

# PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH NỘI ĐỊA KHI ĐẾN KIÊN GIANG

● NGUYỄN THỊ THANH NGA

## TÓM TẮT:

Nghiên cứu được thực hiện thông qua thiết lập bảng khảo sát, với 151 quan sát và phân tích thông qua phần mềm SPSS 22.0. Mô hình gồm 7 nhóm tiêu chí: Cơ sở vật chất; Dịch vụ khách và an toàn xã hội; Di sản văn hóa lịch sử và thiên nhiên; Dịch vụ giải trí mua sắm; Môi trường tài nguyên thiên nhiên; Dịch vụ lưu trú ăn uống. Kết quả hồi quy đa biến khẳng định mô hình nghiên cứu là phù hợp với dữ liệu khảo sát cũng như cho thấy các giả thuyết cho mô hình nghiên cứu đều được chấp nhận. Ngoài ra, kết quả thống kê các đặc điểm nhân khẩu học; mục đích đến Kiên Giang và tiêu chí để quyết định đi du lịch tại Kiên Giang của đáp viên đều có cơ sở để đề xuất hàm ý chính sách đối với du lịch ở tỉnh Kiên Giang.

**Từ khóa:** Nhân tố ảnh hưởng, sự hài lòng, du lịch, tỉnh Kiên Giang.

## 1. Giới thiệu

Tỉnh Kiên Giang được ví như một Việt Nam thu nhỏ với tài nguyên thiên nhiên phong phú, đa dạng, gồm: đồng bằng, rừng, núi, sông, suối, biển, đảo, có nhiều bãi tắm đẹp và danh lam thắng cảnh nổi tiếng, có hệ sinh thái phong phú và đa dạng, có nhiều di tích văn hóa - lịch sử, là một trong những khu vực phát triển du lịch của Việt Nam. Tỉnh Kiên Giang đang từng bước thực hiện Quyết định số 441 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt "Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Kiên Giang đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030". [1] Tuy nhiên, ngành Du lịch Kiên Giang vẫn còn tồn tại một số hạn chế, như: Môi trường tự nhiên bị ô nhiễm; vấn đề xử lý rác thải

tại khu du lịch biển; an toàn thực phẩm và an toàn giao thông còn nhiều bất cập.

## 2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

### 2.1. Cơ sở lý thuyết

- Chất lượng dịch vụ là một loại hàng hóa kinh tế đặc biệt, khác với các sản phẩm hàng hóa hữu hình khác, dịch vụ là những hoạt động tạo ra lợi ích nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng về hoạt động nào đó.

- Đặc điểm của dịch vụ: Vô hình; không thể tách rời; không đồng nhất; không thể cất trữ; không chuyển quyền sở hữu được [3].

- Các loại hình du lịch: Du lịch thiên nhiên; Du lịch văn hóa; Du lịch xã hội; Du lịch hoạt động; Du lịch giải trí; Du lịch thể thao; Du lịch chuyên đề;

Du lịch tôn giáo; Du lịch sức khỏe; Du lịch dân tộc học [4].

**2.2. Phương pháp nghiên cứu**

**2.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu**

Trước tiên, phỏng vấn thử người am hiểu trong ngành Du lịch nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách. Trên cơ sở đó xây dựng bảng hỏi khảo sát. Đối tượng khảo sát là những du khách ngoài tỉnh, độ tuổi từ 15 tuổi trở lên.

**2.2.2. Phương pháp xác định cỡ mẫu**

Trong “Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 2” của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) cho tham khảo về kích thước mẫu dự kiến. “Thông thường thì số quan sát (cỡ mẫu) ít nhất phải bằng 4 hay 5 lần số biến trong phân tích nhân tố. Trong nhiều tình huống nghiên cứu, quy mô mẫu khá nhỏ và tỉ số này đôi khi cũng khá nhỏ”. [2]

Như vậy, số biến dự kiến khảo sát là 37:

$$n = 4 \times m \text{ (m là số biến quan sát)}$$

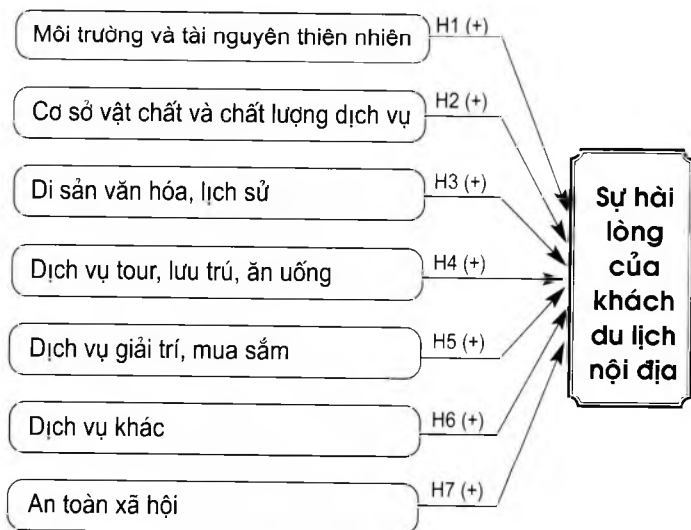
$$n = 4 \times 37 = 148 \text{ phiếu}$$

Vậy, số phiếu cần điều tra tối thiểu là 148 phiếu, nhưng tác giả sẽ điều tra nhiều hơn số phiếu tối thiểu để loại bỏ những phiếu không hợp lệ.

**2.2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1)**

Giả thuyết H1: Khi môi trường và tài nguyên thiên nhiên được du khách đánh giá tích cực thì mức độ hài lòng của du khách sẽ tăng.

**Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất**



Nguồn: Tác giả

Giả thuyết H2: Khi cơ sở vật chất và chất lượng dịch vụ được du khách đánh giá tích cực thì mức độ hài lòng của du khách sẽ tăng.

Giả thuyết H3: Khi di sản văn hóa, lịch sử được du khách đánh giá tích cực thì mức độ hài lòng của du khách sẽ tăng.

Giả thuyết H4: Khi dịch vụ tour, lưu trú, ăn uống được du khách đánh giá tích cực thì mức độ hài lòng của du khách sẽ tăng.

Giả thuyết H5: Khi các dịch vụ giải trí, mua sắm được du khách đánh giá tích cực thì mức độ hài lòng của du khách sẽ tăng.

Giả thuyết H6: Khi dịch vụ khác được du khách đánh giá tích cực thì mức độ hài lòng của du khách sẽ tăng.

Giả thuyết H7: Khi độ an toàn xã hội được du khách đánh giá tích cực thì mức độ hài lòng của du khách sẽ tăng.

**3. Kết quả nghiên cứu**

**3.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát**

- **Độ tuổi:** Từ 35-44 chiếm 33,8%; từ 25-34 chiếm 27,2%; từ 15-24 chiếm 17,9%; từ 45-54 chiếm 13,2%; từ 55-64 chiếm 7,9% và không có đáp viên từ 65 tuổi trở lên.

- **Giới tính:** Nam chiếm 48,3% và nữ chiếm 51,7%.

- **Trình độ:** Đại học chiếm 45%, chưa qua đào tạo là 19,2%, thạc sĩ là 14,6%, thấp nhất là trình độ khác chỉ 7%; và không có ai có trình độ dưới 3 tháng, sơ cấp và tiến sĩ.

- **Nghề nghiệp:** Công chức, viên chức chiếm 29,8%; học sinh, sinh viên chiếm 17,2%.

- **Mục đích đến tỉnh Kiên Giang:** Du lịch nghỉ ngơi, tham quan, vui chơi giải trí chiếm 90,7%; có 13,9% kết hợp vừa đi du lịch, vừa thăm bạn bè người thân; 9,3% đến để kinh doanh, làm ăn; 8,6% là Hội nghị, hội thảo; đến để thông tin, báo chí chiếm tỷ lệ thấp nhất là 4%; và không có ai đến Kiên Giang để chữa bệnh.

- **Kênh thông tin tìm hiểu du lịch Kiên Giang:** Qua Internet chiếm tỉ lệ là 70,2%, qua công ty du lịch chiếm 43%, qua bạn bè, đồng nghiệp người thân chiếm 41,7%, qua truyền hình chiếm 39,1%; Sách hướng dẫn du lịch chiếm 3,3%.

- Lý do chọn đi du lịch tại tỉnh Kiên Giang: Điểm du lịch hấp dẫn chiếm 93,4%; Phương tiện đi lại thuận tiện chiếm 35,8%, Điểm đến an toàn chiếm 30,5%, Mua sắm hàng hóa thuận tiện chiếm 29,8%; Tìm kiếm cơ hội kinh doanh chiếm 12,6%; thấp nhất là tiêu chí khác chiếm 4,6%.

- Thời gian du lịch tại tỉnh Kiên Giang: Từ 3 - 5 ngày chiếm 69,5%; từ 1-2 ngày chiếm 24,5%; hơn 5 ngày chỉ chiếm 6%.

- Có đi theo tour: Theo tour chiếm 43,7%; khách tự tổ chức đi chiếm 56,3%.

- Số tiền chi tiêu của du khách: Thời gian mỗi du khách lưu lại ít nhất là 1 ngày, nhiều nhất là 5 ngày, bình quân là 1,47 ngày. Một du khách đã chi tiêu thấp nhất là 1.800 đồng/người, cao nhất là 50.000 đồng/người, bình quân là 7.636 đồng/người.

- Lý do chọn Kiên Giang để đi du lịch: 87,4% có nhiều bãi biển và hòn đảo đẹp; 58,9% là nơi phù hợp để thư giãn và nghỉ ngơi; 53% khách chọn có sản phẩm du lịch đa dạng; có 33,8% đã từng đến Kiên Giang và muốn quay trở lại.

- Những điểm chưa hài lòng của du khách: Tình trạng ăn xin và bán vé số dạo chiếm 60,3%; thói quen xả rác bừa bãi chiếm 58,9%; bị làm phiền bởi người bán hàng rong chiếm 35,1%; các sản phẩm du lịch chưa phong phú chiếm 30,5%; độ an toàn khi tham gia giao thông không cao chiếm 23,8%.

- Dự định quay trở lại của Kiên Giang: Có 46,4% du khách trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại; 40,4% du khách trả lời có thể sẽ quay trở lại; 11,9% trả lời không biết có quay trở lại hay không; 1,3% trả lời có thể không trở lại.

**3.2. Mức độ đồng ý của du khách nội địa theo từng tiêu chí**

Trong 7 nhóm thì tiêu chí “Phong cảnh thiên

nhiên đẹp, tự nhiên” trong nhóm Môi trường và tài nguyên thiên nhiên có điểm trung bình cao nhất là 4,510, đạt mức độ rất đồng ý. Các tiêu chí còn lại đều đạt ở mức độ đồng ý.

**3.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo**

- Hệ số Cronbachs’ Alpha của nhóm biến Môi trường và Tài nguyên thiên nhiên là 0,873 > 0,6; Nhóm biến Cơ sở vật chất và chất lượng dịch vụ là 0,924 > 0,6; Nhóm biến Di sản văn hóa, lịch sử là 0,941 > 0,6; Nhóm biến Dịch vụ tour, lưu trú, ăn uống là 0,930 > 0,6; Nhóm biến Dịch vụ tour, lưu trú, ăn uống là 0,916 > 0,6; Nhóm biến Dịch vụ tour, lưu trú, ăn uống là 0,895 > 0,6; Nhóm biến Dịch vụ tour, lưu trú, ăn uống là 0,861 > 0,6. Các biến đều có hệ số tương quan biến-tổng lớn hơn 0,3 và phù hợp để phân tích nhân tố.

**3.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA**

Các biến được nhận khi có hệ số tải nhân tố (Factor loading) từ 0,5 trở lên, đồng thời phải thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ , kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát tức Sig. < 0,05 và kiểm định phương sai cộng dồn > 50%. Qua lược khảo tài liệu, tác giả đề xuất 6 nhóm biến độc lập, gồm: Cơ sở vật chất; Dịch vụ khác và An toàn xã hội; Di sản văn hóa lịch sử và thiên nhiên; Dịch vụ giải trí, mua sắm; Môi trường tài nguyên thiên nhiên; Dịch vụ tour, lưu trú, ăn uống.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA, hệ số KMO = 0,907 thỏa mãn điều kiện, kiểm định Bartlett về tương quan của biến quan sát có Sig. = 0,00 < 0,05, phương sai cộng dồn là 73,939% thỏa mãn các điều kiện của phân tích nhân tố EFA. Kết quả phân tích nhân tố EFA các biến độc lập trong mô hình cụ thể trong Bảng 1.

**Bảng 1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA**

| Biến số  | Nhóm nhân tố |    |    |    |    |    |
|----------|--------------|----|----|----|----|----|
|          | F1           | F2 | F3 | F4 | F5 | F6 |
| CSVCDV3  | 0,810        |    |    |    |    |    |
| CSVCDV2  | 0,787        |    |    |    |    |    |
| CSVCDV1  | 0,772        |    |    |    |    |    |
| CSVCDV4  | 0,719        |    |    |    |    |    |
| DVLTUAU4 | 0,686        |    |    |    |    |    |
| DVLTUAU1 | 0,654        |    |    |    |    |    |

| Biến số                                 | Nhóm nhân tố |       |       |       |       |       |
|---|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | F1           | F2    | F3    | F4    | F5    | F6    |
| DVLTAU6                                 | 0,653        |       |       |       |       |       |
| DVLTAU2                                 | 0,616        |       |       |       |       |       |
| DVLTAU3                                 | 0,511        |       |       |       |       |       |
| DVK3                                    |              | 0,817 |       |       |       |       |
| DVK4                                    |              | 0,771 |       |       |       |       |
| DVK2                                    |              | 0,726 |       |       |       |       |
| DVK1                                    |              | 0,717 |       |       |       |       |
| ATXH1                                   |              | 0,702 |       |       |       |       |
| ATXH2                                   |              | 0,671 |       |       |       |       |
| ATXH3                                   |              | 0,505 |       |       |       |       |
| DSVHLS2                                 |              |       | 0,855 |       |       |       |
| DSVHLS3                                 |              |       | 0,826 |       |       |       |
| DSVHLS1                                 |              |       | 0,821 |       |       |       |
| MTTNTN7                                 |              |       | 0,704 |       |       |       |
| MTTNTN6                                 |              |       | 0,688 |       |       |       |
| MTTNTN5                                 |              |       | 0,655 |       |       |       |
| DVGTMS2                                 |              |       |       | 0,702 |       |       |
| DVGTMS1                                 |              |       |       | 0,691 |       |       |
| DVGTMS3                                 |              |       |       | 0,649 |       |       |
| DVGTMS6                                 |              |       |       | 0,613 |       |       |
| DVGTMS5                                 |              |       |       | 0,606 |       |       |
| DVGTMS7                                 |              |       |       | 0,556 |       |       |
| DVGTMS4                                 |              |       |       | 0,515 |       |       |
| MTTNTN2                                 |              |       |       |       | 0,729 |       |
| MTTNTN3                                 |              |       |       |       | 0,661 |       |
| MTTNTN4                                 |              |       |       |       | 0,641 |       |
| MTTNTN1                                 |              |       |       |       | 0,624 |       |
| DVLTAU7                                 |              |       |       |       |       | 0,647 |
| DVLTAU8                                 |              |       |       |       |       | 0,620 |
| DVLTAU5                                 |              |       |       |       |       | 0,515 |
| KMO = 0,907; Sig. = 0,00 < 0,05         |              |       |       |       |       |       |
| Kiểm định phương sai cộng dồn = 73,939% |              |       |       |       |       |       |

*Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế, 2020*

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA hình thành 7 nhóm biến ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của du khách khi đến tỉnh Kiên Giang. Biến phụ thuộc là Sự hài lòng của du khách nội địa (biến Y). Như vậy, phương trình được viết như sau:

$$Y = f(F1, F2, F3, F4, F5, F6)$$

### 3.5. Phân tích hồi quy tuyến tính

Kết quả hồi quy cho thấy, kiểm định giả thuyết về độ phù hợp tổng quát với mức ý nghĩa Sig. = 0,00 < 1%, nên ta bác bỏ giả thuyết H0 (hệ số hồi

quy của các biến độc lập bằng không) nghĩa là có tồn tại mối quan hệ tuyến tính giữa các biến trong mô hình. Bên cạnh đó, độ phóng đại phương sai (VIF) các biến nhỏ hơn nhiều so với 10, vì vậy không có hiện tượng đa cộng tuyến trong các mô hình. Giá trị Durbin-Watson = 1,484 điều này chứng tỏ rằng các yếu tố giải thích mức độ hài lòng có tác động đến nhau nhưng không đáng kể nên ta có thể bỏ qua hiện tượng tự tương quan. Hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0,559 cho thấy các biến đưa vào mô hình giải thích được 55,9% mức độ hài lòng của du khách khi đến du lịch tại Kiên Giang, còn lại 44,1% được giải thích bởi các yếu tố khác không có trong mô hình.

**Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy đa biến**

| Biến số                                 | Hệ số B | Giá trị P | VIF   |
|---|---------|-----------|-------|
| Hằng số                                 | -0,279  | 0,383ns   |       |
| Nhóm biến F1                            | 0,184   | 0,003**   | 3,354 |
| Nhóm biến F2                            | 0,244   | 0,006***  | 2,626 |
| Nhóm biến F3                            | -0,034  | 0,621ns   | 1,758 |
| Nhóm biến F4                            | 0,154   | 0,222ns   | 3,231 |
| Nhóm biến F5                            | 0,452   | 0,000*    | 2,365 |
| Nhóm biến F6                            | 0,053   | 0,002**   | 2,989 |
| Hệ số Sig. mô hình = 0,00               |         |           |       |
| Hệ số R <sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0,559 |         |           |       |
| Hệ số Durbin Watson = 1,484             |         |           |       |

*Ghi chú: \*\*\*: Mức ý nghĩa 10%; \*\*: Mức ý nghĩa 5%; \*: Mức ý nghĩa 1%; ns: Không có ý nghĩa về mặt thống kê*

*Nguồn: Số liệu khảo sát thực tế, 2020*

Mô hình hồi quy được viết lại như sau:

$$Y = -0,279 + 0,184F1^{**} + 0,244F2^{***} - 0,034F3^{ns} + 0,154F4^{ns} + 0,452F5^{*} + 0,053F6^{**}$$

Giải thích mối tương quan của các biến có ý nghĩa về mặt thống kê:

- Nhóm F1 (Cơ sở vật chất) có tác động thuận chiều với ở mức ý nghĩa 5%. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, sự đáp ứng về Cơ sở vật chất tăng thêm 1 đơn vị tính thì mức độ hài lòng sẽ tăng thêm 0,184 đơn vị.

- Nhóm F2 (Dịch vụ khác và An toàn xã hội)

đây là biến tương quan thuận chiều với mức ý nghĩa 10%. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, Sự đáp ứng về sự an toàn xã hội tăng thêm 1 đơn vị tính thì mức độ hài lòng sẽ tăng thêm 0,244 đơn vị.

- Nhóm F5 (Môi trường tài nguyên, thiên nhiên) đây là biến tương quan thuận chiều với mức ý nghĩa 1%. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, sự đáp ứng về Môi trường, tài nguyên thiên nhiên tăng thêm 1 đơn vị tính thì mức độ hài lòng sẽ tăng thêm 0,452 đơn vị.

- Nhóm F6 (Dịch vụ lưu trú, ăn uống) có tác động thuận chiều với mức ý nghĩa 5%. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, Sự đáp ứng về Cơ sở vật chất tăng thêm 1 đơn vị tính thì mức độ hài lòng sẽ tăng thêm 0,053 đơn vị.

#### 4. Đề xuất hàm ý chính sách từ kết quả nghiên cứu

*Thứ nhất*, Bảo vệ môi trường, tài nguyên thiên nhiên nhằm phát triển du lịch bền vững. Nâng cao ý thức về bảo vệ môi trường; Trồng nhiều cây xanh; Hạn chế sử dụng túi nilon; Tận dụng năng lượng mặt trời để sử dụng; Xây dựng các mô hình phát triển thân thiện với môi trường; Ứng phó với tác động của biến đổi khí hậu.

*Thứ hai*, Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, tỉnh Kiên Giang nên chú trọng đầu tư để xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng như: Đường sá, sân bay, bến cảng nhất là đường giao thông kết nối đến các khu du lịch.

*Thứ ba*, Phát triển các dịch vụ lưu trú, ăn uống liên quan đến đặc trưng địa phương

*Thứ tư*, Đảm bảo an toàn, an ninh xã hội. Ngành Công an và Du lịch cần có những giải pháp để nâng cao hiệu quả phối hợp, nhằm bảo đảm trật tự an toàn xã hội và an ninh cho du khách.

*Thứ năm*, Phát triển các điểm du lịch theo vùng như Vùng du lịch Phú Quốc; Vùng du lịch Hà Tiên - Kiên Lương và phụ cận; Vùng du lịch Rạch Giá - Kiên Hải và phụ cận Hòn Đất, Châu Thành; Vùng du lịch U Minh Thượng và phụ cận.

*Thứ sáu*, Phát triển đa dạng hình thức tổ chức hội nghị, hội thảo để tạo điều kiện cho du khách vừa đi công tác vừa đi du lịch.

*Thứ bảy*, Phát triển kênh thông tin từ Internet để tiếp cận du khách hiệu quả.

*Thứ tám*, Tạo điểm nhấn và sức hấp dẫn cho các điểm du lịch ■

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. UBND tỉnh Kiên Giang (2012). *Quyết định số 441/QĐ-UBND ngày 29/02/2012 của UBND tỉnh Kiên Giang về việc phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Kiên Giang đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030”*.
2. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, tập 2*, NXB Hồng Đức.
3. Nguyễn Lê Hà Phương (2020), “Dịch vụ là gì? Đặc điểm và bản chất của dịch vụ”, [<https://trithuccongdong.net/dich-vu-la-gi-dac-diem-va-ban-chat-cua-dich-vu.html>], (truy cập 25/11/2020).
4. VietCenter (2019), “Các loại hình du lịch mới phổ biến ở Việt Nam hiện nay” [<https://vietcenter.vn/cac-loai-hinh-du-lich-moi-pho-bien-o-viet-nam-hien-nay>], (truy cập 25/11/2020).

**Ngày nhận bài: 8/11/2020**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/11/2020**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 28/11/2020**

*Thông tin tác giả:*

**NGUYỄN THỊ THANH NGA**

**Cục Thống kê Kiên Giang**

**ANALYZING FACTORS AFFECTING  
THE SATISFACTION OF DOMESTIC TOURISTS VISITING  
KIEN GIANG PROVINCE**

**● NGUYEN THI THANH NGA**

General Statistics Office of Kien Giang Province

**ABSTRACT:**

This study was carried out by using survey tables with 151 observations and the study's data sets were analyzed by the SPSS Statistics 22.0. This study's research model insists of 7 groups of criteria, namely facilities, other services and social safety; natural, historical and cultural heritage; entertainment and shopping services; natural environment and resources; and accommodation and food services. The multivariate regression analysis results confirm that the proposed research model is consistent with the survey data sets and the research hypotheses are accepted. In addition, the study's statistical results about the demographic characteristics, the purpose of visiting Kien Giang Province and the decision criteria for visiting Kien Giang Province of respondents are grounded for some policy implications to support the growth of Kien Giang Province's tourism sector.

**Keywords:** Influencing factors, satisfaction, tourism, Kien Giang Province.