

# Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch quận Ô Môn, TP. Cần Thơ

NGUYỄN THỊ XUÂN HƯƠNG\*  
NGUYỄN NHƯ BÀNG\*\*  
TRẦN THỊ HỒNG YẾN\*\*\*

## Tóm tắt

Với số liệu điều tra từ 121 du khách trong năm 2017, nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch quận Ô Môn, TP. Cần Thơ. Kết quả cho thấy, có 6 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng du lịch của Quận gồm: Kết cấu hạ tầng du lịch, Giá cả dịch vụ, Sự đồng cảm, Công tác tổ chức du lịch và Phong cảnh nơi đến. Từ đó, bài viết đưa ra những gợi ý giải pháp phát triển du lịch của Quận trong thời gian tới.

**Từ khóa:** chất lượng dịch vụ, nhân tố ảnh hưởng, du lịch, Ô Môn

## Summary

The study identifies factors impacting the quality of tourism service in O Mon district, Can Tho city with survey data from 121 visitors in 2017. The outcome points out six groups of factors including: Tourism infrastructure, Price, Empathy, Tourism management and Landscape. Based on the result, some recommendations are offered to develop local tourism in the coming time.

**Keywords:** service quality, determinant, tourism, O Mon

## GIỚI THIỆU

Nằm ở phía Bắc TP. Cần Thơ, quận Ô Môn là vùng đất được khai hoang và phát triển từ đầu thế kỷ XVIII do phong trào di dân khai phá miền đất phương Nam của Chúa Nguyễn. Thời Gia Long đến Minh Mạng, vùng đất này được dân khai mở ngày càng trù phú, phồn thịnh. Cùng với sự phát triển của giao thương hàng hoá, các tộc người Việt, người Hoa, Khmer kéo đến đây lập nghiệp ngày càng đông đúc, tạo nên nhiều nét văn hoá giao thoa độc đáo, hình thành nên nhiều điểm di tích lịch sử văn hoá nổi tiếng, như: đình Thới An, Linh Sơn cổ miếu, chùa Pothysomrom..., cùng với nhiều lễ hội và làng nghề thủ công truyền thống tạo nên những sản phẩm du lịch hấp dẫn, riêng có.

Hơn nữa, Quận có vị trí địa lý thuận lợi về đường bộ và đặc biệt là đường thủy thông qua sông Hậu. Từ Ô Môn, các phương tiện đường thủy có thể ngược dòng Me Kong lên Long Xuyên, Châu Đốc, Tân Châu, vùng nội địa Campuchia,

Lào, Thái Lan... Nhờ đó, những năm qua, cùng với sự phát triển du lịch chung của TP. Cần Thơ, các hoạt động du lịch của Quận có nhiều khởi sắc.

Mặc dù vậy, thời gian qua, mức đóng góp của du lịch quận Ô Môn chưa thực sự tương xứng với những tiềm năng sẵn có. Nghiên cứu này sẽ xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch tại đây, từ đó đề xuất các ý kiến góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, thúc đẩy du lịch quận Ô Môn phát triển.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đã có nhiều nghiên cứu về mô hình đánh giá, đo lường chất lượng dịch vụ, tiêu biểu như mô hình chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) của Parasuraman và cộng sự (1991). Bộ thang đo SERVQUAL gồm năm thành phần: Tin cậy; Đáp ứng; Năng lực phục vụ; Đồng cảm; Phương tiện hữu hình. Theo mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ được xác định như sau: *Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận - Giá trị kỳ vọng.*

Dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1991), Cronin và Taylor (1992) đã khắc phục và cho ra đời mô hình SERVPERF, một biến thể của SERVQUAL. Theo mô hình SERVPERF, *Chất*

\* Trường Đại học Lâm nghiệp | Email: xuanhuongfuv@gmail.com

\*\* Trường Đại học Lâm nghiệp | Email: nguyennhubangvfu@gmail.com

\*\*\* Phòng Kinh tế quận Ô Môn, TP. Cần Thơ | Email: hongyenomon@gmail.com

Ngày nhận bài: 22/05/2018; Ngày phản biện: 13/07/2018; Ngày duyệt đăng: 19/07/2018

**BẢNG 1: THANG ĐO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH QUẬN Ô MÔN, TP. CẦN THƠ**

Ký hiệu	Biến quan sát	Mức đánh giá
<b>I - Phong cảnh nơi đến</b>		
PC 1	Cảnh quan nơi tham quan hấp dẫn	Mức độ 1-5
PC 2	Có nhiều điểm tham quan đa dạng	Mức độ 1-5
PC 3	Phong cảnh độc đáo	Mức độ 1-5
PC 4	Phong cảnh giữ được nét tự nhiên, nguyên sơ	Mức độ 1-5
<b>II - Công tác tổ chức du lịch</b>		
TCQL1	Các đơn vị tổ chức du lịch được đăng ký, quản lý tốt	Mức độ 1-5
TCQL2	Các đơn vị tổ chức du lịch đa dạng, phong phú	Mức độ 1-5
TCQL3	Hoạt động của các đơn vị tổ chức du lịch được kiểm soát tốt	Mức độ 1-5
<b>III - Kết cấu hạ tầng du lịch</b>		
HT1	Giao thông, đi lại được đầu tư phục vụ tốt các hoạt động du lịch	Mức độ 1-5
HT2	Các dịch vụ Internet, wifi tốt	Mức độ 1-5
HT3	Sóng điện thoại tốt	Mức độ 1-5
HT4	Phương tiện vận chuyển sẵn có	
HT5	Phương tiện vận chuyển an toàn	Mức độ 1-5
HT6	Hệ thống cửa hàng lưu niệm và sản vật địa phương đa dạng, phong phú	Mức độ 1-5
HT7	Dịch vụ ăn uống được quản lý tốt	Mức độ 1-5
<b>IV - Cơ sở lưu trú</b>		
LT1	Hệ thống phòng nghỉ đầy đủ	Mức độ 1-5
LT2	Chất lượng nhà nghỉ đa dạng, phong phú	Mức độ 1-5
LT3	Dịch vụ nhà nghỉ thuận tiện	Mức độ 1-5
LT4	Thông tin về nhà nghỉ có thể dễ dàng tìm kiếm	Mức độ 1-5
LT5	Việc đặt phòng dễ dàng và tin cậy.	
<b>V - Giá cả dịch vụ</b>		
GC1	Giá cả hàng hóa được niêm yết rõ ràng	Mức độ 1-5
GC2	Giá dịch vụ hợp lý	Mức độ 1-5
<b>VI - Năng lực phục vụ</b>		
NL1	Các dịch vụ cung cấp đa dạng, đáp ứng tốt nhu cầu của du khách	Mức độ 1-5
NL2	Thái độ và phương thức phục vụ thuận tiện, tin cậy	Mức độ 1-5
<b>VII - Sự đồng cảm</b>		
ĐC1	Thái độ phục vụ của các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch tốt	Mức độ 1-5
ĐC2	Ý kiến của khách hàng được phản hồi và giải quyết thỏa đáng	Mức độ 1-5
<b>VIII - Mức độ cảm nhận của du khách (biến phụ thuộc)</b>		
HL1	Hài lòng với các dịch vụ du lịch nơi đến	Mức độ 1-5
HL2	Hài lòng với công tác tổ chức du lịch nơi đến	Mức độ 1-5

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

*lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận.* Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng, SERVPERF là thang đo hoàn chỉnh về chất lượng dịch vụ, đạt giá trị và độ tin cậy và có thể được ứng dụng cho mọi loại hình dịch vụ khác nhau.

Trên cơ sở thang đo của mô hình SERVPERF, nhóm tác giả đề xuất 7 nhân tố với 25 biến tác động đến chất lượng dịch vụ du lịch quận Ô Môn, bao gồm: Phong cảnh nơi đến; Công tác tổ chức du lịch; Kết cấu hạ tầng du lịch; Cơ sở lưu trú; Giá cả dịch vụ; Năng lực phục vụ; Sự đồng cảm (Bảng 1).

Để đảm bảo mức độ tin cậy của mô hình, số lượng mẫu điều tra phải đảm bảo kích thước tối thiểu là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ giữa biến quan sát và biến là 1:5 (Hair & ctg, 2006). Nghiên cứu này xây dựng bảng

hỏi đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch ở quận Ô Môn, TP. Cần Thơ gồm 7 thang đo với 25 biến quan sát. Do vậy, nhóm tác giả lựa chọn điều tra 130 khách du lịch đến với quận Ô Môn trong thời gian từ tháng 7-8/2017. Sau khi thu về và làm sạch còn 121 phiếu hợp lệ sử dụng cho nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để xác định các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch của Quận. Số liệu được xử lý và phân tích trên phần mềm SPSS 20.0 với các bước phân tích: kiểm định chất lượng thang đo, kiểm định mức độ phù hợp của mô hình, xác định nhóm nhân tố ảnh hưởng bằng ma trận nhân tố xoay và cuối cùng xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố bằng hàm hồi quy tuyến tính đa biến.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

### Kiểm định chất lượng thang đo

Trong phương pháp EFA, các số liệu trước khi đưa vào phân tích cần kiểm định chất lượng bằng kiểm định Cronbach's Alpha. Những tiêu chí đạt độ tin cậy khi hệ số tương quan biến tổng > 0,3 và hệ số Alpha biến con  $\geq 0,6$ . Qua kết quả kiểm định ở Bảng 2, có 3 biến số có chỉ số tương quan biến tổng < 0,3 bị loại ra gồm PC3, HT5 và LT3.

Như vậy, sau kết quả kiểm định còn lại 22 biến của 7 thành phần đánh giá chất lượng các hoạt động du lịch tại quận Ô Môn được đưa vào phân tích EFA.

### Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Qua kết quả kiểm định tính phù hợp của mô hình ở Bảng 3, giá trị KMO = 0,749, thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$  và giá trị Sig. = 0,000, cho thấy phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế trong nghiên cứu này.

### Kiểm định mức độ giải thích của mô hình

Kết quả phân tích mức độ giải thích của mô hình cho trong Bảng 4 cho biết giá trị Cumulative = 61,683, có nghĩa là 61,683% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến quan sát đưa ra trong mô hình.

### Xác định nhân tố đại diện

Để xác định được các nhân tố đại diện, nhóm tác giả tiến hành bước xoay nhân tố. Qua kết quả Bảng 5 cho thấy, từ 7 nhóm nhân tố ban đầu được sắp xếp lại thành 6 nhóm nhân tố như sau: Kết cấu

## KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Qua nghiên cứu thực trạng phát triển du lịch tại quận Ô Môn, nhóm tác giả đã xác định được 6 nhóm

**BẢNG 2: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG THANG THEO HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA**

Tiêu chí	Tương quan biến tổng
<b>Phong cảnh nơi đến: Cronbach's Alpha=0,626, N=4</b>	
PC 1	0,418
PC 2	0,507
PC 3	0,251
PC 4	0,471
<b>Công tác tổ chức du lịch: Cronbach's Alpha=0,705, N=3</b>	
TC1	0,461
TC2	0,584
TC3	0,551
<b>Kết cấu hạ tầng du lịch: Cronbach's Alpha=0,711, N=7</b>	
HT1	0,399
HT2	0,436
HT3	0,554
HT4	0,394
HT5	0,25
HT6	0,433
HT7	0,511
<b>Cơ sở lưu trú: Cronbach's Alpha=0,628, N=5</b>	
LT1	0,507
LT2	0,44
LT3	0,239
LT4	0,507
LT5	0,371
<b>Giá cả dịch vụ: Cronbach's Alpha=0,790, N=2</b>	
GC1	0,664
GC2	0,664
<b>Năng lực phục vụ: Cronbach's Alpha=0,623, N=2</b>	
NL1	0,588
NL2	0,588
<b>Sự đồng cảm đối: Cronbach's Alpha=0,807, N=2</b>	
ĐC1	0,795
ĐC2	0,795

**BẢNG 3: KIỂM ĐỊNH KMO VÀ BARTLETT**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,749
	Approx. Chi-Square	938,579
Bartlett's Test of Sphericity	Df	231
	Sig.	0,000

**BẢNG 4: MỨC ĐỘ GIẢI THÍCH CỦA CÁC BIẾN QUAN SÁT**

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,593	25,423	25,423	5,593	25,423	25,423	2,960	13,456	13,456
2	2,261	10,276	35,699	2,261	10,276	35,699	2,594	11,790	25,247
3	1,785	8,116	43,814	1,785	8,116	43,814	2,096	9,527	34,774
4	1,641	7,459	51,274	1,641	7,459	51,274	2,074	9,426	44,200
5	1,185	5,386	56,660	1,185	5,386	56,660	2,073	9,424	53,624
6	1,105	5,024	61,683	1,105	5,024	61,683	1,773	8,059	61,683
7	,948	4,309	65,992						

Nguồn: Xử lý bằng phần mềm SPSS

**BẢNG 5: MA TRẬN NHÂN TỐ XOAY**

	Component					
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
PC 1						.764
PC 2						.655
PC 4						
TC1					.688	
TC2					.790	
TC3					.824	
HT1						
HT2	.709					
HT3	.671					
HT4	.623					
HT6						
HT7	.577					
LT1						
LT2		.655				
LT4						
LT5						
GC1				.853		
GC2				.852		
NL1			.812			
NL2			.842			
DC1		.823				
DC2		.789				

Nguồn: Xử lý bằng phần mềm SPSS

**BẢNG 6: KẾT QUẢ TÍNH HỆ SỐ HỒI QUY**

Nhân tố	Hệ số hồi quy	Mức ý nghĩa (Sig.)
Hàng số	-0,420	0,000
F1	0,324	0,000
F2	0,267	0,000
F3	0,054	0,000
F4	0,305	0,000
F5	0,041	0,000
F6	0,012	0,133
Hệ số tương quan bội R		0,987
Hệ số xác định (R <sup>2</sup> )		0,972
Giá trị kiểm định F (Sig.F)		0,000

Nguồn: Số liệu điều tra năm 2017

yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch của Quận gồm: Kết cấu hạ tầng du lịch, Giá cả dịch vụ, Sự đồng cảm, Năng lực phục vụ, Phong cảnh nơi đến và Công tác tổ chức du lịch. Trên cơ sở này, nhóm tác giả

đưa ra các giải pháp nhằm thúc đẩy phát triển du lịch quận Ô Môn trong thời gian tới như sau:

*Một là, nâng cao chất lượng kết cấu hạ tầng phục vụ du lịch*

Với nhu cầu du lịch ngày càng cao, thì việc nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng du lịch sẽ là một trong các yếu tố quan trọng hàng đầu. Quận Ô Môn nói riêng và TP. Cần Thơ nói chung cần tăng cường đầu tư hệ thống giao thông đường bộ, đường sông; phát triển đa dạng hệ thống nhà hàng, khách sạn để đáp ứng tối đa nhu cầu của du khách.

*Hai là, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch*

Để phát triển du lịch quận Ô Môn, ngoài việc chú trọng phát triển đa dạng các loại hình du lịch: sinh thái, trải nghiệm, văn hóa..., thì việc nâng cao chất lượng các sản phẩm cũng cần hết sức cần thiết. Trong đó, yếu tố giá cả, thái độ và trách nhiệm của người dân địa phương với việc gìn giữ các giá trị văn hóa là đặc biệt quan trọng.

*Ba là, tăng cường liên kết trong phát triển du lịch*

Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng cao, nên sự liên kết giữa các địa phương, các vùng là xu thế tất yếu để phát triển. Sự phát triển du lịch quận Ô Môn không thể tách rời sự phát triển du lịch chung của TP. Cần Thơ cũng như vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Do đó, liên kết, hợp tác phát triển du lịch của Ô Môn với các địa phương khác là tất yếu nhằm tạo ra các tour du lịch đa dạng, hấp dẫn. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- UBND TP. Cần Thơ (2016). *Quyết định số 105/QĐ-UBND, ngày 13/01/2016 phê duyệt Quy hoạch phát triển văn hóa TP. Cần Thơ đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*
- Lưu Thanh Đức Hải (2012). Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 22b, 231-241
- Đình Phi Hồ (2011). *Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển – nông nghiệp*. Nxb Phương Đông
- Nguyễn Trọng Nhân (2015). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch tỉnh Bạc Liêu. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 4, 43-50
- Nguyễn Trọng Nhân (2014). Những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch tỉnh Kiên Giang. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 30, 22-29
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68
- Hair J.F, Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (2006). *Multivariate data analysis*. Prentice-Hall, International, Inc
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450