Chất lượng lễ hội điện Huệ Nam ở Thừa Thiên Huế: Một tiếp cận thực nghiệm

Lê Thị Thanh Xuân
Ngô Thị Thùy Dương
Đại học Huế
Email liên hệ: lethanhxuankh@gmail.com

Tóm tắt: Lễ hội điện Huệ Nam là sinh hoạt truyền thống mang yếu tố văn hóa tâm linh. Hằng năm, lễ hội được tổ chức vào tháng ba và tháng bảy âm lịch tại ngôi điện nằm trên núi Ngọc Trản bên bờ sông Hương - nơi thờ Thiên Y A Na Thánh Mẫu. Nghiên cứu này sử dụng bộ dữ liệu được thu thập từ 160 du khách đến Lễ hội trong hai ngày từ 06 -07/4/2019 (tức 02/03 - 03/03 âm lịch). Các phương pháp kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố (EFA) và mô hình hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội là "Chương trình", "Cơ sở vật chất", "Môi trường lễ hội", và "Nhân viên phục vụ". Từ kết quả đó, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng lễ hội điện Huệ Nam trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng lễ hội, lễ hội điện Huệ Nam ở Thừa Thiên Huế, tín ngưỡng Thờ Mẫu.

Quality of Hue Nam Palace festival in Thua Thien Hue: An experimental approach

Abstract: Hue Nam Palace festival is a traditional activity that contains spiritual cultural elements, held annually in March and July of the lunar calendar at the temple located on Ngoc Tran Mountain beside Huong River - the place of worshiping Thien Y A Na Holy Mom. This festival is really attracting thousands of tourists nationwide. This study uses data collected from 160 visitors to the festival in two days from 6th April to 7th April 2019 (March 2 - March 3 of the lunar calendar). The quantitative method employed in this study consists of Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis (EFA) and multiple linear regressions. Our results show that four factors affecting the quality of this festival are "Programs", "Facilities", "Festival environment" and "Service staff". Based on the results from the research, several policy implications are proposed in order to improve the quality of the Hue Nam Palace festival.

Keyword: Festival quality, Hue Nam Palace festival in Thua Thien Hue, Mother worship.

Ngày nhận bài: 12/06/2019 **Ngày duyệt đăng:** 05/07/2020

1. Đặt vấn đề

Lễ hội điện Huệ Nam (còn gọi điện Hòn Chén) là lễ hội dân gian truyền thống gắn với di tích điện Huệ Nam và đình làng Hải Cát thuộc xã Hương Thọ, huyện Hương Trà (nay là thị xã Hương Trà), tỉnh Thừa Thiên Huế. Lễ hội điện Huệ Nam là sinh hoạt truyền thống mang yếu tố văn hóa tâm linh của một bộ phận dân cư xứ Huế nói riêng và cả nước nói chung, được tổ chức hàng năm vào tháng Ba và tháng Bảy Âm lịch tại ngôi điện nằm trên núi Ngọc Trản bên bờ sông Hương - nơi thờ Thiên Y A Na Thánh Mẫu. Lễ hội được xem như là một Festival về văn hóa dân gian trên sông Hương, tấp nập những chiếc "bằng" (thuyền kết đôi) với cờ phướn, hương án đủ màu sắc, hành hương về điện Huệ Nam. Tại khu vực điện và khu vực trên sông trước

điện sẽ diễn ra đám rước Thiên Y A Na Thánh Mẫu từ làng Hải Cát, lễ cung nghinh Thánh Mẫu hồi loan về điện, lễ phóng sinh, phóng đăng, với các làn điệu Chầu văn xứ Huế,... thu hút hàng trăm chiếc thuyền ngược dòng sông Hương với lượng du khách rất đông đến từ các tỉnh trong cả nước về với lễ hội. Số lượng khách đến với lễ hội có xu hướng tăng nhanh trong những năm gần đây, năm 2016 là 25.000 lượt khách, tăng mạnh lên 36.000 lượt khách vào năm 2018, nhờ đó doanh thu từ việc bán vé lần lượt cũng tăng từ 414,9 triệu đồng lên và 486 triệu đồng (Trung Tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế, 2019). Tuy nhiên, hoạt động lễ hội điện Huệ Nam trong thời gian qua vẫn còn tồn tại một số bất cập như việc thả vàng mã trôi trên mặt sông, đốt vàng mã không đúng nơi quy định, thuyền rồng chen nhau đỗ đậu, chất lượng dịch vụ du lịch còn hạn chế,… Những hạn chế này có thể ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng lễ hội. Do vậy, cần thiết có nghiên cứu chuyên sâu về chất lượng lễ hội, giúp các bên liên quan trong tổ chức lễ hội có thông tin hữu ích, góp phần làm cho lễ hội ngày càng được tổ chức tốt hơn. Bài viết này tập trung phân tích chất lượng lễ hội điện Huệ Nam thông qua đánh giá của du khách, từ đó cung cấp những thông tin hữu ích cho các nhà tổ chức, quản lý lễ hội, và nhà kinh doanh du lịch có chiến lược và hành động phù hợp, nhằm nâng cao chất lượng lễ hội cũng như sự hài lòng của du khách khi tham dự lễ hội.

2. Tổng quan một số nghiên cứu về chất lượng lễ hội

Chất lượng lễ hội được tạo ra bởi chất lượng của các dịch vụ, tuy nhiên đánh giá chất lượng lễ hội thì phức tạp hơn so với chất lượng một dịch vụ bởi lễ hội không chỉ được tạo nên từ một dịch vụ mà từ nhiều dịch vụ với tính chất khác nhau. Brown (1988) quan niệm chất lượng biểu diễn là chất lượng dịch vụ các sự kiện nổi bật bởi nhà cung cấp và chất lượng trải nghiệm được cho là cảm nhận của con người sau khi đã sử dụng dịch vụ. Crompton và Love (1995) làm rõ sự khác biệt giữa chất lượng và sự hài lòng dựa trên quan điểm về chất lượng biểu diễn và chất lượng trải nghiệm của Brown (1988), cho rằng chất lượng thực hiện được xác định là chất lượng thuộc tính dưới sự kiểm soát trực tiếp của nhà cung cấp. Mặt khác, chất lượng trải nghiệm trong giới hạn là sự hài lòng được định nghĩa như là trạng thái cảm xúc ảnh hưởng bởi cả thuộc tính chất lượng và các yếu tố không liên quan (như tâm trạng, khí hậu) mà du khách trải nghiệm. Như vậy, chất lượng biểu diễn xuất phát từ quan điểm về người cung cấp của khách hàng trong khi chất lượng trải nghiệm là một tình cảm, kết quả tâm lý của du khách sau trải nghiệm. Phù hợp với quan điểm phổ biến về sự hài lòng, chất lượng lễ hội đang được sử dụng như là tiền thân cho sự hài lòng về lễ hội (Baker và crompton, 2000; Lee và cộng sự, 2007).

Một số tác giả đã tiến hành các nghiên cứu thực nghiệm trong lĩnh vực này và đã có những quan điểm khác nhau trong việc xác định các nhân tố đo lường chất lượng lễ hội. Childress và Crompton (1997) khảo sát chất lượng lễ hội Main Street Days tại Mỹ và tinh lọc lại 18 thuộc tính phân loại thành 4 nhân tố dựa trên nghiên cứu đo lường chất lượng lễ hội Victorian Christmas tại Mỹ của Crompton và Love (1995), gồm: tính năng chung (đặc điểm lễ hội), các tính năng giải trí, các nguồn thông tin lễ hội, các tiện nghi thoải mái cho khách tham gia lễ hội. Baker và Crompton (2000) vận dụng 4 nhân tố này để tiến hành khảo sát 369 du khách nhằm kiểm tra các mối quan hệ giữa chất lượng lễ hội, sự hài lòng và xu hướng hành vi người tham dự. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng, các nguồn thông tin, các yếu tố đáp ứng về vui chơi giải trí, yếu tố vệ sinh và các điều kiện cơ bản (cơ sở vật chất, hạ tầng,...) có khả năng thúc đẩy mạnh mẽ du khách trở lại và có tiềm năng lớn để tăng sự hài lòng của họ với các lễ hội. Trong khi đó, Lee và cộng sự (2008) cho rằng, môi trường vật lý xung quanh có ảnh hưởng mạnh mẽ đến xu hướng hành vi của du khách và dựa trên 7 nhân tố: sự tiện nghi, nhân viên, thông tin, nội dung chương trình, cơ sở vật chất, đồ lưu niệm và thực phẩm. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, nội dung chương trình, thực phẩm và cơ sở vật chất đã gián tiếp

tăng lòng trung thành của du khách thông qua sự hài lòng. Tkaczynski và Stokes (2010) đã áp dụng tất cả các khía cạnh chất lượng dịch vụ (Thang đo SERVQUAL, SERVPERF) và tạo ra công cụ FESTPERF (Festival Performance) nhằm phản ánh bản chất đa chiều của chất lượng dịch vụ, xác định 3 nhân tố chất lượng dịch vụ trước đây không tìm thấy trong nghiên cứu lễ hội: tính chuyên nghiệp, môi trường và các dịch vụ cốt lõi. Tính chuyên nghiệp và môi trường có thể dự đoán sự hài lòng của khách viếng thăm, dẫn đến ý định quay trở lại, trong khi dịch vụ cốt lõi không dự đoán được ý định của người tham dự lễ hội có quay trở lại hay không.

Chen và cộng sự (2012) nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội Neimen Song Jiang Jhen Battle Array, Đài Loan, đã xác định 6 nhân tố đo lường chất lượng ảnh hưởng đến sự trải nghiệm của du khách tham gia lễ hội, đó là cơ sở vật chất, nhân viên, dịch vụ tiện nghi thoải mái, tiện nghi, chương trình, dịch vụ phụ trợ. Tương tư , Mensah (2013) nghiên cứu sự hài lòng và ý định hành vi của người dân địa phương tại lễ hội Asogli Yam ở Ghana va đã chỉ ra 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng lễ hội đó là: dịch vụ phụ trợ, sự tham gia vào lễ hội, thông tin lễ hội, các hoạt động trong lễ hội, an ninh và thời gian tổ chức lễ hội. Markovic và cộng sự (2015) dựa trên công cụ FESTPERE để xác định 6 nhân tố đo lường chất lượng lễ hội ảnh hưởng đến sự hài lòng và ý định hành vi của du khách: thông tin, chương trình, thực phẩm, nhân viên, môi trường lễ hội, cơ sở vật chất.

Nhìn chung các nghiên cứu trên cho thấy nhiều thuộc tính đo lường chất lượng lễ hội đến từ hai khía cạnh: hữu hình và vô hình. Từ khía cạnh hữu hình như các chương trình, tiện nghi thoải mái, đến các khía cạnh vô hình như sự tiện lợi, thông tin sẵn có và nhân viên tại lễ hội. Baker và Crompton (2000), cho rằng sự hài lòng được thể hiện qua chất lượng trải nghiệm của người tham dự. Vì vậy mà hai khía cạnh này sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến sự hài lòng, từ đó gián tiếp ảnh hưởng đến xu hướng hành vi của người tham dự.

Bảng 1. Tổng quan một số mô hình đo lường chất lượng lễ hội

STT	Tác giả	Đất nước	Nhân tố đo lường chất lượng lễ hội
1	Crompton và Love (1995)	Galveston, Texas, Mỹ	- Không khí của lễ hội - Nguồn thông tin về lễ hội - Tiện nghi thoải mái - Bãi đỗ xe - Sự giao tiếp với người bán hàng
2	Children và Cromptom (1997)	Grapevine, Taxes, Mỹ	- Tính năng chung (đặc điểm lễ hội) - Tính năng giải trí cụ thể - Nguồn thông tin - Tiện nghi thoải mái
	Baker và Crompton (2000)	Mỹ	
3	Cole và Illum (2006)	Missouri, Mỹ	- Hoạt động - Tiện nghi - Giải trí
4	Lee và cộng sự (2008)	Hàn Quốc	- Cơ sở vật chất - Nhân viên - Thông tin - Nội dung chương trình - Tiện nghi - Thực phẩm - Lưu niệm

5	Cole và Chancellor (2009)	Mỹ	- Chương trình - Tiện nghi - Giải trí
6	Yoon và cộng sự (2010)	Hàn Quốc	- Dịch vụ thông tin - Chương trình - Lưu niệm - Thực phẩm - Cơ sở vật chất
7	Tkaczynski và Stokes (2010)	Úc	- Trình độ nghiệp vụ chuyên nghiệp - Dịch vụ cốt lõi - Môi trường
8	Mensah (2013)	Ghana	- Dịch vụ phụ trợ - Sự tham gia vào lễ hội - Thông tin lễ hội - Các hoạt động trong lễ hội - An ninh và thời gian tổ chức lễ hội
9	Markovic và cộng sự (2013)	Lovran, Croatia	- Thông tin - Chương trình - Thực phẩm - Nhân viên - Môi trường lễ hội - Cơ sở vật chất

Nguồn: Hội Thảo TOSEE, 2015

3. Mô hình, dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

3.1. Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở tiếp thu những nghiên cứu đi trước, kết hợp với điều kiện thực tế về đặc điểm, tính chất, đặc trưng của lễ hội điện Huệ Nam, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu dựa trên công cụ FESTPERE xác định 4 nhân tố đo lường chất lượng lễ hội như sau: (1) Chương trình lễ hội, (2) Cơ sở vật chất, (3) Môi trường lễ hội, (4) Nhân viên phục vụ (hình 1).

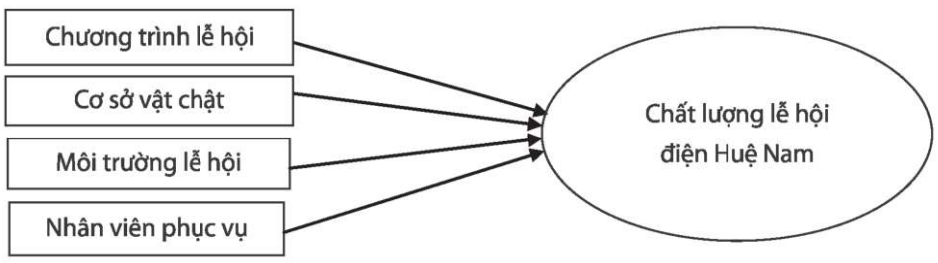
Chương trình lễ hội: bao gồm các yếu tố thể hiện tính năng chung của lễ hội, mô tả lý do tại sao khách lại tham dự lễ hội và mô tả lý do tại sao lễ hội có sức hấp dẫn.

Cơ sở vật chất: thể hiện các tiêu chí liên quan đến những cơ sở vật chất, hạ tầng, có tính linh hoạt và dễ dàng đáp ứng cho người tham gia lễ hội.

Môi trường lễ hội: chính là cảnh quan, không khí môi trường tổ chức lễ hội, các tiêu chí phản ánh môi trường vật lý xung quanh của lễ hội.

Nhân viên phục vụ: là chủ thể vận hành lễ hội để đáp ứng các nhu cầu dịch vụ cho du khách trải nghiệm.

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Từ mô hình đề xuất trên, phương trình ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội điện Huệ Nam - Huế như sau:

$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$ (1)

Trong đó:

Y: Chất lượng lễ hội

X_i: Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội

β_i là hệ số hồi quy riêng phần tương ứng với các biến độc lập.

E: Phần dư của mô hình

3.2. Dữ liệu

Nghiên cứu này sử dụng số liệu sơ cấp thu thập bằng điều tra bảng hỏi người tham gia lễ hội thông qua phương pháp phỏng vấn ngẫu nhiên, trong 2 ngày diễn ra lễ hội điện Huệ Nam từ 06 -07/4/2019 (tức 02/03 - 03/03 Âm lịch) tại ngôi điện nằm trên núi Ngọc Trản, bên bờ sông Hương. Các nghiên cứu của Comrey (1973), Hair và cộng sự (1998), Roger (2006) đều cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải gấp 5 lần tổng số biến quan sát mới đảm bảo độ tin cậy để thực hiện các ước lượng. Mô hình nghiên cứu trong bài viết gồm có 22 biến quan sát. Do đó, số lượng mẫu cần thiết là 5 * 22 = 110 mẫu trở lên. Do kích thước mẫu được dự tính phải lớn hơn giới hạn tối thiểu là 20% (kể cả số lượng phiếu khảo sát không đạt yêu cầu) nên kích thước mẫu dự kiến tính cho nghiên cứu này là 132 mẫu. Để đảm bảo độ tin cậy cho kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả điều tra với số mẫu là 170 phiếu và kết quả thu được 160 phiếu đạt yêu cầu.

3.3. Phương pháp

Phương pháp nghiên cứu định *tính*: Thu thập và phân tích các tài liệu liên quan đến chất lượng dịch vụ, chất lượng lễ hội và sự hài lòng của du khách trên cơ sở tổng hợp các lý thuyết liên quan và các nghiên cứu trước đó để xác định mô hình nghiên cứu. Thực hiện phương pháp chuyên gia khảo sát ý kiến của những người theo đạo Mẫu và tham khảo các tài liệu về công tác tổ chức lễ hội điện Huệ Nam năm 2019, để có sự điều chỉnh các thuộc tính cho hợp lý tại thời điểm nghiên cứu. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 điểm để đo lường các thuộc tính (1 - Hoàn toàn không đồng ý đến 5 - Hoàn toàn đồng ý).

Phương pháp định lượng: Nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp thống kê mô tả để phân tích vấn đề nghiên cứu; sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để đánh giá độ tin cậy thang đo Likert; sử dụng phân tích nhân tố khám phá EFA và phương pháp hồi quy đa biến để ước lượng các nhân tố ảnh hưởng.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thông tin chung về mẫu điều tra

Trong tổng số 160 phiếu điều tra du khách hợp lệ, có 57,5% là nữ và 42,5% là nam. Cơ cấu độ tuổi đáp viên từ 20 tuổi trở xuống chiếm 3,8%; độ tuổi từ 21 đến 35 tuổi chiếm 26,2%; độ tuổi từ 36 đến 50 tuổi chiếm 36,9% và trên 50 tuổi với tỷ lệ 33,1%. Do lễ hội điện Huệ Nam là lễ hội tâm linh mang tính linh thiêng, đa số khách đến tham dự lễ hội đều là những tín đồ, những người muốn đáp ứng nhu cầu tâm linh nên những người lớn tuổi chiếm tỷ lệ cao hơn so với người trẻ tuổi; và phụ nữ là những người thường tin vào tâm linh, vì vậy mà tỷ lệ họ tham gia lễ hội có phần đông hơn nam giới.

Khách đến với lễ hội đủ mọi ngành nghề, chiếm tỷ lệ lớn nhất là nhóm lao động phổ thông, chiếm 31,3%; Kinh doanh (25,6%), Nghỉ hưu (17,5%), Học sinh - sinh viên (13,1%), Cán bộ - Công nhân viên (5,6%) và ngành nghề khác chiếm tỷ lệ 6,9%. Khách đến lễ hội đa số có tôn giáo là Phật giáo với tỷ lệ %51,9, Đạo Mẫu (%10,6), Không theo tôn giáo (%37,5). Điện Hòn Chén là ngôi điện thờ Thánh Mẫu và Phật, lễ hội điện Hòn Chén cũng là lễ hội cung nghinh

Thánh Mẫu nên du khách đến đây chủ yếu thuộc hai nhóm Phật giáo và Tín ngưỡng thờ Mẫu. Đa số khách đến từ miền Trung (83,8%), miền Nam (8,8%) và thấp nhất là khách từ miền Bắc với tỷ lệ 7,5%. Mục đích đến lễ hội mang tính tâm linh cao: đi lễ, cúng bái nhằm suy tôn Thánh mẫu Thiên Y A Na chiếm tỷ lệ cao nhất với 85,6%. Chiếm 7,5% là những du khách đến đây với mục đích thỏa trí tò mò và chiếm tỷ lệ thấp nhất với 6,9% là những du khách đến với mục đích học tập, nghiên cứu.

Theo kết quả mẫu điều tra về số lần đến tham dự lễ hội: có 6,3% khách đến lễ hội lần đầu tiên, lần thứ 2 và thứ 3 chiếm lần lượt 8,1% và 12,5% và chiếm tỷ lệ cao nhất là số khách đến lễ hội trên 3 lần với 73,1%. Những con số này cho thấy số lượng khách đến nhiều lần với lễ hội chiếm đa số, phần nào phản ánh sức hút mạnh mẽ của lễ hội đối với khách, bởi vì điện Huệ Nam không chỉ là một di tích lịch sử và tôn giáo mà còn là một thắng cảnh, một điểm tham quan văn hóa độc đáo thu hút hàng ngàn khách tham quan, nhất là vào dịp lễ hội tháng 3 và tháng 7 âm lịch hàng năm.

Nguồn thông tin của du khách biết đến lễ hội chủ yếu thông qua bạn bè, người thân, chiếm 65,5%, thông qua Internet chiếm 30,6%; thông qua báo, tạp chí chỉ chiếm 1,3% và thông qua Tivi là 2,5%. Điều này chứng tỏ kênh thông tin truyền miệng chiếm ưu thế hơn các kênh khác. Chính vì thế mà tỷ lệ đi cùng bạn bè người thân chiếm cao nhất với 56,9%; tiếp đó là đi theo đoàn, hội nhóm với 35,6%. Cuối cùng, chiếm thấp nhất là tự đi một mình với 7,5%.

Bảng 2. Đặc trưng mẫu điều tra

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ (%)
I. Giới tính	**160**	**100**
Nam	68	42,5
Nữ	92	57,5
II. Độ tuổi	**160**	**100**
Dưới 20 tuổi	6	3,8
Từ 21 - 35 tuổi	42	26,3
Từ 36 - 50 tuổi	59	36,9
Trên 60 tuổi	53	33,1
III. Nơi đến	**160**	**100**
Miền Bắc	12	7,5
Miền Trung	134	83,8
Miền Nam	14	8,8
IV. Tôn giáo	**160**	**100**
Phật giáo	83	51,9
Đạo mẫu	17	10,6
Không tôn giáo	60	37,5
V. Nghề nghiệp	**160**	**100**
Học sinh, sinh viên	21	13,1
Cán bộ - CNV	9	5,6
Kinh doanh	41	25,6
Lao động phổ thông	50	31,3
Nghỉ hưu	28	17,5
Khác	11	6,9

Nguồn: Kết quả điều tra 5/2019

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Để xác định độ tin cậy của thang đo, nghiên cứu này sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để loại các biến rác, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo sẽ được chọn khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 (Jose & Rose, 2003). Kết quả kiểm định cho thấy tất cả các thành phần đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6, chứng tỏ thang đo lường này đảm bảo độ tin cậy và tương quan biến tổng của tất cả các biến đều lớn hơn 0,3 nên các biến này đều được chấp nhận, cho phép sử dụng trong phân tích nhân tố EFA (Bảng 3).

Bảng 3. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha các thang đo thành phần

Thành phần	**Số biến quan sát**	**Conbach's Alpha**	**Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất**
1. Chương trình	4	0,784	0,531
2. Cơ sở vật chất	7	0,731	0,424
3. Môi trường lễ hội	7	0,622	0,316
4. Nhân viên phục vụ	4	0,762	0,512
5. Chất lượng lễ hội	3	0,883	0,756

Nguồn: Kết quả điều tra 5/2019

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA là bước tiếp theo được thực hiện. Đầu tiên, kiểm định sự phù hợp của dữ liệu thông qua hai đại lượng là chỉ số KMO và kiểm định Bartlett's được thực hiện. Kết quả phân tích nhân tố khám phá sau 2 vòng với các kiểm định được đảm bảo: Hệ số KMO = 0,841; kiểm định Bartlett's có ý nghĩa thống kê với Sig = 0.000, hệ số tải (factor loading) của các biến quan sát lớn hơn 0,5. Với Eigenvalue >1, phương pháp rút trích Principal components và phép xoay Varimax có 4 nhân tố được rút trích trong phân tích nhân tố với 18 biến quan sát và phương sai lũy kế là 66,031%. Như vậy, kết quả phân tích EFA của 4 nhân tố cụ thể như ở bảng 4.

Bảng 4. Ma trận xoay các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội

Nội dung biến	**Nhân tố**			
	1	**2**	**3**	**4**
CT4. Công tác tổ chức lễ hội tốt	0,777			
CT1. Các hoạt động lễ hội phong phú, hấp dẫn	0,774			
CT3. Nhiều hoạt động mới lạ, độc đáo	0,723			
CT2. Các nghi lễ, lễ hội đặc sắc được thể hiện tốt	0,684			
CSVC6. Bãi đỗ thuyền, đỗ xe thuận tiện		0,801		
CSVC4. Thuyền chở khách an toàn, có phao cứu sinh		0,783		
CSVC3. Vị trí điểm tổ chức lễ hội dễ tiếp cận		0,778		
CSVC1. Các công trình kiến trúc được bảo vệ tốt		0,771		
CSVC2. Bảng thông tin giới thiệu điểm lễ hội		0,747		
CSVC7. Khu vực vệ sinh cộng cộng sạch sẽ		0,666		
MT5. Không có tình trạng chèo kéo khách mua hàng			0,802	
MT3. Địa điểm xem lễ hội an toàn			0,798	
MT6. Không có tình trạng trộm cắp, móc túi			0,707	

MT4. Tình hình an ninh, trật tự được đảm bảo			0,684	
NV4. Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp, đầy trách nhiệm				0,826
NV3. Có khả năng cung cấp thông tin trong lễ hội đến du khách				0,765
NV2. Ăn mặc lịch sự				0,698
NV1. Nhân viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ				0,615
Hệ số Cronbach's Alpha	0,784	0,742	0,654	0,762

Nguồn: Kết quả điều tra 5/2019

Căn cứ vào các biến quan sát được gộp vào mỗi nhân tố và hệ số tải của chúng đối với nhân tố trên cơ sở kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA, bốn nhân tố chất lượng lễ hội gồm: *Chương trình lễ hội, Cơ sở vật chất, Môi trường lễ hội, Nhân viên phục vụ*. Kết quả hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của các nhân tố được tổng hợp ở bảng 4 đều lớn hơn 0,6 nên thang đo đảm bảo độ tin cậy.

Thang đo chất lượng lễ hội gồm có 3 biến: Cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ tại lễ hội; Quay trở lại lễ hội những lần tiếp theo; Sẵn sàng giới thiệu lễ hội với những người khác. Kết quả phân tích nhân tố xác định thang đo hài lòng là thang đo đơn hướng, đạt giá trị hội tụ với hệ số KMO = 0,732, kiểm định Bartlett's có ý nghĩa thống kê với Sig = 0,000. Các biến rút trích thành 1 nhân tố tại giá trị Eigenvalue = 2,433 và phương sai trích là %81,094, đồng thời hệ số tải của 3 biến quan sát này đều lớn hơn 0,7. Hệ số Cronbach's Alpha = 0,883. Thang đo chất lượng lễ hội đảm bảo độ tin cậy.

4.4. Phân tích thống kê mô tả về đánh giá của du khách về các nhân tố cấu thành chất lượng lễ hội điện Huệ Nam

Theo kết quả thống kê mô tả các giá trị trung bình của 4 nhân tố này thông qua đánh giá của du khách lần lượt theo thứ tự giảm dần: chương trình lễ hội (M = 4,1125), cơ sở vật chất (M = 4,0937), môi trường lễ hội (M = 4,0891) và nhân viên phục vụ (M = 4,0437). Điều này chứng tỏ đa số du khách đều hài lòng khi tham dự lễ hội. Cụ thể đối với từng nhóm nhân tố như sau:

Về chương trình lễ hội: Hầu hết du khách rất hài lòng và cho rằng "Các hoạt động lễ hội phong phú, hấp dẫn" với mức độ hài lòng cao nhất (M = 4,28). Tiêu chí "Nhiều hoạt động mới lạ, độc đáo" được đánh giá thấp nhất (M = 4,02), tuy nhiên mức thấp này là không đáng kể. Bởi vì các lễ hội tổ chức tại điện Huệ Nam đã có từ lâu và được nhiều người biết đến, các hoạt động lễ hội luôn được tổ chức hằng năm từ trước đến nay đều theo quy định cho nên không có nhiều chương trình bổ sung khác. Kết quả trên cho thấy, ban tổ chức lễ hội cũng nên tìm hiểu nhu cầu của du khách để có thể đổi mới công tác tổ chức lễ hội khiến du khách được hài lòng hơn.

Về cơ sở vật chất phục vụ lễ hội: Du khách đánh giá các biến quan sát có mức độ hài lòng trung bình từ 3,86 - 4,19, trong đó được du khách đánh giá cao nhất về thông tin giới thiệu điểm lễ hội (M = 4,19) cụ thể và chi tiết về nội dung cũng như thời gian tổ chức các hoạt động của lễ hội. Tuy nhiên các công trình kiến trúc chưa được bảo vệ tốt (M = 3,86), đó là do theo thời gian các công trình, kiến trúc cũng ngày càng bị hao mòn và cũng có thể do một số du khách chưa có ý thức làm hư hại đến những công trình, kiến trúc đó. Điều này hàm ý rằng, ban tổ chức cần có những giải pháp thích hợp để có thể lưu giữ và bảo vệ công trình, kiến trúc được nguyên vẹn hơn.

Về môi trường lễ hội: nhân tố này được du khách đánh giá cao, hầu như không có tình trạng chèo kéo du khách (M = 4,12) do người dân ở đó đã có ý thức về tình trạng không tốt này để du khách được thoải mái trong việc tham gia lễ hội. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng trộm cắp, móc túi (M = 3,74) mà một số ít du khách gặp phải tình trạng này khi đến với lễ hội. Do đó,

ban tổ chức cần có những biện pháp trừng phạt nghiêm khắc với tình trạng này để du khách cảm thấy an toàn và thoải mái hơn khi đến tham gia lễ hội.

Về nhân viên phục vụ: Đa số du khách đánh giá tốt và cho rằng nhân viên có khả năng cung cấp những thông tin trong lễ hội (M= 4,21) bởi đa số những nhân viên khi vừa làm việc đều phải được đào tạo và học hỏi để có những kiến thức liên quan đến điểm du lịch đó để khi du khách có thắc mắc nhân viên sẽ nhanh chóng giải đáp. Tuy nhiên, thỉnh thoảng sự thiếu sự nhiệt tình của nhân viên (M = 3,68) khi số lượng du khách đến với lễ hội quá đông, khiến nhân viên nhiệt tình giúp đỡ du khách chỉ ở một số lượng giới hạn chứ không thể đáp ứng hết được số lượng lớn du khách, hoặc cũng có thể do bản thân một số nhân viên còn lười biếng trong công việc, chưa nhiệt tình nên khiến du khách không hài lòng. Chính vì vậy, ban tổ chức cần có những giải pháp thích hợp để có thể nâng cao chất lượng và cải thiện thái độ phục vụ của nhân viên.

4.5. Phân tích kết quả ước lượng

Kết quả ước lượng từ phương trình (1) được trình bày ở bảng 5 cho thấy, trị số thống kê F đạt mức ý nghĩa 1% (P-value = 0,000), hàm ý mô hình hồi quy đảm bảo độ tin cậy. Hệ số R^2 hiệu chỉnh đạt giá trị khá cao, 0,679, hàm ý mô hình ước lượng mang tính phù hợp cao. Hệ số phóng đại phương sai (VIF - Variance Inflation Factor) được thực hiện để kiểm định vấn đề đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong mô hình. Kết quả ước lượng cho phép khẳng định không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong mô. Tiếp theo, kiểm định tương quan hạng Spearman cho thấy, mô hình ước lượng không xảy ra hiện tượng phương sai sai số thay đổi. Tương tự, kiểm định Durbin – Watson cũng cho thấy không tồn tại tự tương quan trong phần dư của mô hình.

Kết quả ước lượng từ bảng 5 cho thấy, các hệ số Beta chuẩn hóa đều mang dấu dương (+), tức là thể hiện biến phụ thuộc có mối quan hệ thuận chiều với mỗi nhân tố độc lập. Bên cạnh đó, các giá trị sig. tương ứng với mỗi hệ số đều nhỏ hơn 0,05, điều này cho thấy các nhân tố đều có ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội ở mức ý nghĩa 1%-5%. Trong đó, nhân tố "Nhân viên phục vụ" có ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng lễ hội (0,407), tiếp theo là nhân tố "cơ sở vật chất" (0,275), "môi trường lễ hội" (0,254), và thấp nhất là Chương trình lễ hội (0,150). Đây chính là căn cứ để đề xuất các hàm ý chính sách cho ban tổ chức đối với chất lượng lễ hội.

Bảng 5. Kết quả ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội

Tên biến	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Mức ý nghĩa (Sig.)	Hệ số phóng đại (VIF)
Chương trình lễ hội	0,150	0,005	1,442
Cơ sở vật chất	0,275	0,000	1,204
Môi trường lễ hội	0,254	0,000	1,343
Nhân viên phục vụ	0,407	0,042	1,350
Hệ số R^2 hiệu chỉnh	*0,679*		
Kiểm định Durbin – Watson	*1,919*		

Nguồn: Kết quả điều tra 5/2019

5. Kết luận và hàm ý chính sách

Đánh giá chất lượng lễ hội dựa trên sự đánh giá từ trải nghiệm thực tế của du khách đem lại cái nhìn khách quan nhất giúp cho công tác tổ chức và việc quản lý lễ hội của các ban ngành được hiệu quả nhằm tạo nên hình ảnh lễ hội tốt đẹp trong lòng du khách. Trên cơ sở dữ liệu điều tra sơ cấp 160 khách tham gia lễ hội, bài viết đã phân tích và ước lượng các nhân

tố ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội điện Huệ Nam. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 4 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng lễ hội, gồm: (1) Chương trình lễ hội, (2) Cơ sở vật chất, (3) Môi trường lễ hội, (4) Nhân viên phục vụ. Trên cơ sở kết quả phân tích định tính và định lượng, bài viết đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng lễ hội điện Huệ Nam như sau:

Thứ nhất, đối với chương trình lễ hội: Các nghi lễ đầy đủ và sự đặc sắc của lễ hội được du khách đánh giá cao, tuy nhiên chưa có nhiều hoạt động mới lạ, độc đáo. Vì vậy, ban tổ chức lễ hội cần nghiên cứu và bổ sung một số hoạt động mang màu sắc văn hóa tín ngưỡng đạo Mẫu hướng con người đến những điều thiện như triển lãm tranh ảnh về Thánh mẫu, nghệ thuật cắm hoa, các chương trình biểu diễn nghệ thuật, trình bày các sản phẩm thủ công mỹ nghệ, các trò chơi dân gian,... để chương trình lễ hội trở nên đa dạng, hấp dẫn, độc đáo mà vẫn giữ được nét văn hóa và ý nghĩa ban đầu của lễ hội. Bên cạnh đó, để đảm bảo các hoạt động trong lễ hội luôn được vận hành tốt thì công tác tổ chức lễ hội rất quan trọng. Theo đó, cần có sự phối hợp đồng bộ và chặt chẽ giữa Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế, Ban Bảo trợ di tích điện Huệ Nam, các sở, ban ngành, chính quyền địa phương và nhân dân tổ chức lễ hội để giúp công tác tổ chức lễ hội diễn ra suôn sẻ và tốt đẹp.

Thứ hai, đối với cơ sở vật chất phục vụ lễ hội: Khách tham gia lễ hội đánh giá các công trình, kiến trúc tại Điện Huệ Nam chưa được bảo vệ tốt, mặc dù đây là yếu tố quan trọng tạo nên sự hấp dẫn, linh thiêng và cảnh sắc thiên nhiên cho lễ hội. Thực tế, ban tổ chức đã treo các biển báo để ngăn chặn các hành động thái quá của mọi người đến lễ hội. Tuy nhiên, kích thước của các biển báo còn nhỏ nên chưa thu hút được sự chú ý của khách. Vì vậy, cần tăng kích thước của biển báo và cần bổ sung bảng nội quy cụ thể tại các điểm của Điện Huệ Nam. Bên cạnh đó, để đảm bảo đáp ứng yêu cầu vệ sinh cá nhân của du khách, ban tổ chức cần huy động thêm nhà vệ sinh công cộng di động và nhân viên làm vệ sinh thường xuyên trong suốt thời gian diễn ra lễ hội. Tăng cường hệ thống chiếu sáng vào ban đêm ở khu vực lễ hội để phục vụ nhu cầu tham gia lễ hội và cúng bái của du khách. Ngoài ra, các bến thuyền và bãi đỗ xe cần được nâng cấp, và mở rộng đảm bảo có đủ nơi neo đậu thuyền và chỗ để xe rộng rãi giúp ích cho công tác tuyên truyền và kết nối với các đại lý du lịch mỗi mùa lễ hội.

Thứ ba, đối với môi trường lễ hội: Tại lễ hội, vẫn còn xảy ra tình trạng trộm cắp, móc túi, do đó ban tổ chức cần tăng cường lực lượng dân quân tự vệ, công an của xã Hương Hồ và tỉnh Thừa Thiên Huế trong suốt quá trình diễn ra lễ hội để luôn đảm bảo sự an toàn của mọi người đến dự lễ hội. Ngoài ra, vẫn còn tình trạng xả rác bừa bãi, đốt vàng mã không đúng nơi quy định, vì vậy ban tổ chức cần bổ sung thêm thiết bị đựng rác và bố trí tại các lối vào và trong khu vực lễ hội; bố trí thêm lực lượng kiểm soát và xử lý các hành vi vi phạm; kêu gọi mọi người nâng cao ý thức giữ gìn vệ sinh môi trường sạch đẹp, hạn chế đốt vàng mã, và thả vật phẩm cúng bái bừa bãi gây ô nhiễm môi trường trên sông Hương.

Thứ tư, đối với nhân viên phục vụ lễ hội: Đây là yếu tố quan trọng tạo ấn tượng mạnh cho du khách bởi vì chính nhân viên là người tiếp xúc trực tiếp với du khách tham gia lễ hội. Vì vậy, việc nâng cao trình độ ban quản lý và nhân viên phục vụ lễ hội là vô cùng cần thiết. Trung Tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế cần kết hợp với Sở Văn hóa và Thể thao tỉnh Thừa Thiên Huế lên kế hoạch đào tạo, nâng cao chuyên môn cho các cán bộ quản lý qua việc mở các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, cải tiến nội dung đào tạo phù hợp với yêu cầu hoạt động du lịch lễ hội. Cử các cán bộ đi học tập, tăng cường trao đổi kinh nghiệm với các địa phương khác làm tốt công tác tổ chức, quản lý lễ hội. Ngoài ra, cần tổ chức các phong trào thi đua làm động lực cho sự năng động và sáng tạo trong công việc; hình thành các đội tình nguyện viên cho lễ hội nhằm mục

đích hỗ trợ, đón tiếp các đoàn khách đến tham dự lễ hội từ các trường cao đẳng nghề du lịch, Khoa Du lịch - Đại học Huế.

Tài liệu tham khảo

Baker, D. A. and Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27, 785 – 804.

Chen, W. C., Lee, C. F., & Lin, L. Z. (2012). Investigating factors affecting festival quality: A case study of neimen song jiang jhen battle array, Taiwan. *African Journal of Marketing Management*, 4(2), 43 - 54.

Childress, R. D. & Crompton, J. L. (1997). A Comparison of Alternative Direct and Discrepancy Approaches to Measuring Quality of Performance at a Festival. *Journal of Travel Research*, 36(2), 43 - 57.

Cole, S. T, Chancellor H. C. (2009). Examining the festival attributes that impact visitor experience, satisfaction and re-visits intention. *J. Vacation Mark*, 15(4), 323 – 333.

Cole, S. T. and Illum, S. F. (2006). Examining the mediating role of festival visitors' satisfaction in the relationship between service quality and behavioral intentions. *Journal of Vacation Marketing*, 12, 160 – 173.

Crompton, J. L. & Love L. L. (1995). The Predictive Validity of Alternative Approaches to Evaluating Quality of a Festival. *Journal of Travel Reasearch*, 34, 11 - 24.

Esu, B. B. (2015). Conceptual development in festival quality management: implications for product development and marketing. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(1), 53.

Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập I, II*. Nxb Hồng Đức. Thành phố Hồ Chí Minh.

Markovic S., Jelena D and Monika K. (2015). Visitor Satisfaction and Loyalty Measurement of a Local Food Festival: Application of FESTPERF Scale. *ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe*, 3, 183 - 196.

Mensah C. (2013). Residents' satisfaction and behavioral intention with Asogli Yam festival in Ghana. *International Journal of Asian Social Science*, 3(3), 682 - 702.

Ngô Đức Thịnh. (1996). Đạo *thờ Mẫu ở Việt Nam*. Nxb Văn hóa thông tin. Hà Nội.

Nguyễn Hữu Thức. (2009). Về phân loại Lễ hội hiện nay. *Tạp chí văn hóa, nghệ thuật,* 304. Hà Nội.

Nguyễn Thanh Trà. (2006). *Tìm hiểu lễ hội truyền thống và lễ hội hiện* đại *Việt Nam qua Báo chí*. Khoa Báo chí, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Tkaczynski, A., & Stokes, R. (2010). FESTPERF: A service quality measurement scale for festival. *Event Management*, 14(1), 69 – 82.

Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế. (2019). *Báo cáo về công tác tổ chức lễ hội, phân công công việc trong Lễ hội điện Huệ Nam, Thừa Thiên Huế*.

Yoon, Y. S., Lee, J. S., & Lee, C. K. (2010). Measuring festival quality and value affecting visitors' satisfaction and loyalty using a structural approach. *International Journal of Hospitality Management*, 29(2), 335 - 342.