

ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH CỘNG ĐỒNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH NỘI ĐỊA: NGHIÊN CỨU TẠI XÃ NGÂN THỦY, HUYỆN LỆ THỦY, TỈNH QUẢNG BÌNH

Nguyễn Thị Mai* và Lê Thị Ngọc Ánh
Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế
(*Email: ntmai@hce.edu.vn)

Ngày nhận: 05/3/2024

Ngày phản biện: 10/3/2024

Ngày duyệt đăng: 24/6/2024

TÓM TẮT

Quyết định du lịch và quay trở lại của du khách bị ảnh hưởng lớn bởi sự hài lòng của họ. Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ du lịch cộng đồng đến sự hài lòng của du khách thông qua khảo sát 177 khách du lịch nội địa tại xã Ngân Thủy, huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình. Nghiên cứu sử dụng thang đo SERVPERF, kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích hồi quy tuyến tính. Kết quả nghiên cứu cho thấy, năm yếu tố ảnh hưởng có ý nghĩa đến sự hài lòng của khách nội địa, với mức độ giảm dần, bao gồm: sự đồng cảm, phương tiện hữu hình, sự tin cậy, năng lực phục vụ, sự đáp ứng. Các nhân tố này giải thích được 85% sự thay đổi của biến phụ thuộc. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số hàm ý chính sách được đề xuất nhằm giúp nhà quản lý nâng cao sự hài lòng của khách du lịch nội địa trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, du lịch cộng đồng, du khách nội địa, sự hài lòng, xã Ngân Thủy

Trích dẫn: Nguyễn Thị Mai và Lê Thị Ngọc Ánh, 2024. Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ du lịch cộng đồng đến sự hài lòng của du khách nội địa: Nghiên cứu tại xã Ngân Thủy, huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 20: 30-42.

*ThS. Nguyễn Thị Mai - GV. Khoa Kinh tế và Phát triển, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế

1. GIỚI THIỆU

Vai trò quan trọng của ngành “công nghiệp không khói” - du lịch ngày càng được khẳng định trong nền kinh tế toàn cầu nói chung và Việt Nam nói riêng (Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà, 2021). Điều này thể hiện qua vai trò tạo công ăn việc làm cho xã hội, tăng doanh thu và đóng góp lớn vào quá trình khôi phục, bảo tồn và phát triển di sản, di tích tại các địa phương (Bùi Nhất Vương và Nguyễn Thị Thanh Huyền, 2021). Đối với vùng nông thôn, vùng sâu vùng xa, hình thức du lịch cộng đồng là một phương thức khả thi để phát triển (Zielinski et al., 2020), bởi vì xúc tiến du lịch cộng đồng có tiềm năng đóng góp về nhiều mặt khác nhau (Phan Nam Giang, 2019).

Tuy nhiên, một thực tế đã chứng minh rằng khách hàng ngày càng khó tính. Khách du lịch sẽ cảm thấy không hài lòng nếu các nhà quản lý không chú trọng vào chất lượng dịch vụ, và dần dần từ bỏ điểm đến đó (Bùi Nhất Vương và Nguyễn Thị Thanh Huyền, 2021). Nhiều địa điểm du lịch đã không còn tồn tại do những điều kiện không thuận lợi vì không phải địa phương nào cũng phát triển du lịch (Zielinski et al., 2020). Do đó, để phát triển ngành du lịch, điều quan trọng cần tập trung là nâng cao sự hài lòng của du khách đối với điểm du lịch (Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà, 2021).

Là một xã miền núi rẻo cao của huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình, Ngân Thủy là vùng đất còn khá hoang sơ, bản nằm ở giữa thung lũng khá rộng lớn, được bao bọc bởi các dãy núi đá vôi hùng vĩ với nhiều hang động lớn nhỏ và những dòng suối cùng nét văn hoá bản địa đặc sắc của

đồng bào Bru Vân Kiều. Đó chính là những ưu thế để Ngân Thủy phát triển du lịch, đặc biệt là du lịch cộng đồng với các sản phẩm trải nghiệm hấp dẫn như khám phá hang động, tắm suối, ngủ lều giữa rừng, cắm trại trên thảo nguyên với những món ăn dân giã của bà con dân tộc. Đây cũng chính là sản phẩm du lịch đầu tiên tại phía Nam mà tỉnh Quảng Bình đang khai thác. Bên cạnh sự quan tâm và đầu tư từ chính quyền, xã Ngân Thủy có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch cộng đồng, tuy nhiên, thực trạng lượng khách du lịch còn hạn chế, đặc biệt là sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ ở đây chưa cao. Thực tế cho thấy, lượng du khách đến với Lệ Thủy giai đoạn 2021 - 2023 đạt 422.000 lượt (chỉ đạt 44% kế hoạch), trong đó khách nội địa chiếm khoảng 80%. Vì thế nghiên cứu cần thiết được thực hiện nhằm mục tiêu đánh giá sự ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ du lịch cộng đồng đến sự hài lòng của khách nội địa tại xã Ngân Thủy, huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình, trên cơ sở đó đề xuất các hàm ý chính sách giúp chính quyền địa phương đưa ra các quyết định phát triển du lịch cộng đồng tốt hơn.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Du lịch cộng đồng

Với mục đích phát triển bền vững thay du lịch đại chúng, du lịch với sự tham gia của cộng đồng được hình thành từ những năm 1970 (Phuong et al., 2020). Tuy nhiên, tên gọi không nhất quán (một số gọi là du lịch cộng đồng, một số gọi là du lịch dựa vào cộng đồng) và chưa có định nghĩa chung. Theo Trần Thị Mai (2005), du

lịch cộng đồng là hoạt động tương hỗ giữa các đối tác liên quan, nhằm mang lại lợi ích kinh tế cho cộng đồng dân cư địa phương, bảo vệ môi trường và mang đến cho du khách trải nghiệm mới, góp phần thực hiện mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của địa phương. Phuong et al. (2020) cho rằng, du lịch cộng đồng là loại hình du lịch trong đó phần lớn người dân địa phương đứng đầu trong việc phát triển và quản lý.

Như vậy, có thể hiểu, du lịch cộng đồng là một mô hình phát triển du lịch, trong đó cộng đồng dân cư địa phương là chủ thể cung cấp các sản phẩm dịch vụ cho du khách, được chia sẻ các nguồn lợi kinh tế do phát triển du lịch tạo ra.

2.2. Chất lượng dịch vụ du lịch

Theo Oliver (1993), chất lượng dịch vụ là quyết định của khách hàng dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ, được đo lường dựa trên những yêu cầu của khách hàng. Trong khi đó, Zeithaml and Bitner (2000) cho rằng chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính vượt trội cũng như sự tuyệt vời nói chung của một chủ thể.

Đối với lĩnh vực du lịch, theo Nguyễn Văn Thuy (2020), chất lượng dịch vụ du lịch là mức phù hợp của dịch vụ của các nhà cung ứng du lịch thoả mãn các yêu cầu của khách du lịch thuộc thị trường mục tiêu. Đó là những mong đợi của khách du lịch khi đến tham quan tại điểm đến, bao gồm như sự an toàn, vệ sinh, khả năng tiếp cận,... (WTO, 1992). Hay nói cách khác, đó là chất lượng dịch vụ vượt trội, giá trị chất lượng, chất lượng tiện nghi theo từng cấp độ và đây

cũng chính là tiêu chí đáp ứng mong muốn của khách du lịch.

Để đo lường chất lượng dịch vụ, Parasuraman et al. (1998) đề xuất mô hình SERVQUAL với 5 khía cạnh là mức độ tin cậy, phương tiện hữu hình, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm. Mặc dù, mô hình này được xem như là một công cụ hữu ích trong các nghiên cứu khác nhau đối với các ngành dịch vụ, nhiều tác giả có những sự phản biện khác nhau, và có cả sự phản đối (Nguyễn Văn Thuy, 2020).

Với quan điểm, mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện chất lượng dịch vụ là yếu tố phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ, mô hình SERVPERF được đề xuất bởi Cronin and Taylor (1992). Mô hình này đơn giản hơn so với SERVQUAL bởi chỉ cần xác định mức độ cảm nhận của khách hàng khi sử dụng dịch vụ (Cronin and Taylor, 1992; Jain and Gupta, 2004; Phạm Thị Diệp Hạnh và Phan Hồng Nhung, 2017; Phan Nam Giang, 2019). Jain and Gupta (2004) khuyến cáo ưu tiên sử dụng mô hình SERVPERF trong việc so sánh chất lượng dịch vụ các ngành công nghiệp dịch vụ. Các thành phần của mô hình SERVPERF cũng tương tự như mô hình SERVQUAL, cụ thể:

Sự tin cậy (Reliability) phản ánh khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng hạn ngay từ lần đầu tiên. Trong dịch vụ du lịch cộng đồng, yếu tố này thể hiện qua thông tin về gói sản phẩm dịch vụ, những cam kết được thực hiện chính xác. Ngoài ra, vấn đề an ninh, an toàn xã

hội cũng cần quan tâm đối với loại hình du lịch cộng đồng.

Sự đáp ứng (Responsiveness) thể hiện sự sẵn lòng của nhân viên phục vụ nhằm cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng. Trong nghiên cứu này, đó chính là việc cung cấp cho du khách trải nghiệm đúng như kỳ vọng của họ ban đầu với sự nhanh chóng và kịp thời.

Năng lực phục vụ (Assurance) phản ánh trình độ chuyên môn cũng như cách thức phục vụ lịch sự, niềm nở của đội ngũ nhân lực tại xã Ngân Thủy với du khách.

Sự đồng cảm (Empathy) thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng. Trong nghiên cứu này, sự đồng cảm phản ánh qua quá trình phục vụ và thấu hiểu tâm lý khách nội địa của đội ngũ nhân viên và cả cộng đồng người dân ở xã Ngân Thủy với tinh thần hiếu khách.

Phương tiện hữu hình (Tangibles) phản ánh các vấn đề về cơ sở vật chất, cảnh quan, trang thiết bị, hệ thống phương tiện đi lại,... để thực hiện dịch vụ du lịch. Đối với du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, yếu tố này bao gồm hệ thống lưu trú, cảnh quan thiên nhiên, hệ thống thạc nhũ, lễ hội mừng cơm,...

2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ du lịch và sự hài lòng của du khách

Sự hài lòng của du khách là kết quả của sự so sánh giữa trải nghiệm của du khách tại các điểm du lịch đã đến và những kỳ vọng của họ về các điểm đến (Nguyễn Văn Thụy, 2020). Theo Phạm Thị Diệp Hạnh và Phan Hồng Nhung (2017), sự hài lòng của khách du lịch là

một sự phản hồi tích cực về mặt tình cảm hay toàn bộ cảm nhận của khách du lịch đối với một đến trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ cảm nhận sau chuyến đi với những kỳ vọng trước đó.

Đã có nhiều nghiên cứu tập trung vào chủ đề về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Nhìn chung, các nghiên cứu thống nhất rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng là hai khái niệm riêng biệt nhưng có mối quan hệ mật thiết với nhau (Cronin and Taylor, 1992; Bùi Nhất Vương và Nguyễn Thị Thanh Huyền, 2021).

Nghiên cứu tại đảo Phú Quốc, Phạm Thị Diệp Hạnh và Phan Hồng Nhung (2017) xác định hình ảnh điểm đến và môi trường tự nhiên, hạ tầng và nhân viên phục vụ, tình trạng an ninh ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách. Nghiên cứu tại Cần Thơ, Bùi Văn Sáu và ctv. (2019) xác định phong cảnh nơi đến, chất lượng quản lý khu du lịch, sự đồng cảm, sự tin cậy và năng lực phục vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách. Nghiên cứu tại các tỉnh Đồng bằng sông Cửu Long, Nguyễn Thị Cẩm Phú (2016) khẳng định sự ảnh hưởng của sự tin cậy và đáp ứng, cơ sở vật chất, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình đến sự hài lòng của du khách. Sử dụng 5 yếu tố của mô hình SERVPERF, bổ sung yếu tố “Đặc thù địa phương” vào mô hình, Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà (2021) kết luận là tất cả các yếu tố đó đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi du lịch tại Hà Giang. Tập trung vào du lịch cộng đồng tại Điện Biên, Phan Nam Giang (2019) xác định ảnh hưởng mạnh mẽ của chất lượng dịch

vụ đến sự hài lòng của du khách. Nghiên cứu ngành du lịch tại Thổ Nhĩ Kỳ, Akbala (2006) chỉ rõ ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng, trong đó, phương tiện hữu hình có ảnh hưởng lớn nhất. Nghiên cứu của Hillary (2020) cho thấy ảnh hưởng của sức hấp dẫn, cơ sở vật chất, dịch vụ, khả năng tiếp cận và giá cả đến sự hài lòng của du khách tại một ngôi làng du lịch của Indonesia.

Như vậy, các nghiên cứu ở cả trong và ngoài nước đều cho thấy sự ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách du lịch. Tuy nhiên, chưa có nhiều nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách du lịch với điểm đến là Quảng Bình, cụ thể là xã Ngân Thủy, huyện Lệ Thủy. Đặc biệt chưa có nghiên cứu về sự hài lòng của khách du lịch nội địa. Do đó, nghiên cứu này cần thiết được thực hiện và mang ý nghĩa thực tiễn cao.

2.4. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ những phân tích trên, nghiên cứu này quyết định chọn mô hình

SERVPERF cho việc đề xuất giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

5 giả thuyết đề xuất, bao gồm:

H₁: Sự tin cậy có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với dịch vụ du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, Lệ Thủy, Quảng Bình

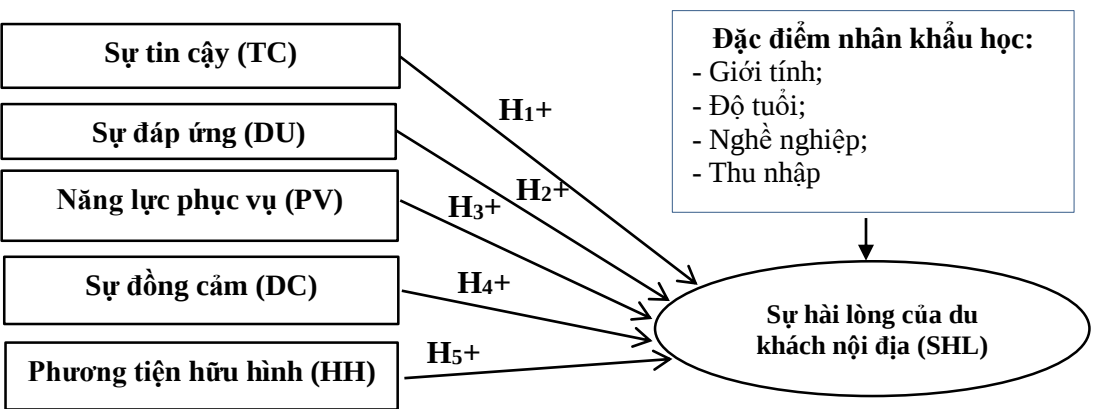
H₂: Sự đáp ứng có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với dịch vụ du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, Lệ Thủy, Quảng Bình

H₃: Năng lực phục vụ có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với dịch vụ du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, Lệ Thủy, Quảng Bình

H₄: Sự đồng cảm có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với dịch vụ du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, Lệ Thủy, Quảng Bình

H₅: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với dịch vụ du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, Lệ Thủy, Quảng Bình

Do đó, mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Phương pháp định tính: Dựa trên các nghiên cứu trước đây, đặc biệt là các nghiên cứu liên quan đến du lịch cộng đồng ở Việt Nam, nhóm tác giả đã xây dựng thang đo ban đầu. Sau đó, bảng câu hỏi được rà soát, chỉnh sửa bằng kỹ thuật thảo luận nhóm với 8 thành viên (gồm 2 hướng dẫn viên và 6 khách du lịch nội địa vừa hoàn thành đợt tham quan du lịch tại xã Ngân Thủy). Nhìn chung, đa số các thành viên đều đồng ý với những đề xuất về hệ thống thang đo, một số chỉnh sửa nhỏ ở các câu từ hoặc sắp xếp lại thứ tự các biến quan sát cho phù hợp.

Phương pháp định lượng: Được thực hiện dựa trên bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Nghiên cứu sử dụng phương pháp thuận tiện để tiến hành điều tra trực tiếp du khách tham quan tại các điểm du lịch. Tuy nhiên, để đảm bảo tính đại diện, nhóm tác giả thực hiện khảo sát tại nhiều địa điểm khác nhau như Hang Chà Lòi, Khe Nước Lạnh, Thung lũng tình yêu và một số khu lưu trú vào các ngày khác nhau trong tuần.

Về kích cỡ mẫu, Hair et al. (1998) cho rằng số lượng mẫu được chọn phải cao hơn ít nhất 5 lần số biến quan sát. Nghiên cứu này sử dụng 23 biến quan sát nên kích cỡ mẫu tối thiểu là 115. Theo Tabachnick et al. (2007), để tiến

hành phân tích hồi quy một cách tốt nhất, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức $n \geq 8m + 50$ (trong đó n là cỡ mẫu, m là tổng số biến độc lập của mô hình). Nghiên cứu sử dụng 5 biến độc lập nên cỡ mẫu tối thiểu là 90. Từ tháng 10 đến tháng 12 năm 2023, nhóm tác giả đã phát ra 180 phiếu, kết quả thu về được 177 phiếu hợp lệ.

3.2. Phương pháp phân tích số liệu

Kết quả khảo sát được phân tích với phần mềm thống kê SPSS 20. Các thang đo sẽ được kiểm định độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Yêu cầu để thang đo được chấp nhận là các biến có hệ số tương quan biến tổng (item – total correlation) lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến lớn hơn 0,6 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Do nghiên cứu sử dụng mô hình phổ biến là SERVPERF nên không thực hiện phân tích nhân tố khám phá. Phân tích hồi quy đa biến được thực hiện với mức ý nghĩa 5%. Nghiên cứu sử dụng hệ số VIF (Variance inflation factor) để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến ($VIF < 10$ thì không có hiện tượng đa cộng tuyến).

3.3. Thang đo

Thang đo Likert với 5 mức độ từ 1: hoàn toàn không đồng ý đến 5: hoàn toàn đồng ý được sử dụng. Bảng 1 trình bày chi tiết về các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này.

Bảng 1. Các thang đo sử dụng trong nghiên cứu

Nhân tố	Biến quan sát	Mã biến	Nguồn
Sự tin cậy (TC)	Thông tin về điểm đến chính xác, rõ ràng	TC1	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Thông tin quảng cáo có tính chân thật	TC2	Đề xuất của tác giả
	Điều kiện an ninh, an toàn xã hội ở xã Ngân Thủy tốt	TC3	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	An toàn vệ sinh thực phẩm	TC4	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Đảm bảo vệ sinh môi trường	TC5	Nguyễn Văn Thuy, 2022
Sự đáp ứng (DU)	Đa dạng các loại hình dịch vụ du lịch cộng đồng	DU1	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Văn hoá ẩm thực phong phú, đa dạng	DU2	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Đặc sản địa phương, quà lưu niệm đa dạng	DU3	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Giá cả sản phẩm dịch vụ phù hợp	DU4	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Nhân viên luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu du khách	DU5	Bùi Văn Sáu và ctv., 2019
Năng lực phục vụ (PV)	Hướng dẫn viên là người địa phương có kỹ năng giao tiếp tốt	PV1	Đề xuất của tác giả
	Nhân viên có kỹ năng phục vụ tốt	PV2	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Nhân viên phục vụ một cách chuyên nghiệp	PV3	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Người dân hỗ trợ tốt trong quá trình tham quan	PV4	Đề xuất của tác giả
Sự đồng cảm (DC)	Nhân viên quan tâm, hiểu rõ nhu cầu của du khách	DC1	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Nhân viên sẵn sàng lắng nghe, giải đáp thắc mắc của du khách	DC2	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Nhân viên hiểu được những nhu cầu đặc biệt của du khách	DC3	Bùi Văn Sáu và ctv., 2019
	Người dân Vân Kiều thân thiện, hiếu khách	DC4	Nguyễn Văn Thuy, 2022
Phương tiện hữu hình (HH)	Hệ thống lưu trú tiện nghi	HH1	Nguyễn Văn Thuy, 2022
	Thiết bị thám hiểm đầy đủ và an toàn	HH2	Bùi Văn Sáu và ctv., 2019
	Hệ thống phương tiện hỗ trợ đi lại đầy đủ và kịp thời	HH3	Đề xuất của tác giả
	Các lễ hội đậm chất dân gian	HH4	Bùi Văn Sáu và ctv., 2019
	Nhiều cảnh quan tự nhiên, phong cảnh đẹp	HH5	Nguyễn Văn Thuy, 2022
Sự hài lòng của du khách (SHL)	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy	HL1	Bùi Văn Sáu và ctv., 2019
	Anh/Chị sẽ tiếp tục chọn Ngân Thủy cho chuyến du lịch cộng đồng lần sau	HL2	Nguyễn Thị Cẩm Phú, 2016
	Anh/Chị sẽ giới thiệu cho người khác đến Ngân Thủy để du lịch cộng đồng	HL3	Nguyễn Thị Cẩm Phú, 2016

(Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả)

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Mẫu khảo sát trong nghiên cứu này bao gồm 177 du khách nội địa tham quan du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình. Hơn một nửa du khách nội địa là nam (52%), có độ tuổi 25 – 40 tuổi (51,4%) và có mức thu nhập phổ biến nhất từ 11 – 15 triệu đồng (49,7%). Cán bộ viên chức (44,6%) và kinh doanh buôn bán

(32,8%) là hai nghề phổ biến nhất trong tổng thể mẫu (Bảng 2).

Liên quan đến đặc điểm về hành vi đi du lịch, kết quả cho thấy du khách biết đến hình thức du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy chủ yếu thông qua phương tiện truyền thông đại chúng (36,4%), với mục đích chính là trải nghiệm khám phá thiên nhiên (40,0%). Thời điểm đi du lịch tập trung vào cuối tuần (47,9%) và đi theo hình thức tour trọn gói (47,1%) là phổ biến nhất.

Bảng 2. Thống kê mô tả mẫu

Phân loại	Tần số (n = 177)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nữ	85	48,0
Nam	92	52,0
Nghề nghiệp		
Học sinh, sinh viên	21	11,9
Kinh doanh, buôn bán	58	32,8
Cán bộ viên chức	79	44,6
Nông dân	11	6,2
Khác	8	4,5
Độ tuổi		
Từ 18 – 24 tuổi	23	13,0
Từ 25 – 40 tuổi	91	51,4
Từ 41 – 60 tuổi	56	31,6
Trên 60 tuổi	7	4,0
Thu nhập trung bình tháng (đồng)		
Dưới 5 triệu	23	13,0
Từ 5 – 10 triệu	52	29,4
Từ 11 – 15 triệu	88	49,7
Trên 15 triệu	14	7,9

(Nguồn: Kết quả khảo sát 177 du khách nội địa)

4.2. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha trong

mô hình nghiên cứu ban đầu (Bảng 3) cho thấy, tất cả các biến quan sát trong các thang đo đều có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số

Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6, nên cho các phân tích tiếp theo trong nghiên cứu này.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho biến độc lập và phụ thuộc

Thang đo	Số biến quan sát		Cronbach's Alpha
	Trước	Sau	
Sự tin cậy	5	5	0,910
Sự đáp ứng	5	5	0,893
Năng lực phục vụ	4	4	0,857
Sự đồng cảm	4	4	0,906
Phương tiện hữu hình	5	5	0,913
Sự hài lòng	3	3	0,895

4.3. Phân tích hồi quy đa biến

Theo kết quả, hệ số xác định R^2 là 0,855 có nghĩa là 85,5% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập có trong mô hình. Kết quả kiểm định F cho thấy giá trị $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$ nên mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng được phù hợp với tổng thể. Giá trị VIF đều nhỏ hơn 3, nên không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình.

Kết quả Bảng 4 cho thấy, tất cả các biến trong mô hình đề xuất đều ảnh hưởng tích cực có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của du khách nội địa khi tham gia du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình. Phương trình hồi quy tuyến tính theo hệ số β chuẩn hoá như sau:

$$\text{SHL} = 0,194 \cdot \text{TC} + 0,168 \cdot \text{DU} + 0,169 \cdot \text{PV} + 0,319 \cdot \text{DC} + 0,235 \cdot \text{HH} + \varepsilon$$

Sự tin cậy có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,194, độ tin cậy 99%. Như vậy giả thuyết H_1 được chấp nhận. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Văn Thụy (2020), Bùi Văn Sáu và ctv. (2019), Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà (2021), Nguyễn Thị Cẩm Phú (2016). Khách hàng trong dịch vụ du lịch thường đi đến những nơi xa lạ để khám phá, trải nghiệm và do đó, khi niềm tin được tạo dựng thì họ dễ dàng thoải mái hơn.

Giả thuyết H_2 được chấp nhận do sự đáp ứng ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,168, độ tin cậy 99%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Văn Thụy (2020), Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà (2021), Nguyễn Thị Cẩm Phú (2016). Với những lễ hội mang đậm đà bản sắc địa phương như lễ hội mừng cơm, “bữa tiệc lá” cũng như phong cảnh tuyệt đẹp từ các hang động, suối nước đã làm cho sự hài lòng của du khách tăng lên.

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Sig.	VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta		
(Hằng số)	-0,241	0,170		0,158	
Sự tin cậy	0,193	0,052	0,194	0,000	2,099
Sự đáp ứng	0,162	0,051	0,168	0,002	2,139
Năng lực phục vụ	0,170	0,051	0,169	0,001	1,966
Sự đồng cảm	0,322	0,061	0,319	0,000	2,839
Phương tiện hữu hình	0,225	0,050	0,235	0,000	2,217
<i>Biến kiểm soát</i>					
Giới tính	0,08				
Độ tuổi	Ns				
Nghề nghiệp	Ns				
Thu nhập	Ns				
Hệ số xác định R²		0,855			
Sig.		0,000			

Tương tự, với độ tin cậy 99%, năng lực phục vụ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách nội địa với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,169. Như vậy giả thuyết H₃ được chấp nhận. Một số nghiên cứu khác ủng hộ mối quan hệ này như Nguyễn Văn Thụy (2020), Bùi Văn Sáu và ctv. (2019), Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà (2021), Nguyễn Thị Cẩm Phú (2016). Như vậy, khi du khách được phục vụ bởi những nhân viên và người dân có kỹ năng tốt thì họ sẽ trở nên thoải mái và hài lòng với chuyến đi đó.

Nhân tố sự đồng cảm ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách du lịch với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,319, độ tin cậy 99%. Đây cũng là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến biến phụ thuộc. Như vậy giả thuyết H₄ được chấp nhận. Các nghiên cứu của Nguyễn Văn Thụy (2020), Bùi Văn Sáu và ctv.

(2019), Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà (2021), Nguyễn Thị Cẩm Phú (2016) cũng chứng minh sự ảnh hưởng này. Khách du lịch là những người có tiền, và khi đó họ sẽ có nhu cầu ở bậc cao như sự tôn trọng, được chia sẻ, được yêu thương. Hay nói cách khác, sự hài lòng của họ sẽ tăng lên nếu như sự đồng cảm được đáp ứng.

Cuối cùng, giả thuyết H₅ cũng được chấp nhận do nhân tố phương tiện hữu hình ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,235, độ tin cậy 99%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Văn Thụy (2020), Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà (2021), Nguyễn Thị Cẩm Phú (2016). Với mục đích trải nghiệm, khám phá con người và thiên nhiên tại xã Ngân Thủy, những du khách nội địa đã thấy, tham gia và cảm nhận được vẻ đẹp nơi đây. Đó chính là lý do

mà họ hài lòng với chuyến du lịch cộng đồng tại địa phương này.

Đối với các biến kiểm soát

Kết quả từ Bảng 4 cho thấy có khuynh hướng khác biệt trong mức độ hài lòng của du khách nữ và du khách nam (với mức ý nghĩa p-value là 0,08). Có thể khách du lịch nữ có mức độ hài lòng thấp hơn so với khách nam, xuất phát từ kỳ vọng của phụ nữ cao hơn và họ đánh giá cẩn thận mọi khía cạnh của các dịch vụ du lịch cộng đồng mà họ nhận được. Trong khi đó, biến kiểm soát về tuổi, thu nhập, nghề nghiệp không ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố đánh giá theo mô hình đề xuất ban đầu đều có ảnh hưởng tích cực, có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của du khách nội địa khi tham gia du lịch cộng đồng tại xã Ngân Thủy, huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình. Trong đó, nhân tố sự đồng cảm có mức độ ảnh hưởng lớn nhất, tiếp theo là phương tiện hữu hình. Các nhân tố tiếp theo lần lượt là sự tin cậy, năng lực phục vụ, cuối cùng là sự đáp ứng. Các nhân tố này giải thích được 85% sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Dựa trên cơ sở kết quả nghiên cứu, để nâng cao sự hài lòng của du khách nội địa, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý chính sách như sau:

Khía cạnh sự đồng cảm: Xây dựng văn hoá phục vụ để du khách cảm nhận được sự trân trọng khi tiếp xúc với người địa phương và thái độ phục vụ,

sẵn sàng hỗ trợ của nhân viên. Chú ý đến những nhu cầu đặc biệt của nữ du khách. Khuyến khích các doanh nghiệp tham gia khai thác du lịch cộng đồng hỗ trợ, tham gia các hoạt động đào tạo, tập huấn chuyên môn cho nhân viên và cán bộ quản lý. Từng bước phổ cập tiếng Việt cho người dân giúp họ và du khách dễ dàng giao tiếp.

Khía cạnh phương tiện hữu hình: Một số tuyến đường giao thông chính đi vào xã Ngân Thủy cần được xây dựng mới, nâng cấp thêm, đặc biệt là những con đường phục vụ cho du lịch sinh thái và du lịch thám hiểm. Các cơ sở lưu trú cũng cần trang bị các dịch vụ đi kèm phục vụ các nhu cầu cao hơn của du khách nữ như spa, nghỉ ngơi thư giãn. Chú ý bổ sung các trang thiết bị phù hợp với du khách là người già, người khuyết tật.

Khía cạnh sự tin cậy: Chú ý vấn đề bảo vệ môi trường sinh thái, cần có các biện pháp thu gom, xử lý chất thải và kiểm soát chặt chẽ vấn đề sử dụng lửa ở đây cũng như các hoạt động tuyên truyền bảo vệ môi trường. Bên cạnh đó, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, tránh tình trạng ăn xin, trộm cắp,... nhất là những thời điểm cao điểm. Bổ sung hệ thống camera an ninh. Không chỉ đẩy mạnh quá trình quảng bá hình ảnh, sản phẩm du lịch cộng đồng, chính quyền địa phương cần đảm bảo tính dễ tiếp cận và chính xác của hệ thống thông tin chỉ dẫn.

Khía cạnh năng lực phục vụ và sự đáp ứng: Tuyển mới và đào tạo thêm cho nhân viên phục vụ ở xã Ngân Thủy

về kỹ năng giao tiếp, trình độ chuyên môn để phục vụ du khách tốt hơn. Chú trọng tuyển dụng lao động địa phương (trước hết là những người biết và sử dụng tốt tiếng Việt) nhằm phát huy thế mạnh về sự hiểu biết của họ về tự nhiên,

văn hoá bản địa. Bên cạnh đó, đa dạng hoá các sản phẩm du lịch cộng đồng với giá cả hợp lý dựa trên những thế mạnh về hang động, sông suối cũng như đặc trưng văn hoá đồng bào Bru Vân Kiều ở đây.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Akbaba, A., 2006. Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *Hospitality Management*. Vol 25: 170-192.
- Bùi Nhất Vương và Nguyễn Thị Thanh Huyền, (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái tỉnh Cà Mau. *Tạp chí Khoa học Đại học Văn Hiến*. Số 7 (5). 1- 2.
- Bùi Văn Sáu, Nguyễn Tương Lai, Nguyễn Phúc Khánh và Huỳnh Thị Kiều Thu, 2019. Nghiên cứu sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế, Trường Đại học Tây Đô*. Số Chuyên đề: 13-35.
- Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà, 2021. Những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ tại các khu du lịch tỉnh Hà Giang. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*. Số 57 (6). 150-156.
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A., 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol 56: 55-68.
- Hair J F, Anderson, R E, Tatham, R L., Black, WC., 1998. *Multivariate data analysis with readings*. 5th ed. Prentice-Hall. New Jersey, 757 pages.
- Hillary, J., 2020. Factors affecting tourists satisfaction in Candirejo Tourism village, Indonesia. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*. Vol 6 (2): 315-328.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức, 316 trang.
- Jain, S.K. and Gupta, G., 2004. Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *The Journal for Decision Makers*. Vol 29 (2): 25-37.
- Nguyễn Thị Cẩm Phú, 2016. Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ du lịch tại các tỉnh ĐBSCL. *Tạp chí Kinh tế – Kỹ thuật Trường Đại học Kinh tế – Kỹ thuật Bình Dương*. Số 16. 74 – 85.
- Nguyễn Văn Thuy, 2020. Tác động của chất lượng dịch vụ du lịch đến sự hài lòng của du khách đối với điểm đến Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*. Số 129 (5B). 47-64.
- Oliver, R., 1993. Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*. Vol 20: 418-430.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., 1988. SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer

- perceptions of the service quality. Journal of Retailing. Vol 64 (1): 12-40.
- Phạm Thị Diệp Hạnh và Phan Hồng Nhung, 2017. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đến đảo Phú Quốc. Tạp chí Kinh tế đối ngoại. Số 98. 100-110.
- Phan Nam Giang, 2019. Nghiên cứu sự hài lòng của du khách đối với sản phẩm du lịch cộng đồng tại tỉnh Điện Biên. Tạp chí Tài chính. Số 707. 85-88
- Phuong, N.T.M., Song, N.V., Quang, T.X., 2020. Factors affecting community-based tourism development and environmental protection: Practical study in Vietnam. Journal of Environmental Protection. Vol 11: 124-151.
- Tabachnick, B.G., Fidell, L.S., Ullman, J.B., 2007. Using multivariate statistics. Vol 5, Pearson, Boston, 481-498.
- Trần Thị Mai, 2005. Du lịch cộng đồng - Du lịch sinh thái, định nghĩa, đặc trưng và các quan điểm phát triển. Nhà xuất bản Đại học Huế.
- World Tourism Organisation, 1992. Tourism Trends 1950-1991, WTO, Madrid.
- Zielinski, S., Jeong, Y., Milanés, C.B., 2020. Factors that influence community-based tourism (CBT) in developing and developed countries, Tourism Geographies.

AFFECTING OF COMMUNITY TOURISM SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF DOMESTIC VISITORS: A STUDY IN NGAN THUY COMMUNE, QUANG BINH PROVINCE

Nguyen Thi Mai* and Le Thi Ngoc Anh
University of Economics, Hue University
(*Email: ntmai@hce.edu.vn)

ABSTRACT

Visitors' travel and return decisions are greatly affected by their satisfaction. The research aimed to identify and evaluate the influence of community tourism service quality on tourist satisfaction through a survey of 177 domestic tourists in Ngan Thuy commune. The study used the SERVPERF service quality scale, tested the reliability of the scale with Cronbach's Alpha coefficient and linear regression analysis. The results showed that five factors had a statistically significant influence on the satisfaction of domestic guests, with $R^2 = 0.85$, in order of decreasing impact, as: empathy, tangibles, reliability, assurance, responsiveness. Based on the results, we proposed policy implications to support local authorities improve the satisfaction of domestic tourists in the future.

Keywords: Community tourism, domestic tourist, Ngan Thuy commune, satisfaction, service quality