

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



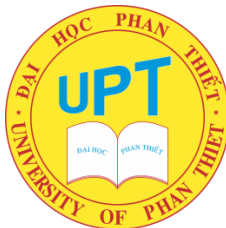
LÊ THỊ DUYÊN

**CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA
CHỌN THÁP PÔ SAH INU' LÀ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
CỦA DU KHÁCH NỘI ĐỊA**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Bình Thuận – 2024

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



LÊ THỊ DUYÊN

**CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN
THÁP PÔ SAH INƯ' LÀ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH
CỦA DU KHÁCH NỘI ĐỊA**

**CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 8340101**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. HOÀNG THANH LIÊM

TS. LƯƠNG THỊ SAO BĂNG

Bình Thuận – 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề án tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh “*Các yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa*” là công trình nghiên cứu độc lập của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực, khách quan, có nguồn gốc rõ ràng và chưa từng được công bố trong công trình nghiên cứu nào khác; các nội dung kế thừa trong các nghiên cứu trước được trích dẫn đúng theo quy định.

Bình Thuận, ngày 28 tháng 5 năm 2024

Học viên

Lê Thị Duyên

LỜI CẢM ƠN

Đề án tốt nghiệp được hoàn thành tại Trường Đại học Phan Thiết và trong quá trình thực hiện đề án tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ để hoàn tất đề án. Trước tiên tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy **TS. Hoàng Thanh Liêm** và cô **TS. Lương Thị Sao Băng** đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm cho tôi trong suốt quá trình thực hiện đề án tốt nghiệp này.

Xin gửi lời cảm ơn đến Quý thầy cô Khoa Đào tạo sau đại học Trường Đại học Phan Thiết, những người đã truyền đạt kiến thức quý báu cho tôi trong thời gian học cao học vừa qua.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn đến lãnh đạo cơ quan Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và làm việc để hoàn thành đề án này.

Trong quá trình thực hiện luận văn, tôi đã cố gắng và nỗ lực tiếp thu để điều chỉnh hợp lý các góp ý của giảng viên hướng dẫn, các chuyên gia, đồng nghiệp, và tham khảo thêm nhiều tài liệu, sách báo. Chắc chắn luận văn không thể tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp quý báu của Quý Thầy, Cô và người đọc.

Kính chúc Quý Thầy, Cô giáo Trường Đại Học Phan Thiết dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý.

Trân trọng!

Bình Thuận, ngày 28 tháng 5 năm 2024

Tác giả thực hiện đề án

Lê Thị Duyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ	x
TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỀ ÁN.....	xi
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI.....	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	2
1.2.1 Mục tiêu tổng quát.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	3
1.3 Câu hỏi nghiên cứu.....	3
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu	3
1.5 Giới thiệu phương pháp nghiên cứu	4
1.6 Ý nghĩa của nghiên cứu	4
1.7 Kết cấu của đề tài.....	4
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 Giới thiệu về điểm đến tháp Pô Sah Inư.....	6
2.1.1 Thực trạng thu hút DKNĐ tại di tích tháp Pô Sah Inư	9
2.1.1.1 Số lượng khách tham quan di tích	9
2.1.1.2 Doanh thu	10
2.1.1.3 Các hoạt động thu hút du khách	12
2.2 Đánh giá thực trạng thu hút DKNĐ tại tháp Pô Sah Inư	15
2.2.1 Những mặt tích cực	15
2.1.2 Những mặt hạn chế.....	16
2.1.3 Nguyên nhân của những hạn chế.....	17
2.1.3.1 Nguyên nhân khách quan	17
2.1.3.2 Nguyên nhân chủ quan	17

2.3 Các khái niệm liên quan	17
2.3.1 Khái niệm Du lịch.....	17
2.3.2 Khái niệm khách du lịch.....	18
2.3.3 Khái niệm điểm đến du lịch.....	19
2.3.4 Khái niệm lựa chọn điểm đến du lịch.....	19
2.4 Các lý thuyết liên quan	20
2.4.1 Lý thuyết về hành động hợp lý (TRA)	20
2.4.2 Lý thuyết lựa chọn điểm đến du lịch của du khách.....	21
2.4.3 Lý thuyết hành vi người tiêu dùng	22
2.4.4. Mô hình lý thuyết hành vi tiêu dùng trong du lịch của Oppenwal, Huyber, & Crouch (2015).....	24
2.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến du lịch của du khách.....	25
2.5.1 Yếu tố bên trong	25
2.5.2 Yếu tố bên ngoài	25
2.6 Những nghiên cứu liên quan đến vấn đề nghiên cứu	26
2.6.1 Nghiên cứu nước ngoài.....	26
2.6.1.1 Mô hình nghiên cứu của John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969)...	26
.....	26
2.6.1.2 Mô hình quá trình ra quyết định của khách du lịch - Mathieson và Wall's (1982).....	27
2.6.1.3 Mô hình nghiên cứu của Mike và Caster (2007)	28
2.6.2 Nghiên cứu trong nước	29
2.6.2.1 Nghiên cứu của Phan Văn Phùng và cộng sự (2021)	29
2.6.2.2 Nghiên cứu của Phan Thị Thuý Linh và cộng sự (2022)	30
2.6.2.3 Nghiên cứu của Hoàng Thanh Liêm (2016).....	31
2.7 Khung phân tích và mô hình nghiên cứu.....	36
2.7.1 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu	36
2.7.1.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất	36
2.7.1.2 Các giả thuyết nghiên cứu đề xuất.....	36
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2	37
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	38
3.1 Quy trình nghiên cứu	38
3.2 Thiết kế nghiên cứu	38

3.2.1 Phương pháp chọn mẫu	38
3.2.2 Thiết kế bảng câu hỏi.....	39
3.2.3 Phương pháp khảo sát.....	39
3.3 Xây dựng thang đo và mã hoá	40
3.4 Thiết kế nghiên cứu định lượng.....	43
3.4.1 Thu thập dữ liệu nghiên cứu định lượng	43
3.4.2 Đặc điểm của mẫu nghiên cứu	44
3.4.2.1 Mẫu dựa trên giới tính	44
3.4.2.2 Mẫu dựa trên nhóm tuổi	45
3.5 Các loại số liệu thu thập	45
3.6 Phương pháp phân tích dữ liệu.....	45
3.6.1 Nghiên cứu định tính	45
3.6.2 Nghiên cứu định lượng.....	46
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	47
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	48
4.1 Đánh giá thang đo.....	48
4.1.1 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thông văn hoá, nghệ thuật ...	49
4.1.2 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Vị trí địa lý điểm đến	50
4.1.3 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	50
4.1.4 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Môi trường cảnh quan.....	51
4.1.5. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thông điểm đến	51
4.1.6. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Điểm đến an toàn	52
4.1.7. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Giá cả dịch vụ	52
4.1.8. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố phụ thuộc QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inư của DKNĐ	53
4.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	53
4.2.1 Phân tích nhân tố khám phá (EFA) lần thứ nhất	54
4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA lần cuối (lần thứ 6)	58
4.2.3 Phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc.....	59
4.2.4. Kết luận phân tích nhân tố khám phá mô hình đo lường	60
4.3 Phân tích mô hình hồi quy tuyến tính đa biến	62
4.3.1 Phân tích mô hình lần 1	62
4.3.1.1 Mô hình.....	62

4.3.1.2 Kiểm tra mức độ phù hợp mô hình hồi quy tuyến tính đa biến.....	62
4.4 Kết quả đánh giá của DKNĐ về các biến quan sát.....	70
4.4.1 Kết quả thống kê cảm nhận về từng yếu tố của DKNĐ	70
4.4.2 Mức độ đánh giá của DKNĐ về truyền thống Văn hoá nghệ thuật	71
4.4.3 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Điểm đến an toàn, thân thiện.....	71
4.4.4 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Vị trí địa lý điểm đến.....	72
4.4.5 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Cơ sở vật chất, kỹ thuật du lịch.....	72
4.4.6 Mức độ đánh giá của DKNĐ về truyền thông điểm đến.....	73
4.4.7 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Môi trường cảnh quan	74
4.4.8 Mức độ đánh giá của DKNĐ về yếu tố giá cả dịch vụ.....	74
4.5 Kiểm tra sự khác nhau về QĐLC điểm đến của DKNĐ nam và nữ	75
TIÊU KẾT CHƯƠNG 4.....	76
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	78
5.1. Kết quả nghiên cứu.....	78
5.2. Hàm ý quản trị	79
5.2.1 Truyền thống văn hoá, nghệ thuật	79
5.2.2 Điểm đến an toàn, thân thiện.....	80
5.2.3. Vị trí địa lý điểm đến.....	80
5.2.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	81
5.2.5 Truyền thông điểm đến.....	81
5.2.6 Môi trường cảnh quan	82
5.2.7 Giá cả dịch vụ.....	82
5.3. Kết luận và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	84
Tài liệu tiếng Việt.....	84
Tài liệu tiếng Anh	86
PHỤ LỤC I - DANH SÁCH CÁC CHUYÊN GIA MỜI THẢO LUẬN NHÓM...	87
PHỤ LỤC II - BIÊN BẢN THẢO LUẬN NHÓM.....	89
PHỤ LỤC III - BẢNG KHẢO SÁT ĐỊNH LƯỢNG	97
PHỤ LỤC IV - KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU.....	101

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Chữ viết	Nội dung
1	ANOVA	Analysis of variance (Phân tích phương sai)
2	CSHT	Cơ sở hạ tầng
3	ĐKND	Du khách nội địa
4	EFA	Exploratory factor analysis (Nhân tố khám phá)
5	KTXH	Kinh tế - Xã hội
6	KMO	Hệ số Kaiser - Mayer - Olkin
7	QĐLC	Quyết định lựa chọn
8	UBND	Ủy ban nhân dân
9	SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Phần mềm thống kê cho khoa học xã hội)
10	VIF	Hệ số nhân tố phóng đại phương sai

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Số lượng DKNĐ tham quan tháp Pô Sah Inur	9
Bảng 2.2. Doanh thu từ hoạt động bán vé tham quan của DKNĐ	10
Bảng 2.3 Tổng hợp tài liệu tham khảo	32
Bảng 3.1. Mã hóa thang đo.....	41
Bảng 3.2. Tình hình thu thập dữ liệu nghiên cứu định lượng	44
Bảng 3.3. Thống kê mẫu về đặc điểm giới tính.....	44
Bảng 3.4. Thống kê mẫu về đặc điểm nhóm tuổi.....	45
Bảng 4.1. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thông văn hoá nghệ thuật...49	
Bảng 4.2. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố vị trí địa lý điểm đến	50
Bảng 4.3. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch.....	50
Bảng 4.4. Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố Môi trường cảnh quan	51
Bảng 4.5. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thông điểm đến	51
Bảng 4.6. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Điểm đến an toàn.....	52
Bảng 4.7. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố giá cả dịch vụ.....	52
Bảng 4.8. Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố phụ thuộc	53
Bảng 4.9. Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần lần thứ nhất	54
Bảng 4.10. Bảng phương sai trích lần thứ nhất	55
Bảng 4.11. Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần lần cuối	58
Bảng 4.12. Bảng phương sai trích lần cuối	58
Bảng 4.13. Hệ số KMO và kiểm định Barlett biến phụ thuộc	59
Bảng 4.14. Phương sai trích biến phụ thuộc.....	60
Bảng 4.15. Ma trận tương quan giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập	65
Bảng 4.16. Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến	67
Bảng 4.17. Phân tích phương sai ANOVA	68
Bảng 4.18. Các thông số thống kê trong mô hình hồi quy bằng phương pháp Enter	68
Bảng 4.19. Vị trí mức độ quan trọng của các nhân tố theo mức độ giảm dần	70
Bảng 4.20. Kết quả mức độ đánh giá về từng yếu tố của du khách	70
Bảng 4.21. Mức độ đánh giá của DKNĐ về truyền thông Văn hoá nghệ thuật.....	71
Bảng 4.22. Mức độ đánh giá của DKNĐ về Điểm đến an toàn	71
Bảng 4.23. Mức độ đánh giá của DKNĐ về Vị trí địa lý điểm đến	72

Bảng 4.24. Mức độ đánh giá của du khách về cơ sở vật chất, kỹ thuật du lịch	72
Bảng 4.25. Mức độ đánh giá của khách du lịch về truyền thông điểm đến	73
Bảng 4.26. Mức độ đánh giá của DKNĐ về Môi trường cảnh quan.....	74
Bảng 4.27. Mức độ đánh giá của khách du lịch về giá cả dịch vụ	74
Bảng 4.28. Kiểm định có sự khác nhau về mức độ cảm nhận giữa 2 nhóm khách nam và nữ	75
Bảng 4.29. Bảng so sánh giá trị trung bình về mức độ cảm nhận giữa 2 nhóm nam và nữ	76
Bảng 5.1. Mức độ tác động của các yếu tố đến QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur của DKNĐ	78

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 2.1. Di tích tháp Pô Sah Inur	6
Hình 2.2. Sơ đồ số lượng DKNĐ tham quan di tích	10
Hình 2.3. Sơ đồ doanh thu từ hoạt động bán vé tham quan của DKNĐ	11
Hình 2.4. Lễ hội Katê tổ chức tại Tháp Pô Sah Inur	13
Hình 2.5. Tổ chức hoạt động trưng bày, triển lãm tại Tháp Pô Sah Inur	14
Hình 2.6. Mô hình thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasons Action - TRA)	20
Hình 2.7. Quy trình mua hàng	22
Hình 2.8. Mô hình tổng quát về hành vi tiêu dùng của du khách.....	25
Hình 2.9. Mô hình nghiên cứu của John A. Howard và Jagdish N. Sheth về sự lựa chọn của khách hàng khi mua sản phẩm hay sử dụng dịch vụ.....	26
Hình 2.10. Mô hình quá trình ra quyết định của khách du lịch - Mathieson và Wall's (1982).....	28
Hình 2.11. Mô hình nghiên cứu của Mike và Caster (2007).....	29
Hình 2.12. Mô hình nghiên cứu của Phan Văn Phùng và cộng sự (2021).....	30
Hình 2.13. Mô hình nghiên cứu của Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022)	31
Hình 2.14. Mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.....	36
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu.....	38
Hình 4.1. Mô hình nghiên cứu chính thức.....	61
Hình 4.2. Đồ thị phân tán giữa giá trị dự đoán và phần dư từ hồi qui	63
Hình 4.3. Đồ thị P-P Plot của phần dư - đã chuẩn hóa.....	64
Hình 4.4. Đồ thị Histogram của phần dư – đã chuẩn hóa	65

TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỀ ÁN

Đề tài được thực hiện nhằm xác định các yếu tố tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa. Từ đó, đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm thúc đẩy hành vi lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ. Trên cơ sở tiếp cận những hệ thống lý thuyết và nghiên cứu trước, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ.

Phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng được sử dụng để hoàn thiện thang đo và kiểm định mối quan hệ giữa các yếu tố. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn chuyên gia nhằm sửa đổi, bổ sung thang đo được tác giả đề xuất cho phù hợp với tình hình thực tế. Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện bằng việc gửi và thu thập bảng khảo từ 307 đáp viên. Mục đích nhằm thu thập, phân tích thống kê mô tả dữ liệu khảo sát, khẳng định lại các thành phần cũng như giá trị và độ tin cậy của thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết. Thang đo được đánh giá thông qua việc kiểm định chất lượng thang đo và phân tích nhân tố khám phá EFA. Mô hình nghiên cứu lý thuyết được kiểm tra thông qua mô hình phân tích hồi quy đa biến kèm với việc thông qua các kiểm định cần thiết, đồng thời thực hiện kiểm định sự khác biệt trung bình. Các bước kiểm định, phân tích được thực hiện trên phần mềm SPSS 26.0.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có mối quan hệ tương quan giữa 7 yếu tố độc lập tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ; mức độ tác động theo thứ tự mạnh nhất tới thấp nhất như sau: (1) Truyền thông văn hoá, nghệ thuật (2) Vị trí địa lý điểm đến (3) Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch (4) Môi trường cảnh quan (5) Truyền thông điểm đến (6) Điểm đến an toàn, thân thiện (7) Giá cả dịch vụ. Và một thang đo yếu tố phụ thuộc là QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur.

Trên cơ sở kết hợp giữa phân tích thực trạng và kết quả phân tích định lượng, tham khảo ý kiến chuyên gia tác giả đề xuất 07 nhóm hàm ý quản trị nhằm giúp các nhà quản lý, quản trị trong việc có giải pháp thúc đẩy hành vi lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI

1.1 Lý do chọn đề tài

Nghị quyết số 06/NQ-TU ngày 24/10/2021 của Tỉnh uỷ Bình Thuận về phát triển du lịch đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đã xác định: (1) Đến năm 2025, du lịch tỉnh nhà đón 8,9 triệu lượt khách, doanh thu du lịch 23.300 tỷ đồng tăng; trưởng Bình quân giai đoạn 2021 - 2025 từ 18 đến 20%/ năm, du lịch đóng góp GRDP 10-11%; (2) Đến năm 2030, đón 16 triệu lượt khách; trong đó khách quốc tế từ 15 -20%, doanh thu du lịch đạt 63.000 tỷ đồng tăng trưởng bình quân từ giai đoạn 2026 -2030 từ 20 -22%/năm, du lịch đóng góp GRDP từ 12 -13%. Một trong ba quan điểm phát triển du lịch đó là “Phát triển đồng thời cả du lịch nội địa và quốc tế. Tăng cường liên kết, hợp tác phát triển du lịch giữa Bình Thuận với các địa phương khác trong nước và các nước trên thế giới; giữa ngành du lịch với các ngành, lĩnh vực khác”.

Để triển khai đúng trọng tâm, trọng điểm và đạt hiệu quả các quan điểm phát triển du lịch, Nghị quyết số 06/NQ-TU đề ra một số mục tiêu, nhiệm vụ nổi bật như: “Nâng cao tính chuyên nghiệp, đảm bảo dịch vụ du lịch chất lượng, đa dạng, đặc sắc, bền vững và an toàn; giữ vững và phát triển thương hiệu của hệ thống cơ sở du lịch hiện có; xây dựng Khu du lịch quốc gia Mũi Né trở thành một trong những điểm đến hàng đầu của khu vực Châu Á - Thái Bình Dương, tạo động lực lan tỏa tới các khu vực khác trong tỉnh” và “Tạo bước đột phá về mọi mặt cho ngành du lịch để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh; xây dựng du lịch Bình Thuận trở thành Trung tâm Du lịch - Thể thao biển mang tầm quốc gia, quốc tế; trong đó lấy khu du lịch quốc gia Mũi Né làm hạt nhân lan tỏa để thúc đẩy phát triển ngành du lịch của tỉnh, tạo ra tăng trưởng. Giữ vững hình ảnh du lịch Bình Thuận “*An toàn - Thân thiện - Chất lượng*”. Phát triển du lịch Bình Thuận trở thành điểm đến du lịch *xanh* và *thông minh*, đưa Bình Thuận trở thành điểm đến hàng đầu khu vực và quốc tế.”

Bình Thuận cũng được biết đến là vùng đất có bề dày về lịch sử, hình thành nên những nét văn hóa đặc sắc lâu đời, góp phần đóng góp không nhỏ trong việc tạo nên nét đặc sắc trong du lịch văn hóa của tỉnh. Trong thời gian qua, Bình Thuận đã

triển khai khôi phục, giữ gìn, bảo tồn các giá trị văn hóa truyền thống, di tích lịch sử, văn hóa lễ hội, làng nghề truyền thống; phát triển các sản phẩm lưu niệm và ẩm thực đặc trưng của địa phương để tạo sự khác biệt, độc đáo cho sản phẩm du lịch ở địa phương. Trong đó, nổi bật là du lịch văn hóa của cộng đồng người Chăm với những phong tục, tập quán, công trình kiến trúc đặc biệt, mang giá trị lịch sử và văn hóa cao tại Di tích kiến trúc - nghệ thuật Tháp Po Sah Inur.

Những năm vừa qua, với đặc trưng về giá trị văn hoá, kiến trúc mạng lại, tháp Po Sah Inur đã thu hút được khách du lịch đến tham quan, bước đầu đã định hình được tháp Po Sah Inur là một điểm đến hấp dẫn đối với DKNĐ; qua đó, đóng góp không nhỏ vào việc phát triển ngành du lịch Bình Thuận. Tuy nhiên, trước diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, lượng DKNĐ đến tháp Po Sah Inur có thời điểm đã giảm đáng kể. Việc làm thế nào để thu hút DKNĐ đến với tháp Po Sah Inur là một trong những vấn đề quan trọng cần được ưu tiên để thúc đẩy du lịch và bảo tồn, phát huy các giá trị văn hoá. Hơn nữa, với tiềm năng và nhu cầu du lịch của người Việt đang có xu hướng tăng lên, điều này cũng hứa hẹn mang đến nhiều hấp dẫn cho phân khúc DKNĐ.

Việc thấu hiểu quyết định của DKNĐ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của họ sẽ góp phần quan trọng vào việc thu hút du khách, phát triển hết tiềm năng của tháp Po Sah Inur phục vụ du lịch; qua đó, góp phần phát triển ngành du lịch của địa phương. Xuất phát từ yêu cầu nói trên, tác giả chọn đề tài ***“Các yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn tháp Po Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa”*** làm đề tài nghiên cứu Đề án tốt nghiệp là cần thiết cả về lý luận và thực tiễn. Kết quả nghiên cứu của đề tài sẽ góp phần định hướng các giải pháp để tăng cường thu hút DKNĐ lựa chọn tháp Po Sah Inur là điểm đến du lịch; từ đó, góp phần khai thác có hiệu quả các tiềm năng và thế mạnh của sản phẩm du lịch này của địa phương.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1 Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là xác định các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến tháp Po Sah Inur của DKNĐ. Từ đó, đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm thu hút DKNĐ lựa chọn Po Sah Inur là điểm đến du lịch.

1.2.2 Mục tiêu cụ thể

- Xác định các yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa.

- Đo lường các yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa.

- Đề xuất một số hàm ý quản trị giúp thúc đẩy hành vi lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa.

1.3 Câu hỏi nghiên cứu

- Những yếu tố nào tác động đến quyết định lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa?

- Mức độ ảnh hưởng của những yếu tố đó đến quyết định lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa như thế nào?

- Hàm ý quản trị nào có thể được sử dụng nhằm thúc đẩy hành vi lựa chọn tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của du khách nội địa?

1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.4.1 Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các yếu tố tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ.

- Đối tượng khảo sát là chuyên gia, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý về du lịch tại thành Phố Phan Thiết và DKNĐ đến thăm quan, du lịch tại tháp Pô Sah Inur.

1.4.2 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại di tích tháp Pô Sah Inur.

- Phạm vi thời gian:

+ Đề tài lấy số liệu sơ cấp khoảng thời gian từ năm 2021 đến năm 2023.

+ Thời gian nghiên cứu: từ tháng 01/2024 đến tháng 05/2024.

- Phạm vi nội dung: Nghiên cứu chỉ tập trung đến các nội dung liên quan đến yếu tố tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ.

1.5 Giới thiệu phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng kết hợp giữa hai phương pháp định lượng và định tính. Trong đó, nghiên cứu định tính được sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ thông qua phương thức tham khảo ý kiến chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực văn hóa, du lịch nhằm đánh giá và có sự điều chỉnh các nội dung nghiên cứu cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại tháp Pô Sah Inur; nghiên cứu định lượng được thực hiện trong giai đoạn nghiên cứu chính thức thông qua phân tích dữ liệu từ khảo sát công chức, viên chức đang làm việc tại điểm đến và DKNĐ đến thăm quan, du lịch tại tháp Pô Sah Inur. Kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha; phân tích nhân tố khám phá EFA để lọc ra các thang đo khái niệm nghiên cứu. Phân tích hồi quy được sử dụng để xác định các kết quả phục vụ cho các mục tiêu của nghiên cứu. Các phân tích được thực hiện bằng phần mềm thống kê, phân tích dữ liệu SPSS.

1.6 Ý nghĩa của nghiên cứu

- Về mặt khoa học: Nghiên cứu tập trung vào tổng hợp và hệ thống hoá các cơ sở lý thuyết về QĐLC điểm đến du lịch..., từ đó xác định và làm rõ các luận cứ khoa học để xây dựng mô hình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ.

- Về mặt thực tiễn: Nghiên cứu góp phần giúp các cơ quan liên quan, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch tham khảo có kế hoạch, chiến lược kinh doanh phù hợp để thu hút du khách trong nước đến với tháp Pô Sah Inur.

- Cá nhân người nghiên cứu: đây là nghiên cứu giúp củng cố năng lực nghiên cứu cho cá nhân người nghiên cứu, đồng thời nghiên cứu này là đề án tốt nghiệp khóa học Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh tại trường Đại học Phan Thiết.

1.7 Kết cấu của đề tài

Đề tài gồm 5 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Kết luận và hàm ý quản trị.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1, tác giả đã giới thiệu tổng quan về lý do chọn đề tài, mục tiêu nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, ý nghĩa của Đề tài “*Các yếu tố tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inư là điểm đến du lịch của DKND*”. Đồng thời, tổng hợp bố cục của đề tài cho biết nội dung cụ thể của từng chương của đề tài nghiên cứu.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Giới thiệu về điểm đến tháp Pô Sah Inur

Tháp Po Sah Inur là một nhóm di tích đền thờ Ấn Độ Giáo hay còn gọi là tháp Chăm, của Vương quốc Chăm Pa, nằm trên đồi Bà Nài, thuộc phường Phú Hải, cách trung tâm thành phố Phan Thiết 7 km về hướng Đông-Bắc. Nhóm tháp này có phong cách kiến trúc Hòa Lai - một trong những phong cách nghệ thuật cổ của Chămpa. Do Bảo tàng tỉnh Bình Thuận quản lý, đã thành lập Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur.

Quan niệm tôn giáo người Chăm chịu ảnh hưởng nghệ thuật Ấn Độ: Di tích kiến trúc nghệ thuật PôSahnur cũng nằm trong vòng ảnh hưởng đậm, đó là một tổng thể kiến trúc bao gồm đền chính, tiếng Chăm gọi là Kalar cạnh đó là những ngôi tháp phụ nhỏ hơn. Di tích gồm có 3 cây tháp theo thứ tự: N1, N2, N3 tọa lạc trên đỉnh đồi “Lầu Ông Hoàng”, phía dưới chân đồi là biển. Bên phía Tây di tích, dưới đồi có dòng sông bao quanh. Nhóm đền tháp Chăm Pô Sah Inur – di tích kiến trúc nghệ thuật được người Chăm xây dựng từ nửa cuối thế VIII – đầu thế kỷ thứ IX để thờ thần Siva. Vị thần chính thức và thiêng liêng nhất trong Ấn Độ giáo tượng trưng cho sự hủy diệt và sáng tạo của muôn loài, tạo nên kiếp luân hồi theo quan niệm của Bàlamôn giáo. Đây là nhóm đền tháp cổ kính nhất ở Bình Thuận và là một trong những nhóm đền tháp cổ kính nhất của vương quốc Chămpa còn lại cho đến ngày nay ở miền Trung Việt Nam.



Hình 2.1. Di tích tháp Pô Sah Inur

Tháp chính N1: Ngôi đền chính (tháp N1) được đặt ngay trên đỉnh núi và là cao nhất tượng trưng cho đỉnh núi Mêru nơi ngự trị của các vị thần linh. Tháp chính

là nơi trước đây được dùng làm chỗ nghe kinh, giảng đạo, làm lễ cầu đạo thần linh. Người tham dự cử hành là tầng lớp tu sĩ đạo Bàlamôn và giai cấp quý tộc Chăm.

Tháp N2: Hiện nay tháp bị hỏng phần đỉnh nên không biết chính xác chiều cao nguyên thủy là bao nhiêu. Hiện còn lại chiều cao 5m, chiều rộng mỗi bề 3,5m. Tháp rộng, trong lòng lên đến đỉnh, trong lòng tháp không hiện vật nào còn lại. Thông thường như các nhóm tháp khác, tháp N2 là tháp phụ như một nhà nhỏ dùng để chứa các lễ vật một khi có các ngày lễ cúng, cầu đảo. Thân tháp bên ngoài không có trang trí hoa văn gì, chỉ có những ô hình chữ nhật sâu vào gạch xung quanh.

Tháp N3: Tháp cao 12m, cạnh đáy dài 5m, gồm có 3 tầng, phần đế tháp có kiến trúc phức tạp hơn đế tháp của N1 và N2. Trừ phần trước của cửa chính, phía dưới 3 cửa giả, đế tháp được xây đất cấp vào thân tháp, ở mỗi đế tháp của 3 cửa giả có 2 trục xây bằng gạch, có điêu khắc và trang trí họa văn cửa chính được xây cuốn vòm theo hình trục vào đến. Lòng tháp rộng lên 2/3 chiều cao của tháp, không còn để hiện vật nào bên trong. Ngoài 3 tháp, trong khuôn viên di tích còn phát hiện ra một nền nhà bằng gạch, bị đất đá vùi lấp, xung quanh đổ bên dưới lòng đất, qua khảo sát khảo cổ phát hiện được nhiều loại ngói khác nhau: có loại lớn và dày, loại nhỏ và mỏng, lại có loại ngói úp nóc có hình dáng gần giống như ngói úp nóc của người Việt nhưng nhỏ và dày, có 2 lỗ để buộc dây. Điều đó chứng tỏ trước đây có một ngôi nhà hoặc miếu đứng cạnh tháp N2. Cũng qua khảo sát khảo cổ và nghiên cứu rất có khả năng có một bức tường bằng gạch bao quanh tổng thể nhóm tháp.

Về giá trị nghệ thuật: Nghệ thuật trước hết được thể hiện ở tổng thể kiến trúc của các nghệ nhân Chăm. Di tích được xây dựng trên đỉnh đồi trong đó tháp chính ở đỉnh cao nhất, kế tiếp hai tháp phụ. Cả nhóm tháp là một khối kiến trúc hài hòa, duyên dáng. Riêng từng tháp, được xây dựng theo hình thể khối cao vút lên. Trên thân tháp, từ tầng 1 trở lên có những đường gờ co bằng gạch điêu khắc kỹ, chạy dài bao quanh chu vi của tháp. Trên những đường gờ co có những họa tiết trang trí tùy theo chỗ cong, thẳng của thân tháp mà được thể hiện bằng những hoa văn cho phù hợp. Ở các cửa giả trên các vòm cuốn các nghệ nhân Chăm đã bằng bàn tay khéo léo của mình điêu khắc chạm trổ sâu vào trong mảng gạch được gắn liền nhau từng chùm hoa văn

xoắn xít, rậm rịch. Khiến cho người xem có cảm tưởng như chính cả bức vòm cuốn đó được đúc từ khuôn ra. Có thể nói, di tích PôSahnur là một công trình nghệ thuật mang đặc điểm của nhiều phong cách nghệ thuật của dân tộc Chăm. Trong kiến trúc từ nét tạo dáng đến hoa văn trang trí toàn thân và hoa văn chi tiết đều mang đặc điểm này. Sự hài hòa và nghệ thuật ở đây sự kết hợp chặt chẽ giữa thiên nhiên với sức lao động sáng tạo của con người.

Về giá trị kiến trúc: Như các công trình kiến trúc tôn giáo truyền thống của người Chăm, vật liệu chủ yếu để xây dựng các nhóm tháp là gạch nung, một ít sa thạch làm đà cửa, tượng. Ngoài ra có một số gỗ làm cửa và làm bộ chấn bên trên bệ thờ trong lòng tháp. Gạch dùng xây dựng tháp là loại gạch có kích thước lớn và nhiều loại khác nhau: Loại dùng để xây tường bao quanh, đế tháp hoặc trên thân tháp có kích thước 40cm x 10cm x 23cm. Loại dùng điêu khắc hoặc chạy các đường gờ cò có kích thước nhỏ 26cm x 4cm x 15cm. Nhưng đại đa số dùng trong kiến trúc cửa, thân tháp, vòm cuốn có kích thước trung bình 35cm x 22cm x 7cm. Gạch nung có độ chín cao, đều, màu hồng, mịn không pha trộn hoặc lẫn đá, sỏi. Sa thạch dùng để làm đà cửa, tạc tượng các vị thánh, voi bệ thờ Linga – Yôni - khác với các nhóm tháp thuộc các phong cách nghệ thuật sau này thường dùng sa thạch trang trí và vật chịu lực ở các góc cạnh, các tại tháp như nhóm tháp Pôklong Garai và Pôrômê... Nhóm tháp PôSahnur đặc biệt không dùng một thứ sa thạch nào để trang trí trên thân tháp. Chất kết dính (hồ dán) vẫn sử dụng chất kết dính truyền thống của người Chăm xưa để kết các viên gạch lại với nhau; các tầng tháp lại với nhau bằng những mảnh vữa rất mỏng, thậm chí không thấy. Cho đến ngày nay mọi kết quả nghiên cứu khoa học về chất kết dính đặc biệt về bí mật này vẫn chỉ là phỏng đoán. Tuy nhiên, nghiên cứu kỹ kiến trúc của từng tầng, từng tháp trong nhóm tháp này không phải chỗ nào trên thân tháp cũng được dùng chất kết dính để xây dựng. Chất kết dính chỉ được dùng để xây dựng lớp gạch bên ngoài và lớp bên trong lòng tháp mà thôi. Còn ở giữa 2 lớp gạch đó là cả khoảng gạch nhà mà không có chất kết dính (hoặc rất ít) được trộn lẫn với gạch vụn, đất sét nhưng rất chắc chắn, điều đó cũng đã để chúng ta thấy kết dính rất bền và quý. Cho đến nay, nhóm tháp PôSahnur đã trải qua thời gian hơn 10 thế kỷ mà các đường nét, kiến trúc, điêu khắc vẫn còn nguyên giá trị của nó, mặc dù nằm trên đồi

cao, gần biển, gió, nắng mà tháp vẫn đứng vững vàng, chất kết dính đặc biệt đó vẫn không mất tác dụng từ nền móng đến đỉnh tháp.

2.1.1 Thực trạng thu hút DKNĐ tại di tích tháp Pô Sah Inur

2.1.1.1 Số lượng khách tham quan di tích

Di tích tháp Pô Sah Inur là một trong những địa điểm thu hút DKNĐ đến để tham quan, tìm hiểu, nghiên cứu về các giá trị văn hóa, lịch sử, kiến trúc lâu đời khi đến thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận. Theo thống kê của Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur, số lượng, đối tượng khách nội địa đến tham quan di tích từ năm 2020 đến cuối năm 2023 như sau:

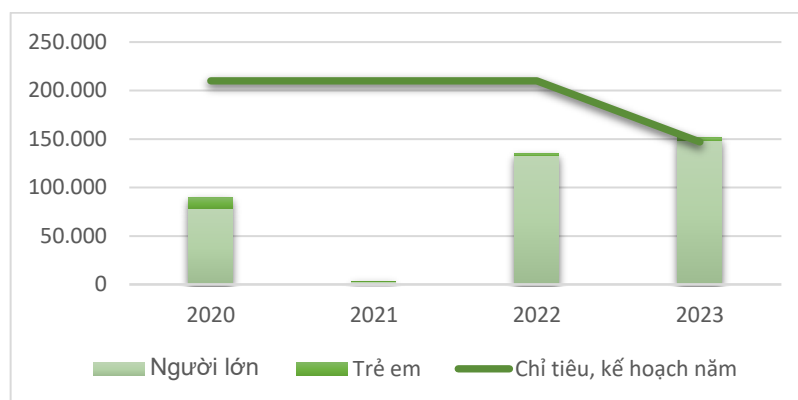
Bảng 2.1. Số lượng DKNĐ tham quan tháp Pô Sah Inur

Năm	Lượng khách thực tế			Kế hoạch năm	Tỷ lệ thực hiện kế hoạch
	Tổng	Người lớn	Trẻ em		
2020	89.257	78.473	10.784	210.000	42,5%
2021	3.065	2.679	386	210.000	1,5%
2022	134.960	132.934	2.026	210.000	64,3%
2023	151.230	147.971	3.259	147.000	102,9%

(Nguồn: Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur, từ năm 2020 đến 2023)

Từ năm 2020 đến năm 2023, số lượng DKNĐ đến thăm quan tại di tích tháp Pô Sah Inur có xu hướng tăng nhưng không ổn định; từ năm 2020 đến năm 2022 đều không đạt so với chỉ tiêu, kế hoạch đề ra. Trong đó, năm 2022, có 134.960 lượt khách thăm quan di tích, đạt tỷ lệ 64,3% kế hoạch đề ra, cao hơn gấp 1,5 lần so với năm 2020. Tuy nhiên, năm 2021, số lượng khách đạt thấp nhất, chỉ có 3.065 DKNĐ thăm quan di tích, đạt 1,5% so với kế hoạch đề ra. Năm 2022 đạt chỉ 64,3% Kế hoạch. Năm 2023, số lượng khách nội địa thăm quan di tích tháp Pô Sah Inur đạt kết quả cao nhất, đạt 102,9% so với kế hoạch giao.

Hình 2.2. Sơ đồ số lượng DKND tham quan di tích



(Nguồn: Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur, từ năm 2020 đến 2023)

2.1.1.2 Doanh thu

Theo quy định tại Nghị quyết số 91/2019/NQ-HĐND ngày 19/12/2019 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Thuận về việc quy định mức thu, quản lý và sử dụng phí thăm quan danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử, công trình văn hóa trên địa bàn tỉnh, giá vé thăm quan Di tích tháp Pô Sah Inur như sau: Người lớn: 15.000 đồng/người/lượt, trẻ em: 7.000 đồng/người/lượt. Theo thống kê của Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur, từ năm 2020 đến cuối năm 2023, doanh thu từ hoạt động bán vé tại di tích như sau:

Bảng 2.2. Doanh thu từ hoạt động bán vé tham quan của DKND

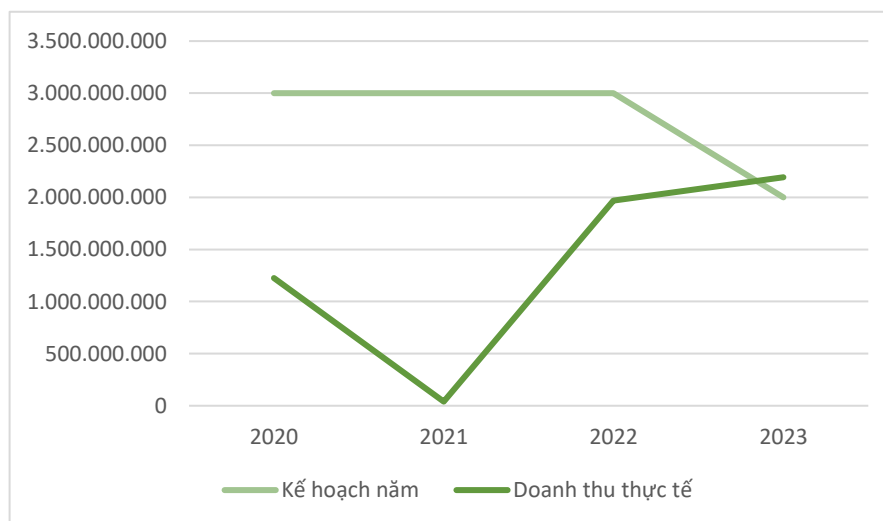
Năm	Lượng khách thực tế và lượng khách được miễn, giảm phí									Kế hoạch năm	Doanh thu thực tế (đơn vị tính: Đồng)	Tỷ lệ thực hiện kế hoạch
	Tổng	Người lớn				Trẻ em						
		Tổng	Miễn phí	Giảm 50% phí	Trả phí 100%	Tổng	Miễn phí	Giảm 50% phí	Trả phí 100%			
2020	89.257	78.473	1.400	523	76.550	10.784	312	85	10.387	3 tỷ đồng	1.225.179.000	40,84%
2021	3.065	2.679	200	15	2.464	386	18	0	368	3 tỷ đồng	39.648.500	1,32%
2022	134.960	132.934	2.000	896	130.038	2.026	421	95	1.510	3 tỷ đồng	1.968.192.500	65,61%
2023	151.230	147.971	2.625	942	144.404	3.259	389	68	2.802	2 tỷ đồng	2.192.977.000	109,64 %

(Nguồn: Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur, từ năm 2020 đến 2023)

Theo đó, đối tượng được miễn phí thăm quan bao gồm: Người khuyết tật đặc biệt nặng theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Người khuyết tật; Trẻ em dưới 6 tuổi; Người dân tộc Chăm đến thăm, thực hiện nghi lễ theo tín ngưỡng tôn giáo tại Di tích kiến trúc nghệ thuật tháp Pô Sah Inur.

Các đối tượng được giảm 50% mức phí bao gồm: Người được hưởng chính sách ưu đãi hưởng thụ văn hóa theo quy định tại Điều 2 của Quyết định số 170/2003/QĐ-TTg ngày 14 tháng 8 năm 2003 của Thủ tướng Chính phủ về “Chính sách ưu đãi hưởng thụ văn hóa”. Trường hợp khó xác định là người được hưởng chính sách ưu đãi hưởng thụ văn hóa quy định tại Điều 2 của Quyết định số 170/2003/QĐ-TTg thì chỉ cần có giấy xác nhận của UBND xã, phường, thị trấn nơi người đó cư trú; Người khuyết tật nặng theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 28/2012/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ; Người cao tuổi theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 06/2011/NĐ-CP ngày 14 tháng 01 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Người cao tuổi.

Hình 2.3. Sơ đồ doanh thu từ hoạt động bán vé tham quan của DKND



(Nguồn: Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur, từ năm 2020 đến 2023)

Nhìn chung, số lượng khách đến thăm quan di tích không ổn định qua từng năm vì vậy, hoạt động doanh thu cũng không ổn định, có nhiều năm chưa đạt theo kế hoạch

đề ra. Trong đó, năm 2022, tổng thu phí thăm qua gần 2 tỷ đồng, đạt 65,61% kế hoạch năm; năm 2020 tổng thu hơn 1,2 tỷ đồng, đạt 40,48% năm ; 6 tháng đầu năm 2023 tổng thu hơn 650 triệu đồng, đạt 29,71% kế hoạch năm. Kết quả doanh thu năm 2021 đạt thấp, hơn 39 triệu đồng, 1,32% kế hoạch năm. Năm 2023, số lượng khách vượt chỉ tiêu, doanh thu từ hoạt động thu phí thăm quan vượt kế hoạch đề ra, đạt 109,64%.

Nguyên nhân của thực trạng trên là do: Năm 2021, hoạt động thu hút DKNĐ của tháp Pô Sah Inur chịu ảnh hưởng mạnh của đại dịch Covid-19, Bình Thuận là một trong những tỉnh đầu tiên xuất hiện đại dịch. Vì vậy, Di tích tháp Pô Sah Inur cũng thực hiện việc không mở cửa đón khách, thực hiện các biện pháp đảm bảo công tác phòng, chống dịch Covid-19 theo Chỉ thị 16/CT-TTg ngày 31/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện biện pháp cấp bách phòng, chống dịch Covid-19 và quy định của địa phương. Bên cạnh đó, thời điểm này, nhu cầu và các điều kiện để thực hiện du lịch, thăm quan của DKNĐ sụt giảm mạnh và không thể thực hiện được.

Đến năm 2022 và đầu năm 2023, khi tình hình dịch bệnh Covid-19 đã được kiểm soát, Di tích tháp Pô Sah Inur được phép mở cửa đón tiếp du khách. Hoạt động dịch vụ, du lịch có nhiều khởi sắc. Đặc biệt, trong năm 2023, số lượng DKNĐ tăng đột biến, người dân trong nước có xu hướng đi du lịch nhiều hơn và lựa chọn các địa điểm thăm quan văn hóa nhiều hơn.

2.1.1.3 Các hoạt động thu hút du khách

Từ năm 2020 đến nay, tổ chức biểu diễn văn nghệ dân gian Chăm thường xuyên: Đơn vị đã phối hợp với các nghệ nhân người Chăm tổ chức biểu diễn văn nghệ dân gian Chăm đáp ứng nhu cầu tham quan, thưởng lãm của du khách. Hoạt động biểu diễn nghệ thuật dân gian Chăm được diễn ra hàng ngày, gia tăng số lượt diễn và vào dịp tết Dương lịch, Âm lịch, lễ 30/4 – 01/5 với hàng trăm suất diễn mỗi năm. Triển khai nhiều hoạt động để thực hiện Dự án Xây dựng đại trưng bày, sưu tầm, mua, phục chế hiện vật và xây dựng market tại Nhà trưng bày di tích tháp Pô Sah Inur góp phần đa dạng hóa các sản phẩm du lịch tại di tích, thu hút và đáp ứng nhu cầu của du khách.



Hình 2.4. Lễ hội Katê tổ chức tại Tháp Pô Sah Inư

Tổ chức các lễ hội truyền thống tại tháp Pô Sah Inư: Hơn 15 năm qua, Lễ hội Katê được tỉnh Bình Thuận phục dựng tại tháp Pô Sah Inư và trở thành một trong 6 lễ hội tiêu biểu được tỉnh Bình Thuận lựa chọn để phát triển du lịch. Lễ hội được tổ chức với các nghi lễ truyền thống theo các bước: Lễ đón rước y trang nữ Thần Pô Sah Inư lên tháp chính; Lễ mở cửa đền, tháp; Lễ tắm bệ thờ Linga-Yoni; Lễ mặc y phục cho tượng thần; Đại lễ Katê trước tháp chính. Bên cạnh phần Lễ là phần Hội với các hình thức diễn xướng dân gian như: dân ca, dân vũ; trình diễn nhạc cụ truyền thống trống Paranung, Ginăng, kèn Saranai; biểu diễn nghề làm gốm, dệt thổ cẩm... trình diễn nhạc cụ truyền thống, giới thiệu trang phục và điệu múa truyền thống; các trò chơi, trò diễn mang đậm sắc thái văn hóa Chăm. Không chỉ đáp ứng nhu cầu tâm linh, tình cảm của đồng bào Chăm, lễ hội Katê còn góp phần quảng bá văn hóa, hình ảnh Bình Thuận đến với du khách trong nước và quốc tế. Katê là lễ hội dân gian có từ lâu đời và đặc sắc nhất của người Chăm theo đạo Bàlamôn với ý nghĩa tưởng nhớ đến các vị thần và cầu mong mưa thuận gió hòa, mùa màng thuận lợi, lúa đôi hòa hợp, con người và vạn vật sinh sôi nảy nở. Vào lễ hội Katê, không chỉ người Chăm ở Bình Thuận mà người Chăm sinh sống, làm việc ở khắp mọi nơi đều trở về đoàn tụ tại đây.



Hình 2.5. Tổ chức hoạt động trưng bày, triển lãm tại Tháp Pô Sah Inur

Ngày 4/4/2022, Bộ trưởng Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nguyễn Văn Hùng đã ký Quyết định số 776/QĐ-BVHTTDL đưa Lễ hội truyền thống Lễ hội Katê của người Chăm tỉnh Bình Thuận vào Danh mục Di sản văn hóa phi vật thể quốc gia. Đến nay, Lễ hội Katê của đồng bào Chăm tỉnh Bình Thuận tại tháp Pô Sah Inur trở thành một trong các Lễ hội văn hóa tiêu biểu của tỉnh Bình Thuận có sức hấp dẫn du khách và qua đó góp phần vào việc quảng bá phát triển du lịch tại địa phương. Trong tháng 7/2023, Bảo tàng tỉnh Bình Thuận đã tổ chức chương trình tham quan “Một ngày trải nghiệm văn hóa Chăm”. Chương trình trải nghiệm sẽ bắt đầu từ điểm Di tích Tháp Pô Sah Inur, phường Phú Hải, thành phố Phan Thiết đến Trung tâm trưng bày văn hóa Chăm, xã Phan Hiệp, huyện Bắc Bình. Trong đó, du khách được tìm hiểu về lịch sử, kiến trúc đền tháp, văn hóa, đời sống vật chất và tinh thần của người Chăm, thưởng thức ẩm thực đặc trưng, hóa thân thành những chàng trai, cô gái Chăm trong bộ trang phục truyền thống và thực hành các điệu múa dân gian, nhạc cụ truyền thống dân tộc. Hoạt động vừa có tác động tích cực trong công tác bảo tồn giá trị văn hóa, vừa khai thác, phát huy di sản. Qua đó giới thiệu nền văn hóa đặc sắc của cộng đồng người Chăm, tạo thêm điểm nhấn cho du khách đến tham quan di tích.

Tổ chức khảo sát, nghiên cứu, thu thập tư liệu, quay phim, chụp ảnh các di tích, lễ nghi, lễ hội của người Chăm trong tỉnh và tại tỉnh Khánh Hòa, Ninh Thuận phục vụ công tác trưng bày, giới thiệu và thuyết minh tại tháp Pô Sah Inur.

Thực hiện lắp dựng pano, trang trí trực quan cổng chào, phát hành tờ rơi, phướn... tuyên truyền, quảng bá chương trình hoạt động phục vụ du khách và Nhân dân tham quan nhân các dịp lễ lớn trong năm. Tổ chức hoạt động cho thuê trang phục, dụng cụ truyền thống của dân tộc Chăm; phát triển các gian hàng lưu niệm, dịch vụ giải khát để quảng bá về nét đặc sắc của kiến trúc, nghệ thuật tại tháp Pô Sah Inur trong mối tương quan với đáp ứng nhu cầu thăm quan, nghỉ ngơi của du khách. Phối hợp thực hiện tuyên truyền, quảng bá các hoạt động diễn ra tại tháp Pô Sah Inur bằng các hình thức: viết tin, bài đăng trang web của ngành, đơn vị, mạng xã hội (facebook, zalo, fanpage) để kịp thời thông tin đến các công ty du lịch, lữ hành, du khách biết, đến tham quan.

2.2 Đánh giá thực trạng thu hút DKNĐ tại tháp Pô Sah Inur

2.2.1 Những mặt tích cực

Di tích nằm trên tuyến du lịch của thành phố Phan Thiết, có vị trí địa lý thuận tiện cho khách tham quan, cách trung tâm thành phố 6km về hướng Đông Bắc, có hệ thống giao thông đường bộ thuận lợi, từ đường Nguyễn Thông đi vào khoảng 500m, trong đó, đường Nguyễn Thông là con đường kết nối du lịch giữa trung tâm thành phố Phan Thiết và các điểm đến du lịch ở Hàm Tiến, Mũi Né, Hòa Thắng.

Tuy chỉ có kích thước vừa và nhỏ, nhưng Tháp Pô Sah Inur chất lọc được những tinh hoa kỹ thuật kiến trúc và nghệ thuật trang trí của người Chăm xưa tạo nên vẻ uy nghiêm và kỳ bí. Nhóm đền tháp Po Sah Inur là một trong những cụm tháp Chăm còn tương đối nguyên vẹn; tháp được xây dựng trên đồi cao, gần biển, cảnh quan xung quanh khu vực vẫn giữ được nét đẹp hoang sơ.

Công tác bảo tồn được quan tâm, đầu tư và mang lại nhiều hiệu quả tích cực về KTXH, thu hút DKNĐ.

Triển khai có hiệu quả một số hoạt động, chương trình thu hút DKNĐ như: Biểu diễn nghệ thuật truyền thống, Chương trình “Một ngày trải nghiệm văn hóa Chăm”.

Công tác vệ sinh môi trường cơ bản đảm bảo, thường xuyên thu dọn vệ sinh, trồng thêm cây xanh, hoa trên đường lên tháp; có chỗ để xe thông thoáng.

2.1.2 Những mặt hạn chế

Bên cạnh những mặt tích cực, trong công tác nâng cao động lực làm việc cho nhân viên của công ty cũng còn cho thấy một số hạn chế nhất định, điển hình như:

Số lượng DKNĐ thăm quan, doanh thu chưa đạt chỉ tiêu đề ra. Lượng khách đến di tích còn hạn chế so với tổng số lượng du khách đến Phan Thiết qua các năm. Số lượng DKNĐ quay lại thăm quan di tích không nhiều.

Đội ngũ cán bộ, công nhân viên trong Ban quản lý hiện nay vẫn còn hạn chế về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ trong công tác quản lý và hoạt động du lịch, nghiên cứu khoa học còn thiếu, đặc biệt là về cơ sở lưu trú, khu vực vệ sinh, khu vực bán quà lưu niệm, trưng bày. Điện nước phục vụ cho nhu cầu du lịch có thời điểm chưa đảm bảo.

Dự án Xây dựng đài trưng bày, sưu tầm, mua, phục chế hiện vật và xây dựng market tại Nhà trưng bày di tích tháp Pô Sah Inur đã xây dựng từ nhiều năm nay nhưng còn dang dở, vướng mắc nhiều về quy trình, thủ tục đầu tư.

Việc phát triển các dịch vụ hỗ trợ còn hạn chế, chưa thực sự tạo được sức hút với DKNĐ như: Cho thuê trang phục, dịch vụ ăn uống, nghỉ ngơi giữa lúc thăm quan,... Sản phẩm phục vụ du lịch chưa phong phú, hoạt động du lịch chịu ảnh hưởng của tính mùa vụ. Việc liên kết trong việc xây dựng liên tuyến tham quan trong tỉnh và vùng chưa được triển khai mạnh mẽ, tích cực.

Công tác quảng bá, xúc tiến thu hút khách du lịch còn hạn chế: Chưa xây dựng được website riêng để quảng bá hình ảnh và các sản phẩm du lịch, việc quảng cáo trên trang thông tin điện tử, facebook của Bảo tàng tỉnh hoặc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch còn chưa thường xuyên, nội dung tin bài chưa thực sự đặc sắc, thu hút và tương xứng với tiềm năng thu hút DKNĐ tại tháp Pô Sah Inur.

2.1.3 Nguyên nhân của những hạn chế

2.1.3.1 Nguyên nhân khách quan

Năm 2021, dưới ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, nhu cầu, khả năng du lịch của du khách sụt giảm, bên cạnh đó, tháp Pô Sah Inur thực hiện không đón khách du lịch theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị 16/CT-TTg ngày 30/01/2020 về thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch COVID-19 và chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền địa phương. Vì vậy, số lượng, doanh thu từ hoạt động du lịch tại tháp Pô Sah Inur sụt giảm mạnh.

Năm 2022, tình hình dịch Covid-19 được kiểm soát, các hoạt động KTXH chuyển sang mới, lúc này, hoạt động du lịch tại tháp Pô Sah Inur được mở cửa, hoạt động trở lại nên số lượng, doanh thu tăng.

2.1.3.2 Nguyên nhân chủ quan

Trình độ, năng lực đội ngũ công chức liên quan đến hoạt động du lịch, thu hút khách tại tháp Pô Sah Inur còn hạn chế; chưa thực sự chủ động, sáng tạo trong việc liên kết, quảng bá hoạt động du lịch.

Các chương trình liên kết chủ yếu theo sự đặt hàng của cơ quan quản lý nhà nước, chưa có nhiều hoạt động mang tính chất kinh doanh, dịch vụ du lịch.

Điều kiện cơ sở vật chất, cảnh quan chưa được đầu tư thỏa đáng nên chưa đáp ứng nhu cầu của du khách.

2.3 Các khái niệm liên quan

2.3.1 Khái niệm Du lịch

Theo Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hoà (2006), thuật ngữ du lịch trong ngôn ngữ nhiều nước bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp và được la tinh hoá: tonus (đi 1 vòng). Sau đó xuất hiện trong các ngôn ngữ khác: tourisme (tiếng Pháp), tourism (tiếng Anh),... Trong tiếng Việt, khái niệm du lịch xuất phát từ tiếng Hán: du - có nghĩa là đi chơi, lịch - có nghĩa là từng trải. Tuy nhiên, người Trung Quốc gọi du lịch là đi chơi để nâng cao nhận thức.

Theo Điều 3 Luật Du lịch Việt Nam (2017), du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác. Hoạt động du lịch là hoạt động của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch và cơ quan, tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư có liên quan đến du lịch.

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (World Tourist Organization), một tổ chức thuộc Liên Hiệp Quốc, Du lịch bao gồm tất cả mọi hoạt động của những người du hành, tạm trú, trong mục đích tham quan, khám phá và tìm hiểu, trải nghiệm hoặc trong mục đích nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn; cũng như mục đích hành nghề và những mục đích khác nữa, trong thời gian liên tục nhưng không quá một năm, ở bên ngoài môi trường sống định cư; nhưng loại trừ các du hành mà có mục đích chính là kiếm tiền. Du lịch cũng là một dạng nghỉ ngơi năng động trong môi trường sống khác hẳn nơi định cư.

2.3.2 Khái niệm khách du lịch

Theo Điều 3 Luật Du lịch Việt Nam (2017): *Khách du lịch* là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc để nhận thu nhập ở nơi đến. Theo đó, khách du lịch bao gồm: DKNĐ, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài. Cụ thể, các loại khách du lịch này được định nghĩa như sau: (1) DKNĐ là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam; (2) Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch; (3) Khách du lịch ra nước ngoài là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài.

Theo Tổ chức Du lịch thế giới (World Tourist Organization) du khách là người đi du lịch, tham gia vào chuyến đi để đến một nơi hoặc một vài địa điểm chính, bên ngoài môi trường sống thường xuyên của mình, trong thời gian dưới 1 năm với bất kỳ mục đích chính nào (như kinh doanh, tham quan, giải trí, nghỉ ngơi và các mục đích cá nhân khác) nhưng không phải để lao động kiếm sống.

2.3.3 Khái niệm điểm đến du lịch

Trong tiếng Anh, từ “Tourism Destination” được dịch ra tiếng Việt là điểm đến du lịch. Tổ chức Du lịch Thế giới (UN-WTO), đã đưa ra quan niệm về điểm đến du lịch (Tourism Destination) như sau: “Điểm đến du lịch là vùng không gian địa lý mà khách du lịch ở lại ít nhất một đêm, bao gồm các sản phẩm du lịch, các dịch vụ cung cấp, các tài nguyên du lịch thu hút khách, có ranh giới hành chính để quản lý và có sự nhận diện về hình ảnh để xác định khả năng cạnh tranh trên thị trường” (UNWTO, 2005).

Theo Luật Du lịch Việt Nam (2017) có các khái niệm: *Khu du lịch* là khu vực có ưu thế về tài nguyên du lịch, được quy hoạch, đầu tư phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Khu du lịch bao gồm khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia. *Điểm du lịch* là nơi có tài nguyên du lịch được đầu tư, khai thác phục vụ khách du lịch.

Điểm đến du lịch là một khái niệm rộng trong hoạt động du lịch, là nơi có sức hấp dẫn và thu hút khách du lịch. Trong nghiên cứu này, tháp Pô Sah Inur được nghiên cứu như là một điểm đến du lịch hấp dẫn, có sức thu hút khách du lịch dựa vào lợi thế về tài nguyên du lịch, có ranh giới hành chính và được sự quản lý, đầu tư phát triển nhằm phục vụ khách du lịch.

2.3.4 Khái niệm lựa chọn điểm đến du lịch

Um và Crompton (1990) cho rằng, lựa chọn điểm đến du lịch là giai đoạn lựa chọn một điểm đến du lịch từ tập các điểm đến mà phù hợp với nhu cầu của khách du lịch. Theo Huang và cộng sự (2010) cho rằng, lựa chọn điểm đến du lịch là giai đoạn mà khách du lịch đưa ra quyết định cuối cùng của mình về sự lựa chọn điểm đến, có nghĩa là khách du lịch chọn một điểm đến nằm trong tập hợp những điểm đến thay thế có sẵn đã được tìm hiểu ở các giai đoạn trước và trở thành một người tiêu dùng thực sự trong lĩnh vực du lịch.

Tác giả Lê Thanh Bình (2021) cho rằng việc hiểu rõ hành vi khách hàng trong việc quyết định sử dụng sản phẩm, dịch vụ là rất quan trọng. Điều này càng có ý

nghĩa đối với ngành du lịch, khi mà rất khó để các nhà kinh doanh du lịch có thể thông tin cho khách hàng tất cả các đặc tính của sản phẩm dịch vụ du lịch của mình. Do đó, việc nắm rõ hành vi của khách hàng trong việc lựa chọn điểm đến du lịch để có những chính sách thu hút sự quan tâm của du khách là vô cùng quan trọng.

2.4 Các lý thuyết liên quan

2.4.1 Lý thuyết về hành động hợp lý (TRA)

Thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasons Action - TRA) được Icek Ajzen và Martin Fishbein nghiên cứu và giới thiệu lần đầu vào năm 1967, sau đó được hiệu chỉnh, mở rộng và bổ sung thêm hai lần vào năm 1975 và năm 1987. Lý thuyết này được xem là học thuyết tiên phong trong lĩnh vực nghiên cứu tâm lý xã hội nói chung và một trong các lý thuyết về nhận thức. Đây là lý thuyết nền tảng phổ biến nhất về hành vi tiêu dùng trong các lĩnh vực khác nhau (trong đó có tiêu dùng trong du lịch).

Lý thuyết TRA giải thích mối quan hệ giữa thái độ và hành vi trong hành động của người tiêu dùng. Lý thuyết TRA được dùng để dự đoán cách thức người tiêu dùng được thực hiện hành vi dựa trên thái độ đối với hành vi và dự định thực hiện hành vi. Quyết định của cá nhân để thực hiện một hành vi cụ thể dựa trên kết quả kỳ vọng của cá nhân khi thực hiện hành vi đó. Theo đó, dự định thực hiện một hành vi cụ thể có trước hành vi thực tế.



Hình 2.6. Mô hình thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasons Action - TRA)

Theo lý thuyết TRA của Icek Ajzen và Martin Fishbein (1967, 1987), hành vi thực sự của con người (Actual Behavior - AB) bị ảnh hưởng bởi dự định hành vi (Behavior Intention - BI) hay dự định hành vi của người đó với hành vi sắp thực hiện.

Dự định là trạng thái nhận thức ngay trước khi thực hiện hành vi, là một yếu tố dẫn đến thực hiện hành vi. Vì vậy, dự định hành vi là yếu tố quyết định hành vi và là yếu tố quan trọng nhất dự đoán hành vi. Thay vì tập trung nghiên cứu hành vi, mô hình TRA tập trung nghiên cứu dự định hành vi, mối quan hệ giữa dự định hành vi và hành vi đã được nêu ra và kiểm chứng thực nghiệm trong rất nhiều lĩnh vực nghiên cứu, theo đó, dự định thực hiện hành vi được thể hiện qua xu hướng thực hiện hành vi.

Dự định hành vi chịu ảnh hưởng của 2 yếu tố: Thái độ đối với hành vi (Attitude Toward Behavior - ATB) và chuẩn chủ quan (Subjective Norm - SN). TRA mặc nhiên cho rằng một động lực hoặc một dự định thực hiện hành vi là điều khiến lớn nhất của hành vi thực tế. Đổi lại, thái độ bị ảnh hưởng bởi sức mạnh của niềm tin chủ quan về kết quả hành vi và sự đánh giá tích cực về kết quả hành vi.

2.4.2 Lý thuyết lựa chọn điểm đến du lịch của du khách

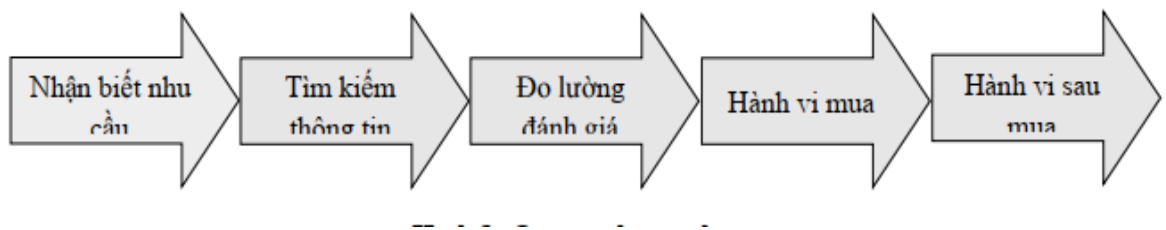
Um và Crompton (1990), cho rằng, “Lựa chọn điểm đến du lịch là giai đoạn lựa chọn một điểm đến du lịch từ tập các điểm đến mà phù hợp với nhu cầu của khách du lịch”.

Theo Hwang (2006), “Lựa chọn điểm đến du lịch là giai đoạn mà khách du lịch đưa ra quyết định cuối cùng của mình về sự lựa chọn điểm đến, có nghĩa là khách du lịch chọn một điểm đến nằm trong tập hợp những điểm đến thay thế có sẵn đã được tìm hiểu ở các giai đoạn trước, và trở thành một người tiêu dùng thực sự trong lĩnh vực du lịch”.

Đối với bất kỳ ngành kinh doanh nào thì việc hiểu rõ hành vi của khách hàng trong việc quyết định sử dụng sản phẩm, dịch vụ là rất quan trọng. Điều này càng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với ngành dịch vụ, nhất là du lịch- khi mà rất khó để cho các nhà kinh doanh du lịch có thể thông tin cho khách hàng tất cả các đặc tính của sản phẩm dịch vụ du lịch của mình. Do đó, việc nắm rõ hành vi của khách hàng trong việc lựa chọn điểm đến du lịch để có những chính sách thu hút sự quan tâm của du khách là vô cùng quan trọng.

2.4.3 Lý thuyết hành vi người tiêu dùng

Theo Kuester và Sabine (2012) hành vi người tiêu dùng là tiến trình mà khách hàng sử dụng để lựa chọn, gắn bó, sử dụng và loại bỏ các sản phẩm, dịch vụ, trải nghiệm hay ý tưởng để thoả mãn các nhu cầu và những tác động của tiến trình này lên người tiêu dùng xã hội. Engel, Blackwell và Kolatt (1968) đưa ra quy trình mua hàng của khách hàng bao gồm 5 giai đoạn chính:



Hình 2.7. Quy trình mua hàng

Nhận diện nhu cầu: Giai đoạn nhận diện nhu cầu là giai đoạn quan trọng nhất trong quy trình đưa đến hành vi mua hàng. Nếu như không có nảy sinh nhu cầu thì không thể nào hành vi mua hàng có thể được thực hiện. Nhu cầu này có thể bị kích thích bởi các kích thích bên trong (nhu cầu cơ bản của con người ví dụ như đói hoặc khát, khi các kích thích này tác động đến một mức độ nào đó buộc con người phải thỏa mãn chúng) và các kích thích bên ngoài (ví dụ như các biển quảng cáo, băng rôn,...) (Kotler, P., Keller, K.L., Koshy, A. and Jha, M.2009).

Tìm kiếm thông tin: Giai đoạn tìm kiếm thông tin là giai đoạn tiếp theo sau giai đoạn nhận diện nhu cầu nhằm tìm ra sản phẩm/dịch vụ mà họ cho rằng là tốt nhất (Bunn, Michele D.1993). Các nguồn thông tin có thể bao gồm nhiều nguồn như nguồn thông tin thương mại (đến từ các chuyên gia tiếp thị), nguồn tin cá nhân (người thân, bạn bè, hàng xóm,...). Trong khi các nguồn tin thương mại giúp người mua có thông tin về sản phẩm và dịch vụ thì các nguồn tin cá nhân lại giúp họ hợp thức hóa cũng như đánh giá về một sản phẩm hay dịch vụ.

Đo lường và đánh giá: Ở giai đoạn này, người mua đánh giá các thương hiệu/sản phẩm khác nhau dựa trên nhiều thuộc tính nhằm mục đích chính là tìm hiểu

xem những thương hiệu/sản phẩm với những thuộc tính này có thể mang lại lợi ích mà mình đang tìm kiếm hay không. Giai đoạn này bị ảnh hưởng nặng nề bởi thái độ của người mua hàng, "thái độ đặt một người vào khung suy nghĩ: thích hay không thích một vật, tiếp cận hay tránh xa nó" (Kotler, P., Keller, K.L., Koshy, A. and Jha, M.2009). Một tác nhân khác ảnh hưởng đến giai đoạn này đó chính là mức độ tham gia/thử nghiệm. Ví dụ đối với một khách hàng có mức độ tham gia cao (đã từng sử dụng nhiều hàng hóa của nhiều thương hiệu khác nhau) thì người này sẽ đánh giá/só sánh nhiều thương hiệu khác nhau; ngược lại đối với một người có mức độ tham gia thấp thì người đó chỉ sẽ đánh giá một thương hiệu duy nhất. Hành vi mua: Giai đoạn mua hàng là giai đoạn thứ tư trong quy trình; theo Kotler, Keller, Koshy and Jha (2009) thì giai đoạn này có thể bị ảnh hưởng bởi hai yếu tố. Yếu tố thứ nhất là quan điểm của người khác và mức độ sẵn lòng nghe theo các quan điểm này của người mua. Yếu tố thứ hai là các tình huống bất ngờ, không thể dự đoán được như suy thoái kinh tế, suy giảm tiền lương,...

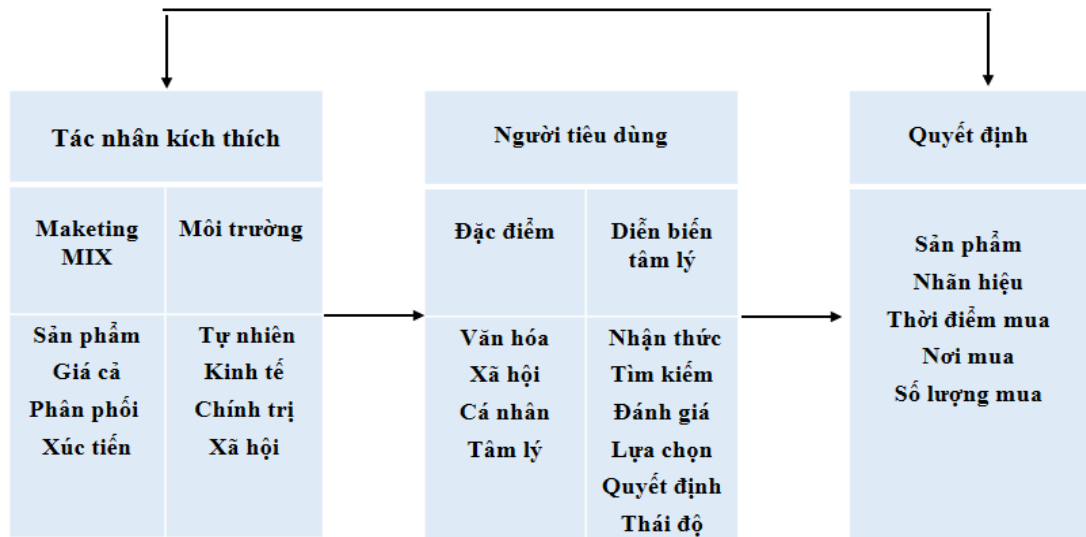
Hành vi sau khi mua: Các hành vi sau khi mua của khách hàng và cách giải quyết của doanh nghiệp sẽ có ảnh hưởng rất lớn đến việc giữ khách hàng (Blythe, Jim 2008). Trong ngắn hạn, khách hàng sẽ tiến hành so sánh kỳ vọng về sản phẩm với tính hiệu quả mà nó thực sự mang lại và sẽ cảm thấy hài lòng (nếu tính hiệu quả của sản phẩm vượt xa kỳ vọng) hoặc không hài lòng (nếu tính hiệu quả của sản phẩm không được như kỳ vọng). Cảm giác hài lòng hay không hài lòng đều ảnh hưởng lớn đến giá trị vòng đời của khách hàng đó với doanh nghiệp (việc họ có tiếp tục mua hàng của doanh nghiệp đó trong tương lai hay không). Nếu mọi việc đi theo hướng tích cực, khách hàng cảm thấy hài lòng với sản phẩm thì họ sẽ nảy sinh một lòng trung thành với thương hiệu và rồi giai đoạn tìm kiếm thông tin cũng như đo lường - đánh giá sẽ diễn ra một cách nhanh chóng hoặc thậm chí bị bỏ qua hoàn toàn.

Như vậy, QĐLC điểm đến du lịch của du khách là một quá trình mà một khách du lịch tiềm năng lựa chọn một điểm đến từ một tập hợp các điểm đến nhằm mục đích thực hiện nhu cầu liên quan đến hoạt động đi du lịch của họ. QĐLC điểm đến du lịch là giai đoạn mà khách du lịch đưa ra quyết định cuối cùng của mình về sự lựa

chọn điểm đến, có nghĩa là khách du lịch chọn một điểm đến nằm trong tập hợp những điểm đến thay thế có sẵn đã được tìm hiểu ở các giai đoạn trước, và trở thành một người tiêu dùng thực sự trong lĩnh vực du lịch (Hwang et al, 2006).

2.4.4. Mô hình lý thuyết hành vi tiêu dùng trong du lịch của Oppenwal, Huyber, & Crouch (2015)

Mô hình này nhấn mạnh đến khía cạnh cá nhân đưa ra quyết định tiêu dùng trong du lịch phụ thuộc vào hai nhóm nhân tố: Nhóm thứ nhất chính là các nhân tố kích thích từ bên ngoài được tập hợp từ môi trường kinh doanh (môi trường kinh tế, môi trường chính trị-pháp luật, môi trường văn hóa-xã hội và môi trường tự nhiên). Đồng thời, còn bao gồm những tác nhân từ đơn vị kinh doanh du lịch thông qua các chiến lược Marketing Mix. Trong khi nhóm thứ hai là các nhân tố bên trong người tiêu dùng du lịch, được chia làm hai thành phần bao gồm các nhân tố thuộc về đặc điểm cá nhân người tiêu dùng như: văn hóa, xã hội, cá tính và đặc điểm tâm lý. Thành phần thứ hai đề cập đến các diễn biến tâm lý của người tiêu dùng du lịch như quá trình nhận thức, sự quan tâm, tìm kiếm thông tin sản phẩm du lịch, đánh giá chất lượng sản phẩm/dịch vụ du lịch, thái độ đối với các sản phẩm du lịch được lựa chọn, và những QĐLC sản phẩm du lịch. Quá trình ra quyết định mua sản phẩm du lịch của du khách thường được doanh nghiệp du lịch xem xét thông qua các câu hỏi: (1) Du khách mua sản phẩm du lịch gì? (2) Tại sao họ mua sản phẩm du lịch đó? Du khách có thể mua sản phẩm du lịch ở đâu? Mức độ tường xuyên mua sản phẩm du lịch của du khách như thế nào? Như vậy, mô hình tổng quát về hành vi tiêu dùng của du khách bao gồm 3 nhân tố: (1) Các nhân tố kích thích; (2) các nhân tố bên trong người mua; và (3) phản ứng đáp lại của người mua.



Hình 2.8. Mô hình tổng quát về hành vi tiêu dùng của du khách

Nguồn: Oppenwal, Huyber, & Crouch (2015)

2.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến du lịch của du khách

Theo Lawson và Baud - Bovy (1977), Woodside và MacDonald (1994) việc lựa chọn điểm đến du lịch của du khách chịu sự tác động của các yếu tố bên trong và yếu tố bên ngoài, cụ thể như sau:

2.5.1 Yếu tố bên trong

- *Yếu tố động cơ đi du lịch*: Là nội lực sinh ra từ các đặc điểm tâm lý của cá nhân. Động cơ thúc đẩy và duy trì hoạt động cá nhân, làm cho hoạt động này diễn ra theo đúng mục tiêu đã định. Động cơ du lịch khác nhau dẫn đến việc lựa chọn điểm đến du lịch khác nhau.

- *Yếu tố thái độ*: Thái độ của người tiêu dùng đối với một điểm đến du lịch là tổng hợp quan điểm, lòng tin, kinh nghiệm, mong muốn và phản ứng của người tiêu dùng du lịch đối với điểm đến đó.

- *Yếu tố kinh nghiệm điểm đến*: Theo Woodside và MacDonald (1994), kinh nghiệm của khách du lịch sau khi tham quan một điểm đến sẽ hình thành nên dự định cho sự lựa chọn điểm đến tiếp theo trong tương lai.

2.5.2 Yếu tố bên ngoài

- *Các thuộc tính điểm đến*

Trong các thuộc tính điểm đến thì hình ảnh điểm đến là yếu tố trọng tâm và có ảnh hưởng lớn nhất đến QĐLC điểm đến của khách du lịch. Theo Lawson và Baud - Bovy (1977), hình ảnh điểm đến là sự thể hiện của tất cả những kiến thức, ấn

tượng, định kiến và cảm xúc của một cá nhân hoặc một nhóm người có đối với đối tượng hay một địa điểm cụ thể.

Các yếu tố tiếp thị: Bao gồm các yếu tố giá tour du lịch, địa điểm cung cấp tour du lịch và truyền thông

Nhóm tham khảo: Bao gồm bạn bè, gia đình và người thân có sức ảnh hưởng quan trọng đến hành vi lựa chọn điểm đến của khách du lịch.

Các yếu tố thuộc đặc điểm chuyến đi: Mathieson và Wall (1982) nhấn mạnh rằng các yếu tố của đặc điểm chuyến đi ảnh hưởng đến các khía cạnh khác nhau của hành vi lựa chọn điểm đến du lịch làm cho hoạt động này diễn ra theo đúng mục tiêu đã định. Động cơ du lịch khác nhau dẫn đến việc lựa chọn điểm đến du lịch khác nhau.

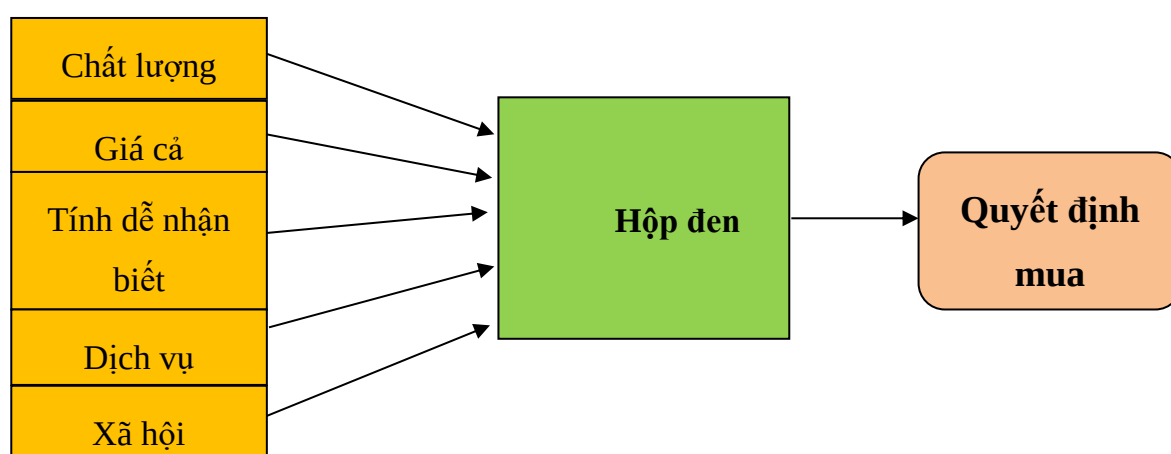
Yếu tố thái độ: Thái độ của người tiêu dùng đối với một điểm đến du lịch là tổng hợp quan điểm, lòng tin, kinh nghiệm, mong muốn và phản ứng của người tiêu dùng du lịch đối với điểm đến đó.

Yếu tố kinh nghiệm điểm đến: Theo Woodside và MacDonald (1994), kinh nghiệm của khách du lịch sau khi tham quan một điểm đến sẽ hình thành nên dự định cho sự lựa chọn điểm đến tiếp theo trong tương lai.

2.6 Những nghiên cứu liên quan đến vấn đề nghiên cứu

2.6.1 Nghiên cứu nước ngoài

2.6.1.1 Mô hình nghiên cứu của John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969)



Hình 2.9. Mô hình nghiên cứu của John A. Howard và Jagdish N. Sheth về sự lựa chọn của khách hàng khi mua sản phẩm hay sử dụng dịch vụ

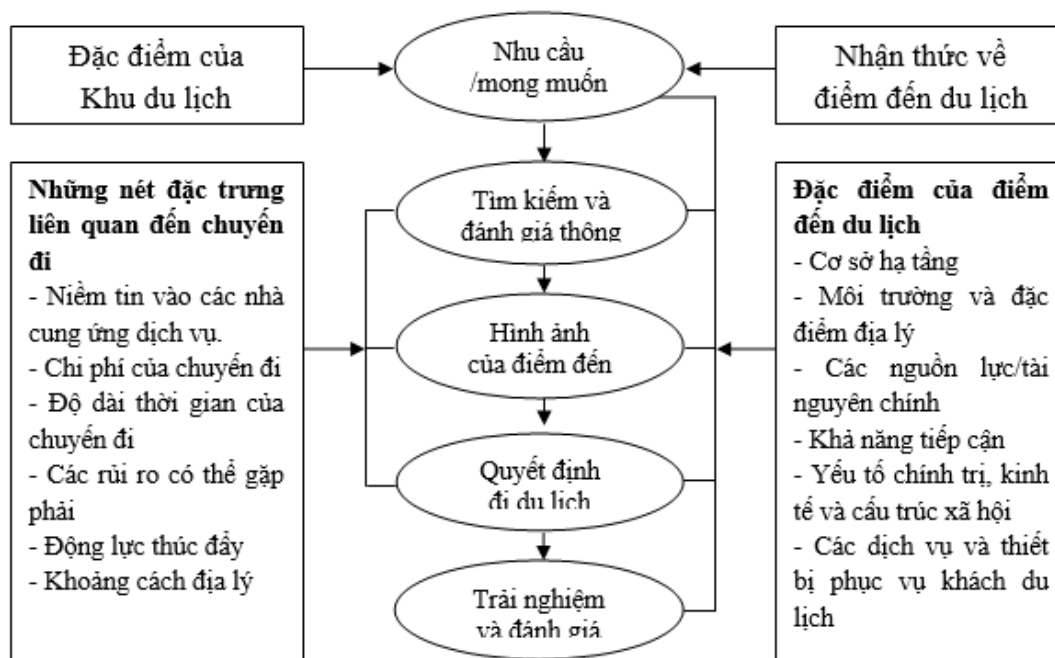
Trong nghiên cứu này, John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), có 5 yếu tố đầu vào chính tác động đến quyết định mua của khách hàng: (1) Chất lượng, (2)

Giá cả, (3) Tính dễ nhận biết, (4) Dịch vụ, (5) Xã hội. Tuy nhiên, theo mô hình này, 5 yếu tố trên không tác động trực tiếp lên quyết định mua mà nó tác động gián tiếp thông qua một hộp đen. Hộp đen này bao gồm các bước trung gian tùy theo từng loại hình sản phẩm hay dịch vụ. Theo mô hình này quan niệm: *Chất lượng*, là chất lượng cảm nhận của khách hàng đối với sản phẩm hay dịch vụ mà họ sẽ sử dụng và cũng có thể là họ đã sử dụng trước đó. *Giá cả*, là chi phí cảm nhận khi khách hàng phải bỏ ra chi phí thật để sở hữu sản phẩm hay sử dụng dịch vụ. *Tính dễ nhận biết*, là khả năng nhận biết sản phẩm hay dịch vụ so với sản phẩm, dịch vụ cùng loại. *Dịch vụ*, là chất lượng phục vụ của nhà cung cấp đối với sản phẩm hay dịch vụ mà họ cung cấp ra thị trường. *Xã hội* là yếu tố này đánh giá mức độ tác động của xã hội và cộng đồng đến cá nhân khách hàng. Yếu tố này gồm 3 yếu tố phụ: gia đình khách hàng, các nhóm có ảnh hưởng đến khách hàng trong quá trình ra quyết định và địa vị của khách hàng trong xã hội.

2.6.1.2 Mô hình quá trình ra quyết định của khách du lịch - Mathieson và Wall's (1982)

Mathieson và Wall (1982) đã xây dựng nên mô hình lý thuyết dựa trên 5 giai đoạn của quá trình ra quyết định đi du lịch là: (1) nhận biết nhu cầu và mong muốn đi du lịch, (2) tìm kiếm và đánh giá các thông tin liên quan, (3) quyết định đi du lịch, (4) chuẩn bị và trải nghiệm chuyến đi, (5) đánh giá sự hài lòng sau chuyến đi. Theo tác giả, mỗi giai đoạn đều có những tác động nhất định từ môi trường và bên ngoài ở những mức độ khác nhau.

Tuy nhiên mô hình này thiếu đi một số thành phần quan trọng như sự cảm nhận của khách du lịch, kinh nghiệm, đặc điểm tính cách của khách và tiến trình thu nhận cũng như xử lý thông tin.

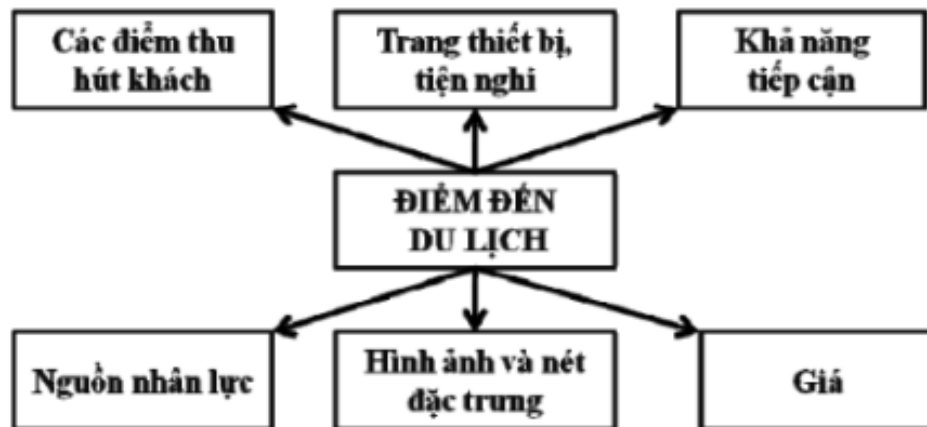


Hình 2.10. Mô hình quá trình ra quyết định của khách du lịch - Mathieson và Wall's (1982)

2.6.1.3 Mô hình nghiên cứu của Mike và Caster (2007)

Theo Mike và Caster (2007) cho rằng một điểm đến du lịch là sự tổng hợp của 6 yếu tố: (1) Các điểm thu hút khách; (2) Trang thiết bị, tiện nghi; (3) Khả năng tiếp cận; (4) Nguồn nhân lực; (5) Hình ảnh đặc trưng; (6) Giá. Trong mô hình này, các yếu tố được hiểu như sau: Các điểm thu hút khách là các điểm tham quan, một điểm đến thường có nhiều điểm thu hút. Trang thiết bị tiện nghi như các tiện nghi đường sá, điện nước, các dịch vụ trực tiếp như hệ thống cơ sở lưu trú, cơ sở ăn uống, trung tâm mua sắm, trung tâm thông tin, dịch vụ hướng dẫn. Khả năng tiếp cận thể hiện ở tính dễ dàng, thuận tiện trong việc di chuyển dễ dàng tới điểm đến và di chuyển tại điểm đến, hay các yêu cầu về thị thực, hải quan và các điều kiện xuất nhập cảnh khác. Nguồn nhân lực gồm có nguồn nhân lực trong ngành và người dân địa phương tại điểm đến. Hình ảnh và nét đặc trưng của điểm đến nhấn mạnh tính đặc trưng, văn hoá, phong cảnh, môi trường, mức độ an toàn, mức độ tiện nghi, tính thân thiện của người dân địa phương hoặc sự kết hợp của các yếu tố này. Giá gồm tất cả các chi phí đối với khách du lịch, bắt đầu từ chi phí về di chuyển tới điểm đến, chi phí sử dụng sản phẩm/dịch vụ tại điểm đến và chi phí rời khỏi điểm đến. Theo nghiên cứu này, điểm thu hút khách du lịch là

hạt nhân, đóng vai trò quan trọng tạo ra động cơ thúc đẩy khách lựa chọn điểm đến. Các điểm thu hút khách bao gồm giá trị tài nguyên thiên nhiên, giá trị nhân tạo và tài nguyên lịch sử - văn hoá. Ngoài ra, tính đặc trưng hay những trải nghiệm riêng biệt ở điểm đến cũng có thể coi là những yếu tố vô hình để thu hút khách.

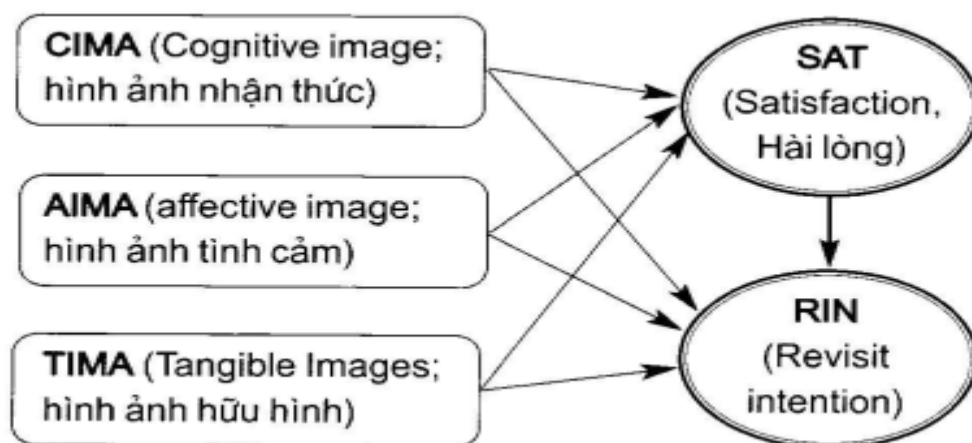


Hình 2.11. Mô hình nghiên cứu của Mike và Caster (2007)

2.6.2 Nghiên cứu trong nước

2.6.2.1 Nghiên cứu của Phan Văn Phùng và cộng sự (2021)

Trong nghiên cứu về “Tác động của hình ảnh điểm đến đối với ý định viếng thăm lại: Trường hợp nghiên cứu ở biển đảo Phú Quốc”, Phan Văn Phùng và cộng sự (2021) cho rằng hình ảnh điểm đến được cấu thành từ 3 yếu tố: Hình ảnh nhận thức, hình ảnh tình cảm, hình ảnh hữu hình với 10 biến quan sát được đưa vào nghiên cứu.



Hình 2.12. Mô hình nghiên cứu của Phan Văn Phùng và cộng sự (2021)

Trong đó, hình ảnh nhận thức tập trung vào nơi có sự ổn định chính trị, nơi an toàn cho du lịch, nơi có cơ hội shopping, nơi có văn hóa riêng biệt, nơi có lịch sử huyền thoại. Hình ảnh tình cảm gồm có: Nơi thú vị, nơi thư giãn, nơi quyến rũ, nơi dễ chịu và thoải mái, nơi thân thiện. Hình ảnh hữu hình gồm có: Hệ thống đường xá hiện đại, An toàn, Đường nội bộ, Đường ven biển; Điểm đến sạch - đẹp; Tiện ích cao tại các điểm tham quan; Chỗ ở tiện nghi, an toàn, thoải mái; Sự kiện lịch sử, văn hóa bản địa, thể thao rất sôi động, trẻ trung, đầy sức sống và đầy thu hút.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy các yếu tố của hình ảnh điểm đến được trích thành 3 yếu tố tương ứng với các biến đo lường của mô hình lý thuyết với tổng phương sai trích là 66,602% tại Eigenvalue là 1,806. EFA của sự hài lòng được trích thành 4 biến quan sát với phương sai trích là 70,273% tại Eigenvalue là 2,811. EFA của ý định viếng thăm lại được trích thành 3 biến quan sát với phương sai trích là 77,454% tại Eigenvalue là 2,324. Các yếu tố tác động đến sự hài lòng theo thứ tự ảnh hưởng là hình ảnh nhận thức, hình ảnh tình cảm, hình ảnh hữu hình. Các yếu tố tác động đến ý định viếng thăm lại theo thứ tự ảnh hưởng là hình ảnh tình cảm, hình ảnh hữu hình, hình ảnh nhận thức.

2.6.2.2 Nghiên cứu của Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022)

Trong nghiên cứu về “Các nhân tố ảnh hưởng tới QĐLC điểm đến du lịch Huế của du khách Đà Nẵng” đã nêu lên các nhân tố ảnh hưởng thuận chiều đến quyết định chọn điểm đến du lịch là: (1) *Yếu tố thúc đẩy*; (2) *Truyền thông*; (3) *Động cơ đi du lịch*; (4) *Thái độ đối với điểm đến*; (5) *Cảm nhận về hình ảnh điểm đến*; (6) *Đặc điểm chuyến đi*. Qua nghiên cứu, đã chỉ rõ nhân tố “Truyền thông” có mức ảnh hưởng cao nhất. Ngoài ra, động cơ đi du lịch, thái độ đối với điểm đến, đặc điểm chuyến đi cũng là các nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới QĐLC điểm đến của khách du lịch.



Hình 2.13. Mô hình nghiên cứu của Phan Thị Thuý Linh và cộng sự (2022)

2.6.2.3 Nghiên cứu của Hoàng Thanh Liêm (2016)

Với đề tài “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến du lịch Bình Thuận của du khách trong nước”, tác giả đã xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến du lịch Bình Thuận của DKNĐ, từ đó xây dựng mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến của khách du lịch phù hợp với tình hình hoạt động du lịch của tỉnh Bình Thuận.

Bằng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, tác giả đề xuất mô hình và thực hiện nghiên cứu định lượng kiểm định mô hình sự lựa chọn điểm đến du lịch Bình Thuận của du khách trong nước gồm 6 yếu tố : (1) *Nguồn nhân lực du lịch*, (2) *Sự đa dạng các loại dịch vụ*, (3) *Giá cả dịch vụ hợp lý*, (4) *Điểm đến An toàn*, (5) *Cơ sở hạ tầng du lịch*, (6) *Môi trường tự nhiên*. Qua kết quả nghiên cứu, kết luận cả 06 yếu tố trên đều có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến.

Qua tổng quan cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trong và ngoài nước; căn cứ ý kiến của chuyên gia tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến QĐLC điểm đến du lịch của du khách như sau:

Bảng 2.3 Tổng hợp tài liệu tham khảo

Stt	Các yếu tố ảnh hưởng	Nguồn tài liệu tham khảo						Tổng hợp ý kiến chuyên gia
		John A. Howard và Jagdish N. Sheth	Mathie son và Wall's (1982)	Mike và Caster (2007)	Phan Văn Phụng và cộng sự (2021)	Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022)	Hoàng Thanh Liêm và cộng sự (2016)	
I	Vị trí địa lý							
1	Vị trí điểm đến gần Trung tâm	x	x	x		x	x	
2	Du khách có nhiều lựa chọn cách tiếp cận điểm đến	x	x	x	x	x	x	
3	Thời tiết, khí hậu...thuận lợi tham quan, ngắm cảnh	x	x	x	x	x	x	
4	Địa hình, địa mạo đặc thù	x	x	x		x	x	
5	Di chuyển thuận tiện	x	x	x	x	x	x	
II	Môi trường, cảnh quan							
1	Khí hậu, bao gồm chế độ nhiệt - ẩm, các điều kiện về gió và số ngày nắng trong năm phù hợp	x	x	x	x	x	x	
2	Môi trường sinh thái hoang sơ, thân thiện							x
3	Địa chất, địa mạo có giá trị khoa học	x	x	x		x		

4	Điều kiện thủy văn: Dòng chảy, độ cao sóng, độ dốc núi...không gây mất an toàn cho du khách	x	x	x	x	x	x	
5	Vệ sinh môi trường đảm bảo	x	x	x	x	x	x	
III	Cơ sở vật chất, kỹ thuật du lịch							
1	Hệ thống giao thông thuận lợi, nhiều loại hình lựa chọn	x	x	x	x	x	x	
2	Điểm đến gần hệ thống nhà hành, khách sạn	x	x	x	x	x	x	
3	Điểm đến gần các địa điểm nghỉ dưỡng, vui chơi, giải trí, dịch vụ y tế		x		x	x	x	
4	Điểm đến gần các địa điểm gần khu mua sắm, Trung tâm thương mại.	x	x	x	x	x	x	
5	Điểm đến có hệ thống thu gom, xử lý chất thải đảm bảo vệ sinh môi trường	x	x	x	x	x		
V	Điểm đến an toàn, thân thiện							
1	Các điều kiện về an toàn, an ninh được bảo đảm	x	x	x	x	x	x	
2	Không có tình trạng ăn xin, ăn mày tại điểm đến	x	x	x	x	x	x	

3	Không có tình trạng chặt chém, chèo kéo khách	x	x	x		x	x	
4	Vệ sinh an toàn thực phẩm được quản lý tốt	x	x	x	x	x	x	
5	Thái độ thân thiện, mến khách của cư dân bản địa	x	x	x	x	x	x	
V	Truyền thông điểm đến							
1	Đa dạng các hoạt động tiếp thị, quảng bá	x	x	x	x	x	x	
2	Truyền thông điểm đến kết hợp các sự kiện văn hoá, nghệ thuật Chăm							x
3	Thông tin điểm đến được chuyển tải trung thực, khách quan, rõ ràng, đầy đủ	x	x	x	x	x	x	
4	Các doanh nghiệp làm tốt truyền thông thu hút khách	x	x	x	x	x	x	
5	Sử dụng hiệu quả mạng xã hội truyền thông điểm đến	x	x	x	x	x	x	
VI	Truyền thống văn hóa, nghệ thuật							
1	Di tích mang đậm phong cách nghệ thuật cổ Chăm							x
2	Thờ thần Siva – vị thần thiêng liêng nhất trong Ấn độ giáo							x

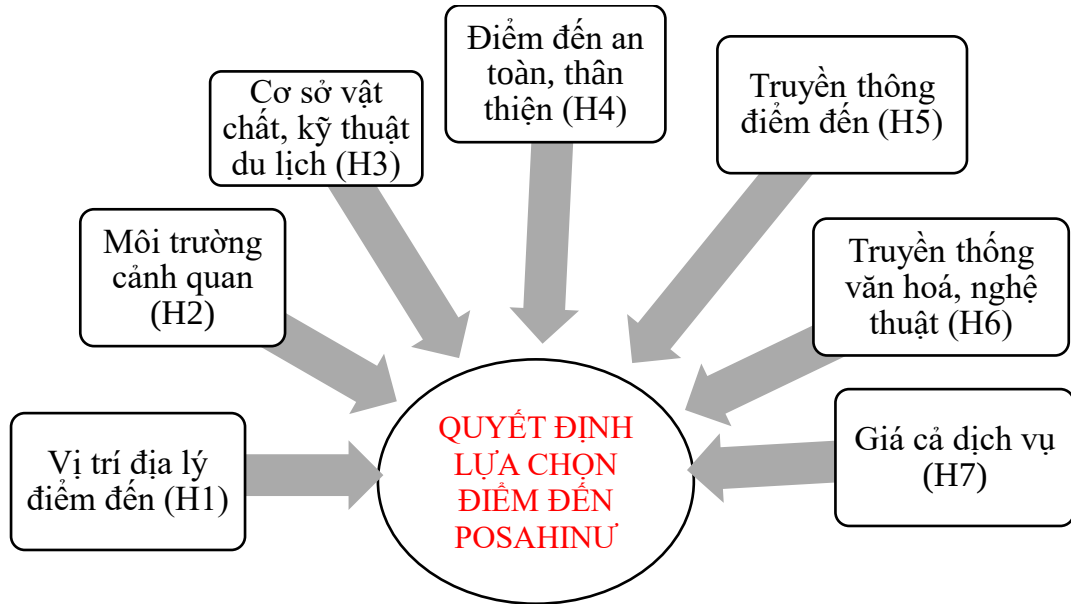
3	Nhóm đền tháp mang đậm quan niệm tôn giáo Bàlamôn							X
4	Di tích cổ kính nhất của Vương quốc Chăm-pa còn lại cho đến ngày nay tại Việt Nam							X
5	Là quần thể kiến trúc, nghệ thuật đặc sắc Chăm							X
VII	Giá cả dịch vụ							
1	Chi phí vận chuyển từ Trung tâm đến điểm đến phù hợp	X	X	X		X	X	
2	Chi phí vé tham quan cạnh tranh so nhiều nơi khác				X		X	X
3	Giá dịch vụ nhà hàng, ẩm thực phù hợp nhu cầu du khách	X	X	X		X	X	
4	Giá dịch vụ lưu trú phù hợp, nhiều loại hình để du khách lựa chọn	X	X	X		X	X	
5	Giá cả các mặt hàng lưu niệm đa dạng, phù hợp nhu cầu du khách	X		X		X	X	

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

2.7 Khung phân tích và mô hình nghiên cứu

2.7.1 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

2.7.1.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất



Hình 2.14. Mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước

2.7.1.2 Các giả thuyết nghiên cứu đề xuất

Giả thuyết H1: Vị trí địa lý điểm đến tác động (+) đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.

Giả thuyết H2: Môi trường cảnh quan tác động (+) đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.

Giả thuyết H3: Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch tác động (+) đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.

Giả thuyết H4: Điểm đến an toàn, thân thiện tác động (+) đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.

Giả thuyết H5: Truyền thông điểm đến tác động (+) đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.

Giả thuyết H6: Truyền thông văn hoá, nghệ thuật tác động (+) đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.

Giả thuyết H7: Giá cả dịch vụ hợp lý tác động (+) đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của khách du lịch trong nước.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

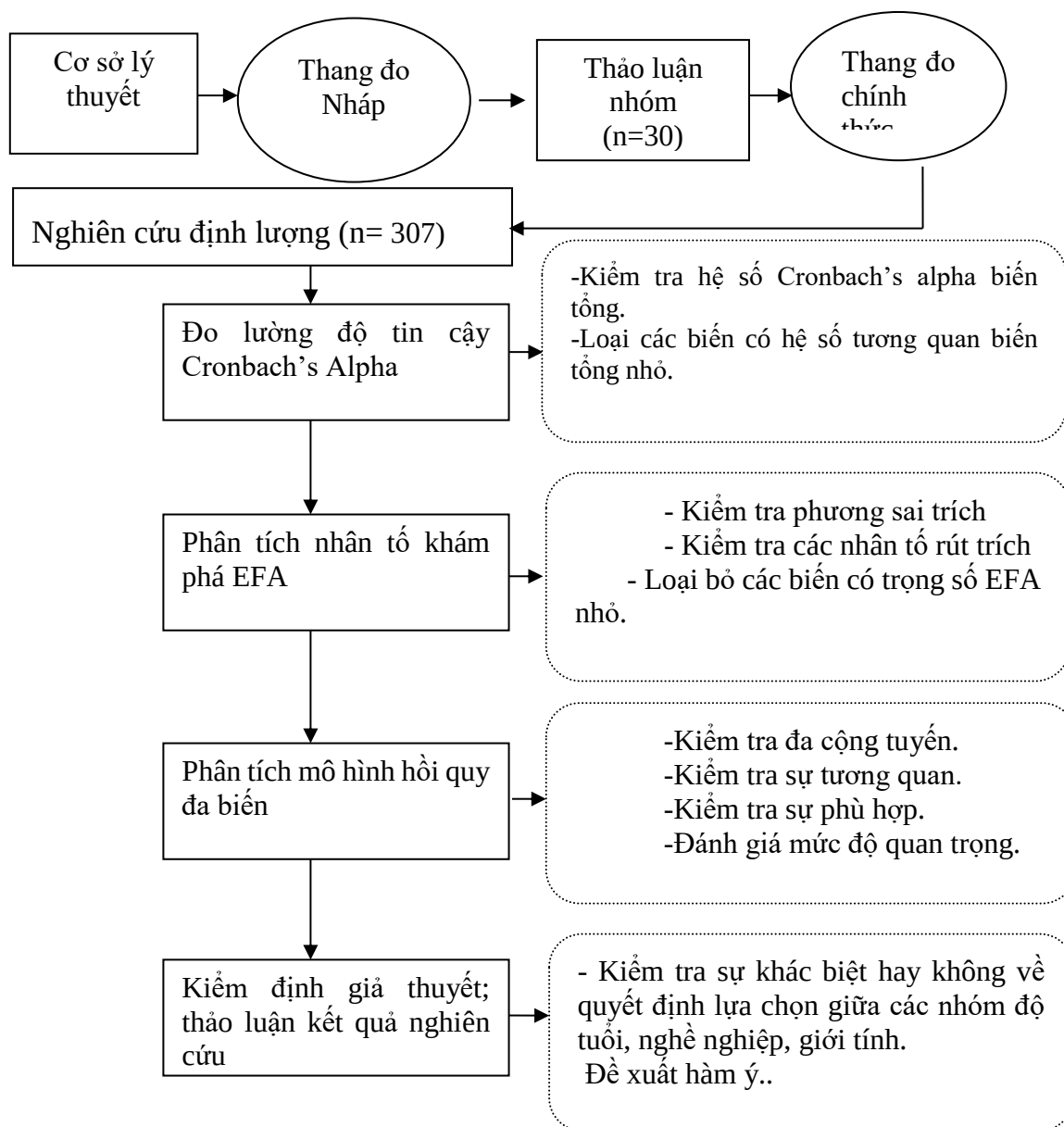
Chương 2 tác giả đã tổng quan cơ sở lý thuyết và nghiên cứu liên quan đến QĐLC điểm đến du lịch của du khách; các khái niệm liên quan và các công trình nghiên cứu trước trong và ngoài nước; phân tích thực trạng, trên cơ sở dựa trên các yếu tố ảnh hưởng đến QĐLC điểm đến du lịch của du khách, tác giả hiệu chỉnh thang đo, đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ.

Để kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu lý thuyết đề xuất, chương 3 tác giả sẽ tiến hành xây dựng, đánh giá thang đo lường và các khái niệm nghiên cứu, đồng thời kiểm định mô hình lý thuyết nhằm xác định các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ.

CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Quy trình nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện bằng phương pháp kết hợp giữa định tính và định lượng. Quá trình nghiên cứu được thực hiện theo quy trình sau:



Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu

3.2 Thiết kế nghiên cứu

3.2.1 Phương pháp chọn mẫu

Phương pháp thuận tiện được tác giả dùng làm phương pháp chọn mẫu cho nghiên cứu. Khi đó, nhà nghiên cứu dựa trên sự thuận tiện cho chính họ để tiếp cận đến tổng thể nghiên cứu (Trần Tiên Khai, 2012).

Kích thước của mẫu áp dụng trong nghiên cứu được dựa trên yêu cầu của phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) và hồi quy đa biến. Theo các nhà nghiên cứu Hair và cộng sự năm 1998, thì để chọn kích thước quan sát nghiên cứu phù hợp đối với phân tích nhân tố khám phá EFA cỡ quan sát tối thiểu $N > 5 \times x$ (x: là tổng số biến quan sát). Theo Tabachnick và Fidell (1996) để tiến hành phân tích hồi quy của một cách tốt nhất thì cỡ quan sát tối thiểu cần đạt được tính theo công thức $N > 50 + 9m$ (trong đó m là biến độc lập) (dẫn theo Bùi Thị Minh Thu và Lê Nguyễn Đoàn Khôi, 2014).

Với mục tiêu nghiên cứu các yếu tố tác động đến QĐLC tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKNĐ với 8 yếu tố. Do đó tác giả chọn cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được theo công thức $50 + 8 \times m$ trong đó m là số nhân tố 8 yếu tố). Vậy số lượng mẫu khảo sát tối thiểu để thực hiện nghiên cứu trong Đề án này là: $50 + 8 \times 8 = 114$. Tuy nhiên, để tăng độ tin cậy của nghiên cứu nên tác giả chủ động nâng tổng mẫu lên 307.

3.2.2 Thiết kế bảng câu hỏi

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định tính, tác giả tổng hợp, phân tích và lượng hóa các yếu tố thuộc tính nhằm thiết kế bảng câu hỏi để khảo sát định lượng.

Tác giả chọn thang đo Likert 5 mức độ: từ 1 điểm để thể hiện mức độ rất không đồng ý cho đến 5 điểm để thể hiện mức độ rất đồng ý. Mỗi câu sẽ là một phát biểu về một tiêu chí được xem là cơ sở cho việc nghiên cứu QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ. Với phương pháp thiết kế như vậy, Khách du lịch khi được khảo sát sẽ cho biết đánh giá của bản thân về những yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của mình.

Bảng câu hỏi phỏng vấn gồm có 38 câu hỏi tương ứng với 8 yếu tố được cho là có tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ.

3.2.3 Phương pháp khảo sát

Câu hỏi nghiên cứu được rút ra từ vấn đề nghiên cứu, nhằm thu thập thông tin khách quan phản ánh nhận thức và thái độ của người được khảo sát. Trong nghiên cứu này, phương pháp phỏng vấn đã được sử dụng để có được thông tin tối đa vì có thể đặt câu hỏi trực tiếp cho các đối tượng được khảo sát. Theo Nguyễn Viết Lâm (2007), phương pháp này có thể được sử dụng một cách hiệu quả do người nghiên cứu dễ dàng nắm bắt những phản ứng của người được phỏng vấn về nội dung nghiên cứu (Nguyễn Viết Lâm, 2007).

Bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện; đối tượng cần thu thập thông tin được liên hệ trực tiếp trao đổi; một số trường hợp gửi phiếu khảo sát để đáp viên có thời gian đọc kỹ và trả lời; đồng thời cộng tác viên khảo sát hẹn thời gian cụ thể để nhận kết quả trả lời.

Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện từ tháng 02 đến tháng 5 năm 2024. Số phiếu phát ra là 307 phiếu; số phiếu thu về: 307; trong đó có 19 phiếu không hợp lệ (bỏ sót thông tin), do đó, số phiếu hợp lệ là 288 phiếu (đạt tỷ lệ 94%).

3.3 Xây dựng thang đo và mã hoá

Qua thực hiện các bước bằng phương pháp định tính, có thể khái quát nội dung và ý nghĩa cơ bản của từng yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inư của DKNĐ như sau:

Bảng 3.1. Mã hóa thang đo

Stt	Biến quan sát	Mã hóa
I	Vị trí địa lý	VTĐL
1	Vị trí điểm đến gần Trung tâm	VTĐL1
2	Du khách có nhiều lựa chọn cách tiếp cận điểm đến	VTĐL2
3	Thời tiết, khí hậu...thuận lợi tham quan, ngắm cảnh	VTĐL3
4	Địa hình, địa mạo đặc thù	VTĐL4
5	Di chuyển thuận tiện	VTĐL5
II	Môi trường, cảnh quan	MTCQ
6	Khí hậu, bao gồm chế độ nhiệt - ẩm, các điều kiện về gió và số ngày nắng trong năm phù hợp	MTCQ1
7	Môi trường sinh thái hoang sơ, thân thiện	MTCQ2
8	Địa chất, địa mạo có giá trị khoa học	MTCQ3
9	Điều kiện thủy văn: Dòng chảy, độ cao sóng, độ dốc núi...không gây mất an toàn cho du khách	MTCQ4
10	Vệ sinh môi trường đảm bảo	MTCQ5
III	Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	CSVC
11	Hệ thống giao thông thuận lợi, nhiều loại hình lựa chọn	CSVC1
12	Điểm đến gần hệ thống nhà hàng, khách sạn	CSVC2
13	Điểm đến gần các địa điểm nghỉ dưỡng, vui chơi, giải trí, dịch vụ y tế	CSVC3
14	Điểm đến có nhiều khu mua sắm, Trung tâm thương mại.	CSVC4
15	Điểm đến có hệ thống thu gom, xử lý chất thải đảm bảo vệ sinh môi trường	CSVC5
IV	Điểm đến an toàn, thân thiện	ĐĐAT
16	Các điều kiện về an toàn, an ninh được bảo đảm	ĐĐAT1
17	Không có tình trạng ăn xin, ăn mày tại điểm đến	ĐĐAT2
18	Không có tình trạng chèo kéo, chèo kéo khách	ĐĐAT3
19	Vệ sinh an toàn thực phẩm được quản lý tốt	ĐĐAT4

Stt	Biến quan sát	Mã hóa
20	Thái độ thân thiện, mến khách của cư dân bản địa	ĐĐAT5
V	Truyền thông điểm đến	TTĐĐ
21	Đa dạng các hoạt động tiếp thị, quảng bá	TTĐĐ1
22	Truyền thông điểm đến kết hợp các sự kiện văn hoá, nghệ thuật Chăm	TTĐĐ2
23	Thông tin điểm đến được chuyển tải trung thực, khách quan, rõ ràng, đầy đủ	TTĐĐ3
24	Các doanh nghiệp làm tốt truyền thông thu hút khách	TTĐĐ4
25	Sử dụng hiệu quả mạng xã hội truyền thông điểm đến	TTĐĐ5
VI	Truyền thống văn hoá, nghệ thuật	VHNT
26	Di tích mang đậm phong cách nghệ thuật cổ Chăm	VHNT1
27	Thờ thần Siva - vị thần thiêng liêng nhất trong Ấn độ giáo	VHNT2
28	Nhóm đền tháp mang đậm quan niệm tôn giáo Bàlamôn	VHNT3
29	Di tích cổ kính nhất của Vương quốc Chămpa còn lại cho đến ngày nay tại Việt Nam	VHNT4
30	Là quần thể kiến trúc, nghệ thuật đặc sắc Chăm	VHNT5
VII	Giá các dịch vụ	GCDV
31	Chi phí vận chuyển từ Trung tâm đến điểm đến phù hợp	GCDV1
32	Chi phí vé tham quan cạnh tranh so nhiều nơi khác	GCDV2
33	Giá dịch vụ nhà hàng, ẩm thực phù hợp nhu cầu du khách	GCDV3
34	Giá dịch vụ lưu trú phù hợp, nhiều loại hình để du khách lựa chọn	GCDV4
35	Giá cả các mặt hàng lưu niệm đa dạng, phù hợp nhu cầu du khách	GCDV5
VIII	QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur	QĐLC
36	Đây là điểm đến lý tưởng với nhiều mục đích	QĐLC1
37	Tôi sẽ chọn tháp Pô Sah Inur trong các dịp du lịch	QĐLC2
38	Tôi sẽ giới thiệu cho bạn bè, người thân về điểm đến	QĐLC3

(1) Vị trí địa lý: Địa hình, địa mạo; điểm du lịch gần trung tâm thuận tiện như đa dạng các phương tiện đến, di chuyển trong khu vực dễ dàng, an toàn và nhanh chóng... thường sẽ thu hút được nhiều du khách đến hơn.

(2) Môi trường, cảnh quan bao gồm khí hậu, thời tiết, cảnh quan...là những gì có giá trị thu hút du khách, ảnh hưởng đến QĐLC điểm đến cho chuyến đi của họ.

(3) Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch bao gồm cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật hay hoạt động ngoại khóa, vui chơi giải trí, sinh hoạt cộng đồng hay công trình trung tâm thương mại, khu mua sắm, sân golf, bưu điện, ngân hàng, bệnh viện... là yếu tố bổ sung của sản phẩm, dịch vụ.

(4) Điểm đến an toàn, thân thiện các điều kiện an toàn, an ninh được bảo đảm; thái độ lịch sự, mến khách của cư dân bản địa; không có tình trạng ép giá, ép khách và tình trạng ăn xin, bán hàng rong tại điểm du lịch được kiểm soát, khắc phục và đẩy lùi, nhằm trả lại môi trường du lịch văn hóa, văn minh.

(5) Truyền thông điểm đến là các hoạt động giới thiệu các điểm đến, sản phẩm, dịch vụ thông qua nhiều hình thức khác nhau làm tốt vai trò tư vấn giúp du khách giải quyết được vấn đề đang đặt ra là đi đâu, nên chọn sử dụng sản phẩm, dịch vụ nào...

(6) Truyền thống văn hoá, nghệ thuật được biết là truyền thống văn hoá gồm văn hoá vật thể và phi vật thể. Trong nghiên cứu này là văn hoá dân tộc Chăm với nhiều loại hình nghệ thuật độc đáo, cùng hệ thống kiến trúc đền tháp cổ kính hiện còn lưu giữ khá trọn vẹn. Tuy đã trải qua nhiều biến động của thời gian nhưng vẫn giữ được giá trị văn hoá, nghệ thuật làm hấp dẫn du khách.

(7) Giá các dịch vụ hợp lý Bao gồm giá dịch vụ lưu trú và (hoặc) ăn uống tại điểm đến, cung cấp đa dạng và gần như toàn diện nhu cầu cho một chuyến đi cơ bản.

3.4 Thiết kế nghiên cứu định lượng

3.4.1 Thu thập dữ liệu nghiên cứu định lượng

Phương pháp nghiên cứu định lượng được tiến hành thông qua phỏng vấn trực tiếp trực tiếp DKNĐ đang du lịch tại tháp Pô Sah Inư, nhân viên một số công ty lữ hành và Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inư.

Mục tiêu của khảo sát là thu thập các thông tin hình thành dữ liệu sơ cấp để

tiến hành phân tích, đánh giá. Các thông tin dữ liệu sơ cấp này rất quan trọng trong quá trình nghiên cứu. Chính vì thế mà quá trình thu thập dữ liệu cộng tác viên phỏng vấn (tác giả) đã giải thích rất chi tiết, căn kẽ cho đối tượng tham gia khảo sát lấy ý kiến nhằm giúp họ hiểu rõ ý nghĩa của từng yếu tố để trả lời đúng thực tế theo yêu cầu câu hỏi đặt ra. Sau khi hoàn thành phỏng vấn, tác giả tập hợp rà soát tất cả các bảng câu hỏi đã khảo sát để xử lý những câu hỏi đáp viên chưa trả lời hoặc trả lời chưa đầy đủ sẽ tiến hành phỏng vấn bổ sung.

Sau khi hoàn chỉnh điều tra, tiến hành làm sạch dữ liệu. Những bảng câu hỏi không đầy đủ thông tin, không đạt yêu cầu sẽ bị loại bỏ để kết quả phân tích đảm bảo yêu cầu. Sau khi nhập liệu, sử dụng bảng tần số để phát hiện những ô trống hoặc những giá trị trả lời không nằm trong thang đo, khi đó cần kiểm tra lại bảng câu hỏi và mã hóa dữ liệu lại (có thể loại bỏ phiếu này hoặc nhập liệu lại cho chính xác). Tổng số phiếu phát ra là 307 phiếu; số phiếu thu về: 307; trong đó có 19 phiếu không hợp lệ (bỏ sót thông tin), do đó, số phiếu hợp lệ là 288 phiếu (đạt tỷ lệ 94%) được đưa vào mã hóa dữ liệu.

Bảng 3.2. Tình hình thu thập dữ liệu nghiên cứu định lượng

Mô tả		Số lượng (bảng)	Tỷ lệ (%)
Số bảng câu hỏi phát ra		307	
Số bảng câu hỏi thu về		307	100
Trong đó	Số bảng câu hỏi hợp lệ	288	94
	Số bảng câu hỏi không hợp lệ	19	6

3.4.2 Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

3.4.2.1 Mẫu dựa trên giới tính

Bảng 3.3. Thống kê mẫu về đặc điểm giới tính

Giới tính	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Nữ	157	54,5
Nam	131	45,5
Tổng	288	100

Nguồn: Phân tích dữ liệu – Phụ lục số IV

Nhận xét: Theo bảng thống kê mẫu về đặc điểm giới tính thì tỷ lệ giới tính trong mẫu nghiên cứu gồm 54,5 % là nữ (157 nữ) và 45,5 % là nam (131 nam).

3.4.2.2 Mẫu dựa trên nhóm tuổi

Bảng 3.4. Thống kê mẫu về đặc điểm nhóm tuổi

Nhóm tuổi (tuổi)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
22 – 30	52	18.1
30 – 40	67	23.2
40 – 50	92	31.9
50 – 60	42	14.6
Từ 60 trở lên	35	12.2
Tổng	288	100

Nguồn: Phân tích dữ liệu – Phụ lục số IV

Nhận xét: Theo bảng thống kê mẫu về đặc điểm nhóm tuổi cho thấy tỷ lệ nhóm tuổi trong mẫu nghiên cứu có tỷ lệ cao nhất là nhóm từ 40 -50 tuổi (31,9%), tiếp theo là 30 -40 (chiếm 23,2%) nhóm tuổi đi du lịch thấp nhất là 60 tuổi trở lên (chiếm 12,2%).

3.5 Các loại số liệu thu thập

Nghiên cứu này sử dụng nhiều nguồn dữ liệu, gồm:

Dữ liệu thứ cấp: Các số liệu báo cáo của UBND tỉnh Bình Thuận; Báo cáo của Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur; Sở Văn hoá thể thao và Du lịch, Cục thống kê tỉnh Bình Thuận. Số liệu trên các tạp chí, hội thảo khoa học trong và ngoài nước.

Dữ liệu sơ cấp: Điều tra khảo sát, thu thập từ các chuyên gia, các nhà quản lý về du lịch và DKND đến tháp Pô Sah Inur - Bình Thuận.

3.6 Phương pháp phân tích dữ liệu

3.6.1 Nghiên cứu định tính

Bằng phương pháp nghiên cứu tại bàn, tác giả tiến hành nghiên cứu các tài liệu có liên quan đến đến QĐLC điểm đến du lịch của du khách làm cơ sở khoa học cho việc xây dựng và thiết lập mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến QĐLC điểm

đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ. Việc nghiên cứu tài liệu là nhằm tìm hiểu những nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước trước đó có liên quan đến nội dung của đề tài. Ngoài ra, việc tổng hợp tài liệu những nghiên cứu trước là vấn đề quan trọng của quá trình nghiên cứu, qua đó định hướng cho tác giả thực hiện đề tài nghiên cứu đảm bảo cơ sở khoa học và tránh trùng lặp với các nghiên cứu trước. Thông qua lược khảo, nghiên cứu các tài liệu, tác Đề án có được các cơ sở khoa học trong việc tìm ra những yếu tố, những thuộc tính có liên quan đến đề tài nghiên cứu, và tiến hành phỏng vấn chuyên gia và thảo luận nhóm.

Sau đó tiến hành trao đổi, phỏng vấn chuyên gia, trao đổi, điều tra với 30 chuyên gia về lĩnh vực nghiên cứu, gồm lãnh đạo các Ban HĐND tỉnh (liên quan đến lĩnh vực văn hóa - xã hội, dân tộc); lãnh đạo và nhân viên đang làm việc tại Bảo tàng tỉnh Bình Thuận, Ban quản lý Di tích Tháp Pô Sah Inur; đại diện lãnh đạo Sở, lãnh đạo và chuyên viên các phòng nghiệp vụ, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở Văn hóa Thể thao và du lịch Bình Thuận. Đây là bước quan trọng trong quá trình xây dựng và thiết kế bảng câu hỏi trước khi tiến hành nghiên cứu định lượng. Mục đích của việc phỏng vấn các chuyên gia là nhằm thu thập ý kiến của họ về các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ. Đồng thời, việc phỏng vấn chuyên gia cũng là để khám phá và điều chỉnh nội dung các yếu tố, các thuộc tính của đề tài nghiên cứu. Sau khi phỏng vấn chuyên gia, tác giả thiết lập bảng câu hỏi, và tiến hành khảo sát các đối tượng nghiên cứu để kiểm định mô hình nghiên cứu.

3.6.2 Nghiên cứu định lượng

Thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp cán bộ, công chức, viên chức nhân viên Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur; nhân viên một số doanh nghiệp lữ hành tại thành phố Phan Thiết và DKNĐ đang đi du lịch tại điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur. Từ đó sàng lọc các biến quan sát, xác định các thành phần cũng như giá trị, độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan hồi quy... sử dụng phần mềm xử lý số liệu thống kê SPSS 20.0. Các kết quả thu thập được cho phép xác định và đo lường các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ.

** Mục đích của việc sử dụng phương pháp định lượng:* Đánh giá mức độ chặt chẽ của thang đo trong mô hình nghiên cứu. Đánh giá mức độ quan trọng của các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến. Kiểm tra có sự khác biệt hay không về QĐLC điểm đến giữa du khách nam và nữ.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3, tác giả đề án trình bày phương pháp nghiên cứu được sử dụng để xây dựng và đánh giá thang đo các khái niệm nghiên cứu, kiểm định mô hình lý thuyết.

Phương pháp nghiên cứu được thực hiện thông qua khảo sát trực các đối tượng là lãnh đạo, quản lý nhà nước về du lịch, các chuyên gia và DKNĐ đang đi du lịch tại Tháp Pô Sah Inur – Phan Thiết, Bình Thuận. Kết quả xây dựng thang đo để khảo sát 307 mẫu. Thang đo chính thức gồm có 8 nhân tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ.

Chương tiếp theo sẽ trình bày kết quả nghiên cứu bao gồm mô tả thông tin về mẫu của nghiên cứu định lượng. Phương pháp phân tích dữ liệu và kết quả nghiên cứu bao gồm đánh giá thang đo bằng Cronbach's Alpha, EFA, kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính đa biến.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Trong Chương 3 đã trình bày phương pháp nghiên cứu được sử dụng để xây dựng và đánh giá các thang đo lường và các khái niệm nghiên cứu. Chương 4 sẽ trình bày kết quả (1) Thực trạng hoạt động tại điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur, (2) Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach alpha, (3) Phân tích nhân tố khám phá EFA, (4) Phân tích hồi quy đánh giá mức độ quan trọng của các yếu tố, (5) Kiểm định Levene...

4.1 Đánh giá thang đo

Thang đo QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur của DKND bao gồm 7 yếu tố độc lập đó là: (1) Truyền thống văn hoá, nghệ thuật, (2) Vị trí địa lý điểm đến, (3) Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, (4) Môi trường cảnh quan, (5) Truyền thông điểm đến, (6) Điểm đến an toàn, thân thiện, (7) Giá cả dịch vụ. Và một thang đo yếu tố phụ thuộc là QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur.

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert, là loại thang đo thường được dùng để đo lường một tập các phát biểu của một khái niệm. Số đo của khái niệm là tổng các điểm của từng phát biểu. Đây là thang đo phổ biến trong đo lường các khái niệm nghiên cứu trong ngành quản trị kinh doanh. Về mặt lý thuyết, thang đo Likert là thang đo thứ tự và đo lường mức độ đồng ý của đối tượng nghiên cứu. Nghĩa là biến thiên các trả lời từ hoàn toàn phản đối đến hoàn toàn đồng ý. Trong đề tài nghiên cứu này, tác giả chọn thang đo Likert có 5 mức độ để đơn giản và dễ hiểu hơn đối với DKND. Thang đo được quy ước từ 1: “*Hoàn toàn không đồng ý*” đến 5: “*Hoàn toàn đồng ý*”. Thang đo này được tác giả, các chuyên gia là lãnh đạo, quản lý du lịch Bình Thuận; giảng viên giảng dạy tại Trường Đại học đã thảo luận, đánh giá sơ bộ định tính để khẳng định ý nghĩa thuật ngữ và nội dung thang đo. Kết quả cho thấy các câu hỏi đảm bảo rõ ràng, thành viên tham gia thảo luận đều hiểu được nội dung và ý nghĩa của từng câu hỏi của thang đo. Vì vậy, tác giả đề án sử dụng hệ thống thang đo này trong nghiên cứu định lượng để tiếp tục đánh giá thông qua hai chỉ tiêu chính là đánh giá hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha nhằm loại trừ các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3. Tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach's Alpha $\geq 0,7$. Thang đo có độ tin cậy Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ cũng được chọn khi nó được sử dụng lần đầu [Nunnally & Burnstein (1994)]. Về lý thuyết, Cronbach's Alpha càng cao càng tốt (thang đo càng có độ tin cậy). Cronbach's Alpha của các thang đo thành phần được trình bày trong các bảng dưới đây.

4.1.1 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thống văn hoá, nghệ thuật

Bảng 4.1. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thống văn hoá nghệ thuật

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VHNT1	15.53	9.398	.663	.895
VHNT2	15.57	9.860	.712	.881
VHNT3	15.46	9.224	.824	.856
VHNT4	15.38	9.810	.700	.883
VHNT5	15.48	9.256	.842	.853

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.1 cho thấy, thang đo yếu tố Truyền thống văn hoá, nghệ thuật được đo lường qua 5 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo lần 1 là $0,874 > 0,7$. Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$. Như vậy, thang đo này đảm bảo độ tin cậy.

4.1.2 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Vị trí địa lý điểm đến

Bảng 4.2. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố vị trí địa lý điểm đến

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VTĐL1	15.51	10.789	.676	.912
VTĐL2	15.54	10.290	.876	.874
VTĐL3	15.54	10.991	.659	.910
VTĐL4	15.56	10.349	.860	.877
VTĐL5	15.55	10.462	.848	.880

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.2 cho thấy, thang đo yếu tố vị trí địa lý có 5 biến quan sát. Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo lần 1 là $0,891 > 0,7$. Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$ đảm bảo độ tin cậy.

4.1.3 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

Bảng 4.3. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1	14.87	8.907	.604	.598
CSVC2	14.84	8.969	.512	.639
CSVC3	14.86	11.854	.511	.701
CSVC4	14.80	8.446	.632	.582
CSVC5	14.91	10.952	.581	.691

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.3 cho thấy, thang đo nhân tố Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch có 5 biến quan sát. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo là $0,640 \geq 0,6$. Thang đo này cũng được chọn vì sử dụng lần đầu. Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$ đạt độ tin cậy cần thiết.

4.1.4 Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Môi trường cảnh quan

Bảng 4.4. Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố Môi trường cảnh quan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTCQ1	15.25	6.342	.597	.756
MTCQ2	15.36	6.343	.550	.770
MTCQ3	15.31	6.033	.652	.738
MTCQ4	15.47	6.271	.516	.783
MTCQ5	15.45	6.147	.596	.756

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.4 cho thấy, thang đo yếu tố Môi trường cảnh quan có 5 biến quan sát. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo lần 1 là $0,760 > 0,7$. Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$ cho thấy thang này cũng đảm bảo độ tin cậy.

4.1.5. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thông điểm đến

Bảng 4.5. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Truyền thông điểm đến

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TTĐĐ1	13.97	7.791	.662	.854
TTĐĐ2	13.83	8.366	.669	.853
TTĐĐ3	14.16	7.639	.686	.848
TTĐĐ4	14.23	7.303	.762	.828
TTĐĐ5	14.09	7.667	.722	.839

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.5 cho thấy, thang đo yếu tố Truyền thông điểm đến có 5 biến quan sát. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo là $0,840 > 0,7$. Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$ cho thấy thang đo này đáp ứng độ tin cậy.

4.1.6. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Điểm đến an toàn

Bảng 4.6. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Điểm đến an toàn

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ĐĐAT1	14.38	6.308	.470	.676
ĐĐAT2	14.34	6.399	.477	.521
ĐĐAT3	14.31	6.092	.414	.690
ĐĐAT4	14.34	7.039	.437	.595
ĐĐAT5	14.32	6.738	.465	.584

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.6 cho thấy, thang đo yếu tố Điểm đến an toàn 5 biến quan sát. Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo lần 1 là $0,610 \geq 0,6$. Thang đo này cũng được chọn vì sử dụng lần đầu. Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$ cũng đáp ứng độ tin cậy.

4.1.7. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố Giá cả dịch vụ

Bảng 4.7. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố giá cả dịch vụ

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GCDV1	14.48	5.804	.603	.587
GCDV2	14.49	5.987	.535	.618
GCDV3	14.43	6.510	.473	.646
GCDV4	14.51	5.754	.614	.582
GCDV5	14.48	7.926	.512	.700

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.7 cho thấy, thang đo yếu tố Giá cả dịch vụ có 5 biến quan sát. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo lần 1 là $0,620 \geq 0,6$. Thang đo này cũng được chọn vì sử dụng lần đầu. Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$ đáp ứng độ tin cậy.

4.1.8. Cronbach's Alpha của thang đo yếu tố phụ thuộc QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur của DKND

Bảng 4.8. Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố phụ thuộc

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QĐLC1	7.35	2.727	.696	.666
QĐLC2	7.36	2.395	.689	.661
QĐLC3	7.21	2.767	.539	.724

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.8 cho thấy, thang đo yếu tố phụ thuộc có 3 biến quan sát. Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo lần 1 là $0,680 \geq 0,6$. Đồng thời, cả 3 biến quan sát đều có tương quan biến tổng $> 0,3$. Do vậy, thang đo yếu tố này cũng đảm bảo độ tin cậy.

KẾT LUẬN

Sau khi đo lường độ tin cậy của các nhân tố thông qua hệ số Cronbach's Alpha, kết quả đánh giá thang đo của 07 yếu tố độc lập với 35 biến quan sát và một yếu tố phụ thuộc 03 biến quan sát đảm bảo độ tin cậy để phân tích tiếp theo.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu. Trong nghiên cứu này, phương pháp EFA dựa vào mối tương quan giữa các biến với nhau để rút gọn thành những nhân tố có nghĩa hơn. Cụ thể, khi đưa tất cả các biến thu thập được (38 biến) vào phân tích, các biến có thể có liên hệ với nhau. Khi đó, chúng sẽ được gom thành các nhóm biến có liên hệ để xem xét và trình bày dưới dạng các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur.

Bằng phương pháp trích hệ số Principal component với phép quay Varimax tại điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue > 1 . Thang đo nào có tổng phương sai trích từ 50% trở lên là được chấp nhận [Gerbing & Anderson (1988)].

Các biến có trọng số (Factor loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại. Tại mỗi khái niệm có chênh lệch trọng số (Factor loading) lớn nhất và bất kỳ phải đạt $\geq 0,3$ [Jabnoun & AL-Tamini (2003)]. Trong phân tích nhân tố, yêu cầu cần thiết là hệ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) phải có giá trị lớn ($0,5 \leq KMO \leq 1$), điều này thể hiện phân tích nhân tố là thích hợp. Nếu hệ số $KMO < 0,5$ thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu. Theo Kaiser (1974), $KMO \geq 0,9$ là rất tốt; $0,9 > KMO \geq 0,8$ là tốt; $0,8 > KMO \geq 0,7$ là được; $0,7 > KMO \geq 0,6$ là tạm được, $0,6 > KMO \geq 0,5$ là xấu và $KMO < 0,5$ là không thể chấp nhận được [Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008)]. Tác giả tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) theo từng bước. Lần đầu thực hiện EFA, 38 biến đã nhóm lại thành 8 nhân tố. Sau 6 lần thực hiện phép quay, bảy nhóm chính thức được hình thành.

4.2.1 Phân tích nhân tố khám phá (EFA) lần thứ nhất

Khi phân tích nhân tố, nghiên cứu đặt ra 2 giả thuyết: **Giả thuyết H_0** : Các biến trong tổng thể không có tương quan với nhau và **Giả thuyết H_1** : Các biến trong tổng thể có tương quan với nhau.

Bảng 4.9. Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần lần thứ nhất
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.836
Approx. Chi-Square			383
Bartlett's Test of Sphericity			7.142
Df			595
Sig.			.000

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Kết quả kiểm định Barlett cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0,00 < 0,05$, bác bỏ H_0 , nhận H_1). Đồng thời, hệ số $KMO = 0,836 > 0,5$, chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Bảng 4.10. Bảng phương sai trích lần thứ nhất

	Component									
										0
VTĐL2	763	.215		127	.245		.379	.189		123
VTĐL4	762	.171			.204		.384	.181		
VTĐL5	745	.210		106	.234		.424	.156		143
VTĐL3	729	.115	.136		.177					.115
VHNT3	667	.204	.131	.352	420					
VHNT5	659	.254	.133	.388	382		147			
VTĐL1	654	.146	.191		.207		.275	.122		
VHNT2	649	.299		.260	251		105			
VHNT4	612	.361	.121	.227	296				119	
ĐĐAT1	578			211		255	286	.362		
VHNT1	577	.224		.316	361					
GCDV1	555	.143		.120	.469		248	218		124
CSV3	538	.111	235	407			193			
ĐĐAT3	500			312		168	219	.411		

ĐDAT2	462	.137		341			337	.257	.143	.121
GCDV5	458	251	.194		.287	230	242		.384	
GCDV2	458	.215	.162	.198	.352		324	189	111	.101
TTĐĐ4	520	653	.207							
TTĐĐ3	425	613	.219						170	.198
TTĐĐ5	462	606	.280	.103	100					
TTĐĐ1	511	559	.223						.232	
TTĐĐ2	532	551			173	147				109
MTCQ3	380		700	.149		193				.140
MTCQ1	397	157	642	.193					161	
MTCQ5	349	235	583	.104	154				.281	261
MTCQ2	342	218	557			.198		152	.305	302
MTCQ4	481		501				143		153	.205
CSVC4	379			615	123	.408	118	238		
CSVC1	420			555	282	.242		342		
CSVC2	405			484	168	.340		172	193	
GCDV4										

	442		.158	.147	.508		274	418		220
ĐĐAT4			101	183		662	.230	402	141	.187
ĐĐAT5	124	.144	113	328		509	.299	379	.198	.238
GCDV3	323	212	209	.165	.179	.385		113	390	.379
C										
SVC5				322		389			519	577

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.10 cho thấy, các yếu tố đều có giá trị Eigenvalues > 1 . Phương sai trích là $68,13\% > 50\%$ là đạt yêu cầu. Với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 8 yếu tố được rút trích ra từ biến 38 quan sát (bảng 4.10). Điều này chứng cho chúng ta thấy 8 yếu tố rút trích ra thể hiện được khả năng giải thích được $68,13\%$ sự thay đổi của biến phụ thuộc trong tổng thể.

Như vậy, thang đo được chấp nhận và được phân thành 8 nhóm. Các biến của các thành phần thang đo có trọng số (Factor loading) lớn hơn 0,50. Tuy nhiên, một số biến có trọng số nhỏ nhất và hiệu số $< 0,3$ nên sẽ bị loại ở lần phân tích thứ hai.

Tương tự như vậy, tác giả tiến hành phân tích EFA thêm 4 lần nữa, kết quả như sau: Loại 8 biến quan sát gồm: VTĐL3, GCDV3, CSVC5, ĐĐAT4, ĐĐAT5, CSVC3, MTCQ4, GCDV5.

4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA lần cuối (lần thứ 6)

Sau khi loại xong các biến như trên gồm: VTĐL3, GCDV3, CSVC5, ĐĐAT4, ĐĐAT5, CSVC3, MTCQ4, GCDV5 và phân tích lại EFA. Qua phân tích nhân tố khám phá EFA lần cuối (lần thứ 6), kết quả như sau: Loại tiếp VTĐL3, CSVC3, CSVC5, MTCQ4, ĐĐAT4, ĐĐAT5, GCDV3, GCDV5.

Bảng 4.11. Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần lần cuối

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.835
Approx. Chi-Square		3062.784
Bartlett's Test of Sphericity	Df	353
	Sig.	.000

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Kết quả kiểm định Barlett cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0,00 < 0,05$, bác bỏ H_0 , nhận H_1). Đồng thời, hệ số KMO = 0,835 > 0,5, chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Bảng 4.12. Bảng phương sai trích lần cuối

Total Variance Explained						
Com ponent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.141	71.381	71.381	2.132	72.381	72.381
2	.563	18.843	90.229			
3	.291	9.779	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.12 cho thấy, các nhân tố đều có giá trị Eigenvalues > 1. Với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 7 yếu tố được rút trích

ra từ các biến quan sát. Phương sai trích là $72,38\% > 50\%$ là đạt yêu cầu. Điều này chứng cho chúng ta thấy 7 yếu tố rút trích ra thể hiện được khả năng giải thích được 72, 38% sự thay đổi của biến phụ thuộc trong tổng thể.

KẾT LUẬN

Sau 6 lần thực hiện phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, kết quả các nhóm được gom lần cuối như sau:

- Nhóm 1 (Truyền thống văn hoá nghệ thuật): có 5 biến quan sát là VHNT1, VHNT2, VHNT3, VHNT4, VHNT5
- Nhóm 2 (Vị trí địa lý): có 3 biến là VTĐL1, VTĐL2, VTĐL5
- Nhóm 3 (Giá cả dịch vụ): có 3 biến quan sát là GCDV1, GCDV2, GCDV4.
- Nhóm 4 (Điểm đến an toàn): có 3 biến là ĐĐAT1, ĐĐAT2, ĐĐAT3.
- Nhóm 5 (Cơ sở vật chất kỹ thuật): có 03 biến quan sát là CSVC1, CSVC2, CSVC4.
- Nhóm 6 (Môi trường cảnh quan): có 3 biến quan sát là: MTCQ1, MTCQ2, MTCQ5.
- Nhóm 7 (Truyền thông điểm đến): có 5 biến quan sát là TTĐĐ1, TTĐĐ2, TTĐĐ3, TTĐĐ4, TTĐĐ5.

4.2.3 Phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Bảng 4.13. Hệ số KMO và kiểm định Barlett biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.662
Approx. Chi-Square		201.166
Bartlett's Test of Sphericity	df	3
	Sig.	.000

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Kết quả kiểm định Barlett cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương

quan với nhau ($\text{sig} = 0.00 < 0.05$, nên bác bỏ H_0 , chấp nhận H_1). Hệ số $KM_0 = 0.662 > 0.5$ chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho phân tích nhân tố.

Bảng 4.14. Phương sai trích biến phụ thuộc
Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.142	71.384	71.384	2.142	71.384	71.384
2	.565	18.842	90.127			
3	.293	9.774	100.000			

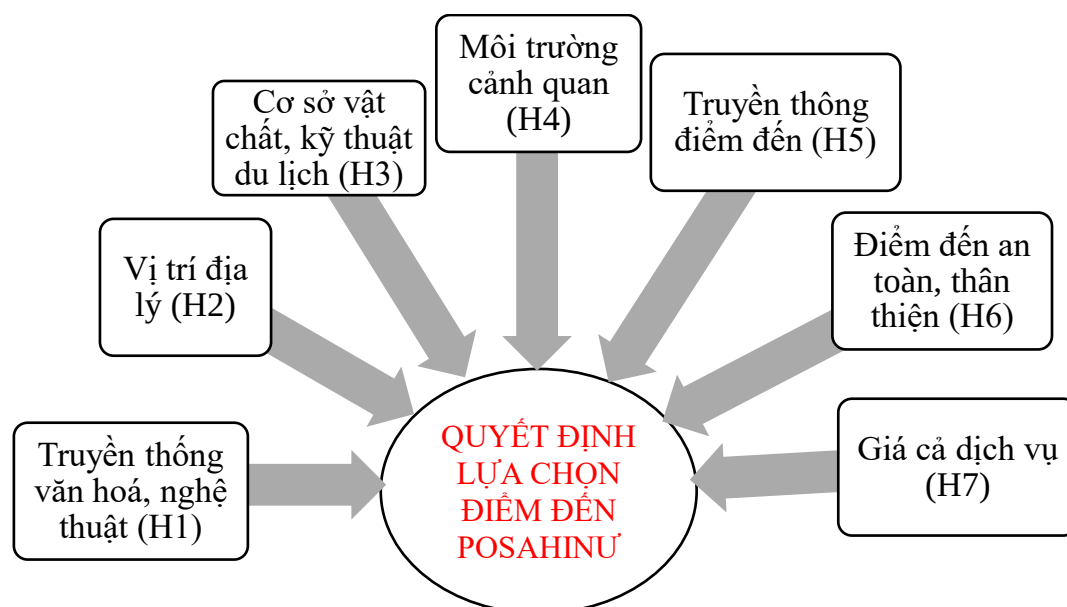
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng 4.14 cho thấy, với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax có 01 nhân tố được rút trích ra từ biến quan sát. Phương sai trích là $90.127 > 50\%$ là đạt yêu cầu.

4.2.4. Kết luận phân tích nhân tố khám phá mô hình đo lường

Từ kết quả phân tích EFA và Cronbach's Alpha như trên, mô hình nghiên cứu lý thuyết chính thức vẫn giữ lại 8 yếu tố như ban đầu gồm: (1) Truyền thống văn hoá, nghệ thuật (2) Vị trí địa lý điểm đến (3) Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch (4) Môi trường cảnh quan (5) Truyền thông điểm đến (6) Điểm đến an toàn, thân thiện (7) Giá cả dịch vụ. Và một thang đo yếu tố phụ thuộc là QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur.



Hình 4.1. Mô hình nghiên cứu chính thức

Các giả thuyết cho mô hình nghiên cứu chính thức như sau:

H1_{CT}: Truyền thống văn hoá, nghệ thuật có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ.

H2_{CT}: Vị trí địa lý có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ.

H3_{CT}: Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ.

H4_{CT}: Môi trường cảnh quan có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ.

H5_{CT}: Truyền thông điểm đến có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ.

H6_{CT}: Điểm đến an toàn, thân thiện có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ.

H7_{CT}: Giá cả dịch vụ có tác động cùng chiều đến QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ.

4.3 Phân tích mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

4.3.1 Phân tích mô hình lần 1

4.3.1.1 Mô hình

Phương trình hồi quy tuyến tính biểu diễn mối quan hệ giữa 7 yếu tố tác động (biến độc lập) và QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ (biến phụ thuộc) có dạng như sau:

$$Y = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2 + a_3X_3 + a_4X_4 + a_5X_5 + a_6X_6 + a_7X_7 + e$$

Nghiên cứu thực hiện chạy hồi quy tuyến tính đa biến với phương pháp đưa vào một lượt (phương pháp Enter), trong đó:

Y: QĐLC điểm đến du lịch Pô Sah Inur của DKNĐ (biến phụ thuộc).

❖ **a_0 :** Hằng số tự do.

❖ **$a_1, a_2, a_3, a_4, a_5, a_6, a_7$:** Là các hệ số hồi quy được sử dụng từ các hệ số quy ước lượng được.

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$ là các biến độc lập theo thứ tự sau: (1) Truyền thống văn hoá, nghệ thuật (2) Vị trí địa lý điểm đến (3) Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch (4) Môi trường cảnh quan (5) Truyền thông điểm đến (6) Điểm đến an toàn, thân thiện (7) Giá cả dịch vụ.

❖ **e :** Sai số

Thang đo yếu tố phụ thuộc là QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur = $a_0 + a_1 * \text{Truyền thống văn hoá nghệ thuật} + a_2 * \text{Vị trí địa lý điểm đến} + a_3 * \text{cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch} + a_4 * \text{Môi trường cảnh quan} + a_5 * \text{Truyền thông điểm đến} + a_6 * \text{Điểm đến an toàn, thân thiện} + a_7 * \text{Giá cả dịch vụ}$.

4.3.1.2 Kiểm tra mức độ phù hợp mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

a. Kiểm tra các giả định mô hình hồi quy

Kiểm tra các giả định sau:

- Phương sai của sai số (phần dư) không đổi.

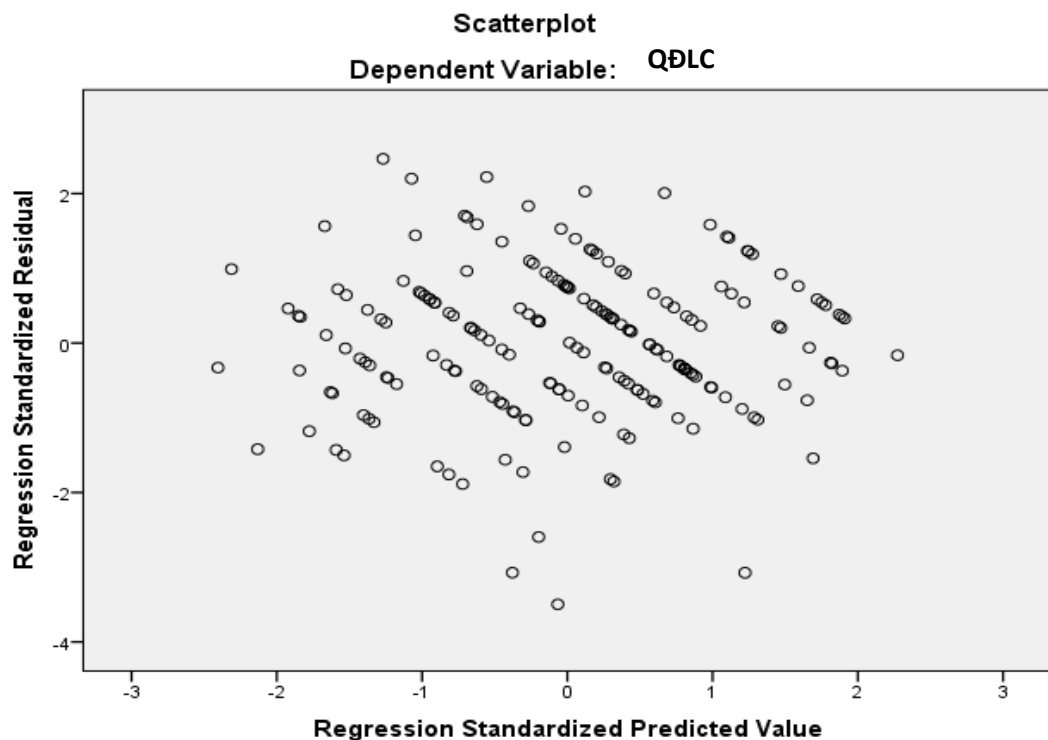
- Các phần dư có phân phối chuẩn.
- Không có mối tương quan giữa các biến độc lập.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), nếu các giả định này bị vi phạm thì các ước lượng không đáng tin cậy nữa

❖ Kiểm định giả định phương sai của sai số (phần dư) không đổi

Để kiểm định giả định phương sai của sai số (phần dư) không đổi, ta sử dụng đồ thị phân tán của phần dư đã được chuẩn hóa (Standardized Residual) và giá trị dự báo đã được chuẩn hóa (Standardized predicted value).

Hình 4.2. Đồ thị phân tán giữa giá trị dự đoán và phần dư từ hồi qui



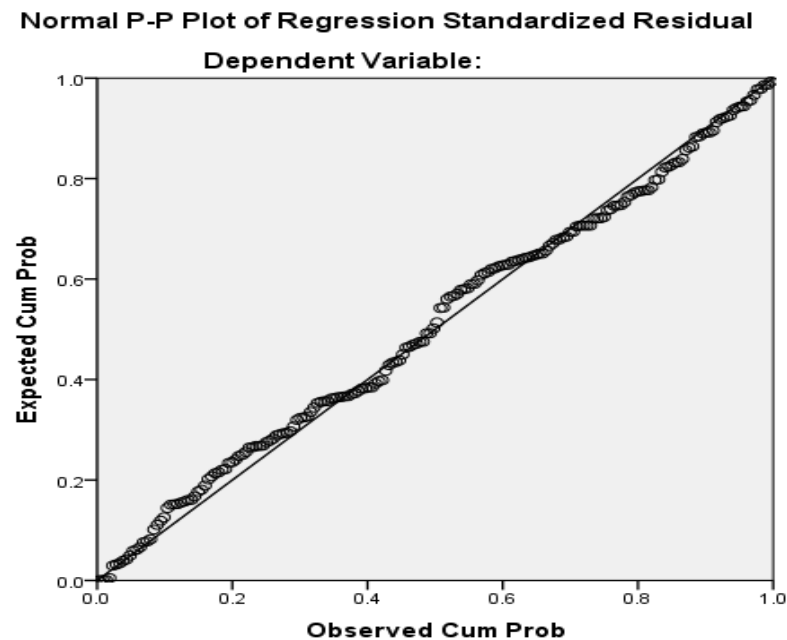
Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Hình 4.1 trên cho thấy các phần dư phân tán ngẫu nhiên quanh trục 0 (là quanh giá trị trung bình của phần dư) trong một phạm vi không đổi. Điều này có nghĩa là phương sai của phần dư không đổi.

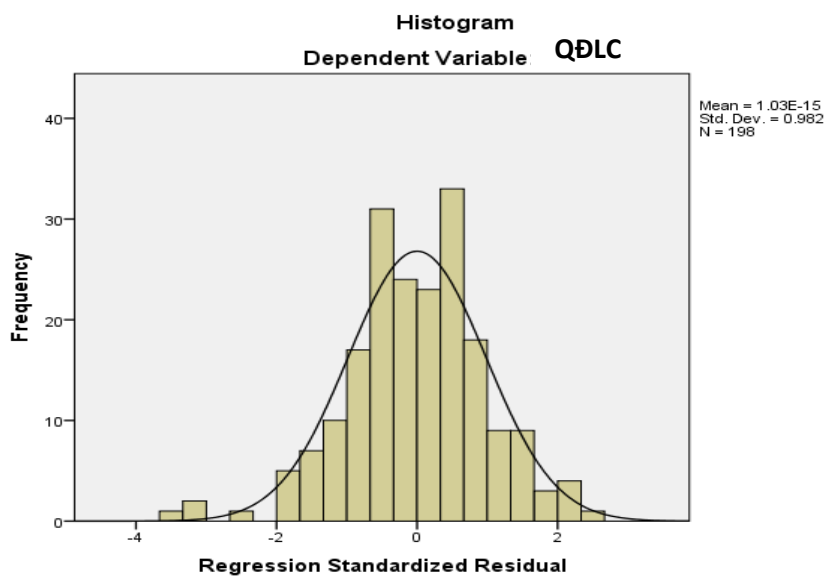
❖ Kiểm tra giả định các phần dư có phân phối chuẩn

Phần dư có thể không tuân theo phân phối chuẩn vì những lý do như sử dụng sai mô hình, phương sai không phải là hằng số, số lượng các phần dư không đủ nhiều để phân tích theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc(2008). Biểu đồ tần số (Histogram, Q-Q plot, P-P plot) của các phần dư (đã được chuẩn hóa) được sử dụng để kiểm tra giả định này.

Hình 4.3. Đồ thị P-P Plot của phần dư - đã chuẩn hóa



Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV



Hình 4.4. Đồ thị Histogram của phần dư – đã chuẩn hóa

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Kết quả từ đồ thị tần số Histogram của phần dư cho thấy, phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn (trung bình Mean lệch với 0 vì số quan sát khá lớn, độ lệch chuẩn Std. Dev = 0,96). Điều này có nghĩa là giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Kết quả từ biểu đồ tần số P-P plot cho thấy các điểm phân tán xung quanh được kỳ vọng. Cũng cho thấy giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Kiểm định Durbin Watson = 1,826 trong khoảng $[1 < D < 3]$ nên không có hiện tượng tương quan của các phần dư.

❖ Ma trận tương quan

Bảng 4.15. Ma trận tương quan giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập

Correlations									
		HNT	TĐL	SVC	TCQ	TĐĐ	ĐAT	CDV	ĐLC
VHNT	Pearson Correlation		563**	401**	289**	305**	318**	247**	649**
	Sig. (2-tailed)		000	000	000	000	000	000	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
VTĐL	Pearson Correlation	563**		528**	325**	375**	425**	380**	659**
	Sig. (2-tailed)	000		000	000	000	000	000	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
CSVC	Pearson Correlation	401**	528**		291**	350**	258**	212**	535**

	Sig. (2-tailed)	000	000		000	000	000	003	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	289**	325**	291**		258**	248**	205**	394**
MTCQ	Sig. (2-tailed)	000	000	000		000	000	004	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	305**	375**	350**	258**		221**	251**	431**
TTĐĐ	Sig. (2-tailed)	000	000	000	000		002	000	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	318**	425**	258**	248**	221**		430**	526**
ĐĐAT	Sig. (2-tailed)	000	000	000	000	002		000	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	247**	380**	212**	205**	251**	430**		394**
GCDV	Sig. (2-tailed)	000	000	003	004	000	000		000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	649**	659**	535**	394**	431**	526**	394**	
QĐLC	Sig. (2-tailed)	000	000	000	000	000	000	000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Bảng ma trận tương quan cho thấy hệ số tương quan giữa các biến độc lập VHNT, với biến phụ thuộc QĐLC khá cao và tương quan cùng chiều.

Hệ số tương quan của biến phụ thuộc với từng biến độc lập dao động từ 0,280 đến 0,683 (mức tương quan trung bình đến tương quan khá mạnh). Trên thực tế, với mức ý nghĩa 1%, giả thuyết hệ số tương quan của tổng thể bằng 0 bị bác bỏ. Điều này có nghĩa là trong tổng thể, tồn tại mối tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc QĐLC với các biến độc lập VHNT, VTĐL, GCDV, ĐĐAT, CSVC, TTĐĐ, MTCQ. Xét mối tương quan giữa các biến độc lập, hệ số dao động từ 0,003 đến 0,556 nên trong tổng thể với mức ý nghĩa 1%, tồn tại mối tương quan yếu đến trung bình giữa các biến độc lập. Vấn đề này sẽ được xem xét kỹ lưỡng vai trò của các biến độc lập trong mô hình hồi quy tuyến tính đa biến.

b. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Bảng 4.16. Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

THÔNG SỐ MÔ HÌNH										
Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² -hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Thống kê thay đổi					Hệ số Durbin-Watson
					Hệ số R ² sau khi đổi	Hệ số F khi đổi	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	Hệ số Sig. F sau khi đổi	
	0,810^a	0,651	0,631	0,46152	0,645	51,591		190	0,000	0,819
Biến độc lập: VHNT, VTĐL, GCDV, ĐĐAT, VTĐL, TTĐĐ, MTCQ										
Biến phụ thuộc: QĐLC										

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Bảng 4.16 cho thấy, giá trị hệ số tương quan là $0,819 > 0,5$. Do vậy, đây là mô hình thích hợp để sử dụng đánh giá mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập. Ngoài ra, giá trị hệ số R² là 0,651 nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với dữ liệu 65,1%. Nói cách khác, 65,1% QĐLC của DKNĐ là do mô

hình hồi quy giải thích. Các phần còn lại là do sai số và các yếu tố khác.

Bảng 4.17. Phân tích phương sai ANOVA

ANOVA^b					
Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Sig.
Hồi quy	76,940	7	10,991	52,591	0,000
Phần dư	40,477	190	0,213		
Tổng	117,417	197			
a Biến độc lập: (Hàng số) VHNT, VTDL, GCDV, ĐDAT, CSV, TTĐĐ, MTCQ					
b Biến phụ thuộc: QĐLC					

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Kiểm định F sử dụng trong bảng phân tích phương sai ANOVA^b là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Điều này cho chúng ta biết biến phụ thuộc có tương quan tuyến tính với toàn bộ biến độc lập hay không.

Đặt giả thuyết H_0 là: $\alpha_0 = \alpha_1 = \alpha_2 = \alpha_3 = \alpha_4 = \alpha_5 = \alpha_6 = \alpha_7 = 0$.

Từ bảng 4.18 phân tích phương sai ANOVA, giá trị $F=52,591$ có $\text{sig.} < 0,05$ do đó ta bác bỏ H_0 . Điều này có ý nghĩa là các biến độc lập trong mô hình có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc, tức là sự kết hợp của các biến độc lập có thể giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Bảng 4.18. Các thông số thống kê trong mô hình hồi quy bằng phương pháp Enter

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF

(Hằng số)	-1,160	0,298		-3,899	.000		
VHNT	0,329	0,054	0,315	6,144	0,000	0,650	1,539
VTĐL	0,194	0,058	0,209	3,347	0,001	0,418	2,009
CSVC	0,166	0,053	0,167	3,129	0,002	0,674	1,483
MTCQ	0,115	0,059	0,093	1,944	0,003	0,839	1,192
TTĐĐ	0,126	0,054	0,117	2,341	0,000	0,797	1,255
ĐĐAT	0,282	0,064	0,232	4,423	0,000	0,722	1,385
GCDV	0,077	0,062	0,063	1,221	0,004	0,756	1,322

a. Biến phụ thuộc: QĐLC

Khi xét t_{stat} và $t_{\alpha/2}$ của các biến để đo độ tin cậy thì các biến độc lập VHNT, VTĐL, CSVC, MTCQ, TTĐĐ, ĐĐAT, GCDV đều đạt yêu cầu do $t_{\text{stat}} > t_{\alpha/2}(8, 191) = 1,80$ (nhỏ nhất là 1,221) và các giá trị mức ý nghĩa đều thể hiện độ tin cậy khá cao $\text{Sig.} < 0,05$. Ngoài ra, hệ số VIF của các hệ số Beta đều nhỏ hơn 10 (lớn nhất là 2,009) và hệ số Tolerance đều $> 0,5$ (nhỏ nhất là 0,418) cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra, theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008).

c. *Đánh giá mức độ quan trọng của các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur của DKNĐ*

Căn cứ vào Bảng 4.19, từ thông số thống kê trong mô hình hồi quy, phương trình hồi quy tuyến tính đa biến của các yếu tố QĐLC điểm đến Pô Sah Inur của DKNĐ như sau:

$Y = 0,315 \cdot X_1 + 0,063 \cdot X_2 + 0,232 \cdot X_3 + 0,117 \cdot X_4 + 0,209 \cdot X_5 + 0,167 \cdot X_6 + 0,93 \cdot X_7$. Hay QĐLC điểm đến Pô Sah Inur của DKNĐ = $0,315 \cdot (\text{Truyền thống văn hoá, nghệ thuật}) + 0,063 \cdot (\text{Giá cả dịch vụ}) + 0,232 \cdot (\text{Điểm đến an toàn}) + 0,117 \cdot (\text{Truyền thông điểm đến}) + 0,209 \cdot (\text{Vị trí địa lý}) + 0,167 \cdot (\text{Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch}) + 0,093 \cdot (\text{Môi trường cảnh quan})$.

Cả 7 yếu tố độc lập trong mô hình nghiên cứu chính thức đều có tác động cùng chiều (+) đến QĐLC điểm đến thác Pô Sah Inur của DKNĐ. Nghĩa là, khi Truyền

thống văn hoá, nghệ thuật, Vị trí địa lý điểm đến, Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, Môi trường cảnh quan, Truyền thông điểm đến, Điểm đến an toàn, thân thiện, Giá cả dịch vụ càng được cải thiện, nâng cao thì DKNĐ càng lựa chọn nhiều hơn đến với tháp Pô Sah Inur. *Như vậy, giả thuyết H1_{CT}, H2_{CT}, H3_{CT}, H4_{CT}, H5_{CT}, H6_{CT}, H7_{CT} cho mô hình nghiên cứu lý thuyết chính thức được chấp nhận.*

Bảng 4.19. Vị trí mức độ quan trọng của các nhân tố theo mức độ giảm dần

Biến	Nhân tố	Giá trị tuyệt đối	%
X1	Truyền thống văn hoá nghệ thuật	0,315	20,78
X3	Điểm đến an toàn, thân thiện	0,232	16,74
X5	Vị trí địa lý điểm đến	0,209	16,61
X6	Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	0,167	14,35
X4	Truyền thông điểm đến	0,117	12,98
X7	Môi trường cảnh quan	0,093	10,30
X2	Giá cả dịch vụ	0,063	8,23
Tổng số		1,196	100

(Nguồn phân tích dữ liệu - Phụ lục IV)

4.4 Kết quả đánh giá của DKNĐ về các biến quan sát

4.4.1 Kết quả thống kê cảm nhận về từng yếu tố của DKNĐ

Bảng 4.20. Kết quả mức độ đánh giá về từng yếu tố của du khách

Tên nhân tố	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ cảm nhận
VHNT: Truyền thống văn hoá nghệ thuật	3,8850	0,7205	1
ĐDAT: Điểm đến an toàn	3,7479	0,6194	2
VTDL: Vị trí địa lý	3,6461	0,6184	3
CSVC: Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	3,6230	0,7374	4
TTĐĐ: Truyền thông điểm đến	3,5972	0,5036	5
MTCQ: Môi trường cảnh quan	3,4953	0,6842	6
GCDV: Giá cả dịch vụ	3,4651	0,7468	7

Nguồn: Phân tích dữ liệu của tác giả

Nhìn chung, mức độ đánh giá về các yếu tố nghiên cứu về QĐLC của DKNĐ ở mức khá cao, trong đó cao nhất là yếu tố VHNT = 3,8850, cho thấy hầu hết du khách được khảo sát khá quan tâm đến Văn hoá nghệ thuật Chăm.

4.4.2 Mức độ đánh giá của DKNĐ về truyền thống Văn hoá nghệ thuật

Bảng 4.21. Mức độ đánh giá của DKNĐ về truyền thống Văn hoá nghệ thuật

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
VHNT1: Di tích mang đậm phong cách nghệ thuật cổ Chăm	3,832	Khá
VHNT2: Thờ thần Siva - vị thần thiêng liêng nhất trong Ấn độ giáo	3,783	Khá
VHNT3: Nhóm đền tháp mang đậm quan niệm tôn giáo Bàlamôn	3,890	Khá
VHTN4: Di tích cổ kính nhất của Vương quốc Chămpa còn lại cho đến ngày nay tại Việt Nam	3,970	Khá
VHNT5: Là quần thể kiến trúc, nghệ thuật đặc sắc Chăm	3,872	Khá
Điểm trung bình yếu tố	3,867	Khá

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Yếu tố truyền thống văn hoá, nghệ thuật đứng vị trí thứ nhất trong bảng đánh giá với Mean = **3,867**. Trong khi bảng phân tích hồi quy cho thấy, nhân tố này tác động mạnh thứ nhất đến QĐLC của DKNĐ. Các biến quan sát của nhóm này có mức độ cảm nhận dao động từ **3,783** đến **3,970** và ở mức khá. Trong đó, biến quan sát VHNT4 – Di tích cổ kính nhất của Vương quốc Chămpa còn lại cho đến ngày nay tại Việt Nam có mức đánh giá tốt nhất. Điều này là phù hợp thực tế nên ngành du lịch Bình Thuận cần lưu ý đặc biệt yếu tố này.

4.4.3 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Điểm đến an toàn, thân thiện

Bảng 4.22. Mức độ đánh giá của DKNĐ về Điểm đến an toàn, thân thiện

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
ĐĐAT1: Các điều kiện về an toàn, an ninh được bảo đảm	3,551	Khá
ĐĐAT2: Không có tình trạng ăn xin, ăn mày tại điểm đến	3,583	Khá

ĐDAT3: Không có tình trạng chật chội, chèo kéo khách	3,621	Khá
Điểm trung bình yếu tố	3,585	Khá

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Yếu tố Điểm đến an toàn đứng vị trí thứ hai trong bảng đánh giá với Mean = **3,585**. Bảng phân tích hồi quy cho thấy yếu tố này có tác động mạnh thứ hai đến QĐLC của DKNĐ. Trong đó, biến quan sát ĐDAT3 - Không có tình trạng chật chội, chèo kéo khách được đánh giá tốt đạt **3,621**. Điều này là phù hợp thực tế điểm đến hiện nay.

4.4.4 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Vị trí địa lý điểm đến

Bảng 4.23. Mức độ đánh giá của DKNĐ về Vị trí địa lý điểm đến

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
VTĐL1: Vị trí điểm đến gần Trung tâm	3,913	Khá
VTĐL2: Du khách có nhiều lựa chọn cách tiếp cận điểm đến	3,881	Khá
VTĐL5: Vị trí di chuyển thuận lợi	3,873	Khá
Điểm trung bình yếu tố	3,887	Khá

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Yếu tố Vị trí điểm đến đứng vị trí thứ ba trong bảng đánh giá với Mean = **3,887**. Trong khi bảng phân tích hồi quy cho thấy yếu tố này tác động mạnh thứ ba đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ. Trong đó, biến quan sát VTĐL1 - Vị trí điểm đến gần trung tâm, có mức cảm nhận cao nhất (mean=3,913) cho thấy du khách quan tâm điểm đến gần Trung tâm thành phố lớn để có nhiều tiện ích hơn trong chuyến đi, Đây là một lợi thế mà tháp Pô Sah Inur cần lưu ý phát huy.

4.4.5 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Cơ sở vật chất, kỹ thuật du lịch

Bảng 4.24. Mức độ đánh giá của du khách về Cơ sở vật chất, kỹ thuật du lịch

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
CSVC1: Hệ thống giao thông thuận lợi, nhiều loại hình lựa chọn	3,701	Khá
CSVC2: Điểm đến gần hệ thống nhà hàng, khách sạn	3,735	Khá

CSVC4: Điểm đến có nhiều khu mua sắm, Trung tâm thương mại.	3,7702	Trung bình
Điểm trung bình yếu tố	3,738	Khá

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Yếu tố Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch đứng vị trí thứ tư trong bảng đánh giá với Mean = **3,738** ở mức độ Khá. Trong bảng phân tích hồi quy cho thấy yếu tố này tác động mạnh thứ tư đến QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur của DKNĐ. Trong đó, cả 03 biến quan sát đều có mức cảm nhận trung bình từ 3,700 trở lên đây là lợi thế và cũng vấn đề mà ngành du lịch Bình Thuận cần khai thác lợi thế này.

4.4.6 Mức độ đánh giá của DKNĐ về truyền thông điểm đến

Bảng 4.25. Mức độ đánh giá của khách du lịch về truyền thông điểm đến

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
TTĐĐ1: Đa dạng các hoạt động tiếp thị, quảng bá	3,602	Khá
TTĐĐ2: Truyền thông điểm đến kết hợp các sự kiện văn hoá, nghệ thuật Chăm	3,741	Khá
TTĐĐ3: Thông tin điểm đến được chuyển tải trung thực, khách quan, rõ ràng, đầy đủ	3,412	Khá
TTĐĐ4: Các doanh nghiệp làm tốt truyền thông thu hút khách	3,347	Khá
TTĐĐ5: Sử dụng hiệu quả mạng xã hội truyền thông điểm đến	3,480	Khá
Điểm trung bình nhân tố	3,571	Khá

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Yếu tố Truyền thông điểm đến đứng vị trí thứ năm trong bảng đánh giá với Mean = **3,517**. Trong khi bảng phân tích hồi quy, yếu tố này cũng có tác động khá đến QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur của DKNĐ. Cả 05 biến quan sát của nhóm này đều được giữ lại qua phân tích ở phần trên và có mức độ cảm nhận dao động từ **3,347** đến **3,741** và ở mức khá. Điều này là phù hợp với tình hình thực tiễn về vai trò của truyền thông trong thu hút khách du lịch hiện nay.

4.4.7 Mức độ đánh giá của DKNĐ về Môi trường cảnh quan

Bảng 4.26. Mức độ đánh giá của DKNĐ về Môi trường cảnh quan

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
MTCQ1: Khí hậu, bao gồm chế độ nhiệt - ẩm, các điều kiện về gió và số ngày nắng trong năm phù hợp	3,960	Khá
MTCQ2: Môi trường sinh thái hoang sơ, thân thiện	3,853	Khá
MTCQ5: Vệ sinh môi trường bảo đảm	3,760	Khá
Điểm trung bình yếu tố	3,857	Khá

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục IV

Yếu tố Môi trường cảnh quan có Mean = **3,857** ở mức độ khá. Trong bảng phân tích hồi quy, yếu tố này có tác động mạnh thứ sáu đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ. Cho thấy, sự quan tâm của du khách về vấn đề môi trường, cảnh quan, nhất là vệ sinh tại các điểm du lịch là vấn đề mà các nhà quản lý cần quan tâm.

4.4.8 Mức độ đánh giá của DKNĐ về yếu tố giá cả dịch vụ

Bảng 4.27. Mức độ đánh giá của khách du lịch về giá cả dịch vụ

Biến quan sát	Điểm trung bình	Mức độ
GCDV1: Chi phí vận chuyển từ Trung tâm đến điểm đến phù hợp	3,622	Khá
GCDV2: Chi phí vé tham quan cạnh tranh so nhiều nơi khác	3,611	Khá
GCDV4: Giá dịch vụ lưu trú phù hợp, nhiều loại hình để du khách lựa chọn	3,594	Khá
Điểm trung bình nhân tố	3,607	Khá

Yếu tố Quản trị giá cả dịch vụ đứng vị trí cuối cùng trong bảng đánh giá với Mean = **3,607** ở mức độ khá, nhưng trong phân tích hồi quy, yếu tố này tác động cuối cùng đến QĐLC điểm đến tháp Pô Sah Inur của DKNĐ.

4.5 Kiểm tra sự khác nhau về QĐLC điểm đến của DKNĐ nam và nữ

Thực hiện kiểm định Independent Samples T-Test để tìm giá trị Sig. tương ứng với kiểm định sự bằng nhau của 2 phương sai tổng thể Levene đã tính được:

Nếu Sig. trong kiểm định Levene < 0,05 thì phương sai giữa 2 nhóm đối tượng là khác nhau, ta sẽ sử dụng kết quả kiểm định t ở phần Equal variances not assumed.

Ngược lại nếu Sig. trong kiểm định Levene > 0,05 thì phương sai giữa 2 nhóm đối tượng là không khác nhau, ta sẽ sử dụng kết quả kiểm định t ở phần Equal variances assumed.

Nếu Sig. trong kiểm định t > 0,05 thì ta kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về trị trung bình giữa 2 nhóm đối tượng.

Ngược lại nếu Sig. trong kiểm định t < 0,05 thì ta kết luận có sự khác biệt có ý nghĩa về trị trung bình giữa 2 nhóm đối tượng, theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008).

Để hiểu rõ được sự khác nhau giữa DKNĐ nam và nữ về mức độ ảnh hưởng đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur, tác giả thực hiện kiểm định 2 mẫu độc lập (Independent Samples T-Test). Hai mẫu dùng để kiểm định ở đây là 2 nhóm DKNĐ nam và nữ.

Giả thuyết H₀: phương sai hai mẫu bằng nhau.

Bảng 4.28. Kiểm định có sự khác nhau về mức độ cảm nhận giữa 2 nhóm khách nam và nữ

Kiểm tra Levene's cho sự bằng nhau phương sai			Kiểm tra T cho sự bằng nhau trung bình							
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2- taile d)	Khác biệt của trung bình	Khác biệt của sai số chuẩn	Mức độ tin cậy 95% của khác biệt	
									Thấp hơn	Cao hơn
Y	Phương sai bằng nhau được thừa nhận	1,022	0,323	-1,725	195	0,082	-.19321	.11198	-.41408	.02761

	Phương sai bằng nhau không được thừa nhận			-1,783	178,112	0,760	-.19323	.10852	-.40739	.02093
--	---	--	--	--------	---------	--------------	---------	--------	---------	--------

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số IV

Với mức độ tin cậy = 95%, giá trị Sig. của kiểm định Levene = 0,323 > 0,05: chấp nhận giả thuyết H_0 , ta sẽ sử dụng kết quả kiểm định t ở phần Phương sai bằng nhau được thừa nhận (Equal variances assumed).

Giá trị Sig. trong kiểm định t = 0,760 > 0,05 nên ta có thể kết luận không có sự khác biệt đáng kể về QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur của DKNĐ giữa nhóm nam và nữ.

Bảng 4.29. Bảng so sánh giá trị trung bình về mức độ cảm nhận giữa 2 nhóm nam và nữ

	Giới tính	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Sai số chuẩn
	nữ	157	3.6368	.70120	.07991
	nam	131	3.7130	.80773	.07343

Ta thấy giá trị trung bình (mean) của nhân viên nữ là 3,6368 chênh lệch không lớn với trung bình (mean) của nhân viên nam là 3,7300. Do đó, không cần quan tâm đến giới tính khi đưa ra những giải pháp, kiến nghị liên quan đến giới tính ở chương 5 về QĐLC điểm đến PoSa Inur của DKNĐ.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 4

Chương 4 trình bày kết quả kiểm định thang đo các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch thác Pô Sah Inur và hình thành mô hình nghiên cứu chính thức. Kết quả kiểm định cho thấy các thang đo đều đạt được độ tin cậy qua hệ số Cronbach's Alpha và EFA. Điều này chứng tỏ mô hình lý thuyết đề ra là phù hợp dữ

liệu và thực tế hiện nay cũng như các giả thuyết trong mô hình lý thuyết đều được chấp nhận. Chương 5 sẽ tóm tắt toàn bộ nghiên cứu, đề xuất hàm ý quản trị cũng như trình bày những hạn chế của nghiên cứu này và đề nghị những hướng nghiên cứu tiếp theo.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Mục đích chính của chương 5 là tóm tắt và thảo luận kết quả nghiên cứu đã phân tích được ở Chương 4. Trong Chương 5 bố cục 3 nội dung chính: (1) tóm tắt các kết quả nghiên cứu chính và thảo luận, (2) đề xuất các hàm ý quản trị để nâng cao sự lựa chọn của DKNĐ đến với tháp Pô Sah Inur, (3) những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.

5.1. Kết quả nghiên cứu

Có thể khẳng định, kết quả nghiên cứu trên đã đạt mục tiêu đặt ra. Đã xác định có bảy yếu tố độc lập đó là (1) *Truyền thống văn hoá, nghệ thuật*, (2) *Vị trí địa lý điểm đến*, (3) *Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch*, (4) *Môi trường cảnh quan*, (5) *Truyền thông điểm đến*, (6) *Điểm đến an toàn, thân thiện*, (7) *Giá cả dịch vụ*. Và một thang đo yếu tố phụ thuộc là *QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ*. Trên cơ sở mô hình nghiên cứu với thang đo và hệ thống biến quan sát được xây dựng khá chặt chẽ, sát thực tiễn để đo lường có độ tin cậy; đồng thời, quy trình thực hiện kiểm định mô hình và đánh giá mức độ tác động của từng yếu tố đến QĐLC điểm đến tháp Pô Sah Inur của DKNĐ đảm bảo khoa học, thực tiễn và khách quan. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ ảnh hưởng tuyến tính thuận của từng yếu tố độc lập đến yếu tố phụ thuộc là khác nhau. Cụ thể 07 yếu tố xác định được mức độ ảnh hưởng theo Bảng 5.1 dưới đây.

Bảng 5.1. Mức độ tác động của các yếu tố đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ

Stt	Yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến tháp Pô Sah Inur của DKNĐ	Hệ số hồi quy chuẩn hóa
		Beta
1	Truyền thống văn hoá nghệ thuật	0,315
2	Điểm đến an toàn	0,232
3	Vị trí địa lý điểm đến	0,209
4	Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	0,167
5	Truyền thông điểm đến	0,117
6	Môi trường cảnh quan	0,093
7	Giá cả dịch vụ	0,063
		1,196

(Nguồn: Số liệu từ kết quả điều tra của tác giả)

5.2. Hàm ý quản trị

Từ kết quả nghiên cứu trên, đề đề xuất hàm ý quản trị đảm bảo có căn cứ khoa học và thực tiễn, tác giả căn cứ vào thực trạng đã phân tích Chương II và hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta ở Bảng 5.1 để đề xuất hàm ý quản trị theo thứ tự ưu tiên như sau: (1) *Truyền thống văn hoá, nghệ thuật* (2) *Vị trí địa lý điểm đến* (3) *Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch* (4) *Môi trường cảnh quan* (5) *Truyền thông điểm đến* (6) *Điểm đến an toàn, thân thiện* (7) *Giá cả dịch vụ* có sự tương quan trong QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ. Sau đó, tiến hành thảo luận chuyên gia về kết quả nghiên cứu. Qua thảo luận các chuyên gia thống nhất cao kết quả nghiên cứu và việc đề xuất hàm ý quản trị dựa trên kết quả phân tích trên là có cơ sở cả về khoa học và thực tiễn. Cụ thể như sau:

5.2.1 Truyền thống văn hoá, nghệ thuật

Truyền thống văn hoá, nghệ thuật có hệ số hồi quy cao nhất ($a_1 = 0,315$), mức độ tương quan với QĐLC điểm đến tháp Pô Sah Inur mạnh nhất trong các yếu tố của mô hình nghiên cứu. Đây là kết quả khách quan, hoàn toàn phản ánh đúng thực tiễn tại điểm đến nghiên cứu. Thực tế, việc thu hút khách du lịch nói chung trong đó có

ĐKND đến với Phan Thiết hiện nay rất đa dạng; du khách đánh giá cao truyền thống văn hoá, nghệ thuật bản địa. Văn hoá Chăm là sự phản ánh trung thực về diện mạo một dân tộc, bao gồm các mặt vật chất, tinh thần như: Đạo đức, pháp quyền, tôn giáo tín ngưỡng và các hình thái nghệ thuật, mà nổi bật là các điệu múa, âm nhạc, kiến trúc điêu khắc... Do vậy, địa phương cần chú trọng bảo tồn văn hóa Chăm ở 2 hình thái: Vật thể và phi vật thể. Bên cạnh tạo điều kiện cho cộng đồng người Chăm sinh hoạt tín ngưỡng, tôn giáo và Lễ hội Katê trên tháp Po Sah Inur...; chính quyền cần đầu tư thoả đáng khôi phục lại một số nghề truyền thống, phục dựng lại lễ hội dân gian, tôn tạo các khu di tích lịch sử - văn hóa của dân tộc Chăm hiện có, tổ chức những hoạt động du lịch cộng đồng... để thu hút đông đảo người dân và du khách đến đây nghiên cứu, vui chơi thưởng thức văn hoá.

5.2.2 Điểm đến an toàn, thân thiện

Điểm đến an toàn, thân thiện có hệ số hồi quy cao thứ hai ($a_1 = 0,232$), mức độ tương quan với QĐLC điểm đến tháp Po Sah Inur mạnh thứ hai trong các yếu tố của mô hình nghiên cứu. Kết quả này là khách quan và phù hợp thực tế. Kết quả này cũng tương đồng với các nghiên cứu trước đó đối với QĐLC điểm đến du lịch. Du khách rất quan tâm rất nhiều đến vấn đề an toàn tại điểm đến. Một điểm đến có mức độ an toàn tuyệt đối sẽ tác động tích cực đến QĐLC cho chuyến đi. Chính vì vậy chính quyền địa phương và các đơn vị quản lý, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần quan tâm đúng mức các biện pháp bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe và đảm bảo an ninh trật tự cho du khách, hạn chế tình trạng lợi dụng ăn xin, thách giá, chèo kéo khách.... Bố trí nhân viên bảo vệ, cứu hộ chuyên nghiệp, trật tự an toàn xã hội bảo đảm, không có tệ nạn xã hội, cướp, giật... Tại các khu vui chơi giải trí, trung tâm, cơ sở du lịch, bãi tắm trang bị đầy đủ thiết bị cứu hộ, cứu nạn, thiết bị y tế cần thiết cho nhân viên. Đào tạo, tập huấn cho đội ngũ bảo vệ về kỹ năng bảo vệ chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, cũng phải bố trí đầy đủ lực lượng bảo vệ an ninh trật tự đủ mạnh để ngăn chặn, giải quyết tốt các tình huống xấu phát sinh đem lại niềm tin cho du khách.

5.2.3. Vị trí địa lý điểm đến

Vị trí địa lý điểm đến có hệ số hồi quy cao thứ ba ($a_1 = 0,209$), mức độ tương quan với QĐLC điểm đến tháp Pô Sah Inur mạnh thứ hai trong các yếu tố của mô hình nghiên cứu. Kết quả này là khách quan và phù hợp thực tế. Tháp Pô Sah Inur nằm ngay Trung tâm thành phố Phan Thiết, có vị trí tứ cận thuận lợi đã tạo nên một cảnh quan đa dạng và hấp dẫn du khách bốn phương. Đồng thời, nằm ở cửa ngõ phía Đông của tỉnh Bình Thuận, kết nối giao thông rất thuận lợi. Có tuyến cao tốc Dầu Giây - Phan Thiết; cao tốc Vĩnh Hảo - Phan Thiết đã đi vào khai thác, Sân bay Phan Thiết đang trong giai đoạn hoàn thành... thu hút lượng lớn du khách trong và ngoài nước đến đây để trải nghiệm, tham quan, nghiên cứu.

5.2.4 Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

Có hệ số hồi quy cao thứ tư ($a_1 = 0,167$), mức độ tương quan với QĐLC điểm đến của DKNĐ ở mức khá (Mean = 3,738). Kết quả này cũng phù hợp thực tế. Thực tế, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ trong công tác quản lý và hoạt động du lịch, nghiên cứu khoa học tại tháp Pô Sah Inur vẫn còn thiếu như: khu vực vệ sinh, khu vực bán quà lưu niệm, trưng bày, hạ tầng bưu chính, viễn thông, điện nước phục vụ cho nhu cầu của du khách được đảm bảo nhưng chưa tốt. Vì vậy chính quyền địa phương, Ban quản lý di tích cần quan tâm đầu tư. Có giải pháp tốt kết nối điểm đến với Trung tâm thành phố để đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng, đi lại của du khách.

5.2.5 Truyền thông điểm đến

Có hệ số hồi quy xếp thứ năm ($a_1 = 0,112$), mức độ tương quan với QĐLC điểm đến của DKNĐ ở mức trung bình (Mean = 3,517). Kết quả này cũng sát với kết quả phân tích thực trạng. Truyền thông trong du lịch góp phần đưa đến cho du khách những thông tin chân thực, khách quan, rõ ràng và đầy đủ về điểm đến, sản phẩm, dịch vụ. Những kênh truyền thông du lịch tin cậy không chỉ là nơi giới thiệu mà còn trở thành các chuyên gia tư vấn, định hướng cho du khách. Sự bùng nổ của công nghệ thông tin kéo theo sự phát triển của các kênh truyền thông đặt ngành du lịch trong sự cạnh tranh khốc liệt, không chỉ về chất lượng của sản phẩm, dịch vụ mà còn là sự cạnh tranh về việc sử dụng truyền thông để quảng bá một cách hiệu quả.

Tuy nhiên, tại đơn vị nghiên cứu cho thấy việc quảng bá, xúc tiến để thu hút khách du lịch còn một số hạn chế như: Chưa xây dựng được website riêng để quảng bá hình ảnh và các sản phẩm du lịch, việc quảng cáo trên trang thông tin điện tử, facebook của Bảo tàng tỉnh hoặc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chưa thường xuyên, nội dung tin bài chưa thực sự đặc sắc, thu hút và tương xứng với tiềm năng thu hút DKNĐ tại tháp Pô Sah Inur. Do vậy, ngành du lịch Bình Thuận nói chung, Ban Quản lý di tích tháp Pô Sah Inur nói riêng cần quan tâm hơn nữa đến hoạt động truyền thông; đa dạng hoá các hoạt động truyền thông, trong quảng bá sản phẩm du lịch của mình. Tập trung truyền thông cho du lịch địa phương và di tích tháp Pô Sah Inur nhiều hơn, mạnh hơn và đa dạng hơn. Làm tốt việc phối hợp giữa truyền thông và ngành Du lịch, các doanh nghiệp lữ hành đây là phương án cộng hưởng nguồn lực, mang đến hiệu quả tối ưu để thu hút khách du lịch đến Bình Thuận.

5.2.6 Môi trường cảnh quan

Có hệ số hồi quy ở mức gần cuối trong mô hình nghiên cứu ($a_1 = 0,093$), mức độ tương quan với QĐLC cũng ở mức trung bình (Mean = 3,580). Môi trường cảnh quan khu, điểm du lịch đóng vai trò quan trọng tạo nên giá trị của khu điểm du lịch, nhất là các nơi có công trình kiến trúc được bảo tồn và xây dựng như Tháp Pô Sah Inur. Thực tế cho thấy giá trị cảnh quan dường như chưa được quan tâm đúng mức. Vì vậy, cần tăng cường các hoạt động tuyên truyền, giáo dục môi trường, tạo lập thói quen đối với người dân, du khách ý thức bảo vệ môi trường. Trong quá trình trùng tu, bảo vệ di tích cần đánh giá tác động môi trường và thực hiện nghiêm túc các quy định về xả thải trong quá trình vận hành; và đưa vào trồng các loại thực vật có nguồn gốc tại chỗ... Nghiên cứu xây dựng tiêu chí Điểm du lịch xanh Tháp Pô Sah Inur; xử phạt những vi phạm về môi trường, đặc biệt là các hành động xả thải làm ô nhiễm cảnh quan, ô nhiễm môi trường không khí, nước, để đảm bảo mục tiêu phát triển du lịch bền vững.

5.2.7 Giá cả dịch vụ

Có hệ số hồi quy ở mức cuối cùng trong mô hình ($a_1 = 0,063$), mức độ tương quan với QĐLC không cao (Mean=3,600). địa phương cần quan tâm giáo dục ý thức trách nhiệm, thể hiện tinh thần hiếu khách, với chất lượng dịch vụ tin cậy, phù hợp. Nâng chất lượng công tác quản lý nhà nước về du lịch; nâng cao trách nhiệm của chính quyền cơ sở Ban quản lý di tích về quản lý giá cả, dịch vụ. Thành lập Tổ kiểm tra, kiểm soát giá thành, chất lượng dịch vụ, chất lượng hướng dẫn viên, các phương tiện giao thông (taxi, cano, tàu thuyền du lịch...) thường xuyên. Qua đó, kịp thời phát hiện và xử lý hoặc đề nghị xử lý các hành vi vi phạm liên quan đến hoạt động du lịch. Lưu ý kiểm tra toàn diện về giá thành, chất lượng dịch vụ, chất lượng hướng dẫn viên, các phương tiện giao thông như taxi... Bắt buộc các tổ chức, cá nhân niêm yết giá, bán đúng giá, công khai, bán đúng giá niêm yết.

5.3. Kết luận và hướng nghiên cứu tiếp theo

Có thể nói, nghiên cứu đã hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ đề ra. Kết quả này đóng góp tích cực cho việc thu hút DKNĐ đến với du lịch Bình Thuận nói chung và Ban quản lý tháp Pô Sah Inur nói riêng trong việc nắm được sự lựa chọn của DKNĐ để tham khảo có giải pháp tốt hơn đáp ứng nhu cầu của DKNĐ, thu hút khách du lịch đến địa phương.

Tuy nhiên, nghiên cứu còn một số hạn chế như:

- Nghiên cứu chỉ tập trung vào một số đối tượng khảo sát thuận tiện với cỡ mẫu còn khiêm tốn nên chưa đại diện cho tổng thể. Đây là hạn chế về nguồn lực mà hướng nghiên cứu tiếp theo sẽ khắc phục.
- Nghiên cứu chỉ nghiên cứu các yếu tố thuộc về QĐLC điếm đến mà chưa nghiên cứu, khám phá đến các yếu tố khác như tâm lý, sở thích, tâm, tư của du khách.
- Do hạn chế về nguồn lực nên nghiên cứu chỉ khảo sát đối tượng là DKNĐ, mà chưa khảo sát được khách du lịch quốc tế. Đây là hướng mở cho các nghiên cứu tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Báo cáo của Ban quản lý Di tích tháp Pô Sha Inur về đánh giá tình hình kinh tế - xã hội năm trước và dự kiến kế hoạch năm sau (từ năm 2020 đến năm 2023).
2. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh.
3. Hoàng Thanh Liêm (2028) *Nâng cao năng lực cạnh tranh của Du lịch tỉnh Bình Thuận*. Tạp chí Tài Chính - Bộ Tài chính, kỳ 2 - tháng 10/2018
4. Hoàng Thanh Liêm (2020), *Nghiên cứu phát triển sản phẩm du lịch đặc thù của Tỉnh Bình Thuận*. Tạp chí Công Thương - Bộ Công Thương, số 25 - tháng 10/2020.
5. Hoàng Thanh Liêm, Trần Quốc Trường (2019) *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến lựa chọn loại hình du lịch sinh thái biển Bình Thuận của DKNĐ*. Tạp chí VietNam Trade and industry Review, số tháng 3/2019.
6. Hồ sơ khoa học Di tích kiến trúc - nghệ thuật tháp Pô Sah Inur, Ban quản lý di tích tháp Pô Sah Inur, năm 2018.
7. Hướng dẫn thuyết minh Di tích tháp Pô Sha Inur của Ban quản lý Di tích tháp Pô Sha Inur.
8. Lưu Thanh Tâm, Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh, “*Giải pháp phát triển du lịch tỉnh Bình Thuận trong giai đoạn 2015- 2020*”- Tạp chí Phát triển và Hội nhập số 22 (32) tháng 05-06/2015.
9. Nghị quyết số 06/NQ-TU ngày 24/10/2021 của Tỉnh uỷ Bình Thuận về phát triển du lịch đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
10. Nghị quyết số 54/NQ-HĐND ngày 10/10/2023 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Thuận về thông qua quy hoạch tỉnh Bình Thuận thời kỳ 2021 - 2030, tầm nhìn đến 2050.
11. Nguyễn Quyết Thắng (2004), “*Kinh nghiệm phát triển du lịch sinh thái và bảo vệ môi trường*”, Tạp chí Du lịch Việt Nam, số 9/2004.
12. Nguyễn Quyết Thắng, Lê Hữu Ảnh (2012), *Phát triển du lịch sinh thái vùng du lịch Bắc Trung bộ: Thực trạng và giải pháp*, Tạp chí Nghiên cứu kinh tế, Số

2 (405), tháng 02/2012.

13. Nguyễn Công Khanh (2004), *Đánh giá và đo lường trong khoa học và xã hội*, NXB Chính trị Quốc gia.

14. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh* - Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội.

15. Nguyễn Văn Hóa (2009), tập bài giảng “*Quản trị điểm đến du lịch*”, (Lưu hành nội bộ), Khoa Thương mại – Du lịch, Đại học Công nghiệp TP.HCM.

16. Niên giám thống kê tỉnh Bình Thuận giai đoạn 2020 - 2024.

17. Phan Thị Thùy Linh, Nguyễn Thị Thanh Nga, Trần Thị Việt Hoàn (2022), *Các nhân tố ảnh hưởng tới QĐLC điểm đến du lịch Huế của du khách Đà Nẵng*. Tạp chí khoa học Đại học Đồng Tháp, tập 11, số 6, 54-66.

18. Phan Văn Phùng, Đinh Phi Hổ, Lê Nguyễn Đoàn Khôi (2021), *Tác động của hình ảnh điểm đến đối với ý định viếng thăm lại: Trường hợp nghiên cứu ở biển đảo Phú Quốc*. Tạp chí Công Thương, số 3, tháng 2/2021.

19. Quyết định số 2482/QĐ-UBND ngày 26/9/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận về việc thành lập Bảo tàng tỉnh Bình Thuận trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

20. Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 14/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận về việc phê duyệt Đề án thành lập Bảo tàng tỉnh Bình Thuận trên cơ sở hợp nhất Bảo tàng Bình Thuận, Trung tâm trưng bày văn hóa Chăm và Ban quản lý di tích tháp Pô Sha Inur.

21. Số liệu của Cục thống kê Bình Thuận.

22. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2017). Luật Du lịch, NXB Quốc gia sự thật.

23. Thủ tướng Chính phủ (2011). Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Số 2473/QĐ-TTg. Hà Nội.

24. UBND tỉnh Bình Thuận, Báo cáo tình hình thực hiện các chỉ tiêu kinh tế-xã hội 05 năm 2020 - 2024.

Tài liệu tiếng Anh

1. Claude Kaspa và S.A.Gallen (1971), Magazine revue de tourisme.
2. Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). ‘Measuring service quality: A reexamination and extension’, Journal of Marketing, 56, 55-68.
3. Dana Dudokh, 2009, What factors affect the destination choice of Jordandian tourists? D-level Thesis. Economics and Social Sciences.
4. Gronroos, C. A. (1984). ‘Service Quality Model and Its Marketing Implications, European’, Journal of Marketing, 18(4), 36-44.
5. Huang, C. Chou, C., & Lin, P. (2010). Involvement theory in constructing bloggers intention to purchase travel products. Tourism Management, (31)4, 513 – 526.
6. Klenosky, D.B., 2002. The pull of tourism destinations: A means-end investigation. Journal of Travel Research. 40, 385-395.
7. Kuester, Sabine, 2012. MKT 301: Strategic Marketing & Marketing in Specific Industry Contexts, University of Mannheim, p. 110.
8. Kotler, P., Keller, K.L., Koshy, A. and Jha, M., 2009. Marketing Management—A South Asian Perspective, but China and Japan also contribute 13th ed. India: Prentice Hall.
9. Methieson, A. and Wall, G. (1982). Tourism: Economic, Physical and Social Impacts. Harlow, UK: Longman.
10. Manuel Baud-Bovy and Fred Lawson (1977). Tourism and recreation development. London: The Architectural Press.
11. Samuel Seongseop Kim, Choong-Ki Lee, David B. Klenosky, 2003. The influence of push and pull factors at Korean national parks. Tourist.
12. Seoho Um, Kaye Chon, YoungHee Ro, 2006, Antecedents of revisit intention. Annual of Tourism Research, 33 1141-1158.
13. Woodside, A.G. & MacDonald, R. (1994). General system framework of customer choice processes of tourism services, Decision Making Processes and Preference Change of Tourists: Intertemporal and Intercountry Perspectives. Kulturverlag, Thaur, Germany, page 30-59.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC I - DANH SÁCH CÁC CHUYÊN GIA MỜI THẢO LUẬN NHÓM

STT	Họ tên	Chức vụ	Nơi công tác
1	Hoàng Thanh Liêm	Phó Trưởng Ban Pháp chế	HĐND tỉnh Bình Thuận
2	Lê Thị Duyên	Chủ trì	
4	Nguyễn Lan Ngọc	Phó Giám đốc	Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch
5	Võ Thành Huy	Phó Giám đốc	
6	Nguyễn Chí Phú	Trưởng phòng	Phòng Quản lý văn hóa và gia đình thuộc Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch
7	Nguyễn Quý Đức	Phó trưởng phòng	
8	Nguyễn Thị Thùy Lin	Chuyên viên	
9	Nguyễn Thị Mai Trâm		
10	Lê Thị Vân		
11	Trần Tuấn Lộc	Trưởng phòng	Phòng Quản lý du lịch thuộc Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch
12	Ngô Thị Hoài Sinh	Phó phòng	
13	Trần Công Vinh	Chuyên viên	
14	Nguyễn Thị Hàn Ni		
15	Nguyễn Thị Hồng Linh		
16	Nguyễn Linh Vũ	Giám đốc	Trung tâm xúc tiến du lịch tỉnh Bình Thuận
17	Đoàn Văn Thuận	Giám đốc	Bảo tàng tỉnh Bình Thuận
18	Lư Thái Tuyên	Phó Giám đốc	
19	Trần Xuân Phong	Phó Giám đốc	

STT	Họ tên	Chức vụ	Nơi công tác
20	Vương Khả Hoàng	Trưởng phòng Nghị vụ bảo tồn	
21	Trần Đức Dũng	Trưởng Ban	Ban quản lý Di tích kiến trúc - nghệ thuật tháp Pô Sah INư
22	Bùi Thị Huệ	Phó Trưởng Ban	
23	Đồng Xuân Bính	Nhân viên	
24	Huỳnh Thị Mỹ Hạnh	Trưởng Ban	Ban Văn hóa - Xã hội HĐND tỉnh
25	Lê Nghiễm Vi	Phó Trưởng Ban	
26	Thanh Thị Kỷ	Trưởng Ban	Ban Dân tộc HĐND tỉnh
27	Tô Thị Nguyệt Thanh	Phó Trưởng Ban	
28	Nguyễn Minh Tân	Trưởng Ban	Ban Dân tộc tỉnh (thuộc UBND tỉnh)
29	Hồ Thị Kim Lệ	Phó Trưởng Ban	
30	Thanh Thị Minh Hiền	Phó Trưởng Ban	

PHỤ LỤC II - BIÊN BẢN THẢO LUẬN NHÓM
NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH XÂY DỰNG THANG ĐO LƯỜNG
VỀ QUYẾT ĐỊNH LỰC CHỌN ĐIỂM ĐẾN POSAINU CỦA DKNĐ

1. Thiết kế nghiên cứu

1.1 Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu định tính xây dựng mô hình và thang đo về QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ

1.2 Phương pháp thực hiện

Thảo luận nhóm tập trung

1.3 Đối tượng tham gia thảo luận

Thành phần tham gia thảo luận gồm 30 người là lãnh đạo lĩnh vực nghiên cứu, gồm lãnh đạo các Ban HĐND tỉnh (liên quan đến lĩnh vực văn hóa - xã hội, dân tộc); lãnh đạo và nhân viên đang làm việc tại Bảo tàng tỉnh Bình Thuận, Ban quản lý Di tích Tháp Pô Sah Inur; đại diện lãnh đạo Sở, lãnh đạo và chuyên viên các phòng nghiệp vụ, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở Văn hóa Thể thao và du lịch Bình Thuận và một số cơ quan, đơn vị liên quan.

1.4 Dàn bài thảo luận nhóm.

Phần I: Giới thiệu

Xin chào các anh/chị .

Tôi tên là Lê Thị Duyên, Tôi đang tiến hành một chương trình nghiên cứu khoa học về “QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ”. Hôm nay, tôi rất hân hạnh xin được thảo luận với các anh/chị về chủ đề này. Xin anh/chị lưu ý không có quan điểm nào là đúng hoặc sai cả. Tất cả các quan điểm của anh/chị đều giúp ích cho chương trình nghiên cứu của chúng tôi cũng như giúp ích cho du lịch tỉnh Bình Thuận ngày càng phát triển.

Thời gian dự kiến cuộc thảo luận khoảng 120 phút. Để cuộc thảo luận đạt kết quả tốt đẹp chúng tôi (xin giới thiệu tên từng người) và xin quý vị tự giới thiệu về mình.

Phần II: Khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của DKNĐ

1. Anh/chị hiện đang cư trú, làm việc ở đâu?

2. Theo quan điểm của anh/chị điều gì khiến du khách nội địa quyết định chọn điểm đến tháp Pô Sah Inur? Tại sao?

3. Điểm đến tháp Pô Sah Inur có gì hấp dẫn du khách nội địa?

Gợi ý 7 yếu tố thành phần (.....). Trong các yếu tố này, anh/chị cho rằng yếu tố nào quan trọng nhất? Yếu tố nào không quan trọng hoặc không quan trọng chút nào? Tại sao?

4. Anh/chị còn thấy những yếu tố nào khác mà anh/chị cho là có tác động đến QĐLC của du khách nội địa? Tại sao?

Phần III: Thảo luận các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của du khách nội địa.

1. Bây giờ xin các anh/chị xem xét những yếu tố sau đây và chia chúng thành 07 nhóm có đặc điểm gần nhau. Hãy giải thích vì sao anh/chị lại phân chúng vào nhóm đó? Có thể sắp xếp chúng thành 08 hoặc 09 nhóm được không? Vì sao?

2. Bây giờ xin các anh/chị xem xét những yếu tố trong cùng một nhóm và xếp chúng theo thứ tự tầm quan trọng của chúng trong từng nhóm: 1 - rất quan trọng; 2- ít quan trọng hơn .. vì sao?

Phần IV: Kết quả nghiên cứu

Thang đo lường các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến du lịch tháp Pô Sah Inur của du khách nội địa thống nhất như sau:

Stt	Biến quan sát	Nguồn	Kết quả định tính
I	Vi trí địa lý		
1	Vi trí điểm đến gần Trung tâm	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên

2	Du khách có nhiều lựa chọn cách tiếp cận điểm đến	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
3	Thời tiết, khí hậu...thuận lợi tham quan, ngắm cảnh	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
4	Địa hình, địa mạo đặc thù	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
5	Di chuyển thuận tiện	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
II	Môi trường, cảnh quan		
6	Khí hậu, bao gồm chế độ nhiệt - ẩm, các điều kiện về gió và số ngày nắng trong năm phù hợp	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên

7	Môi trường sinh thái hoang sơ, thân thiện		Bổ sung
8	Địa chất, địa mạo có giá trị khoa học	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
9	Điều kiện thủy văn: Dòng chảy, độ cao sóng, độ dốc núi...không gây mất an toàn cho du khách	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỷ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
10	Vệ sinh môi trường đảm bảo	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỷ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
III	Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch		
11	Hệ thống giao thông thuận lợi, nhiều loại hình lựa chọn	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỷ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
12	Điểm đến gần hệ thống nhà hành, khách sạn	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỷ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên

13	Điểm đến gần các địa điểm nghỉ dưỡng, vui chơi, giải trí, dịch vụ y tế	Mathieson và Wall's (1982), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
14	Điểm đến có nhiều khu mua sắm, Trung tâm thương mại.	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
15	Điểm đến có hệ thống thu gom, xử lý chất thải đảm bảo vệ sinh môi trường	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022)	Giữ nguyên
IV	Điểm đến an toàn, thân thiện		
16	Các điều kiện về an toàn, an ninh được bảo đảm	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
17	Không có tình trạng ăn xin, ăn mày tại điểm đến	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
18	Không có tình trạng chặt chém, chèo kéo khách	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên

19	Vệ sinh an toàn thực phẩm được quản lý tốt	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
20	Thái độ thân thiện, mến khách của cư dân bản địa	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
V	Truyền thông điểm đến		
21	Đa dạng các hoạt động tiếp thị, quảng bá	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
22	Truyền thông điểm đến kết hợp các sự kiện văn hoá, nghệ thuật Chăm		Bổ sung
23	Thông tin điểm đến được chuyển tải trung thực, khách quan, rõ ràng, đầy đủ	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
24	Các doanh nghiệp làm tốt truyền thông thu hút khách	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên

25	Sử dụng hiệu quả mạng xã hội truyền thông điểm đến	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
VI	Truyền thống văn hoá, nghệ thuật		
26	Di tích mang đậm phong cách nghệ thuật cổ Chăm		Bổ sung
27	Thờ thần Siva - vị thần thiêng liêng nhất trong Ấn độ giáo		Bổ sung
28	Nhóm đền tháp mang đậm quan niệm tôn giáo Bàlamôn		Bổ sung
29	Di tích cổ kính nhất của Vương quốc Chăm-pa còn lại cho đến ngày nay tại Việt Nam		Bổ sung
30	Là quần thể kiến trúc, nghệ thuật đặc sắc Chăm		Bổ sung
VII	Giá các dịch vụ		
31	Chi phí vận chuyển từ Trung tâm đến điểm đến phù hợp	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Thị Thuỳ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên

32	Chi phí vé tham quan cạnh tranh so nhiều nơi khác	Phan Văn Phùng và cộng sự (2021), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
33	Giá dịch vụ nhà hàng, âm thực phù hợp nhu cầu du khách	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Thị Thuỷ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
34	Giá dịch vụ lưu trú phù hợp, nhiều loại hình để du khách lựa chọn	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mathieson và Wall's (1982), Mike Và Caster (2007), Phan Thị Thuỷ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên
35	Giá cả các mặt hàng lưu niệm đa dạng, phù hợp nhu cầu du khách	John A. Howard và Jagdish N. Sheth (1969), Mike Và Caster (2007), Phan Thị Thuỷ Linh và cộng sự (2022), Hoàng Thanh Liêm (2016)	Giữ nguyên

Biên bản kết thúc vào lúc.....ngày tháng.....năm 2024.

PHỤ LỤC III - BẢNG KHẢO SÁT ĐỊNH LƯỢNG

BẢNG KHẢO SÁT

QĐLC ĐIỂM ĐẾN DI TÍCH THÁP PÔ SAH INU'

Xin chào các anh/chị lãnh đạo các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các điểm du lịch trên địa bàn Phan Thiết, Bình Thuận.

Xin Kính chào các Anh/Chị là du khách đang đi du lịch tại Di tích Tháp Pô Sah Inur thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận.

*Tôi tên Lê Thị Duyên, hiện đang công tác tại Văn Phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Thuận. Tôi đang theo học Cao học chuyên ngành Quản trị kinh doanh của trường Đại học Phan Thiết. Hiện nay, tôi đang nghiên cứu đề tài “**Các yếu tố tác động đến QĐLC điểm đến Tháp Pô Sah Inur là điểm đến du lịch của DKND**” để làm Đề án tốt nghiệp. Xin các anh/chị dành chút ít thời gian trả lời giúp tôi các câu hỏi sau.*

Xin lưu ý rằng không có quan điểm nào là đúng hoặc sai. Tất cả các câu trả lời của các anh/chị đều có giá trị đối với nghiên cứu của tôi. Tôi cam kết giữ bí mật tất cả thông tin có liên quan đến anh/chị. Tôi rất mong sự hợp tác của anh/chị.

Bảng câu hỏi số:

Họ tên người phỏng vấn:

Thực hiện phỏng vấn lúc:giờphút, ngày /11/2024

Địa điểm phỏng vấn: Tháp Pô Sah Inur và các cơ quan tại thành phố Phan Thiết.

Họ tên người trả lời:.....

Đơn vị/Bộ phận:

Phần 1: Xin cho biết mức độ đồng ý của anh/chị trong các phát biểu dưới đây và khoanh tròn vào ô số thích hợp với quy ước sau:

1	2	3	4	5
<i>Hoàn toàn không đồng ý</i>	<i>Không đồng ý</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Đồng ý</i>	<i>Hoàn toàn đồng ý</i>

VỊ TRÍ ĐỊA LÝ						
01	Vị trí điểm đến gần Trung tâm thành phố	1	2	3	4	5
02	Du khách có nhiều lựa chọn cách tiếp cận điểm đến	1	2	3	4	5
03	Thời tiết, khí hậu...thuận lợi tham quan, ngắm cảnh	1	2	3	4	5
04	Địa hình, địa mạo đặc thù	1	2	3	4	5
05	Di chuyển thuận tiện	1	2	3	4	5
MÔI TRƯỜNG CẢNH QUAN						
06	Khí hậu, bao gồm chế độ nhiệt - ẩm, các điều kiện về gió và số ngày nắng trong năm phù hợp	1	2	3	4	5
07	Môi trường sinh thái hoang sơ, thân thiện	1	2	3	4	5
08	Địa chất, địa mạo có giá trị khoa học	1	2	3	4	5
09	Điều kiện thủy văn: Dòng chảy, độ cao sóng, độ dốc núi...không gây mất an toàn cho du khách	1	2	3	4	5
10	Vệ sinh môi trường đảm bảo	1	2	3	4	5
CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT DU LỊCH						
11	Hệ thống giao thông thuận lợi, nhiều loại hình lựa chọn	1	2	3	4	5
12	Điểm đến gần hệ thống nhà hàng, khách sạn	1	2	3	4	5
13	Điểm đến gần các địa điểm nghỉ dưỡng, vui chơi, giải trí, dịch vụ y tế	1	2	3	4	5
14	Điểm đến có nhiều khu mua sắm, Trung tâm thương mại.	1	2	3	4	5
15	Điểm đến có hệ thống thu gom, xử lý chất thải đảm bảo vệ sinh môi trường	1	2	3	4	5
ĐIỂM ĐẾN AN TOÀN THÂN THIỆN						
16	Các điều kiện về an toàn, an ninh được bảo đảm	1	2	3	4	5
17	Không có tình trạng ăn xin, ăn mày tại điểm đến	1	2	3	4	5
18	Không có tình trạng chặt chém, chèo kéo khách	1	2	3	4	5
19	Vệ sinh an toàn thực phẩm được quản lý tốt	1	2	3	4	5
20	Thái độ thân thiện, mến khách của cư dân bản địa	1	2	3	4	5
TUYÊN THÔNG ĐIỂM ĐẾN						
21	Đa dạng các hoạt động tiếp thị, quảng bá	1	2	3	4	5
22	Truyền thông điểm đến kết hợp các sự kiện văn hoá, nghệ thuật Chăm	1	2	3	4	5

23	Thông tin điểm đến được chuyển tải trung thực, khách quan, rõ ràng, đầy đủ	1	2	3	4	5
24	Các doanh nghiệp làm tốt truyền thông thu hút khách	1	2	3	4	5
25	Sử dụng hiệu quả mạng xã hội truyền thông điểm đến	1	2	3	4	5
TRUYỀN THÔNG VĂN HOÁ NGHỆ THUẬT						
26	Di tích mang đậm phong cách nghệ thuật cổ Chăm	1	2	3	4	5
27	Thờ thần Siva - vị thần thiêng liêng nhất trong Ấn độ giáo	1	2	3	4	5
28	Nhóm đến tháp mang đậm quan niệm tôn giáo Bàlamôn	1	2	3	4	5
29	Di tích cổ kính nhất của Vương quốc Chăm-pa còn lại cho đến ngày nay tại Việt Nam	1	2	3	4	5
30	Là quần thể kiến trúc, nghệ thuật đặc sắc Chăm	1	2	3	4	5
GIÁ CẢ DỊCH VỤ						
31	Chi phí vận chuyển từ Trung tâm đến điểm đến phù hợp	1	2	3	4	5
32	Chi phí vé tham quan cạnh tranh so nhiều nơi khác	1	2	3	4	5
33	Giá dịch vụ nhà hàng, ẩm thực phù hợp nhu cầu du khách	1	2	3	4	5
34	Giá dịch vụ lưu trú phù hợp, nhiều loại hình để du khách lựa chọn	1	2	3	4	5
35	Giá cả các mặt hàng lưu niệm đa dạng, phù hợp nhu cầu du khách	1	2	3	4	5
QĐLC ĐIỂM ĐẾN						
36	Đây là điểm đến lý tưởng với nhiều mục đích	1	2	3	4	5
37	Tôi sẽ chọn tháp Pô Sha Inur trong các dịp du lịch	1	2	3	4	5
38	Tôi sẽ giới thiệu cho bạn bè, người thân về điểm đến	1	2	3	4	5

Để nâng cao sự hài lòng của du khách khi đến Tháp Pô Sah Inur thời gian tới, theo anh/chị đề xuất cần quan tâm đến những yếu tố nào khác ngoài những yếu tố nêu trên và góp ý gì thêm cho Ban quản lý cũng như ngành du lịch Bình Thuận:

.....

.....

.....

Phần 2: Vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân (đánh dấu x vào ô thích hợp)

Câu 1: Xin vui lòng cho biết giới tính: **Câu 2:** Xin vui lòng cho biết nhóm tuổi:

Nữ	
Nam	

22 - 30	
30 - 40	
40 - 50	
50 - 55	

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ANH/CHỊ!

PHỤ LỤC IV - KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Scale: TRUYỀN THÔNG VĂN HOÁ NGHỆ THUẬT

Case Processing Summary

	N	%
Valid	178	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	178	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VHNT1	15.13	9.398	.663	.895
VHNT2	15.51	9.860	.712	.881
VHNT3	15.46	9.224	.824	.856
VHNT4	15.38	9.810	.700	.883
VHNT5	15.48	9.256	.842	.853

Scale: VỊ TRÍ ĐỊA LÝ

Case Processing Summary

		N	%
ases	Vali	19	100.0
	d	8	
	C Excl	0	.0
	uded ^a		
	Total	19	100.0
		8	

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TCQ1	15.51	10.789	.676	.912
TCQ2	15.54	10.290	.876	.874
TCQ3	15.54	10.991	.659	.910
TCQ4	15.56	10.349	.860	.877
TCQ5	15.55	10.462	.848	.880

Scale: CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

Case Processing Summary

		N	%
ases	Vali	19	100.0
	d	8	0.0
	C Excl	0	.0
	uded ^a		
	Total	19	100.0
		8	0.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1	14.87	8.907	.604	.598
CSVC2	14.84	8.969	.512	.639
CSVC3	14.86	11.854	.511	.701
CSVC4	14.80	8.446	.632	.582
CSVC5	14.91	10.952	.581	.691

Scale: MÔI TRƯỜNG CẢNH QUAN

Case Processing Summary

	N	%
Valid	19	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	19	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTCQ1	15.25	6.342	.597	.756
MTCQ2	15.36	6.343	.550	.770
MTCQ3	15.31	6.033	.652	.738
MTCQ4	15.47	6.271	.516	.783
MTCQ5	15.45	6.147	.596	.756

Scale: TRUYỀN THÔNG ĐIỂM ĐẾN

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	19	100.0
Excluded	0	.0
Total	19	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TTĐĐ1	13.97	7.791	.662	.854
TTĐĐ2	13.83	8.366	.669	.853
TTĐĐ3	14.16	7.639	.686	.848
TTĐĐ4	14.23	7.303	.762	.828
TTĐĐ5	14.09	7.667	.722	.839

Scale: ĐIỂM ĐẾN AN TOÀN

Case Processing Summary

	N	%
Valid	19	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	19	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	--

ĐỀ	D	14.38	6.308	.470	.676
ĐỀ	D	14.34	6.399	.477	.521
ĐỀ	D	14.31	6.092	.414	.690
ĐỀ	D	14.34	7.039	.437	.595
ĐỀ	D	14.32	6.738	.465	.584
ĐỀ					

Scale: GIÁ CẢ DỊCH VỤ

Case Processing Summary

		N	%
ases	Vali	19	100.0
	d	8	
	Excl	0	.0
	uded ^a		
Total		19	100.0
		8	

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	5

Item-Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GCDV1	Q	14.48	5.804	.603	.587
GCDV2	Q	14.49	5.987	.535	.618
GCDV3	Q	14.43	6.510	.473	.646

GCDV4	Q	14.51	5.754	.614	.582
GCDV5	Q	14.48	7.926	.512	.700

Scale: QĐLC ĐIỂM ĐẾN

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	19	10
Deleted	8	0.0
Excluded	0	.0
Total	19	10
	8	0.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QĐLC1	7.35	2.727	.696	.666
QĐLC2	7.36	2.395	.689	.661
QĐLC3	7.21	2.767	.539	.724

PHÂN TÍCH EFA LẦN 1

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mea	Std.	A
	n	Deviation	nalysis N
T		1.00	1
HNT1	3.83	3	98
T		.866	1
HNT2	3.78		98
T		.892	1
HNT3	3.89		98
T		.887	1
HNT4	3.97		98
T		.872	1
HNT5	3.87		98
P		.991	1
TØL1	3.91		98
P		.902	1
TØL2	3.88		98
P		.971	1
TØL3	3.89		98
P		.905	1
TØL4	3.86		98
P		.895	1
TØL5	3.87		98
V		1.13	1
SVC1	3.70	9	98
V		1.24	1
SVC2	3.73	0	98
V		1.00	1
SVC3	3.71	0	98
V		1.20	1
SVC4	3.77	2	98
V		.963	1
SVC5	3.66		98

TCQ1	P	3.96	.773	1 98
TCQ2	P	3.85	.815	1 98
TCQ3	P	3.90	.806	1 98
TCQ4	P	3.74	.868	1 98
TCQ5	P	3.76	.824	1 98
TĐĐ1	D	3.60	.866	1 98
TĐĐ2	D	3.74	.733	1 98
TĐĐ3	D	3.41	.878	1 98
TĐĐ4	D	3.34	.886	1 98
TĐĐ5	D	3.48	.841	1 98
ĐAT1	D	3.55	.899	1 98
ĐAT2	D	3.58	.983	1 98
ĐAT3	D	3.62	1.02 5	1 98
ĐAT4	D	3.58	.983	1 98
ĐAT5	D	3.60	1.03 6	1 98
GDV1	Q	3.62	.915	1 98
GDV2	Q	3.61	.932	1 98

GDV3	Q	3.67	.854	1 98
GDV4	Q	3.59	.918	1 98
GDV5	Q	3.62	.898	1 98

	HNT 1	HNT 2	HNT 3	HNT 4	HNT 5	TDL 1	TDL 2	TDL 3	TDL 4	TDL 5	SVC 1	SVC 2	VC3	SVC 4	SVC5	TCQ 1	TCQ 2	TCQ3	TCQ4	TCQ 5
HNT1	.000	506	643	572	590	373	382	444	394	383	239	224	117	136	107	233	112	192	216	153
NT2	506	.000	634	588	737	440	422	418	454	397	331	343	149	289	227	199	142	194	255	162
NT3	643	634	.000	626	864	392	414	385	428	396	294	328	158	224	182	222	125	197	193	214
HNT4	572	588	626	.000	633	361	434	492	470	412	299	317	060	237	085	161	079	160	249	124
HNT5	590	737	864	633	.000	381	381	421	396	363	340	363	126	258	220	188	138	177	224	219
TDL1	373	440	392	361	381	.000	630	570	609	611	351	308	200	277	336	154	116	110	216	056
TDL2	382	422	414	434	381	630	.000	594	863	925	445	299	187	303	275	270	205	235	304	161
TDL3	444	418	385	492	421	570	594	.000	647	556	434	418	207	352	350	170	198	167	333	145

TDL4	394	454	428	470	396	609	863	647	.000	843	379	347	225	289	243	232	214	218	342	188
TDL5	383	397	396	412	363	611	925	556	843	.000	426	280	202	303	232	286	260	214	258	186
SVC1	239	331	294	299	340	351	445	434	379	426	.000	425	195	647	314	200	150	205	326	146
SVC2	224	343	328	317	363	308	299	418	347	280	425	.000	174	470	322	063	016	140	213	017
SVC3	117	149	158	060	126	200	187	207	225	202	195	174	.000	177	080	451	190	190	244	131
SVC4	136	289	224	237	258	277	303	352	289	303	647	470	177	.000	353	105	163	055	147	053
SVC5	107	227	182	085	220	336	275	350	243	232	314	322	080	353	.000	090	097	138	116	114
TCQ1	233	199	222	161	188	154	270	170	232	286	200	063	451	105	090	.000	466	548	385	423
TCQ2	112	142	125	079	138	116	205	198	214	260	150	016	190	163	097	466	.000	348	319	568
TCQ3	192	194	197	160	177	110	235	167	218	214	205	140	190	055	138	548	348	.000	564	491

	TCQ4	216	255	193	249	224	216	304	333	342	258	326	213	244	147	116	385	319	564	.000	338
	TCQ5	153	162	214	124	219	056	161	145	188	186	146	017	131	053	114	423	568	491	338	.000
	TDD1	247	153	260	159	228	308	245	351	292	274	186	069	115	189	466	127	218	065	162	206
	TDD2	181	271	362	185	354	200	323	252	314	260	145	091	167	175	377	295	191	231	133	226
	TDD3	190	151	237	118	187	181	156	250	262	169	158	157	253	156	227	122	070	123	175	156
	TDD4	181	190	233	114	194	282	298	346	293	253	193	130	257	240	371	161	197	106	210	182
	TDD5	224	179	264	214	214	299	234	296	246	202	129	114	198	154	292	085	147	072	125	165
	DAT1	296	355	338	355	315	326	404	390	392	370	284	237	094	153	335	112	124	196	354	128
	DAT2	164	310	215	227	246	260	334	302	284	303	219	207	050	121	223	111	062	158	210	177
	DAT3	178	232	233	224	218	267	402	278	343	362	250	142	073	102	267	153	060	180	217	156

ĐAT4	.032	060	.010	151	.009	015	048	036	038	043	024	.001	.084	031	046	064	.045	119	061	008
ĐAT5	.008	073	047	044	039	100	173	052	077	153	023	011	.084	.020	086	011	033	103	064	043
GDV1	210	228	261	238	213	187	321	272	249	294	109	034	048	156	144	035	149	009	109	107
GDV2	139	202	169	203	145	188	277	310	291	281	147	119	202	042	120	083	144	.046	148	109
GDV3	224	253	281	230	258	272	392	342	349	390	233	185	065	125	196	249	193	394	369	127
GDV4	122	156	077	143	094	207	267	262	220	258	160	109	145	150	064	055	130	006	107	106
GDV5	.124	.075	.007	.019	.082	.032	057	.096	.009	028	012	.015	.132	032	.012	007	.043	016	026	020

	DTPT1	DTPT2	DTPT3	DTPT4	DTPT5	DKLV1	DKLV2	DKLV3	DKLV4	DKLV5	QTBV1	QTBV2	QTBV3	QTBV4	QTBV5
C HNT1	247	181	190	181	224	296	164	178	.032	.008	210	139	224	122	.124
orrelation HNT2	153	271	151	190	179	355	310	232	060	073	228	202	253	156	.075

						.	.	.				.				
	HNT3	260	362	237	233	264	338	215	233	.010	047	261	169	281	077	.007
							.	.	.				.			
	HNT4	159	185	118	114	214	355	227	224	151	044	238	203	230	143	.019
							.	.	.				.			
	HNT5	228	354	187	194	214	315	246	218	.009	039	213	145	258	094	.082
							.	.	.				.			
	TDL1	308	200	181	282	299	326	260	267	015	100	187	188	272	207	.032
							.	.	.				.			
	TDL2	245	323	156	298	234	404	334	402	048	173	321	277	392	267	057
							.	.	.				.			
	TDL3	351	252	250	346	296	390	302	278	036	052	272	310	342	262	.096
							.	.	.				.			
	TDL4	292	314	262	293	246	392	284	343	038	077	249	291	349	220	.009
							.	.	.				.			
	TDL5	274	260	169	253	202	370	303	362	043	153	294	281	390	258	028
							.	.	.				.			
	SVC1	186	145	158	193	129	284	219	250	024	023	109	147	233	160	012
							.	.	.				.			
	SVC2	069	091	157	130	114	237	207	142	.001	011	034	119	185	109	.015

						.	.	.				.				
SVC3	115	167	253	257	198	094	050	073	.084	.084	048	202	065	145	.132	
						.	.	.				.				
SVC4	189	175	156	240	154	153	121	102	031	.020	156	042	125	150	032	
						.	.	.				.				
SVC5	466	377	227	371	292	335	223	267	046	086	144	120	196	064	.012	
						.	.	.				.				
CLD1	127	295	122	161	085	112	111	153	064	011	035	083	249	055	007	
						.	.	.				.				
TCQ2	218	191	070	197	147	124	062	060	.045	033	149	144	193	130	.043	
						.	.	.				.				
TCQ3	065	231	123	106	072	196	158	180	119	103	009	.046	394	006	016	
						.	.	.				.				
TCQ4	162	133	175	210	125	354	210	217	061	064	109	148	369	107	026	
						.	.	.				.				
TCQ5	206	226	156	182	165	128	177	156	008	043	107	109	127	106	020	
						.	.	.				.				
TDD1	.000	531	539	612	525	252	170	225	.009	057	181	248	190	193	022	
						.	.	.				.				
TDD2	531	.000	519	614	564	230	174	266	054	.002	155	207	237	114	111	

	TDD3	539	519	.000	595	619	153	059	147	041	.082	146	161	119	152	.025
	TDD4	612	614	595	.000	663	235	131	286	.003	.005	182	189	150	136	141
	TDD5	525	564	619	663	.000	196	103	227	.050	.001	089	158	079	091	037
	DAT1	252	230	153	235	196	.000	450	543	082	099	176	227	466	186	160
	DAT2	170	174	059	131	103	450	.000	439	012	084	238	295	368	355	030
	DAT3	225	266	147	286	227	543	439	.000	051	051	270	170	360	259	104
	DAT4	.009	054	041	.003	.050	082	012	051	.000	473	086	007	017	.039	191
	DAT5	057	.002	.082	.005	.001	099	084	051	473	.000	223	047	172	105	069
	DAT1	181	155	146	182	089	176	238	270	086	223	.000	482	429	659	036
	DAT2	248	207	161	189	158	227	295	170	007	047	482	.000	328	505	140

						.	.	.				.				
GDV3	190	237	119	150	079	466	368	360	017	172	429	328	.000	424	133	
						.	.	.				.				
GDV4	193	114	152	136	091	186	355	259	.039	105	659	505	424	.000	043	
						.	.	.				.				
GDV5	022	111	.025	141	037	160	030	104	191	069	036	140	133	043	.000	

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.836
Approx. Chi-Square		3837.142
Bartlett's Test of Sphericity		df
		595
Sig.		.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
0	.368	26.764	6.764	.368	26.764	6.764	.845	0.985	0.985
	.710	7.744	4.508	.710	7.744	4.508	.635	0.385	1.369
	.374	6.782	1.290	.374	6.782	1.290	.522	0.063	1.432
	.311	6.603	7.893	.311	6.603	7.893	.557	.306	8.738
	.767	5.048	2.941	.767	5.048	2.941	.505	.156	5.894
	.636	4.674	7.616	.636	4.674	7.616	.369	.770	2.664
	.408	4.023	1.638	.408	4.023	1.638	.318	.624	9.288
	.331	3.802	5.441	.331	3.802	5.441	.571	.489	3.777
	.055	3.015	8.456	.055	3.015	8.456	.509	.310	8.087
	.018	2.908	1.365	.018	2.908	1.365	.147	.278	1.365
1	.854	2.440	3.805						
2	.783	2.238	6.043						
3	.743	2.122	8.165						

4	674	1.927	0.092						
5	610	1.744	1.835						
6	559	1.598	3.433						
7	547	1.564	4.997						
8	514	1.469	6.466						
9	508	1.452	7.918						
0	452	1.290	9.208						
1	415	1.186	0.394						
2	385	1.101	1.495						
3	367	1.048	2.543						
4	358	1.024	3.566						
5	327	.934	4.501						
6	295	.843	5.344						
7	283	.807	6.151						
8	253	.722	6.873						
9	240	.686	7.559						
0	227	.649	8.208						

1	183	.522	8.730						
2	175	.500	9.230						
3	125	.357	9.587						
4	090	.257	9.844						
5	055	.156	00.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component									
										0
TĐL2	774	.211		122	.233		.388	.178		119
TĐL4	768	.171			.204		.384	.181		
TĐL5	746	.210		106	.234		.424	.156		141
TĐL3	731	.115	.136		.177					.113
HNT3	669	.204	.131	.352	.420					
HNT5	660	.254	.133	.388	.382		.147			
HNT1	655	.146	.191		.207		.275	.122		
HNT2	652	.299		.260	.251		.105			
HNT4	614	.361	.121	.227	.296				.119	

ĐAT1	581			211		255	286	.362		
HNT1	579	.224		.316	361					
HNT1	557	.143		.120	.469		248	218		122
GDV3	540	.111	235	407			193			
ĐAT3	502			312		168	219	.411		
ĐAT2	464	.137		341			337	.257	.143	.119
SVC5	460	251	.194		.287	230	242		.384	
SVC2	460	.215	.162	.198	.352		324	189	111	.100
TĐĐ4	522	653	.207							
TĐĐ3	427	613	.219						170	.196
TĐĐ5	464	606	.280	.103	100					
TĐĐ1	513	559	.223						.232	
TĐĐ2	534	551			173	147				107
TCQ3	382		700	.149		193				.138
TCQ1	399	157	642	.193					161	
TCQ5	351	235	583	.104	154				.281	259
TCQ2	344	218	557			.198		152	.305	300

TCQ4	483		501				143		153	.203
GDV4	379			615	123	.408	118	238		
GDV1	422			555	282	.242		342		
GDV2	407			484	168	.340		172	193	
SVC4	444		.158	.147	.508		274	418		218
ĐAT4			101	183		662	.230	402	141	.185
ĐAT5	126	.144	113	328		509	.299	379	.198	.240
SVC3	322	211	207	.165	.179	.385		113	390	.371
GDV5				320		389			516	577

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 10 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component									
										0
HNT5	872									
HNT3	857									
HNT4	756									
HNT2	735									

HNT1	726											
TÐÐ4		826										
TÐÐ5		810										
TÐÐ3		774										
TÐÐ1		755										
TÐÐ2		733										
TÐL5			865									
TÐL2			857									
TÐL4			822									
TÐL1			666									
TÐL3			533					310				
ÐAT1				731								
ÐAT3				699								
ÐAT2				671								
GÐV3				557		388						
TÐÐ2					812							
TÐÐ5					812							

TĐĐ3					624					
TĐĐ1					618					
GĐV4						846				
GĐV1						811				
GĐV2						720				138
SVC4							854			
SVC1							733			
SVC2							664			
SVC5		442		331			471			
ĐAT4								446		493
ĐAT5								431	417	
SVC3									447	431
TCQ4				371	401				476	
GĐV5								402		405

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

Component Transformation Matrix

Component										0
1	.488	.387	.500	.357	.243	.245	.301	.056	.150	.003
2	.386	.840	.238	.094	.215	.049	.106	.102	.089	.037
3	.160	.336	.079	.135	.806	.057	.151	.129	.374	.060
4	.471	.058	.085	.383	.129	.676	.162	.242	.171	.181
5	.582	.097	.378	.006	.061	.250	.649	.059	.129	.038
6	.045	.112	.094	.281	.057	.500	.044	.701	.228	.315
7	.091	.060	.660	.499	.014	.058	.460	.294	.014	.036
8	.097	.009	.282	.560	.110	.398	.444	.476	.037	.042
9	.071	.008	.027	.087	.331	.038	.037	.048	.664	.657
10	.043	.046	.112	.224	.315	.032	.122	.319	.538	.653

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Coefficient Matrix

	Component									
										0
HNT1	.239	.006	.000	.035	.014	.010	.117	.032	.018	.079
HNT2	.231	.033	.070	.003	.009	.003	.029	.022	.020	.030

HNT3	300	010	.081	.050	009	.008	.040	.028	.048	078
HNT4	251	.043	.013	.046	.054	002	.033	041	023	087
HNT5	303	.008	.117	.031	027	.011	018	.022	.087	001
TDL1	.031	011	248	.014	.068	.057	.021	017	.019	.118
TDL2	.062	.038	348	.036	006	.036	.062	.007	.042	081
TDL3	.010	008	132	000	.048	014	057	014	026	.151
TDL4	.038	.020	329	.051	.021	.047	.075	.027	020	041
TDL5	.066	.045	363	.071	034	.021	.065	.019	.056	067
SVC1	.040	.057	.013	.028	033	.006	372	.029	006	080
SVC2	029	.046	.091	035	.116	.026	330	008	136	.017
SVC3	.048	034	.006	.093	.115	078	019	.034	569	.083
SVC4	.041	.017	.056	.145	047	048	478	.018	.081	100
SVC5	.102	119	.062	154	048	.083	227	078	.236	.237
TCQ1	.003	.022	006	.051	196	.027	.044	014	263	059
TCQ2	.048	.016	043	.144	427	073	036	.074	.213	.030
TCQ3	.007	.040	.074	144	200	.127	.024	107	188	.026
TCQ4	.026	.042	.059	155	065	.057	020	052	290	.011

TCQ5	.016	.003	.051	.033	.411	.011	.010	.047	.206	.003
TÐÐ1	.044	.235	.006	.002	.058	.014	.013	.021	.174	.124
TÐÐ2	.033	.223	.044	.010	.045	.030	.053	.001	.044	.132
TÐÐ3	.001	.253	.074	.048	.114	.020	.033	.038	.210	.030
TÐÐ4	.052	.257	.004	.027	.024	.014	.002	.011	.024	.084
TÐÐ5	.004	.263	.003	.031	.057	.040	.070	.011	.026	.002
ÐAT1	.004	.005	.039	.373	.075	.095	.030	.027	.002	.053
ÐAT2	.025	.043	.075	.350	.021	.041	.007	.062	.060	.118
ÐAT3	.053	.019	.005	.363	.049	.063	.075	.068	.040	.028
ÐAT4	.021	.026	.036	.066	.068	.031	.018	.556	.105	.095
ÐAT5	.026	.003	.023	.038	.019	.040	.025	.549	.069	.171
GDV1	.031	.014	.062	.074	.032	.390	.010	.089	.084	.052
GDV2	.002	.004	.023	.058	.048	.342	.025	.059	.095	.124
GDV3	.019	.056	.054	.228	.017	.117	.033	.018	.069	.032
GDV4	.046	.031	.067	.001	.012	.408	.028	.029	.035	.061
GDV5	.004	.011	.001	.011	.001	.006	.051	.032	.052	.796

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Covariance Matrix										
Component										0
1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
4	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
5	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
6	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
8	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
9	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
10	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

PHÂN TÍCH EFA LẦN CUỐI: loại VTĐL3, CSV3, CSV5, MTCQ4, ĐDAT4, ĐDAT5, GCDV3, GCDV5.

Factor Analysis

Descriptive Statistics			
	Mea n	Std. Deviation	Analys is N
T HNT2	3.78	.866	198
T HNT3	3.89	.892	198
T HNT4	3.97	.887	198
T HNT5	3.87	.872	198
P HNT1	3.91	.991	198
P HNT2	3.88	.902	198
P HNT4	3.86	.905	198
P HNT5	3.87	.895	198
V SVC1	3.70	1.139	198
V SVC2	3.73	1.240	198
V SVC4	3.77	1.202	198
P TCQ1	3.96	.773	198
P TCQ2	3.85	.815	198

TCQ3	P	3.90	.806	198
TCQ5	P	3.76	.824	198
TÐÐ1	D	3.60	.866	198
TÐÐ2	D	3.74	.733	198
TÐÐ3	D	3.41	.878	198
TÐÐ4	D	3.34	.886	198
TÐÐ5	D	3.48	.841	198
ÐAT1	D	3.55	.899	198
ÐAT2	D	3.58	.983	198
ÐAT3	D	3.62	1.025	198
ÐAT1	Q	3.62	.915	198
ÐAT2	Q	3.61	.932	198
ÐAT4	Q	3.59	.918	198
HNT1	T	3.83	1.003	198

		H NT 2	H NT 3	H NT 4	H NT 5	LB V1	LB V2	LB V4	LB V5	H B V1	HB V2	H B V4	CL D1	CL D2	CL D3	CL D5	TP T1	TP T2	TP T3	TP T4	TP T5
Correlation	NBV 2	.00 0	63 4	58 8	73 7	44 0	42 2	45 4	39 7	33 1	34 3	28 9	19 9	14 2	19 4	16 2	15 3	27 1	15 1	19 0	17 9
	NBV 3	63 4	.00 0	62 6	86 4	39 2	41 4	42 8	39 6	29 4	32 8	22 4	22 2	12 5	19 7	21 4	26 0	36 2	23 7	23 3	26 4
	NBV 4	58 8	62 6	.00 0	63 3	36 1	43 4	47 0	41 2	29 9	31 7	23 7	16 1	07 9	16 0	12 4	15 9	18 5	11 8	11 4	21 4
	NBV 5	73 7	86 4	63 3	.00 0	38 1	38 1	39 6	36 3	34 0	36 3	25 8	18 8	13 8	17 7	21 9	22 8	35 4	18 7	19 4	21 4
	LBV 1	44 0	39 2	36 1	38 1	.00 0	63 0	60 9	61 1	35 1	30 8	27 7	15 4	11 6	11 0	05 6	30 8	20 0	18 1	28 2	29 9
	LBV 2	42 2	41 4	43 4	38 1	63 0	.00 0	86 3	92 5	44 5	29 9	30 3	27 0	20 5	23 5	16 1	24 5	32 3	15 6	29 8	23 4
	LBV 4	45 4	42 8	47 0	39 6	60 9	86 3	.00 0	84 3	37 9	34 7	28 9	23 2	21 4	21 8	18 8	29 2	31 4	26 2	29 3	24 6
	LBV 5	39 7	39 6	41 2	36 3	61 1	92 5	84 3	.00 0	42 6	28 0	30 3	28 6	26 0	21 4	18 6	27 4	26 0	16 9	25 3	20 2
	HBV 1	33 1	29 4	29 9	34 0	35 1	44 5	37 9	42 6	.00 0	42 5	64 7	20 0	15 0	20 5	14 6	18 6	14 5	15 8	19 3	12 9
	HBV 2	34 3	32 8	31 7	36 3	30 8	29 9	34 7	28 0	42 5	.00 0	47 0	06 3	01 6	14 0	01 7	06 9	09 1	15 7	13 0	11 4
	HBV 4	28 9	22 4	23 7	25 8	27 7	30 3	28 9	30 3	64 7	47 0	.00 0	10 5	16 3	05 5	05 3	18 9	17 5	15 6	24 0	15 4

CLD 1	19 9	22 2	16 1	18 8	15 4	27 0	23 2	28 6	20 0	06 3	10 5	.00 0	46 6	54 8	42 3	12 7	29 5	12 2	16 1	08 5
CLD 2	14 2	12 5	07 9	13 8	11 6	20 5	21 4	26 0	15 0	01 6	16 3	46 6	.00 0	34 8	56 8	21 8	19 1	07 0	19 7	14 7
CLD 3	19 4	19 7	16 0	17 7	11 0	23 5	21 8	21 4	20 5	14 0	05 5	54 8	34 8	.00 0	49 1	06 5	23 1	12 3	10 6	07 2
CLD 5	16 2	21 4	12 4	21 9	05 6	16 1	18 8	18 6	14 6	01 7	05 3	42 3	56 8	49 1	.00 0	20 6	22 6	15 6	18 2	16 5
TPT1	15 3	26 0	15 9	22 8	30 8	24 5	29 2	27 4	18 6	06 9	18 9	12 7	21 8	06 5	20 6	.00 0	53 1	53 9	61 2	52 5
TPT2	27 1	36 2	18 5	35 4	20 0	32 3	31 4	26 0	14 5	09 1	17 5	29 5	19 1	23 1	22 6	53 1	.00 0	51 9	61 4	56 4
TPT3	15 1	23 7	11 8	18 7	18 1	15 6	26 2	16 9	15 8	15 7	15 6	12 2	07 0	12 3	15 6	53 9	51 9	.00 0	59 5	61 9
TPT4	19 0	23 3	11 4	19 4	28 2	29 8	29 3	25 3	19 3	13 0	24 0	16 1	19 7	10 6	18 2	61 2	61 4	59 5	.00 0	66 3
TPT5	17 9	26 4	21 4	21 4	29 9	23 4	24 6	20 2	12 9	11 4	15 4	08 5	14 7	07 2	16 5	52 5	56 4	61 9	66 3	.00 0
AT1	35 5	33 8	35 5	31 5	32 6	40 4	39 2	37 0	28 4	23 7	15 3	11 2	12 4	19 6	12 8	25 2	23 0	15 3	23 5	19 6
ÐAT 2	31 0	21 5	22 7	24 6	26 0	33 4	28 4	30 3	21 9	20 7	12 1	11 1	06 2	15 8	17 7	17 0	17 4	05 9	13 1	10 3
ÐAT V3	23 2	23 3	22 4	21 8	26 7	40 2	34 3	36 2	25 0	14 2	10 2	15 3	06 0	18 0	15 6	22 5	26 6	14 7	28 6	22 7

HNT V1	22 8	26 1	23 8	21 3	18 7	32 1	24 9	29 4	10 9	03 4	15 6	03 5	14 9	00 9	10 7	18 1	15 5	14 6	18 2	08 9
HNT 2	20 2	16 9	20 3	14 5	18 8	27 7	29 1	28 1	14 7	11 9	04 2	08 3	14 4	04 6	10 9	24 8	20 7	16 1	18 9	15 8
HNT 4	15 6	07 7	14 3	09 4	20 7	26 7	22 0	25 8	16 0	10 9	15 0	05 5	13 0	00 6	10 6	19 3	11 4	15 2	13 6	09 1
HNT 1	50 6	64 3	57 2	59 0	37 3	38 2	39 4	38 3	23 9	22 4	13 6	23 3	11 2	19 2	15 3	24 7	18 1	19 0	18 1	22 4

Correlation Matrix

		ĐAT1	ĐAT2	ĐAT3	ĐAT1	ĐAT2	ĐAT4	ĐAT1
Correlation	NBV2	355	310	232	228	202	156	506
	NBV3	338	215	233	261	169	077	643
	NBV4	355	227	224	238	203	143	572
	NBV5	315	246	218	213	145	094	590
	C LBV1	326	260	267	187	188	207	373
	LBV2	404	334	402	321	277	267	382
	LBV4	392	284	343	249	291	220	394
	LBV5	370	303	362	294	281	258	383
	HBV1	284	219	250	109	147	160	239
	HBV2	237	207	142	034	119	109	224

HBV4	153	121	102	156	042	150	136
CLD1	112	111	153	035	083	055	233
CLD2	124	062	060	149	144	130	112
CLD3	196	158	180	009	.046	006	192
CLD5	128	177	156	107	109	106	153
TPT1	252	170	225	181	248	193	247
TPT2	230	174	266	155	207	114	181
TPT3	153	059	147	146	161	152	190
TPT4	235	131	286	182	189	136	181
TPT5	196	103	227	089	158	091	224
KLV1	.000	450	543	176	227	186	296
KLV2	450	.000	439	238	295	355	164
KLV3	543	439	.000	270	170	259	178
TBV1	176	238	270	.000	482	659	210
TBV2	227	295	170	482	.000	505	139
TBV4	186	355	259	659	505	.000	122
NBV1	296	164	178	210	139	122	.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.847
Approx. Chi-Square		3061.985
Bartlett's Test of Sphericity	df	351
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
NBV2 T	1.000	.679
NBV3 T	1.000	.827
NBV4 T	1.000	.656
NBV5 T	1.000	.849
LBV1 P	1.000	.613
LBV2 P	1.000	.917
LBV4 P	1.000	.848
LBV5 P	1.000	.905
HBV1 V	1.000	.720
HBV2 V	1.000	.583
HBV4 V	1.000	.806
CLD1 P	1.000	.624

CLD2	P	1.00 0	.645
CLD3	P	1.00 0	.643
CLD5	P	1.00 0	.664
TPT1	D	1.00 0	.626
TPT2	D	1.00 0	.642
TPT3	D	1.00 0	.661
TPT4	D	1.00 0	.752
TPT5	D	1.00 0	.710
ÐAT1	D	1.00 0	.663
ÐAT2	D	1.00 0	.635
ÐAT3	D	1.00 0	.689
TBV1	Q	1.00 0	.737
TBV2	Q	1.00 0	.592
TBV4	Q	1.00 0	.764
NBV1	T	1.00 0	.623

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
0	8.078	29.918	29.918	8.078	29.918	29.918	3.717	13.767	13.767
	2.597	9.620	39.538	2.597	9.620	39.538	3.423	12.676	26.444
	2.136	7.912	47.450	2.136	7.912	47.450	3.103	11.493	37.937
	2.013	7.457	54.908	2.013	7.457	54.908	2.516	9.320	47.257
	1.642	6.082	60.990	1.642	6.082	60.990	2.228	8.251	55.508
	1.347	4.990	65.980	1.347	4.990	65.980	2.077	7.694	63.202
	1.259	4.664	70.644	1.259	4.664	70.644	2.009	7.442	70.644
	.747	2.765	73.409						
	.706	2.614	76.023						
	.643	2.380	78.403						
	.599	2.218	80.621						
	.586	2.170	82.791						
	.528	1.957	84.747						
	.479	1.775	86.523						
	.452	1.675	88.197						
	.447	1.656	89.853						
	.399	1.479	91.332						
	.374	1.386	92.718						
	.346	1.283	94.001						

0	.314	1.163	95.164					
1	.300	1.110	96.274					
2	.272	1.006	97.281					
3	.226	.836	98.117					
4	.212	.784	98.901					
5	.136	.502	99.403					
6	.103	.381	99.785					
7	.058	.215	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component						
							7
VTĐL2	777	.193	.109	178	.298	.286	- .248
VTĐL4	769	.159			.267	.269	- .273
VTĐL5	753	.191		203	.305	.264	- .303
VHNT3	704	.216	192	.339	361		
VHNT5	690	.273	207	.349	349	110	
VHNT2	675	.313	116	.215	241		
VTĐL1	652	.153	.130		.240	.206	- .207
VHNT4	636	.348		.231	263		

VHNT1	602	.219	161	.244	323		-
							.141
ÐÐAT1	562		.127			.273	.4
							89
CSVC1	546	.194			.457	377	.1
							78
ÐÐAT3	502		.201	220		.314	.4
							98
CSVC2	447	.276		.214	.311	336	.2
							28
TTÐÐ4	523	648		.194	.108		
TTÐÐ3	436	616		.281			
TTÐÐ5	480	608		.316			
TTÐÐ1	512	571	.122	.143			
TTÐÐ2	548	552		.155			
MTCQ3	346		606	340			.1
							80
MTCQ1	383	128	568	368			
GCDV4	370		.518	450	223	321	
MTCQ5	352	243	515	419	153	123	
GCDV1	417		.454	346	354	281	-
							.182
GCDV2	398		.443	318	264	199	-
							.144
MTCQ2	335	226	440	463		204	-
							.181
CSVC4	440	.111		.131	.495	571	.1
							04

DDAT2	458	.107	.232	292	110	.105	.502
-------	-----	------	------	-----	-----	------	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
							7
VHNT5	875						
VHNT3	858						
VHNT4	744						
VHNT2	740						
VHNT1	735						
TTDD4	836						
TTDD5	824						
TTDD3	799						
TTDD1	748						
TTDD2	731						
VTDL5		865					
VTDL2		859					
VTDL4		818					
VTDL1		668					

MTCQ5				784			
MTCQ1				759			
MTCQ2				753			
MTCQ3				738			
GCDV4					841		
GCDV1					826		
GCDV2					727		
CSVC4						865	
CSVC1						765	
CSVC2						682	
ÐÐAT3							.7 69
ÐÐAT1							.7 28
ÐÐAT2							.7 19

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component						6	
1	.532	.406	.491	.264	.250	.290	.308
2	.399	.835	.222	.208	.039	.212	.071
3	.233	.099	.138	.734	.579	.004	.207
4	.453	.355	.157	.575	.483	.140	.247
5	.542	.037	.461	.046	.378	.587	.054
6	.047	.018	.472	.124	.423	.662	.378
7	.054	.004	.481	.016	.216	.262	.807

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Coefficient Matrix

	Component						
						6	
HNT2	.234	.041	.067	.011	.006	.025	.009
THNT3	.299	.008	.081	.011	.014	.051	.046
THNT4	.244	.048	.014	.039	.009	.033	.023
THNT5	.306	.011	.122	.008	.013	.006	.031
TDLV1	.010	.011	.274	.078	.048	.018	.049
VTDL2	.069	.038	.363	.008	.023	.054	.021

VTDL4	.039	.014	346	.016	.036	-	.059	.056
VTDL5	.072	.044	376	011	.010	-	.055	.063
CSVC1	.072	.030	.026	032	.017	.422		014
CSVC2	019	.027	.083	.051	.045	.377		040
CSVC4	.074	014	.073	.001	033	.513		.105
P						-		
CLD1	.014	.031	021	325	.039	.025		.038
P								
CLD2	.054	.015	006	333	100	.023		.152
P								
CLD3	.015	.046	.044	315	.121	.003		122
P						-		
CLD5	001	.007	.102	343	042	.023		005
D						-		
TPT1	.034	240	.007	.020	031	.023		.028
D						-		
TPT2	010	228	.046	037	.038	.053		024
D								
TPT3	.015	273	.059	.036	.003	.027		.056
D								
TPT4	.069	276	.010	.024	.025	.021		002
D						-		
TPT5	.007	280	.014	.056	.057	.035		.015
D						-		
ĐAT1	.004	.008	.044	.036	.088	.024		439
D								
ĐAT2	.033	.055	.111	.003	052	.019		433
D						-		
ĐAT3	.076	011	.023	.022	.060	.051		472
Q						-		
TBV1	034	.030	.046	.005	420	.035		.082

GCDV2						-	
	.006	.002	.018	.014	.357	.040	.044
Q							
CDV4	.052	.034	.068	.002	.421	.048	.005
T						-	
CDV1	.256	.011	.008	.007	.005	.116	.081

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Covariance Matrix

Compon ent					5		
1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
4	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
5	.000	.000	.000	.000	1.00 0	.000	.000
6	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Me an	Std. Deviation	Anal ysis N
LC1	3.6 1	.840	198
LC2	3.6 0	.960	198

LC3	Q	3.75	.948	198
-----	---	------	------	-----

Correlation Matrix

		QL C1	QL C2	QL C3
ation	LC1	1.00	.707	.497
	Correl	.707	1.00	.499
	LC3	.497	.499	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.				.672
Approx. Chi-Square				20.2156
Bartlett's	Test	of	df	3
Sphericity			Sig.	.000

Communalities

	Init	Extr
	ial	action
LC1	1.000	.775
LC2	1.000	.776
LC3	1.000	.591

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Comp onent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
		% of	Cum		% of	Cum
	otal	Variance	ulative %	otal	Variance	ulative %

1		71.3	71.3		71.3	71.3
	.142	84	84	.142	84	84
2		18.8	90.2			
	565	42	26			
3		9.77	100.			
	293	4	000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component

Matrix^a

		Comp onent
		1
LC2	Q	.881
LC1	Q	.880
LC3	Q	.769

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Component Score

Coefficient Matrix

		Comp onent
		1
QLC1		.411
QLC2		.411
LC3	Q	.359

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

Rotation Method:
Varimax with Kaiser
Normalization.

Component Score

Covariance Matrix

Component	1
1	1.000

Extraction Method:
Principal Component Analysis.

Rotation Method:
Varimax with Kaiser
Normalization.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	QTBV, PCLD, DTPT, TNBV, VHBV, DKLV, PLBV ^b		Enter

a. Dependent Variable: QLC

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	Sum of Squares	df	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	809 ^a	655	.643	.46156	.655	51.593		90	.000	1.851

a. Predictors: (Constant), QTBV, PCLD, DTPT, TNBV, VHBV, DKLV, PLBV

b. Dependent Variable: QLC

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	Residual	76.940	7	10.991	51.593	.000 ^b
Total		117.417	19			

a. Dependent Variable: QLC

b. Predictors: (Constant), QTBV, PCLD, DTPT, TNBV, VHBV, DKLV, PLBV

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		Std. Error				Tolerance	IF
(Constant)	1.160	.298		3.899	.000		
QTBV	.329	.054	.325	.144	.000	.650	.539
PCLD	.194	.058	.202	.347	.001	.498	.009
VHBV	.166	.053	.162	.129	.002	.674	.483
PCLD	.115	.059	.090	.944	.003	.839	.192
DTPT	.126	.054	.112	.341	.000	.797	.255
DTAT	.282	.064	.222	.423	.000	.722	.385
QCDV	.077	.062	.061	.246	.004	.756	.322

a. Dependent Variable: QLC

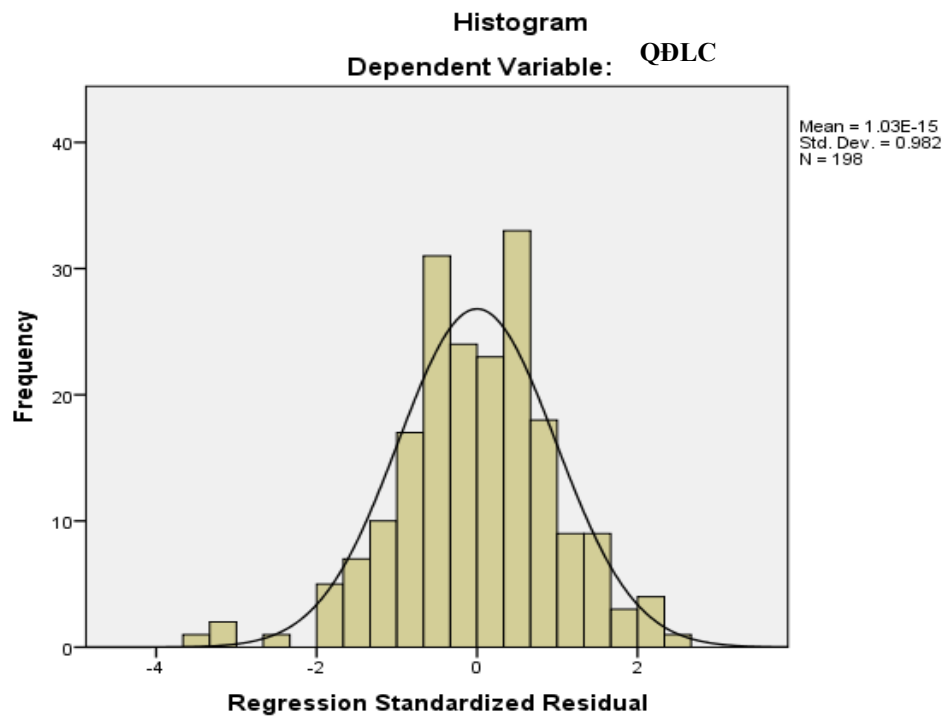
Collinearity Diagnostics ^a											
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions							
				(Constant)	NBV	LBV	HBV	CLD	TPT	KLV	TBV
		.711	1	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
		.853	.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
		.034	1	.03	.09	.09	.22	.02	.00	.07	.13
		.028	5.274	.00	.09	.07	.02	.01	.63	.08	.03
		.023	1	.02	.13	.05	.39	.19	.30	.00	.01
		.022	8.611	.01	.34	.04	.17	.28	.01	.04	.13
		.016	1	.04	.29	.57	.16	.26	.00	.00	.04
		.015	2.334	.00	.00	.02	.00	.01	.03	.74	.53
		.009	2	.90	.05	.16	.04	.23	.03	.07	.14
			9.113								

a. Dependent Variable: QLC

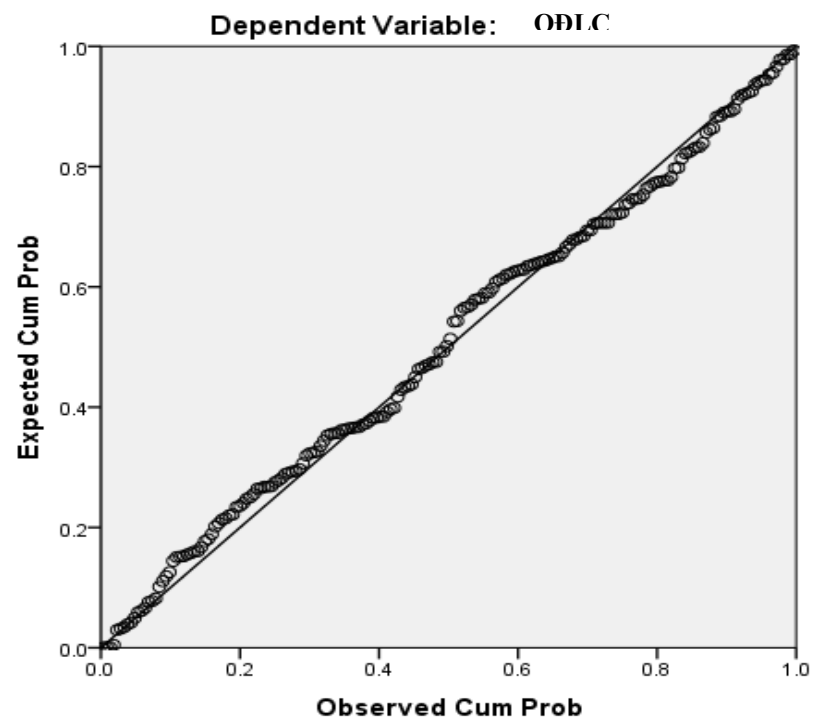
Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.1518	5.0755	3.6549	.62495	198
Residual	-.161383	1.13794	.00000	.45329	198
Std. Predicted Value	-.2405	2.273	.000	1.000	198
Std. Residual	-.3496	2.465	.000	.982	198

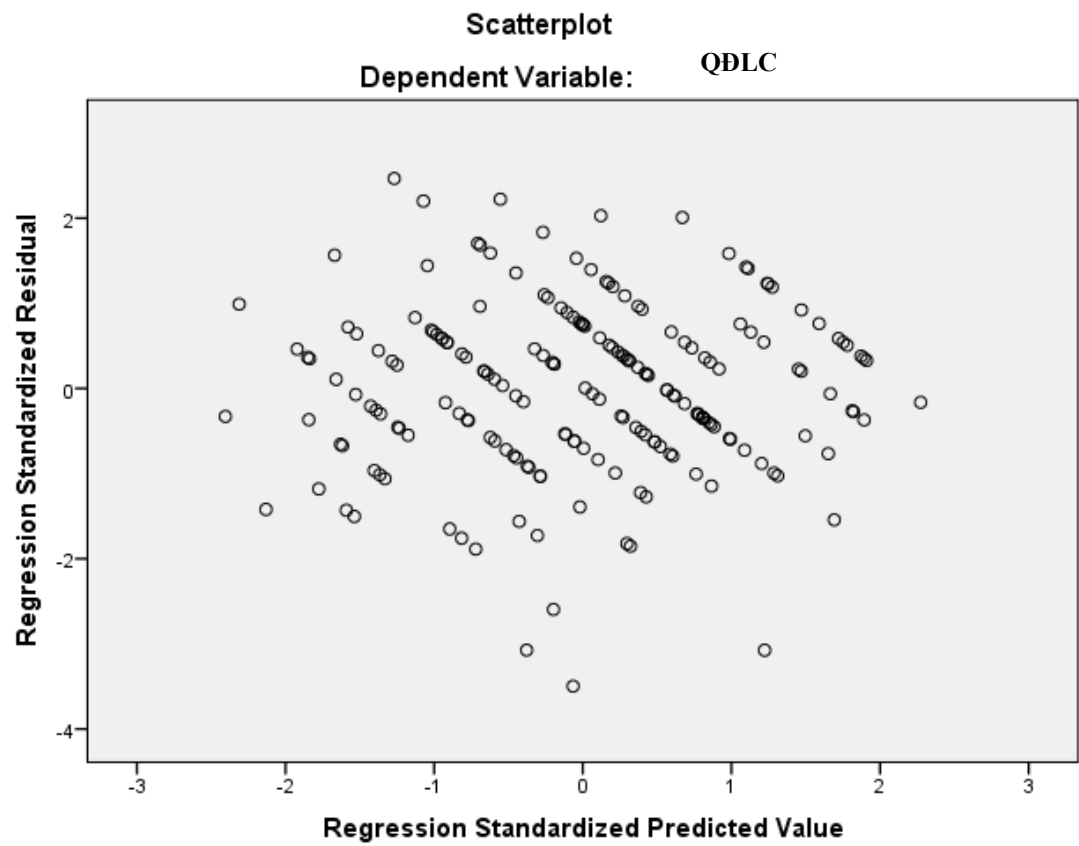
a. Dependent Variable: QLC

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Correlations

		Correlations							
		HNT	TDL	SVC	TCQ	TDD	DAT	DAT	DLC
HNT	Pearson Correlation		563**	401**	289**	305**	318**	247**	649**
	1 Sig. (2-tailed)		000	000	000	000	000	000	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
TDL	Pearson Correlation	563**		528**	325**	375**	425**	380**	659**
	F Sig. (2-tailed)	000		000	000	000	000	000	000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98
SVC	Pearson Correlation	401**	528**		291**	350**	258**	212**	535**

TCQ		Sig. (2-tailed)	000	000		000	000	000	003	000
		N	98	98	98	98	98	98	98	98
		Pearson Correlation	289**	325**	291**		258**	248**	205**	394**
	F	Sig. (2-tailed)	000	000	000		000	000	004	000
		N	98	98	98	98	98	98	98	98
		Pearson Correlation	305**	375**	350**	258**		221**	251**	431**
TDD	I	Sig. (2-tailed)	000	000	000	000		002	000	000
		N	98	98	98	98	98	98	98	98
		Pearson Correlation	318**	425**	258**	248**	221**		430**	526**
	I	Sig. (2-tailed)	000	000	000	000	002		000	000
		N	98	98	98	98	98	98	98	98
		Pearson Correlation	247**	380**	212**	205**	251**	430**		394**
CDV	C	Sig. (2-tailed)	000	000	003	004	000	000		000
		N	98	98	98	98	98	98	98	98
		Pearson Correlation	649**	659**	535**	394**	431**	526**	394**	
	C	Sig. (2-tailed)	000	000	000	000	000	000	000	
		N	98	98	98	98	98	98	98	98
		Pearson Correlation	649**	659**	535**	394**	431**	526**	394**	
LC		Sig. (2-tailed)	000	000	000	000	000	000	000	
		N	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

T-Test

Group Statistics

	Gio i_tinh	N	Me an	Std. Deviation	Std. Error Mean
QLC	NU	77	3.5 368	.70120	.07991
	NA	12	3.7	.80773	.07343
	M	1	300		

Independent Samples Test

		Le vene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
QLC	Equal variances assumed	.022	313	1.726	96	.086	.19323	.11198	.41408	.02762
	Equal variances not assumed			1.781	78.109	.077	.19323	.10852	.40739	.02093

Oneway

Descriptives

QLC								
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
2 - 30	5	.4872	.67463	.08368	3.3200	3.6543	.233	.500

0 - 40	5	.8205	72427	.08984	3.6410	4.0000	2.00	5.00
0 - 50	1	.7451	82081	.11494	3.5142	3.9760	2.00	5.00
0 - 60	7	.3922	99468	.24124	2.8807	3.9036	1.67	5.00
total	98	.6549	77203	.05487	3.5467	3.7631	1.67	5.00

Test of Homogeneity of Variances

QĐLC

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.735	3	194	.045

ANOVA

QĐLC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.200	3	1.733	2.996	.032
Within Groups	112.217	194	.578		
Total	117.417	197			

Oneway

Descriptives

QĐLC

	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum

					L ower Bound	U pper Bound		
1		3.4	.668	.	3.	3	2	5
- 5	3	795	95	07829	3234	.6355	.33	.00
6		3.9	.894	.	3.	4	2	5
- 10		259	08	29803	2387	.6132	.33	.00
1		3.8	.724	.	3.	4	2	5
1 - 15	9	205	86	11607	5855	.0555	.00	.00
1		3.9	.731	.	3.	4	2	5
6 - 20	6	130	77	10789	6957	.1304	.00	.00
2		3.3	.965	.	2.	3	2	5
1 - 25	8	889	08	22747	9090	.8688	.00	.00
T		3.4	.904	.	2.	3	1	4
ren 25	3	103	25	25079	8638	.9567	.67	.33
T		3.6	.772	.	3.	3	1	5
otal	98	549	03	05487	5467	.7631	.67	.00

Test of Homogeneity of Variances

QÐLC

Levene Statistic	df1	df2	Sig
2.267	5	192	.050

ANOVA

QÐLC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	9.095	5	1.819	3.224	.008
Within Groups	108.322	192	.564		
Total	117.417	197			

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Min imum	Max imum	Me an	Std. Deviation
VHNT1	198	1	5	3.83	1.003
VHNT2	198	2	5	3.78	.866
VHNT3	198	1	5	3.89	.892
VHNT4	198	2	5	3.97	.887
VHNT5	198	1	5	3.87	.872
Valid (listwise)	198				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Min imum	Max imum	Me an	Std. Deviation
VTDL1	198	1	5	3.91	.991
VTDL2	198	1	5	3.88	.902
VTDL3	198	1	5	3.89	.971
VTDL4	198	1	5	3.86	.905
VTDL5	198	1	5	3.87	.895
Valid (listwise)	198				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Me	Std.
		imum	imum	an	Deviation
CSVC1	198	1	5	3.70	1.139
CSVC2	198	1	5	3.73	1.240
CSVC3	198	1	5	3.71	1.000
CSVC4	198	1	5	3.77	1.202
CSVC5	198	1	5	3.66	.963
Valid N (listwise)	198				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Me	Std.
		imum	imum	an	Deviation
MTCQ1	198	2	5	3.96	.773
MTCQ2	198	1	5	3.85	.815
MTCQ3	198	1	5	3.90	.806
MTCQ4	198	1	5	3.74	.868
MTCQ5	198	1	5	3.76	.824
Valid N (listwise)	198				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Min imum	Max imum	Me an	Std. Deviation
TTDD1	198	1	5	3.60	.866
TTDD2	198	1	5	3.74	.733
TTDD3	198	1	5	3.41	.878
TTDD4	198	1	5	3.34	.886
TTDD5	198	1	5	3.48	.841
Valid N (listwise)	198				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Min imum	Max imum	Me an	Std. Deviation
DDAT1	198	1	5	3.55	.899
DDAT2	198	1	5	3.58	.983
DDAT3	198	1	5	3.62	1.025
DDAT4	198	1	5	3.58	.983
DDAT5	198	1	5	3.60	1.036
Valid N (listwise)	198				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Min imum	Max imum	Me an	Std. Deviation
GCDV1	19 8	1	5	3.6 2	.915
GCDV2	19 8	1	5	3.6 1	.932
GCDV3	19 8	1	5	3.6 7	.854
GCDV4	19 8	1	5	3.5 9	.918
GCDV5	19 8	1	5	3.6 2	.898
Valid N (listwise)	19 8				