



**Tạp chí Khoa học và Kinh tế Phát triển
Trường Đại học Nam Cần Thơ**

Website: jsde.nctu.edu.vn



Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Hòn Sơn, huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang

Trương Trí Thông^{1*}, Nguyễn Thị Bé Ba² và Lê Thị Tố Quyên²

¹Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ

²Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Trương Trí Thông (email: ttthongcantho@gmail.com)

Ngày nhận bài: 28/12/2024

Ngày phản biện: 20/1/2025

Ngày duyệt đăng: 18/2/2025

Title: Assessing the quality of accommodation service in Hon Son Island, Kien Hai District, Kien Giang province

Keywords: Hon Son island, IPA model, Kien Giang province, quality of accommodation service, SERVQUAL model

Từ khoá: chất lượng dịch vụ lưu trú, Hòn Sơn, mô hình IPA, mô hình SERVQUAL, tỉnh Kiên Giang

ABSTRACT

This study was conducted to assess the quality of accommodation service in Hon Son Island, Kien Hai District, Kien Giang Province. The IPA model (importance and performance) with five criteria of the SERVQUAL service quality model was applied in this study. Data was collected from 126 tourists who stayed at Hon Son. Descriptive statistics and Paired samples T-test were used to analyze the data. Research results showed that most tourists rated the factors in the five criteria at a fairly high level of importance, respectively assurance (M=4,56), reliability (M=4,55), tangible (M=4,46), responsiveness (M=4,45) and empathy (M=4,38). However, the level of performance of these criteria was under 4,0 points, the lowest being responsiveness, followed by tangible, assurance, empathy, and reliability. Besides, the IPA model showed that the majority of factors concentrated in the investment and development part, which are most related to staff at the accommodation. Based on the IPA model, the research proposes some management implications to improve the service quality of accommodation at Hon Son Island in the future.

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục đích đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Hòn Sơn, huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang. Mô hình IPA (mức độ quan trọng và mức độ thực hiện) với năm tiêu chí của mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL được vận dụng trong nghiên cứu này. Dữ liệu được thu thập từ 126 du khách đã lưu trú tại Hòn Sơn. Phương pháp thống kê mô tả và kiểm định trung bình hai mẫu phối hợp từng cặp được sử dụng để phân tích dữ liệu. Kết

qua nghiên cứu cho thấy, du khách đã số đánh giá các yếu tố trong năm tiêu chí ở mức độ quan trọng khá cao, lần lượt là sự đảm bảo ($M=4,56$), độ tin cậy ($M=4,55$), tính hữu hình ($M=4,46$), khả năng đáp ứng ($M=4,45$) và sự cảm thông ($M=4,38$). Tuy nhiên, mức độ thực hiện của các tiêu chí này đều dưới 4,0 điểm, thấp nhất là khả năng đáp ứng, kể đến là tính hữu hình, sự đảm bảo, sự cảm thông và độ tin cậy. Bên cạnh đó, qua mô hình IPA cho thấy, đa số các yếu tố tập trung ở phần cần đầu tư phát triển, trong đó các yếu tố liên quan nhiều nhất đến nhân viên tại cơ sở lưu trú. Nghiên cứu dựa trên mô hình IPA đã đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Hòn Sơn trong thời gian tới.

1. GIỚI THIỆU

Từ những năm 1980, nhiều nghiên cứu đã khám phá chất lượng dịch vụ (CLDV) như một điều kiện tiên quyết dẫn đến sự thành công trong chiến lược kinh doanh. Trong lĩnh vực du lịch-khách sạn, việc nâng cao CLDV là điều cần thiết nhằm nâng cao lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp bởi nó có ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách, từ đó tác động đến ý định quay lại của họ trong tương lai [1]. Những năm gần đây, hoạt động kinh doanh lưu trú đang phát triển nhanh chóng và có mối quan hệ mật thiết với điểm đến du lịch, nếu cơ sở lưu trú có chất lượng tốt thì sẽ hỗ trợ cho điểm đến du lịch phát triển tốt hơn và ngược lại [2].

Hòn Sơn (Lại Sơn hay Hòn Sơn Rái) là một đảo thuộc huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang. Du lịch tại Hòn Sơn không chỉ thu hút đông đảo du khách nội địa mà còn cả quốc tế, và sự phát triển du lịch tại đảo có đóng góp không nhỏ cho nền kinh tế địa phương. Do khoảng cách về vị trí địa lý (cách Rạch Giá 65km) và giới hạn về thời gian tham quan các địa điểm vui chơi, giải trí trên đảo (leo núi Ma Thiên Lãnh, tắm biển, tắm suối,...), nên du khách đến đây đều phải lưu trú lại ít nhất

một đêm thông qua các cơ sở lưu trú trên đảo như lưu trú tại nhà dân (homestay), nhà nghỉ, khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng (resort), cắm trại (camping), cắm trại hạng sang (glamping),... Tính đến tháng 04 năm 2022, trên địa bàn đảo có 67 cơ sở lưu trú du lịch với hơn 600 phòng, trong đó có trên 40 cơ sở đủ điều kiện về cơ sở vật chất, kỹ thuật, dịch vụ đối với cơ sở lưu trú du lịch [3]. Mặc dù hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hòn Sơn đạt được kết quả đáng khích lệ nhưng vẫn còn một số hạn chế và khó khăn nhất định như bị ảnh hưởng bởi tính thời vụ, vẫn còn tình trạng thách giá vào mùa cao điểm, CLDV không như quảng cáo và cam kết,... làm ảnh hưởng đến sự hài lòng và khả năng quay lại của du khách. Để cải thiện những khó khăn trên, cần có nghiên cứu đánh giá CLDV lưu trú tại Hòn Sơn thông qua ý kiến của du khách, để nhà kinh doanh, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại địa bàn có thông tin và cơ sở để cải thiện, nâng cao CLDV đối với hoạt động kinh doanh lưu trú được là rất cần thiết. Đồng thời, qua lược khảo tài liệu nhóm nghiên cứu nhận thấy các nghiên cứu đánh giá CLDV về lĩnh vực lưu trú chủ yếu tập trung vào một loại hình lưu trú cụ thể như khách sạn (bao

gồm cả khách sạn xếp hạng sao và không xếp hạng), homestay, resort; mà công trình nghiên cứu thực hiện đánh giá CLDV đối với lĩnh vực lưu trú du lịch chung (bao gồm tất cả các loại hình lưu trú du lịch) tại một điểm đến cụ thể rất hạn chế, nhất là đối với điểm đến du lịch biển, đảo. Xuất phát từ lỗ hổng lý luận và thực tiễn trên, nghiên cứu này được thực hiện.

Mục đích của nghiên cứu này nhằm đánh giá CLDV lưu trú du lịch tại đảo Hòn Sơn thông qua việc xem xét mức độ quan trọng và mức độ thực hiện của các tiêu chí CLDV SERVQUAL; từ đó, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị liên quan đến các tiêu chí CLDV đã phân tích được. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm củng cố và làm phong phú thêm cơ sở lý thuyết về CLDV, cũng như mô hình đánh giá CLDV SERVQUAL và IPA khi đánh giá CLDV cơ sở lưu trú du lịch tại điểm đến du lịch biển đảo, đồng thời làm đa dạng lý thuyết CLDV tại địa phương cụ thể. Sau phần giới thiệu là phần tổng quan cơ sở lý thuyết, mô hình nghiên cứu về CLDV nói chung và CLDV lưu trú tại Hòn Sơn nói riêng. Tiếp theo là phần trình bày về phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong bài viết này. Kế đến, phần kết quả nghiên cứu chính của bài viết, và cuối cùng là phần trình bày kết luận, hàm ý quản trị, đóng góp nghiên cứu, hạn chế và hướng nghiên cứu tương lai.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Mô hình nghiên cứu

2.1.1 Tổng quan các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực du lịch - khách sạn - nhà hàng

Parasuraman et al. (1988) [4] đã phát triển một thang đo SERVQUAL (service quality) đo lường CLDV dựa trên dựa trên lý thuyết năm khoảng cách của Parasuraman và cộng sự vào năm 1985

[5]. Mô hình này đánh giá mức độ chênh lệch giữa giá trị kỳ vọng (Expectation) và giá trị cảm nhận của khách hàng (Perception) về CLDV được cung ứng. Thang đo SERVQUAL bao gồm năm tiêu chí và 22 câu hỏi, năm tiêu chí, bao gồm tính hữu hình (tangible), độ tin cậy (reliability), khả năng đáp ứng (responsiveness), sự đảm bảo (assurance) và sự đồng cảm (empathy). Tuy được sử dụng rộng rãi, nhưng mô hình SERVQUAL cũng có nhiều hạn chế, đó là phải thu thập thông tin trước và sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ, điều này rất khó thực hiện, vì trong thực tế người làm nghiên cứu khó có thể tiếp xúc với một khách hàng nhiều lần. Để khắc phục điểm này, nhiều nhà nghiên cứu đã thiết kế bản câu hỏi gồm hai phần trước và sau khi sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, Cronin và Taylor (1992) đã đề xuất mô hình SERVPERF (service performance). Mô hình này được thiết kế chỉ đánh giá CLDV dựa trên cảm nhận của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ. Cronin và Taylor (1992) cho rằng, mô hình SERVPERF khắc phục được hạn chế của mô hình SERVQUAL trong việc vừa đánh giá cảm nhận vừa đánh giá kỳ vọng của khách hàng [6]. Mô hình SERVPERF đơn giản và dễ sử dụng hơn mô hình SERVQUAL. Tuy nhiên, đây cũng là hạn chế của SERVPERF khi không đánh giá được đặc điểm nào của dịch vụ mà khách hàng kỳ vọng cao. Mặc dù có hạn chế nhất định, song nhiều nghiên cứu về du lịch, khách sạn - nhà hàng trong và ngoài nước đã áp dụng mô hình SERVPERF thay cho SERVQUAL.

Ngoài mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL và SERVPERF, Martilla và James (1977) còn đề xuất mô hình phân tích tầm quan trọng - mức độ thực hiện (IPA - Importance performance analysis) [7]. Deng (2008) đã chỉ ra phương pháp IPA là một công cụ đánh giá hiệu

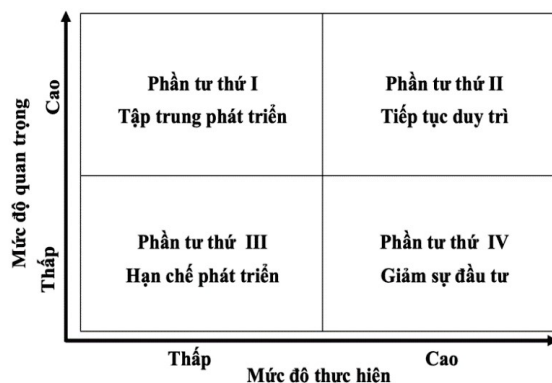
quả hoạt động nhằm đo lường mức độ quan trọng của các yếu tố dịch vụ và mức độ thực hiện đối với khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ [8]. Dựa trên các giá trị trung bình (mean), IPA cho phép người nghiên cứu tính toán các thuộc tính tầm quan trọng và sự thực hiện cũng như so sánh sự khác nhau trung bình của mỗi thuộc tính chất lượng. Kết quả của nó sẽ cho biết thứ tự ưu tiên của các thuộc tính chất lượng để đưa ra các hành động nhằm cải thiện chúng, bốn khu vực trong đồ thị P-I được đánh giá như sau:

- Phần tư thứ nhất (Tập trung phát triển): Các đặc trưng chất lượng dịch vụ nằm ở khu vực được du khách đánh giá rất quan trọng, nhưng mức độ thực hiện của nhà cung ứng dịch vụ rất kém. Đặc điểm này gợi ý cho nhà quản trị dịch vụ cung ứng cần quan tâm đến các yếu tố ở khu vực này, chú trọng phát triển mức độ cung ứng dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của du khách.

- Phần tư thứ hai (Tiếp tục duy trì): Những đặc trưng nằm ở phần tư này được xem là rất quan trọng đối với du khách và nhà cung cấp dịch vụ cũng đã có mức độ thể hiện rất tốt. Gợi ý chính sách đối với nhà cung ứng dịch vụ là nên tiếp tục duy trì và phát huy thế mạnh này.

- Phần tư thứ ba (Hạn chế phát triển): Những thuộc tính nằm ở phần tư này không quan trọng đối với du khách và các nhà cung ứng dịch vụ cũng có mức độ thực hiện thấp. Điều đó gợi ý cho nhà cung ứng dịch vụ nên hạn chế nguồn lực phát triển những thuộc tính ở khu vực này.

- Phần tư thứ tư (Giảm sự đầu tư): Những đặc trưng nằm ở phần tư này được xem là không quan trọng đối với du khách, nhưng nhà cung ứng lại thực hiện rất tốt. Do đó, đầu tư quá mức như hiện tại không đem lại nhiều lợi ích. Nhà quản trị cung ứng dịch vụ nên hạn chế đầu tư nguồn lực này mà tập trung phát triển những thuộc tính khác.



Hình 1. Ma trận IPA

Nguồn: Martilla và James (1977) [7]

2.1.2 Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú du lịch tại Hòn Sơn

Trong các mô hình đánh giá CLDV, mỗi mô hình đều có ưu và nhược điểm khác nhau khi vận dụng. Trong nghiên cứu này, nhóm nghiên cứu sử dụng kết hợp cả hai mô hình để đánh giá CLDV lưu trú du lịch tại Hòn Sơn, bao gồm mô hình SERVQUAL và mô hình IPA. Nghiên cứu kết hợp năm tiêu chí đo lường CLDV SERVQUAL của Parasuraman et al. (1988) [4] và cách đánh giá CLDV theo mô hình IPA của Martilla và James [7]. Trong đó, năm tiêu chí của SERVQUAL bao gồm tính hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm; các tiêu chí này được đánh giá tầm quan trọng và mức độ thực hiện thông qua ý kiến của du khách. Các thuộc tính dịch vụ trong bài viết này được tham khảo và kế thừa từ những nghiên cứu CLDV lưu trú áp dụng mô hình SERVQUAL và IPA. Sự kết hợp hai mô hình này có rất nhiều ưu điểm và đạt được mục đích của nghiên cứu: (i) Các tiêu chí CLDV SERVQUAL là tiêu chí cổ điển trong đánh giá CLDV và được sử dụng rộng rãi, điều này dẫn đến hạn chế sai sót trong xác định tiêu chí đo lường; đồng thời, mô hình IPA đã được sử dụng rộng rãi trong làm căn cứ cho việc cải thiện CLDV lưu trú [9]. Bên cạnh đó, (ii) việc sử dụng

cách đánh giá mức độ quan trọng và mức độ thực hiện dịch vụ theo mô hình IPA có thể cho thấy được những tiêu chí/yếu tố CLDV nào có tầm quan trọng với du khách. Song song đó, kết quả phân tích dựa trên đánh giá qua mô hình IPA còn cho thấy tiêu chí/yếu tố đó đã được nhà cung ứng dịch vụ thực hiện ở mức độ nào. Đồng thời, (iii) mô hình IPA sẽ cho ra ma trận phân tích các điểm mạnh và điểm yếu của các tiêu chí/yếu tố, từ đó giúp nhà cung ứng có thể biết được những tiêu

chí/yếu tố CLDV nào cần được đầu tư, duy trì và hạn chế phát triển. Không những vậy, (iv) sử dụng mô hình SERVQUAL có hạn chế trong việc khảo sát du khách để phỏng vấn đánh giá sự mong đợi (trước khi sử dụng dịch vụ) và cảm nhận (sau khi sử dụng dịch vụ). Tuy nhiên, đánh giá bằng mô hình IPA bằng cách đo lường mức độ quan trọng và mức độ thực hiện có thể được khảo sát song song trong cùng một thời điểm.

Bảng 1. Tổng hợp các biến quan trọng trong nghiên cứu

Tiêu chí	Diễn giải biến	Nguồn tham khảo
Tính hữu hình (TAN)	TAN1: Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại cơ sở lưu trú được thiết kế tiện nghi	[4], [9] [10], [11]
	TAN2: Cơ sở lưu trú có phương tiện vận chuyển đưa đón tiện lợi	[4], [10]
	TAN3: Nhân viên có trang phục đẹp	
	TAN4: Cơ sở lưu trú có cảnh quan đẹp gắn liền với thiên nhiên	[10]
	TAN5: Phòng của cơ sở lưu trú rộng rãi	[9], [11], [12]
Độ tin cậy (REL)	REL1: Dịch vụ của cơ sở lưu trú được cung cấp đúng ngay từ lần đầu	[9], [10]
	REL2: Cơ sở lưu trú cung cấp loại dịch vụ theo đúng hợp đồng đặt phòng	
	REL3: Thông tin về các dịch vụ tại cơ sở lưu trú được cung cấp chính xác	[4], [9]
	REL4: Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ khi khách gặp rắc rối/ trở ngại tại cơ sở lưu trú	
Khả năng đáp ứng (RES)	RES1: Thủ tục tại khu cơ sở lưu trú được tiến hành một cách nhanh chóng	[10], [12]
	RES2: Nhân viên tại cơ sở lưu trú phục vụ du khách nhanh chóng	[4], [12]
	RES3: Nhân viên tại cơ sở lưu trú sẵn sàng giúp đỡ du khách	[4], [9], [10], [11]
	RES4: Nhân viên tại cơ sở lưu trú không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của du khách	[4]
Sự đảm bảo (ASS)	ASS1: Kiến thức của nhân viên cơ sở lưu trú	[4], [9]
	ASS2: Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở	[4], [9], [12]
	ASS3: Khách hàng cảm nhận an toàn khi sử dụng dịch vụ tại cơ sở lưu trú	[4], [9]
	ASS4: Nhân viên cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết với du khách	[4]
Sự đồng cảm (EMP)	EMP1: Nhân viên tại cơ sở lưu trú luôn quan tâm đến từng khách hàng	[4], [9]
	EMP2: Cơ sở lưu trú hiểu được nhu cầu của khách hàng	[4], [9]
	EMP3: Thời gian hoạt động các dịch vụ tại cơ sở lưu trú bố trí phù hợp, thuận lợi cho khách hàng	
	EMP4: Nhân viên luôn gần gũi và hỏi thăm khách hàng	[10]

Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp

2.2 Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu

2.2.1 Thu thập dữ liệu

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman et al. (1988) [4], đồng thời có sự điều chỉnh, trên các nghiên cứu có mô hình nghiên cứu về đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú trong và ngoài nước. Bảng câu hỏi khảo sát gồm 2 phần: Phần 1-Thông tin đáp viên, Phần 2-Đánh giá CLDV lưu trú tại Hòn Sơn (bảng hỏi được thiết kế hai cột theo mô hình IPA, một cột là sự đánh giá thể hiện mức độ quan trọng, một cột là sự đánh giá mức độ thực hiện) được đánh giá qua thang đo Likert 5 mức độ (từ 1 là rất không đồng ý đến 5 là rất đồng ý). Đối tượng khảo sát là những du khách đã từng lưu trú ở các cơ sở lưu trú tại Hòn Sơn. Nghiên cứu thiết kế bảng câu hỏi trên Google biểu mẫu (Google form) để thu thập thông tin của du khách. Sau khi thiết kế bảng câu hỏi bằng Google biểu mẫu, nhóm nghiên cứu đăng tải trên các trang mạng xã hội, các hội, nhóm trực tuyến. Để đạt được các mục tiêu đề ra, mẫu được chọn theo phương pháp phi xác suất, cụ thể là phương pháp chọn mẫu thuận tiện và phương pháp chọn mẫu theo kiểu phát triển mầm. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện tạo sự tiện lợi cho người nghiên cứu dễ lấy thông tin khi không biết cụ thể đối tượng khảo sát nào đã lưu trú tại Hòn Sơn đối với việc thực hiện khảo sát trực tuyến. Đồng thời, phương pháp chọn mẫu theo kiểu phát triển mầm cũng được sử dụng kết hợp nhằm tiếp cận được những đối tượng khảo sát nhanh chóng, các đáp viên sau khi được khảo sát xong sẽ được nhóm nghiên cứu yêu cầu gửi đến những thành viên đã tham gia du lịch và lưu trú cùng tại Hòn Sơn trong thời gian qua. Qua thời gian từ giữa tháng 9/2023 đến đầu tháng 01/2024, nghiên cứu thu về được 126 bản trả lời, qua quá trình sàng

lọc không có phiếu nào bị loại, tất cả được giữ lại để mã hoá và phân tích dữ liệu.

2.2.2 Phân tích dữ liệu

Dữ liệu sơ cấp được tiến hành phân tích bằng phần mềm SPSS 25.0 với các phương pháp:

Thống kê mô tả: được sử dụng để đo lường, mô tả và trình bày số liệu về đặc điểm nhân khẩu học của du khách như về giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp dưới dạng tỷ lệ phần trăm và tần số.

Kiểm định trung bình hai mẫu bắt cặp (Paired Samples T- test): Phương pháp kiểm định trung bình của hai mẫu phụ thuộc hoặc mẫu phối hợp từng cặp là loại kiểm định dùng cho 2 nhóm tổng thể có liên hệ với nhau. Dữ liệu của mẫu thu thập ở dạng thang đo định lượng khoảng cách hoặc tỷ lệ; quá trình kiểm định sẽ bắt đầu với việc tính toán chênh lệch giá trị trên từng cặp quan sát bằng phép trừ, sau đó kiểm nghiệm xem chênh lệch trung bình của tổng thể có khác 0 không, nếu không khác 0 tức là không có sự khác biệt [13]. Phương pháp kiểm định này rất thích hợp với mô hình IPA, với việc đánh giá hai giá trị là giá trị tầm quan trọng và giá trị hiệu suất thực hiện. Do đó, phương pháp kiểm định trung bình hai mẫu phối hợp từng cặp được sử dụng trong nghiên cứu này nhằm đánh giá CLDV lưu trú tại Hòn Sơn, huyện Kiên Hải (Kiên Giang) thông qua sự chênh lệch giữa giá trị cảm nhận mức độ thực hiện và giá trị quan trọng. Kết quả kiểm định cho thấy được sự chênh lệch giữa trung bình của hai nhóm mức độ quan trọng (I) và mức độ thực hiện (P). Kết quả sự chênh lệch này cho thấy được hiệu suất thực hiện các thuộc tính dịch vụ tại các cơ sở lưu trú ở Hòn Sơn có tốt/đảm bảo so với mong đợi của du khách thông qua mức độ quan trọng hay không (thông qua khoảng trống GAP P-I). Điều kiện để áp dụng phương pháp này là cỡ mẫu

của hai giá trị so sánh phải bằng nhau và cỡ mẫu phải đủ lớn để xem xét [13]. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) giá trị $\text{Sig.} \leq 0,05$ có sự chênh lệch có ý nghĩa thống kê về đánh giá của du khách đối với CLDV lưu trú t tại Hòn Sơn [13].

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1 Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Kết quả phân tích ở Bảng 2 cho thấy, du khách có giới tính nữ có tỷ lệ cao hơn du khách giới tính nam (nữ chiếm 57,1%). Tuy nhiên, sự chênh lệch về tỷ lệ này đủ chấp nhận được. Đa số du khách được khảo sát thuộc độ tuổi từ 18 đến 53 tuổi, đây là độ tuổi du khách thích khám phá và du lịch; trong đó từ 18 đến 35 tuổi (chiếm 44,5%), kể đến là độ tuổi từ 36 đến 53 tuổi (chiếm 34,1%), du

khách trên 53 tuổi chiếm tỷ lệ thấp hơn với 21,4%. Trong số quan sát thu thập được, đa số đều có trình độ học vấn cao, trên 90% đáp viên có trình độ từ trung cấp trở lên, trong đó trình độ cao đẳng chiếm 34,9%, đại học chiếm 23,0% và sau đại học chiếm 18,3%, trình độ trung cấp và THPT trở xuống chiếm tỷ lệ không đáng kể. Trong 126 du khách được khảo sát, có đến 61,1% du khách còn độc thân, còn lại 38,9% là đã kết hôn. Đối tượng khảo sát của nghiên cứu làm việc ở nhiều ngành nghề khác nhau (Bảng 2), trong đó kinh doanh, buôn bán chiếm 38,9%, kể đến là công nhân, nhân viên chiếm 27,0%; một số đáp viên cũng làm ở công việc khác như nhân viên khách sạn, tài xế, nghỉ hưu, nội trợ,...

Bảng 2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm nhân khẩu học	Mô tả	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	54	42,9
	Nữ	72	57,1
Tuổi	Từ 18 đến 35 tuổi	56	44,5
	Từ 36 đến 53 tuổi	43	34,1
	Trên 53 tuổi	27	21,4
Trình độ chuyên môn	THPT trở xuống	12	9,5
	Trung cấp	18	14,3
	Cao đẳng	44	34,9
	Đại học	29	23,0
	Sau Đại học	23	18,3
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	77	61,1
	Đã kết hôn	51	38,9
Nghề nghiệp	Cán bộ, công chức, viên chức	19	15,1
	Công nhân, nhân viên	34	27,0
	Kinh doanh, buôn bán	49	38,9
	Khác	24	19,0

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2024

3.2 Chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch tại Hòn Sơn

Kết quả kiểm định ở Bảng 3 cho thấy, có 02 tiêu chí có giá trị $p > 0,05$, tức 02 thuộc tính này không có sự khác biệt về giá trị trung bình giữa

mức độ quan trọng và mức độ thực hiện (REL1 “Dịch vụ của cơ sở lưu trú được thực hiện đúng ngay từ lần đầu” $p = 0,651$; ASS3 “Khách hàng cảm nhận an toàn khi sử dụng dịch vụ tại cơ sở lưu trú” $p = 0,349$). Điều này cho thấy, 02

thuộc tính này ở các cơ sở lưu trú tại Hòn Sơn không có sự chênh lệch giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện, và CLDV ở 02 thuộc tính này được thực hiện tốt. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của Nguyễn Văn Duẩn (2020) [9] thì thuộc tính ASS3 có ý nghĩa thống kê và nằm trong phần hạn chế phát triển. Các tiêu chí còn lại đều có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$, tức là có sự khác biệt về giá trị trung bình giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện. Điều này cho thấy có sự chênh lệch giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện, và CLDV lưu trú ở Hòn Sơn được thực hiện chưa tốt. Trong đó chênh lệch nhiều nhất là ASS2

“Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở” ($P-I = -1,484$), kế đến là RES3 “Nhân viên tại cơ sở lưu trú sẵn sàng giúp đỡ du khách” ($P-I = -1,405$), ASS1 “Kiến thức của nhân viên cơ sở lưu trú” ($P-I = -1,365$) và TAN3 “Nhân viên có trang phục đẹp” ($P-I = -1,238$). Sự chênh lệch thấp nhất thuộc về các thuộc tính EMP4 “Nhân viên luôn gần gũi và hỏi thăm khách hàng” ($P-I = -0,190$), EMP3 “Thời gian hoạt động các dịch vụ tại cơ sở lưu trú bố trí phù hợp, thuận lợi cho khách hàng” ($P-I = -0,611$) và REL2 “Cơ sở lưu trú cung cấp loại phòng và dịch vụ theo đúng hợp đồng đặt phòng” ($P-I = -0,627$).

Bảng 3. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Hòn Sơn

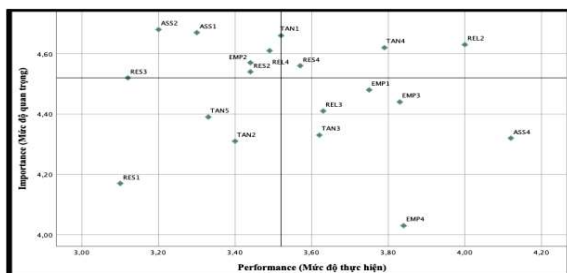
Tiêu chí		I	P	GAP (P-I)	Giá trị p
Tính hữu hình (TAN)	TAN1	4,66	3,52	-1,143	0,000
	TAN2	4,31	3,40	-0,905	0,000
	TAN3	4,33	3,62	-1,238	0,000
	TAN4	4,62	3,79	-0,825	0,000
	TAN5	4,39	3,33	-1,056	0,000
Sự tin cậy (REL)	REL1	4,30	4,34	0,040	0,651
	REL2	4,63	4,00	-0,627	0,000
	REL3	4,41	3,63	-0,778	0,000
	REL4	4,61	3,49	-1,119	0,000
Khả năng đáp ứng (RES)	RES1	4,17	3,10	-1,071	0,000
	RES2	4,54	3,44	-1,103	0,000
	RES3	4,52	3,12	-1,405	0,000
	RES4	4,56	3,57	-0,984	0,000
Sự đảm bảo (ASS)	ASS1	4,67	3,30	-1,365	0,000
	ASS2	4,68	3,20	-1,484	0,000
	ASS3	4,37	4,28	-0,087	0,349
	ASS4	4,32	4,12	-0,198	0,022
Sự cảm thông (EMP)	EMP1	4,48	3,75	-0,738	0,000
	EMP2	4,57	3,44	-1,127	0,000
	EMP3	4,44	3,83	-0,611	0,000
	EMP4	4,03	3,84	-0,190	0,048

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2024

Đánh giá của du khách đối với CLDV lưu trú tại Hòn Sơn được thể hiện cụ thể qua Hình 2. Mô hình cho thấy các tiêu chí được đánh giá tập trung ở góc phần tư thứ I (phần tập trung phát triển: mức độ quan trọng cao và mức độ thực hiện thấp)

và thứ IV (phần giảm sự đầu tư: mức độ quan trọng thấp, mức độ thực hiện cao) vì các tiêu chí đều được các đáp viên đánh giá có mức độ quan trọng cao. Theo sự phân bố các điểm trên hình và

các phân tích về mức điểm trung bình quan trọng và trung bình thực hiện, cụ thể như sau:



Hình 2. Ma trận IPA

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, năm 2024)

Phần tư thứ I (Tập trung phát triển): Các tiêu chí này có điểm trung bình mức độ quan trọng lớn hơn 4 điểm và mức độ thực hiện lớn hơn 3 điểm. Phần tư này gồm 07 tiêu chí: Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở (ASS2); Nhân viên tại cơ sở lưu trú có kiến thức để trả lời các câu hỏi, giải đáp của du khách (ASS1); Nhân viên cơ sở lưu trú hiểu được nhu cầu của du khách (EMP2); Nhân viên tại cơ sở lưu trú phục vụ du khách nhanh chóng (RES2); Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ khi khách gặp rắc rối/ trở ngại tại cơ sở lưu trú (REL4); Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại cơ sở lưu trú được thiết kế hiện đại và tiện nghi (TAN1); Nhân viên tại cơ sở lưu trú sẵn sàng giúp đỡ du khách (RES3). Những tiêu chí này được xem là rất quan trọng đối với du khách, nhưng mức độ thực hiện của cơ sở lưu trú tại Hòn Sơn rất thấp. Vì vậy, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Hòn Sơn thì chủ các cơ sở lưu trú tại Hòn Sơn để nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của du khách cần lưu ý nhân viên của mình cần lịch sự, niềm nở khi giao tiếp và phục vụ du khách bất kể là độ tuổi, giới tính hay vùng miền nào. Bên cạnh đó, các cơ sở lưu trú cần đào tạo, tập huấn và khuyến khích nhân viên của mình học hỏi, tiếp thu kiến thức về du lịch, ẩm thực, điểm tham quan, tâm lý và văn hoá du khách,... nhất là những kiến thức tại địa phương mình để

có thể trả lời các câu hỏi của du khách cũng như hiểu được nhu cầu của du khách. Nhân viên cần phục vụ khách nhanh chóng, cần sẵn sàng giúp đỡ khách cũng như chủ các cơ sở lưu trú có thể cần thêm nguồn nhân lực để phục vụ và giúp đỡ khách được tốt nhất khi vào thời cao điểm. Ngoài ra, chủ các cơ sở lưu trú tại Hòn Sơn cần cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của mình được tiện nghi để đáp ứng được nhu cầu của du khách.

Phần tư thứ II (Tiếp tục duy trì): Phần tư này gồm 03 tiêu chí: Nhân viên tại cơ sở lưu trú không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của du khách (RES4); Cơ sở lưu trú có cảnh quan đẹp gắn liền với thiên nhiên (TAN4); Cơ sở lưu trú cung cấp loại phòng và dịch vụ theo đúng hợp đồng đặt phòng (REL2). Các tiêu chí này có quan trọng với du khách và tại các cơ sở lưu trú ở Hòn Sơn đang thực hiện tốt, vì vậy các chủ cơ sở lưu trú cần tiếp tục duy trì trong thời gian tới để đảm bảo chất lượng dịch vụ đối với du khách như cơ sở lưu trú cần tăng thêm nguồn nhân lực cố định hoặc thời vụ vào các mùa cao điểm để đáp ứng được các yêu cầu của du khách, tránh trường hợp ít nhân viên dẫn đến việc đáp ứng không kịp thời cũng như cần đào tạo và lưu ý nhân viên của mình đừng bao giờ tỏ ra bận rộn để lãng tránh những yêu cầu của du khách trong bất kỳ thời điểm nào; bên cạnh đó, hiện tại cảnh quan của cơ sở lưu trú đã được xây dựng đẹp và gắn gũi với thiên nhiên, cơ sở lưu trú cũng đã cung cấp phòng và dịch vụ theo cam kết đã phòng của du khách, điều này rất tốt vì vậy cần tiếp tục phát huy hơn nữa trong thời gian tới.

Phần tư thứ III (Hạn chế phát triển): Phần tư này gồm 03 tiêu chí: Thủ tục check-in, check-out của khu nghỉ dưỡng được tiến hành một cách nhanh chóng (RES1); Phòng của cơ sở lưu trú rộng rãi, đẹp (TAN5); Cơ sở lưu trú có phương

tiện vận chuyển đưa đón an toàn, tiện lợi (TAN2). Các tiêu chí này có tầm quan trọng không cao đối với du khách và mức độ thực hiện của các cơ sở lưu trú cũng thấp, vì vậy các chủ cơ sở lưu trú tại Hòn Sơn nên hạn chế nguồn lực phát triển những chỉ này, tuy nhiên xét về điểm trung bình thì các tiêu chí này vẫn trên 3 điểm, các tiêu chí nằm trên 4 điểm ở mức quan trọng khá cao. Do đó, các chủ cơ sở lưu trú hiện tại cũng cần thường xuyên theo dõi, cũng như các chủ đầu tư trong tương lai có nhu cầu xây dựng và kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch tại Hòn Sơn cũng cần lưu ý ba yếu tố này do được du khách đánh giá mức quan trọng cao và nằm gần với phần tư thứ I (tập trung phát triển), nhất là phòng rộng rãi, đẹp và cần đầu tư phương tiện vận chuyển đưa đón du khách với sự an toàn, tiện lợi.

Phần tư thứ IV (Giảm sự đầu tư): Phần tư này gồm 06 tiêu chí: Thông tin về các dịch vụ tại cơ sở lưu trú được cung cấp rõ ràng, chính xác (REL3); Nhân viên có trang phục và ngoại hình đẹp (TAN3); Nhân viên tại cơ sở lưu trú luôn quan tâm đến từng du khách (EMP1); Thời gian hoạt động các dịch vụ tại cơ sở lưu trú bố trí phù hợp, thuận lợi cho du khách (EMP3); Nhân viên cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết với du khách (ASS4); Nhân viên luôn gần gũi và hỏi thăm du khách (EMP4). Những đặc trưng nằm ở phần tư này được xem là không quan trọng đối với du khách, nhưng nhà cung ứng lại thực hiện tốt. Do đó, các chủ cơ sở lưu trú ở Hòn Sơn cần tập trung nguồn lực đầu tư và tập trung phát triển các vấn đề khác để nâng cao chất lượng dịch vụ hơn. Tuy nhiên, ba yếu tố: REL3, EMP1, EMP3 được du khách đánh giá nằm ở mức quan trọng khá cao và nằm gần với khu vực cần phải duy trì nên nhà quản lý và đầu tư cần quan tâm, tránh lơ là ba yếu

tố trên, nhất là nhân viên cần luôn quan tâm đến từng du khách.

Như vậy, nhìn chung đánh giá về mức độ thực hiện của phần lớn các thuộc tính dịch vụ của mô hình SERVQUAL tại các cơ sở lưu trú ở Hòn Sơn đều thấp hơn mức độ quan trọng. Điều này chứng tỏ, CLDV lưu trú tại Hòn Sơn vẫn chưa đáp ứng được mong đợi của du khách. Đây cũng là nguyên nhân ảnh hưởng đến sự hài lòng và từ đó tác động đến ý định quay trở lại (lòng trung thành) của du khách đối với địa điểm du lịch.

4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ NGHỊ

Nghiên cứu CLDV có tầm quan trọng rất lớn đối với sự tồn tại và phát triển bền vững của dịch vụ du lịch. Nghiên cứu này áp dụng mô hình IPA (mức độ quan trọng và mức độ thực hiện) kết hợp với năm tiêu chí CLDV SERVQUAL (tính hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông) của Parasuraman & cs. (1988) để đánh giá CLDV lưu trú ở Hòn Sơn, huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang. Kết quả phân tích cho thấy, chủ yếu các yếu tố trong năm tiêu chí tập trung vào phần tư thứ I (Tập trung phát triển) và phần tư thứ IV (Giảm sự đầu tư); trong đó phần tập trung phát triển tập trung vào nhân viên tại cơ sở lưu trú và cơ sở vật chất, trang thiết bị, thông tin và thời gian hoạt động của các dịch vụ tại cơ sở lưu trú. Để cải tiến và nâng cao CLDV lưu trú tại Hòn Sơn, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị như sau: (i) Thứ nhất, nhà cung ứng dịch vụ cần chú ý đến nhân viên của mình, trong đó đào tạo, lưu ý nhân viên của các cơ sở lưu trú tại Hòn Sơn cần có thái độ tốt trong giao tiếp và phục vụ du khách như cần lịch sự hơn, niềm nở hơn. Nhà cung ứng dịch vụ lưu trú cần thường xuyên đào tạo, cập nhật kiến thức, kỹ năng cho nhân viên. Đồng thời, nhà quản lý cũng cần khuyến khích nhân viên tự học tập để đáp ứng yêu cầu của công

việc. Nhân viên cần đáp ứng các yêu cầu của khách nhanh chóng, sẵn sàng phục vụ và giúp đỡ khách khi cần thiết. (ii) Thứ hai, về cơ sở vật chất và trang thiết bị thì cần cải thiện, nâng cấp các thiết bị để đáp ứng được nhu cầu của du khách. Tiếp tục duy trì không gian của cơ sở lưu trú vì hiện tại đang có xu hướng gần gũi với thiên nhiên, có thể trồng thêm cây xanh và tạo phong cảnh trong khuôn viên cơ sở lưu trú gần gũi, phù hợp với thiên nhiên. Tuy thuộc tính phòng cơ sở lưu trú rộng rãi nằm ở phần tư thứ III nhưng tầm quan trọng được du khách đánh giá cao (trên 4 điểm) nên các nhà kinh doanh lưu trú cũng cần lưu ý đến khi thực hiện việc đầu tư trong tương lai, cũng như yếu tố phương tiện vận chuyển đưa đón khách từ bến tàu về cơ sở lưu trú cũng cần được thực hiện tốt. (iii) Thứ ba, đảm bảo về sự tin cậy và đáp ứng dịch vụ đối với du khách. Nhà kinh doanh lưu trú tiếp tục duy trì sự tin cậy và đảm bảo khi cung cấp phòng và dịch vụ theo như cam kết với du khách trên các trang thông tin hoặc du khách đã đặt trước. Cần xem trọng khách hàng vì họ là lợi ích trong kinh doanh, nên cần chú ý đến việc quan tâm đến nhu cầu của du khách, chăm sóc khách hàng một cách chu đáo. Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa lý luận trong việc củng cố mô hình IPA và SERVQUAL khi vận dụng vào đánh giá CLDV du lịch, cụ thể là dịch vụ lưu trú; nghiên cứu đóng góp và mở rộng thêm lý luận về CLDV qua việc thực hiện đánh giá và đo lường CLDV đối với tất cả các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú du lịch ở các cấp bậc khác nhau từ loại hình lưu trú bình dân đến cao cấp (nhà nghỉ, homestay, khách sạn, cắm trại, glamping, resort) thay vì tập trung vào một loại hình lưu trú cụ thể như các nghiên cứu trước đây; bên cạnh đó, nghiên cứu làm phong phú thêm tiêu chí và thang đo về CLDV lưu trú tại điểm đến cụ thể là du lịch biển đảo;

cũng như nghiên cứu đã vận dụng kết hợp hai mô hình đánh giá CLDV, trước đây các nghiên cứu ở Việt Nam chủ yếu tập trung vào một mô hình cụ thể; và kết quả nghiên cứu này sẽ làm tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu có liên quan đến CLDV lưu trú. Bên cạnh những đóng góp về lý luận, bài viết này cũng đóng góp quan trọng trong thực tiễn, qua phân tích mô hình IPA là cơ sở để các nhà quản lý, nhà cung ứng dịch vụ lưu trú tại Hòn Sơn có những định hướng và giải pháp cụ thể để thực thi cải tiến CLDV tại đơn vị của mình, qua đó giúp nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của du khách trong tương lai. Bên cạnh những mặt đóng góp trên, nghiên cứu cũng còn hạn chế nhất định: dữ liệu của nghiên cứu chủ yếu dựa vào quan điểm của du khách nội địa, do đó trong nghiên cứu cần bổ sung thêm nguồn dữ liệu của khách du lịch quốc tế, từ đó có thể so sánh mức độ đánh giá CLDV giữa hai nhóm khách này; nghiên cứu trong tương lai cần bổ sung thêm tiêu chí giá cả cảm nhận để đánh giá CLDV, cũng như kiểm định mối quan hệ giữa CLDV với sự hài lòng và ý định quay lại của du khách.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ismail, M. N. I., Hanafiah, M. H., Aminuddin, N., & Mustafa, N. (2016). Community-based homestay service quality, visitor satisfaction, and behavioral intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 222, 398-405.
- [2] Điền, N. L., Lua, N. T., Sen, C. T., & Phương, L. T. Y. (2019). Sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ khách sạn tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô, số chuyên đề*, 94-109.

- [3] Giang, T. Q. (2022). *Hòn Sơn Rái - Hòn Đảo giàu tiềm năng du lịch và mến khách*. <https://sdl.kiengiang.gov.vn/trang/TinTuc/17/1256/Hon-Son-Rai--Hon-Doa-giau-tiem-nang-du-lich-va-men-khach.html>. Truy cập ngày 04/9/2024.
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- [6] Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- [7] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- [8] Deng, W. J. (2008). Fuzzy importance-performance analysis for determining critical service attributes. *International Journal of Service Industry Management*, 19(2), 252-270.
- [9] Nguyễn Văn Duẩn (2020). *Ứng dụng mô hình IPA trong đánh giá chất lượng dịch vụ tại khách sạn Mường Thanh Luxury Đà Nẵng* (Luận văn Thạc sĩ). Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.
- [10] Long, P. H. (2019). Đánh giá sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng MIA Nha Trang. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 55(3), 167-174.
- [11] Ly, Đ.V., Giang, N. T. H., & Trúc, H. T. (2023). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại khách sạn Sunny Ninh Thuận. *Tạp chí Công Thương*. <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/nguyen-cuu-cac-nhan-to-anh-huong-den-su-hai-long-cua-khach-hang-ve-chat-luong-dich-vu-tai-khach-san-sunny-ninh-thuan-110075.htm>. Truy cập ngày 26/8/2023.
- [12] Qu, H., & Sit, C. Y. (2007). Hotel service quality in Hong Kong: An importance and performance analysis. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(3), 49-72.
- [13] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1)*. Nhà xuất bản Hồng Đức.