

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH SINH THÁI BIỂN TỈNH NINH THUẬN

ThS Phạm Ngọc Khanh

ThS Trần Minh Quân

Abstract

THE FACTORS AFFECT TO THE SATISFASTION LEVEL OF THE MARINE ECO-TOURISM SERVICES QUALITY IN NINH THUAN PROVINCE

The aim of this study is to assess effecting factors to the satisfaction level of the marine eco-tourism services quality in Ninh Thuan province. The author analyzes data based on 270 samples (6 factors, including 33 observation variables) of tourists visiting marine eco-tourism in Ninh Thuan province, incorporating the model of satisfaction theory The quality of service of Gronroos (1984), Parasuraman et al. (1985) and the potential of marine eco-tourism in Ninh Thuan province. The author evaluates Cronbach's Alpha reliability, EFA analysis, Pearson correlation analysis, determines and analyzes multivariate regression models; Multi-collinearity assay, ANOVA. The results show that the regression model is suitable and does not have multi-collinearity; 6 factors contributing to the satisfaction of the quality of marine eco-tourism services in Ninh Thuan province from high to low are: (i) Tourism and recreation; (ii) tourism environment; (iii) capacity to serve; (iv) infrastructure; (v) safe; (vi) staff capacity. Based on the found results, the author gives some management implications related to visitor's satisfaction on the quality of ecotourism services in Ninh Thuan province. The research is aimed at improving the quality of ecotourism servicing, meeting the needs of the best, increasing the level of tourist satisfaction and develop tourism in Ninh Thuan province following a rational and sustainable way.

1. Giới thiệu

Du lịch sinh thái là loại hình du lịch dựa vào thiên nhiên và văn hoá bản địa gắn với giáo dục môi trường đóng góp cho nỗ lực bảo tồn và phát triển bền vững với sự tham gia tích cực của cộng đồng địa phương.

Ninh Thuận là tỉnh có tiềm năng về du lịch, với vị trí địa lý thuận lợi, có lợi thế bờ biển dài 105 km, rừng núi hoang sơ với nhiều khu bảo tồn thiên nhiên, vườn quốc gia chứa đầy tiềm năng cho phát triển du lịch sinh thái biển như: Vườn quốc gia Núi Chúa, khu du lịch văn hoá và sinh thái Sen Charaih Ninh Thuận, khu du lịch Hang Rái, Đầm Nại, Vịnh Vĩnh Hy, Mũi Dinh, biển Bình Tiên, Ninh Chữ, Hòn Đỏ, Hòn Chồng, Cà Ná... Là tỉnh có các bãi tắm đẹp, các món ăn đặc sản biển phong phú, đặc biệt là những thắng cảnh nguyên sơ tuyệt đẹp rất thuận lợi cho phát triển du lịch sinh thái biển. Tuy nhiên, trong thời gian qua, du lịch Ninh Thuận và đặc biệt là du lịch sinh thái biển Ninh Thuận chưa phát huy hết tiềm năng và lợi thế vốn có của mình, đó là điều lãng phí; hơn nữa, chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển chưa đa dạng,

phong phú và chưa đáp ứng được nhu cầu của du khách làm cho lượng khách đến du lịch Ninh Thuận chưa cao, cụ thể trong năm 2016, lượng khách du lịch trong nước và quốc tế đến với Ninh Thuận là 1,5 triệu người, thấp hơn nhiều so với các tỉnh lân cận như Bình Thuận, Khánh Hoà đón hơn 4 triệu khách du lịch mỗi năm. Do đó, nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển Ninh Thuận cần được quan tâm, góp phần nâng cao cạnh tranh du lịch với các địa phương khác cũng như tăng thu nhập, cải thiện cuộc sống cho người dân Ninh Thuận, thúc đẩy tăng trưởng và phát triển kinh tế tỉnh Ninh Thuận một cách ổn định và bền vững hơn trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn

2.1. Chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ du lịch

2.1.1. Chất lượng dịch vụ

Theo tổ chức Quốc tế về tiêu chuẩn hóa ISO: “Chất lượng là khả năng của tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan”.

Crolin và Tailor (1992) thì cho rằng: Sự hài lòng của khách hàng nên được đánh giá trong thời gian ngắn, còn chất lượng dịch vụ nên đánh giá theo thái độ của khách hàng về dịch vụ đó trong khoảng thời gian dài. Ngoài ra, chất lượng dịch vụ còn là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng như cầu hay mong đợi của khách hàng.

Gronroos (1984) cho rằng: Chất lượng dịch vụ được đánh giá trên hai khía cạnh: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ, còn chất lượng chức năng nói lên chúng được phục vụ như thế nào. Còn theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985) chất lượng dịch vụ được xem là khoảng cách giữa kỳ vọng của các khách hàng và nhận thức của họ khi đã qua sử dụng dịch vụ.

2.1.2. Chất lượng dịch vụ du lịch

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới, chất lượng dịch vụ du lịch là quá trình trong đó đảm bảo sự hài lòng của tất cả các sản phẩm hợp pháp và nhu cầu dịch vụ, yêu cầu và mong đợi của người tiêu dùng, với một mức giá chấp nhận được, trong sự phù hợp với các yếu tố quyết định chất lượng cơ bản như: an toàn, an ninh, vệ sinh, khả năng tiếp cận, tính minh bạch, tính xác thực và sự phù hợp của các hoạt động du lịch liên quan đến môi trường, con người và tự nhiên của nó.

2.2. Sự hài lòng của khách hàng và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

2.2.1. Sự hài lòng của khách hàng

Theo Fornell (1995) sự hài lòng hoặc sự thất vọng sau khi tiêu dùng, được định nghĩa là phản ứng của khách hàng về việc đánh giá bằng cảm nhận sự khác nhau giữa kỳ vọng trước khi tiêu dùng với cảm nhận thực tế về sản phẩm sau khi tiêu dùng.

Theo Spreng, MacKenzie, và Olshavsky (1996), sự hài lòng của khách hàng được xem là nền tảng trong khái niệm của marketing về việc thỏa mãn nhu cầu và mong ước của khách hàng; sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman và ctg, 1988; Spreng và ctg, 1996).

Theo Kotler (2000) cho rằng “Sự hài lòng như là một cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của một người bằng kết quả của việc so sánh thực tế nhận được của sản phẩm (hay kết quả) trong mối liên hệ với những mong đợi của họ”; theo Hoyer và MacInnis (2001) cho rằng, sự hài lòng có thể gắn liền với cảm giác chấp nhận, hạnh phúc, giúp đỡ, phấn khích, vui sướng.

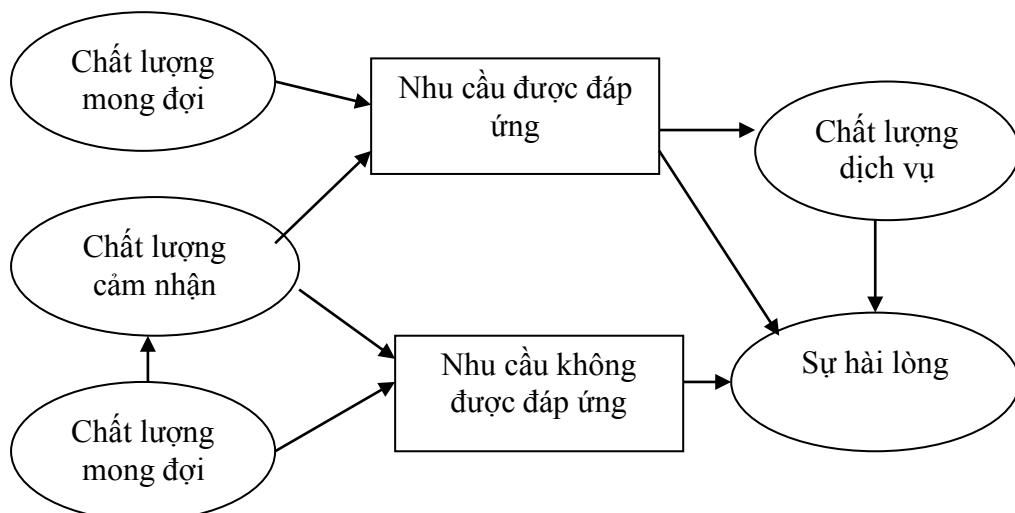
Theo Hansemark và Albinsson (2004), “Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn”; theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó.

2.2.2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Theo Cronin & Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận rằng cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn.

Theo Oliver (1993), chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của khách hàng. Nghĩa là chất lượng dịch vụ được xác định bởi nhiều nhân tố khác nhau, là một phần nhân tố quyết định của sự hài lòng (Parasuraman, 1985, 1988).

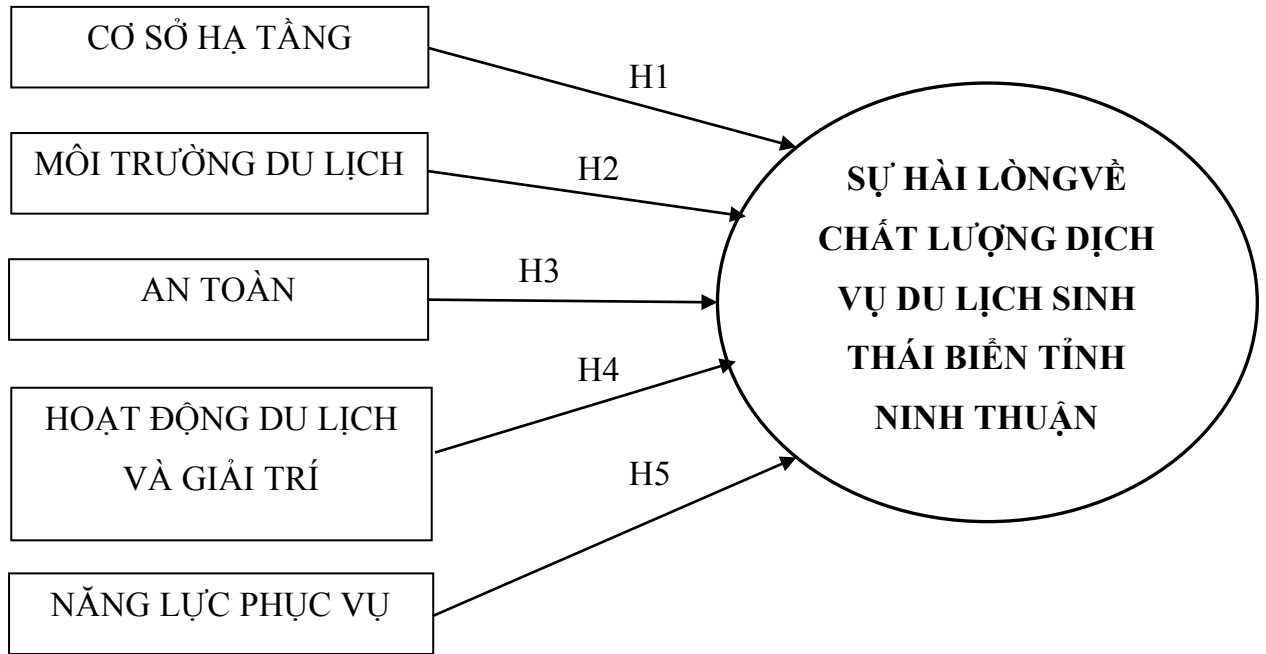
Theo Zeithaml và Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ.



Hình 1. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng

3. Khung phân tích của nghiên cứu

Từ lý thuyết, phỏng vấn các chuyên gia, các nghiên cứu thực nghiệm về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch của các nhà nghiên cứu trước đây và đặc thù tiềm năng du lịch sinh thái biển của Ninh Thuận so với các địa phương khác trong cả nước, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất như sau:



Hình 2. Mô hình lý thuyết sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tại tỉnh Ninh Thuận

Các giả thuyết:

H1: Yếu tố chất lượng Cơ sở hạ tầng được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của du khách khi đến du lịch tại Ninh Thuận sẽ càng cao. Hay chất lượng cơ sở hạ tầng có quan hệ cùng chiều với mức độ hài lòng của du khách.

H2: Yếu tố chất lượng Môi trường du lịch được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của du khách khi đến với du lịch sinh thái Ninh Thuận càng cao. Hay chất lượng Môi trường du lịch có quan hệ cùng chiều với mức độ hài lòng của du khách.

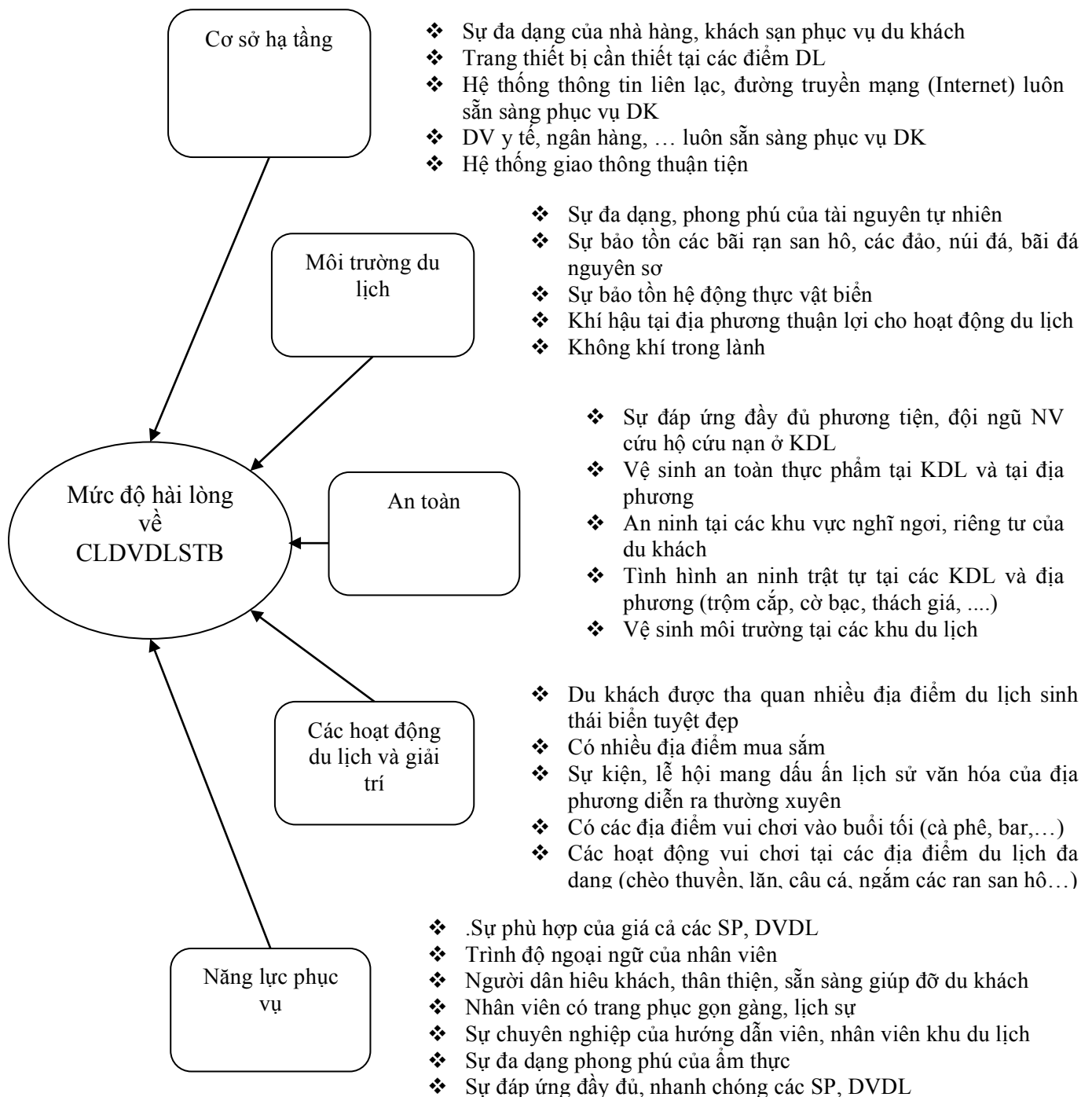
H3: Yếu tố An toàn được đánh giá càng cao thì niềm tin và mức độ hài lòng của du khách khi trải nghiệm du lịch sinh thái tại Ninh Thuận càng cao. Hay An toàn có quan hệ cùng chiều với mức độ hài lòng của du khách.

H4: Yếu tố chất lượng Hoạt động du lịch và giải trí được đánh giá càng cao thì mức độ hài lòng của du khách tại Ninh Thuận càng cao. Hay chất lượng Hoạt động du lịch và giải trí có quan hệ cùng chiều với mức độ hài lòng của du khách.

H5: Yếu tố chất lượng Năng lực phục vụ được đánh giá càng cao thì mức độ hài lòng của du khách khi du lịch tại Ninh Thuận càng cao. Hay chất lượng Năng lực phục vụ có quan hệ cùng chiều với mức độ hài lòng của du khách.

4. Thiết kế và kết quả nghiên cứu

Thang đo gồm 5 thành phần và đã được điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh Ninh Thuận. Tất cả thang đo các khái niệm mô hình đều là thang đo đa biến. Các biến quan sát được đo lường trên thang đo Likert 5 cấp độ thay đổi từ: (1) Hoàn toàn không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Bình thường; (4) hài lòng và (5) Hoàn toàn hài lòng. Các phát biểu này đại diện cho các thành phần chất lượng dịch vụ du lịch:



Hình 3. Các biến quan sát trong từng yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển

Nghiên cứu này gồm 33 biến quan sát và 5 biến độc lập thì:

Cỡ mẫu cần cho nghiên cứu nhân tố là: $33 \times 5 = 165$ mẫu.

Cỡ mẫu cần cho nghiên cứu hồi quy là: $8 \times 5 + 50 = 90$ mẫu.

Qui mô mẫu kế hoạch là 300 khách du lịch được chọn để khảo sát chính thức.

Kết quả thu lại được 270 phiếu trả lời, đạt 90% tỷ lệ hồi đáp chung, sau khi kiểm tra 270 phiếu trả lời thu được, có 30 phiếu trả lời không đạt yêu cầu do khách du lịch còn bỏ nhiều ô trống, cuối cùng còn 240 phiếu trả lời đạt yêu cầu được dùng cho nghiên cứu này, do đó nghiên cứu này có cỡ mẫu là 240 mẫu, thỏa các điều kiện về cỡ mẫu nghiên cứu.

Địa bàn khảo sát: tỉnh Ninh Thuận. Địa điểm phỏng vấn là các khách sạn, nhà hàng, bãi biển, các khu du lịch sinh thái tại tỉnh Ninh Thuận.

Đối tượng được khảo sát: Khách du lịch đến tỉnh Ninh Thuận.

Thời gian tiến hành khảo sát: Từ 01/01/2017 đến 31/03/2017.

Bảng 1. Kết quả kiểm định thang đo qua Cronbach's Alpha

Các biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến
-------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------	---------------------

Cơ sở hạ tầng: Cronbach's Alpha = 0,840

CSHT1	12.94	6.235	.592	.825
CSHT2	12.75	5.831	.786	.765
CSHT3	12.65	6.570	.689	.797
CSHT4	12.84	6.653	.604	.818
CSHT5	12.35	6.891	.565	.828

Môi trường du lịch: Cronbach's Alpha = 0,743

MTDL1	12.07	5.895	.444	.720
MTDL2	12.36	4.960	.614	.654
MTDL3	12.37	5.580	.474	.711
MTDL4	12.12	5.359	.594	.666
MTDL5	12.25	5.956	.413	.731

An toàn: Cronbach's Alpha = 0,810

AT1	12.74	8.178	.482	.805
AT2	12.55	7.369	.649	.759
AT3	12.65	7.089	.663	.753
AT4	12.87	6.339	.701	.739
AT5	12.87	7.622	.507	.801

Hoạt động du lịch và giải trí: Cronbach's Alpha = 0,878

HĐDLGT1	10.40	10.199	.752	.838
HĐDLGT2	10.32	9.924	.774	.829
HĐDLGT3	10.40	10.350	.759	.835
HĐDLGT5	10.41	10.653	.665	.872

Năng lực phục vụ: Cronbach's Alpha = 0,847

NLPV1	12.78	6.265	.670	.813
NLPV3	12.62	6.087	.672	.812
NLPV4	12.76	6.065	.673	.812
NLPV6	12.63	6.116	.642	.820
NLPV7	12.80	6.097	.625	.825

Nhân tố 6: Cronbach's Alpha = 0,794.

NLPV5	3.3292	.565	.660	
NLPV2	3.5125	.636	.660	

Sự hài lòng về chất lượng: Cronbach's Alpha = 0,903

SHL1	16.11	6.318	.699	.891
SHL2	16.13	6.381	.741	.885
SHL3	16.12	6.514	.702	.890
SHL4	16.11	6.293	.762	.882
SHL5	16.12	6.291	.747	.884
SHL6	16.07	6.153	.757	.882

Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

Từ kết quả bảng 1, ta thấy độ tin cậy Cronbach's Alpha của nhân tố “Hoạt động du lịch và giải trí” sau khi loại biến HDDLGT4 là 0,878 ($> 0,6$) nên đảm bảo các biến trong yếu tố này có tương quan với nhau. Và hệ số tương quan tổng biến của tất cả các biến quan sát đều $> 0,3$, nên có sự tương quan giữa các biến trong thang đo, đáp ứng độ tin cậy. Cronbach's Alpha của nhân tố “Nhân tố 6” sau là 0,845 ($> 0,6$).

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Biến quan sát	Ma trận xoay					
	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
NLPV7	.802					
NLPV3	.756	.224				
NLPV6	.717	.201				
NLPV4	.704					
NLPV1	.690	.221				.296
CSHT2		.853				
CSHT3		.776				
CSHT1	.203	.729				
CSHT4	.258	.670			.245	
CSHT5		.593			.338	.367
HDDLGT2			.883			
HDDLGT3			.868			
HDDLGT1			.868			
HDDLGT5			.797			
AT4				.826		
AT3				.808		
AT2				.785		
AT5				.677		
AT1				.642		-.235
MTDL2					.747	

NLPV		Hệ số tương quan	.424**	.394**	-.071	.070	1.000	.525**	.507**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.275	.277		.000	.000
		N	240	240	240	240	240	240	240
LNV	N	Hệ số tương quan	.394**	.398**	-.026	.033	.525**	1.000	.436**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.688	.612	.000		.000
		N	240	240	240	240	240	240	240
L	H	Hệ số tương quan	.405**	.473**	.188**	.363**	.507**	.436**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000	
		N	240	240	240	240	240	240	240

Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

Như vậy, hệ số tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc đều lớn hơn 0 và tương quan cùng chiều, nghĩa là có tồn tại mối tương quan giữa biến phụ thuộc Mức độ hài lòng về chất lượng DVDLSTB tỉnh Ninh Thuận với các biến độc lập: Môi trường du lịch (MTDL), Cơ sở hạ tầng (CSHT), An toàn (AT), Hoạt động du lịch và giải trí (HDDLGT), Năng lực phục vụ (NLPV) và Năng lực của nhân viên (NLNV). Hệ số tương quan giữa các biến độc lập < 0.8: chưa có dấu hiệu của đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

Bảng 4. Kết quả tổng hợp phân tích hồi quy
Model Summary^b

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² – hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	.843 ^a	.711	.703	.27139	1.909

a. Predictors: (Constant), NLNV, HDDLGT, AT, MTDL, CSHT, NLPV

b. Dependent Variable: HL

Coefficients^a

Model	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Giá trị Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	VIF
Hằng số	-.422	.163		-2.594	.010		
CSHT	.196	.035	.245	5.664	.000	.664	1.506
MTDL	.279	.037	.320	7.558	.000	.694	1.441
AT	.178	.027	.236	6.630	.000	.982	1.019
HDDLGT	.168	.017	.354	9.960	.000	.983	1.017
NLPV	.211	.037	.257	5.716	.000	.614	1.629
NLNV	.102	.030	.144	3.399	.001	.688	1.454

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

Sig của các hệ số β chuẩn hóa < 0.05: các hệ số β có ý nghĩa thống kê tại mức ý nghĩa 5%. Như vậy, mô hình hồi qui các nhân tố tác động đến sự hài lòng về chất

lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận là:

$$Y = 0,245*CSHT + 0,320*MTDL + 0,236*AT + 0,354*HDDLGT + 0,257*NLPV + 0,144*NLNV$$

R^2 hiệu chỉnh = 70,3%

Tóm lại, có 6 nhân tố tác động đến mức độ hài lòng về CLDVDLSTB, thuận chiều với các mức độ trọng yếu. Trong đó, tác động mạnh nhất là nhân tố Hoạt động du lịch giải trí ($\beta_1=0.354$); nhân tố Năng lực nhân viên ($\beta_6=0.144$) ít tác động nhất đến mức độ hài lòng chung về CLDVDLSTB.

Bảng 5. Kết quả kiểm định sự phù hợp của mô hình ANOVA^a

Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Sig.
Regression	42.153	6	7.026	95.385	.000 ^b
Residual	17.161	233	.074		
Total	59.315	239			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), NLNV, HDDLGT, AT, MTDL, CSHT, NLPV

Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

Bảng ANOVA cho thấy giá trị F = 95,385 và mức ý nghĩa Sig. = 0,000 (< 0,05) nên biến phụ thuộc có tương quan tuyến tính với toàn bộ biến độc lập, tức là sự kết hợp của các biến độc lập có thể giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội Coefficients^a

Model	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Giá trị Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF
Hằng số	-.422	.163		-2.594	.010		
CSHT	.196	.035	.245	5.664	.000	.664	1.506
MTDL	.279	.037	.320	7.558	.000	.694	1.441
AT	.178	.027	.236	6.630	.000	.982	1.019
HDDLGT	.168	.017	.354	9.960	.000	.983	1.017
NLPV	.211	.037	.257	5.716	.000	.614	1.629
NLNV	.102	.030	.144	3.399	.001	.688	1.454

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

Độ chấp nhận (Tolerance) và hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến đều không vượt quá 10, chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình. Như vậy, mô hình hồi quy bội là phù hợp với mô hình và dữ liệu nghiên cứu; các biến đều có ý nghĩa về mặt thống kê với mức ý nghĩa 5%.

Dựa vào kết quả bảng 4, kiểm định Durbin Watson có giá trị là 1,909 nằm

trong khoảng [1,3] nên không có hiện tượng tương quan của các phần dư.

Bảng 7. Kiểm định giả định phân phối chuẩn của phần dư

Residuals Statistics^a

Giá trị	Minimum Nhỏ nhất	Maximum Lớn nhất	Mean Trung bình	Std. Deviation Độ lệch chuẩn	N
Std. Predicted Value Giá trị dự báo đã được chuẩn hóa	-3.775	3.497	.000	1.000	240
Std. Residual Phần dư được chuẩn hóa	-2.515	2.662	.000	.987	240

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Tác giả xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0

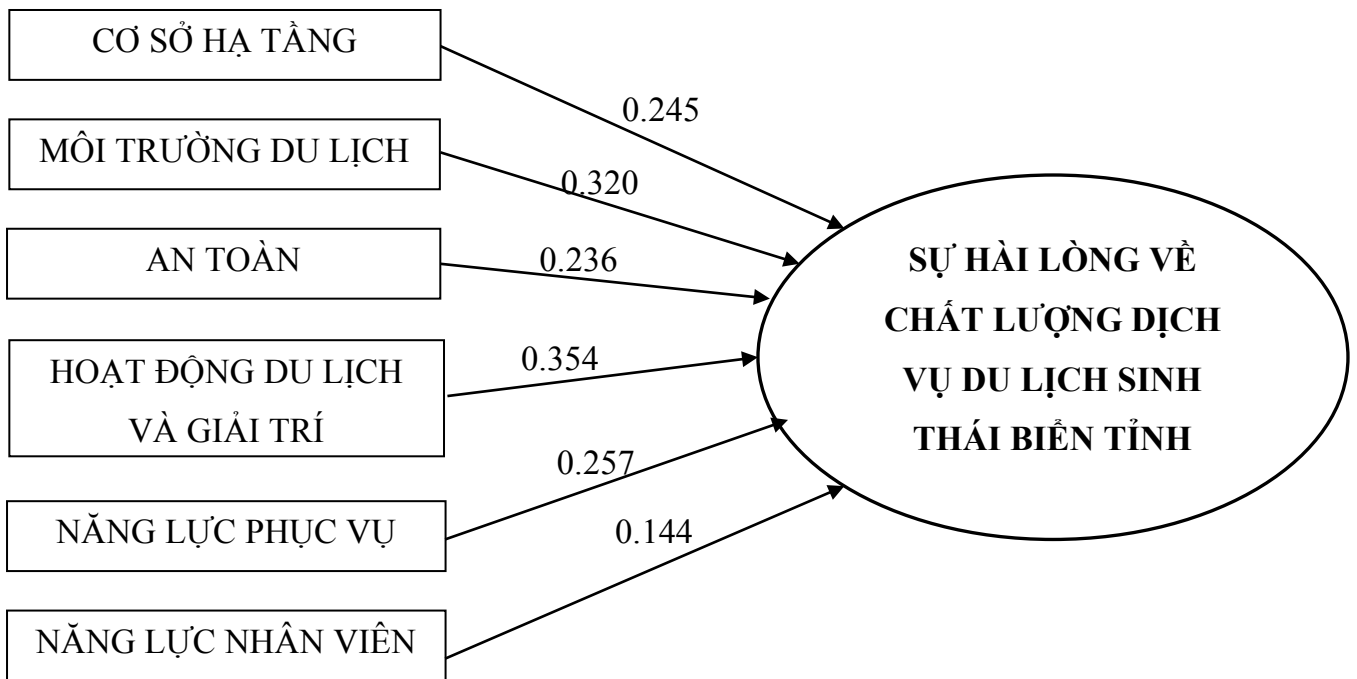
Qua bảng 7 cho thấy, phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn (trung bình Mean lệch với 0 vì số quan sát khá lớn, độ lệch chuẩn Std. Dev = 0,987). Vì vậy có thể kết luận rằng giả định về phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Bảng 8. Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung	Trị thống kê (Sig.)	Kết quả
H1	Yếu tố Cơ sở hạ tầng có quan hệ cùng chiều với Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận	0.000	Chấp nhận H_0 : có mối tương quan tuyến tính
H2	Yếu tố Môi trường du lịch có quan hệ cùng chiều với Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận	0.000	Chấp nhận H_0 : có mối tương quan tuyến tính
H3	Yếu tố An toàn có quan hệ cùng chiều với Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận	0.000	Chấp nhận H_0 : có mối tương quan tuyến tính
H4	Yếu tố Hoạt động du lịch giải trí có quan hệ cùng chiều với Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận	0.000	Chấp nhận H_0 : có mối tương quan tuyến tính
H5	Yếu tố Năng lực phục vụ có quan hệ cùng chiều với Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận	0.000	Chấp nhận H_0 : có mối tương quan tuyến tính
H6	Yếu tố Năng lực nhân viên có quan hệ cùng chiều với Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận	0.001	Chấp nhận H_0 : có mối tương quan tuyến tính

Nguồn: Tổng hợp kết quả nghiên cứu của tác giả

Như vậy, qua kết quả kiểm định mô hình lý thuyết chính thức, cụ thể là kết quả hồi quy tuyến tính bội, ta minh họa mô hình nghiên cứu chính thức như sau:



Hình 4. Mô hình chính thức điều chỉnh về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển tỉnh Ninh Thuận

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu cho thấy mô hình vẫn được giữ nguyên 5 yếu tố với số biến quan sát là 33. Kết quả sau khi tiến hành phân tích dữ liệu như sau:

(i) Bằng phương pháp đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha xác định 26/33 biến quan sát có tác động đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái biển (DVDLSTB) tỉnh Ninh Thuận.

(ii) Sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích tương quan Pearson, mô hình nghiên cứu chính thức có 26 biến quan sát trong 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch gồm: (1) Năng lực phục vụ, (2) Cơ sở hạ tầng, (3) Hoạt động du lịch và giải trí, (4) An toàn, (5) Môi trường du lịch và (6) Năng lực nhân viên.

(iii) Có 6 yếu tố tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng DVDLSTB tỉnh Ninh Thuận: yếu tố “Hoạt động du lịch và giải trí” có ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng dịch vụ du lịch, thứ hai là “Môi trường du lịch”, tiếp theo là “Năng lực phục vụ”, “Cơ sở hạ tầng”, “An toàn” và cuối cùng là “Năng lực nhân viên”.

(iv) Mô hình sử dụng là phù hợp và không có hiện tượng đa cộng tuyến.

(v) Từ kiểm định ANOVA cho thấy không có sự khác biệt giữa mức độ hài lòng giữa các nhóm du khách khác nhau về giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, thu nhập cá nhân, điểm xuất phát Tour.

5.2. Hàm ý quản trị

Dựa trên kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra một số kiến nghị giải pháp cho chính quyền địa phương và các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch để hoàn thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng nhằm thu hút khách du lịch đến với tỉnh Ninh Thuận như sau:

Thứ nhất, nâng cao hoạt động du lịch và giải trí, phát huy giá trị du lịch của địa phương là vấn đề quan trọng nhất hiện nay như: các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành muốn nâng cao chất lượng chương trình tham quan cần biết kết hợp nhiều sản phẩm du lịch như: kết hợp du lịch sinh thái với du lịch cộng đồng, chương trình văn hóa tín ngưỡng (các lễ hội văn hóa dân gian vùng biển), phát triển những môn thể thao trên biển (lướt sóng, ca nô, đua thuyền...); hình thành các trung tâm mua sắm tại một số điểm tham quan để trưng bày những sản phẩm, đồ lưu niệm độc đáo, mang tính đặc trưng của địa phương phục vụ cho khách du lịch. Những sản phẩm lưu niệm vừa là dấu ấn để du khách luôn nhớ về chuyến du lịch, lại vừa là phương thức quảng cáo hình ảnh của Ninh Thuận được rộng rãi hơn; khuyến khích và tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có quỹ đất xây dựng cơ sở vật chất, hình thành nhiều địa điểm ăn uống, giải trí, mua sắm và thư giãn ven biển vào ban đêm như: công viên trò chơi cho trẻ em, chợ đêm, phố đi bộ, các quán ăn đường phố, cà phê, bar... để phục vụ du khách; có chiến lược đa dạng hoá sản phẩm du lịch hàng năm nhằm tạo điểm nhấn thu hút khách du lịch trong nước và quốc tế.

Thứ hai, yếu tố môi trường du lịch có tác động mạnh đến sự hài lòng của khách du lịch với chất lượng dịch vụ du lịch. Vì vậy, việc nâng cao yếu tố môi trường du lịch và phát huy giá trị du lịch của địa phương là vấn đề quan trọng nhất hiện nay như: cần đầu tư xây dựng hệ thống xử lý nước thải, chất thải đạt tiêu chuẩn, đầu tư mảng cây xanh, chuyển sang sử dụng hệ thống điện năng lượng mặt trời, máy nước nóng sử dụng năng lượng mặt trời, thay hệ thống chiếu sáng bằng đèn compact tiết kiệm điện. Bằng nhiều hình thức như đầu tư từ nguồn vốn của doanh nghiệp, vốn vay từ Quỹ bảo vệ môi trường tỉnh, doanh nghiệp chung tay cùng chính quyền tích cực tuyên truyền, vận động ý thức giữ gìn, bảo vệ môi trường trong chính đội ngũ nhân viên, lao động trong doanh nghiệp và trong cộng đồng; tăng cường giám sát chặt chẽ việc khai thác nguồn tài nguyên thiên nhiên phục vụ cho du lịch nhằm ngăn chặn tình trạng thay đổi cấu trúc hệ sinh thái tự nhiên (các bãi rạn san hô, các đảo, núi đá nguyên sơ...).

Thứ ba, nâng cao năng lực phục vụ của du lịch tỉnh Ninh Thuận: các công ty lữ hành cần cung cấp tour du lịch có chất lượng với giá cả, chương trình tham quan rõ ràng, phương tiện tham quan hiện đại, tiêu chuẩn về địa điểm lưu trú và ăn uống phù hợp với gói dịch vụ; hướng dẫn viên và nhân viên khách sạn, resort phải luôn có tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình với công việc và tương tác tốt với du khách; các doanh nghiệp và cơ sở kinh doanh lữ hành và lưu trú cần chú trọng về trang phục nhân viên, cách bài trí, phong cách đặc biệt là cần chú ý nhiều hơn ở yếu tố ẩm thực để tạo ấn tượng với du khách; các sở và cơ quan ban ngành cần có những biện pháp khuyến

khích, hỗ trợ người dân địa phương tham gia vào hoạt động du lịch theo hướng phát triển du lịch cộng đồng để tạo điểm nhấn cho ngành du lịch tỉnh Ninh Thuận.

Thứ tư, cải thiện yếu tố cơ sở hạ tầng, cụ thể là: nâng cấp hệ thống đường xá, phương tiện giao thông vận chuyển đồng bộ với hệ thống thông tin liên lạc, tạo điều kiện liên lạc, đi lại thuận tiện và an toàn cho du khách; đầu tư các trang thiết bị cần thiết tại các điểm du lịch phục vụ cho nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng của du khách như: áo phao, chòi, ghé xếp, nhà tắm...; cải tạo, nâng cấp cơ sở lưu trú, nhà hàng, khách sạn và bổ sung thêm nhiều dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của du khách; xây dựng các trạm y tế, các điểm ATM tại các điểm du lịch để tạo thuận lợi hơn cho du khách.

Thứ năm, bảo đảm an toàn, an ninh trật tự cho du khách, cụ thể: các cơ sở kinh doanh du lịch cần đầu tư, nâng cấp phương tiện vận chuyển, tham quan, đảm bảo điều kiện an toàn của tàu, thuyền; đeo phao cho du khách; cơ quan chức năng cần quản lý chặt vấn đề vệ sinh môi trường và an toàn thực phẩm không chỉ tại các khu du lịch mà còn trong chính địa phương để đảm bảo an toàn sức khỏe của du khách; các cơ quan chức năng, cơ quan quản lý du lịch của tỉnh cần phối hợp với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch có uy tín mở các quầy hướng dẫn để giới thiệu thông tin hỗ trợ khách du lịch. Tại các điểm du lịch cũng cần có đội bảo vệ an ninh để xử lý các hành vi vi phạm như tranh giành khách, ép giá, chèo kéo... gây phiền hà cho khách du lịch; tại các bãi tắm, cần có các dải ngăn cách và biển báo để ngăn du khách tắm ở những vùng nước nguy hiểm, có đội cứu hộ thường xuyên túc trực ở những địa điểm du lịch để hỗ trợ khách du lịch.

Thứ sáu, nâng cao năng lực nhân viên như: xây dựng đề án đào tạo nguồn nhân lực du lịch theo từng giai đoạn cụ thể; các doanh nghiệp và cơ sở kinh doanh lữ hành và lưu trú cần tổ chức các chương trình huấn luyện, nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên, cũng như có cơ chế lương, thưởng để khuyến khích tinh thần cho nhân viên; tạo điều kiện cho các tổ chức đầu tư xây dựng cơ sở đào tạo về du lịch, cơ sở đào tạo nghề du lịch mở rộng công tác đào tạo, cơ sở đào tạo ngoại ngữ và khuyến khích các doanh nghiệp tổ chức đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên; tiếp tục duy trì mở các lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ mang tính đặc thù. Phối hợp mở các lớp bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp với khách cho các đối tượng lái xe, bán hàng, hướng dẫn viên du lịch...; khuyến khích các doanh nghiệp có nhu cầu về lao động nghề du lịch chủ động triển khai mô hình tự đào tạo và đào tạo tại chỗ, phù hợp với nhu cầu thực tế; xây dựng cơ sở đào tạo một cách hệ thống gồm dạy nghề, đào tạo từ trung cấp đến đại học về du lịch. Đổi mới cơ bản công tác quản lý và tổ chức đào tạo nguồn nhân lực, đổi mới nội dung và phương pháp đào tạo theo chuẩn hóa quốc gia cho ngành du lịch, gắn lý thuyết với thực hành để nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên./.

Tài liệu tham khảo

Tiếng Việt

1. Trần Thị Ái Cẩm (2011), “Giải thích sự hài lòng và mong muốn quay trở lại Nha Trang, Việt Nam của du khách”, The Norwegian College of Fishery Science University of Tromso, Norway & Nha Trang University, Vietnam.

2. Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008). *Giáo trình Kinh tế du lịch. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.*

3. Lưu Thanh Đức Hải và Nguyễn Hồng Giang (2011). “*Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Kiên Giang*”. Tạp chí Khoa học. 19b, 85-96.

4. Đinh Kiệt (2013), Luận án Tiến sĩ: “*Phát triển du lịch sinh thái các tỉnh vùng duyên hải cực Nam trung bộ đến năm 2020*”, Đại học Kinh tế TP. HCM.

Tiếng Anh

1. Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). ‘Measuring service quality: A reexamination and extension’, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.

2. Gratton , C. & Taylor, P. (1987). ‘Leisure and shopping’. *Leisure Management*, 7(3), 29-30.

3. Gronroos, C. A. (1984). ‘Service Quality Model and Its Marketing Implications, European’, *Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

4. Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E. & Tatham, R. L., (1998). *Multivariate data analysis*, Prentice-Hall, International, Inc..

5. Kotler, P., & Keller, K.L., (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall., USA.

6. Lesley Pender and Richard Sharpley (2005), *The Management of Tourism*, SAGE Publications Ltd., London.

7. Mik Wisniewski (2001). ‘Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services’, *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388.

8. Ogilvie, F. W. (1933). *The tourist Movement: An Economic Study*, Staples, London.

9. Parasuraman, A. Zeithaml, V.A & Berry, L. L. (1985). ‘A Conceptual Model of 6 Service Quality and Its Implications for Future Research’, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.