

Đánh giá sự hài lòng của du khách đối với chất lượng điểm đến du lịch nông thôn tại Hội An, tỉnh Quảng Nam

Evaluating tourist satisfaction with the quality of rural tourist destinations in Hoi An, Quang Nam Province

Võ Hữu Hòa*
Vo Huu Hoa*

Khoa Lễ hành quốc tế, Trường Du lịch, Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, Việt Nam
Hospitality & Tourism Institute, Duy Tan University, Da Nang, 550000, VietNam

(Ngày nhận bài: 05/01/2024, ngày phản biện xong: 27/03/2024, ngày chấp nhận đăng: 07/05/2024)

Tóm tắt

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm khảo sát, phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại một số phường ven đô thành phố Hội An, tỉnh Quảng Nam. Trên cơ sở lý thuyết về đánh giá chất lượng dịch vụ, dựa vào khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế khi trực tiếp sử dụng dịch vụ, nghiên cứu đã thực nghiệm đo lường và tính toán để đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại các phường ven đô TP Hội An. Song song với thang đo khoảng cách giữa kỳ vọng và thực tế cảm nhận, các kết quả còn được tái khẳng định và kiểm định thông qua hồi quy đa biến để củng cố các nhận định. Kết quả nghiên cứu cho thấy thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An được đánh giá trên các nhóm tiêu chí đánh giá gồm: Môi trường và tài nguyên du lịch; Cơ sở vật chất, hạ tầng - kỹ thuật phục vụ du lịch; Nhân lực du lịch; Giá cả dịch vụ; An ninh an toàn và trật tự xã hội.

Từ khóa: du lịch nông thôn; khảo sát; đánh giá; chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn.

Abstract

This study was conducted to survey, analyze and evaluate the current status of rural tourism service quality in some suburban wards of Hoi An city. On the basis of the theory of service quality assessment based on the gap between customer expectations and actual feelings when directly using the service, research has experimentally measured and calculated to assess the current state of service quality of rural tourism services in the suburban wards of Hoi An city. Along with the scale of the gap between expectation and perceived reality, the results are also confirmed and tested through multivariate regression to strengthen the statements. Research results show that the current status of rural tourism service quality in Hoi An is assessed on the following groups of evaluation criteria: Environment and tourism resources; Physical facilities, infrastructure - technology for tourism; Tourism human resources; Service prices; Social security and safety.

Keywords: rural tourism; survey; assessment; quality of rural tourism services.

*Tác giả liên hệ: Võ Hữu Hòa

Email: vohuuhoa@dtu-hti.edu.vn

1. Giới thiệu tổng quan

Phát triển du lịch nông thôn đã được xác định là một trong những giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm của Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021-2025 ở Việt Nam. Việc Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “*Chương trình phát triển du lịch nông thôn trong xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021-2025*” (Quyết định số 922/QĐ-TTg, ngày 2/8/2022) là cơ sở vững chắc để phát triển du lịch nông thôn theo hướng bền vững, bao trùm và đa giá trị, phù hợp nhu cầu thị trường trên cơ sở sử dụng hiệu quả tài nguyên du lịch sinh thái nông nghiệp nông thôn, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa truyền thống, làng nghề,... gắn với chuyển đổi số và đổi mới, sáng tạo.

Nắm bắt xu hướng nhu cầu du lịch sinh thái chung của khách du lịch trong và ngoài nước, những năm gần đây nhiều điểm đến du lịch nông thôn đã được đầu tư, phát triển ở nhiều địa phương và dành được sự quan tâm lớn của khách du lịch. Để du lịch nông thôn phát triển bền vững gắn với khai thác các điều kiện về sinh thái, văn hóa bản địa và cộng đồng cư dân nông thôn thì cần có những nghiên cứu, đánh giá các mô hình phát triển, trên cơ sở đó hỗ trợ các nhà quản lý nắm bắt kịp thời các vấn đề và hỗ trợ, tư vấn hoàn thiện các chính sách quản lý tốt hơn. Từ góc độ tổng quan nghiên cứu, đã có nhiều tác giả trong và ngoài nước đề cập, phân tích và nghiên cứu, đánh giá về chất lượng du lịch nông thôn, sức hấp dẫn của điểm đến du lịch nông thôn như: nghiên cứu của D. Streimikiene, Y. Bilan (2015) [3, pp 21-34] phân tích các lý thuyết về phát triển du lịch nông thôn và trình bày khung các yếu tố chính để đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn; nghiên cứu của Clifford Lewis, Steve D'Alessandro [4] đề cập đến chất lượng du lịch nông thôn và bàn về tiêu chí đánh giá chất lượng du lịch nông thôn dựa vào cảm nhận của khách du lịch - đây là một trong những nghiên cứu quan trọng cung cấp nền tảng lý thuyết cho các nghiên

cứ đi sau tiếp cận các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn; nghiên cứu của Wookhyun An, Silverio Alarcón (2021) [5] tiếp cận từ góc nhìn của khách du lịch khi đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn thông qua so sánh mức độ kì vọng với thực tiễn cảm nhận dịch vụ tại điểm đến; nghiên cứu của Jiaying Lyu, Huan Huang, Zhenxing Mao (2021) [6] về hành vi quyết định lựa chọn địa điểm du lịch dựa trên sức hấp dẫn của điểm đến từ nhóm khách du lịch lưu trú dài ngày tại các điểm đến nông thôn Trung Quốc v.v... Đây là những nghiên cứu liên quan điển hình trong đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn được chúng tôi tham khảo và phát triển cho nghiên cứu của mình tại khu vực nông thôn Hội An, tỉnh Quảng Nam.

Ở trong nước, “*Cẩm nang thực tiễn phát triển du lịch nông thôn Việt Nam*” (của Hà Văn Siêu - Viện trưởng Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, Ando Katsuhiko - chuyên gia JICA (đồng chủ biên) cùng với sự tham gia của các chuyên gia từ Tổng cục Du lịch, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các sở văn hóa, thể thao và du lịch, các trường đại học của Việt Nam) là tài liệu hết sức quý giá về mặt lí luận và thực tiễn cho du lịch nông thôn ở Việt Nam. Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long và Nguyễn Thanh Lâm (2018) [9] nhằm xác định các yếu tố quyết định sự hài lòng và ý định quay trở lại của du khách dựa trên phương pháp định tính và định lượng. Nghiên cứu của Phan Việt Đua, Phan Trọng Nhân và cộng sự “*Đánh giá sự hài lòng của khách du lịch đối với du lịch nông thôn tỉnh Bạc Liêu*” dựa trên các phân tích giá trị trung bình (mean) về mức độ hài lòng để đánh giá tương quan với khả năng quay trở lại của khách du lịch đối với du lịch nông thôn Bạc Liêu.

Qua nghiên cứu tổng quan một số công trình nghiên cứu liên quan, chúng tôi nhận thấy việc đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại các điểm đến dựa trên lý thuyết về đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ đang là khoảng

trồng cần được bổ sung và nghiên cứu. Do vậy, trên cơ sở xem xét, vận dụng khung lý thuyết đánh giá chất lượng dịch vụ nói chung, vận dụng vào ngành du lịch, chúng tôi chọn các phường ven đô thành phố Hội An làm địa bàn cho việc thực nghiệm triển khai nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Du lịch nông thôn và chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn

Du lịch nông thôn (Rural tourism) là một thuật ngữ được dùng khá phổ biến ở hầu hết các quốc gia trên thế giới. Các nghiên cứu cũng định nghĩa du lịch nông thôn theo các tiêu chí khác nhau ở các nhóm nước phát triển và đang phát triển. Tại Việt Nam, một quốc gia đang phát triển, các nhà nghiên cứu và phát triển du lịch xem du lịch nông thôn như một công cụ tái tổ chức lại khu vực ở nông thôn, đa dạng hóa thu nhập từ nông nghiệp, góp phần chống đói nghèo, phát huy sức mạnh nội lực của cộng đồng và phát huy bảo tồn các giá trị di sản văn hóa cộng đồng, cũng như bảo vệ môi trường. Do vậy về nội hàm có thể hiểu “*Du lịch nông thôn là hoạt động du lịch diễn ra ở vùng nông thôn, sử dụng nguồn tài nguyên sẵn có của nông thôn cho mục đích du lịch và có liên quan mật thiết đến việc đảm bảo phát triển bền vững vùng nông thôn đó*” [6]. Đây được xem là định nghĩa phù hợp và đầy đủ nội hàm trong bối cảnh nghiên cứu du lịch nông thôn ở Việt Nam.

2.2. Chất lượng dịch vụ du lịch và tiêu chí đánh giá

Chất lượng dịch vụ du lịch: Chất lượng dịch vụ du lịch là việc các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch đáp ứng mức độ nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng với dịch vụ đó. Vì thế, chất lượng dịch vụ du lịch chủ yếu do khách hàng xác định, mức độ hài lòng của khách hàng càng cao thì chất lượng dịch vụ càng tốt [9]. Quan điểm quản trị chất lượng toàn diện TQM (Total quality

management) cho rằng: *Chất lượng dịch vụ du lịch là kết quả của việc làm thỏa mãn nhu cầu, ước muốn và sở thích của đối tượng tham gia bao gồm: Nhà quản lý, du khách và cộng đồng.* Trong lĩnh vực du lịch, mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984) và mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985) cũng với thang đo chất lượng SERVQUAL thường được sử dụng [11].

Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch: Khác với chất lượng của sản phẩm hữu hình, chất lượng dịch vụ du lịch là một phạm trù khá trừu tượng. Để có thể giúp mọi người nắm bắt, hình dung và xác định được chất lượng dịch vụ du lịch một cách dễ dàng nhất chúng ta phải tiếp cận trên quan điểm của khách hàng, cụ thể:

Chất lượng = mức độ thỏa mãn (Quality = Satisfaction)

Mức độ thỏa mãn = Cảm nhận - Kỳ vọng
(Satisfaction = Perception - Expectation)

Chất lượng = Cảm nhận - Kỳ vọng

Như vậy, mức độ thỏa mãn khách hàng chính là mức chất lượng của dịch vụ du lịch được cung ứng. Theo cách tiếp cận này, chất lượng dịch vụ du lịch một điểm đến hoặc một loại hình du lịch chính là do khách hàng cảm nhận và khách hàng đánh giá, chất lượng dịch vụ du lịch thực chất là hiệu số giữa cảm nhận khi tiêu dùng dịch vụ đó của khách hàng và mong đợi của họ trước khi tiêu dùng dịch vụ đó [10]. Dựa trên giả định rằng mọi du khách đều mong muốn nhận được dịch vụ tốt nhất (Chất lượng mong đợi, kì vọng (CLMĐ) = CLMĐ_{max} = 5 (Quy ước 5 điểm là mức hài lòng cao nhất trong thang đo Likert về cảm nhận theo các tiêu chí đánh giá trong nghiên cứu này) kết hợp với cách đo lường khoảng cách về điểm tỷ lệ, ta tính được cảm nhận trung bình của du khách về chất lượng dịch vụ nông thôn tại Hội An chính là hiệu số giữa chất lượng thực tế cảm nhận sau khi sử dụng dịch vụ và chất

lượng mong đợi (kỳ vọng). Khoảng chênh lệch này càng thấp, nghĩa là kỳ vọng và thực tế càng gần nhau thì chất lượng dịch vụ sẽ càng cao. Trong nghiên cứu này, ngoài việc tính toán khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận, chúng tôi sẽ kết hợp với các đánh giá về tỉ lệ, phân tích sâu hồi quy đa biến các nhân tố để kiểm định sẽ cho thấy cụ thể hơn thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An qua cảm nhận của khách du lịch.

2.3. Về các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn

Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch là một vấn đề tổng hợp liên quan đến nhiều khía cạnh khác nhau của dịch vụ như: Phương tiện đi lại, hệ thống giao thông, dịch vụ nghỉ dưỡng, ẩm thực du lịch, thái độ và phong cách phục vụ, văn hóa và tài nguyên du lịch của điểm đến, không khí và cảnh quan tự nhiên, mức độ an toàn nói chung [9].

Nghiên cứu của Gronroos (1984) về mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật - chức năng của dịch vụ du lịch điểm đến thì chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng cách so sánh giữa giá trị mà khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và giá trị mà khách hàng nhận được khi sử dụng dịch vụ [11]. Để đo lường chất lượng dịch vụ, Gronroos đưa ra 3 tiêu chí: Chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh. Trong đó: i) Chất lượng kỹ thuật là những giá trị mà khách hàng thật sự nhận được từ dịch vụ của nhà cung cấp (khách hàng tiếp nhận cái gì?); ii) Chất lượng chức năng thể hiện cách thức phân phối dịch vụ tới người tiêu dùng của nhà cung cấp dịch vụ (khách hàng tiếp nhận dịch vụ đó như thế nào?); và iii) Hình ảnh thương hiệu đóng vai trò rất quan trọng đối với nhà cung cấp dịch vụ, yếu tố này được xây dựng chủ yếu dựa trên 2 thành phần: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng.

Lane, B. và cộng sự [12] đã phân tích ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ (thông qua các yếu

tố: giá trị cảm nhận, hình ảnh, cảm xúc tiêu dùng và lòng trung thành của khách hàng) đối với sự hài lòng của khách hàng, dựa trên dữ liệu thu thập từ 672 khách ở khu vực đồng quê Greyton - Nam Phi, được phân tích bằng phương pháp tiếp cận thứ bậc sử dụng phân tích nhân tố khẳng định để kiểm tra mô hình nhân tố bậc hai và mô hình phương trình cấu trúc để kiểm tra mô hình tổng thể. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn trên các nhóm tiêu chí: (i) về tài nguyên du lịch, (ii) sản phẩm và dịch vụ, (iii) tiêu chí về quản lý điểm, (iv) tiêu chí về cơ sở hạ tầng đã ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách du lịch tại điểm đến Greyton [12].

Tại Việt Nam, việc đánh giá chất lượng dịch vụ điểm đến du lịch đang dựa theo Quyết định 640/QĐ-BVHTTDL (V/v ban hành Bộ Tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, ngày 28.12.2016, của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch) với 6 nhóm tiêu chí gồm: Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch; Nhóm tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ; Nhóm tiêu chí về quản lý điểm; Nhóm tiêu chí về cơ sở hạ tầng; Nhóm tiêu chí về sự tham gia của cộng đồng địa phương; Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của khách [2]. Đã có một số nghiên cứu liên quan thực nghiệm ở các địa phương, như nghiên cứu của Nguyễn Trọng Nhân và cộng sự (2019) trong đánh giá chất lượng du lịch cộng đồng tỉnh Bạc Liêu; nghiên cứu đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái điểm đến Cồn Sơn, thành phố Cần Thơ của Lê Thị Nữ (2021); đánh giá sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái của Phan Việt Đua (2018)... Qua các nghiên cứu, nhìn chung các tiêu chí được sử dụng có sự tương đồng gồm: sức hấp dẫn điểm đến; cơ sở hạ tầng; cơ sở vật chất kỹ thuật; nguồn nhân lực du lịch; an ninh trật tự và an toàn; giá cả các dịch vụ v.v... [3], [14].

Từ các nghiên cứu, chúng tôi đã tổng hợp và lựa chọn vào trong Bảng 1 các nhân tố sau đây cho mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An.

Bảng 1. Các nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An

(Quy ước mức đánh giá theo thang đo Likert 5 bậc: 1 Hoàn toàn không đồng ý; 2 Không đồng ý; 3 Bình thường; 4 Đồng ý; 5 Hoàn toàn đồng ý)

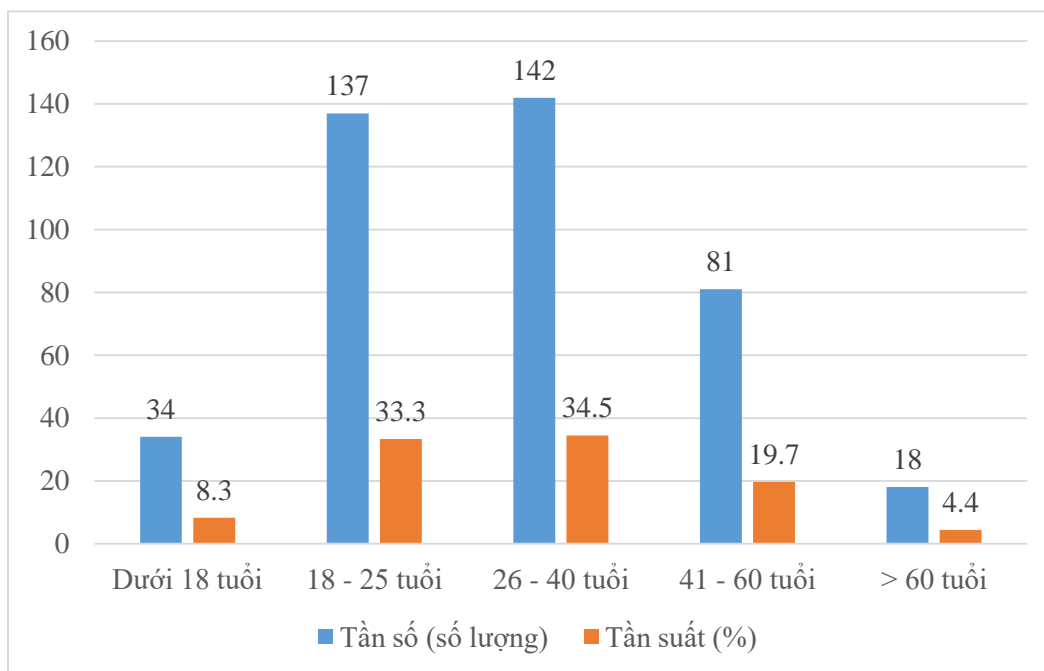
Tiêu chí đánh giá	Biến quan sát
Môi trường và tài nguyên du lịch [2], [13], [14]	MTTN1: Phong cảnh đẹp, yên bình MTTN2: Khí hậu mát mẻ, trong lành MTTN3: Các di tích lịch sử, văn hóa và các giá trị gắn liền độc đáo, hấp dẫn MTTN4: Phong tục tập quán người dân địa phương hấp dẫn MTTN5: Trải nghiệm về hoạt động nông nghiệp thú vị MTTN6: Món ăn địa phương hấp dẫn MTTN7: Làng nghề truyền thống có tính hấp dẫn MTTN8: Nghệ thuật truyền thống địa phương hấp dẫn MTTN9: Hoạt động vui chơi, giải trí hấp dẫn
Cơ sở vật chất, hạ tầng - kỹ thuật phục vụ du lịch [2], [13], [14]	CSVC1: Hệ thống giao thông kết nối tốt các điểm tham quan và từ trung tâm ra ngoại ô CSVC2: Bãi đỗ xe nơi tham quan rộng rãi CSVC3: Hệ thống cung cấp điện tốt CSVC4: Hệ thống cung cấp nước tốt CSVC5: Hệ thống thông tin liên lạc tốt CSVC6: Hệ thống chăm sóc sức khỏe tốt CSVC7: Dịch vụ hỗ trợ thanh toán, rút - nạp tiền tiện lợi CSVC8: Cơ sở lưu trú đầy đủ các phân khúc giá cả CSVC9: Chất lượng lưu trú tốt CSVC10: Cơ sở ăn uống đầy đủ tiện nghi CSVC11: Có nhiều cửa hàng sản phẩm lưu niệm CSVC12: Dịch vụ cung cấp thông tin điểm đến du lịch tốt
Nhân lực du lịch [2], [13], [14]	NL1: Nhân lực du lịch được đào tạo có kiến thức về du lịch tốt NL2: Nhân lực du lịch có sự giao tiếp và ứng xử tốt NL3: Nhân lực du lịch am hiểu về văn hóa bản địa NL4: Nhân lực du lịch thân thiện, lịch sự và nhiệt tình
Giá cả dịch vụ [2], [13], [14]	GC1: Giá vào cổng các điểm tham quan du lịch nông thôn hợp lý GC2: Giá cả lưu trú hợp lý GC3: Giá cả ăn uống hợp lý GC4: Giá cả các sản phẩm lưu niệm, sản vật địa phương hợp lý GC5: Giá cả dịch vụ vận chuyển hợp lý
An ninh an toàn và trật tự xã hội [2], [13], [14]	ANTT1: Không có tình trạng trộm cướp ANTT2: Không có tình trạng chèo kéo ANTT3: Không có tình trạng thách giá ANTT4: Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm được đảm bảo
Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn ven đô Hội An [2], [13], [14]	ĐGC1: Chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An rất tốt ĐGC2: Quý khách cảm thấy hài lòng khi tham quan các điểm du lịch nông thôn ở ven đô Hội An ĐGC3: Sẽ giới thiệu cho bạn bè, người thân về dịch vụ du lịch nông thôn ở Hội An DGC4: Sẽ sử dụng các dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An trong tương lai

Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của tác giả

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Thống kê theo giới tính cho thấy tỉ lệ khá cân đối trong mẫu tham gia trả lời khảo sát đánh giá với 48,1% là Nam, 50% là nữ và 1,9% là khác.



Hình 1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Thống kê về độ tuổi tham gia sử dụng dịch vụ du lịch tại Hội An trong giai đoạn khảo sát mẫu cho thấy tỉ lệ khách du lịch tập trung vào độ tuổi 18 - 25 và 26 - 40 tuổi, đây là một tín hiệu đáng quan tâm khi hành vi tiêu dùng du lịch của giới trẻ đang dành quan tâm cho du lịch nông thôn (Hình 1). Tiếp đó là mức tuổi 41 - 60 tuổi, điểm đáng lưu ý trên mẫu là nhóm khách du lịch dưới 40 tuổi quan tâm nhiều hơn đến loại hình du lịch sinh thái gắn với địa bàn nông thôn.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy 63,6% trên mẫu khảo sát khách du lịch nông thôn tại Hội An với mục đích tham quan nghỉ dưỡng, 28,4% mục đích là hội nghị, hội thảo và 8% là mục đích khác.

1/3 khách du lịch nông thôn trên mẫu khảo sát lần đầu đến Hội An, tỉ lệ 32,5%, trong khi đó lần

2 là 31,6 %, còn lần 3 là 21%, đặc biệt trên 3 lần ở mức 18,4%. Điều này cũng là một tín hiệu khá tích cực khi gần 70% khách được hỏi trên mẫu khảo sát đã ít nhất 2 lần quay lại sử dụng dịch vụ du lịch nông thôn Hội An.

Về thời gian lưu trú của khách khi sử dụng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An, tỉ lệ khách 1- 2 ngày cho một tour là 33%, 2 đến 5 ngày là 25,7%, đặc biệt trên 5 ngày là 18,4%, tỉ lệ khách trong ngày là 22,8%. Thông tin thống kê trên mẫu khảo sát là khá tích cực cho du lịch nông thôn Hội An, thời gian khách lưu trú càng cao chứng tỏ sản phẩm dịch vụ càng đa dạng và sẽ kéo theo mức chi tiêu của khách tăng lên cho các hoạt động du lịch (Bảng 2).

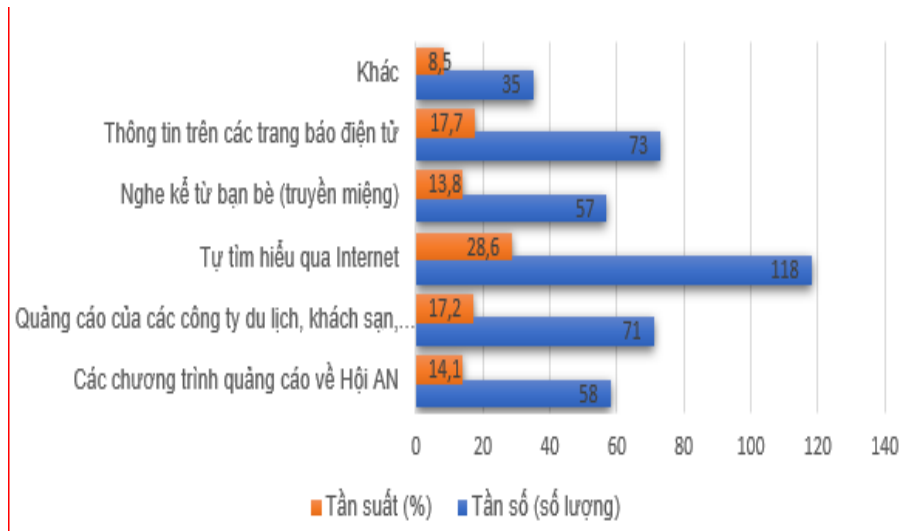
Bảng 2. Thời gian lưu trú tại Hội An

	Tần số	Tần suất (%)	Tần suất có ý nghĩa	Tần suất cộng dồn
Trong ngày	94	22,8	22,8	22,8
1- 2 ngày	136	33	33	55,8
2 - 5 ngày	106	25,7	25,7	81,6
Trên 5 ngày	76	18,4	18,4	100
Total	412	100	100	

Nguồn: Thống kê và tổng hợp của tác giả trên mẫu khảo sát

Thông tin thống kê mô tả sơ bộ về nguồn thông tin khách hàng trên mẫu có được khi biết đến Hội An cho thấy khách hàng tiếp cận được về du lịch nông thôn Hội An là khá đa dạng. Có đến 28,6% là thông tin tìm hiểu có sẵn trên Internet. Các kênh đáng quan tâm là thông tin truyền miệng (13,8%), chương trình quảng cáo của các đơn vị kinh doanh du lịch 17,2%. Các chương trình quảng cáo chủ động của Hội An

đang ở mức 14,1%. Kết quả thống kê về cách tiếp cận thông tin quảng bá du lịch nông thôn của Hội An từ du khách là một nội dung quan trọng góp phần cho việc tham khảo để định hướng công tác quảng bá, truyền thông của các đơn vị quản lý về du lịch cũng như các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An (Hình 2).



Hình 2. Kênh thông tin khách du lịch trên mẫu biết về Hội An

3.2. Mức độ cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn trên mẫu khảo sát

Bảng 3. Cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn trên mẫu khảo sát

Các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An	- Quy ước mức đánh giá theo thang đo Liker 5 bậc: 1 Hoàn toàn không đồng ý; 2 Không đồng ý; 3 Bình thường; 4 Đồng ý; 5 Hoàn toàn đồng ý - Điểm khoảng cách = CLMĐ - LCCN (chất lượng mong đợi - chất lượng cảm nhận trên thang đo Liker theo quy ước)		
	CLCN (Điểm trung bình cảm nhận)	Điểm khoảng cách	Điểm tỉ lệ (tỉ lệ % người trả lời đồng ý trên mẫu khảo sát)
Môi trường và tài nguyên du lịch (N = 412)			
Phong cảnh đẹp, yên bình	4,24	-0,76	84,7
Khí hậu mát mẻ, trong lành	4,16	-0,84	92,4
Các di tích lịch sử, văn hóa và các giá trị gắn liền độc đáo, hấp dẫn	4,23	-0,77	90,04
Phong tục tập quán người dân địa phương hấp dẫn	4,29	-0,71	89,1
Trải nghiệm về hoạt động nông nghiệp thú vị	4,34	-0,66	78,1
Món ăn địa phương hấp dẫn	4,28	-0,72	86,6
Làng nghề truyền thống có tính hấp dẫn	4,23	-0,77	91,1
Nghệ thuật truyền thống địa phương hấp dẫn	4,33	-0,67	84,9
Hoạt động vui chơi, giải trí hấp dẫn	4,21	-0,79	92,4
Cơ sở vật chất, hạ tầng – kĩ thuật phục vụ du lịch (N = 412)			
Hệ thống giao thông kết nối tốt các điểm tham quan và từ trung tâm ra ngoại ô	4,18	-0,82	88,8
Bãi đỗ xe nơi tham quan rộng rãi	4,28	-0,72	89,5
Hệ thống cung cấp điện tốt	4,39	-0,61	82,5
Hệ thống cung cấp nước tốt	4,31	-0,69	88
Hệ thống thông tin liên lạc tốt	4,24	-0,76	91,5
Hệ thống chăm sóc sức khỏe tốt	4,19	-0,81	87,4
Dịch vụ hỗ trợ thanh toán, rút – nạp tiền tiện lợi	4,35	-0,65	83,9
Cơ sở lưu trú đầy đủ các phân khúc giá cả	4,24	-0,76	79,3
Chất lượng lưu trú tốt	4,31	-0,69	78,7
Cơ sở ăn uống đầy đủ tiện nghi	4,18	-0,82	92
Có nhiều cửa hàng sản phẩm lưu niệm	4,26	-0,74	88,5
Dịch vụ cung cấp thông tin điểm đến du lịch tốt	4,35	-0,65	85,6
Nhân lực du lịch (N = 412)			
Nhân lực du lịch được đào tạo có kiến thức về du lịch tốt	4,33	-0,67	83,5
Nhân lực du lịch có sự giao tiếp và ứng xử tốt	4,25	-0,75	93,7
Nhân lực du lịch am hiểu về văn hóa bản địa	4,26	-0,74	79,5
Nhân lực du lịch thân thiện, lịch sự và nhiệt tình	4,25	-0,75	91

Giá cả dịch vụ (N = 412)			
Giá vào cổng các điểm tham quan du lịch nông thôn hợp lý	4,42	-0,58	86,4
Giá cả lưu trú hợp lý	4,38	-0,62	69,2
Giá cả ăn uống hợp lý	4,31	-0,69	69,3
Giá cả các sản phẩm lưu niệm, sản vật địa phương hợp lý	4,33	-0,67	75,4
Giá cả dịch vụ vận chuyển hợp lý	4,23	-0,77	74,3
An ninh an toàn và trật tự xã hội (N = 412)			
Không có tình trạng trộm cướp	4,35	-0,65	90,07
Không có tình trạng chèo kéo	4,31	-0,69	76,3
Không có tình trạng thách giá	4,29	-0,71	80,05
Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm được đảm bảo	4,26	-0,74	91,06

Nguồn: Thống kê và tổng hợp của tác giả trên mẫu khảo sát

N: tổng mẫu khảo sát

CLCN: Mức đánh giá cảm nhận trung bình về chất lượng các tiêu chí đánh giá trên thang đo Likert 5 bậc

CLMD: Chất lượng mong đợi, kỳ vọng của khách tham gia khảo sát, quy ước 5 điểm theo thang đánh giá Likert

Bảng 3 cho thấy bức tranh về chất lượng dịch vụ nông thôn tại Hội An là khá tốt. Dựa trên giả định rằng mọi du khách đều mong muốn nhận được dịch vụ tốt nhất (CLMD = CLMD_{max} = 5) kết hợp với cách đo lường khoảng cách về điểm tỷ lệ, ta tính được cảm nhận trung bình của du khách về chất lượng dịch vụ như Bảng 3.

Tất cả các tiêu chí dùng cho đánh giá cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An đều có mức độ đánh giá trung bình trên 4 cho thang điểm đánh giá tối đa là 5 điểm, điều này kéo theo điểm khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế ở mức rất thấp (dưới -1). Điều này có nghĩa là chất lượng dịch

vụ du lịch nông thôn tại Hội An đang được khách du lịch đánh giá cao, mức kỳ vọng thực tế của khách với mức độ cảm nhận thực tế là ít có sự chênh lệch thông qua điểm khoảng cách khá thấp, nghĩa là khoảng cách giữa kỳ vọng và thực tiễn khá gần nhau. Các mức điểm khoảng cách, điểm đánh giá cảm nhận trung bình đều được củng cố thêm bởi tỉ lệ đồng ý với mức đánh giá luôn ở trên 70% khách tham gia khảo sát. Trong nhiều địa phương phát triển du lịch của nước ta, Hội An được biết đến là một điểm đến khá nổi tiếng và kết quả khảo sát, đánh giá của chúng tôi ở khía cạnh du lịch nông thôn cũng góp phần khẳng định chất lượng du lịch của điểm đến Hội An. Du lịch nông thôn tại Hội An đang được đầu tư chú trọng phát triển trên nền tảng thế mạnh của địa phương kết hợp với cách làm du lịch khá bài bản đang mang đến cho Hội An nói chung, du lịch nông thôn Hội An nói riêng một sức hút riêng với năng lực cạnh tranh lãnh thổ đang ngày càng được khẳng định trên bản đồ du lịch Việt Nam.

3.3. Phân tích hồi quy các nhóm nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An qua đánh giá của khách du lịch

Về độ phù hợp của mô hình và dữ liệu trong phân tích, kết quả hồi quy tuyến tính đa biến được biểu thị ở Bảng 4.

Bảng 4. Kết quả phân tích phương sai (anova^a)

Mô hình	Tổng các bình phương (Sum of Squares)	Bậc tự do (df)	Bình phương trung bình (Mean Square)	Kiểm định F	Mức ý nghĩa (Sig.)
Hồi quy (Regression)	87,264	5	17,453	84,351	,000b
Phần dư (Residual)	84,004	406	0,207		
Tổng (Total)	171,267	411			

Nguồn: Thống kê và xử lý phân tích hồi quy của tác giả trên mẫu khảo sát

a. Dependent Variable: F_HLC

b. Predictors: (Constant), F_ANTT, F_MTTN, F_GC, F_NL, F_CSVC

Để kiểm định độ phù hợp mô hình hồi quy, chúng ta đặt giả thuyết H0: $R^2 = 0$. Phép kiểm định F được sử dụng để kiểm định giả thuyết này. Kết quả kiểm định: Sig < 0.05: Bác bỏ giả

thuyết H0, nghĩa là $R^2 \neq 0$ một cách có ý nghĩa thống kê, mô hình hồi quy là phù hợp. Bảng 4 cho kết quả ANOVA trong nhiên cứu này cho chúng ta kết quả kiểm định F để đánh giá giả thuyết sự phù hợp của mô hình hồi quy. Giá trị sig kiểm định F bằng $0.000 < 0.05$, do đó, mô hình hồi quy là phù hợp.

Bảng 5. Tổng hợp kết quả mô hình (Model Summary^b)

Mô hình (Model)	Giá trị R	Giá trị R bình phương (hệ số xác định-R Square)	Giá trị R bình phương hiệu chỉnh (hệ số xác định hiệu chỉnh- Adjusted R Square)	Độ lệch chuẩn ước lượng (Std. Error of the Estimate)	Durbin-Watson
1	,814a	0,68	0,653	0,455	2,184

Nguồn: Thống kê và xử lý phân tích hồi quy của tác giả trên mẫu khảo sát

a. Predictors: (Constant), F_ANTT, F_MTTN, F_GC, F_NL, F_CSVC

b. Dependent Variable: F_HLC

Kết quả từ Bảng 5 Model Summary cho chúng ta kết quả R bình phương (R Square) và R bình phương hiệu chỉnh (Adjusted R Square) để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình. Giá trị R bình phương hiệu chỉnh bằng 0.653 cho thấy các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 65.3% sự biến thiên của biến phụ thuộc,

còn lại 34.7% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Kết quả bảng này cũng đưa ra giá trị Durbin-Watson để đánh giá hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất. Giá trị DW = 2.184, nằm trong khoảng 1.5 đến 2.5 nên kết quả không vi phạm giả định tự tương quan chuỗi bậc nhất [5].

Kết quả phân tích tác động của các biến độc lập phản ánh chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An tác động lên biến phụ thuộc là mức độ hài lòng chung của khách tại Bảng 6.

Bảng 6. Các hệ số - Coefficients^a

Mô hình (Model)	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa Unstandardized Coefficients		Hệ số hồi quy chuẩn hóa Standardized Coefficients	Kiểm định t	Mức ý nghĩa (Sig.)	Thống kê cộng tuyến Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Dung sai	Hệ số phóng đại phương sai
(Constant)	,933	,232		4,025	,000		
F_MTTN	,483	,055	,209	3,295	,001	,301	1,325
F_CSVC	,160	,057	-,068	-1,052	,009	,290	2,444
F_NL	,253	,059	-,144	-2,580	,010	,388	2,579
F_GC	,151	,055	,416	8,269	,000	,476	2,100
F_ANTT	,366	,049	,366	7,518	,000	,511	1,959

Nguồn: Thống kê và xử lý phân tích hồi quy của tác giả trên mẫu khảo sát

a. Dependent Variable: F_HLC

Các biến đưa vào phân tích hồi quy gồm F_MTTN, F_CSVC, F_NL, F_GC, F_NNTT đều có sig kiểm định t nhỏ hơn 0.05, do đó các biến này đều có ý nghĩa thống kê, đều tác động lên biến phụ thuộc F_HLC. Hệ số hồi quy các biến độc lập này đều mang dấu dương, như vậy các biến độc lập có tác động thuận chiều lên biến phụ thuộc. Điều này cũng góp phần củng cố kết quả ở Bảng 3 khi tính toán khoảng cách giữa mức kỳ vọng và kết quả cảm nhận thực tế của khách du lịch về chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An.

Phương trình hồi quy chuẩn hóa như sau:

$$\text{HLC} = 0,438 \times \text{F_MTTN} + 0,160 \times \text{F_CSVC} + 0,253 \times \text{F_NL} + 0,151 \times \text{F_GC} + 0,366 \times \text{F_NNTT} + \varepsilon$$

Kết quả phân tích hồi quy về các biến độc lập phản ánh chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại các điểm đến du lịch nông thôn Hội An tác động lên biến phụ thuộc là mức độ hài lòng chung của khách du lịch trên mẫu khảo sát cho thấy:

Nhân tố Môi trường tài nguyên du lịch khu vực nông thôn ven đô Hội An được đánh giá cao nhất khi hệ số hồi quy beta ở mức + 0,483, điều này phản ánh đúng thực tế các địa phương ven

đô Hội An có phong cảnh tự nhiên khá yên bình, trong lành. Hệ thống tài nguyên du lịch nhân văn khá đa dạng và phong phú đã ghi điểm hài lòng cao nhất cho khách du lịch khi sử dụng dịch vụ tại các địa bàn nông thôn ven đô Hội An.

Nhân tố có hệ số Beta + 0,366 với mức độ tác động lên sự hài lòng của khách du lịch là biến An ninh trật tự. Có thể nói công tác quản lý an ninh trật tự trên địa bàn Hội An nói chung là rất tốt. Con người xứ Quảng cũng là một nhân tố đã được nhắc đến trong nhiều nghiên cứu khi đánh giá về du lịch Hội An bởi sự chân thành, trung thực, nhiệt tình và mến khách.

Biến thứ 3 là Nguồn nhân lực, có hệ số Beta chuẩn hóa trên phương trình hồi quy là 0,253. Kết quả này cho thấy biến Nguồn nhân lực (NNL) phục vụ du lịch tại nông thôn Hội An khá tốt. Đây là kết quả đáng ghi nhận trong phát triển du lịch nói chung tại Hội An, nó phản ánh tính chuyên nghiệp đã được kế thừa từ lịch sử phát triển du lịch tại trung tâm di sản phố cổ, và việc phát triển du lịch ven đô cũng nhận được sự lan tỏa chuyên nghiệp của phong cách làm du lịch chung. Mặt khác, Hội An nằm cạnh trung tâm giáo dục đào tạo của miền Trung là Đà Nẵng - với nhiều đơn vị đào tạo nhân lực du lịch có chất lượng tốt, đây cũng là một lợi thế cho việc nâng cao chất lượng NNL du lịch cho Hội An.

Hai nhóm biến còn lại có hệ số hồi quy ở mức 1,160 và 0,153 tuy có tác động cùng chiều làm hài lòng khách du lịch song mức độ tác động còn thấp. Đây cũng là thông tin quan trọng để ngành du lịch Hội An nói chung, các đơn vị cung ứng dịch vụ du lịch nông thôn nói riêng cần chú trọng, cải thiện trong thời gian tới.

4. Kết luận

Các kết quả phân tích, đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn khu vực ven đô thành phố Hội An thông qua cảm nhận của khách du lịch đã được chúng tôi lượng hóa cho thấy chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn tại Hội An là khá tốt. Phát triển du lịch nông thôn, nông nghiệp gắn với tài nguyên du lịch sinh thái, văn hóa và cộng đồng bản địa sẽ là một xu hướng trong thời gian tới. Việc đánh giá sâu các mô hình phát triển thông qua các nghiên cứu, đánh giá để lượng hóa các nhân tố tác động, cấu thành chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Điều đó cho thấy rõ hơn thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch đang được cung cấp, làm cơ sở cho việc phát triển các thể mạnh và hạn chế, khắc phục những điểm chưa tốt. Chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn Hội An là một ví dụ điển hình cho phát triển mô hình du lịch nông thôn có chiến lược, được quy hoạch và quản lý khá chặt chẽ. Đây cũng là mô hình để nhiều địa phương có thể nghiên cứu, tham khảo cho định hướng phát triển du lịch nông thôn trong thời gian tới.

5. Hạn chế của nghiên cứu

Trên quan điểm tiếp cận hướng đến đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch nông thôn thông qua mức độ cảm nhận và hài lòng của du khách, nghiên cứu này còn có một số hạn chế như: (i) chưa tiếp cận và đánh giá được toàn diện về chất lượng điểm đến du lịch nông thôn, (ii) chưa luận giải hết mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng điểm đến du lịch nông thôn và sự hài lòng của du khách, từ đó chưa hoàn thiện và đề xuất được lý thuyết cho mối quan hệ này. Chúng tôi

ghi nhận những hạn chế này để tiếp tục cho nghiên cứu tiếp theo về chất lượng điểm đến du lịch nông thôn được đầy đủ hơn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Arahi, Y. (1998). *Rural Tourism in Japan: The Regeneration of Rural Communities*. Available online: <http://www.fftc.agnet.org/library.php?func=view&id=20110726130209> (accessed on 19 June 2017).
- [2] Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch. (2016). *Quyết định 4640/QĐ-BVHTTDL năm 2016 về Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch*. Hà Nội.
- [3] D. Streimikiene, Y. Bilan. (2015). "Review of Rural Tourism Development Theories", *Transformations in Business & Economics*, pp. 21-34.
- [4] Lewis, C.; D'Alessandro, S. (2019). "Understanding why: Pushfactors that drive rural tourism amongst senior travellers", *Tourism Management Perspectives*, Vol.32. pp.34,
- [5] An, W.; Alarcón, S. (2021). "Rural tourism preferences in Spain: Best-worst choices", *Annals of Tourism Research*, Vol.89, pp.44.45.
- [6] Lyu, J.; Huang, H.; Mao, Z. (2021). "Middle-aged and older adults' preferences for long-stay tourism in rural China", *Journal of Destination Marketing and Management*, pp.14.
- [7] Siêu, H.V; Katsuhiko, A. (2014). *Cẩm nang thực tiễn phát triển du lịch nông thôn Việt Nam*. Hà Nội.
- [8] Tuấn, L.A. (2014). Kinh nghiệm của một số quốc gia Châu Á trong phát triển du lịch nông thôn. Hà Nội.
- [9] Long, N.T và cộng sự. (2018). "Sustainable Development of Rural Tourism in An Giang Province, Vietnam". *Developing Tourism in Rural and Agricultural Regions*, pp.21.
- [10] Giao, H.N.K. (2018). *Đo lường chất lượng dịch vụ tại Việt Nam*. Hà Nội: NXB Tài Chính.
- [11] Tribe, J.; Snaith, T. (1998). "From SERVQUAL to HOLSAT: Holiday satisfaction in aradero", *Tourism Management*, Vol 19, pp. 25-34. <https://doi.org/10.1016/S0261>
- [12] Lane, B. (2005). "Sustainable Rural Tourism Strategies: A Tool for Development and onservation". *Interamerican Journal of Environment and Tourism*, pp.12-18.
- [13] Nữ, L.T. (2021). *Đánh giá sự hài lòng của khách du lịch về du lịch cộng đồng tại Cồn Sơn, thành phố Cần Thơ* (Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Huế, TP Huế).
- [14] Đua, P.V. (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tỉnh Bạc Liêu. *Hội thảo Địa lý Quốc gia 2021 lần 12*, pp. 342. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. TP Hồ Chí Minh: NXB Đại học quốc gia TP Hồ Chí Minh.