữ về phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ từ giảng viên, cơ sở vật chất và chương trình giảng dạy; và đánh giá mức độ tác động của những nhân tố này tới sự hài lòng của sinh viên với hoạt động GDTC của Trường Đại học Văn Hiến.

#### 4. Kết quả và Thảo luận

##### 4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Sau khi tiến hành khảo sát và thu thập được tổng cộng 1.251 phiếu hợp lệ. Cụ thể, về giới tính, tỷ lệ giữa nam và nữ trong mẫu khảo sát có sự chênh lệch đáng kể, với số lượng nữ sinh viên gấp đôi nam sinh viên, trong tổng số 1.251 sinh viên tham gia khảo sát, có 839 nữ (67,1%) và 412 nam (32,9%).

Về năm học, sinh viên năm thứ 2 chiếm tỷ lệ cao nhất, với 602 sinh viên (48,1%), tiếp theo là sinh viên năm thứ 3 với 580 sinh viên (46,4%). Sinh viên năm thứ 4 và trên

năm 4 chiếm tỷ lệ thấp hơn, lần lượt là 56 (4,5%) và 13 (1%). Riêng sinh viên năm nhất chưa học GDTC trong học kỳ.

Chuyên ngành học của sinh viên cũng được phân tích, với Khoa Kinh tế - Quản trị có số sinh viên tham gia khảo sát cao nhất, đạt 373 (29,8%). Các khoa khác theo thứ tự là Khoa Kế toán - Tài chính với 210 (16,8%), Khoa Xã hội và Truyền thông với 187 (14,9%), Khoa Ngoại ngữ với 143 (11,4%), Khoa Công nghệ thông tin với 121 (9,7%), Khoa Du lịch với 99 (7,9%), Khoa Đông phương học với 60 (4,8%), Khoa Kỹ thuật - Công nghệ với 34 (2,7%), Khoa Y-Dược với 18 (1,4%), và Khoa Nghệ thuật có số sinh viên thấp nhất với 6 (0,5%).

Về nơi cư trú, đa số sinh viên sống ở trọ, chiếm tỷ lệ 72,3% với 905 sinh viên. Phần còn lại, 346 sinh viên (27,7%), sinh sống tại Thành phố Hồ Chí Minh (Bảng 2).

**Bảng 2.** Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Tiêu chí		Số lượng	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	412	32,9
	Nữ	839	67,1
Năm học	Năm 1	0	0
	Năm 2	602	48,1
	Năm 3	580	46,4
	Năm 4	56	4,5
	Trên năm 4	13	1
Khoa	Khoa Kinh tế - Quản trị	373	29,8
	Khoa Kế toán - Tài chính	210	16,8
	Khoa Xã hội và Truyền thông	187	14,9
	Khoa Ngoại ngữ	143	11,4
	Khoa Công nghệ thông tin	121	9,7
	Khoa Du lịch	99	7,9
	Khoa Kỹ thuật - Công nghệ	34	2,7
	Khoa Y - Dược	18	1,4
	Khoa Nghệ thuật	6	0,5

	Khoa Đông Phương học	60	4,8
Nơi cư trú	Thuê trọ ở Tp. HCM	905	72,3
	Sinh sống ở Tp. HCM	346	27,7

#### 4.2. Kiểm định sự khác biệt nhân tố giới tính

Kiểm định Independent Sample T-Test để kiểm định sự khác nhau giữa giới tính nam và nữ của các đối tượng được khảo sát đối với sự hài lòng. Kết quả kiểm định Levene cho thấy không có sự khác biệt phương sai về sự hài lòng khi xét đến giới tính vì giá trị Sig. = 0,167 (tức 16,7%) lớn hơn 5%. Tuy nhiên, khi xét đến kết quả

kiểm định T-Test cho thấy có sự khác biệt phương sai về sự hài lòng khi xét đến giới tính vì giá trị Sig. = 0,008 (tức 0,8%), ( $p < 0,05$ ) giữa nam và nữ về phương pháp giảng dạy và sự hỗ trợ từ giảng viên, trong khi các yếu tố như công trình thể thao và chương trình giảng dạy không có sự khác biệt đáng kể giữa hai nhóm (Bảng 3).

**Bảng 3.** Kết quả kiểm định ANOVA nhân tố giới tính

Nhân tố	Giá trị Sig.		Kết luận
	Kiểm định Leneve	Kiểm định T-Test	
Giới tính Sự hài lòng	0,167	0,008	Có sự khác biệt

#### 4.3. Kiểm định hệ số tin cậy

Kết quả phân tích mô hình nghiên cứu cho thấy các chỉ số thống kê liên quan đến độ tin cậy và giá trị của các biến đều đạt mức cao, chứng tỏ tính hợp lệ và độ tin cậy của các thang đo. Cụ thể, hệ số Cronbach's Alpha của tất cả các thành phần đều vượt quá 0,9 (Bảng 4), cho thấy độ tin cậy nội bộ rất tốt phản ánh mức độ nhất quán nội tại cao giữa các biến quan sát trong cùng một thành phần (Hair và cộng sự, 2010). Điều này có nghĩa là các biến quan sát trong mỗi thành phần đều đo lường chính xác cùng một khái niệm, đảm bảo rằng kết quả thu được từ nghiên cứu là nhất quán và có thể tái lập trong các nghiên cứu khác.

Đối với độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability - CR), giá trị CR của tất cả các thành phần đều đạt trên 0,9, cao hơn mức khuyến nghị là 0,7 (Fornell và Larcker,

1981) (Bảng 4). Điều này cho thấy các thang đo phản ánh chính xác các khái niệm tiềm ẩn mà chúng đại diện, cũng cố tính nhất quán và độ ổn định của các biến quan sát. Độ tin cậy tổng hợp cao cho thấy các biến quan sát trong cùng một thang đo không chỉ có tính nhất quán mà còn có khả năng phản ánh tốt cấu trúc lý thuyết của các khái niệm tiềm ẩn.

Hơn nữa, giá trị phương sai trung bình (Average Variance Extracted - AVE) của các thang đo đều lớn hơn 0,8, cao hơn nhiều so với ngưỡng tiêu chuẩn 0,5 (Fornell và Larcker, 1981) (Bảng 4), cho thấy phần lớn phương sai trong các biến quan sát có thể được giải thích bởi các khái niệm tiềm ẩn. Kết quả này cũng chỉ ra các thang đo có tính giá trị hội tụ tốt, đảm bảo rằng các biến quan sát trong cùng một thành phần phản ánh

chính xác cùng một khái niệm lý thuyết.

**Bảng 4.** Kết quả độ tin cậy và giá trị của các biến

	Hệ số Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trung bình (AVE)
Chương trình đào tạo	0,966	0,978	0,937
Công trình thể thao	0,943	0,963	0,898
Giá trị cảm nhận	0,975	0,981	0,929
Tài liệu học tập	0,977	0,983	0,937
Nguồn lực giảng viên	0,965	0,977	0,935
Phòng ban chức năng	0,977	0,983	0,937
Sự hài lòng	0,982	0,987	0,949

Kết quả phân tích giá trị phân biệt giữa các biến trong mô hình nghiên cứu cho thấy khả năng phân biệt rõ ràng giữa các khái niệm khác nhau, điều này rất quan trọng trong việc khẳng định tính chính xác và độ tin cậy của các thang đo. Cụ thể, giá trị phân biệt của các biến đều có giá trị trên 0,9 vượt mức tối thiểu yêu

cầu, chứng tỏ rằng các biến trong mô hình nghiên cứu không chỉ có độ tin cậy và tính hợp lệ cao, mà còn có khả năng phân biệt rõ ràng giữa các khái niệm khác nhau. Đặc biệt, phòng ban chức năng có giá trị phân biệt 1,000 với học liệu học tập, cho thấy sự tương tác mạnh mẽ giữa hai khái niệm này (Bảng 5).

**Bảng 5.** Giá trị phân biệt

	Chương trình đào tạo	Công trình thể thao	Giá trị cảm nhận	Tài liệu học tập	Nguồn lực giảng viên	Phòng ban chức năng	Sự hài lòng
Chương trình đào tạo	0,968						
Công trình thể thao	0,805	0,947					
Giá trị cảm nhận	0,842	0,845	0,964				
Tài liệu học tập	0,808	0,851	0,886	0,968			
Nguồn lực giảng viên	0,865	0,744	0,800	0,742	0,967		
Phòng ban chức năng	0,808	0,851	0,886	1,000	0,742	0,968	
Sự hài lòng	0,840	0,825	0,927	0,876	0,800	0,876	0,974

Kết quả mức độ tương quan giữa các

biến quan sát cho thấy các biến quan sát thuộc các nhóm nhân tố đều có giá trị hệ số

tài cao hơn 0,7 (Hair và cộng sự, 2010) bao gồm Chương trình đào tạo (0,962 đến 0,971); Công trình thể thao (0,937 đến 0,953); Giá trị cảm nhận (0,842 đến 0,964); Tài liệu học tập (0,971 đến 0,978); Nguồn lực giảng viên (0,961 đến 0,971); Phòng ban chức năng (0,965 đến 0,971) (Bảng 6). Điều này cho thấy các thang đo trong mô hình nghiên cứu đều có khả năng đo lường

chính xác các khái niệm tiềm ẩn. Sự liên kết mạnh mẽ giữa các biến và khái niệm cũng cho thấy các yếu tố như chương trình đào tạo, công trình thể thao, giá trị cảm nhận, tài liệu học tập, nguồn lực giảng viên và sự hỗ trợ từ phòng ban chức năng đều đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm của sinh viên.

**Bảng 6.** Mức độ tương quan giữa các biến quan sát

	Chương trình đào tạo	Công trình thể thao	Giá trị cảm nhận	Học liệu học tập	Nguồn lực giảng viên	Phòng ban chức năng
CHUONGTRINH1	0,962					
CHUONGTRINH2	0,971					
CHUONGTRINH3	0,970					
CONGTRINH1		0,951				
CONGTRINH2		0,937				
CONGTRINH3		0,953				
CAMNHAN1			0,965			
CAMNHAN2			0,970			
CAMNHAN3			0,956			
CAMNHAN4			0,965			
TAILIEU1				0,972		
TAILIEU2				0,978		
TAILIEU3				0,975		
TAILIEU4				0,971		
GIANGVIEN1					0,961	
GIANGVIEN2					0,968	
GIANGVIEN3					0,971	
PHONGBAN1						0,967
PHONGBAN2						0,971
PHONGBAN3						0,967

PHONGBAN4

0,965

Kết quả phân tích mức độ tương quan giữa các nhân tố tới sự hài lòng của sinh viên cho thấy mối quan hệ giữa sự hài lòng và chương trình đào tạo có giá trị gốc đạt 0,840. Giá trị này được củng cố bởi kiểm định thống kê t cao (58,213) và giá trị p rất nhỏ (0,000), chứng minh chương trình đào tạo là một yếu tố then chốt trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên ngành giáo dục thể chất tại Trường Đại học Văn Hiến (Bảng 7).

Tương tự, yếu tố công trình thể thao cũng đạt giá trị gốc đạt 0,825, với kiểm định thống kê t là 56,413, cho thấy cơ sở vật chất này đóng vai trò thiết yếu trong việc tạo điều kiện cho sự hài lòng của người học.

Đặc biệt, giá trị cảm nhận của sinh viên có mối liên hệ mạnh mẽ nhất với sự hài lòng, với giá trị gốc lên tới 0,927 và kiểm định thống kê t rất cao (101,561). Điều này cho thấy rằng giá trị mà sinh viên cảm nhận

từ chương trình học có tác động lớn đến sự hài lòng tổng thể của họ (Bảng 7).

Các yếu tố khác như tài liệu học tập (giá trị gốc 0,876) và nguồn lực giảng viên (0,800) cũng cho thấy ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, với kiểm định thống kê t tương ứng là 71,298 và 52,015. Điều này khẳng định rằng chất lượng học liệu và sự hỗ trợ từ giảng viên là rất quan trọng trong việc cải thiện trải nghiệm học tập trong lĩnh vực giáo dục thể chất tại Trường Đại học Văn Hiến (Bảng 7).

Cuối cùng, giá trị gốc của phòng ban chức năng đạt 0,876, cho thấy sự hỗ trợ từ các phòng ban có tác động đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên. Tất cả các mối quan hệ này đều đạt ý nghĩa thống kê cao (giá trị p = 0,000), nhấn mạnh rằng các yếu tố này không chỉ có liên quan mà còn có ảnh hưởng rõ rệt đến sự hài lòng của sinh viên (Bảng 7).

**Bảng 7.** Mức độ tương quan ảnh hưởng đến sự hài lòng

	Giá trị gốc	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Kiểm định t ( O/STDEV )	Giá trị p
Sự hài lòng -> Chương trình đào tạo	0,840	0,841	0,014	58,213	0,000
Sự hài lòng -> Công trình thể thao	0,825	0,825	0,015	56,413	0,000
Sự hài lòng -> Giá trị cảm nhận	0,927	0,927	0,009	101,561	0,000
Sự hài lòng -> Học liệu học tập	0,876	0,875	0,012	71,298	0,000
Sự hài lòng -> Nguồn lực giảng viên	0,800	0,800	0,015	52,015	0,000
Sự hài lòng -> Phòng	0,876	0,875	0,012	71,298	0,000

---

 ban chức năng
 

---

## 5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu chỉ ra tất cả sáu yếu tố ảnh hưởng bao gồm chương trình đào tạo, tài liệu học tập, công trình thể thao, nguồn lực giảng viên, chất lượng dịch vụ hỗ trợ từ các phòng ban chức năng và giá trị cảm nhận đều có tác động mạnh mẽ và đồng đều tới sự hài lòng của sinh viên học giáo dục thể chất tại Trường Đại học Văn Hiến. Điều này cho thấy rằng chương trình giáo dục thể chất tại trường không chỉ được sinh viên quan tâm mà còn có ảnh hưởng tích cực đến trải nghiệm học tập của họ.

Nghiên cứu này không chỉ cung cấp cái nhìn tổng quan về sự hài lòng của sinh viên mà còn góp phần làm rõ các yếu tố quyết định đến sự hài lòng trong hoạt động giáo dục thể chất. Những phát hiện này có ý nghĩa quan trọng trong việc giúp các nhà quản lý và giảng viên hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong đợi của sinh viên. Từ đó, Trường Đại học Văn Hiến có thể đưa ra các biện pháp cải thiện chất lượng giảng dạy, tối ưu hóa cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng phục vụ, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập của sinh viên. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng có thể được áp dụng vào các bối cảnh giáo dục khác, mở rộng cơ hội nghiên cứu về sự hài lòng của người học trong các ngành học khác.

### Đạo đức công bố

Tác giả đảm bảo chuẩn mực chung về đạo đức nghiên cứu và công bố khoa học.

### Tài liệu tham khảo

Carrillat, F. A., Jaramillo, F., and Mulki, J. P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents.

*International Journal of Service Industry Management*, 18(5): 472-490. <https://doi.org/10.1108/09564230710826250>

Cronin, J. J., and Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7<sup>th</sup> Ed). NewYork, Pearson.

Harvey, L., and Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1): 9-34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>

Latif, K. F., Latif, I., Sahibzada, U. F., and Ullah, M. (2017). In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7-8): 768-791. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1338133>

Mahapatra, S. S., and Khan, M. S. (2007). Assessment of quality in technical education: an exploratory study. *Journal of Services Research*, 7(1): 81-101.

Nguyen Thi Hoang Yen (2013). Measuring Service Quality in The Context of

- Higher Education in Vietnam. *Journal of Economics and Development*, 15(3): 77 - 90. <https://doi.org/10.33301/2013.15.03.05>
- O'Neill, M. A., and Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1): 39-52. <https://doi.org/10.1108/09684880410517423>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64: 12-40.
- Phạm Xích Nam và Vũ Công Trường (2024). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên học giáo dục thể chất tại Trường Đại học Tôn Đức Thắng. *Tạp chí Khoa học Thể dục Thể thao*, 2: 68-71.
- Sultan, P. and Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: a qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1): 70-95. <https://doi.org/10.1108/09684881311293070>