



**TẠP CHÍ**

**KHOA HỌC XÃ HỘI  
MIỀN TRUNG**

**Central Vietnamese Review of Social Sciences**

Số: **03** (84) 2024

ISSN 1859-2635

**VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI VÙNG TRUNG BỘ**

# CVRSS

**Tap chí Khoa học xã hội miền Trung**

ISSN 1859 – 2635

## **TỔNG BIÊN TẬP**

TS. Trần Minh Đức

## **HỘI ĐỒNG BIÊN TẬP**

PGS.TS. Bùi Đức Hùng (Chủ tịch)

Viện Khoa học xã hội vùng Trung Bộ

TS. Hoàng Hồng Hiệp

Viện Khoa học xã hội vùng Trung Bộ

GS.TS. Nguyễn Xuân Thắng

Ủy viên Bộ Chính trị

Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh

GS.TS. Nguyễn Chí Bền

Viện Văn hoá Nghệ thuật Việt Nam

GS.TS. Trần Thọ Đạt

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

GS.TS. Phạm Văn Đức

Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam

GS.TS. Nguyễn Xuân Kính

Viện Nghiên cứu Văn hoá

GS.TS. Eric Iksoon Im

University of Hawaii – Hilo, Hoa Kỳ

GS.TS. Đỗ Hoài Nam

Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam

GS.TS. Vũ Băng Tâm

University of Hawaii – Hilo, Hoa Kỳ

GS.TS. Nguyễn Quang Thuần

Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam

GS.TS. Trần Đăng Xuyên

Trường Đại học Sư phạm Hà Nội

## **BAN BIÊN TẬP**

ThS. Châu Ngọc Hoè

ThS. Lưu Thị Diệu Hiền

ThS. Nguyễn Thị Thanh Thủy

# CVRSS

Tạp chí Khoa học xã hội miền Trung

ISSN 1859 – 2635

Tạp chí ra 3 tháng 1 kỳ

Số 03 năm 2024

Năm thứ mười bảy

## Mục lục

- Cải cách nền hành chính nhà nước theo tinh thần Nghị quyết 27-NQ/TW về tiếp tục xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới..... **3**  
**Vũ Công Giao, Hoàng Thị Thu Thủy**
- Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động thương mại quốc tế: Một số giải pháp cho Việt Nam**14**  
**Nguyễn Văn Lịch, Trần Hồng Anh**
- Thu hút đầu tư vào các khu kinh tế ven biển vùng kinh tế trọng điểm miền Trung.....**24**  
**Nguyễn Hoàng Yến, Tống Thị Hải Hạnh, Phan Hồng Hà**
- Các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất ngành công nghiệp chế biến tại vùng kinh tế trọng điểm miền Trung .....**33**  
**Phan Thị Sông Thương, Đặng Thị Kim Dung, Hồ Thị Kim Thùy, Nguyễn Văn Bảo**
- Đánh giá quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững bằng phương pháp tiếp cận mô hình IPA: Nghiên cứu trường hợp vùng Tây Nguyên ..... **44**  
**Nguyễn Danh Nam, Ưông Thị Ngọc Lan**
- Các yếu tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng công nghệ số trong quản lý chuỗi cung ứng của doanh nghiệp: Trường hợp các doanh nghiệp bán lẻ ở chợ truyền thống tỉnh Đồng Nai.....**54**  
**Phan Phong Vũ**
- Kinh nghiệm xử lý rác thải bằng phương pháp đốt phát điện: Nghiên cứu vận dụng cho thành phố Đà Nẵng .....**62**  
**Đinh Thế Toàn, Nguyễn Hoàng Yến**
- Quyết định điểm đến văn hóa của khách du lịch một mình: Phân tích mạng tại thành phố Hội An .....**72**  
**Hà Thu Uyên, Bùi Thị Minh Thu**
- Nghiên cứu chất lượng dịch vụ viễn thông di động tại Tổng công ty viễn thông Viettel.....**84**  
**Nguyễn Minh Trí, Từ Quang Phương, Thái Vân Hà**
- Kinh nghiệm của một số thành phố trên thế giới về xây dựng Trung tâm đổi mới sáng tạo và bài học rút ra cho thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.....**96**  
**Hà Đình Thành, Hà Huy Ngọc**
- Nhận diện kiến trúc đình làng Nam Trung Bộ ..... **106**  
**Lê Xuân Thông, Nguyễn Song Tuấn Hải**
- Quá trình du nhập của y học phương Tây vào Việt Nam trong thế kỉ XVII-XVIII: Vai trò của giáo sĩ Dòng Tên..... **118**  
**Trương Anh Thuận**
- Văn hoá ẩm thực của người Chăm Ahiér ở Ninh Thuận, nhìn từ đặc trưng sinh thái và cấu trúc xã hội..... **126**  
**Trần Thị Thái**
- Kết cấu tự sự trong kịch hát Việt Nam 1945 – 1975 ..... **135**  
**Phạm Ngọc Hiền**
- Hoà giải bạo lực đối với người cao tuổi: Khoảng cách giữa quy định và thực tế ..... **142**  
**Phan Huyền Dân**

Giấy phép xuất bản số 81/GP-BTTTT cấp ngày 01 tháng 04 năm 2024

Chế bản điện tử tại Viện Khoa học xã hội vùng Trung Bộ; In 100 cuốn khổ 19 x 27cm; Số 03 năm 2024.

In tại Công ty TNHH in Trùng Khoa, số 28 đường Nguyễn Chí Thanh, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng, Việt Nam. Nộp lưu chiếu tháng 9/2024.

# CVRSS

Central Vietnamese Review of Social Sciences

ISSN 1859 – 2635

Quarterly Review

No. 03, 2024

The 17<sup>th</sup> Year

## **Contents**

1. Reforming the state administrative system in accordance with Resolution 27-NQ/TW on continuing to build and perfect the Vietnamese socialist rule-of-law state in the new period.....**3**  
***Vu Cong Giao, Hoang Thi Thu Thuy***
  2. Applications of artificial intelligence in the international trade: Solutions for Vietnam ..... **14**  
***Nguyen Van Lich, Tran Hong Anh***
  3. Attracting investment into the coastal economic zones of the Central Key Economic Region....**24**  
***Nguyen Hoang Yen, Tong Thi Hai Hanh, Phan Hong Ha***
  4. Factors affecting the productivity of the processing industry in the Central key economic region .....**33**  
***Phan Thi Song Thuong, Dang Thi Kim Dung, Ho Thi Kim Thuy, Nguyen Van Bao***
  5. Assessment of state management for sustainable tourism development using IPA model approach: A case study of the Central Highlands.....**44**  
***Nguyen Danh Nam, Uong Thi Ngoc Lan***
  6. Factors affecting the application of digital technology in supply chain management: A case study of retail businesses in traditional markets in Dong Nai province .....**54**  
***Phan Phong Vu***
  7. Experience in Waste Treatment by Waste-to-Energy Incineration: A Study on Application for Da Nang City .....**62**  
***Dinh The Toan, Nguyen Hoang Yen***
  8. Solo Travelers' Cultural Destination Decisions: A Network Analysis in Hoi An City .....**72**  
***Ha Thu Uyen, Bui Thi Minh Thu***
  9. Assessing service quality of mobile telecommunications at Viettel Telecommunications Corporation .....**84**  
***Nguyen Minh Tri, Tu Quang Phuong, Thai Van Ha***
  10. Experiences of some cities around the world in building Innovation Centers and lessons learned for Vinh City, Nghe An Province.....**96**  
***Ha Dinh Thanh, Ha Huy Ngoc***
  11. The identification of communal house architecture in the South Central region.....**106**  
***Le Xuan Thong, Nguyen Song Tuan Hai***
  12. The introduction of Western medicine into Vietnam during the 17th and 18th centuries: The role of Jesuit missionaries..... **118**  
***Truong Anh Thuan***
  13. Culinary culture of the Cham Ahiér in Ninh Thuan province from ecological and social structural perspectives .....**126**  
***Tran Thi Thai***
  14. Narrative structure in Vietnamese musical theatre between 1945 and 1975 .....**135**  
***Pham Ngoc Hien***
  15. Mediation of Violence Against the elderly: The gap between Regulation and Practice .....**142**  
***Phan Huyen Dan***
-

# Đánh giá quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững bằng phương pháp tiếp cận mô hình IPA: Nghiên cứu trường hợp vùng Tây Nguyên

**Nguyễn Danh Nam, Uông Thị Ngọc Lan**

*Trường Đại học Thành Đông*

*Email liên hệ: namnd@thanhdong.edu.vn*

**Tóm tắt:** Du lịch bền vững đang là xu hướng phát triển trên thế giới. Mục tiêu của bài viết nhằm đánh giá công tác quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững tại các địa phương vùng Tây Nguyên bằng phương pháp tiếp cận mô hình IPA. Nghiên cứu sử dụng các tiêu chí (hiệu lực, hiệu quả, phù hợp, công bằng và bền vững) để đánh giá công tác quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững vùng Tây Nguyên. Kết quả nghiên cứu cho thấy các chỉ tiêu của các tiêu chí đánh giá được phân bố ở bốn góc phần tư của mô hình IPA. Từ kết quả nghiên cứu, bài viết đã đưa ra một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững vùng Tây Nguyên thời gian tới.

**Từ khoá:** quản lý phát triển du lịch bền vững, mô hình IPA, tiêu chí đánh giá, Tây Nguyên

**Assessment of state management for sustainable tourism development using IPA model approach: A case study of the Central Highlands**

**Abstract:** Sustainable tourism is a growing global trend. The article aims to assess the state management for sustainable tourism development in localities in the Central Highlands using the IPA model approach. The study uses criteria (effectiveness, efficiency, relevance, equity and sustainability) to evaluate the state management for sustainable tourism development in the region. Research findings show that the indicators are allocated in four quadrants of the IPA model. As a result, the article proposes a number of policy implications to improve the effectiveness and efficiency of state management for sustainable tourism development in the Central Highlands in the future.

**Keywords:** sustainable tourism development management, IPA model, evaluation criteria, Central Highlands

**Ngày nhận bài:** 28/12/2023 **Ngày phản biện:** 5/1/2024 **Ngày duyệt đăng:** 10/8/2024

## 1. Đặt vấn đề

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng, xã hội hoá cao và đóng góp lớn cho quá trình phát triển kinh tế, tạo ra nhiều việc làm, chuyển dịch cơ cấu kinh tế và thúc đẩy cho các ngành khác cùng phát triển. Tuy nhiên, các hoạt động du lịch cũng mang lại những ảnh hưởng tiêu cực cho môi trường, chẳng hạn làm gia tăng lượng rác thải và nước thải sinh hoạt, gây ô nhiễm không khí và môi trường tự nhiên, suy giảm cảnh quan sinh thái tự nhiên, gia tăng áp lực lên phát triển cơ sở hạ tầng... Để giải quyết tình trạng đó, cần thiết phải có sự theo dõi và quản lý của Nhà nước nhằm định hướng phát triển du lịch bền vững (DLBV), khai thác thế mạnh du lịch của các địa phương để phát triển kinh tế, xã hội nhưng không làm ảnh hưởng đến môi trường.

Vùng đất Tây Nguyên có bề dày lịch sử, nền văn hóa phong phú, mang đậm bản sắc của các dân tộc thiểu số trong vùng, địa hình đa dạng và khí hậu thuận lợi... là điều kiện tuyệt vời để phát triển các loại hình du lịch nghỉ dưỡng, văn hoá, sinh thái... Tuy nhiên, thực trạng quản lý của Nhà nước đối với sự phát triển bền vững của các hoạt động du lịch tại các

địa phương trong vùng Tây Nguyên chưa đạt hiệu quả như kỳ vọng. Các địa phương trong vùng thiếu định hướng và chính sách, không có sự quy hoạch đồng bộ, nhất quán và không tạo môi trường thuận lợi thúc đẩy phát triển DLBV, đặc biệt thiếu sự tham gia của cộng đồng địa phương trong công tác quản lý và phát triển mô hình DLBV.

Một số nghiên cứu trong nước đã thực hiện đánh giá thực trạng QLNN đối với phát triển DLBV (Võ Thị Thu Ngọc, 2017; Nguyễn Hoàng Long và cộng sự, 2023). Tuy vậy, đáng ngạc nhiên, nghiên cứu đánh giá thực trạng QLNN đối với phát triển DLBV tại vùng Tây Nguyên bằng phương pháp tiếp cận mô hình IPA là rất hạn chế. Chính vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm lấp đầy khoảng trống của các nghiên cứu trước đó.

## **2. Cơ sở lý thuyết**

### **2.1. Khái niệm và các tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững của các địa phương vùng Tây Nguyên**

Theo Trần Thị Hoà (2016), "QLNN đối với phát triển du lịch theo hướng bền vững là nhằm tạo ra sự thống nhất trong tổ chức và phối hợp các hoạt động của cơ quan QLNN về hoạt động kinh tế du lịch. Đồng thời, chỉ có sự quản lý thống nhất của nhà nước đối với phát triển du lịch mới giúp việc khai thác thế mạnh của từng địa phương đạt kết quả và phát huy lợi thế so sánh của quốc gia trong xu thế phát triển du lịch toàn cầu hiện nay."

Dựa trên mô hình "quản trị nhà nước tốt", mô hình đánh giá của OECD (2009), kết hợp với thảo luận và phỏng vấn sâu với chuyên gia, nghiên cứu đã phát triển và xây dựng bộ tiêu chí đánh giá QLNN đối với phát triển DLBV của các địa phương vùng Tây Nguyên gồm 5 tiêu chí: (a) Hiệu lực – thể hiện quyền lực, năng suất quản lý của Nhà nước và sự tuân thủ, chấp hành nghiêm túc của các đối tượng quản lý trong hoạt động phát triển DLBV; (b) Hiệu quả – để cập các kết quả đem lại trong việc sử dụng hợp lý và tiết kiệm các nguồn lực trong quản lý phát triển DLBV; (c) Phù hợp – để cập các chính sách và quy định pháp luật ban hành phải có tính hợp lý, khả thi và thích ứng với xu hướng phát triển DLBV, đồng thời không xảy ra xung đột với các văn bản quy định pháp luật khác; (d) Bền vững – thể hiện sự ổn định, nhất quán, ít phải bổ sung hoặc thay thế trong thời gian dài của các mục tiêu, định hướng, quy định pháp luật về phát triển DLBV và bảo đảm lợi ích hài hoà; (e) Công bằng – thể hiện sự cân xứng về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên tham gia quản lý và đảm bảo sự phân bổ cân đối các nguồn lực cho phát triển DLBV.

### **2.2. Mô hình IPA**

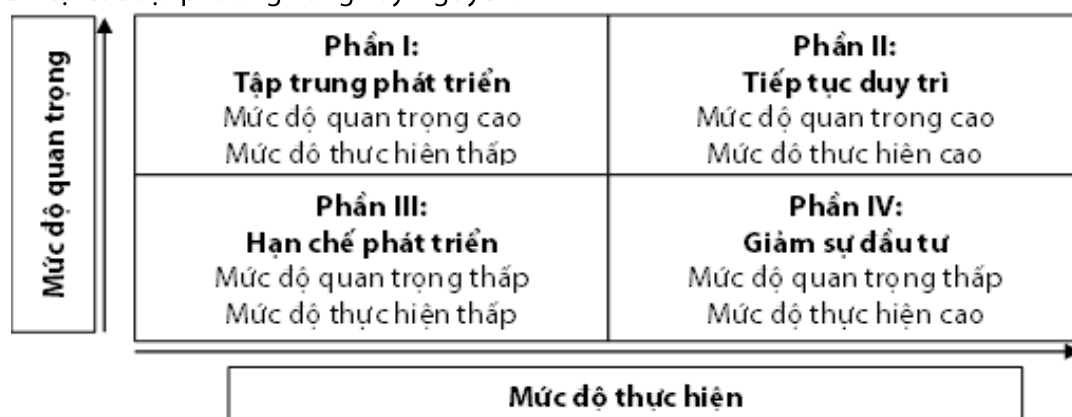
Mô hình IPA được Martilla và James xây dựng vào năm 1977. IPA được thực hiện bằng cách so sánh hai tiêu chuẩn hình thành nên quyết định lựa chọn của khách hàng là mức độ quan trọng của các thuộc tính và mức độ thực hiện các thuộc tính chất lượng. Khi đánh giá mức độ quan trọng của các thuộc tính chất lượng, các nhà nghiên cứu thường xác định thông qua các bước sau: (1) Thảo luận nhóm các chuyên gia, nhà quản lý để liệt kê đầy đủ danh mục các thuộc tính chất lượng để làm căn cứ đưa ra các đánh giá; (2) Thiết kế bảng hỏi để thu thập thông tin của khách hàng đánh giá mức độ quan trọng của từng thuộc tính, đánh giá mức độ thực hiện của chúng; (3) Xử lý dữ liệu và sử dụng giá trị trung bình (mean) để tính toán và so sánh các mức độ quan trọng cũng như mức độ thực hiện của từng thuộc tính chất lượng. Từ đó, nhà quản trị cung ứng dịch vụ sẽ có những quyết định chiến lược đúng đắn để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Từ trước đến nay việc phân tích mức độ quan trọng và mức độ thực hiện đã được áp dụng trong một số lĩnh vực dịch vụ như: du lịch (Martin 1995); y tế (Nitse và Bush, 1993); giáo dục (Alberty và Mihalik, 1989); ngân hàng (Ennew và cộng sự, 1993). Đặc biệt, với nhiều ưu điểm, mô hình IPA được nhiều nhà nghiên cứu sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ du

lịch và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch một cách hiệu quả (Zhang và Chow, 2004).

### 2.3. Xây dựng mô hình IPA về quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững của các địa phương vùng Tây Nguyên

QLNN đối với phát triển DLBV đang chuyển đổi theo hướng từ mệnh lệnh, hành chính, kiểm soát sang cung ứng dịch vụ công. Do đó, công tác QLNN cần được đánh giá như các dịch vụ khác nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động phát triển DLBV. Nghiên cứu sử dụng mô hình mức độ quan trọng – mức độ thực hiện (IPA) của Martilla và James (1977) nhằm đánh giá sự khác biệt giữa ý kiến của các đối tượng khảo sát về mức độ quan trọng và mức độ thực hiện các chỉ tiêu của cơ quan QLNN tạo thành một biểu đồ hai chiều để dễ dàng hơn cho việc giải thích dữ liệu thu thập. Mô hình IPA được thực hiện thông qua việc so sánh hiệu hai yếu tố cấu thành quyết định của đối tượng khảo sát bao gồm: mức độ quan trọng, mức độ thực hiện và được phân chia thành 4 ô dựa theo giá trị trung bình của hai yếu tố. Để từ đó xác định được mức độ quan trọng của từng chỉ tiêu thuộc tiêu chí QLNN đối với phát triển DLBV tại các địa phương vùng Tây Nguyên.



Hình 1: Mô hình IPA

(Nguồn: Martilla và James, 1977)

Nếu hiệu số  $(P - I) \geq 0$  cho thấy công tác QLNN đối với phát triển DLBV vùng Tây Nguyên được đánh giá tốt và ngược lại hiệu số  $(P - I) < 0$  cho thấy công tác này được đánh giá là không tốt.

## 3. Phương pháp nghiên cứu

### 3.1. Thiết kế thang đo

Từ việc tổng hợp và phân tích các nghiên cứu trước đây kết hợp với kết quả thảo luận nhóm với 10 cán bộ quản lý về du lịch và 10 nhà quản lý của các doanh nghiệp du lịch tại vùng Tây Nguyên, đồng thời phỏng vấn chuyên sâu với 5 chuyên gia trong lĩnh vực QLNN về du lịch, tác giả đã đề xuất bảng hỏi gồm 5 tiêu chí với 28 chỉ tiêu đánh giá (Bảng 2) được đánh giá trên 2 thang đo: mức độ quan trọng và mức độ thực hiện. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để lấy ý kiến mức đồng thuận về tầm quan trọng và mức độ thực hiện của các chỉ tiêu. Với mức điểm từ 1 đến 5, giá trị khoảng cách = (Giá trị lớn nhất - Giá trị nhỏ nhất) /  $n = (5-1)/5 = 0,8$  nên các mức độ điểm trung bình có hàm ý cụ thể như sau:

Mức độ quan trọng: 1 – Không quan trọng, 2 – Ít quan trọng, 3 – Trung bình, 4 – Quan trọng, 5 – Rất quan trọng. Với ý nghĩa các mức điểm trung bình bao gồm: 1,00 – 1,80: Rất không quan trọng; 1,81 – 2,60: Không quan trọng; 2,61 – 3,40: trung bình; 3,41 – 4,20: Quan trọng; 4,21 – 5,00: Rất quan trọng.

Mức độ thực hiện: 1 – Rất kém, 2 – Kém, 3 – Trung bình, 4 – Tốt, 5 – Rất tốt. Với ý nghĩa mức điểm trung bình bao gồm: 1,00 – 1,80: Rất kém; 1,81 – 2,60: Kém; 2,61 – 3,40: trung bình; 3,41 – 4,20: Tốt; 4,21 – 5,00: Rất tốt.

Nghiên cứu sử dụng chương trình SPSS 26 để xử lý và phân tích dữ liệu. Các bước phân tích dữ liệu bao gồm: (a) kiểm định độ tin cậy thang đo, (b) phân tích nhân tố khám phá, (c) phân tích ma trận tương quan các tiêu chí đánh giá, (d) thống kê mô tả trung bình và độ lệch chuẩn của từng chỉ tiêu đánh giá, (e) phân tích ma trận tích hợp Kano-IPA.

**3.2. Cỡ mẫu và phương pháp lấy mẫu**

Các cán bộ quản lý về du lịch từ cấp tỉnh đến huyện và nhà quản lý của các doanh nghiệp du lịch tại 5 địa phương vùng Tây Nguyên được lựa chọn khảo sát cho nghiên cứu này bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng. Mẫu khảo sát tối thiểu là 180, tuy nhiên để tránh tình trạng tỷ lệ thu hồi phiếu thấp, chúng tôi chọn phát ra 320 phiếu khảo sát, nhưng sau khi làm sạch thu lại được 282 phiếu có giá trị, tỷ lệ thu hồi 88,12%. Để tiết kiệm thời gian và giảm chi phí, phiếu khảo sát được gửi trực tuyến thông qua thư điện tử đến các đối tượng khảo sát trong khoảng thời gian từ tháng 8-11/2023. Trong số 282 đối tượng tham gia khảo sát có 63,33% là nam giới và 36,67% là nữ giới. Các đối tượng khảo sát dưới 30 tuổi là 25,32%; từ 30-50 tuổi là 46,21% và trên 50 tuổi là 28,47%. Hầu hết đối tượng tham gia khảo sát có trình độ học vấn cao, trong đó cử nhân (84,73%), thạc sĩ (12,41%) và tiến sĩ (2,86%).

**Bảng 1: Tổng số phiếu điều tra**

Địa phương	Điểm khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về hợp lệ
Đắk Lắk	Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch	10	7
	Phòng VH&TT TP. Buôn Ma Thuột	10	10
	Phòng VH&TT huyện Buôn Đôn	10	10
	Phòng VH&TT huyện Lắk	10	10
	Doanh nghiệp du lịch	24	20
Đắk Nông	Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch	10	10
	Phòng VH&TT huyện Krông Nô	10	5
	Phòng VH&TT huyện Cư Júit	10	7
	Phòng VH&TT huyện Đắk Mil	10	10
	Doanh nghiệp du lịch	24	24
Kon Tum	Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch	10	6
	Phòng VH&TT TP. Kom Tum	10	6
	Phòng VH&TT huyện Tu Mơ Rông	10	10
	Phòng VH&TT huyện Kon Plông	10	8
	Doanh nghiệp du lịch	24	24
Gia Lai	Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch	10	10
	Phòng VH&TT TP. Pleiku	10	7
	Phòng VH&TT huyện Kbang	10	10
	Phòng VH&TT huyện Chư Păh	10	10
	Doanh nghiệp du lịch	24	22
Lâm Đồng	Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch	10	10
	Phòng VH&TT TP. Đà Lạt	10	7
	Phòng VH&TT huyện Bảo Lộc	10	9
	Phòng VH&TT huyện Lạc Dương	10	10
	Doanh nghiệp du lịch	24	20

(Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp, 2023)

#### 4. Kết quả và thảo luận

##### 4.1. Kiểm định độ tin cậy

Bảng 2 mô tả nội dung các chỉ tiêu đánh giá của 5 tiêu chí và tóm tắt các kết quả phân tích độ tin cậy. Sau khi loại các biến quan sát HL5, HQ4, PH3, BV1 (vì hệ số tương quan biến – tổng < 0,3), kết quả phân tích lần 2 độ tin cậy của thang đo đã cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo (tiêu chí) lớn hơn 0,7 và các biến quan sát (chỉ tiêu đánh giá) đều có hệ số tương quan biến – tổng lớn hơn 0,3. Như vậy, kết quả phân tích đã chứng minh các thang đo này đạt chuẩn để thực hiện phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 2: Nội dung các tiêu chí và kết quả kiểm định Cronbach's Alpha**

Mã hoá	Nội dung	Mức độ quan trọng		Mức độ thực hiện	
		Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến – tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến – tổng
<b>Hiệu lực (HL)</b>					
HL1	Các chính sách phát triển DLBV tạo điều kiện thu hút các nhà đầu tư, khai thác tiềm năng du lịch của địa phương	0,802	0,563	0,812	0,738
HL2	Các chính sách phát triển DLBV đầy đủ, đồng bộ, công khai và minh bạch.		0,674		0,527
HL3	Thực hiện QLNN đối với phát triển DLBV diễn ra thông suốt và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp, ban ngành liên quan.		0,577		0,512
HL4	Các đối tượng quản lý tuân thủ, nghiêm túc chấp hành các chính sách phát triển DLBV.		0,411		0,467
<b>Hiệu quả (HQ)</b>					
HQ1	Các chính sách phát triển DLBV đem lại hiệu quả trong việc sử dụng tài nguyên và môi trường.	0,782	0,562	0,748	0,670
HQ2	QLNN đối với phát triển DLBV nhận được sự ủng hộ nhiệt tình từ các đối tượng quản lý.		0,463		0,513
HQ3	QLNN đối với phát triển DLBV đã đáp ứng với các yêu cầu quản lý đặt ra.		0,402		0,424
HQ5	QLNN đối với phát triển DLBV sử dụng tiết kiệm các nguồn lực và đem lại những lợi ích lâu dài cho cộng đồng và xã hội.		0,500		0,721
<b>Phù hợp (PH)</b>					
PH1	Các chính sách phát triển DLBV đáp ứng mục tiêu phát triển du lịch quốc gia.	0,801	0,783	0,804	0,645
PH2	Các chính sách phát triển DLBV có tính khả thi với thực tiễn từng vùng, từng địa phương.		0,655		0,420

Mã hoá	Nội dung	Mức độ quan trọng		Mức độ thực hiện	
		Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng
PH4	Các chính sách phát triển DLBV hợp lý và không bị chông chéo với các quy định khác	0,814	0,428	0,808	0,683
PH5	Các chính sách phát triển DLBV phù hợp với kế hoạch sử dụng tài nguyên, môi trường du lịch		0,527		0,390
<b>Bền vững (BV)</b>					
BV2	Các chính sách phát triển DLBV tạo khung pháp lý bền vững, không quá chi tiết và cứng nhắc.	0,814	0,532	0,808	0,700
BV3	Các chính sách phát triển DLBV giúp gìn giữ, bảo vệ tài nguyên và môi trường tương lai.		0,601		0,485
BV4	Các chính sách phát triển DLBV ổn định, thống nhất thích ứng với các giai đoạn phát triển.		0,663		0,689
<b>Công bằng (CB)</b>					
CB1	Các chính sách phát triển DLBV đảm bảo hài hoà lợi ích giữa Nhà nước với các đối tượng quản lý.	0,805	0,672	0,810	0,788
CB2	Các chính sách phát triển DLBV đảm bảo trách nhiệm, nghĩa vụ thực hiện của đối tượng quản lý.		0,555		0,677
CB3	Các chính sách phát triển DLBV đảm bảo cân đối giữa phát triển KTXH và du lịch.		0,387		0,561

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

#### 4.2. Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích tại Bảng 3 cho thấy hệ số KMO > 0,5 và mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett's = 0,000 < 0,05 cho thấy các biến quan sát (chỉ tiêu đánh giá) có mối tương quan với nhau trong tổng thể và dữ liệu khảo sát là phù hợp. Bảng 3 cũng cho thấy có 5 yếu tố (tiêu chí) được rút trích ra từ 18 biến quan sát (chỉ tiêu đánh giá) với giá trị Eigenvalue lớn hơn 1,0 và tổng phương sai trích cao hơn 50% đồng thời hệ số tải nhân tố của các tất cả các biến quan sát (chỉ tiêu đánh giá) vượt ngưỡng 0,5 nên không có biến quan sát nào bị loại, do đó, phân tích nhân tố khám phá là phù hợp (Hair và cộng sự, 2010).

**Bảng 3: Kết quả phân tích nhân tố khám phá**

	Mức độ quan trọng					Mức độ thực hiện				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
HL3	0,889					0,897				
HL1	0,873					0,803				
HL4	0,829					0,781				
HL2	0,817					0,767				
HQ3		0,878					0,900			

	Mức độ quan trọng					Mức độ thực hiện					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
HQ5		0,882					0,884				
HQ2		0,809					0,802				
HQ1		0,804					0,782				
PH2			0,888					0,805			
PH4			0,783					0,790			
PH1			0,729					0,763			
PH5			0,710					0,708			
BV3				0,802					0,830		
BV2				0,781					0,819		
BV4				0,673					0,717		
CB3					0,800					0,825	
CB1					0,713					0,780	
CB2					0,700					0,672	
	KMO = 0,784					KMO = 0,802					
Kiểm định Bartlett's	Chi bình phương xấp xỉ		572,492			Kiểm định Bartlett's	Chi bình phương xấp xỉ		567,492		
	Bậc tự do		275				Bậc tự do		275		
	Mức ý nghĩa		0,000				Mức ý nghĩa		0,000		

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

#### 4.3. Phân tích tương quan

Kết quả phân tích tương quan tại Bảng 4 cho thấy mối tương quan giữa các thang đo (tiêu chí) có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 99% và hệ số tương quan Pearson đảm bảo vượt ngưỡng  $0,30 < \text{Pearson} < 0,75$  nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến giữa các thang đo (tiêu chí). Kết quả khẳng định bộ tiêu chí đánh giá QLNN đối với phát triển DLBV vùng Tây Nguyên có độ tin cậy cao và được sử dụng cho các nghiên cứu tiếp theo.

**Bảng 4: Kết quả hệ số tương quan Pearson**

	Mức độ quan trọng					Mức độ thực hiện				
	HL	HQ	PH	BV	CB	HL	HQ	PH	BV	CB
HL	1					1				
HQ	0,362**	1				0,402**	1			
PH	0,461**	0,319**	1			0,337**	0,333**	1		
BV	0,560**	0,400**	0,492**	1		0,467**	0,415**	0,323**	1	
CB	0,426**	0,572**	0,321**	0,381**	1	0,309**	0,324**	0,420**	0,513**	1

Chú thích: HL = Hiệu lực, HQ = Hiệu quả, PH = Phù hợp, BV = Bền vững, CB = Công bằng  
\*\*Tương quan ở mức ý nghĩa 99%

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

#### 4.4. Đánh giá thực trạng quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững tại vùng Tây Nguyên

Đánh giá thực trạng QLNN đối với phát triển DLBV tại vùng Tây Nguyên được thực hiện bằng phương pháp kiểm định sự khác biệt về giá trị trung bình của từng cặp tiêu chí, kết quả thể hiện chi tiết tại Bảng 5 như sau:

Kết quả phân tích tại Bảng 5 cho thấy sự khác biệt giá trị trung bình của từng cặp yếu tố đều có mức ý nghĩa  $< 0,01$  chứng tỏ chênh lệch về đánh giá của các đối tượng khảo sát với mức độ quan trọng – mức độ thực hiện của các tiêu chí QLNN đối với phát triển DLBV vùng Tây Nguyên có ý nghĩa thống kê ở mức 99%.

Hầu hết chênh lệch giữa mức độ thực hiện so với mức độ quan trọng đều mang dấu âm, cho thấy công tác QLNN đối với phát triển DLBV còn tồn tại nhiều hạn chế, cụ thể mức độ thực hiện thấp hơn và chưa tương xứng với mức độ quan trọng của các chỉ tiêu trong QLNN đối với phát triển DLBV. Ngoại trừ các chỉ tiêu HQ5, PH5, BV3 và CB3 có mức chênh lệch mang dấu dương, chứng tỏ mức độ thực hiện cao hơn so với mức độ quan trọng trong QLNN đối với phát triển DLBV.

**Bảng 5: Kết quả phân tích mức độ quan trọng – mức độ thực hiện trong QLNN đối với phát triển DLBV tại vùng Tây Nguyên**

Mã hoá	Mức độ quan trọng (I)		Mức độ thực hiện (P)		P – I	Mức ý nghĩa
	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn		
HL3	4,21	0,895	3,65	0,848	-0,56	0,000
HL1	4,56	0,783	2,87	0,789	-1,69	0,000
HL4	4,37	0,803	3,78	0,810	-0,59	0,001
HL2	4,40	0,792	3,01	0,831	-1,39	0,000
HQ3	4,43	0,800	4,02	0,893	-0,41	0,000
HQ5	4,89	0,784	4,92	0,889	0,03	0,003
HQ2	4,00	0,818	3,15	0,786	-0,85	0,000
HQ1	3,78	0,785	3,24	0,811	-0,54	0,003
PH2	4,22	0,802	3,56	0,799	-0,66	0,000
PH4	4,29	0,778	3,01	0,894	-1,28	0,000
PH1	4,70	0,805	3,33	0,798	-1,37	0,001
PH5	4,50	0,817	4,57	0,782	0,07	0,000
BV3	3,80	0,823	4,00	0,890	0,20	0,000
BV2	4,27	0,820	3,45	0,782	-0,82	0,000
BV4	4,12	0,780	4,08	0,842	-0,04	0,002
CB3	3,90	0,803	4,05	0,798	0,15	0,000
CB1	4,25	0,790	3,90	0,774	-0,35	0,000
CB2	4,35	0,788	3,50	0,818	-0,85	0,001

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

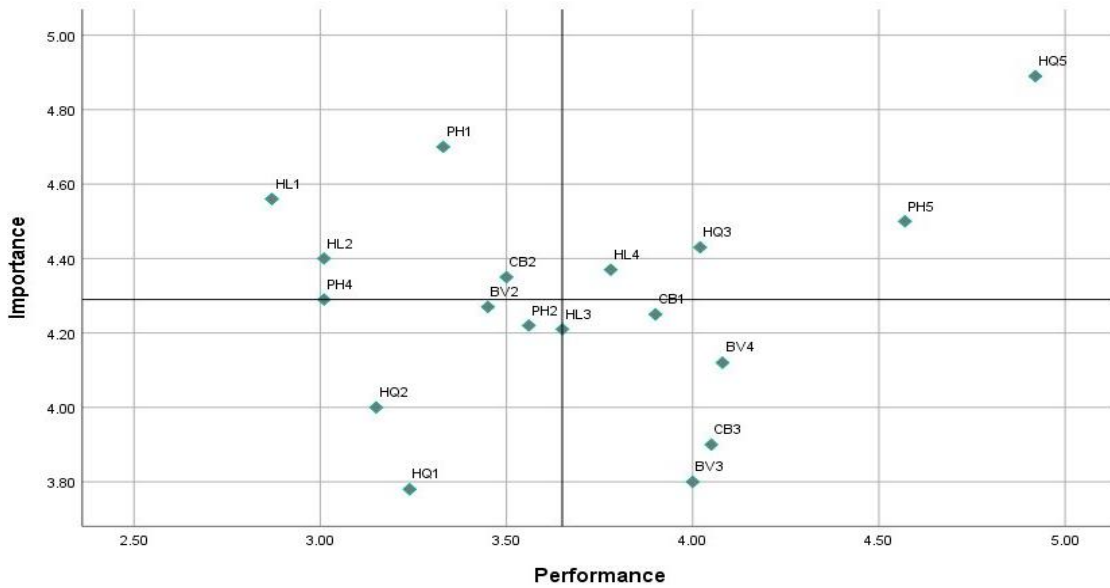
Từ kết quả thống kê giá trị trung bình của mức độ quan trọng và mức độ thực hiện được tính toán tại Bảng 5 đã thu được đồ thị Scatter tại Hình 2 như sau:

Phần I (Tập trung phát triển): gồm 4 chỉ tiêu HL1, HL2, PH1 và CB2. Các chỉ tiêu phân bố ở góc phần tư này có mức độ quan trọng cao nhưng mức độ thực hiện thực tế thấp hơn. Do đó, các cơ quan QLNN cần đẩy mạnh thực hiện các chỉ tiêu này.

Phần II (Tiếp tục duy trì): gồm 4 chỉ tiêu HL4, HQ3, PH5 và HQ5. Các chỉ tiêu phân bố ở góc phần tư này có mức độ quan trọng cao, đồng thời các cơ quan QLNN cũng đã thực hiện tốt. Do đó, các cơ quan QLNN cần duy trì và phát huy các điểm mạnh này.

Phần III (Hạn chế phát triển): gồm 4 chỉ tiêu BV2, PH2, HQ2 và HQ1. Các chỉ tiêu phân bố ở góc phần tư này có mức độ quan trọng và mức độ thực hiện không cao. Do đó, các cơ quan QLNN đối với phát triển DLBV vùng Tây Nguyên không cần quá chú trọng và hạn chế sử dụng nguồn lực để thực hiện các chỉ tiêu này.

Phần IV (Giảm sự đầu tư): gồm 4 chỉ tiêu CB1, BV4, CB3 và BV3. Các chỉ tiêu phân bố ở góc phần tư này có mức độ quan trọng thấp nhưng có mức độ thực hiện tốt. Do đó, các cơ quan QLNN nên hạn chế phát triển các chỉ tiêu này và nên sử dụng nguồn lực để tập trung phát triển các chỉ tiêu khác.



**Hình 2: Kết quả mô hình IPA**

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

### 5. Kết luận và hàm ý chính sách

Kết quả phân tích mô hình IPA đánh giá QLNN đối với phát triển DLBV của các địa phương vùng Tây Nguyên cho thấy các chỉ tiêu đánh giá trong 5 tiêu chí nằm rải rác ở 4 góc phần tư của mô hình. Trong đó, góc phần tư I có 4 chỉ tiêu có mức độ quan trọng cao nhưng mức độ thực hiện thấp, tập trung vào các chỉ tiêu hiệu lực. Do đó, dựa trên kết quả mô hình IPA, một số hàm ý chính sách được đề xuất như sau:

Thứ nhất, các cơ quan QLNN đối với phát triển DLBV của các địa phương vùng Tây Nguyên cần tập trung nguồn lực vào xây dựng và hoàn thiện các chính sách phát triển DLBV. Đặc biệt, khoảng hơn 80% dân số vùng Tây Nguyên sống ở nông thôn, do đó cần phải lồng ghép các chính sách phát triển DLBV của vùng trong chính sách phát triển nông thôn mới và các chính sách hỗ trợ khác của Nhà nước trên địa bàn để thu hút các nhà đầu tư, người dân địa phương tham gia khai thác, phát triển DLBV. Đồng thời, chú trọng công tác đánh giá tác động của các chính sách hỗ trợ phát triển DLBV, tác động của các quy định về quản lý hoạt động DLBV để ban hành hoặc điều chỉnh cho hiệu quả hơn và phù hợp hơn với đặc điểm tự nhiên, đa dạng sinh học, hệ sinh thái, văn hoá, xã hội từng địa phương trong vùng Tây Nguyên.

Thứ hai, các địa phương vùng Tây Nguyên cần tiếp tục xây dựng và hoàn thiện bộ máy QLNN đối với hoạt động du lịch nói chung và DLBV nói riêng nhằm tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác QLNN đối với phát triển DLBV. Đào tạo và bồi dưỡng để nâng cao trình độ cho các cán bộ QLNN đối với phát triển DLBV đáp ứng với yêu cầu của tình hình mới. Tiếp tục rà soát và ban hành các chính sách liên quan đến công tác tập huấn, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực du lịch nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

### Tài liệu tham khảo

Alberty, S., & Mihalik, B.J. (1989). The Use of Importance-Performance Analysis as an Evaluative Technique in Adult Education. *Evaluation Review*, 13(1), 33-44.

Edgell, H.S. (2006). *Arabian Deserts: Nature, Origin and Evolution*. Berlin: Springer Science & Business Media.

Ennew, C.T., Reed, G.V., & Binks, M.R. (1993). Importance-Performance Analysis and the Measurement of Service Quality. *European Journal of Marketing*, 27(2), 59-70.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7<sup>th</sup> Edition)*. New York: Pearson.

Trần Thị Hoà (2016). *Hoàn thiện nội dung quản lý nhà nước đối với phát triển du lịch bền vững tại thành phố Đà Nẵng*. Bài tham luận Hội thảo khoa học quốc tế Phát triển du lịch bền vững khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ Việt Nam, Đà Nẵng, tháng 07 năm 2016

Nguyễn Hoàng Long, Lê Văn Cương, Phạm Thái Thuỷ (2023). Quản lý Nhà nước đối với du lịch cộng đồng trên địa bàn tỉnh Yên Bái. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Trường Đại học Hùng Vương*, 30(1), 24-33.

Martilla, J.A., & James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.

Martin, D. W. (1995). An Importance/Performance Analysis of Service Providers' Perception of Quality Service in the Hotel Industry. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 3(1), 5- 17.

Võ Thị Thu Ngọc (2017). Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*, 126(5C), 5-20.

Nitse, P.S., & Bush, R.P. (1993). An Examination of Retail Dental Practices versus Private Dental Practices Using an Importance-Performance Analysis. *Health Marketing Quarterly*, 11(1/2), 207-221.

OECD (2009). *Evaluation Criteria*. Available from: <https://www.oecd.org/dac/evaluation/daccriteriaforevaluatingdevelopmentassistance.htm>

Zhang, H.Q., & Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: Evidence from Mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1), 81-91.