

THỰC TRẠNG VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH
ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG DU LỊCH ĐÊM
TẠI DUYÊN HẢI NAM TRUNG BỘ

NGUYỄN THỊ VÂN HẠNH*
NGUYỄN XUÂN ANH**

Du lịch đêm đã và đang được các quốc gia, các điểm đến trên thế giới quan tâm khai thác nhằm gia tăng trải nghiệm và sự hài lòng cho du khách cũng như tối đa hóa các nguồn thu. Thông qua dữ liệu khảo sát 461 du khách tại các điểm đến du lịch đêm ở hai tỉnh Quảng Ngãi và Khánh Hòa, bài viết phân tích thực trạng hoạt động du lịch đêm cũng như sự hài lòng của du khách đối với trải nghiệm về du lịch đêm tại duyên hải Nam Trung Bộ; đồng thời cung cấp một cái nhìn tổng quan về tình hình hiện tại và đưa ra một số kiến nghị nhằm tối ưu hóa các hoạt động du lịch đêm tại khu vực này trong tương lai.

Từ khóa: du lịch đêm, sự hài lòng của du khách, duyên hải Nam Trung Bộ

Nhận bài ngày: 16/11/2023; *đưa vào biên tập:* 20/11/2023; *phản biện:* 05/12/2023; *duyet đăng:* 11/01/2024

1. DẪN NHẬP

Trong tiến trình phát triển du lịch toàn cầu, du lịch đêm đã trở thành một xu hướng ngày càng phổ biến trên toàn thế giới, các hoạt động về đêm đã được chứng minh là đóng vai trò quan trọng trong phát triển du lịch ở các thành phố lớn và các điểm du lịch nổi tiếng (Nault, 2019). Do những lợi ích

to lớn mà nó đem lại, du lịch đêm đã được các quốc gia, các điểm đến trên thế giới coi trọng và tận dụng khai thác tối đa nhằm gia tăng trải nghiệm và sự hài lòng cho du khách cũng như tối đa hóa các nguồn thu. Hoạt động du lịch đêm không chỉ đơn thuần là các sự kiện du lịch xảy ra vào ban đêm, cũng không phải là một phần mở rộng đơn giản của mô hình du lịch ban ngày mà là việc các điểm đến du lịch lập kế hoạch, quản lý và tạo dựng các trải nghiệm du lịch vào thời gian ban đêm (El-Adly & Eid, 2016; Eldridge &

*, ** Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Smith, 2019; Jiang & Hong, 2021). Song, Kim et al (2020) định nghĩa, du lịch đêm là các hoạt động du lịch diễn ra vào ban đêm (khoảng thời gian giữa hoàng hôn và bình minh), cụ thể là bất kỳ loại hình du lịch nào diễn ra từ 6 giờ chiều hôm trước đến 6 giờ sáng hôm sau.

Ở Việt Nam, với mục tiêu khai thác tiềm năng phát triển kinh tế ban đêm nhằm tận dụng tối đa cơ hội phát triển kinh tế mới, nâng cao thu nhập và đời sống của người dân, tháng 7/2020 Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt “Đề án phát triển kinh tế ban đêm ở Việt Nam” với quan điểm xem việc chủ động phát triển kinh tế ban đêm là phù hợp với xu hướng phát triển của quốc tế nhằm góp phần tận dụng tối đa thời gian, tạo thêm những cơ hội mới cho tăng trưởng kinh tế, đa dạng hóa các hoạt động kinh tế, đồng thời phục vụ tốt hơn đời sống vật chất và tinh thần của người dân, người nước ngoài, đặc biệt là khách du lịch. Trọng tâm của đề án này hướng tới khai thác các hoạt động du lịch đêm, coi đó như thế mạnh, bàn đạp để thúc đẩy kinh tế đêm ở nhiều địa bàn.

Duyên hải Nam Trung Bộ gồm 8 tỉnh, thành phố: Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận và Bình Thuận. Vùng này là một trong bảy vùng du lịch của Việt Nam, sở hữu nhiều lợi thế phát triển du lịch, đặc biệt là du lịch biển đảo. Với khí hậu nhiệt đới, ôn hòa, nhiệt độ ẩm áp quanh năm, bãi biển thoải, nền chắc

và nước trong, những bãi biển đẹp, duyên hải Nam Trung Bộ đã trở thành địa chỉ lý tưởng cho loại hình du lịch nghỉ dưỡng, giải trí biển và có thể đầu tư phát triển thành những khu nghỉ dưỡng biển cao cấp có sức hấp dẫn du lịch mạnh mẽ. Đã có nhiều công trình nghiên cứu về du lịch tại khu vực này ở các tỉnh Bình Thuận, Khánh Hòa, Đà Nẵng, Bình Định, Phú Yên, Quảng Ngãi. Các nghiên cứu đều cho thấy tiềm năng phát triển du lịch tại đây là rất lớn và đang được khai thác tương đối tốt (Giao & Kiem 2013; Đỗ Phương Uyên, Phan Thị Hải Yến, 2020; Nguyễn Thị Thanh Ngân, Trương Thị Lan Hương, 2016).

Các nghiên cứu (Nguyễn Thị Thanh Ngân, 2016; Trần Thanh Phong, Thân Trọng Thụy, 2020) cũng chỉ ra rằng do điều kiện địa lý và tiềm năng phát triển chưa cân xứng giữa các tỉnh thành đã tạo nên hai nhánh du lịch khác nhau tại khu vực này: Nhánh thứ nhất gồm các tỉnh thành được đầu tư phát triển du lịch đã tạo được thương hiệu như Đà Nẵng, Quảng Nam (Hội An, Mỹ Sơn), Khánh Hòa (Nha Trang), Bình Thuận (Phan Thiết); nhánh thứ hai là các tỉnh, thành đang trong giai đoạn thu hút phát triển du lịch như Phú Yên, Bình Định, Quảng Ngãi, Ninh Thuận. Tuy nhiên, hiện vẫn chưa có nhiều nghiên cứu chuyên sâu về hoạt động du lịch đêm ở Việt Nam nói chung và ở duyên hải Nam Trung Bộ nói riêng.

Bài viết phân tích thực trạng hoạt động du lịch đêm tại vùng duyên hải Nam Trung Bộ nhằm cung cấp một cái

nhìn tổng quan về tình hình hiện tại và đề xuất một số giải pháp phát triển hoạt động du lịch đêm tại khu vực trong tương lai.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Dựa trên sự phân nhánh nói trên về hoạt động du lịch của các tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ, nghiên cứu chọn khảo sát hai tỉnh đại diện, cụ thể là Khánh Hòa đại diện cho nhánh những địa phương đã phát triển mạnh về du lịch và Quảng Ngãi đại diện cho nhánh những địa phương có các hoạt động du lịch đang bắt đầu đi lên. Ở hai tỉnh này, 4 địa điểm có đặc điểm tài nguyên du lịch khác nhau về biển, đảo, đất liền được chọn nghiên cứu, gồm: (1) đảo Lý Sơn, (2) thành phố Quảng Ngãi thuộc tỉnh Quảng Ngãi; (3) vịnh Vân Phong, (4) thành phố Nha Trang thuộc tỉnh Khánh Hòa.

Nghiên cứu khảo sát thông tin bằng bảng hỏi được thiết kế cho du khách tham gia hoạt động du lịch đêm. Mục tiêu của bảng hỏi là thu thập thông tin chi tiết đánh giá của du khách trên thang Likert 5 điểm về thực trạng và

sự hài lòng của họ về du lịch đêm tại các địa bàn nghiên cứu.

Nghiên cứu tiến hành khảo sát 461 du khách với đặc điểm đa dạng về nhân khẩu học như giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn, nơi sinh sống.... vào tháng 3 - 6 năm 2023. Mẫu khảo sát được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện đối với các du khách đang có mặt tại các điểm du lịch đêm của địa bàn khảo sát vào thời điểm khảo sát. Dữ liệu thu được được xử lý bằng phần mềm SPSS với các kỹ thuật thống kê mô tả, phân tích tương quan và kiểm định.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Độ tuổi của du khách được khảo sát tập trung nhiều ở nhóm tuổi 26-45 với tỷ lệ giới tính tương đối cân bằng. Nghề nghiệp văn phòng, chuyên môn cao, kinh doanh, buôn bán và học sinh sinh viên chiếm đa số; trình độ học vấn đa phần trên trung học phổ thông. Nơi sinh sống của du khách chủ yếu tại Nam Bộ và Trung Bộ, Tây Nguyên (xem Bảng 1).

Bảng 1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Đặc điểm nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu (461)		Tần số	%
Giới tính	Nam	214	46,4
	Nữ	247	53,6
Độ tuổi	Dưới 26 tuổi	140	30,4
	26 - 45 tuổi	274	59,4
	Trên 45 tuổi	47	10,2
Nghề nghiệp	Học sinh - sinh viên	88	19,1
	Nghề nghiệp văn phòng và chuyên môn cao (giáo viên, kỹ sư, bác sĩ...)	175	38
	Kinh doanh, buôn bán	95	20,6

	Làm nông, công nhân, nghề nghiệp tự do	62	13,4
	Nội trợ, về hưu, thất nghiệp	15	3,3
	Nghề khác	26	5,6
Trình độ học vấn	Sau đại học	74	16,1
	Đại học, cao đẳng	286	62
	Trung cấp, học nghề	40	8,7
	Trung học phổ thông	47	10,2
	Trung học cơ sở	14	3,0
Nơi sinh sống	Miền Bắc	79	17,1
	Miền Trung - Tây Nguyên	168	36,4
	Miền Nam	210	45,6
	Nước ngoài	4	0,9

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Đa số du khách lưu trú tại 4 địa điểm khảo sát từ 2 đêm trở lên, chiếm 74,8%. Trong mẫu khảo sát, 60,5% du khách đi theo hình thức tự túc, 39,5% đi theo tour.

Bảng 2. Đặc điểm chuyến đi của du khách

Đặc điểm chuyến đi của du khách (461)		Tần số	%
Điểm đến	Đảo Lý Sơn, Quảng Ngãi	57	12,4
	Thành phố Quảng Ngãi, Quảng Ngãi	119	25,8
	Vịnh Vân Phong, Khánh Hòa	85	18,4
	Thành phố Nha Trang, Khánh Hòa	200	43,4
Số đêm lưu trú	Không nghỉ đêm	50	10,8
	1 đêm	66	14,3
	2 đêm	174	37,7
	Trên 2 đêm	171	37,1
Hình thức	Tự túc	279	60,5
	Theo tour	182	39,5

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

3.2. Thực trạng các hoạt động du lịch đêm tại duyên hải Nam Trung Bộ

Đối với du lịch đêm, các hoạt động văn hóa, vui chơi, thể thao, giải trí, dịch vụ ăn uống, dịch vụ mua sắm, lễ hội, sự kiện... là những hoạt động, sản phẩm, dịch vụ phổ biến (Bianchini, 1995; Nofre, 2021). Bên cạnh đó, du

lịch đêm vẫn có thể là các hoạt động du lịch truyền thống vào ban ngày nhưng diễn ra vào ban đêm. Bảo tàng, phòng trưng bày,... và các điểm tham quan khác cũng mở cửa muộn hơn, trong một số trường hợp là cả đêm (Smith & Eldridge, 2019). Trong các loại hình hoạt động du lịch đêm, chợ đêm được xem là một hình thức phổ

biển, đây cũng là một yếu tố quan trọng trong hình ảnh điểm đến và ẩm thực đóng một vai trò quan trọng trong xác định văn hóa (Chuang et al., 2014; Tsai, 2013). Tại các chợ đêm, du khách có thể trải nghiệm ẩm thực, mua sắm hàng hóa, sản phẩm đặc trưng của địa phương cũng như thưởng thức các chương trình nghệ thuật. Một số hình thức cao cấp hơn của du lịch đêm như lễ hội ánh sáng, trình diễn nghệ thuật đường phố, lễ hội âm nhạc,... cũng xuất hiện tại các thành phố lớn để thu hút du khách đến trong những khoảng thời gian nhất định (Tsai, 2013). Các hình thức này đòi hỏi sự tổ chức chuyên nghiệp và nguồn đầu tư lớn nhưng chúng sẽ mang lại một lượng lớn du khách.

Kết quả đánh giá của du khách đối với thực trạng hoạt động du lịch đêm tại điểm đến ở vùng duyên hải Nam Trung Bộ (Bảng 3) cho thấy có những khác biệt nhất định. Các yếu tố được đánh giá ở mức trung bình bao gồm khu mua sắm, trung tâm thương mại; bar, karaoke, vũ trường; thuê xe dạo phố; dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm đẹp; các hoạt động thể thao; các chương trình biểu diễn ngoài trời; chợ đêm; các chương trình biểu diễn trong rạp và tour tham quan đêm (điểm trung bình dao động từ 2,79 đến 3,39). Các yếu tố được đánh giá tương đối tốt gồm ẩm thực đường phố; ẩm thực nhà hàng và cảnh quan ban đêm (từ 3,66 đến 3,69).

Bảng 3. Thực trạng các sản phẩm, dịch vụ, hoạt động phục vụ du lịch đêm tại điểm đến

Đánh giá	GTNN	GTLN	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Cảnh quan ban đêm	1	5	3,66	0,891
Ẩm thực nhà hàng	1	5	3,67	0,771
Ẩm thực đường phố	1	5	3,69	0,901
Khu mua sắm, trung tâm thương mại	1	5	3,39	0,903
Chợ đêm	1	5	3,01	1,081
Các chương trình biểu diễn trong rạp	1	5	2,79	1,063
Các chương trình, hoạt động biểu diễn ngoài trời	1	5	3,03	1,073
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm đẹp	1	5	3,13	1,002
Các hoạt động thể thao	1	5	3,07	1,034

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Kết quả cho thấy, phần lớn các hoạt động, dịch vụ chủ yếu không thể thiếu trong du lịch đêm ở vùng này chỉ được đánh giá ở mức trung bình; chỉ có hoạt động ẩm thực và cảnh quan được đánh giá tương đối tốt.

Phân tích sâu hơn kết quả khảo sát cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê đối với đánh giá của các nhóm du khách xét theo đặc trưng nhân khẩu học xã hội bao gồm giới tính, nghề nghiệp, trình độ học vấn.

Tuy nhiên, khi phân tích tương quan các mức đánh giá theo cách thức tổ chức chuyến đi thì du khách đi theo tour có xu hướng đánh giá thấp hơn với điểm số thấp hơn so với du khách đi tự túc ở hầu hết các hoạt động vui chơi, giải trí (Bảng 4). Sở dĩ như vậy là do khi đi theo tour du

khách sẽ không được trực tiếp lựa chọn từng hoạt động, dịch vụ, sản phẩm mà phải sử dụng theo chương trình có sẵn và điều này có thể dẫn họ tới với những địa điểm hay sử dụng những dịch vụ, sản phẩm mà họ không thực sự đánh giá cao về chất lượng.

Bảng 4. Đánh giá thực trạng sản phẩm, dịch vụ, hoạt động phục vụ du lịch đêm tại điểm đến phân theo cách thức tổ chức chuyến đi

	Tự túc	Theo tour	p<0,05
Cảnh quan ban đêm	3,66	3,66	
Ẩm thực nhà hàng	3,68	3,67	
Ẩm thực đường phố	3,72	3,64	
Khu mua sắm, trung tâm thương mại	3,47	3,25	0,008
Chợ đêm	3,22	2,68	0,000
Các chương trình biểu diễn trong rạp	2,94	2,56	0,000
Các chương trình, hoạt động biểu diễn ngoài trời	3,21	2,75	0,000
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm đẹp	3,26	2,93	0,000
Các hoạt động thể thao	3,25	2,78	0,000
Bar, karaoke, vũ trường	3,23	3,30	
Tour tham quan đêm tới các di tích, phòng trưng bày, bảo tàng	3,16	2,62	0,000
Thuê xe dạo phố (xe đạp, xích lô, xe điện...)	3,30	3,19	

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Bên cạnh đó, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê được thể hiện rõ nhất khi

phân tích tương quan giữa hai tỉnh được nghiên cứu (Bảng 5).

Bảng 5. Đánh giá thực trạng sản phẩm, dịch vụ, hoạt động phục vụ du lịch đêm theo địa bàn

	Quảng Ngãi	Khánh Hòa	p<0,05
Cảnh quan ban đêm	3,42	3,81	0,000
Ẩm thực nhà hàng	3,48	3,79	0,000
Ẩm thực đường phố	3,56	3,76	0,011
Khu mua sắm, trung tâm thương mại	3,19	3,51	0,000
Chợ đêm	2,67	3,22	0,000
Các chương trình biểu diễn trong rạp	2,51	2,98	0,000
Các chương trình, hoạt động biểu diễn ngoài trời	2,61	3,29	0,000
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, làm đẹp	2,70	3,39	0,000
Các hoạt động thể thao	2,63	3,33	0,000

Bar, karaoke, vũ trường	2,87	3,49	0,000
Tour tham quan đêm tới các di tích, phòng trưng bày, bảo tàng	2,63	3,14	0,000
Thuê xe dạo phố (xe đạp, xích lô, xe điện...)	2,83	3,52	0,000

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Có thể thấy, điểm đánh giá về mức độ đáp ứng tại Quảng Ngãi thấp hơn so với Khánh Hòa. Sự khác biệt rõ rệt nhất giữa hai tỉnh nằm ở các yếu tố ẩm thực đường phố (3,56 - 3,76); chợ đêm (2,67 - 3,22); các chương trình, hoạt động biểu diễn ngoài trời (2,61 - 3,29) và các hoạt động khác. Thực trạng này liên quan đến chiến lược phát triển du lịch khác biệt giữa hai tỉnh thành. Tại Quảng Ngãi, tài nguyên thiên nhiên sẵn có đã tạo ra thế mạnh phát triển các lĩnh vực công nghiệp và ngư nghiệp, đặc biệt là ngành vận tải. Nơi đây có vị trí địa lý tiềm năng trong việc kết nối, luân chuyển các chuỗi giá trị kinh tế vùng duyên hải Nam Trung Bộ. Quyết định số 304/QĐ-UBND ngày 10 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc phê duyệt đề án phát triển du lịch tỉnh Quảng Ngãi đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030 chú trọng phát triển du lịch của tỉnh gắn với hội nghị hợp tác, xúc tiến thương mại, đầu tư kinh tế nhằm tạo thị trường việc làm đa dạng cho các nhóm lao động. Vì vậy, tại Quảng Ngãi có nhiều trung tâm kinh tế, khu công nghiệp cao để phục vụ sản xuất; riêng lĩnh vực dịch vụ chưa được khai thác sâu. Đồng thời, chiến lược phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ngãi chủ yếu đang phát triển theo hướng sinh thái, du lịch xanh gắn liền

với di tích địa phương và tài nguyên biển đảo hơn là phát triển dịch vụ du lịch đêm.

Ngược lại, Khánh Hòa là tỉnh thành có bề dày kinh nghiệm trong việc khai thác các tiềm năng du lịch. Đây là nơi thu hút được nhiều nguồn đầu tư và phát triển du lịch mạnh ở khu vực duyên hải Nam Trung Bộ. Trải qua thời gian dài phát triển du lịch, tỉnh Khánh Hòa đã có nhiều chiến lược xây dựng các hệ thống dịch vụ lưu trú, nhà hàng, khách sạn và các yếu tố hỗ trợ khác được đánh giá cao bởi du khách trong và ngoài nước, từ các hiệp hội du lịch uy tín trên thế giới (Hồ Thị Châu, 2020). Tính chất phát triển dân số và ngành nghề tại Khánh Hòa cũng phù hợp với các lĩnh vực thương mại dịch vụ, đặc biệt là du lịch. Vì thế, khi phân tích, đánh giá các nhóm yếu tố liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, hoạt động phục vụ du lịch đêm của tỉnh luôn có sự nổi trội hơn so với Quảng Ngãi.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu cho thấy các hoạt động du lịch đêm tại khu vực duyên hải Nam Trung Bộ ở mức trung bình, chưa đủ mức đáp ứng tốt theo nhu cầu của du khách. Nghiên cứu đi trước của tác giả Lê Chí Công (2015) cũng từng nhận định môi trường biển, đảo vùng duyên hải Nam

Trung Bộ có nhiều tiềm năng phát triển nhưng chưa được khai thác hiệu quả và còn hạn chế trong công tác tổ chức, quản lý kinh doanh các dịch vụ du lịch. Nhận định này tương đồng với những nghiên cứu đi trước khi đánh giá chung về phát triển du lịch đêm tại Việt Nam. Theo đó, nhiều sản phẩm phục vụ du lịch đêm như phố đi bộ, chợ đêm, nhiều hoạt động vui chơi giải trí... đã xuất hiện nhưng vẫn chưa phát huy hết tiềm năng, chưa đáp ứng được kỳ vọng của những người làm du lịch cũng như của du khách (Lưu Hương, 2021). Thực trạng này cho thấy, vùng duyên hải Nam Trung Bộ còn cần đầu tư mạnh mẽ trong thời gian tới để phát triển du lịch đêm, đáp ứng nhu cầu ngày một đa dạng và gia tăng của du khách và thị trường du lịch.

3.3. Sự hài lòng của du khách đối với các hoạt động du lịch đêm

Sự hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ nói chung và của du khách đối với các sản phẩm, dịch vụ du lịch nói riêng là một chủ đề

nhận được sự quan tâm của cả giới học thuật cũng như các nhà hoạt động thực tiễn. Theo Zeithaml, V. A & M. J Bitner (2020) sự hài lòng là đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu mong đợi của họ. Dựa trên nghiên cứu của Chen & Tong (2020), nghiên cứu này đưa ra 7 yếu tố để đo lường sự hài lòng của du khách bao gồm: ẩm thực, các hoạt động vui chơi giải trí, mua sắm, chiếu sáng, cơ sở hạ tầng, giao thông, hình ảnh tổng thể tại điểm đến (Bảng 6).

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của du khách đối với các hoạt động và yếu tố phục vụ du lịch đêm tại điểm đến đều ở mức trung bình trở lên (từ 3,28 đến 3,70). Trong đó, hoạt động mua sắm và vui chơi giải trí được đánh giá mức độ hài lòng thấp nhất và tương đương mức trung bình. Các yếu tố còn lại được đánh giá ở mức hài lòng, trong đó yếu tố ẩm thực là yếu tố được hài lòng cao nhất, tương ứng với đánh giá cao về yếu tố này ở phần thực trạng.

Bảng 6. Mức độ hài lòng của du khách đối với các dịch vụ và yếu tố phục vụ du lịch đêm tại điểm đến

	GTNN	GTLN	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Chiếu sáng	1	5	3,56	0,901
Ẩm thực	1	5	3,70	0,847
Các hoạt động vui chơi giải trí	1	5	3,39	0,872
Mua sắm	1	5	3,28	0,863
Cơ sở hạ tầng	1	5	3,41	0,828
Giao thông	1	5	3,46	0,860
Hình ảnh tổng thể của điểm đến	1	5	3,51	0,838

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Mục tiêu trọng tâm của tất cả các ngành dịch vụ, đặc biệt là du lịch, là đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. Một số nghiên cứu thuộc chủ đề này đã chỉ ra rằng du khách nhận thấy các điểm đến của Việt Nam còn kém hấp dẫn do thiếu các hoạt động thường ngoạn, vui chơi giải trí về đêm (Phan, 2023). Khảo sát của chúng tôi cũng cho thấy mức độ hài lòng của du khách đối với các hoạt động và yếu tố phục vụ du lịch đêm tại vùng duyên hải Nam Trung Bộ còn ở mức chưa cao, đặc biệt là với các hoạt động vui chơi, giải trí và mua sắm. Nghiên cứu của Trương Thị Thùy Trang, Hạ Thị Thùy Trinh (2021) tại khu du lịch đảo Lý Sơn, tỉnh Quảng Ngãi cũng có nhận định tương tự khi lý giải về việc du khách chưa thỏa mãn được nhu cầu hoạt động du lịch đêm bởi chất lượng các dịch vụ giải trí, vui chơi còn kém.

Khi phân tích mối tương quan giữa mức độ hài lòng của du khách với các đặc điểm nhân khẩu học xã hội, kết quả cho thấy không có sự khác biệt ở yếu tố độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn; có sự khác biệt về giới tính nhưng không đáng kể và một lần nữa lại có sự khác biệt trong mối liên hệ giữa hình thức tổ chức đi du lịch với mức độ hài lòng của du khách. Ngược với mức đánh giá về thực trạng ở phần trên, đối với sự hài lòng, du khách đi tự túc có xu hướng đánh giá khắt khe hơn ở một số khía cạnh nhất định. Điều này có thể được lý giải dựa trên tâm lý của du khách, khi đi tự túc,

họ đã trực tiếp lựa chọn các địa điểm, các dịch vụ và sản phẩm thì sẽ có những kỳ vọng cao hơn so với tâm lý chấp nhận các sản phẩm sẵn có trong tour du lịch trọn gói.

Bảng 7. Mức độ hài lòng của du khách đối với các dịch vụ du lịch đêm theo hình thức tổ chức chuyến đi

	Tự túc	Theo tour	p<0,05
Chiếu sáng	3,40	3,82	0,000
Ẩm thực	3,62	3,64	0,005
Các hoạt động vui chơi giải trí	3,37	3,42	
Mua sắm	3,27	3,29	
Cơ sở hạ tầng	3,30	3,56	0,014
Giao thông	3,39	3,58	
Hình ảnh tổng thể của điểm đến	3,47	3,57	

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Và cũng tương tự như phần đánh giá thực trạng, so sánh mức độ hài lòng giữa 2 địa bàn nghiên cứu cũng cho thấy những khác biệt nhất định.

Bảng 8. Mức độ hài lòng của du khách đối với các dịch vụ du lịch đêm theo địa bàn

	Quảng Ngãi	Khánh Hòa	p<0,05
Chiếu sáng	3,48	3,62	
Ẩm thực	3,60	3,77	0,024
Các hoạt động vui chơi giải trí	3,24	3,49	0,002
Mua sắm	3,18	3,34	0,005
Cơ sở hạ tầng	3,27	3,49	0,003
Giao thông	3,41	3,49	
Hình ảnh tổng thể của điểm đến	3,30	3,64	0,000

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Bảng 8 cho thấy có khác biệt giữa hai địa bàn Quảng Ngãi - Khánh Hòa nằm ở yếu tố ẩm thực (3,60 - 3,77), các hoạt động vui chơi giải trí (3,24 - 3,49), mua sắm (3,18 - 3,34), cơ sở hạ tầng (3,27 - 3,49) và hình ảnh tổng thể của điểm đến (3,30 - 3,64). Với điểm trung bình đánh giá trên, so với Quảng Ngãi, du khách hài lòng các dịch vụ du lịch đêm tại Khánh Hòa hơn. Kết quả này cũng tương thích với những đánh giá của du khách về thực trạng du lịch đêm tại hai địa bàn. Hình ảnh điểm đến du lịch Khánh Hòa đã nổi tiếng từ lâu, thu hút hàng triệu lượt khách trong nước và quốc tế mỗi năm. Các công trình nghiên cứu về du lịch tại Khánh Hòa cho thấy nơi đây có nhiều cơ sở lưu trú, tham quan, ăn uống, giải trí, mua sắm phong phú được đánh giá tốt (Hồ Thị Châu, 2020). Riêng với Quảng Ngãi, các yếu tố về cơ sở hạ tầng, các loại hình dịch vụ phục vụ cho du lịch đêm không nhiều, thưa thớt, không đồng bộ, chất lượng hạn chế khiến cho du khách chưa hài lòng (Tiên và cộng sự, 2021).

4. KẾT LUẬN

Trong xu thế phát triển du lịch toàn cầu hiện nay, du lịch đêm đang trở thành một mô hình mới thúc đẩy và nâng cấp sự phát triển của các điểm đến (Chen & Tong 2020). Du lịch đêm tại khu vực duyên hải Nam Trung Bộ là chủ đề thu hút sự quan tâm gần đây của các bên liên quan, bao gồm chính quyền địa phương, du khách, doanh nghiệp lữ hành, các nhà khoa học. Đây là khu vực có tiềm năng phát triển

lớn nhưng cũng không ít thách thức. Thực tế, kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ đáp ứng và sự hài lòng của du khách về các hoạt động du lịch đêm ở đây vẫn chưa cao. Các đánh giá với điểm số trung bình và ít sự khác biệt trong các mối tương quan với đặc điểm nhân khẩu học xã hội cho thấy sự nhìn nhận chung của du khách không có sự biến thiên. Có thể thấy, mặc dù sở hữu nhiều lợi thế và cũng đã trở thành những điểm đến có tên tuổi trên bản đồ du lịch Việt Nam và quốc tế, sự phát triển du lịch tại các tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ vẫn tồn tại những hạn chế nhất định, và cũng như nhiều tỉnh thành, điểm đến khác tại Việt Nam, du lịch đêm chưa được chú ý đúng mức, khai thác tương xứng với tiềm năng.

Để phát triển du lịch đêm tại vùng duyên hải Nam Trung Bộ cần có giải pháp đồng bộ, trong đó cần tập trung vào một số vấn đề như:

Thứ nhất, mở rộng các hoạt động vui chơi, giải trí về đêm, các chương trình văn hóa biểu diễn đặc sắc dân gian vùng biển gắn với cộng đồng nên được khai thác;

Thứ hai, tăng cường khai thác hoạt động mua sắm tại chợ đêm nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách và gia tăng doanh thu cho điểm đến, tạo thu nhập bổ sung cho cộng đồng địa phương;

Thứ ba, các loại hình vui chơi, giải trí, mua sắm, ẩm thực, các điểm tham quan cần được xem xét mở rộng thời gian hoạt động về đêm trong khuôn

khổ đảm bảo an ninh, an toàn để thỏa
mãn nhu cầu của du khách. □

CHÚ THÍCH

Nghiên cứu được tài trợ bởi Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh trong khuôn khổ Đề tài mã số B2023-18b-06.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Bianchini, F. 1995. "Night Cultures, Night Economies¹". *Planning Practice & Research*, 10(2), pp. 121-126. <https://doi.org/10.1080/02697459550036667>.
2. Chen G. & Tong B. 2020. "Research on Perceived Image of Beijing Night Tourism Based on Fuzzy Comprehensive Evaluation, Advances in Social Science". *Education and Humanities Research*, volume 517, Proceedings of the 6th Annual International Conference on Social Science and Contemporary Humanity Development (SSCHD 2020), Atlantis Press, pp. 748-752.
3. Chuang, Y. F., Hwang, S. N., Wong, J. Y., & Chen, C. der. 2014. "The Attractiveness of Tourist Night Markets in Taiwan – A Supply-Side View". *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 8(3), pp. 333-344. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-09-2013-0067/FULL/XML>
4. Đỗ Phương Quyên, Phan Thị Hải Yến. 2020. "Hiện trạng sản phẩm du lịch tỉnh Khánh Hòa". *Tạp chí Công Thương*, số 14.
5. El-Adly, M. I., & Eid, R. 2016. "An Empirical Study of the Relationship Between Shopping Environment, Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty in the UAE Malls Context". *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, pp. 217-227.
6. Eldridge, A., & Smith, A. 2019. "Tourism and the Night: Towards a Broader Understanding of Nocturnal City Destinations". *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 11(3), pp. 371-379.
7. Giao, H.N.K., & Kiem, D. 2013. "Phân tích SWOT về phát triển du lịch sinh thái vùng duyên hải cực Nam Trung Bộ". SSRN Electronic Journal DOI: 10.2139/ssrn.3847138.
8. Hồ Thị Châu. 2020. "Nghiên cứu sự hài lòng của khách du lịch nội địa đối với điểm đến Khánh Hòa". *Tạp chí Khoa học xã hội miền Trung*, số 05 (67), tr. 22-27.
9. Jiang, Y., & Hong, F. 2021. "Examining the Relationship Between Customer-Perceived Value of Night-Time Tourism and Destination Attachment among Generation Z Tourists in China". *Tourism Recreation Research*, <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1915621>.
10. Lê Chí Công. 2015. "Xây dựng tiêu chí đánh giá du lịch bền vững: nghiên cứu điển hình tại thành phố Nha Trang". *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, số 207, tr. 56-64.
11. Lưu Hương. 2021. "Du lịch đêm: Đổi mới tư duy, phương thức quản lý". <https://baochinhphu.vn/du-lich-dem-doi-moi-tu-duy-phuong-thuc-quan-ly-102290862.htm> truy cập ngày 15/11/2023.

12. Nault A. 2019. "Nightlife as an Essential Feature for the Tourist Sector". *Tourism Review*. <https://www.tourism-review.com/tourist-sector-benefits-from-quality-nightlife-news11051>, truy cập ngày 14/11/2023.
13. Nguyễn Thị Thanh Ngân, Trương Thị Lan Hương. 2016. "Đánh giá tiềm năng du lịch Nam Trung Bộ". *Tạp chí Du lịch*, tháng 6/2016.
14. Nguyễn Thị Thanh Ngân. 2016. "Phân tích SWOT về tiềm năng du lịch vùng duyên hải Nam Trung Bộ". *Tạp chí Khoa học Đại học Đà Lạt*, tr. 129-139.
15. Nguyễn Thu Phong. 2013. *Nghiên cứu quy hoạch vùng du lịch duyên hải Nam Trung Bộ trên cơ sở khai thác giá trị sinh thái và nhân văn*. Luận án, Đại học Kiến trúc TPHCM.
16. Nofre, J. 2021. "Nightlife as a Source of Social Wellbeing, Community-Building and Psychological Mutual Support After the COVID-19 Pandemic". <https://doi.org/10.1080/011745398.2021.1964991>.
17. Phan, The Anh. 2023. "Evaluating the Visitors' Satisfaction with Hanoi's Night-Time Activities and Attractions (January 25, 2023)". <https://ssrn.com/abstract=4337642> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4337642>.
18. Song, H., Kim, M., & Park, C. 2020. "Temporal Distribution as a Solution for Over-Tourism in Night Tourism: The Case of Suwon Hwaseong in South Korea". *Sustainability*, Vol. 12, Page 2182, <https://doi.org/10.3390/SU12062182>.
19. Thủ tướng Chính phủ. 2020. Quyết định số 1129/QĐ-TTg phê duyệt đề án Phát triển kinh tế ban đêm ở Việt Nam. Hà Nội.
20. Thủ tướng Chính phủ. 2014. Quyết Định 2350/QĐ-Ttg Ngày 24/12/2014 phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng duyên hải Nam Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn 2030. Hà Nội.
21. Thủ tướng Chính phủ. 2020. Quyết định số 1129/QĐ-TTg phê duyệt đề án Phát triển kinh tế ban đêm ở Việt Nam. Hà Nội.
22. Tiên, D.T.Á., Việt, N.T.T., & Duy, B.N. 2021. "Hình ảnh điểm đến tác động tới ý định trở lại Quảng Ngãi của du khách". *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, tr. 113-126.
23. Trần Thanh Phong, Thân Trọng Thụy. 2020. "Các nhân tố tác động đến tính hấp dẫn của điểm đến trong việc thu hút vốn đầu tư vào du lịch - Nghiên cứu tại vùng duyên hải Nam Trung Bộ". *Tạp chí Kinh tế & Phát triển*, số 273, tr. 53-62. ISSN 1859-0012.
24. Trương Thị Thùy Trang, Hạ Thị Thùy Trinh. 2021. "Đánh giá thực trạng khai thác tài nguyên du lịch huyện đảo Lý Sơn, tỉnh Quảng Ngãi". *Tạp chí Khoa học Đại học Mở TPHCM - Kinh tế và Quản trị Kinh doanh*, 16(2), tr. 207-216.
25. Tsai, et al. 2013. "Culinary Tourism and Night Markets in Taiwan". *International Journal of Business and Information*, 8(2), pp. 247-266. <https://doi.org/10.6702/IJBI.2013.8.2.4>
26. Zeithaml, V.A & M.J Bitner. 2000. "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm". *Irwin Mc Graw-Hill*, pp. 195.