

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch tại tỉnh Hòa Phấn – Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào

**Nguyễn Văn Thụy
Khamvongsa Khanethong
Ngô Thị Xuân Bình**

Tóm tắt: Sự hài lòng (SHL) của du khách là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định du lịch và quay trở lại của họ. Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm đo lường các yếu tố tác động đến SHL của du khách thông qua việc lấy khảo sát 222 khách du lịch tại các điểm tham quan tại tỉnh Hòa Phấn – Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào (Hòa Phấn – Lào). Kết quả nghiên cứu cho thấy, năm nhân tố có tác động đến SHL của du khách bao gồm: tài nguyên du lịch, cơ sở hạ tầng, mức chi phí, năng lực nhân viên và an toàn, an ninh điểm đến. Trong đó, yếu tố an toàn – an ninh có ảnh hưởng mạnh nhất đến SHL của du khách, tiếp theo là cơ sở hạ tầng, mức chi phí và tài nguyên du lịch. Điều này cho thấy, với du lịch tại tỉnh Hòa Phấn thì cần phát triển các hoạt động du lịch lịch sử kết hợp văn hóa và khám phá vẻ đẹp thiên nhiên. Kết quả nghiên cứu cũng đã thảo luận và đề ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao SHL của du khách đến với Hòa Phấn – Lào.

Từ khóa: Tài nguyên du lịch, năng lực nhân viên, sự hài lòng du khách, Hòa Phấn – Lào.

Mã phân loại JEL: M31.

Tài liệu tham khảo:

- Akroush, M., Jraisat, L., Kurdieh, D., AL-Faouri, R., & Qatu, L. (2016). *Tourism service quality and destination loyalty – the mediating role of destination image from international tourists' perspectives*, *Tourism Review*, 71(1), 18-44.
- Azlizam Aziz, (2002). *An evaluation of the attractiveness of Langkawi island as a domestic tourist destinations based on the importance and perceptions of different types of attractions*, Michigan State University.
- Bùi Thị Tám & Mai Lê Quyên (2012). Đánh giá khả năng thu hút du khách của điểm đến Huế, *Tạp chí Khoa học Đại học Huế*, tập 72B số 3, 295-305.
- Chadee, D. D. & Mattson, J. (1996). An empirical assessment of customer satisfaction in tourism, *The Services Industries Journal*, 16(3), 305-20
- ChanSyNa Phanthaphone (2014). *Đánh giá mức độ hài lòng của khách nội địa đối với các dịch vụ du lịch của cố đô Luangphabang*, Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế - Luật
- Chon, K. (1989). Understanding recreational traveler's motivation, attitude and satisfaction. *The Tourist Review*, 44(1), 3-7.
- Choi, T. Y., & Chu, R. (2001). Determinants of hotel Guests's satisfaction and repeat patronage in the Hong Kong hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 20(3), 277-297.
- Crompton, J. L. & Love, L. L. (1995). The Predictive Validity of Alternative Approaches to Evaluating Quality of a Festival. *Journal of Travel Research*, 34, 11-24.
- Đại sứ quán Lào (2020). *Bản tin kinh tế số tháng 7/2020*. Truy cập tại <https://ngkt.mofa.gov.vn/forums/lao/ban-tin-kinh-te-so-thang-07-2020-%e2%80%8b/>, truy cập ngày 06/8/2020.
- Đặng Thanh Thảo (2012). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với khu du lịch Côn Đảo*, Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
- Hair, J. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis*

- (7th ed). Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hồ Lê Thu Trang & Phạm Thị Kim Loan (2012). Các yếu tố quyết định sự hài lòng và sự sẵn lòng quay lại của khách nội địa đối với du lịch tỉnh Sóc Trăng, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 23b, 162-173.
- Hu, Y., & Ritchie, B. J. R. (1993). *Measuring destination attractiveness: A contextual approach*, *Journal of Travel Research*, 32(2), 25-34.
- Narayan, B., Rajendran, C., & Sai, L. P. (2008). Scale to measure and benchmark service quality in tourism industry: A second – order factor approach, *Benchmarking: An International Journal*, 15(4), 469-493.
- Nguyễn Thảo Nguyên (2014). *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi du lịch sinh thái của khách du lịch Việt Nam*, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
- Nguyễn Văn Thụy (2020). Tác động của chất lượng dịch vụ du lịch đến sự hài lòng của du khách đối với điểm đến TP. HCM. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và phát triển*, tập 129, số 5B.
- Lê Thị Ngọc Anh & Trần Thị Khuyên (2014). Đánh giá khả năng thu hút khách du lịch của điểm đến Đại Nội - Huế, *Tạp chí Nghiên cứu và Phát triển*, số 01, 22-24.
- Lưu Thanh Đức Hải & Nguyễn Hồng Giang (2011). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Kiên Giang, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 19b 85-96.
- Osman, Z. & Sentosa, I. (2013). Mediating effect of customer satisfaction on service quality and customer loyalty relationship in Malaysian rural tourism. *International Journal of Economics and Management Studies*, 2(1), 25-37.
- Phan Thị Dang (2015). Khảo sát mức độ hài lòng của du khách nội địa tại một số điểm du lịch sinh thái ở Đồng bằng Sông Cửu Long, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 36, 105-113.
- Pizam, A., Neumann, Y. & Reiche. A. (1978). Determinants of tourism satisfaction with a destination area, *Annals of Tourism Research*, 5(3), 314-322
- Poon, W., & Low, K. L. (2005). Are travelers satisfied with Malaysian hotel *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(3), 217-227.
- Ritchie, J. R. B. & Crouch, J. I. (2003). *The Competitive Destination – A Sustainable Tourism Perspectives*. CABI Publishing, CAB International.
- Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Houa Phan (2020). *Báo cáo quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Houa Phan thời kỳ 2010–2020 và định hướng đến năm 2030*.
- Sở văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Houa Phan (2016). *Đề án phát triển Du lịch tỉnh Houa Phan giai đoạn 2015–2020*.
- Sukontan Suradetpipop. (2006). *Thai tourists "satisfaction on visiting Chiangsaen Ancient City, Mueang Chiang Saen District, Chiang Rai Province* (Unpublished master"s thesis). Chiangmai University, Chiangmai.
- Trịnh Phi Hoàng (2013). Nghiên cứu tiềm năng tự nhiên phục vụ phát triển du lịch theo hướng bền vững ở tỉnh Đồng Tháp. *Tạp chí khoa học* Số 47 ĐHSP TPHCM.
- Wei, M. (2011). A Research on Tourism Service Quality: Measurement and Evaluation. In: Lin S., Huang X. (eds) *Advances in Computer Science, Environment, Ecoinformatics, and Education*. CSEE 2011. *Communications in Computer and Information Science*, 215. Springer, Berlin, Heidelberg.