

SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH KHOANG XANH - SUỐI TIÊN, BA VÌ, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Thái Thị Nhung¹, Phạm Thị Mỹ Dung², Trần Mạnh Hải¹, Nguyễn Thị Như Quỳnh³

¹*Khoa Kinh tế và Phát triển nông thôn, Học viện Nông nghiệp Việt Nam*

²*Viện Khoa học phát triển nông thôn*

³*Trường Đại học Ngoại thương*

Tác giả liên hệ: ttnhung@vnua.edu.vn

Ngày nhận bài: 12.06.2020

Ngày chấp nhận đăng: 19.08.2020

TÓM TẮT

Nghiên cứu được tiến hành nhằm đánh giá sự hài lòng của du khách và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên. Các phương pháp thống kê mô tả, thống kê so sánh, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy đã được sử dụng. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng, sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên chịu ảnh hưởng bởi 6 nhóm nhân tố theo thứ tự giảm dần bao gồm: chất lượng dịch vụ ăn uống, cảnh quan du lịch, giá cả dịch vụ, chất lượng cơ sở hạ tầng, dịch vụ lưu trú và dịch vụ vui chơi giải trí. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của du khách trong thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng, du khách, dịch vụ du lịch, Khoang Xanh - Suối Tiên.

Tourists' Satisfaction toward Tourism Service Quality at Khoang Xanh - Suoi Tien Tourist Area, Ba Vi District, Hanoi City

ABSTRACT

The study was conducted to evaluate tourist's satisfaction and identify the factors affecting tourist's satisfaction with the quality of tourism services at Khoang Xanh - Suoi Tien Tourist area. Descriptive statistical methods, comparative statistics, exploratory factor analysis (EFA), and regression analysis were used. The research results showed that tourists' satisfaction with the quality of tourism services at Khoang Xanh - Suoi Tien Tourist area was influenced by 6 groups of factors in descending order: quality of catering services, tourism landscape, service prices, quality of infrastructure, accommodation and entertainment services. Then, the study made several recommendations to improve tourist's satisfaction to the place in the future.

Keywords: Satisfaction, tourist, tourism services, Khoang Xanh - Suoi Tien.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đánh giá sự hài lòng của du khách đã trở thành chủ đề nóng đối với các nghiên cứu du lịch trong những năm gần đây. Nhiều nghiên cứu cho rằng, việc nâng cao sự hài lòng của du khách không chỉ có ảnh hưởng tích cực đối với nhà cung cấp dịch vụ và danh tiếng của điểm đến mà còn gia tăng lòng trung thành của du khách, hạ thấp tính đàn hồi của giá cả, hạ thấp chi phí giao dịch trong tương lai và gia tăng hiệu quả sản xuất

(Chen & cs., 2012; Nguyễn Trọng Nhân & cs., 2014). Một số nghiên cứu khác còn cho rằng việc nâng cao sự hài lòng của du khách sẽ kích thích sự quảng cáo bằng truyền miệng (Ekinci, 2004; Gonzalez & cs., 2007; trích bởi Chen & cs., 2012). Do đó, đánh giá sự hài lòng của du khách là rất quan trọng, nó giúp tìm ra được những vấn đề còn tồn tại, hạn chế hay những điểm mạnh của chất lượng dịch vụ dưới góc nhìn của du khách, từ đó tìm ra giải pháp góp phần nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ ngày càng tốt hơn.

Nằm trong quần thể Vườn quốc gia Ba Vì, cách trung tâm Hà Nội 50km về phía Tây, bao phủ bởi núi rừng và thiên nhiên hùng vĩ, Khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên chính là một trong những điểm đến lý tưởng của du khách để nghỉ dưỡng, vui chơi cùng bạn bè, gia đình và người thân. Với diện tích hơn 200ha và cấu trúc sinh thái chủ yếu là “suối - thác - rừng”, khu du lịch đã thu hút được rất nhiều lượt khách cả trong và ngoài nước, đóng vai trò quan trọng đối với phát triển kinh tế địa phương, tạo thêm việc làm và tăng thu nhập cho người dân (Ban quản lý du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, 2019). Tuy nhiên, thời gian qua, lượng khách du lịch mặc dù tăng khá mạnh nhưng phần lớn họ chỉ ghé qua một lần và không quay trở lại. Một trong những trở ngại chính đó là do sở thích, nhu cầu của du khách rất đa dạng, trong khi các sản phẩm, dịch vụ du lịch tại đây còn quá ít và đơn điệu, cơ sở hạ tầng ít được cải tạo và nâng cấp nên chất lượng dịch vụ đi xuống khiến du khách chưa hài lòng (Đặng Ngọc Thủy Tiên, 2019). Vì vậy, nghiên cứu này nhằm đánh giá sự hài lòng của du khách và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên; qua đó, đề xuất những khuyến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của du khách trong thời gian tới.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- *Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu:* Cách thức lấy mẫu phi xác suất theo kiểu thuận tiện và đảm bảo dung lượng mẫu cho phân tích nhân tố khám phá. Theo Joseph (2014) thì các nghiên cứu phân tích nhân tố khám phá được đề nghị có số mẫu tối thiểu là 50 và nên có tỷ lệ 10 mẫu điều tra cho 1 biến quan sát. Nghiên cứu này sử dụng 120 mẫu gồm các du khách đến du lịch tại Khoang Xanh - Suối Tiên là đáp ứng yêu cầu đảm bảo mô hình hoạt động có ý nghĩa. Số liệu được thu thập trong tháng 6 và tháng 7/2019.

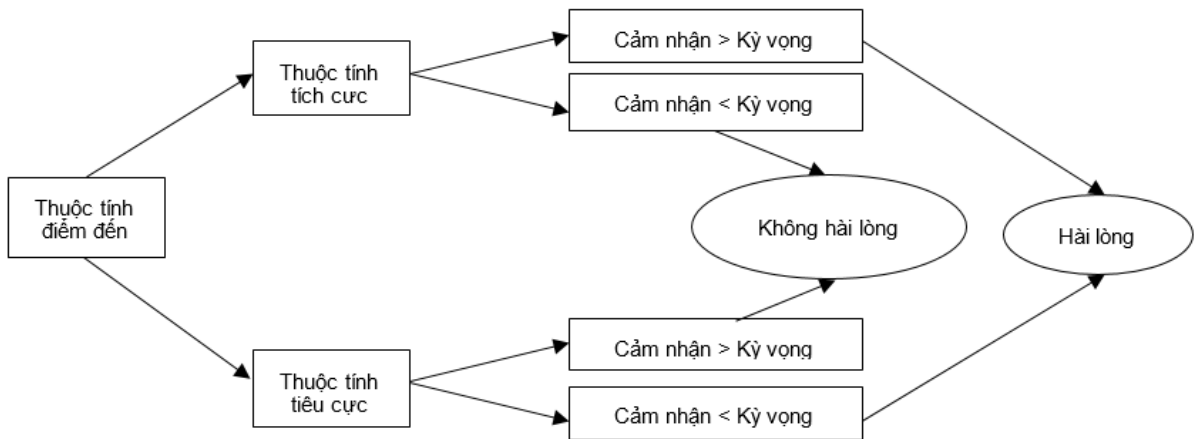
- *Phương pháp phân tích dữ liệu:* Để đánh giá sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch, nghiên cứu đã sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, cụ thể: (1) Rất hài lòng (4,21-5,00); (2) Hài lòng (3,41-4,20); (3) Bình thường (2,61-3,40); (4) Không hài lòng

(1,81-2,60), (5) Rất không hài lòng (1,00-1,80) (Lê Thị Tuyết & cs., 2014).

Sau khi loại bỏ các quan sát không phù hợp và kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha, các phương pháp thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá (EFA - Exploratory Factor Analysis), phân tích hồi quy được sử dụng để xác định các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách. Cụ thể, mô hình phân tích hồi quy tuyến tính đa biến có dạng: $Y_{MDHL} = \beta_0 + \sum \beta_i F_i + e_i$. Trong đó, Y_{MDHL} là biến phụ thuộc; F_i là giá trị của biến độc lập thứ i ($i = 1, 2, \dots, 5$); β_i là hệ số của các biến thứ i ; e_i là sai số của mô hình.

- *Khung lý thuyết của mô hình:* Theo Tribe & Snaith (1998), hiện nay, có 4 mô hình đánh giá mức độ hài lòng được nhiều nhà nghiên cứu sử dụng bao gồm: mô hình IPA (Importance-Performance Analysis), mô hình SERVQUAL (Service Quality), mô hình HOLSAT (Holiday Satisfaction), và mô hình SERVPERF (Service Performance). Trong nghiên cứu này, phân tích nhân tố khám phá (EFA) được phát triển theo mô hình HOLSAT. So với những mô hình trước thì mô hình HOLSAT được hình thành dựa trên tổng hợp lý thuyết từ nhiều mô hình khác nhau. HOLSAT không sử dụng một danh mục cố định các thuộc tính chung cho tất cả các điểm đến mà các thuộc tính được xây dựng, bổ sung cho phù hợp với từng điểm đến cụ thể vì mỗi điểm đến đều có nét riêng biệt. Điều này giúp đảm bảo các thuộc tính đang được sử dụng là phù hợp. Điều này trái ngược với mô hình SERVQUAL sử dụng 22 thuộc tính cố định, không phân biệt cho các điểm đến khác nhau hoặc loại hình kinh doanh khác nhau.

Do những ưu điểm của mô hình HOLSAT so với các mô hình khác trong nghiên cứu sự hài lòng của du khách đối với điểm đến du lịch và trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây, kết hợp thảo luận nhóm với các du khách được phỏng vấn, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất ở hình 2. Cụ thể, nghiên cứu đưa ra 6 nhóm yếu tố đo lường sự hài lòng của du khách về dịch vụ du lịch tại Khoang Xanh - Suối Tiên bao gồm: (1) Cảnh quan du lịch; (2) Cơ sở hạ tầng du lịch; (3) Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí; (4) Dịch vụ lưu trú; (5) Dịch vụ ăn uống và (6) Giá cả dịch vụ.



Nguồn: Tribe & Snaith (1998).

Hình 1. Mô hình HOLSAT



Hình 2. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tác động đến sự hài lòng của du khách

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Kết quả hoạt động du lịch và đặc điểm du khách đến khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên

3.1.1. Kết quả hoạt động du lịch tại khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên giai đoạn 2017-2019

Khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên thu hút du khách bởi nét đẹp độc đáo, tự nhiên của

hệ thống suối - thác - rừng. Một số sản phẩm du lịch mà du khách có thể trải nghiệm bao gồm: (1) Hệ thống các thác như Thác Trần, Thác Hòa Lan, Thác Sầu, Thác Mơ...; (2) Thung lũng khủng long tái hiện thế giới cổ xưa với các mô hình sống động và cũng là nơi sinh sống của rất nhiều loại động vật khác nhau như khỉ, cá sấu, gấu, dê núi, đà điểu,...; (3) Các trò chơi như tàu lượn siêu tốc, đu quay sao chổi, nhà ma,...; (4) Công viên nước, hồ tạo sóng; (5) Trung tâm suối khoáng nóng; (6) Động trượt tuyết; (7) Khu ẩm thực được đặt tại 2

Sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, Ba Vì, thành phố Hà Nội

nhà hàng với diện tích sử dụng 1.000m², có sức chứa 1.000 người; (8) Hệ thống khách sạn, nhà nghỉ với 160 phòng và 2 nhà sàn.

Tổng lượt khách du lịch qua các năm ngày càng tăng về cả lượt khách quốc tế lẫn khách nội địa (Bảng 1). Trung bình có khoảng 150-200 lượt khách/ngày, có ngày lên đến 300. Tổng doanh thu cũng tăng đều qua các năm. Ngoài ra, những tháng mùa hè từ tháng 4 đến tháng 7 và các dịp lễ, tết, doanh thu cũng như số lượt khách tăng cao trong khi mùa đông thì lượng khách đến tham quan hầu như rất ít.

3.1.2. Đặc điểm du khách đến khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên

Kết quả khảo sát 120 du khách cho thấy, 61,7% du khách là nữ giới và 69,2% du khách trong độ tuổi từ 25-40. Số du khách có trình độ từ cấp III trở lên chiếm 77,5%. Mức thu nhập của du khách chủ yếu trong khoảng 5,0-10 triệu

đồng/tháng (63,3%) và chỉ có 15,8% du khách có thu nhập dưới 5,0 triệu đồng/tháng (Bảng 2).

Về hành vi du lịch, có 93,3% du khách lần đầu đến Khoang Xanh - Suối Tiên (Bảng 3). Mục đích chính là để nghỉ ngơi, vui chơi giải trí và khám phá vẻ đẹp thiên nhiên (chiếm 87,5%). Họ thích tự tổ chức đi cùng gia đình hoặc bạn bè, số còn lại đi theo tour vì họ là du khách quốc tế tìm hiểu thông tin điểm đến qua website và các trang mạng xã hội, họ không thông thạo tiếng Việt và địa điểm du lịch.

Khoảng 70% du khách đi về trong ngày, chỉ có 24,2% du khách ở lại trên 1 ngày 1 đêm. Một số du khách đã mua tour trọn gói nên họ sẽ được công ty du lịch bố trí địa điểm nghỉ ngơi ở chỗ khác. Như vậy, thời gian lưu trú của du khách rất ngắn, do đó, Ban quản lý khu du lịch cần nghiên cứu các sản phẩm du lịch mới để thu hút được du khách đến tham quan và ở lại lâu hơn.

Bảng 1. Kết quả hoạt động du lịch tại Khoang Xanh - Suối Tiên giai đoạn 2017-2019

Chỉ tiêu	ĐVT	2017	2018	2019	Tốc độ tăng trưởng (%)		
					2018/2017	2019/2018	Bình quân
Tổng số du khách	nghìn người	62,0	64,0	66,0	103,2	103,1	103,1
- Khách quốc tế	nghìn người	41,5	42,2	43,1	101,7	102,1	101,9
- Khách nội địa	nghìn người	20,5	21,8	22,9	106,3	105,1	105,6
Tổng doanh thu	tỷ đồng	15,5	18,4	21,8	118,5	118,4	118,5

Nguồn: Ban quản lý du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên (2019).

Bảng 2. Đặc điểm du khách đến khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên

	Tiêu chí	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	46	38,3
	Nữ	74	61,7
Trình độ học vấn	Cấp II	27	22,5
	Cấp III	61	50,8
	Trên cấp III	32	26,7
Độ tuổi	Dưới 24 tuổi	11	9,2
	25-40 tuổi	83	69,2
	41-60 tuổi	24	20,0
	Trên 60 tuổi	2	1,7
Thu nhập	Dưới 5,0 triệu đồng/tháng	19	15,8
	5,1-10 triệu đồng/tháng	76	63,3
	Trên 10 triệu đồng/tháng	25	20,8

3.2. Sự hài lòng của du khách về dịch vụ du lịch tại khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên

3.2.1. Mức độ hài lòng của du khách về các dịch vụ du lịch

- Sự hài lòng của du khách về cảnh quan du lịch

Du khách cảm thấy hài lòng về cảnh quan đẹp tự nhiên, độc đáo; khí hậu mát mẻ, trong lành; khu du lịch sạch sẽ và hệ thống động vật quý hiếm (Hình 3).

Yếu tố “Địa điểm tham quan đẹp, tự nhiên, độc đáo” nhận được sự hài lòng cao nhất của du khách với mức hài lòng là 3,55 điểm. Tiếp đến là “Khu du lịch sạch sẽ” (3,54 điểm); “Hệ thống động vật quý hiếm đa dạng, phong phú”

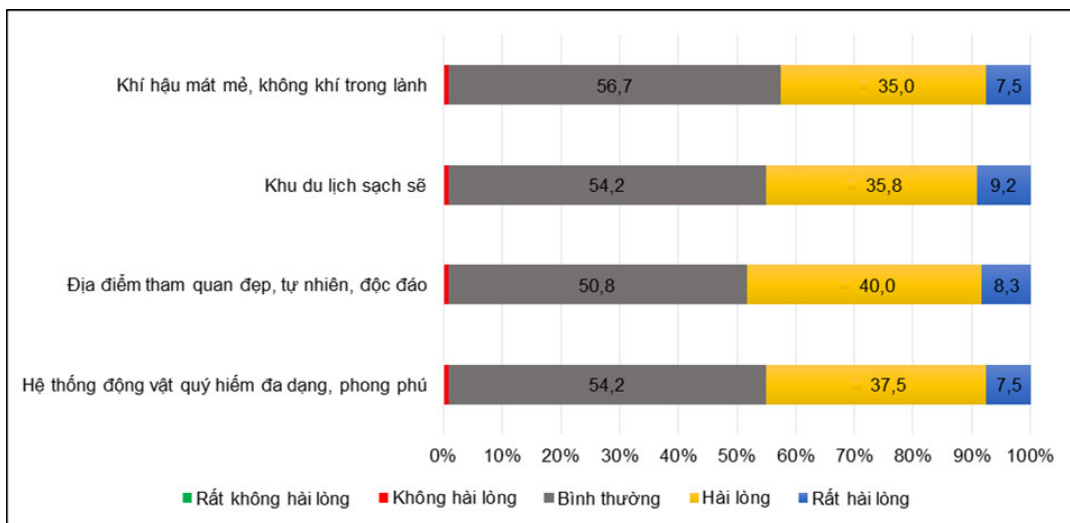
(3,52 điểm) và “Khí hậu mát mẻ, không khí trong lành” (3,49 điểm). Tuy nhiên, một số du khách chưa thực sự hài lòng về cảnh quan và cách bố trí của khu du lịch. Đa số cây xanh trong khu du lịch là tận dụng có sẵn, ít các tiểu cảnh tạo điểm nhấn mới mẻ cho khu du lịch.

- Sự hài lòng của du khách về cơ sở hạ tầng

Hầu hết các yếu tố cấu thành nên nhân tố “Chất lượng cơ sở hạ tầng” đều được các du khách đánh giá ở mức khá tốt (Hình 4). Tuy nhiên, một số du khách còn phàn nàn về nước ở bể bơi ngoài trời cũng như nước trượt thác ở đây thiếu vệ sinh, nhiều rêu xanh; rác dọc các con đường đi vào rừng tham quan không được thu dọn thường xuyên. Thời gian tối, khu du lịch cần đề cao vấn đề vệ sinh các khu vui chơi hơn nữa.

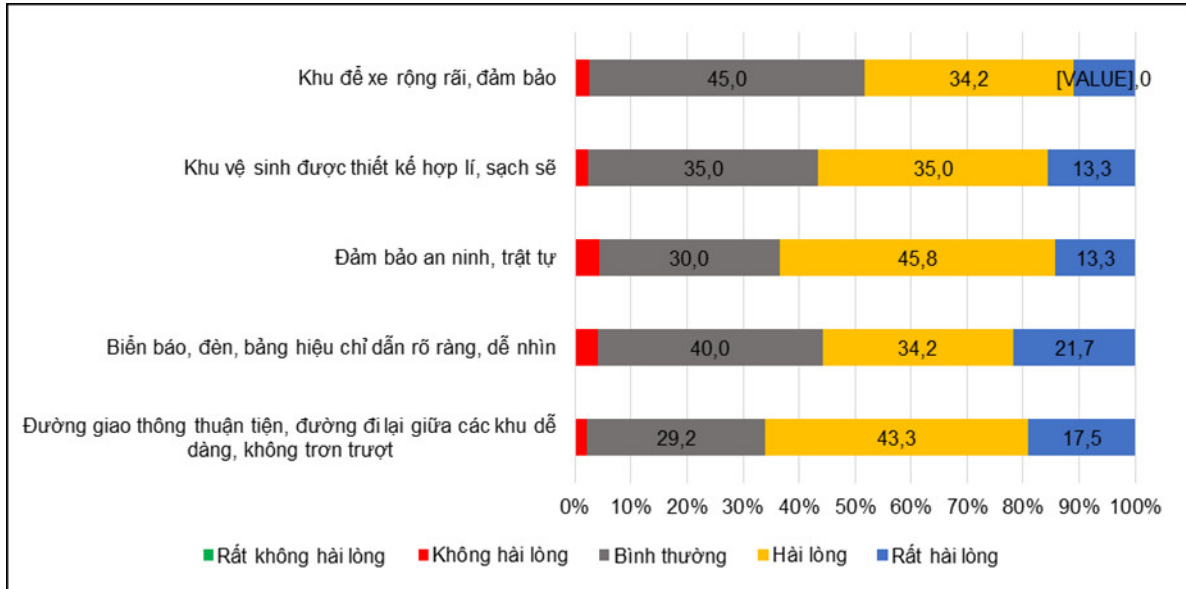
Bảng 3. Hành vi du lịch của du khách được điều tra

	Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Hình thức tổ chức	Đi theo tour	45	37,5
	Tự tổ chức đi	75	62,5
Số lần đến khu du lịch	Lần đầu	112	93,3
	Lần thứ 2	8	6,7
Mục đích	Đi du lịch	105	87,5
	Thăm bạn bè, người thân	3	2,5
	Học tập, nghiên cứu	4	3,3
	Công tác	8	6,7
Thời gian lưu trú	Đi về trong ngày	91	75,8
	Ở lại 1 ngày 1 đêm	29	24,2

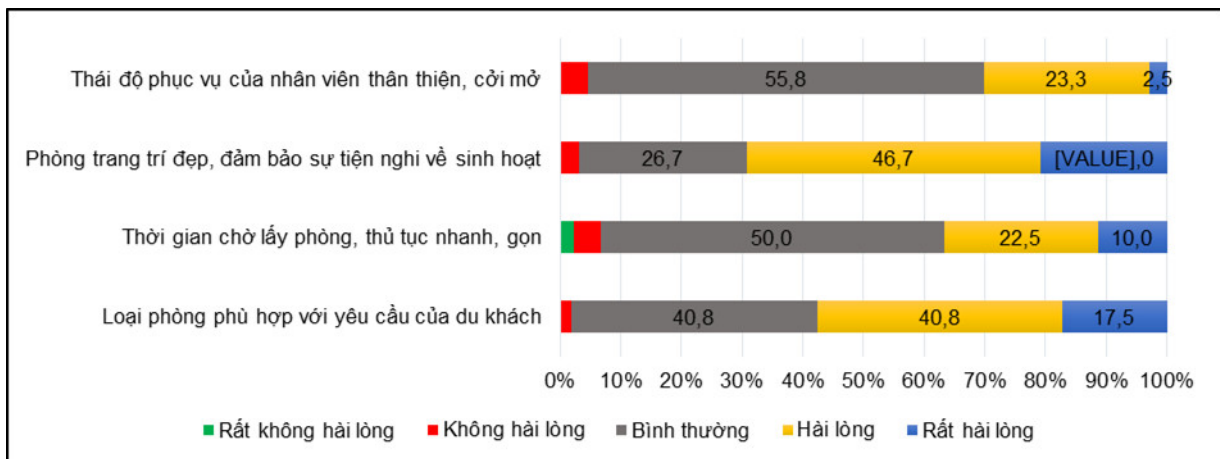


Hình 3. Sự hài lòng của du khách về cảnh quan du lịch

Sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, Ba Vì, thành phố Hà Nội



Hình 4. Sự hài lòng của du khách về chất lượng cơ sở hạ tầng



Hình 5. Sự hài lòng của du khách về dịch vụ lưu trú

- Đánh giá của du khách về dịch vụ lưu trú

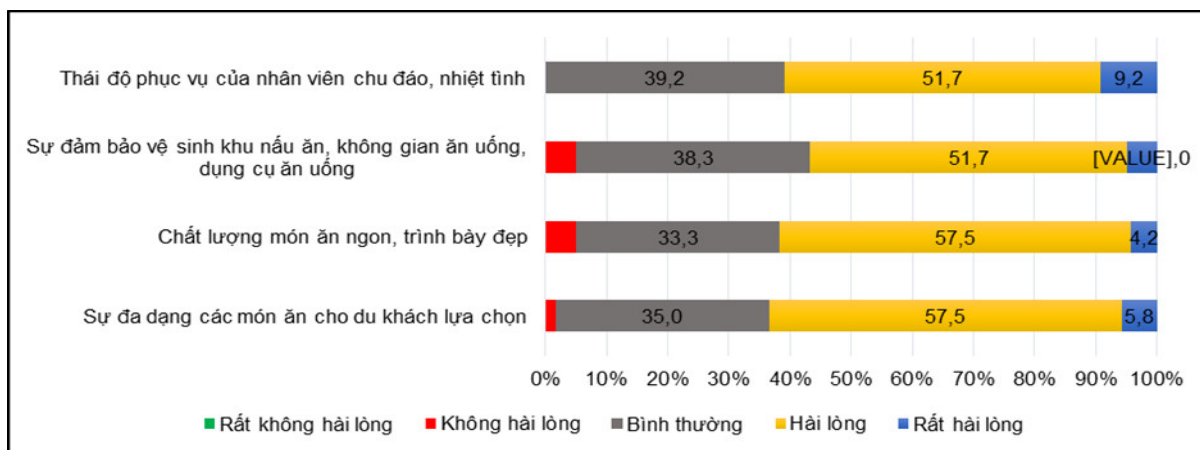
Hầu hết các yếu tố đều được du khách đánh giá ở mức bình thường vì các dịch vụ lưu trú ở đây còn ít về số lượng đồng thời chất lượng phòng thấp, phong cách phục vụ chưa chuyên nghiệp và thiếu linh hoạt trong việc tính giá dịch vụ theo giờ cho du khách (Hình 5).

Ở đây có khá nhiều loại phòng để lựa chọn và ít khi xảy ra tình trạng hết phòng nên yếu tố “Loại phòng phù hợp với yêu cầu của du khách” được 58,3% du khách đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng. Tuy nhiên, 67,5% du khách cảm thấy chưa hài lòng về thời gian chờ lấy phòng và

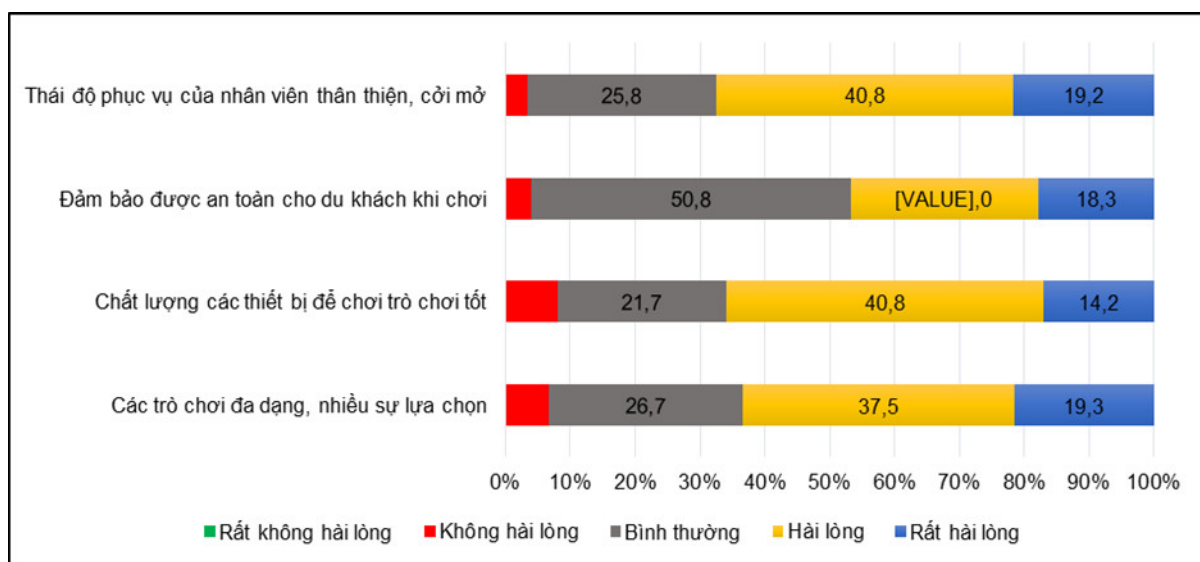
thủ tục nhận phòng. Yếu tố “Phòng trang trí đẹp, đảm bảo sự tiện nghi về sinh hoạt” được du khách đánh giá tương đối tốt (66,7%). Yếu tố “Thái độ phục vụ của nhân viên thân thiện, cởi mở” được đánh giá bình thường do phong cách phục vụ của nhân viên khách sạn và nhà nghỉ chưa chuyên nghiệp, kém thân thiện.

- Đánh giá của du khách về dịch vụ ăn uống

Hầu hết các yếu tố được du khách đánh giá tương đối hài lòng. Các món ăn có hương vị đặc trưng của núi rừng nhưng chất lượng và số lượng món ăn còn thiếu đặc sắc và đa dạng. (Hình 6).



Hình 6. Sự hài lòng của du khách về dịch vụ ăn uống



Hình 7. Sự hài lòng của du khách về dịch vụ vui chơi giải trí

Ngoài ra, thái độ phục vụ của nhân viên nhà hàng chu đáo, nhiệt tình và đặc biệt là khu nấu ăn, dụng cụ cũng như không gian ăn uống hợp vệ sinh. Các nhà hàng được bố trí khá gần với khu nghỉ ngơi của du khách nên việc đi lại cũng thuận tiện hơn.

- Đánh giá của du khách về dịch vụ vui chơi giải trí

Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ở đây cũng được du khách đánh giá mức độ hài lòng cao ở các tiêu chí như: sự đa dạng các trò chơi, chất lượng các thiết bị chơi tốt và thái độ phục vụ của nhân viên khu vui chơi rất thân thiện, cởi mở (Hình 7).

Ở Khoang Xanh - Suối Tiên, du khách có thể trải nghiệm rất nhiều dịch vụ vui chơi giải trí thú vị như động trượt tuyết, âm cung huyền bí, bơi thuyền, đập vịt, đu quay sao chổi, cầu trượt tốc độ, hồ bơi tạo sóng, hồ bơi khoáng nóng,...; cùng các trò chơi hấp dẫn trẻ nhỏ như tàu hỏa, đu quay, nhà bóng, thung lũng khủng long; các môn thể thao như cầu lông, bóng đá, bóng bàn,... Ngoài ra, khu du lịch này còn có nhiều hội trường với sức chứa từ 500-1.000 người, sân khấu ngoài trời phục vụ đốt lửa trại và giao lưu văn nghệ cùng các trò chơi tập thể. Tuy nhiên, các dịch vụ giải trí mới nhiều về số lượng nhưng chất lượng cần được nâng cấp hơn nữa, đặc biệt ít đầu tư cho các dịch vụ sang

trọng, cao cấp hướng tới đối tượng du khách có thu nhập cao. Ngoài ra, dịch vụ vào ban đêm không đa dạng, ít hoạt động cho trẻ em nên họ thường chỉ ở lại trong ngày và quay về.

Yếu tố “Đảm bảo an toàn cho du khách khi chơi” khiến du khách ít hài lòng nhất vì khu du lịch này có diện tích rộng với núi cao, rừng sâu và thác chảy xiết, nếu công tác quản lý không tốt và hệ thống nhân viên không bao phủ được khắp thì rất dễ xảy ra tai nạn.

- Đánh giá của du khách về giá cả dịch vụ

Kết quả đánh giá ở Hình 8 cho thấy, tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng về giá dịch vụ lưu trú là cao nhất (chiếm 56,6%) trong khi tỷ lệ này đối với giá dịch vụ ăn uống chỉ có 52,5% bởi giá cả ăn uống ở đây so với mặt bằng nhiều khu du lịch trong vùng như Ao Vua, Thiên Sơn - Suối Ngà, Vườn quốc gia Ba Vì,... là chênh lệch khá lớn trong khi chất lượng và sự đa dạng món ăn chưa có sự khác biệt. Về giá vé tham quan nhận được nhiều sự hài lòng nhất của du khách (người lớn 150.000 đồng/người/lượt; trẻ em dưới 6 tuổi là 100.000 đồng/người/lượt). Với mức giá này du khách sẽ được tham quan toàn bộ khu sinh thái suối - thác - rừng; vui chơi công viên nước, hồ tạo sóng; trượt máng tốc độ; đu quay sao chổi; đu lắc đĩa bay; thả bay; đu quay nữ hoàng; đu quay thuyền nhún; ô tô bay; nhà phao; đu quay thú nhún; tham quan thung lũng khủng long, vương quốc cá sấu...

Giá hàng hóa lưu niệm thì du khách hài lòng ở mức bình thường bởi vì ở đây không có nhiều cửa hàng bán đồ lưu niệm mang dấu ấn của khu du lịch.

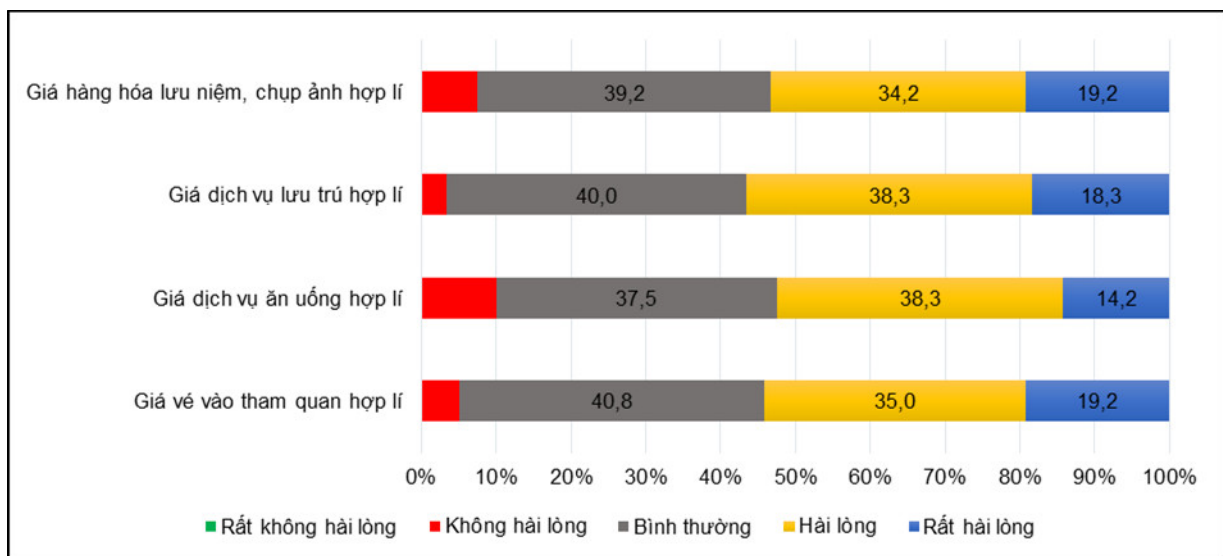
3.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của du khách về dịch vụ du lịch tại Khu du lịch

Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Cronbach's

Alpha của tất cả 6 nhóm đều >0,7 và hệ số tương quan biến tổng của tất cả các biến đều đảm bảo có độ tin cậy cao (>0,4) nên các biến đo lường này đều được sử dụng để tiến hành phân tích nhân tố. Ngoài ra, kết quả kiểm định KMO = 0,701 (>0,5) với mức ý nghĩa Sig. = 0,000<0,05 chứng tỏ dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố (Bảng 4).

Sau 7 lần phân tích nhân tố, có 6 nhân tố được rút ra tại mức Eigen Value là 4,065 (>1,0) và phương sai trích lũy kế đạt 66,201% (>50%) (Bảng 5).

Như vậy, 25 yếu tố đã được sắp xếp thành 6 nhóm nhân tố được đặt tên lại bao gồm: (1) Cảnh quan du lịch (F1); (2) Chất lượng cơ sở hạ tầng (F2); (3) Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí (F3); (4) Chất lượng dịch vụ lưu trú (F4); (5) Chất lượng dịch vụ ăn uống (F5); (6) Sự hợp lý của giá cả dịch vụ. Sáu nhân tố này giải thích được 66,201% sự thay đổi của bộ số liệu.



Hình 8. Sự hài lòng của du khách về giá cả dịch vụ

Bảng 4. Kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Ký hiệu	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến
Cảnh quan du lịch (F1) Cronbach's Alpha = 0,976					
Hệ thống động vật quý hiếm đa dạng, phong phú	X1	10,58	3,590	0,923	0,954
Địa điểm tham quan đẹp, tự nhiên, độc đáo	X2	10,54	3,544	0,927	0,953
Khu du lịch sạch sẽ	X3	10,57	3,508	0,918	0,955
Khí hậu mát mẻ, không khí trong lành	X4	10,61	3,635	0,898	0,961
Chất lượng cơ sở hạ tầng (F2) Cronbach's Alpha = 0,813					
Đường giao thông thuận tiện, đường đi lại giữa các khu dễ dàng, không trơn trượt	X5	14,23	6,853	0,668	0,756
Biển báo, đèn, bảng hiệu chỉ dẫn rõ ràng, dễ nhìn	X6	14,18	7,227	0,604	0,776
Đảm bảo an ninh trật tự	X7	14,30	7,237	0,597	0,778
Khu vệ sinh được thiết kế hợp lí, sạch sẽ	X8	14,47	7,041	0,571	0,787
Khu để xe rộng rãi, đảm bảo	X9	14,48	7,479	0,571	0,786
Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí (F3) Cronbach's Alpha = 0,781					
Các trò chơi đa dạng, nhiều sự lựa chọn	X10	10,60	4,965	0,700	0,663
Chất lượng các thiết bị trò chơi tốt	X11	10,26	5,588	0,620	0,710
Đảm bảo được an toàn cho du khách khi chơi	X12	10,56	6,736	0,517	0,763
Thái độ phục vụ của nhân viên thân thiện, cởi mở	X13	10,83	5,905	0,527	0,759
Chất lượng dịch vụ lưu trú (F4) Cronbach's Alpha = 0,720					
Loại phòng phù hợp với yêu cầu của du khách	X14	10,12	3,516	0,585	0,617
Thời gian chờ lấy phòng, thủ tục nhanh, gọn	X15	10,65	3,070	0,549	0,636
Phòng trang trí đẹp, đảm bảo sự tiện nghi về sinh hoạt	X16	10,07	3,491	0,487	0,671
Thái độ phục vụ của nhân viên thân thiện, cởi mở	X17	10,77	3,979	0,429	0,701
Chất lượng dịch vụ ăn uống (F5) Cronbach's Alpha = 0,700					
Thái độ phục vụ của nhân viên chu đáo, nhiệt tình	X18	10,85	2,229	0,443	0,661
Chất lượng món ăn ngon, trình bày đẹp	X19	10,94	2,022	0,546	0,596
Sự đảm bảo vệ sinh khu nấu ăn, không gian ăn uống, dụng cụ ăn uống	X20	10,98	2,101	0,468	0,647
Sự đa dạng các món ăn cho du khách lựa chọn	X21	10,88	2,211	0,483	0,638
Sự hợp lý của giá cả dịch vụ (F6) Cronbach's Alpha = 0,848					
Giá dịch vụ ăn uống hợp lý	X22	11,05	4,569	0,691	0,806
Giá hàng hóa lưu niệm, chụp ảnh hợp lý	X23	10,90	4,847	0,665	0,817
Giá dịch vụ lưu trú hợp lý	X24	10,97	4,604	0,655	0,822
Giá vé vào tham quan hợp lý	X25	10,93	4,500	0,738	0,785

Sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, Ba Vì, thành phố Hà Nội

Dựa vào kết quả các hệ số trong bảng ma trận tính điểm nhân tố trên ta có các phương trình nhân tố như sau:

$$F1 = 0,259X1 + 0,264X2 + 0,262X3 + 0,260X4$$

$$F2 = 0,291X5 + 0,273X6 + 0,247X7 + 0,241X8 + 0,221X9$$

$$F3 = 0,312X10 + 0,294X211 + 0,293X12 + 0,290X13$$

$$F4 = 0,337X14 + 0,264X2 + 0,320X15 + 0,274X16 + 0,269X17$$

$$F5 = 0,334X18 + 0,334X19 + 0,322X20 + 0,353X21$$

$$F6 = 0,366X22 + 0,321X23 + 0,335X24 + 0,304X25$$

Nhân tố 1 “Cảnh quan du lịch” bị tác động bởi 4 biến quan sát và các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 1. Trong đó, biến X2 “địa điểm tham quan đẹp, tự nhiên, độc đáo” tác động mạnh nhất đến nhân tố 1 do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,264).

Nhân tố 2 “Chất lượng cơ sở hạ tầng” bị tác động bởi 5 biến quan sát và các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 2. Trong đó, biến X5 “Đường giao thông thuận tiện, đường đi lại giữa các khu dễ dàng, không trơn trượt” tác động mạnh nhất đến nhân tố 2 do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,291).

Bảng 5. Ma trận xoay nhân tố trong kết quả phân tích nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
X1	0,949					
X2	0,948					
X3	0,947					
X4	0,939					
X5		0,833				
X6		0,770				
X7		0,731				
X8		0,706				
X9		0,681				
X10			0,851			
X11			0,815			
X12			0,702			
X13			0,683			
X14				0,749		
X15				0,741		
X16				0,699		
X17				0,699		
X18					0,735	
X19					0,722	
X20					0,706	
X21					0,657	
X22						0,854
X23						0,827
X24						0,813
X25						0,799
Eigen value	4,065	3,199	2,991	2,597	2,162	1,536
Phương sai trích lũy kế						66,201

Bảng 6. Ma trận tính điểm nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
X1	,259	,015	-,003	-,003	,008	-,005
X2	,264	,007	-,029	-,028	-,036	-,019
X3	,262	,015	-,038	-,025	,003	,006
X4	,260	,030	,025	,009	-,023	,035
X5	,038	,291	,050	,044	-,032	,061
X6	,023	,273	-,002	,030	-,078	,074
X7	,000	,247	-,023	,007	-,009	-,057
X8	,030	,241	-,044	-,010	,031	,003
X9	,003	,221	-,022	-,089	,030	-,061
X10	-,019	-,035	,312	-,005	,023	,047
X11	,017	,042	,294	,028	,006	,001
X12	-,014	,036	,293	,078	-,032	-,001
X13	-,033	-,084	,290	-,045	,055	,009
X14	,021	,047	,024	,337	-,035	,081
X15	-,027	,026	,004	,320	-,009	-,015
X16	-,040	-,036	,020	,274	,034	-,065
X17	-,005	-,028	,017	,269	,056	,015
X18	-,020	-,025	,035	,004	,334	,019
X19	-,011	-,014	-,018	,039	,334	-,013
X20	-,012	-,030	,000	-,032	,322	-,038
X21	-,014	,010	,036	,036	,353	-,146
X22	,022	,058	,025	,016	-,107	,366
X23	-,025	-,017	,001	,053	,011	,321
X24	,003	-,037	-,002	-,080	-,082	,335
X25	,054	,013	,032	,023	,011	,304

Bảng 7. Kết quả mô hình phân tích hồi quy đa biến về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách

	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	P_value
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	1,723	0,417		4,13	0,000
Cảnh quan du lịch	0,262***	0,046	0,363	5,70	0,000
Chất lượng cơ sở hạ tầng	0,196***	0,044	0,283	4,43	0,000
Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí	0,183***	0,037	0,314	4,99	0,000
Chất lượng dịch vụ lưu trú	0,188***	0,050	0,248	3,78	0,000
Chất lượng dịch vụ ăn uống	0,371***	0,064	0,381	5,83	0,000
Sự hợp lý của giá cả dịch vụ	0,201***	0,041	0,311	4,92	0,000

Nhân tố 3 “Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí” bị tác động bởi 4 biến quan sát và các yếu tố

này đều tác động thuận chiều với nhân tố 4. Trong đó, biến X10 “Trò chơi đa dạng, nhiều sự

lựa chọn” là ảnh hưởng lớn nhất đến nhân tố 3 do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,312).

Nhân tố 4 “Chất lượng dịch vụ lưu trú” bị tác động bởi 4 biến quan sát và các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 4. Trong đó, biến X14 “Loại phòng phù hợp với yêu cầu của du khách” có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,337).

Nhân tố 5 “Chất lượng dịch vụ ăn uống” phần lớn được tác động bởi 4 biến quan sát và các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 5. Trong đó biến X21 “Sự đa dạng các món ăn cho du khách lựa chọn” tác động lớn nhất đến nhân tố 5 do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,353). Cuối cùng, nhân tố 6 “Sự hợp lý của giá cả dịch vụ” bị tác động bởi 4 biến quan sát và các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 6. Trong đó, biến X22 “Giá dịch vụ ăn uống hợp lý” có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,366).

Tiếp theo, kết quả phân tích hồi quy đa biến được thể hiện ở bảng 7.

Với hệ số R bình phương (R Square) bằng 0,567, mô hình này đã giải thích được 56,7% sự biến động về mức độ hài lòng chung của du khách. Mặt khác, bảng phân tích phương sai sau khi hồi quy ANOVA với Sig. = 0,000 < 0,01, vậy mô hình đưa ra là chính xác và phù hợp với dữ liệu thực tế điều tra. Hay nói cách khác, các biến độc lập có độ tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc có độ tin cậy đạt 99%. Do đó, phương trình hồi quy được thiết lập như sau:

$$Y_{MDHL} = 1,723 + 0,262F1 + 0,196F2 + 0,183F3 + 0,188F4 + 0,371F5 + 0,201F6$$

Các nhân tố F1, F2, F3, F4, F5, F6 có tương quan thuận chiều với sự hài lòng chung của du khách tức là các nhân tố này đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của du khách vì có hệ số β dương. Cụ thể, nhóm nhân tố F5 “Chất lượng dịch vụ ăn uống” có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng chung của du khách, mức ảnh hưởng là 37,1%. Tiếp đến là F1 “Cảnh quan du lịch” mức ảnh hưởng là 26,2%; F6 “Sự hợp lý của giá cả dịch vụ du lịch” là 20,1%; F2 “Chất lượng cơ sở hạ tầng” là 19,6%; F4 “Chất lượng dịch vụ lưu trú” là 18,8%; và F3 “Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí” là 18,3%.

Các phát hiện từ nghiên cứu này cũng khá phù hợp với kết quả trong một nghiên cứu khác được thực hiện tại khu du lịch Phong Nha - Kẻ Bàng (Nguyễn Tài Phúc, 2010) thông qua việc thu thập số liệu từ 151 du khách nội địa, tác giả cho thấy có 8 yếu tố ảnh hưởng trong đó dịch vụ thuyền và giá cả có tác động mạnh mẽ nhất đến chất lượng dịch vụ. Kết luận này cũng thuận chiều với nghiên cứu của Lê Thị Tuyết & cs. (2014) thông qua phỏng vấn trực tiếp 226 du khách đến với làng cổ Đường Lâm. Tác giả cho biết có 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách sắp xếp từ cao xuống thấp là: (i) Năng lực phục vụ du lịch; (ii) Giá cả hàng hóa, dịch vụ; (iii) Văn hóa làng cổ; (iv) Cơ sở vật chất; (v) Các nghệ truyền thống; (vi) Lễ hội truyền thống; (vii) Ẩm thực làng cổ. Một nghiên cứu khác của Nguyễn Thị Trang Nhung & cs. (2015) về yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái Vườn quốc gia Ba Vì trên cơ sở thu thập số liệu từ 252 du khách đã cho thấy có 6 nhóm nhân tố tác động đến sự hài lòng của du khách bao gồm: tính đáp ứng, cảnh quan du lịch, tính đồng cảm, khả năng quản lý, sự an toàn và sự đảm bảo liên lạc. Tác giả đã lượng hóa được mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố và đưa ra kết luận yếu tố đồng cảm có ảnh hưởng mạnh nhất trong khi yếu tố an toàn lại tác động ít nhất. Gần đây nhất, kết quả nghiên cứu của Thái Thị Nhung (2019) về sự hài lòng của du khách đối với sản phẩm du lịch tại Cụm du lịch Sơn Tây - Ba Vì được thực hiện thông qua phỏng vấn 150 du khách, cho thấy sự hài lòng của du khách phụ thuộc chủ yếu vào 5 nhóm nhân tố theo thứ tự giảm dần đó là: sự hợp lý của chi phí du lịch, chất lượng dịch vụ ăn uống, cảnh quan thiên nhiên du lịch, chất lượng dịch vụ lưu trú, cơ sở hạ tầng kỹ thuật và dân cư ở khu du lịch. Như vậy, hầu như các nghiên cứu được thực hiện tại địa bàn khác nhau và khách du lịch khác nhau nhưng gần như kết quả thu được có nhiều nét tương đồng chứng tỏ *vấn đề được du khách quan tâm nhiều nhất vẫn là giá cả dịch vụ và chất lượng dịch vụ*. Do vậy, muốn nâng cao sự hài lòng của du khách thì khu du lịch cần tập trung giải quyết hai vấn đề này để đáp ứng nhu cầu và sự mong đợi của du khách khi đến tham quan nghỉ dưỡng.

3.3. Kết luận và kiến nghị

Thông qua việc đánh giá sự hài lòng của du khách và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, kết quả cho thấy nghiên cứu đã đạt được mục tiêu đề ra. *Thứ nhất*, du khách tỏ ra khá hài lòng về cảnh quan du lịch, chất lượng cơ sở hạ tầng và chất lượng dịch vụ ăn uống. Riêng chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí, chất lượng dịch vụ lưu trú và giá cả dịch vụ chưa được du khách đánh giá cao. Kết quả phân tích nhân tố cũng cho thấy 6 yếu tố nói trên đều có quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của du khách. *Thứ hai*, sự hài lòng của du khách bị ảnh hưởng bởi 6 nhóm nhân tố xếp theo thứ tự ảnh hưởng từ nhiều đến ít bao gồm: Chất lượng dịch vụ ăn uống, cảnh quan du lịch, sự hợp lý của giá cả dịch vụ du lịch, chất lượng cơ sở hạ tầng, chất lượng dịch vụ lưu trú và chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí. Căn cứ vào phương trình phân tích các nhân tố, các khuyến nghị sẽ tập trung cải thiện các thành phần quyết định đến 6 nhóm nhân tố này theo thứ tự ưu tiên như sau:

Thứ nhất, dịch vụ ăn uống cần được nâng cấp, đặc biệt là xây dựng thực đơn đa dạng, phong phú hơn, mang đậm nét văn hóa ẩm thực trung du với các mức giá khác nhau để du khách có thêm nhiều sự lựa chọn. Đồng thời, vệ sinh không gian ăn uống, dụng cụ ăn uống để không xảy ra tình trạng mất an toàn vệ sinh thực phẩm.

Thứ hai, về cảnh quan du lịch, Ban quản lý du lịch có thể đầu tư thiết kế thêm các tiểu cảnh, bố trí cảnh quan cây xanh, bài trí theo chủ đề để phù hợp với đặc điểm khu du lịch sinh thái nghỉ dưỡng, tạo ra sự thú vị, mới mẻ, tăng sức hấp dẫn cho du khách.

Thứ ba, về giá cả dịch vụ nên xem xét mức giá ở từng loại dịch vụ sao cho linh hoạt và hợp lý. Điển hình như giá cả các món ăn ở đây tương đối đắt. Ban quản lý du lịch cần quản lý chặt chẽ hơn tránh việc các nhà hàng tự ý nâng giá. Ngoài ra, giá cả dịch vụ lưu trú cần linh hoạt theo giờ và số lượng khách. Ban quản lý du lịch nên xây dựng khung giá cả hợp lý, yêu cầu các đơn vị cung cấp thực hiện đúng theo quy định về

mức giá đã được niêm yết hoặc đã thỏa thuận với du khách, trong quá trình phục vụ không tự ý thay đổi giá cả, không chèo kéo, ép giá... Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

Thứ tư, cơ sở hạ tầng cần được đầu tư nâng cấp đường giao thông giữa các điểm vui chơi, đặc biệt lưu ý vấn đề vệ sinh môi trường tại các công trình như bể bơi ngoài trời, bể sung hệ thống thùng chứa rác dọc các đường đi. Ngoài ra, cần đảm bảo tính an toàn cho du khách bằng việc tăng cường hệ thống an ninh, bố trí nhân viên trực tại các khu có thác cao, chảy xiết hay khu bể bơi tự nhiên tránh tai nạn đáng tiếc xảy ra.

Thứ năm, về chất lượng dịch vụ lưu trú cần nâng cấp, tu sửa hoặc thay mới các trang thiết bị đáp ứng nhu cầu của du khách trong những tháng cao điểm. Ban quản lý du lịch cần đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao khả năng đáp ứng, phong cách phục vụ của nhân viên nhất là thời gian chờ lấy phòng, tạo cho du khách sự hài lòng về tính chuyên nghiệp.

Thứ sáu, chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí nên đa dạng hơn, mở thêm các hoạt động vui chơi, giải trí cho trẻ em và dịch vụ vui chơi buổi tối đồng thời tu sửa, nâng cấp các thiết bị trong khu vui chơi để đảm bảo an toàn cho du khách.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban quản lý du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên (2019). Báo cáo kết quả hoạt động du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên giai đoạn 2017-2019.
- Chen Y., Zhang H. & Qiu L. (2012). A Review on Tourist Satisfaction of Tourism Destinations. Proceedings of 2nd International Conference on Logistics, Informatics and Service Science. DOI 10.1007/978-3-642-32054-5_83, pp. 593-604.
- Đặng Ngọc Thủy Tiên (2019). Đánh giá sự hài lòng của du khách về dịch vụ du lịch của khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, thành phố Hà Nội. Khóa luận tốt nghiệp đại học ngành Kinh tế. Học viện Nông nghiệp Việt Nam.
- Joseph Hair F., William Jr., Black Barry C., Babin Rolph J. & Anderson E. (2014). Multivariate Data Analysis (Seventh Edition). Pearson Education Limited. p. 100.
- Ekinci Y. (2004). A review of theoretical debates on the measurement of service quality: implications for hospitality research. J Hosp Tour Res. 26(3): 199-216.

Sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, Ba Vì, thành phố Hà Nội

- Gonzalez M.A., Comesana L.R. & Brea J.F. (2007). Assessing tourist behavioral intentions through perceived service quality and customer satisfaction. *J Bus Res.* 60(2): 153-160.
- 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.
- Lê Thị Tuyết, Nguyễn Anh Trữ, Vũ Thị Hằng Nga, Trần Thị Thương & Trần Hữu Cường (2014). Nghiên cứu sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ Đường Lâm. *Tạp chí Khoa học và Phát triển.* 12(4): 620-634.
- Nguyễn Thị Trang Nhung, Đỗ Mỹ Hạnh & Nguyễn Quốc Oánh (2015). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái tại vườn quốc gia Ba Vì, Hà Nội. *Tạp chí Khoa học và Phát triển.* 13(4): 675-686.
- Nguyễn Trọng Nhân, Đào Ngọc Cảnh & Nguyễn Thị Huỳnh Phương (2014). Đánh giá mức độ hài lòng của du khách quốc tế đối với du lịch chợ nổi ở thành phố Cần Thơ và vùng phụ cận. *Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Cần Thơ.* 31: 31-38.
- Thái Thị Nhung & Phạm Thị Mỹ Dung (2019). Mức độ hài lòng của du khách về sản phẩm du lịch của Cụm du lịch Sơn Tây - Ba Vì, thành phố Hà Nội. *Tạp chí Khoa học Nông nghiệp Việt Nam.* 17(9): 787-797.
- Tribe J. & Snaith T. (1998). From SERQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism Management.* 19: 25-34.