HNUE JOURNAL OF SCIENCE
Social Sciences 2025, Volume 70, Issue 1, pp. 104-115
This paper is available online at https://hnuejs.edu.vn
DOI: 10.18173/2354-1067.2025-0011

ASSESSMENT OF TOURIST SATISFACTION WITH HOI AN ANCIENT TOWN, QUANG NAM PROVINCE

Hoang Phan Hai Yen[1], Do Quang Hung[*2], Le Thi Ha[2], Nguyen Huu Tung Duong[2], Vo Thi Hau[2], Phan Thi Mai Hien[2] and Tang Tuan Manh[2]

[1]*Faculty of Geography, College of Education, Vinh University, Nghe An province, Vietnam*

[2]*K62, Faculty of Geography, College of Education, Vinh University, Nghe An province, Vietnam*

[*]Corresponding author Do Quang Hung,
e-mail: doquangh95@gmail.com

Received February 5, 2025.
Revised February 15, 2025.
Accepted February 17, 2025.

Abstract. This study assesses tourist satisfaction with Hoi An Ancient Town, a UNESCO World Cultural Heritage site in Vietnam. Data were collected through a questionnaire survey of 162 domestic and international tourists using a five-point Likert scale. Data analysis methods included Cronbach's Alpha reliability testing, exploratory factor analysis (EFA), descriptive statistics, and multiple regression analysis, conducted using SPSS 20. The results indicate that tourists highly appreciate the cultural heritage, landscape, hospitality of local residents, and safety of the destination, while certain limitations remain in tourism infrastructure and service quality. Key factors influencing satisfaction include tourism resources, services, infrastructure, supporting conditions, demand-side factors, and environmental landscape, with an overall satisfaction score of 4.0 on a five-point scale. These findings provide essential empirical insights into tourist experiences in Hoi An, serving as a foundation for future research on improving tourism quality at this destination.

Keywords: Tourist satisfaction, Hoi An Ancient Town, heritage tourism, factor analysis, destination management.

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI PHỐ CỔ HỘI AN, TỈNH QUẢNG NAM

Hoàng Phan Hải Yến[1], Đỗ Quang Hùng[*2], Lê Thị Hà[2], Nguyễn Hữu Tùng Dương[2], Võ Thị Hậu[2], Phan Thị Mai Hiên[2] và Tăng Tuấn Mạnh[2]

[1]*Khoa Khoa Địa lí, Trường Sư phạm, Đại học Vinh, tỉnh Nghệ An, Việt Nam*

[2]*K62 Khoa Địa lí, Trường Sư phạm, Đại học Vinh, tỉnh Nghệ An, Việt Nam*

[*]Tác giả liên hệ: Đỗ Quang Hùng,
e-mail: doquangh95@gmail.com

Ngày nhận bài: 5/2/2025.
Ngày sửa bài: 15/2/2025.
Ngày nhận đăng: 17/2/2025.

Tóm tắt. Nghiên cứu này đánh giá sự hài lòng của du khách đối với Phố cổ Hội An, một di sản văn hóa thế giới tại Việt Nam. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát bảng hỏi với 162 du khách trong và ngoài nước, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Phương pháp phân tích dữ liệu bao gồm kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), thống kê mô tả và hồi quy đa biến, được thực hiện bằng phần mềm SPSS 20. Kết quả nghiên cứu cho thấy du khách đánh giá cao tài nguyên văn hóa, cảnh quan, sự thân thiện của người dân và mức độ an toàn của điểm đến, trong khi cơ sở hạ tầng du lịch và chất lượng dịch vụ vẫn còn những hạn chế nhất định. Các nhân tố có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng bao gồm tài nguyên du lịch, dịch vụ, cơ sở hạ tầng, điều kiện hỗ trợ, yếu tố cầu và môi trường cảnh quan, với mức độ hài lòng chung đạt 4.0 trên thang đo 5 điểm. Những kết quả này cung cấp dữ liệu thực tiễn quan trọng về trải nghiệm của du khách tại Hội An, làm cơ sở cho các nghiên cứu tiếp theo về giải pháp nâng cao chất lượng du lịch tại điểm đến này.

Từ khoá: Sự hài lòng của du khách, Phố cổ Hội An, du lịch di sản, phân tích nhân tố, quản lí điểm đến.

1. Mở đầu

Sự hài lòng của du khách là một trong những chủ đề quan trọng trong nghiên cứu du lịch, phản ánh mức độ thỏa mãn sau khi trải nghiệm một điểm đến. Nhiều nghiên cứu quốc tế đã tập trung đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến khía cạnh này. Chen và Tsai (2007) đã khám phá mối quan hệ giữa hình ảnh điểm đến, chất lượng và giá trị nhận thức với sự hài lòng và ý định hành vi của du khách. Kết quả chỉ ra rằng chất lượng và giá trị nhận thức tác động đáng kể đến sự hài lòng, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến ý định quay lại và truyền miệng tích cực [1].

Alegre và Garau (2010) cũng phân tích các yếu tố quyết định sự hài lòng và bất mãn của du khách, nhấn mạnh vai trò của chất lượng dịch vụ, cơ sở hạ tầng và môi trường tự nhiên trong việc xác định mức độ hài lòng [2]. Tương tự, Ranjbarian và Pool (2015) đã xem xét ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ, hình ảnh điểm đến và giá trị nhận thức đến sự hài lòng và ý định quay lại. Nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và hình ảnh điểm đến đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng, từ đó tác động đến ý định quay lại của du khách [3].

Kim và cộng sự (2012) đã phát triển thang đo trải nghiệm du lịch đáng nhớ, chỉ ra rằng những trải nghiệm tích cực có ảnh hưởng mạnh mẽ đến sự hài lòng và ý định quay lại [4]. Bên cạnh đó, Lee và Hsu (2013) đã kiểm tra mối quan hệ giữa động cơ tham gia sự kiện, sự hài lòng và lòng trung thành của du khách tại các lễ hội bản địa, kết luận rằng mức độ hài lòng có tác động đáng kể đến lòng trung thành [5].

Tại Việt Nam, nhiều nghiên cứu đã đánh giá sự hài lòng của du khách đối với các điểm đến du lịch. Phạm Thái Sơn (2024) tập trung vào du lịch di sản, cho thấy chất lượng dịch vụ, cơ sở hạ tầng và giá trị văn hóa là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng [6]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hà Thanh (2013) về khu du lịch sinh thái Phong Nha – Kẻ Bàng cũng khẳng định tầm quan trọng của chất lượng cảnh quan, cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ du lịch [7]. Tương tự, Võ Thị Cẩm Nga (2014) nghiên cứu du khách quốc tế đến Đà Nẵng, nhấn mạnh vai trò của chất lượng dịch vụ và môi trường du lịch trong việc nâng cao sự hài lòng [8].

Ngoài ra, Nguyễn Thị Bích Ngọc và Phan Xuân Giang (2021) đã phân tích sự hài lòng của du khách tại Thành phố Hồ Chí Minh sau đại dịch Covid-19, làm rõ tầm quan trọng của yếu tố an toàn, chất lượng dịch vụ và khả năng thích ứng của ngành du lịch [9]. Phan Thị Thanh Thảo và Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2020) cũng đã nghiên cứu du lịch sinh thái tại Thành phố Hồ Chí Minh, kết luận rằng chất lượng dịch vụ, sự thân thiện của người dân địa phương và công tác bảo vệ môi trường có tác động đáng kể đến sự hài lòng của du khách [10].

Tuy nhiên, vẫn còn những khoảng trống nghiên cứu cần được khai thác, đặc biệt là tác động của các xu hướng du lịch mới như du lịch thông minh, du lịch bền vững và ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 đến hành vi và mức độ hài lòng của du khách. Do đó, nghiên cứu này hướng tới việc đánh giá sự hài lòng của du khách đối với Phố cổ Hội An dựa trên các tiêu chí, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao trải nghiệm du lịch bền vững tại khu vực này.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

2.1.1. Phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu để xây dựng cơ sở lí luận và khung phân tích về sự hài lòng của du khách tại Phố cổ Hội An. Dữ liệu thu thập từ các bài báo SCIE, SSCI, Scopus, sách chuyên khảo và báo cáo từ Tổng cục Du lịch Việt Nam, UNESCO. Quá trình tổng hợp tập trung vào các mô hình SERVQUAL [2], Chất lượng điểm đến [5] và Chất lượng trải nghiệm du lịch, nhằm xác định khoảng trống nghiên cứu [14].

Ngoài ra, dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo thống kê về du lịch Hội An được tổng hợp nhằm phân tích bối cảnh phát triển du lịch, xu hướng du khách và các nhân tố tác động đến trải nghiệm

của họ. Việc tổng hợp tài liệu này đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng phương pháp nghiên cứu thực nghiệm, thiết kế bộ công cụ khảo sát và xác định phương pháp phân tích dữ liệu, đảm bảo tính chính xác và khoa học của nghiên cứu.

2.1.2. Phương pháp điều tra xã hội học

Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra xã hội học nhằm đánh giá mức độ hài lòng của du khách tại Phố cổ Hội An. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát bảng hỏi kết hợp điều tra trực tiếp và khảo sát trực tuyến từ tháng 10 đến tháng 12 năm 2024. Đối tượng khảo sát là du khách trong nước và quốc tế đến tham quan tại Phố cổ Hội An.

Bảng hỏi được xây dựng dựa trên mô hình SERVQUAL và các nghiên cứu trước đây. Mô hình SERVQUAL được sử dụng trong nghiên cứu này nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tại Phố cổ Hội An thông qua năm khía cạnh chính: độ tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, tính hữu hình và sự đồng cảm. Bộ công cụ khảo sát được thiết kế dựa trên mô hình này, với 36 tiêu chí phân bổ theo các nhóm nhân tố: (1) Tài nguyên cốt lõi và điểm hấp dẫn chính, (2) Dịch vụ du lịch, (3) Cơ sở hạ tầng, (4) Yếu tố điều kiện và hỗ trợ, (5) Yếu tố cầu, (6) Môi trường và cảnh quan. Bảng hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ "Rất không hài lòng" đến "Rất hài lòng" để đánh giá trải nghiệm du khách.

Tổng cộng, 50 phiếu khảo sát được thu thập trực tiếp tại Phố cổ Hội An và 112 phiếu được thu thập qua khảo sát trực tuyến, đảm bảo tính đại diện của mẫu nghiên cứu. Dữ liệu sau đó được xử lí bằng phần mềm SPSS 20, áp dụng các phương pháp phân tích thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA). Kết quả điều tra cung cấp cơ sở khoa học để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách và đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch tại Phố cổ Hội An.

Các biến đánh giá mức độ hài lòng của du khách tại Phố cổ Hội An được tóm tắt trong bảng sau đây:

Bảng 1. Các nhóm nhân tố và tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của khách du lịch tại khu di sản văn hoá thế giới Phố cổ Hội An

STT	Các nhân tố/Tiêu chí đánh giá	Biến nghiên cứu
1) TÀI NGUYÊN CỐT LÕI VÀ ĐIỂM HẤP DẪN CHÍNH		**TNDL**
1	Tài nguyên thiên nhiên và tài nguyên du lịch đặc sắc	TNDL1
2	Di sản Văn hóa Thế giới, Di tích Lịch sử và Khảo cổ	TNDL2
3	Nét kiến trúc và nghệ thuật độc đáo của phố cổ	TNDL3
4	Không gian xanh tại điểm đến	TNDL4
5	Các điểm tham quan văn hóa đa dạng và hấp dẫn	TNDL5
6	Các sự kiện văn hóa đa dạng và hấp dẫn	TNDL6
7	Các lựa chọn giải trí đa dạng và hấp dẫn	TNDL7
8	Hoạt động buổi tối và cuộc sống về đêm của Hội An hấp dẫn	TNDL8
9	Ẩm thực hấp dẫn và các sản phẩm truyền thống từ phố cổ	TNDL9
10	Nhiều lựa chọn mua sắm tại phố cổ	TNDL10
2) DỊCH VỤ DU LỊCH		**DVDL**
1	Số lượng và chất lượng cơ sở lưu trú được đảm bảo	DVDL1

2	Số lượng và chất lượng dịch vụ ăn uống được đảm bảo	DVDL2
3	Số lượng và chất lượng các cơ sở vui chơi giải trí được đáp ứng	DVDL3
4	Cơ sở dịch vụ cung cấp môi trường thân thiện	DVDL4
5	Dịch vụ định hướng đa dạng	DVDL5
3) CƠ SỞ HẠ TẦNG CHUNG		**CSHT**
1	Chất lượng dịch vụ vận chuyển thân thiện với môi trường	CSHT1
2	Chất lượng hệ thống đường bộ hiện đại và thuận tiện	CSHT2
3	Hệ thống thông tin liên lạc hiện đại đáp ứng nhu cầu	CSHT3
4	Dễ dàng tiếp cận các cơ sở y tế	CSHT4
5	Nhà vệ sinh sạch sẽ, nước thải và chất thải rắn được xử lí	CSHT5
4) CÁC YẾU TỐ ĐIỀU KIỆN VÀ HỖ TRỢ		**DKHT**
1	Dễ dàng đến điểm đến.	DKHT1
2	Kết nối dễ dàng với các điểm du lịch khác	DKHT2
3	Điểm đến được liên kết với các điểm, trung tâm du lịch lớn (Đà Nẵng, Huế, v.v.)	DKHT3
4	Điểm đến có chi phí hợp lí cho du khách trải nghiệm	DKHT4
5	Giá cả chỗ ở hợp lí	DKHT5
6	Sự tồn tại của các hoạt động kinh doanh địa phương	DKHT6
7	Điểm du lịch có năng lực quản lí tốt	DKHT7
8	Các doanh nghiệp du lịch sử dụng công nghệ tiên tiến	DKHT8
9	Hàng hóa và dịch vụ địa phương được đảm bảo	DKHT9
10	Tính chuyên nghiệp cao trong du lịch	DKHT10
11	Người dân địa phương khá thân thiện với khách du lịch	DKHT11
12	Chất lượng môi trường của Hội An được đảm bảo	DKHT12
13	An ninh và an toàn cho du lịch ở Hội An được đảm bảo	DKHT13
5) YẾU TỐ CẦU		**YTC**
1	Khách du lịch quan tâm đến di sản văn hoá và văn hóa địa phương	YTC1
2	Khách du lịch tôn trọng truyền thống và giá trị địa phương	YTC2
3	Ý thức bảo vệ môi trường của khách du lịch	YTC3
6) MÔI TRƯỜNG, CẢNH QUAN		**MT**
1	Không gian xanh tại điểm đến	TNDL4

2	Cơ sở dịch vụ cung cấp môi trường thân thiện	DVDL4
3	Chất lượng dịch vụ vận chuyển thân thiện với môi trường	CSHT1
4	Chất lượng môi trường của Hội An được đảm bảo	DKHT12
5	Ý thức bảo vệ môi trường của khách du lịch	YTC3

2.1.3. Phương pháp phân tích số liệu thống kê

Dữ liệu thu thập từ khảo sát sự hài lòng của du khách tại Phố cổ Hội An được xử lí bằng phần mềm SPSS 20 nhằm đảm bảo tính chính xác và khách quan trong phân tích. Trước tiên, kiểm định độ tin cậy của thang đo được thực hiện bằng hệ số Cronbach's Alpha để đánh giá mức độ nhất quán nội tại của các biến quan sát. Chỉ những tiêu chí có hệ số Cronbach's Alpha ≥ 0.7 mới được giữ lại để phân tích tiếp theo.

Tiếp theo, phân tích nhân tố khám phá (EFA) được áp dụng để xác định các nhóm nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của du khách, với điều kiện hệ số tải nhân tố ≥ 0.5 và phương sai trích ≥ 50%. Điều này giúp xác định các thành phần cốt lõi của sự hài lòng và kiểm chứng mô hình nghiên cứu.

Sau khi xác định các nhân tố, nghiên cứu sử dụng phân tích thống kê mô tả để tính toán giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của từng nhóm tiêu chí, từ đó đánh giá mức độ hài lòng tổng thể của du khách. Ngoài ra, kiểm định One-way ANOVA và kiểm định T-test được thực hiện để so sánh sự khác biệt trong mức độ hài lòng giữa các nhóm du khách theo đặc điểm nhân khẩu học (quốc tịch, giới tính, độ tuổi, mục đích chuyến đi).

Cuối cùng, phân tích hồi quy đa biến được áp dụng để kiểm định mức độ tác động của từng nhân tố đến sự hài lòng tổng thể của du khách. Hệ số R^2 được sử dụng để đánh giá độ phù hợp của mô hình, trong khi hệ số Beta và mức ý nghĩa p-value < 0.05 giúp xác định mức độ ảnh hưởng của từng biến độc lập đến biến phụ thuộc.

Kết quả phân tích số liệu cung cấp cơ sở khoa học cho việc xác định các yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của du khách, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Phố cổ Hội An.

Bảng 2. Tiêu chuẩn đánh giá thang đo tổng hợp mức độ hài lòng của du khách

STT	Điểm đánh giá tiêu chuẩn	Mức độ hài lòng của du khách
1	1.00 – 1.80	Rất không hài lòng
2	1.81 – 2.60	Không hài lòng
3	2.61 – 3.40	Bình thường
4	3.41 – 4.20	Hài lòng
5	4.21 – 5.00	Rất hài lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát và tính toán giá trị trung bình của nhóm nghiên cứu)

2.1.4. Phương pháp chuyên gia

Phương pháp chuyên gia được sử dụng nhằm kiểm định tính hợp lí của mô hình nghiên cứu, bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của du khách, cũng như xác định các yếu tố quan trọng cần xem xét trong phân tích. Nghiên cứu tiến hành tham vấn ý kiến của các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch, quản lí điểm đến và phát triển bền vững, bao gồm giảng viên đại học chuyên ngành du lịch, nhà quản lí tại Sở Du lịch Quảng Nam, doanh nghiệp lữ hành, và các nhà nghiên cứu về di sản văn hóa.

Quy trình thực hiện phương pháp chuyên gia gồm hai giai đoạn. Giai đoạn đầu, nhóm nghiên cứu gửi bảng tiêu chí đánh giá dự thảo cho các chuyên gia nhằm thu thập phản hồi về mức độ phù hợp, tính toàn diện và khả năng áp dụng thực tế của từng tiêu chí. Giai đoạn hai, dựa trên phản

hồi nhận được, nhóm nghiên cứu tiến hành điều chỉnh bảng tiêu chí và mô hình nghiên cứu theo phương pháp Delphi, trong đó ít nhất hai vòng tham vấn được thực hiện để đạt được sự đồng thuận giữa các chuyên gia.

2.2. Khái quát du lịch tại Phố cổ Hội An

Phố cổ Hội An nằm tại tỉnh Quảng Nam, miền Trung Việt Nam, cách thành phố Đà Nẵng khoảng 30 km về phía Nam và cách thủ đô Hà Nội khoảng 800 km về phía Bắc. Hội An tọa lạc bên bờ sông Thu Bồn, gần cửa biển Cửa Đại, nơi có vị trí chiến lược thuận lợi trong lịch sử giao thương của khu vực. Phố cổ Hội An, một trong những di sản văn hóa thế giới được UNESCO công nhận vào năm 1999, nổi bật bởi vẻ đẹp cổ kính và giá trị lịch sử lâu đời. Đồng thời, di sản Hội An còn có sự kết nối chặt chẽ với các điểm du lịch vùng phụ cận, góp phần hình thành một hành trình trải nghiệm toàn diện, hấp dẫn đối với du khách. Di sản vật thể tại Hội An bao gồm các công trình kiến trúc, phố cổ, di tích lịch sử và các không gian văn hóa có giá trị độc đáo như: Chùa Cầu (Lai Viễn Kiều), Chùa Ông và Hội quán người Hoa (Phúc Kiến, Quảng Đông,...); Nhà cổ truyền thống (Tấn Ký, Phùng Hưng,...). Ngoài các di sản vật thể, Hội An còn sở hữu một kho tàng di sản văn hóa phi vật thể phong phú, thể hiện qua lễ hội, nghề truyền thống và nghệ thuật ẩm thực: Lễ hội truyền thống (Lễ hội Tết Nguyên Tiêu, Lễ hội đèn lồng, Lễ hội Cầu Ngư,...); Các làng nghề thủ công truyền thống như: làm lồng đèn, gốm sứ, chạm khắc gỗ và đặc biệt không thể thiếu chính là ẩm thực Hội An với các món ăn đặc sản như cao lầu, mì Quảng, bánh bao - bánh vạc,... Có thể khẳng định, Phố cổ Hội An là một kho tàng di sản, nơi sự kết hợp giữa quá khứ và hiện tại tạo nên một không gian sống động, thu hút hàng triệu du khách mỗi năm.

Bảng 3. Khách du lịch, doanh thu và đóng góp của du lịch ở Hội An giai đoạn 2015 - 2022

Các tiêu chí	2015	2017	2019	2021	2022
1. Tổng lượt khách (Triệu lượt)	***2,1***	***3,2***	***5,35***	***1,5***	***3,4***
- Khách trong nước	1,2	1,8	1,35	1,45	2,8
- Khách quốc tế	0,9	1,4	4,0	0,05	0,6
2. Cơ cấu (%)	***100***	***100***	***100***	***100***	***100***
- Khách trong nước	57.1	56.3	25.2	96.7	82.4
- Khách quốc tế	42.9	43.7	74.8	3.3	17.6
3. Doanh thu của ngành du lịch (Tỉ đồng)	***480***	***1.100***	***287***	***420***	***1.350***
4. Đóng góp của ngành du lịch trong GTSX (%)	***11.9***	***24.7***	***5.6***	***11.7***	***33.0***

Nguồn: [11]

Giai đoạn 2015 - 2019, du lịch Hội An tăng trưởng mạnh, đặc biệt khách quốc tế tăng từ 0,9 lên 4,0 triệu lượt, chiếm 74,8% tổng lượng khách năm 2019. Đại dịch COVID-19 khiến tổng lượt khách giảm sâu xuống 1,5 triệu năm 2021, trong đó khách quốc tế gần như không đáng kể (0,05 triệu lượt). Đến 2022, du lịch phục hồi với 3,4 triệu lượt khách, chủ yếu nhờ du khách nội địa (82,4%). Doanh thu ngành du lịch tăng từ 420 tỉ đồng (2021) lên 1.350 tỉ đồng (2022), đóng góp 33,0% vào giá trị sản xuất, cho thấy sự phục hồi mạnh mẽ nhưng khách quốc tế vẫn chưa đạt mức trước đại dịch.

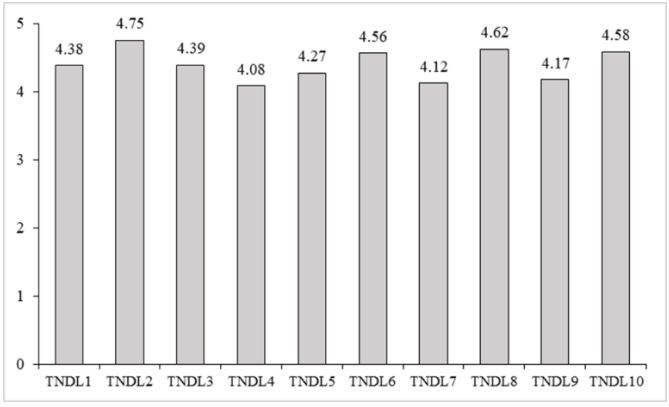
2.3. Sự hài lòng của du khách tại Phố cổ Hội An

Qua phỏng vấn 162 du khách từ các tỉnh thành khác nhau trong cả nước và các du khách quốc tế tại Phố cổ Hội An, trong tổng số 162 phiếu khảo sát có 104 du khách du khách nội địa (chiếm 64,2%) và 58 du khách nước ngoài (chiếm 35,8%) chọn nơi này là điểm đến tham quan và du lịch. Về giới tính của đối tượng được khảo sát là nam chiếm 47,3% và nữ chiếm 52,7%. Về

độ tuổi trung bình chiếm tỉ lệ cao nhất là từ 15 đến 35 tuổi chiếm 62,5%, tiếp theo là từ 36 đến 45 tuổi chiếm 17,9%.

2.3.1. Tài nguyên cốt lõi và điểm hấp dẫn chính

Tiêu chí "Tài nguyên cốt lõi và điểm hấp dẫn" đóng vai trò quan trọng trong việc định hình trải nghiệm du khách, với điểm đánh giá trung bình 4.39, phản ánh mức độ hài lòng cao. Hội An, tọa lạc gần sông Thu Bồn và bãi biển Cửa Đại, không chỉ sở hữu cảnh quan thiên nhiên đặc sắc mà còn nổi bật với di sản văn hóa và kiến trúc độc đáo, tạo nên sức hút mạnh mẽ. Bên cạnh đó, không gian xanh, hệ thống điểm tham quan đa dạng cùng các sự kiện văn hóa phong phú mang lại trải nghiệm sâu sắc. Các hoạt động giải trí về đêm, nền ẩm thực đặc trưng với Mì Quảng, Cao Lầu cùng dịch vụ mua sắm và chăm sóc khách hàng chất lượng cao tiếp tục nâng tầm sự hài lòng của du khách khi đến với phố cổ Hội An.

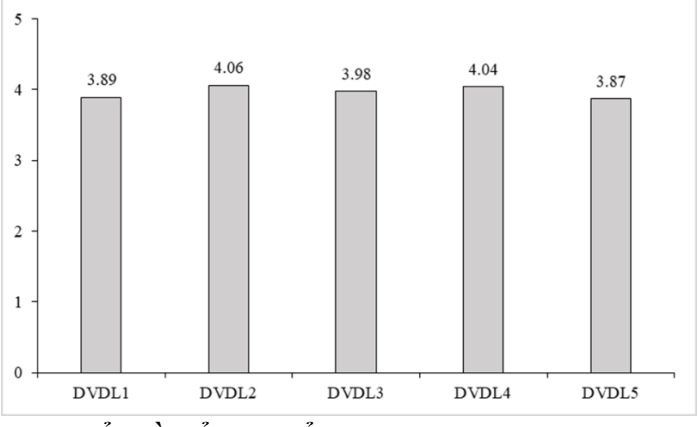


Hình 1. Biểu đồ thể hiện điểm đánh giá trung bình các tiêu chí về tài nguyên cốt lõi và điểm hấp dẫn chính của Phố cổ Hội An

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

2.3.2. Dịch vụ du lịch

Điểm đánh giá trung bình của tiêu chí "dịch vụ du lịch" là 3.97 nằm trong thang điểm đánh giá ở mức hài lòng, điều này thể hiện sự hài lòng về cơ sở hạ tầng và chất lượng về dịch vụ du lịch nhưng vẫn còn những hạn chế chưa đạt yêu cầu, làm giảm sự hài lòng của du khách. Khách du lịch hài lòng với chất lượng dịch vụ ăn uống tại phố cổ.



Hình 2. Biểu đồ thể hiện điểm đánh giá trung bình các tiêu chí về dịch vụ du lịch của phố cổ Hội An

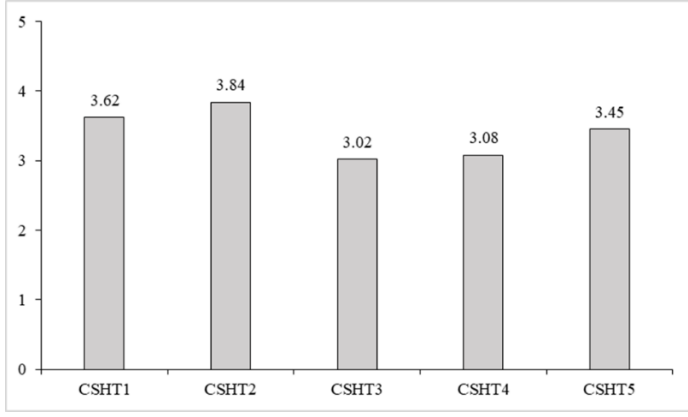
(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

Dịch vụ du lịch tại Phố cổ Hội An được du khách đánh giá khá cao, với điểm trung bình đạt 3.97, phản ánh mức độ hài lòng tương đối tốt. Đặc biệt, chất lượng dịch vụ ăn uống là điểm nổi

bật khi đáp ứng đa dạng nhu cầu, từ ẩm thực truyền thống đến hiện đại góp phần nâng cao trải nghiệm du khách. Bên cạnh đó, không gian văn hóa ẩm thực phong phú cũng tạo nên sức hấp dẫn riêng cho Hội An. Tuy nhiên, một số hạn chế vẫn tồn tại, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chung như: cơ sở lưu trú chưa đáp ứng đủ về số lượng và chất lượng, trong khi dịch vụ vui chơi giải trí còn hạn chế về tính phong phú và đa dạng; chưa khai thác mạnh các tour chuyên đề và chưa ứng dụng nhiều công nghệ vào trải nghiệm du lịch khiến việc định hướng thông tin và hỗ trợ du khách chưa thực sự hiệu quả. Để nâng cao chất lượng dịch vụ, cần đầu tư cải thiện cơ sở lưu trú, mở rộng loại hình giải trí và ứng dụng công nghệ vào quản lí du lịch nhằm tăng cường trải nghiệm và thu hút du khách bền vững.

2.3.3. Cơ sở hạ tầng du lịch

Điểm đánh giá trung bình của tiêu chí "Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch" là 3.4 nằm trong thang điểm đánh giá ở mức hài lòng, điều này thể hiện sự hài lòng về cơ sở hạ tầng và các trang thiết bị phục vụ nhưng vẫn còn những hạn chế chưa đạt yêu cầu, làm giảm sự hài lòng của du khách.



Hình 3. Biểu đồ thể hiện điểm đánh giá trung bình các tiêu chí về cơ sở hạ tầng chung của Phố cổ Hội An

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

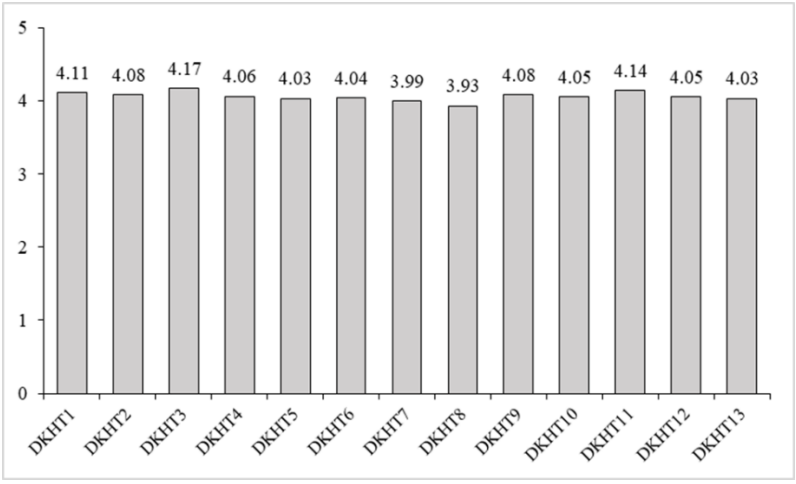
Khách du lịch hài lòng với sự thuận tiện của đường xá và địa điểm tham quan ở Phố cổ Hội An. Vị trí thuận lợi giúp các phương tiện như xe điện, xe máy, ô tô di chuyển dễ dàng. Chất lượng hệ thống đường bộ hiện đại và thuận tiện là chỉ số duy nhất gần đạt ngưỡng 4.0 trong nhóm cơ sở hạ tầng. Dịch vụ vận chuyển thân thiện với môi trường sử dụng xe điện, xe hybrid để giảm khí thải, nhưng mức phí cao và chưa đáp ứng tốt khi lượng khách đông. Việc xử lí chất thải được thực hiện hiệu quả, song các điểm mua bán chưa ưu tiên bao bì tái chế. Hệ thống thông tin liên lạc còn hạn chế, chất lượng sóng và tốc độ mạng chưa ổn định, dù vẫn đảm bảo giữ gìn kiến trúc phố cổ. Nhà vệ sinh sạch sẽ, nhưng một số nơi vẫn thu phí. Cơ sở y tế khó tiếp cận do nằm ngoài khu vực phố cổ. Nhìn chung, du khách trải nghiệm mức khá hài lòng, nhưng vẫn có những điểm cần cải thiện.

2.3.4. Các yếu tố điều kiện và hỗ trợ

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của du khách về các yếu tố điều kiện và hỗ trợ của Phố cổ Hội An cho điểm số trung bình đạt 4.06 thể hiện du khách đánh giá khá cao về các yếu tố điều kiện và hỗ trợ tại Phố cổ Hội An (Hình 4). Điều này cho thấy Hội An đã tạo được một môi trường du lịch thuận lợi và hấp dẫn.

Với điểm số trung bình 4.11 cho tiêu chí "dễ dàng đến điểm đến" và 4.08 cho "kết nối dễ dàng với các điểm du lịch khác", cho thấy du khách đánh giá cao vị trí địa lí thuận lợi và hệ thống giao thông khá phát triển của Hội An. Điều này giúp du khách kết nối thuận tiện và dễ dàng di chuyển đến và khám phá các địa điểm khác nhau tại đây. Điểm số 4.06 cho "điểm đến có chi phí hợp lí" và 4.03 cho "giá cả chỗ ở hợp lí" cho thấy du khách hài lòng với mức giá của các dịch vụ

và chỗ ở tại Hội An, các chi phí ở đây đều khá hợp lí giúp thu hút du khách với nhiều phân khúc khác nhau.

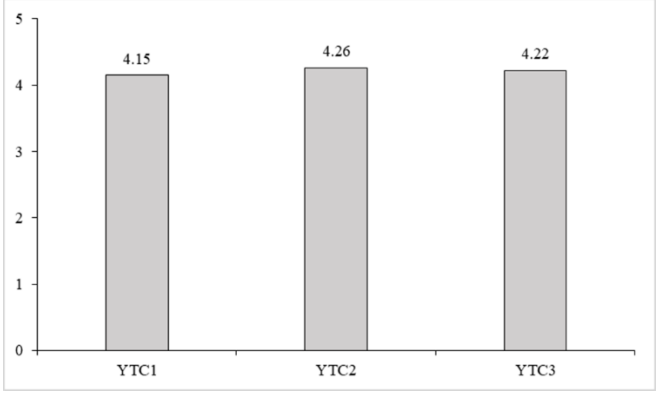


Hình 4. Biểu đồ thể hiện điểm đánh giá trung bình các tiêu chí về các yếu tố điều kiện và hỗ trợ của Phố cổ Hội An

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

Điểm số 4.14 cho tiêu chí "người dân địa phương khá thân thiện với khách du lịch" và 4.03 cho "an ninh và an toàn cho du lịch ở Hội An được đảm bảo" cho thấy du khách cảm thấy an toàn và được chào đón khi đến với Hội An. Mặc dù chưa đạt điểm số cao nhất, nhưng các tiêu chí liên quan đến chất lượng dịch vụ như "tính chuyên nghiệp cao trong du lịch" (4.05) và "hàng hóa và dịch vụ địa phương được đảm bảo" (4.08) cho thấy du khách đánh giá khá tốt về chất lượng dịch vụ tại đây, đồng thời cho thấy sự thân thiện và chuyên nghiệp của nhân viên cũng có thể tạo nên những trải nghiệm khác nhau. Điểm số cho hai tiêu chí "năng lực quản lí" và "ứng dụng công nghệ" tương đối thấp hơn so với các tiêu chí khác, cho thấy còn một số hạn chế trong việc quản lí du lịch và ứng dụng công nghệ. Nhìn chung kết quả nghiên cứu có thể thấy được các du khách đánh giá cao các yếu tố điều kiện và hỗ trợ tại phố cổ Hội An, đặc biệt là về vị trí địa lí, giá cả, sự thân thiện của người dân và mức độ an ninh, an toàn nơi đây.

2.3.5. Yếu tố cầu



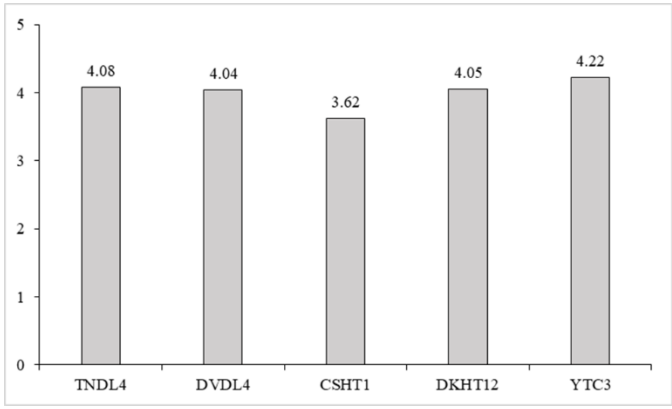
Hình 5. Biểu đồ thể hiện điểm đánh giá trung bình các tiêu chí về yếu tố cầu của Phố cổ Hội An

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

Kết quả đánh giá các tiêu chí của nhân tố "Yếu tố cầu" là 4.21, điều này có nghĩa là khách du lịch hài lòng về các yếu tố cầu. Qua đó cho thấy nhiều người muốn tìm hiểu về di sản văn hóa, sự quan tâm của khách du lịch đối với di sản văn hoá và văn hoá địa phương rất lớn vậy nên khách du lịch hài lòng và luôn quan tâm về những di sản văn hoá tại đây. Đồng thời khách du lịch cũng

tôn trọng những truyền thống và giá trị địa phương thể hiện thông qua việc du khách tuân thủ các quy định, tham gia các hoạt động tạo cơ hội để kết nối với cộng đồng địa phương. Cùng với đó là ý thức bảo vệ môi trường luôn đi đôi với sự quan tâm và tôn trọng đối với các giá trị, truyền thống của di sản văn hoá đã cho thấy sự hài lòng của khách du lịch về môi trường tại Phố cổ Hội An.

2.3.6. Môi trường, cảnh quan



Hình 6. Biểu đồ thể hiện điểm đánh giá trung bình các tiêu chí về môi trường và cảnh quan của Phố cổ Hội An

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

Môi trường và cảnh quan tại Phố cổ Hội An được du khách đánh giá cao với điểm trung bình đạt 4.0. Không khí thanh bình, không gian yên tĩnh cùng chính sách cấm xe máy và ô tô trong khu phố cổ giúp giảm thiểu ô nhiễm không khí và tiếng ồn, tạo điều kiện thuận lợi cho trải nghiệm du lịch. Công tác bảo vệ môi trường được thực hiện nghiêm ngặt, đường phố sạch sẽ, thoáng mát, hệ thống xe điện và xe du lịch thân thiện với môi trường được đưa vào sử dụng, góp phần duy trì hình ảnh du lịch bền vững. Tuy nhiên, một số hạn chế vẫn tồn tại như: hệ thống phương tiện di chuyển thân thiện với môi trường chưa đáp ứng đủ nhu cầu vào những thời điểm cao điểm du lịch, gây bất tiện cho du khách; mặc dù không gian xanh được chú trọng với nhiều cây xanh và hoa giấy nhưng sự gia tăng số lượng du khách có thể đặt ra thách thức trong việc duy trì môi trường sinh thái.

2.3.7. Đánh giá chung các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách tại điểm đến du lịch Phố cổ Hội An

Kết quả đánh giá tổng hợp với điểm trung bình chung của 6 nhân tố cho thấy Di sản văn hoá thế giới Phố cổ Hội An đã mang đến những cảm nhận tốt, nhận được đánh giá cao và sự hài lòng của khách du lịch, với điểm số trung bình là 4.0 nằm trong thang đánh giá ở mức hài lòng. Trong đó, nhân tố tài nguyên cốt lõi và điểm hấp dẫn chính với điểm số trung bình là 4.39 cao nhất trong tất cả các nhân tố đánh giá mức độ hài lòng của du khách và là yếu tố nổi bật nhất tạo ấn tượng tốt đẹp đối với du khách đến Phố cổ Hội An. Từ các điểm tham quan đa dạng và phong phú đáp ứng được những nhu cầu tìm hiểu, tham quan,… của khách du đến từ mọi tỉnh thành và trên quốc tế. Nên điều đó đã được du khách đánh giá cao khi trải nghiệm ở Phố cổ Hội An. Nhân tố đứng 2 với điểm số trung bình là 4.21 về mức độ hài lòng của khách du lịch là yếu tố cầu. Điều này đã cho thấy mức độ hài lòng của du khách về các yếu tố cầu trong văn hoá - xã hội, cũng như về môi trường và các nhu cầu cá nhân của du khách. Yếu tố điều kiện và hỗ trợ là nhân tố xếp thứ 3 với điểm trung bình là 4.06 về đánh giá sự hài lòng của du khách. Nhờ sự thân thiện, chuyên nghiệp hoà đồng, có thái độ tích cực giữa nhân viên, người dân và du khách khiến cho họ muốn quay trở lại trải nghiệm tại Phố cổ Hội An. Đồng thời, cũng nhờ sự liên kết thuận tiện giữa các điểm, thị trường du lịch lớn, giúp các hoạt động du lịch giữa các điểm đến thêm phần linh hoạt, thuận tiện và dễ dàng đáp ứng mọi nhu cầu của du khách. Tiếp đến, là nhân tố môi trường và cảnh quan được du khách đánh giá khá cao về mức độ hài lòng với điểm trung bình đạt 4.0. Hai nhân tố nhận

được sự đánh giá ở mức hài lòng nhưng có điểm số thấp hơn do còn có một số bất cập và hạn chế về các tiêu chí là nhân tố dịch vụ du lịch chung xếp thứ 4 với điểm trung bình là 3.97 và cuối cùng là nhân tố cơ sở hạ tầng chung với điểm trung bình là 3.4.

Bảng 3. Kết quả điểm trung bình của các nhân tố đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với điểm đến Di sản văn hoá thế giới Phố cổ Hội An - Quảng Nam

STT	Các nhân tố	Điểm trung bình	Mức độ hài lòng
1	Tài nguyên cốt lõi và điểm hấp dẫn chính	4.39	Rất hài lòng
2	Dịch vụ du lịch	3.97	Hài lòng
3	Cơ sở hạ tầng chung	3.4	Khá hài lòng
4	Các yếu tố điều kiện và hỗ trợ	4.06	Hài lòng
5	Yếu tố cầu	4.21	Hài lòng
6	Môi trường, cảnh quan	4.0	Hài lòng
7	Đánh giá mức độ hài lòng chung của khách du lịch	4.0	Hài lòng

(Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu)

3. Kết luận

Nghiên cứu này đã đánh giá sự hài lòng của du khách đối với Phố cổ Hội An, một điểm đến di sản văn hóa quan trọng tại Việt Nam. Kết quả phân tích cho thấy mức độ hài lòng của du khách đạt mức cao, đặc biệt đối với các yếu tố liên quan đến tài nguyên văn hóa, cảnh quan và sự thân thiện của người dân địa phương. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế liên quan đến cơ sở hạ tầng, dịch vụ du lịch và khả năng kiểm soát tác động của du lịch đại trà, ảnh hưởng đến trải nghiệm của du khách.

Thông qua phương pháp phân tích dữ liệu thống kê, nghiên cứu đã xác định được các nhân tố có tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng của du khách, bao gồm chất lượng dịch vụ, yếu tố môi trường và cơ sở hạ tầng hỗ trợ. Kiểm định hồi quy cho thấy rằng mức độ hài lòng tổng thể bị ảnh hưởng đáng kể bởi trải nghiệm thực tế của du khách so với kỳ vọng ban đầu. Do đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện cơ sở hạ tầng du lịch và phát triển mô hình quản lí du lịch bền vững là những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao trải nghiệm của du khách tại Hội An.

Kết quả nghiên cứu không chỉ cung cấp cơ sở khoa học cho việc quản lí và phát triển du lịch tại Hội An mà còn đóng góp vào nguồn tư liệu nghiên cứu về sự hài lòng của du khách tại các điểm đến di sản văn hóa. Trong tương lai, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi khảo sát đến các giai đoạn khác nhau trong chu trình du lịch hoặc tích hợp các công nghệ phân tích dữ liệu lớn để nâng cao độ chính xác của các mô hình dự báo sự hài lòng của du khách.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Chen CF & Tsai D, (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions?. *Tourism Management, 28*(4), 1115-1122.

[2] Alegre J & Garau J, (2010). Tourist satisfaction and dissatisfaction. *Annals of tourism research, 37*(1), 52-73.

[3] Ranjbarian B & Pool JK, (2015). The impact of perceived quality and value on tourists' satisfaction and intention to revisit Nowshahr city of Iran. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 16*(1), 103-117.

[4] Kim JH, Ritchie JB & McCormick B, (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *Journal of Travel Research, 51*(1), 12-25.

[5] Lee TH & Hsu FY, (2013). Examining how attending motivation and satisfaction affects the loyalty for attendees at aboriginal festivals. *International journal of tourism research, 15*(1), 18-34.

[6] PT Sơn, (2024). *Nghiên cứu sự hài lòng của khách du lịch đối với điểm đến du lịch di sản tại Việt Nam*. Luận án Tiến sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

[7] NTH Thanh, (2013). *Nghiên cứu sự hài lòng của du khách nội địa đối với khu du lịch sinh thái Phong Nha – Kẻ Bàng, tỉnh Quảng Bình*. Luận văn Thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng**.**

[8] VTC Nga, (2014). *Nghiên cứu sự hài lòng của du khách quốc tế đối với điểm đến du lịch Đà Nẵng*. Luận văn Thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.

[9] PX Giang & HNB Ngọc, (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với điểm đến thành phố Hồ Chí Minh sau đợt một đại dịch Covid-19. *Journal of Science and Technology-IUH, 50*(02).

[10] PTT Thảo & NTN Huyền, (2020). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với du lịch sinh thái tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ – Kinh tế - Luật và Quản lí, 4*(1), 25-34.

[11] Báo cáo của Tổng cục Du lịch Việt Nam. Link: https://vietnamtourism.gov.vn