

## Sự hài lòng của khách du lịch đối với chất lượng dịch vụ du lịch tâm linh tại điểm đến Bạc Liêu

### The Vietnamese tourists' satisfaction with the quality of spiritual tourist services in Bac Lieu destination

Nguyễn Thị Phương Dung<sup>1\*</sup>, Lê Nhật Tân<sup>2</sup>, Nguyễn Minh Cảnh<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Cần Thơ, Cần Thơ, Việt Nam

<sup>2</sup>Sở Du lịch Bạc Liêu, Bạc Liêu, Việt Nam

\*Tác giả liên hệ, Email: phuongdung@ctu.edu.vn

#### THÔNG TIN

#### TÓM TẮT

DOI:10.46223/HCMCOUJS.  
econ.vi.18.5.2307.2023

Ngày nhận: 17/05/2022

Ngày nhận lại: 02/08/2022

Duyệt đăng: 10/08/2022

Mã phân loại JEL:

L83; L84

*Từ khóa:*

du lịch tâm linh; động cơ du lịch tâm linh; điểm đến du lịch tâm linh; sự hài lòng

*Keywords:*

spiritual tourism; spiritual tourism destination; spiritual tourism motivation; satisfaction

Nghiên cứu tập trung phân tích và đánh giá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của du khách Việt Nam đối với chất lượng dịch vụ Du Lịch Tâm Linh (DLTL) tại điểm đến Bạc Liêu. Mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên lý thuyết động cơ DLTL (Norman, 2011) và thang đo chất lượng dịch vụ SERVPERF. Dữ liệu được thu thập dựa trên khảo sát 264 du khách tại 05 điểm DLTL nổi tiếng của Bạc Liêu: Quan Âm Phật Đài, Chùa Giác Hoa, Chùa Xiêm Cán, Chùa Hưng Thiện và Nhà Thờ Tắc Sậy. Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng như thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá (EFA), giả thuyết nghiên cứu được kiểm định bằng hồi quy tuyến tính bội. Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch đối với các điểm đến DLTL tại tỉnh Bạc Liêu được sắp xếp theo mức độ giảm dần đó là: Tài nguyên văn hóa DLTL; Đội ngũ nhân lực phục vụ DLTL; Sự linh thiêng; An ninh trật tự và an toàn; Giá cả các loại dịch vụ tâm linh; Cơ sở hạ tầng tâm linh. Thông qua kết quả nghiên cứu, ý nghĩa khoa học cũng như một số hướng nghiên cứu tiếp theo đã được đề xuất và thảo luận.

#### ABSTRACT

This study focuses on analyzing and evaluating the factors affecting the satisfaction of Vietnamese tourists with the quality of spiritual tourist services in Bac Lieu destination. The research model is built based on the theory of spiritual tourism motivation (Norman, 2011) and the SERVPERF scale. Data were collected by surveying 264 visitors at 05 famous spiritual tourist destinations of Bac Lieu: Quan Am Phat Dai, Giac Hoa Pagoda, Xiem Can Pagoda, Hung Thien Pagoda, and Tac Say Church. The current study employed research methods such as descriptive statistics, Exploratory Factor Analysis (EFA), and multiple linear regression. The research results show that the factors influence tourists' satisfaction with the spiritual tourism destination in Bac Lieu Province, are: Cultural resources of spiritual tourism; Human resources for spiritual service; The sacred; Security, order, and safety; Prices of spiritual services; Spiritual infrastructure. Through the research results, the theoretical implications and directions for further research are proposed and discussed.

## 1. Giới thiệu

Du lịch là một ngành công nghiệp giải trí toàn cầu đang phát triển và số lượng khách du lịch quốc tế đã không ngừng tăng trưởng với hơn 1.4 tỷ lượt khách quốc tế năm 2019, đóng góp khoảng 9,000 tỷ đô la Mỹ vào tổng GDP thế giới (UNWTO, 2020). Đến năm 2020, sự bùng phát mạnh mẽ của dịch Covid-19 đã gây ra thiệt hại khoảng 3,300 tỷ đô la Mỹ cho ngành du lịch thế giới. Mặc dù dịch Covid-19 tác động mạnh đến nền kinh tế của Việt Nam, tuy nhiên với sự ổn định về chính trị đã góp phần phát triển kinh tế, xã hội nói chung và du lịch nói riêng. Năm 2019, GDP của Việt Nam tăng trưởng khoảng 7.02% (Tổng cục thống kê, 2020).

Du lịch là một lĩnh vực đóng vai trò vô cùng quan trọng, mà trong đó DLTL là một chủ đề ngày càng được quan tâm không chỉ nhà khoa học và khách du lịch trên phạm vi toàn cầu trong những năm gần đây, mà còn mang đến cho khách tham quan những niềm trải và an yên về mặt tâm linh cho du khách (Kujawa, 2017; Norman & Pokorny, 2017). Nhận thấy được tiềm năng phát triển của du lịch tâm linh, các công trình khoa học gần đây đã nghiên cứu sâu về loại hình du lịch này (Raj & Morpeth, 2007). Cụ thể, các nghiên cứu trước đây về DLTL đã đi sâu phân tích cung và cầu du lịch như du lịch hành hương (Terzidou, Scarles, & Saunders, 2017). Thêm vào đó, khái niệm tâm linh, tín ngưỡng đã thu hút sự chú ý từ nhiều nền văn hóa khác nhau khắp nơi trên thế giới (Singleton, 2017). Cùng với sự quan tâm đó, số lượng du khách đến các điểm đến DLTL đối với cả du khách tín ngưỡng và không tín ngưỡng ngày càng tăng (Cheer, Belhassen, & Kujawa, 2017). Mặc dù ngày càng được chú ý và đang trên đà tăng trưởng, DLTL là chủ đề vẫn còn hạn chế về số lượng nghiên cứu (Moufakkir & Selmi, 2018). Nhằm mục tiêu đóng góp vào lĩnh vực nghiên cứu DLTL, bài viết này tập trung phân tích và đánh giá mức độ hài lòng của khách du lịch đối với chất lượng dịch vụ DLTL tại điểm đến Bạc Liêu dựa trên khung lý thuyết về DLTL trong đó nổi bật là lý thuyết về động cơ DLTL.

## 2. Cơ sở lý thuyết

### 2.1. Du lịch tâm linh

Du lịch tâm linh có nguồn gốc từ tôn giáo, tín ngưỡng ở phương Đông (Cheer & ctg., 2017). Tâm linh như là một động lực thúc đẩy du lịch, chính điều này đã tạo sự chú ý của nhiều nhà khoa học và vì thế mà DLTL ra đời (Besecke, 2014). Các nhà khoa học đã cố gắng chứng minh sự khác biệt về tâm linh ở nhiều khu vực địa lý khác nhau và tất cả đều cho rằng cuộc sống hàng ngày của du khách là mục đích và lý do chính dẫn đến DLTL. Khái niệm DLTL được phát triển bởi Norman (2011, 2012), Robledo (2015) và Stausberg (2014) tiếp tục phát triển cũng như tìm kiếm mối quan hệ giữa DLTL và tôn giáo. Vì thế, cần xác định định nghĩa DLTL là rất quan trọng để nhận diện chính xác và toàn diện thành phần của chúng.

Theo Norman (2011, tr. 02) đã có định nghĩa về DLTL là: *“Du lịch tâm linh có đặc trưng là du khách sẽ cố tìm kiếm lợi ích tinh thần thông qua việc thực hành nghi lễ tôn giáo, tín ngưỡng”*. Còn dựa trên cách tiếp cận của khách DLTL thì Farooq và John (2009, tr.04) cho rằng *“Khách du lịch tâm linh là đối tượng đi đến một nơi cụ thể ngoài môi trường sinh sống của mình với ý định gia tăng ý nghĩa cho đời sống tinh thần; có thể họ có tôn giáo hoặc không tôn giáo, thông qua chuyến đi họ có trải nghiệm với môi trường tự nhiên tại điểm đến nhưng được đặt trong bối cảnh có sự liên hệ với một đảng/nhân vật quyền năng nào đó”*. Vậy, DLTL là một hình thức biểu hiện của du lịch văn hóa, lấy yếu tố tâm linh là mục tiêu để thỏa mãn nhu cầu con người.

Khung lý thuyết của Norman (2011) đã chỉ ra rằng do đặc thù của từng hoàn cảnh xã hội có thể bao gồm các hoạt động du lịch phi tôn giáo (Reisland & Lambert, 2016). Norman (2011,

2012) và Lucia (2015) đều nhận định rằng yếu tố chính dẫn đến DLTL là do nhu cầu cá nhân. Mong muốn được cải thiện tinh thần mà Norman (2011) lập luận rằng đặc trưng của DLTL được thể hiện thông qua việc “giải quyết vấn đề” cho các mối quan tâm hàng ngày. Vì thế, DLTL hướng khách du lịch đến những suy nghĩ tích cực, những niềm tin, những hy vọng tích cực trong tương lai (Alex & Jennifer, 2017). Điều này cho thấy mối quan hệ xã hội và tâm linh hoạt động như một luồng năng lượng tích cực dẫn đến tinh thần tốt hơn. Do đó, mục đích của khách DLTL có thể chia thành nhiều thang bậc khác nhau nhưng xuất phát điểm của họ có sự giống nhau là có sự tôn kính, niềm tin với một lực lượng siêu nhiên gắn liền với một không gian văn hóa tín ngưỡng nhất định (Fullagar, Wilson, & Markwell, 2012).

Norman (2011) cho rằng động cơ chính của DLTL là nhu cầu cá nhân cụ thể là quan tâm đến sức khỏe, giải trí, khám phá và Norman cũng cho rằng DLTL mang lại lợi ích về mặt tinh thần như thay đổi về ý thức hoặc nội tâm của một người. Ngược lại, động cơ tôn giáo của DLTL chủ yếu thúc đẩy các liên kết từ tôn giáo như nhấn mạnh đến việc tuân thủ tôn giáo, thực hành nghi lễ và văn hóa của tôn giáo. Do đó, DLTL theo tín ngưỡng phụ thuộc vào nội quy và nghi thức mà tôn giáo quy định. Điều này cho thấy khung lý thuyết của Norman (2011) đã phản ánh được vấn đề thực tế về DLTL cũng như là mức độ phát triển DLTL theo thời gian. Do đó, khung nghiên cứu của Norman (2011) là lý thuyết chính được lựa chọn cho bài báo này để xây dựng mô hình DLTL ở thị trường Việt Nam.

## **2.2. Sự hài lòng du khách**

Khái niệm sự hài lòng của du khách có nguồn gốc từ khái niệm sự hài lòng của khách hàng (Oliver, 2014). Sự hài lòng của du khách có thể được định nghĩa là đánh giá của du khách về chất lượng điểm đến và việc thỏa mãn những nhu cầu và kỳ vọng của du khách (Fu, Yi, Okumus, & Jin, 2019). Điều này cho thấy kế hoạch đi du lịch của du khách có liên quan đến động cơ, kỳ vọng và sự hài lòng của du khách về một điểm đến nào đó. Mà trong nghiên cứu này, chúng tôi tìm kiếm và chứng minh trong loại hình DLTL cho thị trường Việt Nam. Sự thành công của các điểm du lịch thường được biết đến là sự hài lòng của du khách (Nowacki, 2009). Sự hài lòng đối với một điểm đến du lịch sẽ ảnh hưởng đến nhu cầu của du khách quay trở lại hoặc truyền miệng tốt về điểm đến đó (Lee, Kyle, & Scott, 2012). Sự hài lòng của du khách thường được đánh giá theo 02 cách tiếp cận: (1) Cách tiếp cận về giao dịch cụ thể là họ hài lòng về các đối tượng, điểm thu hút; (2) Cách tiếp cận sự hài lòng tổng thể bao gồm xem xét đồng thời các đặc điểm của điểm đến. Do đó, nghiên cứu này chọn phương pháp đánh giá sự hài lòng của du khách theo cách tiếp cận tổng thể để phân tích và đánh giá về DLTL toàn diện hơn.

## **3. Xây dựng mô hình nghiên cứu**

Nghiên cứu này xây dựng mô hình sự hài lòng của du khách dựa trên nền tảng động cơ DLTL của Norman (2011) và dựa vào nền tảng thang đo SERVPERF.

### **3.1. Tài nguyên du lịch văn hóa tâm linh**

Theo Norman (2011), động cơ của khách DLTL là do nhu cầu cá nhân. Vì thế, chính sự đánh giá, hay kỳ vọng về điểm đến sẽ tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng đối với điểm đến đó (Saayman, Li, Uysal, & Song, 2018). Mà yếu tố tài nguyên của DLTL là sự linh thiêng của chùa chiền, đền, do đó lòng tin của khách tham quan du lịch về điểm đến là rất quan trọng. Các công trình nghiên cứu thực nghiệm ở Việt Nam đã đánh giá về sự hài lòng của khách du lịch trong đó có yếu tố tài nguyên du lịch như nghiên cứu của Nguyen và Phan (2015) và nghiên cứu của Dang (2015). Điều đó có thể thấy rằng tài nguyên du lịch là một yếu tố rất quan trọng ảnh hưởng đến sự

hài lòng của khách du lịch. Vậy, trong DLTL thì tài nguyên du lịch văn hóa tâm linh có ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách không? Vì vậy, nghiên cứu cần kiểm định giả thuyết sau:

*H1: Tài nguyên du lịch văn hóa tâm linh có tác động dương đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu*

### **3.2. An ninh trật tự và an toàn**

Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến khách du lịch, trong đó nhân tố an toàn được cho là có tác động nhiều nhất. Các nghiên cứu thực nghiệm cho thấy, khách du lịch thường hay có tâm lí sợ hãi bởi tình hình tội phạm tại các địa điểm du lịch. Trong nghiên cứu của Hoang (2015), cho rằng an ninh, an toàn là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách tại điểm đến du lịch. Đối với các điểm DLTL, hình ảnh ngôi chùa, nhà thờ có sạch sẽ, an ninh tác động đến ấn tượng của khách tham quan khi đến viếng thăm, lễ bái. Vì vậy, nghiên cứu này cần kiểm định giả thuyết sau:

*H2: An ninh trật tự và an toàn có tác động dương đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu*

### **3.3. Cơ sở hạ tầng tâm linh**

Cơ sở hạ tầng là hệ thống hạ tầng như đường sá, phương tiện vận chuyển, sự thuận tiện về giao thông. Đã có nhiều nghiên cứu trên thấy yếu tố cơ sở hạ tầng ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của khách du lịch (Barbara, 2014; Dang, 2015; Nguyen & Cao, 2014; Nguyen & Phan, 2015; Romana & Filippo, 2016). Thế nhưng, các nghiên cứu trước đây tập trung vào cơ sở hạ tầng như đường sá, phương tiện vận chuyển. Nghiên cứu này đề xuất bộ tiêu chí đo lường cơ sở hạ tầng tâm linh để chia sẻ về tín ngưỡng do đó việc cổ kính về kiến trúc, cơ sở hạ tầng được cho là điểm đến cho du khách hướng đến sự linh thiêng. Vì thế, nghiên cứu này cần kiểm định giả thuyết sau:

*H3: Cơ sở hạ tầng du lịch tâm linh có tác động dương đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu*

### **3.4. Đội ngũ nhân lực phục vụ DLTL**

Theo Hoang (2015), sự gần gũi, nắm vững công việc phụ trách của nhân lực phục vụ tại điểm du lịch góp phần nâng cao mức độ hài lòng của du khách. Đối với các điểm DLTL tại Bạc Liêu là chùa, nhà thờ thì nhân lực phục vụ là những nhân viên hướng dẫn trong chùa, nhà thờ. Do đó, sự niềm nở, gần gũi, nắm vững công việc phụ trách, sự sẵn sàng giúp đỡ, phục vụ du khách, sự nhanh chóng trong giải quyết vấn đề liên quan đến du khách của nguồn nhân lực tại điểm đến có tác động đến du khách du lịch (Nguyen & Phan, 2015). Thêm vào đó, Nguyen và Cao (2014) cũng chỉ ra rằng yếu tố nhân lực có tác động đến sự hài lòng của du khách khi đến điểm DLTL tỉnh An Giang. Thế nhưng, nghiên cứu này chỉ tập trung nghiên cứu năng lực phục vụ DLTL tại điểm đến trong việc chia sẻ câu chuyện tâm linh, ý nghĩa lịch sử mà không xem xét đến các nguồn nhân lực khác. Vì thế, nghiên cứu này cần kiểm định giả thuyết sau:

*H4: Nhân lực phục vụ tâm linh có tác động dương đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu*

### **3.5. Giá cả các loại dịch vụ tâm linh**

Giá cả các loại dịch vụ bao gồm giá chỗ ở, giá hàng hoá và dịch vụ du lịch, ... Nhiều nghiên cứu đều thống nhất rằng mức giá và chi phí thấp ảnh hưởng tích cực đến nhu cầu và quyết định lựa chọn điểm đến cũng như sự hài lòng của du khách (Hoang, 2015; Dang, 2015; Nguyen & Cao, 2014; Romana & Filippo, 2016). Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ xem xét đến giá các loại dịch vụ

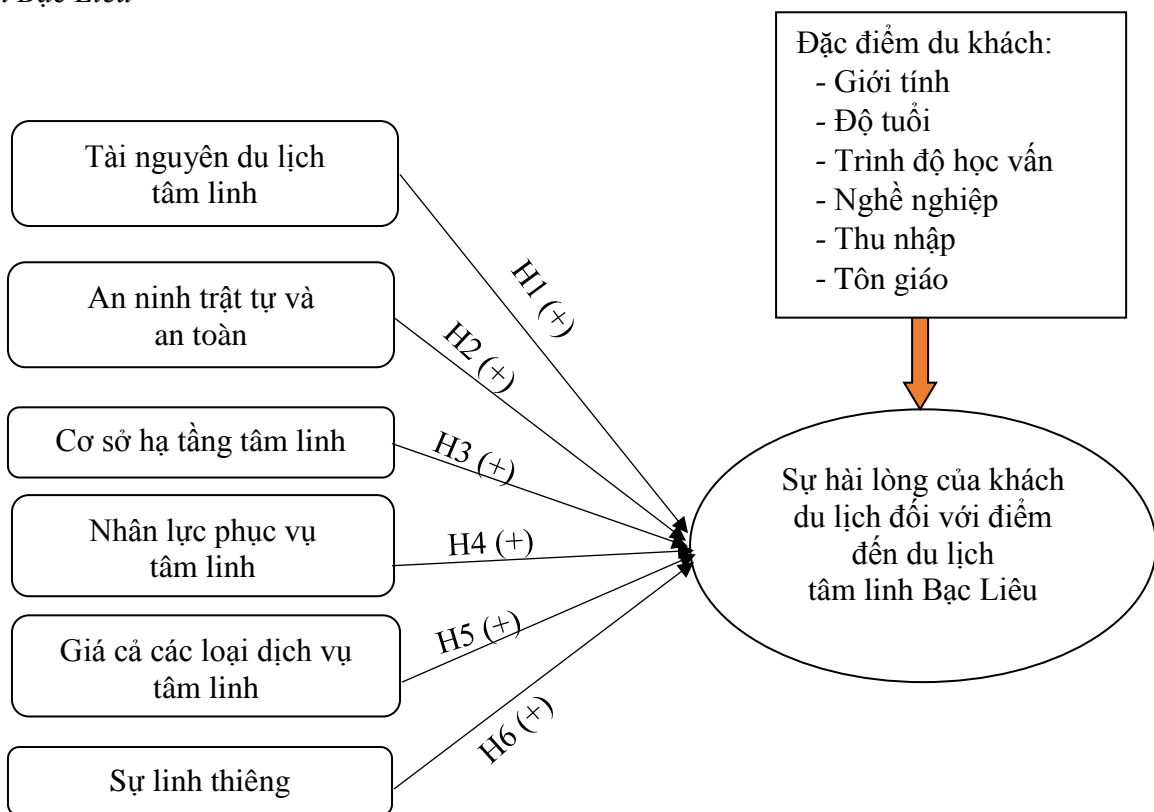
tâm linh tại điểm đến khi du khách trải nghiệm DLTL và mua những kỉ vật lưu niệm về tâm linh. Vì thế, nghiên cứu này cần kiểm định giả thuyết sau:

*H5: Giá cả các loại dịch vụ tâm linh có tác động dương đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu*

### 3.6. Sự linh thiêng

Sự linh thiêng là một yếu tố quan trọng của điểm du lịch tâm linh, được thể hiện qua niềm tin của du khách về điểm du lịch tâm linh, nơi mà mình đã đến, cầu nguyện và nhận được những điều mình mong muốn đạt được. Nghiên cứu của Tran (2014) cũng đề cập đến sự linh thiêng qua niềm tin tôn giáo rằng mỗi ngôi chùa đều mang sắc thái riêng biệt. Mức độ linh thiêng của ngôi chùa do cảm nhận qua trải nghiệm tôn giáo của tín đồ. Tại Bạc Liêu, rất nhiều người dân tin vào sự nhiệm màu của Mẹ Quan Thế Âm Bồ Tát, cũng như mỗi năm có hàng ngàn du khách tìm đến Cha Diệp ngoài để lễ bái còn để dâng lên những lời cầu nguyện với mong ước sẽ đạt được. Điều này dẫn đến sự cần thiết hình thành giả thuyết sau:

*H6: Sự linh thiêng có tác động dương đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu*



**Hình 1.** Mô hình nghiên cứu đề xuất

## 4. Phương pháp nghiên cứu

### 4.1. Dữ liệu

**Số liệu sơ cấp:** Đề tài sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện theo tỷ lệ các điểm đến. Số liệu được thu thập thông qua phỏng vấn trực tiếp khách tham quan, du lịch với tổng số quan sát là 264. Nghiên cứu chọn điểm đến là Bạc Liêu, nơi đây hội tụ nhiều ngôi chùa, nhà thờ linh thiêng theo câu chuyện lịch sử hơn là nhân tạo so với các tỉnh thành khác ở Việt Nam. Thứ 2, nơi đây không chỉ có nhiều ngôi chùa mà còn nhà thờ linh thiêng dành cho cả người theo đạo và không

theo đạo có thể tham quan và trải nghiệm cùng một điểm đến. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo đối tượng là khách du lịch đến tham quan các điểm DLTL lớn của tỉnh Bạc Liêu. Cụ thể: Quan Âm Phật Đài, Chùa Hưng Thiện, Chùa Giác Hoa, Chùa Xiêm Cán, Nhà Thờ Tắc Sậy.

#### 4.2. Phương pháp phân tích

Phương pháp nghiên cứu định tính như thảo luận với các chuyên gia trong lĩnh vực DLTL để đánh giá, thực hiện điều chỉnh các thành phần thang đo và xây dựng bảng câu hỏi. Nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích mô hình hồi quy để xem xét mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng. Đồng thời, nghiên cứu kiểm định sử dụng phương sai T-test, ANOVA để kiểm tra sự khác biệt của các nhóm kiểm soát trong mô hình.

### 5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

#### 5.1. Kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo

Kết quả kiểm định về độ tin cậy Bảng 1 cho thấy các thang đo đều đạt được độ tin cậy với hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.6. Cronbach's Alpha sau khi loại biến cũng lớn hơn 0.6. Kết luận các thang đo trong mô hình nghiên cứu đạt được độ tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

#### Bảng 1

Kết quả kiểm định độ tin cậy các thang đo mô hình nghiên cứu

Biến đo lường	Trung bình thang đo	Phương sai thang đo	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Tài nguyên DLTL: <math>\alpha = 0.613</math></b>				
TNDL1	12.62	3.138	0.647	0.818
TNDL4	12.58	2.983	0.700	0.795
TNDL5	12.52	3.602	0.633	0.826
TNDL6	12.68	2.834	0.762	0.765
<b>An ninh trật tự và an toàn: <math>\alpha = 0.826</math></b>				
AN1	10.06	6.343	0.614	0.797
AN2	10.44	5.639	0.791	0.717
AN3	10.44	5.639	0.653	0.782
AN4	10.58	6.412	0.563	0.819
<b>Cơ sở hạ tầng tâm linh: <math>\alpha = 0.838</math></b>				
CSHT1	26.82	8.763	0.601	0.815
CSHT2	26.92	9.340	0.480	0.829
CSHT3	26.58	9.228	0.576	0.819
CSHT4	26.54	9.315	0.420	0.838
CSHT5	26.52	8.500	0.681	0.804

<b>Biến đo lường</b>	<b>Trung bình thang đo</b>	<b>Phương sai thang đo</b>	<b>Hệ số tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
CSHT6	26.66	8.474	0.695	0.802
CSHT7	26.92	8.320	0.666	0.805
CSHT8	26.54	9.233	0.443	0.835
<b>Nhân lực phục vụ tâm linh: <math>\alpha = 0.861</math></b>				
NNL1	16.26	5.951	0.726	0.820
NNL2	16.26	6.115	0.673	0.834
NNL3	15.52	6.867	0.567	0.859
NNL4	16.12	5.781	0.699	0.828
NNL5	16.08	5.749	0.739	0.816
<b>Giá cả các loại dịch vụ tâm linh: <math>\alpha = 0.863</math></b>				
GC1	6.92	1.585	0.754	0.794
GC2	7.00	1.714	0.707	0.837
GC3	7.00	1.714	0.760	0.790
<b>Sự linh thiêng: <math>\alpha = 0.837</math></b>				
LT1	15.46	5.396	0.711	0.785
LT2	15.74	5.135	0.684	0.791
LT3	16.08	5.463	0.553	0.829
LT4	15.72	5.308	0.675	0.793
LT5	15.72	5.675	0.582	0.819
<b>Sự hài lòng: <math>\alpha = 0.841</math></b>				
SHL1	15.46	5.396	0.711	0.785
SHL2	15.74	5.135	0.684	0.791
SHL3	16.08	5.463	0.553	0.829
SHL4	15.72	5.308	0.675	0.793

Nguồn: Kết quả điều tra (2020)

- Kết quả EFA các biến độc lập như sau: Hệ số KMO = 0.878 > 0.5 cho thấy mô hình phân tích nhân tố là phù hợp. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (p-value = 0.000 < 0.01) cho thấy các biến có mối tương quan với nhau. Tổng trích phương sai là 63.802% > 50%, nghĩa là 63.802% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

**Bảng 2**

Kết quả phân tích nhân tố EFA của biến độc lập

<b>Biến quan sát</b>	<b>Hệ số tải nhân tố sau khi xoay</b>	<b>Biến quan sát</b>	<b>Hệ số tải nhân tố sau khi xoay</b>
<i>Tài nguyên DTL</i>		<i>Cơ sở hạ tầng tâm linh</i>	
TNDL2	0.745	CSHT1	0.775
CSHT6	0.626	CSHT2	0.760
CSHT4	0.624	<i>Giá cả các loại dịch vụ tâm linh</i>	
CSHT7	0.578	GC2	0.839
TNDL1	0.561	GC1	0.800
TNDL3	0.534	GC3	0.751
CSHT5	0.526	<i>An ninh trật tự và an toàn</i>	
CSHT3	0.526	AN3	0.831
<i>Nhân lực phục vụ tâm linh</i>		AN2	0.824
NNL2	0.778	AN1	0.779
NNL4	0.767	AN4	0.696
NNL1	0.742	<i>Sự kinh thiêng</i>	
NNL5	0.711	LT4	0.781
NNL3	0.670	LT2	0.774
<i>Sự kinh thiêng</i>		LT1	
LT3	0.785	LT5	0.558

Nguồn: Kết quả điều tra (2020)

- Kết quả EFA nhân tố “**Sự hài lòng của du khách**” cho thấy hệ số KMO = 0.729 > 0.5, kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (p-value = 0.000), phương sai là 58.751%, các biến đảm bảo tính hội tụ khi hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0.5. Như vậy, thang đo nhân tố “**Sự hài lòng**” đạt ý nghĩa của một thang đo đơn hướng.

**Bảng 3**

Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc

<b>Biến quan sát</b>	<b>Nhân tố</b>
SHL1	0.802
SHL2	0.792
SHL3	0.759
SHL4	0.710

Nguồn: Kết quả điều tra (2020)



## 5.2. Kết quả hồi quy

Kết quả kiểm định các giả thuyết đều được chấp nhận, các biến độc lập đều ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của du khách đối với các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu. Kết quả phân tích cũng cho thấy mô hình hồi quy giải thích được 56.2% sự biến thiên của sự hài lòng của du khách. Kiểm định F có ý nghĩa thống kê (Sig. = 0.000) cho thấy mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Các biến được đưa vào mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến khi hệ số khi hệ số VIF đều < 10 đồng thời cũng không có hiện tượng tương quan khi hệ số d của kiểm định Durbin - Watson có giá trị  $1.5 < 1.804 < 2.5$ .

### Bảng 4

Kết quả phân tích hồi quy

Tên biến	Beta chưa chuẩn hóa	Beta chuẩn hóa	Sig.	VIF
Tài nguyên DLTL	0.464	0.464	0.000***	1.000
Nhân lực phục vụ	0.345	0.345	0.000***	1.000
Sự linh thiêng	0.330	0.330	0.000***	1.000
An ninh trật tự và an toàn	0.196	0.196	0.000***	1.000
Giá cả các loại dịch vụ	0.209	0.209	0.000***	1.000
Cơ sở hạ tầng	0.191	0.191	0.000***	1.000
Hằng số	4.250E-016		1.000	-
Hệ số xác định R <sup>2</sup>				56.2%
Hệ số R <sup>2</sup> hiệu chỉnh				55.2%
Sig. (kiểm định F)				0.000
Hệ số d (Durbin - Watson)				1.804

Ghi chú: \*\*\* có ý nghĩa ở mức 1%

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu điều tra (2020)

**Sự hài lòng của khách du lịch = 0.464 x (Tài nguyên DLTL) + 0.345 x (Nhân lực phục vụ tâm linh) + 0.330 x (Sự linh thiêng) + 0.196 x (An ninh trật tự và an toàn) + 0.209 x (Giá cả các loại dịch vụ tâm linh) + 0.191 x (Cơ sở hạ tầng tâm linh)**

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy không có sự khác biệt giữa các nhóm theo đặc điểm du khách như độ tuổi, giới tính, thu nhập, tôn giáo, nghề nghiệp ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch đối với điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu.

### Thảo luận kết quả nghiên cứu

**Giả thuyết H1:** Tài nguyên du lịch văn hóa tâm linh có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của du khách đối với các điểm đến tham quan DLTL tại tỉnh Bạc Liêu. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với đặc điểm riêng của loại DLTL. Tài nguyên du lịch văn hóa tâm linh như các cơ sở, công trình tôn giáo tâm linh có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của du khách khi tham gia DLTL. Bạc Liêu là tỉnh có đa dạng các điểm DLTL lớn. Việc duy trì, bảo tồn các điểm DLTL hiện có và phát triển thêm các điểm DLTL khác sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng cũng như thu hút du khách đến với Bạc Liêu. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Saayman và cộng sự (2018), Nguyen và Cao (2014), Nguyen và Phan (2015). Tuy nhiên, các nghiên cứu trước đây chỉ nghiên cứu tài nguyên du lịch nói chung, trong đó nghiên cứu này tập trung vào tài nguyên văn hóa DLTL.

Do đó, nghiên cứu đóng góp vào lý thuyết về sự hài lòng du khách đối với hình ảnh điểm đến DLTL là tài nguyên văn hóa DLTL là yếu tố rất quan trọng đối với loại hình du lịch và động cơ đi du lịch của du khách.

**Giả thuyết H4:** Nhân lực phục vụ tâm linh có tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của khách du lịch tại các điểm đến DLTL tỉnh Bạc Liêu. Nguồn nhân lực đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong du lịch nói chung và đặc biệt là DLTL. Bên cạnh việc tham quan các công trình văn hóa và tôn giáo, việc hướng dẫn khách tham quan và chia sẻ những câu chuyện về tâm linh là một phần rất quan trọng của người làm công tác du lịch tại điểm đến. Dựa trên kết quả này, các điểm đến tâm linh cần nâng cao kiến thức, khả năng diễn đạt và giao tiếp với du khách để thu hút và khách tham quan đến với địa bàn. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Nguyen và Cao (2014), Nguyen và Phan (2015), Hoang (2015). Tuy nhiên, nghiên cứu này khai thác bộ tiêu chí năng lực phục vụ của nhân lực điểm đến là tâm linh nên bộ tiêu chí được xây dựng cho loại hình du lịch này hoàn toàn khác với các công trình nghiên cứu trước về năng lực phục vụ của loại hình du lịch khác. Do đó, nghiên cứu này đóng góp thang đo mới về năng lực phục vụ nhân lực ở điểm đến tâm linh.

**Giả thuyết H6:** Sự linh thiêng có tác động mạnh thứ 03 đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu. Sự linh thiêng được xem là động cơ, lý do mà du khách lựa chọn loại hình DLTL. Với sự truyền miệng về sự linh thiêng của việc cầu nguyện về sức khỏe, kinh doanh, tình duyên, ... thì điểm đến du lịch Bạc Liêu với nhiều ngôi chùa, nhà thờ linh thiêng được xem là điểm đến lý tưởng cho du khách. Kết quả kiểm định đã chứng minh được thực tiễn về loại hình DLTL ở Việt Nam ngoài việc trải nghiệm về văn hóa tâm linh thì sự linh thiêng là đích cuối cùng mà du khách có niềm tin vào sự nghiệp kinh doanh, cuộc sống hàng ngày theo hướng sung túc và tích cực sau chuyến đi. Biến này được bổ sung mới cho công trình nghiên cứu tâm linh. Vì thế, kết quả nghiên cứu đã đóng góp và bổ sung thang đo mới cho loại hình DLTL dựa trên đặc thù văn hóa Việt Nam.

**Giả thuyết H2:** An ninh trật tự và an toàn có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách tham quan tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu. Kết quả này cung cấp một hàm ý chính sách quan trọng cho các điểm đến DLTL về vấn đề đảm bảo an ninh trật tự và an toàn cho du khách. Cụ thể, cần siết chặt và ngăn chặn vấn nạn móc túi, cướp giật tài sản, lời kéo dụ dỗ du khách tham gia vào các hoạt động mê tín dị đoan ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh điểm đến tâm linh. Qua đó góp phần nâng cao sự hài lòng và thu hút du khách quay lại với các cơ sở du lịch tại địa phương. Đồng thời, tạo nên một môi trường du lịch linh thiêng và phù hợp với chuẩn mực văn hóa và tôn giáo. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Nguyen và Cao (2014), Nguyen và Phan (2015), Hoang (2015).

**Giả thuyết H5, H6:** Giá cả các loại dịch vụ tâm linh, Cơ sở hạ tầng tâm linh có tác động dương đến sự hài lòng của du khách tại các điểm DLTL tỉnh Bạc Liêu. Yếu tố giá cả các loại hình dịch vụ tâm linh và giá cả các sản phẩm đi kèm như: hoa, trái cây, nhang, đèn, ... đóng vai trò vô cùng quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của du khách. Để góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách du lịch đối với chất lượng dịch vụ DLTL, các cơ quan quản lý cần chú trọng kiểm soát và có những chế tài khi các cơ sở dịch vụ cố tình nâng giá, cung cấp hàng hóa chưa đảm bảo về mặt chất lượng và lời kéo dụ khách. Thêm vào đó giá cả các dịch vụ lưu trú, giữ xe, ăn uống cũng cần được chú trọng và quản lý chặt chẽ. Bên cạnh đó, sự thuận tiện trong giao thông, đậu đỗ xe và cơ sở lưu trú nếu không được đảm bảo cũng sẽ là suy giảm sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ DLTL tại các điểm đến Bạc Liêu. Kết quả này phù hợp với kết quả

nghiên cứu của Nguyen và Cao (2014), Nguyen và Phan (2015), Hoang (2015), Dang (2015). Tuy nhiên, bộ tiêu chí trong nghiên cứu này xây dựng cơ sở hạ tầng tại điểm đến tâm linh là khác biệt với các nghiên cứu trước đây về cơ sở hạ tầng giao thông nói chung.

## 6. Đóng góp nghiên cứu

**Về mặt thực tiễn**, kết quả nghiên cứu đã góp phần cung cấp các hàm ý góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách du lịch đối với chất lượng dịch vụ DLTL tại điểm đến Bạc Liêu. Cụ thể, các cơ quan quản lý và các điểm đến tâm linh cần chú trọng bảo tồn, duy trì và phát triển các tài nguyên DLTL như chùa chiền, nhà thờ, đền thờ, miếu, ... để góp phần quảng bá và thu hút khách du lịch đến với địa phương. Thêm vào đó, cần tăng cường huấn luyện và phát triển đội ngũ nhân lực để nâng cao mức độ hài lòng của khách tham quan. Cuối cùng, cần tăng cường quảng bá hình ảnh các điểm đến DLTL tại địa phương thông qua các sự kiện lễ hội văn hóa và tôn giáo.

**Về mặt khoa học**, DLTL đã được nghiên cứu thực nghiệm như hình ảnh điểm đến *Chùa Chiang Mai tại Thái Lan* (Ann, 2018), *đền thờ Hazrat ở Pakistan* (Ummara, Sundas, & Sundas, 2016). Các nghiên cứu dựa vào động cơ đi du lịch của du khách theo tôn giáo tín ngưỡng (theo đạo) do đó bộ tiêu chí được xây dựng dựa vào nội dung của các quy định và nội quy của đạo. Nghiên cứu này đề xuất bộ tiêu chí dựa vào yếu tố thúc đẩy động cơ DLTL của du khách (tín ngưỡng tôn giáo và không tôn giáo). Do đó, nhóm tác giả đã xây dựng và điều chỉnh thang đo sự hài lòng của khách du lịch về lĩnh vực tâm linh dựa trên văn hóa và tín ngưỡng của thị trường Việt Nam. Thêm vào đó, nghiên cứu này xây dựng thang đo mới “Tài nguyên văn hóa DLTL” và “Sự linh thiêng” là nhân tố quan trọng về động cơ du lịch ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với điểm đến DLTL. Kết quả nghiên cứu cho thấy “Tài nguyên văn hóa du lịch tâm linh” và “Sự linh thiêng” được xem là lý do chính mà khách du lịch muốn đến các điểm đến tâm linh. Điều này cũng nói lên được đây là văn hóa tín ngưỡng trong du lịch ở thị trường Việt Nam.

---

## Tài liệu tham khảo

- Alex, N., & Jennifer, J. P. (2017). Meditation retreats: Spiritual tourism well-being interventions. *Tourism Management Perspectives*, 24, 201-207.
- Ann, S. A. (2018). Spiritual retreat tourism development in the Asia Pacific region: Investigating the impact of tourist satisfaction and intention to revisit: A Chiang Mai, Thailand case study. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(11), 1098-1114.
- Barbara, P. (2014). Destination image and tourism satisfaction: The case of a mediterranean destination. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(13), 538-544.
- Besecke, K. (2014). *You can't put god in a box: Thoughtful spirituality in a rational age*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Cheer, J. M., Belhassen, Y., & Kujawa, J. (2017). The search for spirituality in tourism: Toward a conceptual framework for spiritual tourism. *Tourism Management Perspectives*, 24, 252-256.
- Dang, L. T. T. (2015). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch đối với điểm đến tình Bình Định [Factors affecting tourists' satisfaction with Binh Dinh love destination]. *Tạp chí Phát triển kinh tế*, 26(9), 101-119.
- Farooq, H., & John, J. (2009). Spiritual journey to Hajj: Australian and Pakistani experience and expectations. *Journal of Management, Spirituality and Religion*, 6(2), 141-156.

- Fu, X., Yi, X., Okumus, F., & Jin, W. (2019). Linking the internal mechanism of exhibition attachment to exhibition satisfaction: A comparison of first-time and repeat attendees. *Tourism Management, 72*, 92-104.
- Fullagar, S., Wilson, E., & Markwell, K. (2012). Starting slow: Thinking through slow mobilities and experiences. In S. Fullagar, K. Markwell & E. Wilson (Eds.), *Slow tourism* (pp. 1-10). Bristol, UK: Channel View Publications.
- Hoang, T. T. (2015). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch tại các điểm du lịch ở Thành phố Hồ Chí Minh [Factors affecting tourist satisfaction at tourist attractions in Ho Chi Minh City]. *Tạp chí Khoa học Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, 10(76)*, 87-97.
- Kujawa, J. (2017). Spiritual tourism as a quest. *Tourism Management Perspectives, 24*, 193-200.
- Lee, J., Kyle, G., & Scott, D. (2012). The mediating effect of place attachment on the relationship between festival satisfaction and loyalty to the festival hosting destination. *Journal of Travel Research, 51(6)*, 754-767.
- Lucia, A. J. (2015). *Reflections of Amma: Devotees in a global embrace*. London, UK: University of California Press.
- Moufakkir, O., & Selmi, N. (2018). Examining the spirituality of spiritual tourists: A Sahara desert experience. *Annals of Tourism Research, 70*, 108-119.
- Nguyen, N. T., & Cao, K. M. (2014). Đánh giá của du khách đối với những điều kiện phát triển du lịch văn hóa tâm linh tỉnh An Giang [Visitors' assessment of the conditions for developing spiritual cultural tourism in An Giang Province]. *Tạp chí Khoa Học Trường Đại Học Cần Thơ, 32*, 121-128.
- Nguyen, N. T., & Phan, D. V. (2015). Những điều kiện ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch tỉnh Bạc Liêu qua sự đánh giá của du khách [Conditions affecting tourism development in Bac Lieu Province through the assessment of tourists]. *Tạp chí khoa học Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, 10(76)*, 101-119.
- Norman, A. (2011). *Spiritual tourism: Travel and religious practice in western society*. London, UK: Bloomsbury Academic.
- Norman, A. (2012). The varieties of the spiritual tourist experience. *Literature & Aesthetics, 22(2)*, 20-37.
- Norman, A., & Pokorny, J. J. (2017). Meditation retreats. *Tourism Management Perspectives, 24*, 201-207.
- Nowacki, M. M. (2009). Quality of visitor attractions, satisfaction, benefits and behavioural intentions of visitors: Verification of a model. *International Journal of Tourism Research, 11(3)*, 297-309.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Oxfordshire, UK: Routledge.
- Raj, R., & Morpeth, D. (2007). *Religious tourism and pilgrimage festival management: An international perspective*. Cambridge, UK: CABI.
- Reisland, M. A., & Lambert, J. E. (2016). Sympatric apes in sacred forests: Shared space and habitat use by humans and endangered javan gibbons (*hylobates moloch*). *PloS One, 11(1)*, 1-16. doi:10.1371/journal.pone.0146891

- Robledo, M. A. (2015). Tourism of spiritual growth as a voyage of discovery. In D. Chambers & T. Racic (Eds.), *Tourism research frontiers* (pp. 71-86). Bingley, UK: Emerald Group Publishing.
- Romana, G., & Filippo, G. (2016), Analysis of the factor that affect tourist satisfaction: A case study on “The most beautiful sicilian borghi”. *Economics and Finance*, 2(1), 51-59. doi:10.12988/ref.2016.623
- Saayman, M., Li, G., Uysal, M., & Song, H. (2018). Tourist satisfaction and subjective well-being: An index approach. *International Journal of Tourism Research*, 20(3), 388-399.
- Singleton, A. (2017). The summer of the spirits: Spiritual tourism to America’s foremost village of spirit mediums. *Annals of Tourism Research*, 67, 48-57.
- Stausberg, M. (2014). Religion and spirituality in tourism. In A. A. Lew, C. M. Hall & A. M. Williams (Eds.), *The Wiley blackwell companion to tourism* (pp. 349-360). Hoboken, NJ: Wiley.
- Terzidou, M., Scarles, C., & Saunders, M. N. (2017). Religiousness as tourist performances: A case study of Greek orthodox pilgrimage. *Annals of Tourism Research*, 66, 116-129.
- Tổng cục thống kê. (2020). *Vietnam’s economy 2020: Full-year leader in growth*. Truy cập ngày 20/09/2020 tại <https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2021/01/kinh-te-viet-nam-2020-mot-nam-tang-truong-day-ban-linh/>
- Tran, H. T. (2014). Dư luận xã hội về tính thiêng của các di tích lịch sử - văn hóa đối với việc bảo tồn giá trị của các di tích này ở Hà Nội hiện nay [Public opinion on the sacredness of historical and cultural relics to the preserving the value of these relics in Hanoi today]. *Di sản văn hóa phi vật thể*, 3(48), 2-6.
- Ummara, F., Sundas, N., & Sundas, R. (2016). The relationship between religious tourism and individual’s perceptions (A case study of Hazrat Data Ghanj Bakhsh’s shrine). *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 4(1), 59-69.
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2020). *Impact assessment of the Covid-19 outbreak on international tourism*. Truy cập ngày 20/09/2020 tại <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>

