

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại đảo Nam Du, huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang

LÊ TRUNG KIÊN*
DỰ PHẠM HỮU KHUYẾN**

Tóm tắt

Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch góp phần thu hút nhiều du khách đến tham quan là mong muốn của các địa phương nói chung và của đảo Nam Du, huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang nói riêng. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 200 khách du lịch nội địa đã từng đến tham quan du lịch tại Nam Du bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp. Kết quả ước lượng hồi quy cho thấy, có 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đến tham quan tại đảo Nam Du theo thứ tự giảm dần, gồm: Quản lý giá cả các loại dịch vụ; Quản lý hướng dẫn và phục vụ; Quản lý cơ sở hạ tầng và lưu trú; Quản lý an ninh trật tự và an toàn; Quản lý dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí.

Từ khóa: quản lý dịch vụ du lịch, sự hài lòng, du khách, đảo Nam Du, tỉnh Kiên Giang

Summary

Improvement of tourism services quality contributing to the attraction of many tourists is the desire of the locality in general and Nam Du island, Kien Hai district, Kien Giang province in particular. Research data was collected from 200 domestic tourists who visited Nam Du island by face-to-face interviews. The analysis results also show that the regression model is consistent with the data set. Regression estimation reveals five determinants of tourists' satisfaction with Nam Du island, sorted in descending order of influence, which are Management of prices of services, Management of guidance and services; Infrastructure and accommodation management; Security, order and safety management; Management of catering, shopping and entertainment services.

Keywords: management of tourism services, satisfaction, visitors, Nam Du island, Kien Giang province

GIỚI THIỆU

Hoạt động du lịch Việt Nam sau đại dịch Covid-19 đã có nhiều khởi sắc và đạt được những tiến bộ vững chắc. Thực hiện tốt chính sách quản lý dịch vụ du lịch tác động làm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, qua đó góp phần nâng cao sự hài lòng của du khách. Nam Du là một quần đảo, có 21 đảo lớn nhỏ thuộc xã An Sơn và xã Nam Du của huyện Kiên Hải thuộc tỉnh Kiên Giang. Những năm gần đây, Nam Du cũng là điểm đến thu hút ngày càng nhiều lượt khách đến tham quan, khám phá, trải nghiệm so với những năm trước đây. Tuy nhiên, việc

phát triển du lịch của Huyện còn mang tính tự phát; công tác đầu tư hạ tầng du lịch và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch còn thiếu; công tác quản lý nhà nước về du lịch còn hạn chế; vệ sinh môi trường chưa đảm bảo, ô nhiễm môi trường ở các điểm du lịch chưa được khắc phục triệt để..., làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách. Vì thế, cần thiết phải có những điều chỉnh chính sách quản lý dịch vụ du lịch, qua đó nâng cao sự hài lòng của du khách đến tham quan du lịch tại Nam Du.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

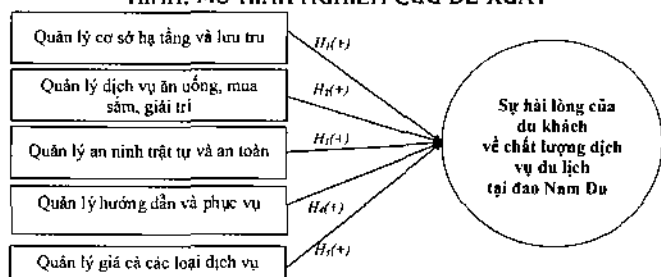
Sự hài lòng là sự so sánh của những kỳ vọng với những trải nghiệm (Parasuraman và cộng sự, 1994). Sự hài lòng của khách hàng là trạng thái tâm lý mà khách hàng cảm nhận về một công ty (tổ chức) khi

* TS., Trường Cao đẳng Kiên Giang

** ThS., Tỉnh đoàn Kiên Giang

Ngày nhận bài: 22/7/2022; Ngày phản biện: 10/8/2022; Ngày duyệt đăng: 15/8/2022

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả nghiên cứu

những kỳ vọng của họ được thỏa mãn hoặc là thỏa mãn vượt qua sự mong đợi thông qua tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ (Jain, 2004). Parasuraman và cộng sự (1985, 1988) đã đưa ra mô hình nghiên cứu nhằm phân tích ảnh hưởng của các thành phần chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng.

Có nhiều nghiên cứu tại Việt Nam chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách ở mỗi địa phương theo các hình thức du lịch khác nhau. Nguyễn Tài Phúc (2010) nghiên cứu sự hài lòng của du khách đối với hoạt động du lịch sinh thái ở Phong Nha - Kẻ Bàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 8 yếu tố, gồm: Đón tiếp và hướng dẫn; Giá cả các dịch vụ; Dịch vụ thuyền du lịch; Cảnh quan thiên nhiên hang động; Chất lượng dịch vụ ăn nghỉ; Đường đi lại trong hang động; Vệ sinh môi trường; An ninh trật tự và hàng lưu niệm đều tác động cùng chiều đến sự hài lòng của du khách. Nghiên cứu của Lưu Thanh Đức Hải và Nguyễn Hồng Giang (2011) cho thấy, các yếu tố: Sự tiện nghi của cơ sở lưu trú; Phương tiện vận chuyển tốt; Thái độ hướng dẫn viên; Ngoại hình của hướng dẫn viên và Hạ tầng cơ sở phục vụ du lịch đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách.

Trên cơ sở phỏng vấn 160 du khách, bằng ước lượng hồi quy bội, tác giả Nguyễn Trọng Nhân (2013) cũng chứng minh được các yếu tố: Phương tiện vận chuyển tham quan; Dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí; An ninh trật tự và an toàn là những yếu tố có tác động mạnh đến Sự hài lòng của du khách nội địa đối với du lịch miệt vườn vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Còn Huỳnh Thị Thanh Hồng (2017) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái huyện Phong Điền, TP. Cần Thơ đã chỉ ra 3 yếu tố ảnh hưởng gồm: Sự đáp ứng; Phương tiện hữu hình và Sự tin cậy.

Theo Phạm Thị Diệp Hạnh (2018), các yếu tố gồm: Hình ảnh điểm đến và môi trường tự nhiên; Hạ tầng và nhân viên phục vụ; Tình trạng an ninh ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của du khách đến tham quan du lịch tại Phú Quốc.

Hoàng Mạnh Dũng và Nguyễn Minh Triết (2020) đã nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ du lịch ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa tại Bãi Sau - TP. Vũng Tàu. Kết quả ước lượng hồi quy cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách bao gồm: Sự đáp ứng; Giá cả và

thanh toán; Điều kiện tự nhiên; Sự tin cậy; Cơ sở vật chất và Sự đảm bảo. Trong đó, yếu tố Sự đáp ứng được cho là ảnh hưởng mạnh nhất đến Sự hài lòng của du khách đến tham quan du lịch tại Bãi Sau - TP. Vũng Tàu.

Trên cơ sở lý thuyết liên quan và dựa vào kết quả của các nghiên cứu đề cập nêu trên, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố quản lý chất lượng dịch vụ du lịch ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách tại đảo Nam Du, huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang như Hình.

DỮ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua các báo cáo của UBND huyện Kiên Hải, Sở Du lịch tỉnh Kiên Giang, UBND tỉnh Kiên Giang trong giai đoạn 2019-2021 về các vấn đề quản lý dịch vụ du lịch tại đảo Nam Du, các chính sách phát triển du lịch tại nơi đây.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát du khách sử dụng các dịch vụ du lịch tại đảo Nam Du bằng câu hỏi chuẩn bị sẵn. Những người được hỏi là những người đã đến tham quan du lịch tại đảo Nam Du từ 1-2 ngày. Trên cơ sở bảng câu hỏi chuẩn bị sẵn, tác giả tập huấn cho 3 cộng tác viên là cán bộ Văn phòng - Thống kê của các xã: Hòn Tre, Nam Du, An Sơn, những người này có kinh nghiệm trong việc khảo sát, thu thập số liệu. Vào các buổi chiều các ngày thứ 7 và chủ nhật của tháng 10/2021, các cộng tác viên chọn ngẫu nhiên những khách đang đi trên tàu từ Nam Du về Rach Giá để phỏng vấn. Các đáp viên sẽ hỏi trực tiếp du khách và điền thông tin vào phiếu khảo sát chuẩn bị sẵn. Kết quả thu về được 200 phiếu khảo sát hợp lệ. Dữ liệu được đưa vào phần mềm SPSS để xử lý.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Độ tin cậy của các thang đo được đánh giá thông qua kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Kết quả phân tích số liệu cho thấy, các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 và tương quan biến tổng của các biến quan sát đều > 0,3, chứng tỏ các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy (Bảng 1).

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) của 24 biến quan sát của các yếu

tổ độc lập trong mô hình nghiên cứu được cho thấy, hệ KMO = 0,854 > 0,6 và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Kết quả tổng kết giải thích phương sai chứng tỏ, các nhân tố được rút ra giải thích được 66,419% sự biến thiên của dữ liệu. Đồng thời, kết quả cũng chỉ ra, có 5 nhân tố được rút ra với các giá trị hệ số nhân tố tải của 24 biến quan sát đều > 0,5, chứng tỏ không có biến quan sát nào bị loại bỏ ở bước phân tích EFA.

Phân tích hồi quy để xem xét mức độ ảnh hưởng của các yếu tố quản lý chất lượng dịch vụ du lịch tác động đến Sự hài lòng của du khách tại đảo Nam Du, huyện Kiên Hải. Kết quả phân tích (Bảng 3) cho thấy, R² điều chỉnh = 0,611, nghĩa là các biến độc lập trong mô hình giải thích được 61,1% đối với biến phụ thuộc Sự hài lòng; ngoài ra, 38,9% mức độ biến thiên của Sự hài lòng được giải thích bởi các yếu tố khác.

Kết quả phân tích phương sai của mô hình nghiên cứu (Bảng 4) cho thấy, giá trị F = 63,620 có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Điều này khẳng định, dữ liệu thích hợp với mô hình hồi quy tuyến tính.

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 5) chỉ ra, các yếu tố, gồm: Quản lý cơ sở hạ tầng và lưu trú (HTLT: beta = 0,168); Quản lý dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí (DAMG: beta = 0,130); Quản lý an ninh trật tự và an toàn (TTAT: beta = 0,161); Quản lý hướng dẫn và phục vụ (HDPV: beta = 0,213); Quản lý giá cả các loại dịch vụ (GCDV: beta = 0,453) ảnh hưởng mạnh nhất đến Sự hài lòng của du khách. Kết quả cũng cho thấy, hệ số VIF < 10 và hệ số Tolerance < 2 ở các biến quan sát trong mô hình. Điều này khẳng định, chưa phát hiện hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình nghiên cứu.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của du khách đến tham quan tại đảo Nam Du, gồm: Quản lý giá cả các loại dịch vụ; Quản lý hướng dẫn và phục vụ; Quản lý cơ sở hạ tầng và lưu trú; Quản lý an ninh trật tự và an toàn; Quản lý dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí. Trong đó, yếu tố Quản lý giá cả các loại dịch vụ có

BẢNG 1: KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO

STT	Thang đo	Ký hiệu	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Quản lý cơ sở hạ tầng và lưu trú	HTLT	0,857
2	Quản lý dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí	DAMG	0,887
3	Quản lý an ninh trật tự và an toàn	TTAT	0,813
4	Quản lý hướng dẫn và phục vụ	HDPV	0,837
5	Quản lý giá cả các loại dịch vụ	GCDV	0,872
6	Sự hài lòng của khách du lịch		0,848

BẢNG 2: MA TRẬN XOAY NHÂN TỐ CÁC BIẾN ĐỘC LẬP

	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
HTLT1			0,776		
HTLT2			0,808		
HTLT3			0,751		
HTLT4			0,793		
HTLT5			0,787		
DAMG1	0,848				
DAMG2	0,717				
DAMG3	0,832				
DAMG4	0,735				
DAMG5	0,746				
DAMG6	0,766				
TTAT1					0,741
TTAT2					0,780
TTAT3					0,784
TTAT4					0,807
HDPV1				0,716	
HDPV2				0,799	
HDPV3				0,779	
HDPV4				0,830	
GCDV1		0,786			
GCDV2		0,740			
GCDV3		0,711			
GCDV4		0,783			
GCDV5		0,737			

BẢNG 3: KẾT QUẢ HỒI QUY SỬ DỤNG PHƯƠNG PHÁP ENTER CỦA MÔ HÌNH

Mô hình	R	R ²	R ² điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước tính	Durbin-Watson
1	0,788*	0,621	0,611	0,40772	2,357

BẢNG 4: PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI ANOVA TRONG PHÂN TÍCH HỒI QUY

Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Trung bình	F	Mức ý nghĩa
Regression	52,879	5	10,576	63,620	0,000 ^b
Residual	32,250	194	0,166		
Total	85,129	199			

BẢNG 5: KẾT QUẢ HỒI QUY

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
Hằng số	-0,681	0,307		-2,218	0,028		
HTLT	0,188	0,052	0,168	3,642	0,000	0,914	1,094
DAMG	0,110	0,042	0,130	2,601	0,010	0,781	1,281
TTAT	0,185	0,055	0,161	3,395	0,001	0,867	1,154
HDPV	0,260	0,062	0,213	4,220	0,000	0,767	1,304
GCDV	0,464	0,057	0,453	8,203	0,000	0,641	1,560

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm tác giả

ảnh hưởng mạnh nhất. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu trên, để thu hút thêm nhiều du khách đến với Nam Du, trong thời gian tới, cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, Tỉnh cần sớm có quy hoạch các khu vực kêu gọi đầu tư cơ sở lưu trú chất lượng cao, đồng thời thực hiện tốt việc quản lý niêm yết giá cả các loại hình dịch vụ du lịch trên đảo. Tăng cường công tác kiểm tra chất lượng hàng hóa và an toàn vệ sinh thực phẩm. Kiên quyết xử lý tình trạng bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, làm ảnh hưởng đến hình ảnh điểm đến du lịch.

Thứ hai, chính quyền địa phương cần thực hiện tốt công tác tuyên truyền cho các chủ cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, các hướng dẫn viên và nhân viên du lịch về các chính sách pháp luật của Nhà nước liên quan đến hoạt động du lịch. Tổ chức các lớp đào tạo chuyên về cung ứng các dịch vụ du lịch, triển khai các mô hình dịch vụ du lịch cho người dân địa phương, như: homestay, du lịch sinh thái nhằm góp phần tăng thu thập.

Thứ ba, tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng, cải tạo các bãi biển, đường giao thông xung quanh đảo. Kêu gọi các tổ chức, doanh nghiệp đầu tư cơ sở hạ tầng, cơ sở lưu trú, các dịch vụ vui chơi, giải trí, mua sắm nhằm

đa dạng hóa các loại hình dịch vụ du lịch trên đảo. Có các chính sách hỗ trợ để các doanh nghiệp đến đầu tư cơ sở hạ tầng tại các điểm du lịch.

Thứ tư, xây dựng Quy chế phối hợp giữa công an và các ngành liên quan. Thực hiện tốt việc trao đổi thông tin về tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn. Thực hiện tốt công tác phối hợp kiểm tra, xử lý vi phạm. Tổ chức các lớp tập huấn về kiến thức an ninh, an toàn, phòng cháy, chữa cháy cho các chủ cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú.

Thứ năm, chính quyền địa phương cần tổ chức các khóa đào tạo thiết kế các sản phẩm quà lưu niệm mang đậm dấu ấn địa phương. Các tổ chức đoàn thể của Huyện nói chung và của xã Nam Du nói riêng cần có những chính sách hỗ trợ, xây dựng các mô hình, tổ chức các hoạt động cho người dân địa phương, nhằm tạo ra các sản phẩm đặc thù du lịch. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2008). *Nghiên cứu khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
2. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, tập 1 và tập 2*, Nxb Hồng Đức
3. Huỳnh Thị Thanh Hồng (2017). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái huyện Phong Điền, TP. Cần Thơ*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Tây Đô
4. Hoàng Mạnh Dũng và Nguyễn Minh Triết (2020). Các yếu tố chất lượng dịch vụ du lịch ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa tại Bãi Sau - TP. Vũng Tàu, *Tạp chí Công Thương*, số tháng 2/2020
5. Lưu Thanh Đức Hải (2014). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch ở Tiền Giang, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 33, 29-37
6. Lưu Thanh Đức Hải và Nguyễn Hồng Giang (2011). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch ở Kiên Giang, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 19b, 85-96
7. Phạm Thị Diệp Hạnh (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đến đảo Phú Quốc, *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế Trường Đại học Ngoại Thương*, 98, 91-100
8. Nguyễn Trọng Nhân (2013). Đánh giá mức độ hài lòng của du khách nội địa đối với du lịch miệt vườn vùng Đồng bằng sông Cửu Long, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học sư phạm TP. Hồ Chí Minh*, 52, 44-54
9. Nguyễn Tài Phúc (2010). Khảo sát sự hài lòng của du khách đối với hoạt động du lịch sinh thái ở Phong Nha - Kẻ Bàng, *Tạp chí Khoa học Đại học Huế*, 60, 211-219
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research, *Journal of Marketing*, 58(2), 6-17
11. Parasuraman, Zeithaml, V. A., and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50
12. Parasuraman, Zeithaml, V. A., and Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
13. Zeithaml, V. A., and M. J. Bitner (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill