

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

NGUYỄN THỊ HỒNG CẨM

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN ĐIỂM ĐẾN
DU LỊCH THÔNG MINH - NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP
KHÁNH HÒA

Chuyên ngành: Du lịch
Mã số: 981010.01

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ DU LỊCH

Hà Nội - 2025

Công trình được hoàn thành tại:

Khoa Du lịch học, Trường Đại học KHXH&NV, Đại học Quốc gia Hà Nội

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Lê Anh Tuấn

TS. Nguyễn Ngọc Dung

Phản biện:

.....

Phản biện:

.....

Phản biện:

.....

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng cấp Đại học Quốc gia chấm luận án
tiến sĩ họp tại

vào hồi giờ ngày tháng năm 20...

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Việt Nam
- Trung tâm Thông tin - Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của nghiên cứu

Về mặt lý luận, đến nay, các nghiên cứu mang tính định lượng nhằm đánh giá hay kiểm định các thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh hiện còn khá hạn chế. Các nghiên cứu chủ yếu sử dụng phương pháp nghiên cứu điển hình, thực nghiệm đưa ra những yếu tố hoặc là những thành phần để phát triển điểm đến du lịch thông minh. Bên cạnh đó, các nghiên cứu chưa làm rõ được mối quan hệ giữa các yếu tố này có mối quan hệ tác động qua lại với nhau hay không hay là mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến phát triển điểm đến thông minh là như thế nào. Mặt khác, các chỉ số hay các tiêu chí đo lường được cho là có thay đổi tùy theo điểm đến và không có mô hình điểm đến du lịch thông minh nào là phù hợp nhất về mặt khoa học (Lima và cộng sự, 2020).

Về mặt thực tiễn, việc hình thành những xu hướng du lịch mới nói chung, du lịch thông minh nói riêng trên của thế giới đã và đang đặt ra những yêu cầu cấp bách cho các nhà quản lý, doanh nghiệp du lịch. Tuy nhiên, thực trạng phát triển du lịch theo định hướng thông minh ở Khánh Hoà chưa đạt được những kết quả như mong đợi. Theo định hướng phát triển du lịch thông minh tại Khánh Hoà, để có thể có các giải pháp hoặc xây dựng chiến lược phát triển Khánh Hoà thành điểm đến du lịch thông minh, đầu tiên, cần làm rõ thực trạng thực trạng phát triển du lịch thông minh tại Khánh Hoà. Tiếp đến, cần xác định những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch tại Khánh Hoà. Từ đó, đề xuất một số kiến nghị cho địa phương nhằm phát triển điểm đến du lịch Khánh Hoà theo hướng tiếp cận du lịch thông minh.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của luận án Xác định và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh tại tỉnh Khánh Hoà, từ đó đề xuất các hàm ý chính sách nhằm thúc đẩy quá trình xây dựng và phát triển điểm đến du lịch thông minh một cách hiệu quả và bền vững

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

+ Đối tượng nghiên cứu: các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

+ Đối tượng khảo sát: các nhà quản lý tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại Khánh Hoà, các doanh nghiệp du lịch tại Khánh Hoà, cư dân địa phương và khách du lịch trong nước, quốc tế trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà.

+ Phạm vi nghiên cứu

Về không gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà, tiến hành khảo sát chủ yếu tại thành phố Nha Trang và một số địa điểm thuộc khu vực Cam Ranh, Cam Lâm và Ninh Vân (trước sáp nhập).

Về thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu này giới hạn trong khoảng thời gian từ năm 2019 – 2024, trong đó dữ liệu thứ cấp được thu thập từ 2019-2024, thời gian khảo sát trong giai đoạn từ tháng 4/2024 đến tháng 8/2024.

Về nội dung nghiên cứu: Luận án tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh từ góc nhìn bền vững, xác định các yếu tố ảnh

hưởng với hai nhóm gồm: nhóm các yếu tố nội tại của điểm đến tức các yếu tố cấu thành điểm đến và nhóm các yếu tố ngoại sinh tác động từ bên ngoài. Từ đó, nghiên cứu đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố thuộc hai nhóm: yếu tố nội tại và yếu tố ngoại sinh đến phát triển điểm đến du lịch thông minh, được tiếp cận từ góc độ của 4 nhóm đối tượng có tham gia vào quá trình phát triển điểm đến du lịch thông minh cũng như thụ hưởng những lợi ích từ sự phát triển đó, bao gồm: các nhà quản lý tại các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại Khánh Hòa, các doanh nghiệp du lịch tại Khánh Hòa, cư dân địa phương và khách du lịch trong nước, quốc tế trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

4. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp (định tính lẫn định lượng). Tùy vào mục tiêu của từng giai đoạn tác giả áp dụng các phương pháp nghiên cứu khác nhau.

5. Ý nghĩa của nghiên cứu

Đóng góp về mặt lý luận: Thứ nhất, luận án có đóng góp quan trọng về mặt lý thuyết liên quan các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh. Thứ hai, luận án đã xây dựng, hiệu chỉnh và kiểm định bộ thang đo các khái niệm chính liên quan đến điểm đến du lịch thông minh. Bên cạnh đó, luận án đã bổ sung các chỉ báo mới trong các thang đo.

Đóng góp về mặt thực tiễn: luận án đánh giá được thực trạng phát triển du lịch theo hướng thông minh của du lịch Khánh Hòa; xác định được tầm quan trọng của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch thông minh tại Khánh Hòa, từ đó gợi ý cho cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở Khánh Hòa sẽ có những định hướng và chính sách phù hợp, thúc đẩy quá trình hiện thực hóa đưa Khánh Hòa sớm trở thành điểm đến du lịch thông minh, nâng cao năng lực cạnh tranh, hướng tới phát triển bền vững.

6. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận án được kết cấu gồm 4 chương gồm:

Chương 1. Tổng quan tình hình nghiên cứu và cơ sở lý thuyết

Chương 2. Địa bàn nghiên cứu và thiết kế nghiên cứu

Chương 3. Kết quả nghiên cứu

Chương 4. Bàn luận kết quả nghiên cứu và hàm ý chính sách.

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT

1.1. Tổng quan nghiên cứu

1.1.1. Quy trình và phương pháp tổng quan

Với mục tiêu tổng quan các tài liệu nghiên cứu có liên quan tới đề tài một cách khách quan cũng như nhằm tìm ra khoảng trống trong nghiên cứu, luận án sử dụng kết hợp phương pháp phân tích trắc lượng thư mục khoa học (bibliometric) với việc phân tích các nghiên cứu đã được công bố trên Web of Science, Scopus và phương pháp phân tích nội dung (content analysis). Sau khi phân tích trắc lượng thư mục, nghiên cứu tiếp tục sử dụng phân tích nội dung (content analysis method) xác định các chủ đề và khoảng trống nghiên cứu.

Đầu tiên, nghiên cứu sử dụng phương pháp trắc lượng thư mục khoa học để thực hiện tổng quan tài liệu đối với từ khóa “smart tourism destination”. Dữ liệu được lấy trực tiếp từ 2 nguồn là Web of Science và Scopus, cụ thể: 879 công trình từ nguồn Web of Science (WoS) và 413 công trình từ Scopus.

Dữ liệu từ WoS và Scopus cho thấy từ năm 2000 đến năm 2023, số công trình nghiên cứu về điểm đến du lịch thông minh được công bố tăng dần qua từng năm, thể hiện chủ đề này đang là xu hướng ngày càng nhận được sự quan tâm của nhiều học giả. Nghiên cứu cho thấy điểm đến du lịch thông minh cũng là chủ đề được quan tâm nghiên cứu ở nhiều quốc gia khác nhau và một số từ khóa quan trọng thể hiện mức độ được quan tâm nghiên cứu liên quan đến điểm đến du lịch thông minh như: smart city, tourist behavior, ecosystem, sustainability và một số từ khóa liên quan tới công nghệ,...

Đánh giá thư mục và đồng trích dẫn cho thấy các nội dung liên quan tới các mô hình, khung lý thuyết, các thành phần của du lịch thông minh hay điểm đến du lịch thông minh chưa được nghiên cứu nhiều.

1.1.2.. Nội dung tổng quan

1.1.2.1 Các nghiên cứu liên quan đến khái niệm du lịch thông minh và nội hàm của khái niệm du lịch thông minh.

1.1.2.2. Các nghiên cứu về điểm đến du lịch thông minh

1.1.2.3 Các nghiên cứu về thành phố thông minh

1.1.2.4. Các nghiên cứu về mối quan hệ giữa thành phố thông minh và điểm đến du lịch thông minh

1.1.3. Khoảng trống nghiên cứu

Thứ nhất, các nghiên cứu nước ngoài chủ yếu nghiên cứu về những trường hợp điển hình tại một số điểm đến du lịch thông minh trên thế giới từ đó đề xuất những mô hình phù hợp với một địa điểm cụ thể, không mang tính khái quát. Các mô hình chỉ áp dụng được trong một số điểm đến du lịch cụ thể hoặc trong một số bối cảnh nhất định do các điểm đến du lịch khác nhau có những đặc thù riêng do sự đa dạng về văn hóa, kinh tế, và môi trường tự nhiên. Trong khi đó, các tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch thông minh cũng như các yếu tố của điểm đến du lịch thông minh cũng có sự thay đổi nhất định ở mỗi quốc gia, mỗi điểm đến.

Thứ hai, tại Việt Nam, các nghiên cứu học thuật về chủ đề này còn tương đối hạn chế và nội dung chủ yếu bàn luận về các khái niệm cũng như tổng hợp các nghiên cứu của nước ngoài nhằm đưa ra một số ví dụ điển hình để khẳng định du lịch thông minh hiện nay đang trở thành một xu hướng phát triển du lịch tất yếu. Các nghiên cứu này chưa tiếp cận một cách hệ thống và chuyên sâu về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh, cũng như chưa tiến hành kiểm định thực nghiệm các mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình trong bối cảnh điểm đến cụ thể tại Việt Nam.

Thứ ba, chưa có nghiên cứu nào tiến hành đánh giá toàn diện về các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển điểm đến du lịch thông minh tại địa phương này.

1.2. Cơ sở lý thuyết

1.2.1. Lý thuyết về Du lịch thông minh

Khái niệm du lịch thông minh

Tổng hợp nhiều khái niệm đã công bố, về cơ bản, nội hàm của khái niệm điểm đến du lịch thông minh là có nhiều điểm tương đồng. Luận án chốt lại khái niệm như sau: Du lịch thông minh là du lịch được phát triển trên nền tảng ứng dụng những thành tựu của khoa học và công nghệ hiện đại, đặc biệt là ICT nhằm tạo ra những giá trị, lợi ích và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch, doanh nghiệp du lịch, cơ quan quản lý du lịch và cộng đồng (Lê Quang Đăng, 2019).

1.2.2. Lý thuyết về Điểm đến du lịch thông minh

1.2.2.1. Khái niệm điểm đến du lịch thông minh

Điểm đến du lịch thông minh là “*Một khu vực du lịch đổi mới sáng tạo, dễ tiếp cận với mọi người và được xây dựng dựa trên cơ sở hạ tầng công nghệ hiện đại, đảm bảo sự phát triển bền vững của lãnh thổ, tạo điều kiện cho sự tương tác của du khách và sự tích hợp của họ với môi trường xung quanh và nâng cao chất lượng trải nghiệm của họ tại các điểm đến và chất lượng cuộc sống của người dân*” (Nguyễn Thị Minh Nghĩa và cộng sự, 2019).

1.2.2.2. Các thành phần của điểm đến du lịch thông minh

Sáu thành phần cốt lõi mà hầu hết các điểm đến du lịch gồm: (1) Tiện nghi thông minh (Smart amenities); (2) Điểm tham quan thông minh (Smart attractions); (3) Các dịch vụ hỗ trợ thông minh (Smart ancillary); (4) Khả năng tiếp cận thông minh (Smart Accessibility); (5) Các hoạt động thông minh (Smart activities); (6) Dịch vụ trọn gói thông minh (Smart available packages). Các chỉ số này được phân tích và sắp xếp theo thứ bậc như là một chỉ số xếp hạng, đánh giá sự phát triển của một điểm đến du lịch thông minh.

1.2.3. Phát triển điểm đến du lịch thông minh

- Khái niệm phát triển điểm đến du lịch thông minh
- Vai trò của phát triển điểm đến du lịch thông minh
- Nền tảng phát triển điểm đến du lịch thông minh

1.3. Các lý thuyết liên quan đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

- Lý thuyết về các bên liên quan của Freeman (1984)
- Lý thuyết về sự sẵn sàng công nghệ của Parasuraman (2000)
- Lý thuyết về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) của Venkatesh và cộng sự (2003)
- Lý thuyết phát triển bền vững

1.4. Một số mô hình nghiên cứu về điểm đến du lịch thông minh

- Mô hình điểm đến du lịch thông minh của Boes và cộng sự (2016)
- Mô hình đánh giá điểm đến du lịch thông minh của Popova và Malcheva (2020)
- Mô hình phát triển điểm đến du lịch thông minh (STDDM) của Cavalheiro và cộng sự (2021)

CHƯƠNG 2. ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. Đặc điểm của địa bàn nghiên cứu

2.1.1 Tổng quan về du lịch Khánh Hòa

Khánh Hòa là một tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ, được thiên nhiên ưu đãi về vị trí, cảnh quan khí hậu cùng với một bối cảnh lịch sử phong phú, có mạng lưới giao thông thuận lợi. Điều kiện tự nhiên, vị trí địa lý, lịch sử văn hóa đã đem đến cho tỉnh Khánh Hòa một tiềm năng lớn để phát triển đa dạng các loại hình du lịch đặc sắc, hấp dẫn, thu hút nhiều khách du lịch trong nước và khách quốc tế. Theo Quy hoạch Tổng thể phát triển du lịch Việt Nam và Quy hoạch Tổng thể phát triển du lịch vùng Duyên hải Nam Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, đã được Thủ tướng chính phủ phê duyệt, xác định Khánh Hòa là một trong 07 khu vực trọng điểm ưu tiên phát triển trong cả nước.

2.1.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngành du lịch Khánh Hòa giai đoạn 2021_2024

Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, chiếm vị trí đặc biệt quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam. Trong sự phát triển của ngành du lịch Việt Nam, ngành du lịch Khánh Hòa cũng phát triển nhanh chóng.

2.1.3. Thực trạng phát triển du lịch thông minh tại Khánh Hòa

Tại Khánh Hòa việc chuyển đổi số được đặt ra từ nhiều năm nay. Tuy nhiên, cho đến khi đại dịch Covid-19 hoành hành làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến toàn ngành thì các giải pháp chuyển đổi số du lịch mới được thực hiện một cách quyết liệt và bài bản.

Việc triển khai phát triển ngành du lịch theo xu hướng thông minh của Khánh Hòa là khá muộn và chậm hơn so với một số địa phương là trung tâm du lịch của cả nước. Tuy nhiên, Khánh Hòa đã và đang từng bước có sự chuyển mình trong việc chuyển đổi số du lịch, ứng dụng công nghệ truyền thông tiên tiến vào công tác quản lý, hoạt động kinh doanh cũng như truyền thông quảng bá từ cấp độ quản lý nhà nước nhằm chủ động thích ứng với sự thay đổi của xu thế hướng đến mục tiêu phát triển du lịch thông minh trên nền tảng đô thị thông minh, hiện đại.

Bên cạnh các hoạt động của chính quyền địa phương và cơ quan quản lý nhà nước, các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Khánh Hòa đã rất quan tâm và chú trọng ứng dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin vào trong quá trình hoạt động kinh doanh, cung cấp và phục vụ dịch vụ cho khách du lịch. Nền tảng công nghệ thông tin của doanh nghiệp/Sự sáng công nghệ của các doanh nghiệp tương đối tốt. Nhiều doanh nghiệp du lịch tại Khánh Hòa đã chủ động triển khai và đẩy nhanh các ứng dụng CNTT nhằm tăng khả năng tiếp cận, tương tác và nâng cao chất lượng dịch vụ cho du khách cũng như gia tăng giá trị trải nghiệm cho du khách. Các doanh nghiệp đã chủ động trong việc sử dụng công nghệ để gia tăng trải nghiệm cho du khách. Tuy nhiên, các ứng dụng CNTT và các công nghệ thông minh hiện được các doanh nghiệp sử dụng vẫn đang dừng lại ở các ứng dụng đơn giản, cơ bản. Những công nghệ mang tính thông minh cao, hướng đến du lịch thông minh như: hệ thống hướng dẫn thông minh, thiết kế hành trình cá nhân, bản đồ du lịch điện tử, đặc biệt là ứng dụng công nghệ trong việc giảm thiểu các yếu tố tác động tiêu cực tới môi trường chưa được sử dụng nhiều.

2.2. Thiết kế nghiên cứu

2.2.1. Quy trình nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện qua hai giai đoạn:

- Giai đoạn 1: Giai đoạn nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng sơ bộ, gồm: (1) Nghiên cứu lý thuyết xác định khe hở nghiên cứu, (2) Tổng kết lý thuyết và phỏng vấn chuyên gia để khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh và xây dựng mô hình nghiên cứu, (3) thiết lập bảng câu hỏi sơ bộ và (4) nghiên cứu định lượng sơ bộ.

- Giai đoạn 2: Nghiên cứu định lượng chính thức. Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện bằng phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi nhằm kiểm định mô hình đo lường và mô hình nghiên cứu (thông qua khảo sát chính thức). Các giả thuyết nghiên cứu cũng sẽ được kiểm chứng trong giai đoạn này bằng phương pháp mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)

2.2.2. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng vào từng giai đoạn nghiên cứu để đáp ứng vào từng mục tiêu cụ thể. Các phương pháp nghiên cứu được áp dụng gồm: (1) Phân tích trắc lượng/ đo lường thư mục khoa học (Bibliometric), (2) Phân tích nội dung (Content analysis method), (3) Phương pháp chuyên gia, (4) Phương pháp phỏng vấn nhóm, (5) Phương pháp bảng hỏi, (6) Mô hình cấu trúc tuyến tính-SEM (Structural Equation Modeling).

2.2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.2.3.1. Tổng hợp các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh từ các nghiên cứu

Bảng 2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

Stt	Tác giả	Kết quả
1	Boes và cộng sự (2016)	- Các thành phần của STD gồm ICT, Khả năng lãnh đạo, đổi mới và nguồn lực xã hội, nguồn nhân lực. - Các thành phần của STD là nền tảng để phát triển STD, giúp nâng cao trải nghiệm du lịch và cải thiện tính cạnh tranh của điểm đến.
2	Savić và Pavlović (2018)	- Các thành phần của STD gồm ICT, Khả năng lãnh đạo, đổi mới và nguồn lực xã hội, nguồn nhân lực. - Các thành phần của STD là nền tảng để phát triển STD, giúp nâng cao trải nghiệm du lịch và cải thiện tính cạnh tranh của điểm đến.
3	Jasrotia và Gangotia (2018)	Sự thành công của các SĐT phụ thuộc vào: Cơ sở hạ tầng công nghệ, Sự tham gia của cộng đồng, Đổi mới, Sự hợp tác của các bên liên quan (chính phủ, doanh nghiệp, cộng đồng địa phương và du khách), Quản trị, Bền vững.
4	Ivaris-Baidal và cộng sự (2019)	Các thành phần của STD: Hạ tầng công nghệ, Hợp tác giữa các bên liên quan giữa chính quyền địa phương, doanh nghiệp và cộng đồng, Tính bền vững.

Stt	Tác giả	Kết quả
5	Lima và cộng sự (2020)	Những thành phần đóng vai trò quan trọng trong việc xác định và đánh giá một điểm đến du lịch thông minh gồm: Quản trị, Bền vững, Khả năng tiếp cận, Kết nối và Cảm biến hóa, Hệ thống Thông tin, và Đổi mới
6	Popova và Malcheva (2020)	Các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển thành phố Varna thành một điểm đến du lịch thông minh: Số hóa, Mô hình quản lý đô thị, ICT.
7	Karya và cộng sự (2019)	Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các điểm đến du lịch thông minh ở Karangasem Regency, Bali: Nguồn nhân lực, nguồn lực xã hội, Tinh thần khởi nghiệp, ICT.
8	Liberato và cộng sự (2017)	Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của điểm đến du lịch thông minh: Cơ sở hạ tầng công nghệ, Hợp tác giữa các bên liên quan Thực hành bền vững.
9	Rodrigues và cộng sự (2022)	Yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của STD: Số hóa trong du lịch
10	Calero và cộng sự (2022)	Yếu tố ảnh hưởng đến phát triển SDT: công nghệ số
11	Cavalheiro và cộng sự (2021)	Tính bền vững, Tích hợp ICT, Sự hỗ trợ của cộng đồng và chính phủ, Đổi mới

Nguồn: tổng hợp của tác giả

2.2.3.2. Khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

Để khám phá yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh, 20 cuộc phỏng vấn chuyên sâu riêng lẻ đã được thực hiện nhằm khám phá yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh tại Khánh Hòa, gồm 05 cán bộ quản lý nhà nước địa phương về du lịch, 05 nhà khoa học và 10 quản lý đến từ các doanh nghiệp lữ hành và lưu trú. Các cuộc phỏng vấn bán cấu trúc đã được thực hiện. Mỗi cuộc phỏng vấn trung bình kéo dài 30 phút. Những người được phỏng vấn được yêu cầu xác định những yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh và những người tham gia phỏng vấn được hướng dẫn trả lời các câu hỏi mở. Kết hợp kết quả của tổng quan các nghiên cứu trước có liên quan và kết quả phỏng vấn chuyên gia, nghiên cứu đã định hình được 10 yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh tại Khánh Hòa, gồm Quản trị thông minh, Nguồn nhân lực du lịch, Cư dân thông minh, Du khách thông minh, Hệ thống hạ tầng thông minh, Tài nguyên du lịch, Cuộc sống thông minh, Nền kinh tế thông minh, Di chuyển thông minh, Môi trường thông minh.

2.2.3.3. Đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

Luận án đề xuất mô hình nghiên cứu và các giả thuyết như sau:

H1: Quản trị thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh.

H2: Nguồn nhân lực du lịch thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

H3: Cư dân thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

H4: Du khách thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

H5: Hệ thống hạ tầng thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

H6: Tài nguyên du lịch ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

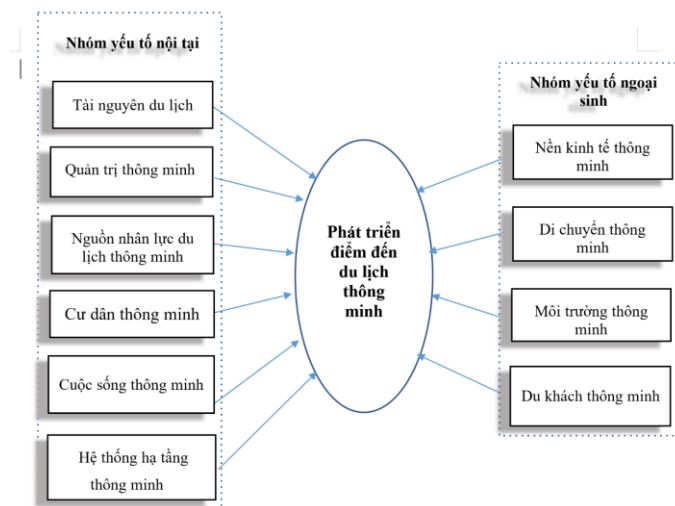
H7: Cuộc sống thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

H8: Nền kinh tế thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

H9: Di chuyển thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

H10: Môi trường thông minh ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

Dựa trên cơ sở lý thuyết nền và kết quả của những công trình nghiên cứu đi trước kết hợp kết quả nghiên cứu định tính, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu:



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.4. Xây dựng thang đo

2.4.1. Thang đo lường các khái niệm trong mô hình nghiên cứu

Bảng 2.2. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu

Biến quan sát	Thang đo	Nguồn
TN: Tài nguyên du lịch	TN1: Cảnh quan thiên nhiên tại điểm đến đẹp, đa dạng và độc đáo	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	TN2: Điểm đến có nhiều di sản văn hóa ẩn tượng, độc đáo (nghệ thuật kiến trúc, di tích lịch sử, bảo tàng, chùa, nhà thờ,..)	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	TN3: Điểm đến có nhiều sự kiện văn hóa, thể thao, lễ hội truyền thống thú vị, độc đáo	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	TN4: Điểm đến có nhiều nghệ thuật truyền thống và văn hóa dân gian đặc sắc	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	TN5: Điểm đến có nhiều làng nghề truyền thống, thủ công mỹ nghệ, các sản phẩm địa phương độc đáo	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
NL: Nguồn nhân lực du lịch thông minh	NL1: Nguồn nhân lực du lịch tại điểm đến có đầy đủ kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ	Hiệu chỉnh từ Otiewicz và cộng sự (2021)
	NL2: Nguồn nhân lực du lịch tại điểm đến có tinh thần kinh doanh và tầm nhìn đổi mới, sáng tạo	Boes và cộng sự (2015)
	NL3: Nguồn nhân lực du lịch tại điểm đến bao gồm chất lượng nguồn nhân lực quản lý nhà nước về du lịch và nguồn nhân lực của doanh nghiệp du lịch	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	NL4: Nguồn nhân lực du lịch tại điểm đến có năng lực số, sử dụng được các ứng dụng thông minh để hỗ trợ và tương tác với du khách cũng như điều hành, quản lý	Phát triển mới
CD: Cư dân thông minh	CD1: Cư dân địa phương am hiểu và sẵn sàng sử dụng công nghệ	Buhalis và Amaranggana (2014)
	CD2: Cư dân địa phương sẵn sàng tham gia vào các hoạt động phát triển du lịch thông minh tại điểm đến	Hiệu chỉnh từ Buhalis và Amaranggana (2014); Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	CD3: Cư dân địa phương sẵn sàng hỗ trợ du khách	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)

Biến quan sát	Thang đo	Nguồn
DK: Khách du lịch thông minh	DK1: Khách du lịch chấp nhận và sẵn sàng sử dụng công nghệ cho trải nghiệm của họ	Femenia-Serra và cộng sự, 2019; Buhalis và Amaranggana (2014)
	DK2: Khách du lịch có nhu cầu dịch vụ mang tính cá nhân hóa cao	Buhalis và Amaranggana (2014)
	DK3: Khách du lịch sẵn sàng hợp tác, chia sẻ dữ liệu cá nhân với các bên liên quan để nâng cao trải nghiệm bản thân và đồng sáng tạo giá trị thông qua công nghệ thông minh	Buhalis và Amaranggana (2014); Femenia-Serra và cộng sự (2019)
	DK4: Khách du lịch quan tâm đến quyền riêng tư và bảo mật thông tin	Femenia-Serra và cộng sự (2019)
HT: Hệ thống hạ tầng thông minh	HT1: Hạ tầng công nghệ thông tin phủ rộng khắp, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	HT2: Hệ thống tour, tuyến, điểm du lịch tích hợp công nghệ thông minh	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	HT3: Hệ thống khách sạn, nhà hàng, khu nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí, mua sắm tích hợp công nghệ thông minh	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	HT4: Hệ thống nhà vệ sinh công cộng tích hợp công nghệ thông minh	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	HT5: Hạ tầng giao thông thuận tiện, hệ thống sân bay, bến tàu, nhà ga thông minh, đáp ứng nhu cầu của khách du lịch	Hiệu chỉnh từ Cong De Nguyen và cộng sự (2020)
	HT6: Hệ thống hạ tầng về dữ liệu tại điểm đến được tích hợp từ các bên liên quan để phát triển một hệ sinh thái thông minh gắn kết	Phát triển mới
MT: Môi trường thông minh	MT1: Có hệ thống xử lý rác thải, nước thải, khí thải thông minh tại điểm đến	Jasrotia và Gangotia (2018); Khan và cộng sự (2017)
	MT2: Điểm đến có sử dụng các nguồn năng lượng tái tạo, sử dụng điện nước hiệu quả	Jasrotia và Gangotia (2018); Cohen (2012); Purnomo và cộng sự (2016); Jucevicius và cộng sự (2014)

Biến quan sát	Thang đo	Nguồn
	MT3: Điểm đến có quy hoạch phát triển đô thị xanh, bền vững dựa trên công nghệ thông minh	Jasrotia và Gangotia (2018); Cohen (2012); Purnomo và cộng sự (2016); Jucevicius và cộng sự (2014)
	MT4: Điểm đến có hệ thống giám sát mức độ ô nhiễm	Purnomo và cộng sự (2016)
	MT5: Điểm đến có hệ thống điện, nước, chiếu sáng thông minh	Khan và cộng sự (2017)
DC: Di chuyển thông minh	DC1: Điểm đến có hệ thống giao thông thông minh và an toàn	Hiệu chỉnh từ Jasrotia và Gangotia (2018); Khan và cộng sự (2017); Jucevicius và cộng sự (2014)
	DC2: Điểm đến có hệ thống kiểm soát giao thông hiệu quả	Hiệu chỉnh từ Jasrotia và Gangotia (2018)
	DC3: Điểm đến có hệ thống cầu đường và phương tiện giao thông thông minh	Hiệu chỉnh từ Khan và cộng sự (2017); Purnomo và cộng sự (2016); Lazaroiu và Roscia (2012); Jasrotia và Gangotia (2018)
	DC4: Có bản đồ số hóa du lịch tại điểm đến	Phát triển mới
KT: Nền kinh tế thông minh	KT1: Điểm đến có nền kinh tế tri thức	Khan và cộng sự (2017)
	KT2: Có sự kết nối/hội nhập vào thị trường quốc gia/liên quốc gia tại điểm đến	Jucevicius và cộng sự (2014)
	KT3: Điểm đến có tinh thần đổi mới, sáng tạo và khởi nghiệp	Hiệu chỉnh từ Khan và cộng sự (2017); Lazaroiu và Roscia (2012); Jucevicius và cộng sự (2014); Popova và Malcheva (2021)
	KT4: Nền kinh tế tại điểm đến có năng lực cạnh tranh	Khan và cộng sự (2017); Lazaroiu và Roscia (2012)

Biến quan sát	Thang đo	Nguồn
	KT5: Đảm bảo tính linh hoạt của thị trường lao động tại điểm đến	LazaroIU và Roscia (2012); Jucevicius và cộng sự (2014)
CS: Cuộc sống thông minh	CS1: Điểm đến có hệ thống văn hóa và giáo dục, đào tạo trong kỷ nguyên số	Khan và cộng sự (2017); Jucevicius và cộng sự (2014); LazaroIU và Roscia (2012); Popova và Malcheva (2021)
	CS2: Điểm đến có hệ thống y tế, chăm sóc sức khỏe thông minh	Jasrotia và Gangotia (2018); Khan và cộng sự (2017); Jucevicius và cộng sự (2014); LazaroIU và Roscia (2012)
	CS3: Đảm bảo an ninh công cộng, an toàn cá nhân tại điểm đến	Khan và cộng sự (2017); Purnomo và cộng sự (2016); LazaroIU và Roscia (2012)
	CS4: Có sự gắn kết xã hội tại điểm đến	Jucevicius và cộng sự (2014); Popova và Malcheva (2021)
QT: Quản trị thông minh	QT1: Điểm đến có thực hiện chính quyền điện tử	Cohen (2012); Jucevicius và cộng sự (2014); Purnomo và cộng sự (2016)
	QT2: Điểm đến có hệ thống dữ liệu mở, được số hóa, minh bạch	Cohen (2012); Jucevicius và cộng sự (2014); Purnomo và cộng sự (2016); LazaroIU và Roscia (2012)
	QT3: Có thực hiện được các dịch vụ công, thủ tục hành chính trực tuyến được thực hiện tại điểm đến	Hiệu chỉnh từ Jucevicius và cộng sự (2014); LazaroIU và Roscia (2012)
	QT4: Có quan điểm và định hướng chiến lược, chính sách cho phát triển du lịch thông minh tại điểm đến	Hiệu chỉnh từ Otwicz và cộng sự (2021); Jucevicius và cộng sự (2014)

Biến quan sát	Thang đo	Nguồn
	QT5: Đảm bảo sự hợp tác hiệu quả giữa các bên liên quan tại điểm đến trong phát triển du lịch thông minh	Hiệu chỉnh từ Otwicz và cộng sự (2021)
DD Phát triển điểm đến du lịch thông minh	DD1: Phát triển điểm đến du lịch thông minh phù hợp với chính sách của nhà nước và định hướng phát triển của địa phương	Hiệu chỉnh từ Drumm và Alan (2005)
	DD2: Phát triển điểm đến du lịch thông minh dựa trên nền tảng của cơ sở hạ tầng thông minh	Hiệu chỉnh từ Martha (1999)
	DD3: Phát triển điểm đến du lịch thông minh chú trọng đến lợi ích xã hội	Hiệu chỉnh từ Hens (1998)
	DD4: Phát triển điểm đến du lịch thông minh quan tâm đến lợi ích môi trường	Hiệu chỉnh từ Derek (2003)
	DD5: Phát triển điểm đến du lịch thông minh chú trọng đến trải nghiệm của du khách	Phát triển mới

2.4.2. Nghiên cứu định lượng sơ bộ đánh giá thang đo

2.4.2.1. Mô tả mẫu điều tra sơ bộ

Với phương pháp chọn mẫu thuận tiện, nghiên cứu đã phát ra 160 phiếu và thu về 143 phiếu. Thời gian thực hiện chương trình khảo sát sơ bộ từ 19/4/2024 đến 20/5/2024. Kết quả thống kê mô tả trong 143 phản hồi, tỷ lệ nam chiếm 37,8% và 62,2% là nữ. Bên cạnh đó, đa số người tham gia trả lời nằm trong độ tuổi 30-45 tuổi (chiếm 62,2%). Nhóm tuổi 18-<30 và nhóm trên 45 tuổi chiếm lần lượt là 26,6% và 11,2% mẫu nghiên cứu. Đồng thời, người tham gia trả lời thuộc thành phần khách du lịch (chiếm 49%), cư dân địa phương (chiếm 30,8%), quản lý doanh nghiệp du lịch (chiếm 18,2%), và cán bộ quản lý nhà nước địa phương về du lịch (chiếm 2,1%). Như vậy, thông tin về nhân khẩu học của thành phần tham gia trả lời bảng câu hỏi phù hợp cho việc hiệu chỉnh thang đo các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.

2.4.2.2 Đánh giá độ tin cậy của thang đo sơ bộ

Kết quả kiểm định Cronbach's alpha của các khái niệm trong mô hình nghiên cứu được kiểm định 1 lần, riêng thang đo Tài nguyên du lịch được kiểm định 2 lần, bởi lần kiểm định đầu tiên biến TN5 “Điểm đến có nhiều làng nghề truyền thống, thủ công mỹ nghệ, các sản phẩm địa phương độc đáo” có hệ số tương quan biến tổng $< 0,3$. Do đó, biến này bị loại. Kết quả kiểm định Cronbach's alpha cho thấy, tất cả các khái niệm đều có độ tin cậy khá cao vì hệ số $\alpha > 0,8$. Vì vậy, có thể kết luận rằng các thang đo đều đảm bảo được độ tin cậy. Tuy nhiên, biến TN5 có hệ số tương quan biến tổng thấp ($< 0,3$), do đó, biến này sẽ bị loại.

2.4.2.3. Đánh giá giá trị thang đo - phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo, nghiên cứu tiếp tục kiểm tra giá trị hội tụ và phân biệt của các khái niệm mô hình thông qua phương pháp phân tích nhân

tổ khám phá EFA. Các khái niệm sau khi kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's alpha ở mục 2.4.2 sẽ được đưa vào phân phân tích nhân tố khám phá.

Phân tích nhân tố khám phá EFA các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh.

Kết quả EFA cho các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh cho thấy $KMO = 0,794 > 0,5$, $sig. = ,000$, thể hiện mức ý nghĩa khá cao và tổng phương sai trích bằng $71,549\% > 60\%$ do đó có thể lý giải rằng phần chung của các thang đo đóng góp vào các khái niệm cao hơn phần riêng và sai số. Điều này chứng tỏ các thang đo đã giải thích tốt các khái niệm. Đồng thời, các biến trong các thang đo đều có mức tải nhân tố biến thiên từ 0,527 đến 0,894, đều $> 0,5$. Vì vậy, giá trị các thang đo này đều chấp nhận được.

Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với phát triển điểm đến du lịch thông minh

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho khái niệm phát triển điểm đến du lịch thông minh ở Bảng 3.7. Kết quả EFA cho thấy, $KMO = 0,812 > 0,5$; $sig. = 0,000$, thể hiện mức ý nghĩa khá cao. Kết quả cũng chỉ ra có 1 nhân tố được trích với tổng phương sai trích bằng $69,555\% > 60\%$, do đó có thể lý giải rằng phần chung của thang đo đóng góp vào các khái niệm cao hơn phần riêng và sai số. Điều này chứng tỏ thang đo này giải thích tốt các khái niệm. Đồng thời, các biến trong thang đo đều có mức tải nhân tố biến thiên từ 0,718 đến 0,906, đều $> 0,5$. Vì vậy, giá trị thang đo này đều chấp nhận được.

Kết luận về kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện với việc khảo sát khách du lịch, cư dân địa phương, doanh nghiệp du lịch, cơ quan nhà nước quản lý về du lịch trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Kết quả có 143 phiếu đạt yêu cầu và đưa vào phân tích dữ liệu để kiểm định độ tin cậy và đánh giá giá trị của thang đo.

Kết quả của nghiên cứu sơ bộ đã sàng lọc những biến không phù hợp trong các thang đo và những biến phù hợp được đưa vào bảng câu hỏi cho chương trình nghiên cứu chính thức.

CHƯƠNG 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Phân tích mô tả chung về mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu chính thức được thực hiện trong khoảng thời gian từ 28/6/2024 đến 30/8/2024. Tổng số phiếu khảo sát phát ra là 500 phiếu, số phiếu thu về là 492 phiếu trả lời ứng với tỷ lệ là 98,4%. Trong đó, có 11 phiếu bị loại do đáp viên không trả lời hết thông tin trong bảng câu hỏi, kết quả có 481 phiếu hợp lệ.

Trong 481 phản hồi, tỷ lệ nam chiếm 46,6% và 53,4% là nữ. Bên cạnh đó, đa số người tham gia trả lời nằm trong độ tuổi 30-<45 tuổi (chiếm 44,9%). Nhóm tuổi 18-<30; nhóm tuổi 45-<60 tuổi và nhóm trên 60 tuổi chiếm lần lượt là 36,6%; 17,7% và 0,8% mẫu nghiên cứu. Đồng thời, người tham gia trả lời thuộc thành phần khách du lịch (chiếm 50,3%), cư dân địa phương (chiếm 28,7%), quản lý doanh nghiệp du lịch (chiếm 19,3%), và cán bộ quản lý nhà nước địa phương về du lịch (chiếm 1,7%). Thêm vào đó, người tham gia khảo sát có trình độ trung học phổ thông trở xuống, Trung cấp/cao đẳng/, đại học, sau đại học chiếm lần lượt là 1,7%; 4,8%, 72,1 và 21,4%. Ngoài

ra, đa số người trả lời là cán bộ công nhân viên (chiếm 33,7%); làm việc tròn khối tư nhân (32%).

3.2. Đánh giá thang đo bằng Cronbach's Alpha

Nghiên cứu có 11 thang đo được sử dụng cho 11 khái niệm trong mô hình nghiên cứu. Với dữ liệu thu thập từ nghiên cứu chính thức, các thang đo của các khái niệm cần được đánh giá thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả kiểm định được thực hiện qua 1 lần, riêng thang đo Môi trường thông minh, Di chuyển thông minh và Nền kinh tế thông minh được kiểm định qua 2 lần. Trong lần kiểm định thứ nhất, thang đo Môi trường thông minh loại 1 biến quan sát (MT5 “Điểm đến có hệ thống điện, nước, chiếu sáng thông minh”); thang Di chuyển thông minh loại 1 biến (DC1 “Điểm đến có hệ thống giao thông thông minh và an toàn”); thang đo nền kinh tế thông minh loại 1 biến (KT5 “Đảm bảo tính linh hoạt của thị trường lao động tại điểm đến”). Bởi các biến quan sát này có hệ số tương quan biến tổng $< 0,3$.

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy, 11 khái niệm nghiên cứu đều có độ tin cậy khá cao (hệ số $\alpha > 0,8$). Vì vậy, nghiên cứu kết luận rằng các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy. Tuy nhiên, các biến MT5, DC1, KT5 có hệ số tương quan biến tổng thấp ($< 0,3$), nên các biến này sẽ bị loại.

3.3. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá (EFA)

3.3.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh.

EFA cho các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh được thực hiện qua 2 lần. Biến QT5 có hệ tải nhân tố $< 0,5$, do đó, biến QT5 đã bị loại và EFA được thực hiện lần 2. Kết quả EFA lần 2 cho thấy, KMO = 0,937 $> 0,5$; sig. = 0,000, thể hiện mức ý nghĩa khá cao. Kết quả cũng chỉ ra có 10 nhân tố được trích với tổng phương sai trích bằng 73,731% $> 60\%$, do đó có thể lý giải rằng phần chung của các thang đo đóng góp vào các khái niệm cao hơn phần riêng và sai số. Điều này chứng tỏ các thang đo đã giải thích tốt các khái niệm. Đồng thời, các biến trong các thang đo đều có mức tải nhân tố biến thiên từ 0,657 đến 0,819, đều $> 0,5$. Vì vậy, giá trị các thang đo này đều chấp nhận được.

3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với phát triển điểm đến du lịch thông minh

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho khái niệm phát triển điểm đến du lịch thông minh ở Bảng 4.4. Kết quả EFA cho thấy, KMO = 0,856 $> 0,5$; sig. = 0,000, thể hiện mức ý nghĩa khá cao. Kết quả cũng chỉ ra có 1 nhân tố được trích với tổng phương sai trích bằng 69,204% $> 60\%$, do đó có thể lý giải rằng phần chung của thang đo đóng góp vào các khái niệm cao hơn phần riêng và sai số. Điều này chứng tỏ thang đo này giải thích tốt các khái niệm. Đồng thời, các biến trong thang đo đều có mức tải nhân tố biến thiên từ 0,813 đến 0,847, đều $> 0,5$. Vì vậy, giá trị thang đo này đều chấp nhận được.

3.4. Kiểm định thang đo bằng phân tích nhân tố khẳng định (CFA)

3.4.1. Kết quả CFA cho thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh

Kết quả CFA cho thấy Chi-square = 1332,611 ($p = 0,000$), CMIN/df = 1,917 < 2. Các chỉ số GFI, TLI, CFI lần lượt là 0,876; 0,941 và 0,947 đều > 0,8, RMSEA = 0,044 < 0,08. Điều này có thể kết luận rằng dữ liệu phù hợp với thị trường. Bên cạnh đó, các trọng số (chuẩn hóa) trải dài từ 0,671 đến 0,857, đều > 0,5 và có ý nghĩa thống kê ($P = 0,000$) nên thang đo này đạt giá trị hội tụ. Kết quả kiểm định độ tin cậy và giá trị phân biệt của các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh cho thấy thang đo của các khái niệm này đều có độ tin cậy tổng hợp > 0,6 và phương sai trích > 0,5.

Đồng thời, kết quả cũng chỉ ra $MSV < AVE$, $ASV < AVE$, căn bậc hai của $AVE >$ các tương quan giữa các khái niệm. Ngoài ra, phân tích CFA cũng cho thấy tất cả các mối tương quan của các khái niệm thành phần kết hợp với sai số chuẩn đều có $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, do đó, có thể kết luận rằng hệ số tương quan từng cặp của các ước lượng là khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%. Vì vậy, nghiên cứu khẳng định thang đo của các khái niệm Tài nguyên du lịch, Nguồn nhân lực du lịch thông minh, cư dân thông minh, Du khách thông minh, Hệ thống hạ tầng thông minh, môi trường thông minh, di chuyển thông minh, Nền kinh tế thông minh, Cuộc sống thông minh, Quản trị thông minh đều đạt độ tin cậy và có giá trị phân biệt.

Như vậy, sau khi phân tích CFA cho thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh, nghiên cứu khẳng định rằng: 10 yếu tố: Tài nguyên du lịch, Nguồn nhân lực du lịch thông minh, cư dân thông minh, Du khách thông minh, Hệ thống hạ tầng thông minh, môi trường thông minh, di chuyển thông minh, Nền kinh tế thông minh, Cuộc sống thông minh, Quản trị thông minh đều tương thích với dữ liệu thị trường, đạt được tính đơn hướng, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt và có độ tin cậy cao.

3.4.2. Kết quả CFA cho mô hình tới hạn

Kết quả CFA cho thấy mô hình có 890 bậc tự do, Chi-square = 1643,588 ($p = 0,000$), CMIN/df = 1,847 < 2. Các chỉ số GFI, TLI, CFI lần lượt là: 0,867; 0,940 và 0,946 đều > 0,8, RSMEA = 0,042 < 0,08. Do đó, nghiên cứu khẳng định mô hình đáp ứng tốt với dữ liệu thị trường. Các trọng số (chuẩn hóa) trải dài từ 0,672 đến 0,883, đều > 0,5 và có ý nghĩa thống kê ($P = 0,000$) nên thang đo đạt giá trị hội tụ.

Kết quả kiểm định độ tin cậy và giá trị phân biệt của các khái niệm trong mô hình tới hạn cho thấy thang đo của các khái niệm có độ tin cậy tổng hợp đều > 0,6 và phương sai trích > 0,5. Kết quả cũng chỉ ra $MSV < AVE$, $ASV < AVE$, căn bậc hai của $AVE >$ các tương quan giữa các khái niệm. Ngoài ra, phân tích CFA cũng cho thấy tất cả các mối tương quan của các khái niệm thành phần kết hợp với sai số chuẩn đều có $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, do đó, có thể kết luận rằng hệ số tương quan từng cặp của các ước lượng là khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%. Vì vậy, nghiên cứu khẳng định thang đo của các khái niệm trong mô hình tới hạn đều đảm bảo độ tin cậy cao và có giá trị phân biệt.

3.4.3. Kết luận kiểm định thang đo bằng CFA

Kết quả cho thấy thang đo các khái niệm Tài nguyên du lịch, Nguồn nhân lực du lịch thông minh, Cư dân thông minh, Du khách thông minh, Hệ thống hạ tầng thông minh, Môi trường thông minh, Di chuyển thông minh, Nền kinh tế thông minh, Cuộc

sống thông minh, Quản trị thông minh và Phát triển điểm đến du lịch thông minh phù hợp với dữ liệu thị trường, đạt độ tin cậy cao, đạt giá trị hội tụ và có giá trị phân biệt với các thành phần còn lại.

Bên cạnh đó, kết quả kiểm định cũng cho thấy không có khác biệt so với mô hình lý thuyết được đề xuất ở chương 2. Vì vậy, tất cả các giả thuyết trong mô hình vẫn không thay đổi.

3.5. Kiểm định mô hình lý thuyết chính thức

3.5.1. Kiểm định mô hình lý thuyết

Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA của 11 khái niệm trong mô hình lý thuyết được đánh giá và cho kết quả là phù hợp. Kết quả đó chính là cơ sở để nghiên cứu tiếp tục thực hiện kiểm định mô hình lý thuyết chính thức cùng với những giả thuyết cho các khái niệm trong mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM).

Kết quả SEM của mô hình lý thuyết cho thấy mô hình nghiên cứu đề xuất đạt được độ tương thích với dữ liệu thị trường thông qua các chỉ số: Chi-square = 1643,588 ($p = 0,000$); CMIN/df = 1,847, GFI = 0,867, TLI = 0,940, CFI = 0,946 và RMSEA = 0,042.

3.5.2. Kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở giả thuyết đã được trình bày ở chương 2, nghiên cứu đã xây dựng các giả thuyết trong mô hình nghiên cứu. Tất cả những mối tương quan được giả thuyết trong mô hình nghiên cứu đều được chứng minh bằng kiểm định mô hình SEM.

3.5.3. Kiểm định ước lượng mô hình bằng Bootstrap

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp bootstrap với số lượng mẫu lặp lại $N = 1000$. Kết quả cho thấy độ chệch (Bias) và sai số lệch chuẩn của độ chệch (SE-Bias) tuy xuất hiện nhưng giá trị rất nhỏ (giá trị lớn nhất là 0,004 và nhỏ nhất là 0,000). Bên cạnh đó, kết quả ước lượng bằng Bootstrap cho thấy có xuất hiện độ chệch giữa các ước lượng nhưng giá trị tuyệt đối của CR nhỏ hơn hoặc bằng 2 nên có thể nói là độ chệch nhỏ và có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Như vậy, chúng tôi các ước lượng trong mô hình là đáng tin cậy.

3.5.4. Kiểm định sự khác biệt của mô hình nghiên cứu

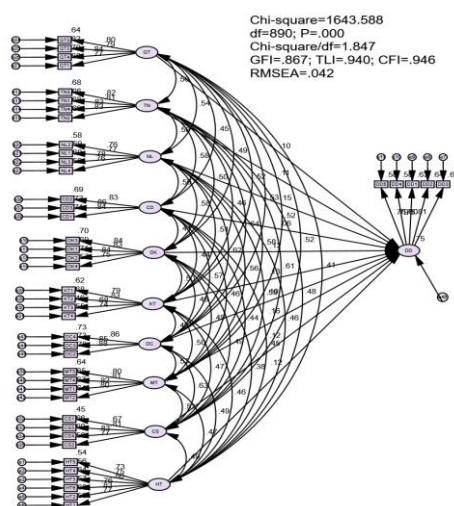
Mô hình khả biến và mô hình bất biến đều có ý nghĩa $P\text{-value} = 0.000$, nên ta tiến hành kiểm định sự khác biệt giữa 2 mô hình. Kết quả cho thấy kiểm định về thành phần tham gia khảo sát có $P\text{-value} 0,016 (< 0,05)$ nên bác bỏ giả thuyết H_0 , chấp nhận H_1 . Nói cách khác là có sự khác biệt về Chi-square giữa mô hình khả biến và mô hình bất biến. Vì vậy, nghiên cứu chọn mô hình khả biến.

Theo kết quả mô hình khả biến, các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh theo thành phần tham gia khảo sát gồm:

Theo khách du lịch, có 6 yếu tố đều tác động trực tiếp đến Phát triển điểm đến du lịch thông minh. Trong đó, tác động mạnh nhất đến Phát triển điểm đến du lịch thông minh là Tài nguyên du lịch, tiếp theo là hệ thống hạ tầng thông minh, tiếp đến là di chuyển thông minh, tiếp đến là Nền kinh tế thông minh, tiếp theo du khách thông minh và cuối cùng là Môi trường thông minh.

Theo cư dân địa phương, có 4 yếu tố đều tác động trực tiếp đến Phát triển điểm đến du lịch thông minh. Trong đó, tác động mạnh nhất đến Phát triển điểm đến du lịch thông minh là Nguồn nhân lực thông minh, tiếp đến là quản trị thông minh, tiếp theo môi trường thông minh và cuối cùng là Cư dân thông minh.

Theo các nhà quản lý doanh nghiệp, có 3 yếu tố đều tác động trực tiếp đến Phát triển điểm đến du lịch thông minh. Trong đó, tác động mạnh nhất đến Phát triển điểm đến du lịch thông minh là Du khách thông minh (trọng số chuẩn hóa là 0,321), tiếp đến là cuộc sống thông minh (trọng số chuẩn hóa là 0,285), và cuối cùng là hệ thống hạ tầng thông minh (trọng số chuẩn hóa là 0,281).



Hình 3.1. Kết quả SEM mô hình nghiên cứu (chuẩn hóa)

CHƯƠNG 4. BÀN LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

4.1. Bàn luận kết quả nghiên cứu

Kết quả kiểm định cho thấy, có 9 yếu tố đều tác động trực tiếp đến Phát triển điểm đến du lịch thông minh, gồm Môi trường thông minh, Nguồn nhân lực thông minh, Nền kinh tế thông minh, Cuộc sống thông minh, Hệ thống hạ tầng thông minh, Du khách thông minh, Tài nguyên du lịch, Di chuyển thông minh, Quản trị thông minh.

4.2. Hàm ý chính sách

4.2.1. Định hướng phát triển điểm đến du lịch thông minh Khánh Hòa

Từ những định hướng phát triển du lịch thông minh của quốc gia, tại Khánh Hòa, phát triển du lịch thông minh được xác định là một trong tám giải pháp quan trọng để thực hiện mục tiêu phát triển du lịch Khánh Hòa đến năm 2030 với việc đẩy nhanh tiến độ triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động du lịch, dựa trên nền tảng kinh tế số và ứng dụng thành quả công nghệ trên thế giới vào công tác quản lý, điều hành hoạt động du lịch cũng như truyền thông quảng bá từ cấp độ quản lý nhà nước nhằm chủ động thích ứng với sự thay đổi của xu thế hướng đến mục tiêu phát triển du lịch thông minh trên nền tảng đô thị thông minh, hiện đại (Sở du lịch Khánh Hòa, 2023).

4.2.2. Hàm ý quản trị trong việc phát triển điểm đến du lịch thông minh tại Khánh Hòa

Nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị trong việc phát triển điểm đến du lịch thông minh tại Khánh Hòa như sau:

4.2.2.1. Chú trọng xây dựng môi trường thông minh.

4.2.2.2. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch thông minh.

4.2.2.3. Phát triển kinh tế thông minh

4.2.2.4. Nâng cao chất lượng cuộc sống theo hướng thông minh

4.2.2.5. Đẩy mạnh đầu tư cơ sở hạ tầng du lịch thông minh

4.2.2.6. Hỗ trợ và phát huy vai trò của du khách thông minh trong phát triển điểm đến du lịch thông minh

4.2.2.7. Phát triển và bảo tồn hệ thống tài nguyên du lịch của địa phương

4.2.2.8. Xây dựng hệ thống di chuyển thông minh

4.2.2.9. Tăng cường vai trò quản lý nhà nước đối với quản lý điểm đến và kinh doanh du lịch thông minh

4.3. Những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

4.3.1. Hạn chế của nghiên cứu

Đầu tiên, nghiên cứu mới xem xét mối quan hệ giữa các yếu tố đến việc phát triển điểm đến du lịch thông minh. Nghiên cứu chưa xem xét mối quan hệ tác động qua lại giữa các yếu tố và tác động như thế nào, mức độ ra sao.

Thứ hai, lượng cán bộ quản lý từ cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tham gia khảo sát chưa cao nên chưa phân tích được sự khác nhau của về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh giữa tất cả các thành phần tham gia khảo sát. Nghiên cứu chỉ được thực hiện tại điểm đến du lịch Khánh Hoà, một lần nữa đã hạn chế tính khái quát và đại diện tổng thể; bởi vì, mỗi địa phương sẽ có những đặc điểm du lịch khác nhau về địa lý, văn hoá, sản phẩm du lịch, chất lượng dịch vụ, giá cả,...

Thứ ba, nghiên cứu tập trung vào đối tượng khách du lịch bao gồm khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa và cư dân địa phương mà chưa phân biệt họ đã từng trải nghiệm du lịch thông minh hoặc chưa từng trải nghiệm du lịch thông minh hay chưa.

4.3.2. Một số định hướng nghiên cứu tiếp theo

Việc xây dựng bộ tiêu chí để đo lường mức độ thông minh của điểm đến sẽ có nhiều ý nghĩa cả về mặt lý luận lẫn thực tiễn.

Nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng ra các bối cảnh/địa phương khác trên cả nước; hoặc bằng cách thực hiện một nghiên cứu khảo sát cùng lúc 2 nhóm đối tượng khách du lịch và cư dân đã từng trải nghiệm và chưa từng trải nghiệm du lịch thông minh để đề xuất các giải pháp cụ thể đối với từng nhóm đối tượng.

Luận án đã bước đầu phân loại các yếu tố ảnh hưởng thành hai nhóm: yếu tố nội tại (bên trong điểm đến) và yếu tố ngoại sinh (tác động từ bên ngoài), nhưng chưa phân tích sâu mức độ tác động riêng biệt của từng nhóm đến phát triển điểm đến du lịch thông minh. Do đó, hướng nghiên cứu tiếp theo có thể tập trung vào việc so sánh định

lượng mức độ ảnh hưởng giữa hai nhóm yếu tố này để cung cấp thêm bằng chứng khoa học xác định nhóm yếu tố nào cần được ưu tiên đầu tư và phát triển trong từng giai đoạn và điều kiện cụ thể của điểm đến.

KẾT LUẬN

Không nằm ngoài xu hướng phát triển du lịch hiện đại, du lịch thông minh đang trở thành một hướng đi tất yếu và mang tính chiến lược trong phát triển du lịch bền vững. Tại Việt Nam, tuy còn mới mẻ nhưng du lịch thông minh đã được Chính phủ, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các địa phương quan tâm thúc đẩy. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu phát triển điểm đến du lịch thông minh tại tỉnh Khánh Hòa có ý nghĩa cả về mặt lý luận và thực tiễn.

Các nghiên cứu trước đây đã góp phần mang đến nhiều góc nhìn liên quan đến khái niệm về du lịch thông minh, điểm đến du lịch thông minh cũng như khẳng định sự quan trọng của công nghệ thông minh trong phát triển theo xu hướng này. Bằng nhiều phương pháp nghiên cứu, chủ yếu là nghiên cứu thực nghiệm, nhiều nghiên cứu cũng đã đề xuất một số mô hình phát triển điểm đến du lịch thông minh phù hợp với các trường hợp cụ thể.

Luận án “Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh – Nghiên cứu trường hợp Khánh Hòa” được thực hiện trong bối cảnh quá trình chuyển đổi số đang tác động mạnh mẽ đến ngành du lịch toàn cầu nói chung và du lịch Việt Nam nói riêng. Sự phát triển của các điểm đến du lịch thông minh được xem là xu thế tất yếu, gắn liền với việc ứng dụng công nghệ, phát huy vai trò của các chủ thể trong hệ sinh thái và nâng cao trải nghiệm du lịch bền vững. Tuy nhiên, ở Việt Nam, việc nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh, đặc biệt tại các địa phương cụ thể như Khánh Hòa, vẫn còn khá hạn chế. Trên cơ sở đó, luận án được thực hiện với mục tiêu làm rõ cơ sở lý luận, xác định, phân loại và kiểm định mô hình trên thực tiễn địa phương, từ đó đề xuất các hàm ý chính sách phù hợp nhằm thúc đẩy quá trình phát triển điểm đến du lịch thông minh tại Khánh Hòa.

Thông qua việc thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ nghiên cứu và trả lời các câu hỏi nghiên cứu đã đặt ra, luận án đã đạt được những kết quả quan trọng.

Về lý luận, luận án đã hệ thống hóa và làm rõ khái niệm, các thành phần của điểm đến du lịch thông minh. Trên cơ sở tổng quan tài liệu, nghiên cứu đã xây dựng mô hình lý thuyết gồm 10 yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh, được chia thành hai nhóm: các yếu tố nội tại (Quản trị thông minh, Nguồn nhân lực du lịch thông minh, Cư dân thông minh, Du khách thông minh, Hệ thống hạ tầng thông minh, Tài nguyên du lịch) và các yếu tố ngoại sinh (Cuộc sống thông minh, Nền kinh tế thông minh, Di chuyển thông minh, Môi trường thông minh). Việc phân loại này góp phần bổ sung cách tiếp cận mới trong nghiên cứu phát triển điểm đến theo hướng thông minh.

Về phương pháp luận, luận án đã xây dựng và kiểm định thang đo cho các yếu tố và khái niệm liên quan. Các thang đo được hiệu chỉnh phù hợp với bối cảnh du lịch Khánh Hòa, trong đó bổ sung một số chỉ báo mới có ý nghĩa thực tiễn cao, như: Nguồn nhân lực du lịch tại điểm đến có năng lực số, sử dụng được các ứng dụng thông minh để hỗ trợ và tương tác với du khách cũng như điều hành, quản lý; Hệ thống hạ tầng về dữ liệu tại điểm đến được tích hợp từ các bên liên quan để phát triển một hệ sinh thái thông minh gắn kết; Có bản đồ số du lịch tại điểm đến; Phát triển điểm đến du lịch

thông minh cần chú trọng đến trải nghiệm của du khách. Đây là những đóng góp thiết thực cho hệ thống thang đo nghiên cứu trong lĩnh vực này.

Về thực tiễn, kết quả kiểm định mô hình cho thấy 9/10 yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến phát triển điểm đến du lịch thông minh gồm: Môi trường thông minh, Nguồn nhân lực du lịch thông minh, Nền kinh tế thông minh, Cuộc sống thông minh, Hệ thống hạ tầng thông minh, Du khách thông minh, Tài nguyên du lịch, Di chuyển thông minh và Quản trị thông minh. Từ đó, luận án đưa ra các khuyến nghị cụ thể nhằm thúc đẩy phát triển du lịch thông minh tại Khánh Hòa – một địa phương có nhiều điều kiện thuận lợi và đang trong giai đoạn chuyển đổi số mạnh mẽ.

Về điểm mới, luận án không chỉ đề xuất và kiểm định mô hình lý thuyết phù hợp với bối cảnh địa phương, mà còn góp phần cụ thể hóa các yếu tố ảnh hưởng trong điều kiện của một điểm đến ven biển đang phát triển. Đặc biệt, luận án tiếp cận từ góc nhìn phát triển bền vững, nhấn mạnh vai trò tương tác giữa các thành phần trong phát triển điểm đến du lịch thông minh bền vững.

Mặc dù luận án đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu và có những đóng góp nhất định về mặt lý thuyết và thực tiễn, song vẫn tồn tại một số hạn chế cần được tiếp tục bổ sung trong các nghiên cứu tiếp theo. Cụ thể: Nghiên cứu mới chỉ xem xét mối quan hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển điểm đến du lịch thông minh, chưa phân tích rõ sự tác động qua lại và mức độ ảnh hưởng giữa các yếu tố; Số lượng cán bộ quản lý nhà nước về du lịch tham gia khảo sát còn hạn chế; Nghiên cứu chưa phân biệt nhóm khách du lịch và cư dân theo trải nghiệm du lịch thông minh do đó chưa làm rõ được sự khác biệt trong đánh giá và nhận thức giữa các nhóm này.

Cuộc cách mạng công nghệ sẽ ngày một phát triển mạnh mẽ và xu thế phát triển ngành du lịch cũng sẽ không ngừng vận động để thích nghi và vươn mình. Phát triển du lịch thông minh trong môi trường công nghệ số hiện đại sẽ thúc đẩy ngành du lịch địa phương đáp ứng yêu cầu thực tiễn, góp phần đưa du lịch Khánh Hòa phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh. Tuy nhiên, để hiện thực hóa thành công định hướng phát triển du lịch thông minh của Khánh Hòa, địa phương cần phải nỗ lực thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó, đặc biệt chú trọng xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh với sự tham gia của nhiều chủ thể: chính quyền thông minh, doanh nghiệp thông minh, khách du lịch thông minh, cư dân thông minh, cơ sở hạ tầng thông minh cùng với sự liên kết của các bên liên quan, hướng tới một cuộc sống thông minh cho người dân, trải nghiệm thông minh cho du khách và môi trường thông minh, bền vững. Bên cạnh đó, việc phát triển điểm đến theo định hướng du lịch thông minh cũng cần đảm bảo sự phù hợp với chính sách của nhà nước, đảm bảo lợi ích xã hội, kinh tế và môi trường, hướng đến phát triển bền vững.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Nguyễn Thị Hồng Cẩm (2022), “Ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển du lịch thông minh tại Khánh Hòa” *Tạp chí công thương (17)*, ISSN 0866-7756, tr. 160-165.
2. Nguyen Thi Hong Cam (2022), “Research model of factors affecting intelligent tourism destination development: A theoretical approach”, *Vietnam National University, Hanoi*, ISBN: 978-604-9990-98-4, pp. 699-718.
3. Nguyen Thi Hong Cam, Nguyen Phuong Thuy (2022), “Digital Transformation in tourism: smart tourism development platform in Khanh Hoa”, *TED-2022 Proceedings of the International Conference on Culture, Education, Tourism with Economic Development*, ISBN: 978-604-79-3291-7, pp. 375-384.
4. Nguyen Thi Hong Cam (2023), “Development of Khanh Hoa tourism in the direction of smart tourism”, *NXB Đại học Kinh tế Quốc Dân*, ISBN: 978-604-330-575-3, pp. 198-210.
5. Nguyen Thi Hong Cam, Le Anh Tuan, Nguyen Ngoc Dung (2024), “Determining factors that influence the development of smart tourism destinations: case study in Khanh Hoa - VietNam”, *IJCHT-24, Proceedings of The 4th International Joint Conference on Hospitality and Tourism 2024*, ISBN: 978-604-79-4564-1, pp. 128-138.