

ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH SINH THÁI BẰNG THANG ĐO ECOSERV: TRƯỜNG HỢP KHU DU LỊCH SINH THÁI VINH SANG, VĨNH LONG

NGUYỄN ĐỨC LỘC

TS, Viện Chính sách và Chiến lược phát triển nông nghiệp nông thôn

ĐOÀN TẤN TRỌNG, PHAN XUÂN ĐỆ, TRƯƠNG THANH TÂM

Học viên cao học, Trường Đại học Cửu Long

Ngày nhận bài: 28/2/2019 - Ngày gửi phản biện: 15/4/2019

Tóm tắt

Khu du lịch Vinh Sang là một trong những khu du lịch sinh thái lớn, nổi tiếng ở tỉnh Vĩnh Long. Nghiên cứu này nhằm mục tiêu xác định và phân tích mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ DLST tại Khu du lịch Vinh Sang. Kết quả cho thấy sáu nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch sắp theo thứ tự từ cao đến thấp: Phương tiện hữu hình; (2) Khả năng đáp ứng; (3) Sự đảm bảo; (4) Sự tin cậy; (5) Sự đồng cảm; (6) Phương tiện hữu hình sinh thái. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ DLST tại Khu du lịch Vinh Sang.

Từ khóa: Du lịch sinh thái, sự hài lòng của du khách, ECOSERV, Khu du lịch Vinh Sang.

Abstract

Vinh Sang tourist area is one of the big and famous eco-tourism areas in Vĩnh Long province. This study aims to identify and analyze the impact of factors on customer satisfaction on ecotourism services at Vinh Sang Resort. The results show that six factors affect the satisfaction of tourists in the order from high to low: tangible means; (2) Ability to respond; (3) Guarantee; (4) Trust; (5) Empathy; (6) Eco-friendly means. Since then, the study proposes some solutions to improve customer satisfaction for ecotourism services at Vinh Sang tourist area.

Keyword: Ecotourism, visitor satisfaction, ECOSERV, Vinh Sang tourist area.

1. Đặt vấn đề

Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, là cầu nối giao lưu giữa các quốc gia và vùng miền. Việc cạnh tranh giữa các điểm đến du lịch sinh

thái cũng ngày càng lớn với các chương trình du lịch hấp dẫn, chất lượng dịch vụ vượt trội khác biệt để du khách luôn muốn quay trở lại và giới thiệu người khác đến tham quan.

Được thành lập từ năm 2005 với lợi thế sông nước, Khu du lịch Vĩnh Sang được đánh giá là khu du lịch sinh thái (DLST) lớn nhất của tỉnh Vĩnh Long và định hướng trở thành khu DLST hàng đầu của vùng Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL), thu hút ngày càng đông đảo khách tham quan... Tuy nhiên, việc thu hút khách du lịch đến nơi này chưa đạt như kỳ vọng. Do đó, việc nghiên cứu để tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch sinh thái này không chỉ giúp cho các nhà quản lý và địa phương có cách nhìn toàn diện về du lịch tỉnh nhà mà còn đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh theo hướng bền vững.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trong thời gian từ tháng 11/2018 đến 01/2019 tại Khu du lịch Vĩnh Sang.

2.2. Mục tiêu nghiên cứu

Xác định và phân tích mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ DLST tại Khu du lịch Vĩnh Sang, từ đó, đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ DLST tại Khu du lịch Vĩnh Sang.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này kế thừa thang đo ECOSERV đối với lĩnh vực DLST được điều chỉnh bởi Khan (2003).

Các phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng như: Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha; Phân tích nhân tố khám phá (EFA); Phân tích hồi quy tuyến tính.

3. Cơ sở lý thuyết

3.1. Các nghiên cứu có liên quan

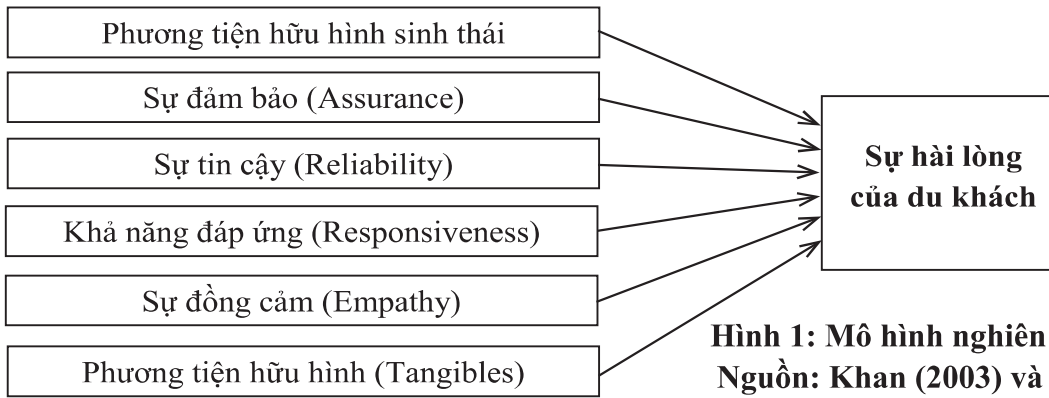
Lee và cộng sự (2004) sử dụng mô hình ECOSERV của Khan (2003) để nghiên cứu mối quan hệ giữa thái độ, hành vi, động lực du lịch và kỳ vọng chất lượng dịch vụ DLST tại khu du lịch Upo Wetland, Hàn Quốc. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ DLST bị ảnh hưởng bởi các yếu tố: Phương tiện hữu hình sinh thái; Sự đảm bảo; Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Phương tiện hữu hình. Trong đó, phương tiện hữu hình có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của du khách.

Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2014) kế thừa mô hình SERVPERF của Cronin and Taylor (1992) và mô hình ECOSERV của Khan (2003) để nghiên cứu sự hài lòng của du khách tại Vườn Quốc gia Ba Vì. Kết quả cho thấy có 06 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ gồm: Phương tiện hữu hình sinh thái; Sự đồng cảm; Sự đáp ứng; Sự đảm bảo liên lạc; Khả năng quản lý và sự an toàn. Trong đó “Phương tiện hữu hình sinh thái” là yếu tố có tác động mạnh mẽ nhất.

Yu và cộng sự (2017) đã sử dụng mô hình ECOSERV của Khan (2003) để đánh giá chất lượng dịch vụ của các nhà du lịch sinh thái tại Vườn Quốc gia Yangmingshan, Đài Loan. Kết quả nghiên cứu cho thấy khách du lịch trong Vườn Quốc gia Yangmingshan hài lòng với các khía cạnh về tình trạng sinh thái, đảm bảo, độ tin cậy, phản hồi, sự đồng cảm, và phương tiện hữu hình.

3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ lý thuyết và lược khảo các nghiên cứu liên quan, mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch được đề xuất ở hình 1 như sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất
Nguồn: Khan (2003) và đề xuất của nhóm tác giả (2018)

Nhóm nghiên cứu kỳ vọng các yếu tố Phương tiện hữu hình sinh thái; Sự đảm bảo; Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Sự đồng cảm; Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ DLST.

3.3. Các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu

Bảng 1: Các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu

Stt	Yếu tố	Mã hóa
I	Phương tiện hữu hình sinh thái (Ecotangibles)	
1	Phong cảnh đa dạng	ST1
2	Cảnh quan giữ được nét đẹp tự nhiên	ST2
3	Cơ sở vật chất an toàn cho môi trường	ST3
II	Sự đảm bảo (Assurance)	
4	Nhân viên tạo sự tin tưởng đối với du khách	DB1
5	Khách hàng cảm nhận an toàn khi họ sử dụng dịch vụ	DB2
6	Nhân viên bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với du khách	DB3
7	Nhân viên có kiến thức để trả lời các câu hỏi của du khách	DB4
8	Nhân viên cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết với du khách	DB5
III	Sự tin cậy (Reliability)	
9	Khi Khu du lịch hứa sẽ thực hiện một điều gì đó vào thời gian cụ thể thì sẽ thực hiện	TC1
10	Khi du khách gặp trở ngại, Khu du lịch thể hiện sự quan tâm chân thành trong giải quyết vấn đề	TC2
11	Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu tiên	TC3
12	Cung cấp dịch vụ đúng vào thời điểm Khu du lịch hứa sẽ thực hiện	TC4
13	Khu du lịch khẳng định dịch vụ được cung cấp không có lỗi	TC5
IV	Khả năng đáp ứng (Responsiveness)	
14	Nhân viên phục vụ du khách nhanh chóng, đúng thời gian thông báo	DU1
15	Nhân viên luôn luôn sẵn sàng giúp đỡ du khách	DU2

16	Nhân viên không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của du khách	DU3
17	Nhân viên nói chính xác khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện	DU4
V	Sự đồng cảm (Emphathy)	
18	Thể hiện sự chú ý đến từng du khách	DC1
19	Thể hiện sự quan tâm đến từng du khách	DC2
20	Giờ giấc thuận lợi cho du khách	DC3
21	Nhân viên hiểu được những nhu cầu cá biệt của du khách	DC4
VI	Phương tiện hữu hình (Tangibles)	
22	Công trình kiến trúc phản ánh ảnh hưởng của địa phương	HH1
23	Cung cấp các dịch vụ giải trí của địa phương	HH2
24	Tài liệu du lịch hấp dẫn trực quan	HH3
25	Phương tiện vật chất trong hoạt động dịch vụ rất hấp dẫn	HH4
26	Nhân viên trong trang phục địa phương	HH5
27	Phương tiện vật chất mang đặc trưng của địa phương	HH6
28	Nhân viên trong trang phục thoải mái, lịch sự	HH7
29	Các trang thiết bị không gây ô nhiễm môi trường	HH8
VII	Sự hài lòng của khách du lịch	
30	Du khách đánh giá cao chất lượng dịch vụ	HL1
31	Du khách cảm thấy dịch vụ du lịch đã đáp ứng đúng với những mong đợi của mình	HL2
32	Du khách thật sự hài lòng khi đi du lịch	HL3

Nguồn: Khan (2003) hiệu chỉnh bởi thảo luận nhóm chuyên gia (2018)

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu tiến hành khảo sát 285 khách du lịch. Theo giới tính: có 141 du khách nữ

(chiếm 49,5%) và 144 du khách nam (chiếm 50,5%). Theo độ tuổi: có 105 người dưới 30 tuổi (chiếm 36,8%), 111 người từ 30 đến 45 tuổi (chiếm 38,9%) và 69 người trên 45 tuổi (chiếm 24,2%).

Bảng 2: Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Stt	Khoản mục	Số lượng quan sát	Tỷ lệ (%)
I	Giới tính	285	100,0
1	Nữ	141	49,5
2	Nam	144	50,5
II	Độ tuổi	285	100,0
1	Dưới 30 tuổi	105	36,8
2	Từ 30 đến 45 tuổi	111	38,9
3	Trên 45 tuổi	69	24,2

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu (2019)

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha

Kết quả kiểm định thang đo được tổng hợp như bảng 2, trong đó Thang đo “Sự tin

cậy” có biến TC5 bị loại khỏi thang đo do hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3. Như vậy từ 29 biến độc lập ban đầu sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo thì còn lại 28 biến.

Bảng 3: Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha

Thang đo	Cronbach's Alpha	Biến bị loại
Phương tiện hữu hình sinh thái	0,996	-
Sự đảm bảo	0,994	-
Sự tin cậy	0,904	TC5
Khả năng đáp ứng	0,848	-
Sự đồng cảm	0,918	-
Phương tiện hữu hình	0,905	-
Sự hài lòng	0,783	-

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu (2019)

4.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Hệ số $0,5 < KMO = 0,862 < 1$, kiểm định Bartlett có $Sig. = 0,000 < 0,05$ nên các biến quan sát có tương quan tuyến tính với yếu tố đại diện (Bảng 3).

Bảng 4: Kiểm định KMO, Bartlett, phương sai trích thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch

Kiểm định Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0,862
Kiểm định Bartlett's	Hệ số Chi bình phương	14.765
	Độ tự do	406
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000
Phương sai trích		0,796

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu (2019)

Phương sai trích là 79,6%, nghĩa là các nhân tố rút ra giải thích 79,5% biến thiên của dữ liệu.

4.4. Phân tích hồi quy tuyến tính

Mô hình hồi quy bội giúp xác định tác

động của các nhân tố ảnh hưởng (biến độc lập) đến sự hài lòng của khách du lịch (biến phụ thuộc). Giá trị hệ số R^2 hiệu chỉnh bằng 0,574, có nghĩa là mô hình hồi quy giải thích được 57,4% sự biến thiên của biến phụ thuộc.

Bảng 4: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình

R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Độ lệch chuẩn ước lượng	R ² thay đổi	F thay đổi	Sig. F thay đổi
0,764	0,583	0,574	0,50364	0,583	64,345	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu (2019)

Bảng 5 cho thấy 6 biến độc lập $F_1, F_2, F_3, F_4, F_5, F_6$ có mức ý nghĩa (Sig.) nhỏ hơn 0,05, chứng tỏ các biến độc lập $F_1, F_2, F_3, F_4, F_5, F_6$ tương quan có ý nghĩa thống kê với biến phụ thuộc Y ở mức ý nghĩa 5%. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) đều nhỏ hơn 10. Do đó, không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Bảng 5: Các thông số của mô hình hồi quy bội

Biến	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Giá trị kiểm định	Sig.	Độ phóng đại phương sai (VIF)
	B	Sai số chuẩn	Beta			
Hằng số	0,369	0,194		1,908	0,057	
F1	0,102	0,047	0,104	2,168	0,031	1,534
F2	0,544	0,054	0,548	10,075	0,000	1,956
F3	0,065	0,041	0,076	2,558	0,002	1,561
F4	0,042	0,041	0,046	3,028	0,005	1,331
F5	0,179	0,053	0,173	3,383	0,001	1,733
F6	0,029	0,043	0,036	3,663	0,001	1,900

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu (2019)

Hệ số hồi quy đều mang dấu dương (+), chứng tỏ các yếu tố ảnh hưởng có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ DLST. Phương trình hồi quy tuyến tính đo lường mức độ hài lòng của khách du lịch (Y) tại Khu du lịch Vinh Sang được xác định như sau:

$$Y = 0,104F_1 + 0,548F_2 + 0,076F_3 + 0,046F_4 + 0,173F_5 + 0,036F_6$$

Hay Sự hài lòng của khách du lịch = $0,104 \cdot \text{Sự đảm bảo} + 0,548 \cdot \text{Phương tiện hữu hình} + 0,076 \cdot \text{Sự tin cậy} + 0,046 \cdot \text{Sự đồng cảm}$

+ $0,173 \cdot \text{Khả năng đáp ứng} + 0,036 \cdot \text{Phương tiện hữu hình sinh thái}$.

5. Hàm ý chính sách

Sáu nhân tố ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách du lịch được sắp xếp theo mức độ ảnh hưởng từ cao đến thấp như sau: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Khả năng đáp ứng (3) Sự đảm bảo; (4) Sự tin cậy; (5) Sự đồng cảm; (6) Phương tiện hữu hình sinh thái. Nhóm nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Vinh Sang như sau:

Về phương tiện hữu hình: Phải thiết kế chương trình tham quan nghỉ dưỡng tạo điểm nhấn mới lạ như chương trình DLST kết hợp tham quan các làng nghề, vườn trái cây, tìm hiểu đời sống cộng đồng dân cư địa phương. Thường xuyên nâng cấp cơ sở vật chất, phòng lưu trú, nghỉ ngơi cho khách.

Về khả năng đáp ứng: Cảnh quan ở khu du lịch được xây dựng gần gũi với thiên nhiên, giữ được nét giản dị thôn quê nhưng vẫn đảm bảo tiện nghi cho khách tham quan, nghỉ dưỡng. Hướng dẫn viên phải là người địa phương, có vốn ngoại ngữ tốt, am hiểu về lịch sử, văn hóa, những nét truyền thống của địa phương để hướng dẫn, giới thiệu cho du khách.

Về sự đảm bảo: Lên kế hoạch đào tạo dài hạn, bài bản đưa nhân viên đi học để cập nhật những xu hướng phát triển du lịch mới. Đối với bộ phận nhân viên phục vụ bếp và khu ẩm thực phải được hướng dẫn, đào tạo kỹ về vệ sinh an toàn thực phẩm, về phòng cháy chữa cháy.

Về sự tin cậy: Chương trình tham quan du lịch phải thực hiện đầy đủ và đúng như kế hoạch, đảm bảo cho du khách có được một kỳ nghỉ trọn vẹn và thú vị. Ban quản lý Khu du lịch phải thể hiện sự tận tâm, giúp du khách tìm hướng xử lý vấn đề khi có vướng mắc.

Về sự đồng cảm: Nên thiết kế chương trình có các hoạt động trò chơi sôi nổi, bơi thuyền, lặn bắt thủy hải sản, cho du khách tự

tay chế biến món ăn hay thiết kế các lễ, chống để cắm trại tại khu du lịch.

Về phương tiện hữu hình sinh thái: Trong khai thác du lịch phải luôn nhấn mạnh đến vấn đề bảo vệ môi trường và duy trì hệ sinh thái tự nhiên vốn có tại các điểm du lịch. Đặt vấn đề bảo vệ môi trường trở thành một trong những nhiệm vụ quan trọng trong quy hoạch các đề án, chiến lược phát triển du lịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Thị Trang Nhung, Đỗ Mỹ Hạnh, Nguyễn Quốc Oánh, 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* 2015, tập 1(4), 2015, 675-686.
- [2]. Khan M., ECOSERV Ecotourists' Quality Expectations, *Annals of Tourism Research*, Vol.30(1), 2003, 109-124.
- [3]. Lee, T. H., A structural model to examine how destination image, attitude, motivation affect the future behavior of tourists, *Leisure Sciences*, Vol.31(3), 2009, 215-236.
- [4]. Yu ChiaPin, Tang WeiYang, Chen HuanTsun, Study of ecotourism services quality: an application of ecotourists' service quality expectation scale (ECOSERV), *Journal of the Experimental Forest of National Taiwan University*, Vol.31(3), 2017, 131-142.