

MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI CÁC ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH BIỂN QUẢNG NINH

● MAI HẢI AN

TÓM TẮT:

Bài viết đưa ra mô hình và các thang đo dựa trên lý thuyết, kết quả của những công trình trước đây, cũng như phỏng vấn du khách hàng đến Quảng Ninh trong giai đoạn “bình thường mới”. Nhóm nghiên cứu xây dựng mô hình gồm 1 biến phụ thuộc: Sự hài lòng của du khách (Y) thông qua nhóm 5 nhân tố là: Nguồn lực du lịch biển (X1); Sản phẩm du lịch biển (X2); Tài nguyên du lịch biển (X3); Cơ sở vật chất - Hạ tầng (X4); Cộng đồng (X5). Nhóm 5 nhân tố được đo lường thông qua nhóm 26 biến quan sát.

Từ khóa: sự hài lòng của du khách, du lịch biển, du lịch, tỉnh Quảng Ninh.

1. Đặt vấn đề

Du lịch biển đã và đang thúc đẩy sự phát triển cho ngành du lịch và nền kinh tế của mỗi quốc gia, là động lực thúc đẩy kinh tế biển của các địa phương phát triển mạnh mẽ. Du lịch biển luôn là loại hình du lịch chủ đạo (sau du lịch sinh thái và du lịch văn hóa), có vai trò và tỷ trọng lớn cả về giá trị doanh thu, số lượng lao động, cơ sở hạ tầng - vật chất kỹ thuật,... trong ngành Du lịch ở các quốc gia có lợi thế về biển như Việt Nam. Thực tế, phát triển du lịch biển không chỉ mang lại lợi nhuận cho các doanh nghiệp du lịch, mà còn giúp nâng cao đời sống, cải thiện thu nhập và phúc lợi cho cộng đồng cư dân ven biển. Điều đó cho thấy phát triển du lịch biển ở nước ta vô cùng cần thiết để đóng góp vào sự tăng trưởng kinh tế.

Vùng biển Quảng Ninh của Việt Nam có điều kiện tự nhiên và tài nguyên thiên nhiên rất thuận lợi cho phát triển mạnh mẽ du lịch biển, ven biển, với nhiều loại hình khác nhau. Giới thiệu đến du

lich biển Quảng Ninh, du khách sẽ nghĩ đến : Vịnh Hạ Long - một trong những di sản thiên nhiên thế giới được UNECO công nhận, với hơn 1.900 hòn đảo lớn nhỏ; huyện đảo Cô Tô với hơn 50 đảo lớn nhỏ hoang sơ mà thơ mộng; Vịnh Bái Tử Long; biển Vân Đồn; biển Trà Cổ - nơi địa đầu Tổ quốc,...

Trong 2 năm qua, du lịch Việt Nam nói chung và du lịch biển nói riêng chịu ảnh hưởng hết sức nặng nề của đại dịch Covid-19. Du lịch biển Quảng Ninh cũng không thoát khỏi vòng xoáy này. Lượng khách giảm đột ngột, nhiều cơ sở lưu trú phải đóng cửa, nhân viên thất nghiệp, kinh tế bị giảm sút. Khi cả đất nước chuyển sang giai đoạn “bình thường mới” ngành Du lịch bắt đầu khởi sắc, các vùng biển Quảng Ninh là các điểm đến yêu thích của các du khách trong và ngoài nước.

Bài viết này dựa trên một số lý thuyết và kết quả đã công bố để trình bày rõ hơn về sự hài lòng của du khách với du lịch biển Việt Nam nói chung

và du lịch biển Quảng Ninh nói riêng, kết hợp với việc phỏng vấn sâu 184 khách hàng, từ đó đưa ra một số nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của du khách và đề xuất mô hình nghiên cứu.

2. Tổng quan nghiên cứu, cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu và cơ sở lý thuyết

Hà Nam Khánh, Lê Thái Sơn (2013) đã đưa ra nhóm các nhân tố chủ yếu tác động đến sự hài lòng của du khách đến thăm làng nghề truyền thống Kim Bồng - Hội An, đó là: Sự đồng cảm, Sự tin cậy, Sự bảo đảm.

Nguyễn Thanh Quảng (2017) khi “Nghiên cứu sự hài lòng của du khách quốc tế đến Nha Trang” đã đưa ra nhóm 5 nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của du khách, đó là: Cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch; Môi trường; Tài nguyên du lịch; Phương tiện vận chuyển; Các dịch vụ ăn uống, tham quan, giải trí và mua sắm.

Trần Mạnh Hưng; Nguyễn Sinh Thành (2018) phân tích “Thực trạng và giải pháp phát triển du lịch thể thao biển ở thành phố Đà Nẵng” đã nêu ra thực trạng và làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch thể thao biển, cũng như những hạn chế tồn tại và đề xuất các giải pháp về du lịch thể thao biển tại thành phố Đà Nẵng, nhưng chưa nêu được tác động của du lịch thể thao tác động đến các mặt xã hội khác như thế nào?

Nguyễn Danh Nam, Ưông Thị Ngọc Lan (2021) đã nêu ra đầy đủ và chi tiết thực trạng phát triển du lịch biển ở Phú Quốc, tìm ra 4 giải pháp chiến lược nhằm phát triển bền vững du lịch biển thành phố đảo, bao gồm: tăng cường đầu tư phát triển sản phẩm du lịch biển và cơ sở hạ tầng du lịch; nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực du lịch; thực hiện khác biệt và đa dạng hóa sản phẩm du lịch biển; đẩy mạnh phát triển du lịch xanh và bền

vững. Tuy nhiên, các giải pháp đưa ra chưa được cụ thể hóa.

Dr.Ir. Wiwik Setyaningsh, MT. Sri Yuliani, ST. MappSc, Dr. Yosafat (2019): “Beach Tourism Development Strategy through Ecological Architecture” đăng trên Approach in Pacitan, East Java - Indonesia đã đưa ra cách nhìn nhận mới mẻ và sâu sắc hơn về du lịch biển đi đôi với du lịch sinh thái; từ đó chỉ ra tầm quan trọng của các chi tiết góp phần phát triển du lịch biển.

Lê Thị Diên (2021) với “Đánh giá thực trạng phát triển du lịch biển tại Sầm Sơn, Thanh Hóa” đã chỉ ra thực trạng phát triển du lịch tại Sầm Sơn và đề xuất nhiều giải pháp để phát triển du lịch biển ở Sầm Sơn, như: thu hút nguồn vốn, áp dụng các ứng dụng khoa học kỹ thuật, nâng cao trách nhiệm bảo vệ môi trường.

2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Trên cơ sở lý thuyết và các mô hình của các nghiên cứu trước đó, tác giả xây dựng mô hình gồm biến phụ thuộc với nhóm 5 biến giải thích.

* *Biến phụ thuộc Y:*

- Sự hài lòng của du khách gồm 3 biến.

* *Biến giải thích:*

- Nguồn lực du lịch biển (X1) gồm 5 biến;

- Sản phẩm du lịch biển (X2) gồm 6 biến;

- Tài nguyên du lịch biển (X3) gồm 5 biến;

- Cơ sở vật chất - Hạ tầng (X4) gồm 6 biến;

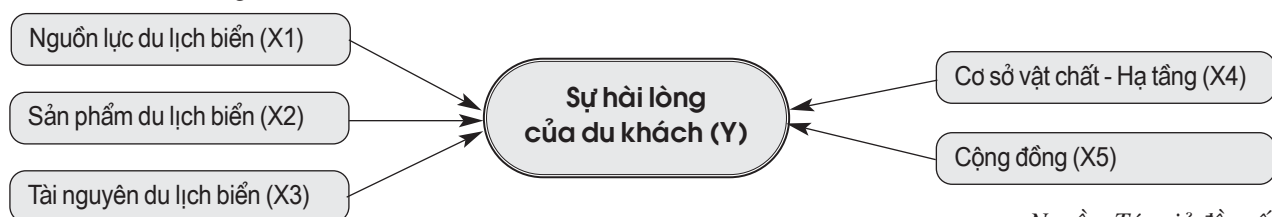
- Cộng đồng (X5) 4 biến.

Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau: (Hình 1)

3. Phương pháp nghiên cứu

Để triển khai nghiên cứu sự hài lòng của du khách đối với điểm đến du lịch biển Quảng Ninh, nghiên cứu này tiến hành các phương pháp nghiên cứu định tính/sơ bộ và nghiên cứu định lượng/kiểm định thang đo, đồng thời đưa ra mô hình nghiên cứu và kiểm tra các khuyết tật của mô hình.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tác giả đề xuất

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Nhóm tác giả đã thực hiện thu thập số liệu thông qua phát phiếu điều tra và thực hiện phỏng vấn chuyên sâu trực tiếp du khách đã đến các vùng biển Quảng Ninh ngày 20/3/2022.

3.2. Phương pháp xử lý số liệu

Dữ liệu điều tra bằng phiếu khảo sát sẽ được tổng hợp, phân nhóm, sau đó được cập nhật vào phần mềm Excel để làm sạch, đồng thời sử dụng phần mềm SPSS để thống kê mô tả các biến chính và kiểm tra mức độ liên quan giữa các biến.

3.3. Phiếu khảo sát

Tác giả kế thừa cách chấm điểm các câu hỏi của Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2011): “Các câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 điểm. Theo mục tiêu nghiên cứu, tác giả để mức ý nghĩa $\alpha < 0.05$. Khi đó, kích thước mẫu $n = 284$ là phù hợp.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đặc điểm mẫu

Số lượng phiếu phát ra là 316 phiếu tới 316 du khách đến các vùng biển tại tỉnh Quảng Ninh, thu lại 284 phiếu, loại 16 phiếu không hợp lệ, kích thước mẫu $n = 284$ (tỷ lệ thu hồi 89,87%), với tỷ lệ nữ là 62% và 38% nam. Về nhóm tuổi, đối tượng tham gia phỏng vấn: Học sinh - sinh viên 30,4%; Người đi làm 42,4%; Đối tượng khác 27,2%, trong đó độ tuổi từ 18 - 55 chiếm 86,6%

4.2. Kết quả nghiên cứu kiểm định thang đo

4.2.1. Kiểm định thang đo

Để đánh giá tính nhất quán nội tại của các khái niệm nghiên cứu, phương pháp phân tích yếu tố khám phá (EFA) và hệ số tin cậy Cronbach's alpha được vận dụng. Kết quả tính toán Cronbach's alpha của 3 thành phần riêng biệt với Sự hài lòng của du

khách (Y) được phát triển tổng thể như sau:

Một là, 3 thành phần của Sự hài lòng của du khách (Y) đều có hệ số tin cậy Cronbach's alpha lớn hơn 0,727 đáp ứng tiêu chuẩn kiểm định (> 0.70).

Hai là, với các thang đo của các thành phần: Nguồn lực du lịch biển (X1) gồm 5 biến; Tài nguyên du lịch biển (X3) gồm 5 biến; Cộng đồng (X5) gồm 4 biến đều có hệ số tin cậy Cronbach's alpha > 0.70 ; Hệ số tương quan biến tổng $> 0.5 \rightarrow$ đáp ứng tiêu chuẩn kiểm định, được đưa vào phân tích EFA tiếp theo.

Ba là, với các thang đo của 2 thành phần: Sản phẩm du lịch biển (X2) gồm 6 biến; Cơ sở vật chất - Hạ tầng (X4) gồm 6 biến. Hầu hết các thang đo của 3 thành phần này đều đạt mức tin cậy Cronbach's alpha > 0.70 . tương quan biến tổng > 0.4 . Tuy nhiên, có 2 biến quan sát tương ứng của 2 biến X2, X4 có hệ số Cronbach's alpha < 0.70 (lần lượt là 0.329; 0.416), đồng thời chúng đều có tương quan biến tổng < 0.3 (lần lượt là 0.256; 0.251), nên loại ra khỏi trong các phân tích EFA tiếp theo.

Sau khi kiểm định thang đo và phân tích EFA chúng ta đã loại 3 biến quan sát, còn lại 24 biến quan sát của 5 nhân tố và 3 biến quan sát của Sự hài lòng của du khách (Y) đều được đưa vào phân tích tương quan tiếp theo.

4.2.2. Phân tích tương quan

Một phương pháp chung để đánh giá giá trị phân biệt là kiểm định ma trận tương quan cho các biến độc lập và biến phụ thuộc. Nếu kết quả cho hệ số tương quan < 0.8 sẽ chỉ ra rằng các biến thành phần là độc lập với nhau. Bảng 1 tóm tắt mối tương quan thống kê Pearson giữa các biến được giải thích.

Từ Bảng 1 cho phép rút ra một số nhận định:

Bảng 1. Phân tích tương quan giữa các biến nghiên cứu

Các biến	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	1	0.387*	0.378*	0.494*	0.302*	0.492*
X2		1	0.353*	0.316*	0.283*	0.212*
X3			1	0.256*	0.333*	0.291*
X4				1	0.207*	0.262*
X5					1	0.236*
Y						1

Nguồn: Xử lý dữ liệu bằng SPSS 18.0

Một là, hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc Y - Sự hài lòng của du khách và các biến giải thích đều có mức ý nghĩa thống kê $p < 0.05$, vì thế các biến giải thích này đều có thể đưa vào mô hình để giải thích cho giá trị khách hàng.

Hai là, tất cả hệ số tương quan cặp tuyệt đối dao động trong khoảng $[0.207 - 0.494]$, nghĩa là không vượt qua hệ số điều kiện 0.8, điều đó chứng minh rằng các biến thành phần đều không có mối quan hệ cộng tuyến. Nói cách khác, các thang đo trong nghiên cứu này đã đo lường được các khái niệm nghiên cứu khác nhau.

4.3. Xây dựng mô hình hồi quy và kiểm định các giả thuyết

4.3.1. Mô hình hồi quy tuyến tính bội

Mô hình hồi quy bội đã được đề xuất như sau:

$$Y_i = \beta_1 + \beta_2 X_{1i} + \beta_3 X_{2i} + \beta_4 X_{3i} + \beta_5 X_{4i} + \beta_6 X_{5i} + U_i \quad (1)$$

Trong đó:

β_1 là hệ số chặn

β_k là các hệ số hồi quy của phương trình hồi quy.

U_i là sai số ngẫu nhiên.

Tiến hành hồi quy tuyến tính bằng phần mềm SPSS, chúng ta nhận được như sau: (Bảng 2)

Từ Bảng 2 rút ra một số nhận định sau:

Một là, các hệ số hồi quy tương ứng với các biến giải thích đều có mức ý nghĩa thống kê ở mức nhỏ hơn 0.05 và 0.01, do đó 5 nhân tố là “Nguồn lực du lịch biển”, “Sản phẩm du lịch biển”, “Tài nguyên du lịch biển”, “Cơ sở vật chất - Hạ tầng” và “Cộng đồng” đều có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc “Sự hài lòng của du khách”.

Hai là, hệ số xác định bội R^2 của mô hình là $91.982/145.021 = 63.42\%$ cũng có nghĩa là nhóm 5 thành phần giải thích đến 63.42% cho Sự hài lòng của du khách (Y).

Phương trình hồi quy mẫu được xác định như sau:

$$Y_i = 1.388 + 0.644 \times X_{1i} + 0.187 \times X_{2i} - 0.284 \times X_{3i} + 0.152 \times X_{4i} + 0.320 \times X_{5i} + e_i \quad (2)$$

4.3.2. Kiểm định sự phù hợp của mô hình và các giả thuyết nghiên cứu

Thứ nhất, trong mô hình (2) khi kiểm định sự phù hợp của mô hình, bằng tiêu chuẩn kiểm định Fisher-Snedecor (F) ta nhận thấy giá trị $F = 118.827$ có ý nghĩa đáng kể về mặt thống kê ($p < 0.001$), chứng tỏ mô hình nghiên cứu hoàn toàn phù hợp.

Thứ hai, bằng kiểm định Student (T) tất cả các hệ số hồi quy đều dương và có P_value đều < 0.05

Bảng 2. Kết quả mô hình hồi quy bội "Sự hài lòng của du khách (Y) "

ANOVA ^a								
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.		
1	Regression	91.982	5	18.396	118.827	.000b		
	Residual	43.039	278	.155				
	Total	145.021	283					

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	1.388	.225		6.169	.000		
	X1	.644	.076	.636	8.474	.000	.355	2.719
	X2	.187	.057	.185	3.280	.000	.467	2.342
	X3	-.284	.063	-.265	-3.074	.001	.571	1.851
	X4	.152	.069	.164	2.203	.013	.390	2.663
	X5	0.320	.054	.343	5.926	.000	.470	3.126

Nguồn: Xử lý dữ liệu bằng SPSS 18.0

hoặc 0.01 chứng tỏ cả 5 thành phần đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách.

4.4. Kiểm định khuyết tật của mô hình

4.4.1. Đa cộng tuyến

Bảng 2 cho chúng ta thấy hệ số tương quan cặp giữa 5 thành phần: “Nguồn lực du lịch biển”, “Sản phẩm du lịch biển”, “Tài nguyên du lịch biển”, “Cơ sở vật chất - Hạ tầng” và “Cộng đồng” đều nhỏ hơn 0.8. Do đó, các biến này đều độc lập với nhau, không có mối liên hệ cộng tính với nhau, chứng tỏ mô hình nghiên cứu (1) không có hiện tượng đa cộng tuyến.

4.4.2. Kiểm định phương sai sai số thay đổi

Mô hình nghiên cứu (1) gặp phải khuyết tật phương sai số thay đổi (không thuần nhất) sẽ làm các hệ số hồi quy trở thành các ước lượng không tốt nhất, làm ảnh hưởng đến các kết quả dự báo sau này.

Để kiểm tra khuyết tật phương sai sai số thay đổi, chúng ta sử dụng kiểm định White với tiêu chuẩn kiểm định (TCKĐ). Khi bình phương (Chi-Square) có mức ý nghĩa $P_value = 0.4221 > 0.05$ nên bác bỏ giả thuyết mô hình (1) có phương sai sai số ngẫu nhiên thay đổi, hay phương sai sai số ngẫu nhiên là thuần nhất.

Với kiểm định Glejser để kiểm tra phương sai sai số thay đổi của mô hình nghiên cứu (1), chúng ta sử dụng TCKĐ Fisher-Snedecor (F) có mức ý nghĩa $P_value = 0.4062 > 0.05$ nên chấp nhận giả thuyết mô hình (1) có phương sai sai số ngẫu nhiên không thay đổi.

Như vậy, phương sai sai số ngẫu nhiên của mô hình nghiên cứu (1) là thuần nhất, đồng đều và không thay đổi.

5. Một số kết luận và hàm ý

Từ một số kết quả nghiên cứu định lượng về Sự

hài lòng của du khách, chúng ta rút ra một số kết luận và khuyến nghị sau:

- *Thứ nhất*, Nhóm 1 gồm 2 thành phần: “Nguồn lực du lịch biển” và “Cộng đồng” có ảnh hưởng quan trọng nhất đến “Sự hài lòng của du khách” theo thứ tự thứ nhất và thứ hai. Điều này chứng tỏ Chất lượng phục vụ của các khu du lịch biển; thái độ đón tiếp du khách; sự nhiệt tình chu đáo, niềm nở của nhân viên khi chăm sóc du khách; trình độ chuyên môn cao, được đào tạo bài bản của nhân viên tại các điểm đến du lịch biển Quảng Ninh chiếm được niềm tin, sự hài lòng của các du khách mỗi khi đến các điểm du lịch biển tại vùng biển Quảng Ninh. Bên cạnh đó, ý thức bảo vệ, giữ gìn vệ sinh môi trường; Sự thân thiện, quảng bá, giới thiệu các điểm du lịch của người dân địa phương cũng chiếm được cảm tình, sự hài lòng và có mong muốn quay lại của du khách.

- *Thứ hai*, Nhóm các nhân tố “Tài nguyên du lịch biển”, “Sản phẩm du lịch biển” “Cơ sở vật chất - Hạ tầng” có tác động yếu hơn đến “Sự hài lòng của du khách”, trong đó nhân tố: “Tài nguyên du lịch biển” lại có tác động nghịch chiều đến “Sự hài lòng của du khách”. Hiện nay, Quảng Ninh có hệ thống giao thông đồng bộ bao gồm hàng không, đường bộ và đường biển và các đường cao tốc kết nối thông suốt, rút ngắn quãng đường và thời gian di chuyển giữa các điểm du lịch. Đây cũng là lợi thế quan trọng trong phát triển du lịch nói chung và du lịch biển nói riêng. Tuy nhiên, chi phí của du khách đối với nguồn tài nguyên du lịch biển còn cao hơn so với một số điểm đến du lịch biển khác ở trong nước. Do đó, Quảng Ninh cần có những thay đổi phù hợp hơn nữa về giá các loại hình du lịch để thu hút ngày càng đông đảo khách du lịch đến với địa phương ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Dr.Ir. Wiwik Setyaningsih, MT. Sri Yuliani, ST. MappSc, Dr. Yosafat, ST. MT. (2019). *Beach Tourism Development Strategy through Ecological Architecture Approach in Pacitan, East Java - Indonesia*. Netherlands: Atlantis Press.
2. Nguyễn Danh Nam, Ưông Thị Ngọc Lan (2021). Phát triển bền vững du lịch biển thành phố đảo Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. *Tạp chí Khoa học Xã hội*, 8 (276).

3. Lê Thị Diên (2021). *Đánh giá thực trạng phát triển du lịch biển tại Sầm Sơn, Thanh Hóa*. Luận văn Khoa Quản trị Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn, Trường Đại học Công nghệ thành phố Hồ Chí Minh.
4. Nguyễn Thanh Quảng (2017). *Nghiên cứu sự hài lòng của du khách quốc tế đến Nha Trang*. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.
5. Nguyễn Thị Minh Nhân, Mai Hải An (2012). Sử dụng mô hình BOX-JENKINS trong dự báo bán hàng tại các doanh nghiệp thương mại nhà nước. *Tạp chí Khoa học Thương mại*, số 3.
6. Mai Hải An (2016). Xây dựng các mô hình nghiên cứu thu nhập của các CEO bằng Panel Data. *Tạp chí Công Thương*, số 5.
7. Nguyễn Quang Dong (2006). *Giáo trình Kinh tế lượng*. NXB Thống kê.
8. Vũ Đức Minh (2008). *Giáo trình Tổng quan du lịch*. NXB Thống kê.

Ngày nhận bài: 30/3/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 7/4/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 19/4/2022

Thông tin tác giả:

ThS. MAI HẢI AN

Trường Đại học Thương mại

A STUDY ON THE SATISFACTION OF TOURISTS WITH MARINE TOURISM DESTINATIONS IN QUANG NINH PROVINCE

● Master. **MAI HAI AN**
Thuongmai University

ABSTRACT:

This study proposes a research model and presents scales based on theories and results of previous works as well as interviews with visitors to Quang Ninh province in the "new normal" period. The proposed research model has one dependent variable named Tourist satisfaction (Y) through a group of 5 factors, including Marine tourism resources (X1); Marine tourism products (X2); Marine tourism natural resources (X3); Facilities and Infrastructure (X4); and Community (X5). These five factors are measured through a group of 26 observed variables.

Keywords: visitor satisfaction, marine tourism, tourism, Quang Ninh province.