

## THÔNG TIN LUẬN ÁN TIẾN SĨ

**Tên đề tài:** Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng đối với các doanh nghiệp khách sạn tỉnh Kiên Giang

**Chuyên ngành:** Quản trị kinh doanh

**Mã số:** 9340101

**Họ và tên nghiên cứu sinh:** Nguyễn Hồng Giang

**Khóa:** K4.DBA

**Người hướng dẫn khoa học:** 1. TS. Hồ Văn Nhân

2. PGS. TS. Đoàn Hồng Lê

**Cơ sở đào tạo:** Trường Đại học Duy Tân

### 1. Những kết quả chính của luận án

Tổng kết chung, nghiên cứu đã hệ thống hóa cơ sở lý thuyết hành vi tiêu dùng của khách hàng, từ đó đề xuất điểm mới trong mối quan hệ tương quan giữa các nhân tố đến ý định hành vi của khách hàng. Cụ thể, luận án xác định được chín nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng với 31 biến quan sát, đồng thời xây dựng các giả thuyết trong nghiên cứu. Kết quả kiểm định thang đo các nhân tố và đo lường sự ảnh hưởng của các nhân tố đến ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, xác định có sáu nhân tố ảnh hưởng đạt độ tin cậy, trong đó có năm nhân tố ảnh hưởng cùng chiều và một nhân tố ảnh hưởng nghịch chiều, đồng thời có sự khác biệt trong các mối quan hệ khi phân tích đa nhóm kiểm định sự khác biệt theo đặc điểm của mẫu. Từ đó, một số hàm ý quản trị đã được đề xuất nhằm tăng cường khả năng tiếp thị, đáp ứng đúng nhu cầu khách hàng và thu hút được khách hàng cho các doanh nghiệp khách sạn và chính quyền địa phương.

### 2. Những đóng góp mới của luận án

Luận án góp phần bổ sung vào lĩnh vực nghiên cứu về hành vi khách hàng, mà cụ thể là khách hàng trong lĩnh vực khách sạn tại tỉnh Kiên Giang. Mô hình nghiên cứu trong luận án dựa trên sự tích hợp của lý thuyết hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ của Venkatesh và cộng sự (2012), lý thuyết khuếch tán sự đổi mới của Roger (2003), để nghiên cứu những tiền đề dẫn đến ý định hành vi khách hàng.

Về mặt lý thuyết: Luận án đã xác định được khe hổng về ý định hành vi, từ đó, đề xuất được mô hình nghiên cứu lý thuyết gồm chín nhân tố Lợi ích cảm nhận, Sự thuận tiện, Tác động xã hội, Sự ưu đãi, Động cơ hưởng thụ, Giá trị, Thói quen, Truyền miệng tiêu cực và Tính đổi mới ảnh hưởng đến Ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng

với 31 biến quan sát, trên cơ sở kế thừa có phát triển thêm kết quả nghiên cứu của các công trình đã công bố trước đây.

Về mặt thực tiễn:

Luận án đã khảo sát 18 chuyên gia, phỏng vấn 558 mẫu khảo sát với 548 mẫu hợp lệ dùng để nghiên cứu các nhân tố của mô hình lý thuyết. Bên cạnh đó, luận án đánh giá được độ tin cậy và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng: Kết quả thang đo Ý định sử dụng dịch vụ lưu trú đạt yêu cầu về độ tin cậy và giá trị, thang đo bao gồm chín nhân tố và 31 biến quan sát; chín biến tiềm ẩn giải thích được 73% tổng biến thiên Ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng đối với các doanh nghiệp khách sạn Kiên Giang; kết quả, nghiên cứu xác định có sáu nhân tố ảnh hưởng đạt độ tin cậy, trong đó có năm nhân tố ảnh hưởng cùng chiều và nhân tố Truyền miệng tiêu cực qua mạng, có ảnh hưởng tiêu cực đến Ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng.

Cuối cùng, nghiên cứu đã chỉ ra được có sự khác biệt trong các mối quan hệ khi phân tích đa nhóm kiểm định sự khác biệt theo đặc điểm của mẫu. Trong Ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng, mối quan hệ giữa các nhân tố với Ý định sử dụng của khách hàng có sự khác biệt giữa nhóm khách sạn phổ thông (từ 1 đến 3 sao) và nhóm khách sạn cao cấp (từ 4 đến 5 sao) trường hợp nghiên cứu tại Kiên Giang.

### **3. Khả năng ứng dụng thực tế**

Kết quả nghiên cứu của luận án góp phần hỗ trợ cho các doanh nghiệp khách sạn trên địa bàn tỉnh Kiên Giang nâng cao khả năng tiếp thị của khách sạn đối với khách hàng trong bối cảnh hiện nay. Bên cạnh đó, luận án có thể được sử dụng làm nguồn tài liệu tham khảo cho những đơn vị quản lý du lịch nói chung, đặc biệt là Sở Du lịch Kiên Giang khi hoạch định chính sách phát triển dịch vụ lưu trú tại địa phương. Ngoài ra, nội dung luận án cung cấp những kiến thức tiếp thị trong lĩnh vực khách sạn cho những sinh viên học tập khối ngành kinh tế.

### **4. Hướng nghiên cứu tiếp theo**

Kết quả nghiên cứu cho thấy mối quan hệ giữa Sự thuận tiện, Sự ưu đãi và Thói quen với ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng chưa thật sự rõ ràng. Vì vậy, tiếp tục kiểm định mô hình nghiên cứu tại những địa phương phát triển du lịch khác để khẳng định mối quan hệ giữa các nhân tố với ý định sử dụng dịch vụ lưu trú của khách hàng là một hướng nghiên cứu tiếp theo.

## DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

1. Nguyễn Hồng Giang, Đoàn Hoàng Lê (2022), “Các yếu tố tác động đến động lực làm việc của công chức: Trường hợp nghiên cứu tại huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang”, *Tạp chí Công Thương*, (số 24), 270-279.
2. Nguyen Hong Giang, Doan Hong Le, Tran Van Trang, Doan Huynh Giang (2022), “Research on factors affecting customers’ intention to use accommodation services for hotel enterprise in Kien Giang – Viet Nam”, *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 2022, Volume 28, Issue 4, p. 1667-1687. DOI: 10.47750/cibg.2022.28.04.133.
3. Nguyễn Hồng Giang (2021), “Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ khách sạn của khách hàng: Trường hợp nghiên cứu tại Kiên Giang”, *Tạp chí Công Thương*, (số 18), 209-214.
4. Nguyễn Hồng Giang, Hồ Văn Nhân, Đoàn Hồng Lê (2020), “Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ khách sạn của khách hàng: Khung khái niệm”, *Tạp chí Công Thương*, (số 29+30), 220-229.
5. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, Trịnh Minh Tân, Nguyễn Hồng Giang (2017), “Thực trạng và giải pháp nguồn nhân lực ở “Đảo ngọc” Phú Quốc”, *Tạp chí Công Thương*, (số 11), 202-206.
6. Nguyễn Thị Hoàng Quyên, Nguyễn Hồng Giang (2017), *Dự báo và đề xuất biện pháp đào tạo, cung ứng lao động đáp ứng cơ cấu nguồn nhân lực huyện Phú Quốc giai đoạn 2016- 2020*, Đề tài nghiên cứu khoa học tỉnh Kiên Giang.
7. Lưu Thanh Đức Hải, Nguyễn Hồng Giang (2011), “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Kiên Giang”, *Tạp chí khoa học Đại học Cần Thơ*, (số 19b), 85-96.

NGHIÊN CỨU SINH



Nguyễn Hồng Giang