

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH NỘI ĐỊA VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI LÀNG CỔ ĐƯỜNG LÂM

Lê Thị Tuyết^{1*}, Nguyễn Anh Tru², Vũ Thị Hằng Nga², Trần Thị Thương², Trần Hữu Cường²

¹*Sinh viên, Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, Học viện Nông nghiệp Việt Nam*

²*Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, Học viện Nông nghiệp Việt Nam*

Email*: tuyet229@gmail.com

Ngày gửi bài: 21.10.2013

Ngày chấp nhận: 30.06.2014

TÓM TẮT

Nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng và đánh giá mức độ hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ Đường Lâm. Các phương pháp thống kê mô tả, thống kê so sánh, kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy đã được sử dụng. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch làng cổ chịu ảnh hưởng bởi 35 tiêu chí riêng lẻ tập hợp thành 7 nhóm nhân tố bao gồm năng lực phục vụ du lịch; giá cả hàng hóa và dịch vụ; văn hóa; cơ sở vật chất; các nghề truyền thống; các lễ hội truyền thống; ẩm thực. Chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ bước đầu đã đáp ứng được nhu cầu của du khách, với khoảng 80% du khách hài lòng. Tuy nhiên, du khách còn phản nản về sự nghèo nàn các dịch vụ du lịch tại làng cổ. Chính vì vậy, cần đa dạng hóa dịch vụ du lịch, mặt khác cần duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch hiện có nhằm gia tăng mức độ hài lòng du khách thăm quan làng cổ Đường Lâm.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, du lịch, du khách nội địa, làng cổ Đường Lâm, sự hài lòng.

Study on Domestic Tourists' Satisfaction with Tourism Service Quality at Duong Lam Ancient Village

ABSTRACT

The study identified main factors and evaluated the satisfaction of domestic tourists with the quality of tourist services in Duong Lam Ancient Village. Several research methodologies were applied in this study, consisting of descriptive statistics, comparative statistics, Exploratory Factor Analysis (EFA) and the Multiple Variable Regression. The findings of the research indicated that the satisfaction of domestic tourists with the quality of tourist services in Duong Lam Ancient Village was influenced by 35 single indicators categorized into 6 factors, viz. service ability; prices of goods and services; culture; traditional handicrafts; traditional festivals; cuisine. About 80% of domestic tourists satisfied the tourist quality in the ancient village. However, some visitors have complained about the poor quality of tourist services in the ancient village. Therefore, to capture the tourists' satisfaction, it is necessary to diversify tourist services as well as maintain and improve the current tourist service quality.

Keywords: Domestic tourist, satisfaction, service quality, tourism, Duong Lam Ancient Village

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đường Lâm (thuộc Thị xã Sơn Tây, Thành phố Hà Nội) là một làng của người Việt ở vùng châu thổ Bắc Bộ, trải qua bao thăng trầm cơ bản giữ được cấu trúc của một ngôi làng cổ, mang đậm bản sắc của một làng thuần nông và

dấu ấn của một nền văn minh lúa nước đặc sắc Việt Nam. Là mảnh đất khoa bảng, hiếu học với các dòng họ trâm anh thế phiệt, đã sinh ra nhiều nhân vật nổi tiếng trong lịch sử dân tộc như Ngô Quyền, Phùng Hưng, Thám hoa Giang Văn Minh, bà chúa Mía, mảnh đất “Hai Vua” như báu vật hiếm của một quá khứ vàng son.

Chính những điều này đã tạo sức hút cho Đường Lâm trở thành điểm đến du lịch hấp dẫn cho những du khách muốn khám phá kho báu bản sắc văn hóa của làng Việt cổ xưa. Một câu hỏi chưa được trả lời từ phía các nhà tổ chức đó là chất lượng dịch vụ du lịch thế nào để duy trì và thu hút ngày càng tăng lượng du khách đến Đường Lâm. Vì vậy, mục tiêu của nghiên cứu này là phân tích định lượng về sự hài lòng của khách du lịch nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch Đường Lâm; từ đó gợi ý cho các nhà tổ chức một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch Đường Lâm.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để mô tả sản phẩm du lịch làng cổ Đường Lâm nghiên cứu đã sử dụng số liệu thứ cấp từ sách báo, tạp chí; số liệu sơ cấp từ quan sát, phỏng vấn các nhà tổ chức và quản lý lễ hội, người dân địa phương. Để đánh giá sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch làng cổ Đường Lâm, nghiên cứu sử dụng phiếu điều tra, phỏng vấn trực tiếp 226 du khách nội địa đạt khoảng 5% mùa du lịch năm 2013. Phiếu điều tra sử dụng cách cho điểm theo thang đo Likert với 5 mức độ: (1) Hoàn toàn không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Bình thường, (4) Hài lòng, (5) Hoàn toàn hài lòng, nhằm đánh giá mức độ hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ Đường Lâm. Tiêu chuẩn đánh giá thang đo mức độ hài lòng của du khách là: (1,00 - 1,80): Hoàn toàn không

hài lòng; (1,81 - 2,60): Không hài lòng; (2,61 - 3,40): Bình thường; (3,41 - 4,20): Hài lòng; (4,21 - 5,00): Hoàn toàn hài lòng.

Phương pháp phân tích như phân tích thống kê mô tả, phân tích so sánh qua việc sử dụng các bảng biểu, đồ thị, các chỉ tiêu số tương đối, số tuyệt đối, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn... Trong đó đã sử dụng phần mềm SPSS 16.0 với các kỹ thuật như phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố, phân tích hồi quy đa biến. Kết quả phân tích hệ số tin cậy cho các nhân tố cho thấy thang đo chất lượng dịch vụ du lịch là tốt, có độ tin cậy cao (Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Tuy nhiên, trong 39 biến đưa vào đánh giá hệ số tin cậy thì có 4 biến bị loại là V10, V26, V27 và V28 do các biến này có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item Total Correlation) nhỏ hơn 0,4. Như vậy, còn lại 35 biến quan sát trong mô hình.

Tiếp theo, ma trận tương quan cho 35 biến quan sát được xây dựng, kết quả hệ số tương quan giữa các biến trong ma trận tương quan này đều $\geq 0,3$ như vậy là phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố.

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) được phát triển theo mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman et al. (1985) với các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa là: (1) Cơ sở vật chất; (2) Văn hóa; (3) Năng lực phục vụ; (4) Sự đáp ứng; (5) Sự đáng tin cậy; (6) Giá cả hàng hóa, dịch vụ (Bảng 1).

Bảng 1. Các nhân tố và biến quan sát trong phân tích nhân tố

TT	Biến thành phần(1)	Ký hiệu
1	Cơ sở vật chất	F ₁
	Cơ sở lưu trú	V1
	Đường giao thông	V2
	Các ngôi nhà cổ ở Đường Lâm	V3
	Các di tích lịch sử văn hóa	V4
	Các vật dụng, món đồ cổ được trưng bày trong các ngôi nhà cổ	V5
2	Văn hóa	F ₂
	Cách thiết kế, xây dựng các công trình di tích lịch sử văn hóa	V6
	Các ngôi nhà cổ được xây dựng lâu đời	V7
	Kiến trúc độc đáo của các ngôi nhà cổ	V8

Nghiên cứu sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ Đường Lâm

	Đường Lâm có truyền thống lịch sử lâu đời	V9
	Đảm bảo sự an toàn cho du khách	V10
	Chất lượng các sản phẩm truyền thống	V11
	Đường Lâm có nhiều lễ hội truyền thống	V12
	Đường Lâm có phong tục tập quán, nếp sinh hoạt đặc biệt	V13
	Người dân thân thiện cởi mở	V14
3	Năng lực phục vụ	F ₃
	Người dân địa phương rất lịch sự, hiếu khách	V15
	Các yêu cầu của du khách luôn được đáp ứng tốt	V16
	Hướng dẫn viên có sự hiểu biết sâu rộng về lịch sử ngôi làng	V17
	Phong cách phục vụ chuyên nghiệp	V18
4	Sự đáp ứng	F ₄
	Có nhiều món ăn đặc sản hấp dẫn du khách	V19
	Các lễ hội tại Đường Lâm được tổ chức với phong cách riêng, đặc sắc	V20
	Người dân địa phương luôn nhiệt tình đón tiếp du khách	V21
	Thời gian phục vụ du khách	V22
	Sự phong phú về các nghề truyền thống	V23
	Du khách được thực hành, trải nghiệm với các nghề cổ truyền của làng	V24
	Du khách được thưởng thức nhiều món ăn đặc sản của Đường Lâm	V25
	Du khách được trải nghiệm cuộc sống thú vị chốn thôn quê	V26
	Du khách được thăm quan các di tích lịch sử văn hóa nổi tiếng tại Đường Lâm	V27
	Sự tin cậy của các dịch vụ	V28
5	Sự cảm thông	F ₅
	Du khách luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình khi cần	V29
	Du khách nhận được sự chăm sóc chu đáo, ân cần của người dân địa phương	V30
	Du khách được thưởng thức các món ăn hợp khẩu vị	V31
	Công suất phục vụ	V32
	Sự nguyên vẹn của các công trình kiến trúc cổ	V33
	Hướng dẫn viên du lịch hiểu những điều du khách cần	V34
6	Giá cả hàng hóa, dịch vụ	F ₆
	Giá các dịch vụ vui chơi giải trí	V35
	Giá các món ăn đặc sản	V36
	Giá vé tham quan	V37
	Giá các món quà lưu niệm	V38
	Giá dịch vụ lưu trú	V39
7	Sự hài lòng chung của du khách nội địa	Y
	Cơ sở vật chất phục vụ du lịch	V40
	Văn hóa làng cổ	V41
	Năng lực phục vụ du lịch của làng cổ	V42
	Sự đáp ứng của làng cổ đối với các yêu cầu của du khách	V43
	Sự cảm thông của làng cổ đối với du khách	V44
	Giá cả hàng hóa, dịch vụ du lịch tại làng cổ	V45
	Mức độ hài lòng chung của quý khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ	V46

Phân tích nhân tố dựa trên phương pháp trích các yếu tố Principal Component Analysis với phép quay Varimax được thực hiện với 35 biến quan sát. Theo tiêu chuẩn những nhân tố có giá trị Eigenvalue lớn hơn 1 thì mới được giữ lại trong mô hình phân tích; cụ thể sau khi thực hiện xoay nhân tố lần thứ nhất có 7 nhân tố được rút ra, bao gồm: (F₁) Năng lực phục vụ du lịch; (F₂) Giá cả hàng hóa, dịch vụ; (F₃) Văn hóa; (F₄) Cơ sở vật chất; (F₅) Các nghề truyền thống; (F₆) Các lễ hội truyền thống; (F₇) Ẩm thực làng cổ. Tổng phương sai trích bằng 70,33 cho thấy có 70,33% sự thay đổi của 7 nhân tố trên được giải thích bởi các biến quan sát trong mô hình. Phân tích tổng hợp hồi quy đa biến của các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch của làng cổ. Phương trình hồi quy có dạng sau đây:

$$Y = \beta_0 + \sum \beta_i F_i + e_i$$

Y: Biến phụ thuộc (sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch)

F_i: Là giá trị của biến độc lập thứ i (i = 1, 2,...7)

β_i : hệ số của các biến thứ i

e_i: Là một biến độc lập ngẫu nhiên có phân phối chuẩn với trung bình là 0 và phương sai không đổi σ^2

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm sản phẩm du lịch làng cổ Đường Lâm

Sản phẩm du lịch làng cổ Đường Lâm có thể chia thành hai nhóm di tích sau:

Nhóm di tích vật thể: Đường Lâm là một quần thể di tích có mật độ dày đặc, với hơn 50 di tích có giá trị, trong đó có 7 di tích cấp quốc gia, 2 di tích và 10 ngôi nhà cổ được xếp hạng cấp tỉnh. Các ngôi nhà cổ đá ong nổi tiếng, được xây dựng mang đậm phong cách truyền thống về kiến trúc cũng như thẩm mỹ. Hiện còn hơn 800 ngôi nhà gỗ cổ truyền, trong đó có 164 ngôi có giá trị đặc biệt, tập trung chủ yếu ở làng Mông Phụ (100 ngôi nhà), với khoảng 45 ngôi nhà gỗ có độ tuổi trên 100 năm và khoảng 5 ngôi có độ tuổi trên 200 năm. Bao quanh các ngôi nhà cổ là

đường làng với lối kiến trúc đặc trưng hình xương cá, quanh co theo những hàng cau, vườn cây lưu niên xanh tốt, thấp thoáng bên những mái đình, cây đa, cổng làng, giếng nước, điểm canh tạo nên một không gian cổ kính, trầm mặc. Di tích lịch sử văn hóa từ thời Trần, thời Lê đến thời Nguyễn bao gồm hệ thống bia đá, minh văn, tượng thờ, sắc phong và các đồ tự khí... rất phong phú, đa dạng về chủng loại, hình thức cũng như kiểu dáng.

Nhóm di tích phi vật thể: Đường Lâm hiện còn gìn giữ được nhiều lễ hội truyền thống tôn vinh các anh hùng dân tộc, các anh hùng văn hóa và phong tục tập quán địa phương. Đặc biệt, còn lưu giữ hơn hai nghìn trang văn bản Hán Nôm, các chứng tích văn tự cổ ghi chép thần phả, sắc phong của các vị thành hoàng làng, gia phả của các dòng họ, gia đình; hoành phi câu đối, văn tự trên các bản khắc gỗ ở các di tích, các truyền thuyết cổ tích, tục ngữ ca dao, dân ca hết sức phong phú. Nơi đây còn có nét văn hóa ẩm thực độc đáo, đậm chất làng quê, là quê hương của những sản vật độc đáo như cơm phở Mía, gà Mía, chè Đông Viên, hay các nghề truyền thống nổi tiếng như nghề làm đường, mật, bánh kẹo, làm tương, dệt vải thô khổ hẹp... (Nguyễn Quốc Hùng, 2006; Đào Duy Tuấn, 2011; Đào Duy Tuấn, 2012).

3.2. Kết quả hoạt động du lịch làng cổ Đường Lâm trong giai đoạn 2009 - 2012

Bảng 2 cho thấy lượng du khách nội địa tới làng cổ Đường Lâm tăng nhanh qua các năm 2009 - 2012. Trung bình có khoảng 100 - 200 du khách/ngày, có ngày lên đến hơn 300 lượt khách. Trong 4 năm mức độ tăng trưởng bình quân năm của số lượng du khách gần 52%, trong đó khách quốc tế tăng 50,62%, khách nội địa tăng 52,75%. Lượng khách nội địa chiếm khoảng 51- 57%, khách quốc tế chiếm khoảng hơn 40%. Thời gian qua, lượng khách du lịch tăng mạnh, tuy nhiên, họ chỉ ghé qua một lần, không lưu trú lại, lượng khách quay trở lại lần thứ 2 rất ít. Lượng du khách quay lại lần 2 chỉ chiếm khoảng 2 - 3,5% trong tổng du khách. Nguyên nhân chủ yếu do sở thích, nhu cầu của du khách rất đa dạng, trong khi đó các sản

Bảng 2. Số lượng khách du lịch tới làng cổ Đường Lâm

Chỉ tiêu	2009		2010		2011		2012		Tốc độ tăng trưởng bình quân (%)
	Lượt khách	Cơ cấu (%)	Lượt khách	Cơ cấu (%)	Lượt khách	Cơ cấu (%)	Lượt khách	Cơ cấu (%)	
Số lượng du khách	20.000	100,0	30.000	100,0	57.000	100,0	70.000	100,0	51,83
Khách quốc tế	8.720	43,60	12.900	43,0	21.240	37,26	29.798	42,57	50,62
Khách nội địa	11.280	56,40	17.100	57,0	35.760	62,74	40.202	57,43	52,75
Số du khách đến lần hai	545	2,73	1.058	3,53	1.340	2,35	1.694	2,42	45,94

Nguồn: Ban quản lý dự án khu di tích làng cổ Đường Lâm, 2013

phẩm, dịch vụ du lịch tại làng cổ còn quá ít và đơn điệu, nghèo nàn, phong cách phục vụ du khách chưa chuyên nghiệp.

3.3. Đặc điểm du khách đến làng cổ Đường Lâm

Du khách tới làng cổ chủ yếu đến từ Hà Nội (chiếm hơn 50% tổng du khách). Giới tính của khách du lịch thì nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn nữ giới với tỷ lệ 50,4%, nữ chiếm 49,6%. Về độ tuổi của khách du lịch trong khoảng 16 đến 56 tuổi nhưng chủ yếu trong độ tuổi từ 20 đến 40 tuổi. Trình độ học vấn và chuyên môn tương đối cao. Trình độ học vấn đa số là cấp 3, chiếm 92,5%. Về trình độ chuyên môn của du khách, trong đó từ cao đẳng, đại học trở lên chiếm hơn 70%. Về nghề nghiệp của khách du lịch rất đa dạng từ kinh doanh, công chức, giáo viên... Mức thu nhập của du khách có sự khác biệt nhau, tùy từng ngành nghề, lĩnh vực. Mức thu nhập

của mỗi du khách ở mức từ 2,5 đến 8 triệu đồng/tháng.

Theo số liệu điều tra, có khoảng 90% du khách là khách nội địa. Du khách thường đi theo nhóm nhỏ khoảng 3 - 5 người hay đi theo đoàn thể, tổ chức, công ty. Tuy nhiên, chuyến du lịch của họ chủ yếu kéo dài 1 đến 2 ngày.

3.4. Đánh giá thang đo

3.4.1. Phân tích độ tin cậy của thang đo

Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo được thực hiện thông qua việc tính toán hệ số Cronbach's Alpha cho 6 nhân tố (xem cột 2, Bảng 3). Hệ số Cronbach's Alpha của 6 nhân tố đều lớn hơn 0,7; điều này cho thấy thang đo lường sử dụng cho nghiên cứu là tốt, có độ tin cậy cao (Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

Bảng 3. Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố

TT	Nhân tố (1)	Hệ số Cronbach's Alpha (2)
F1	Cơ sở vật chất	0,752
F2	Văn hóa	0,821
F3	Năng lực phục vụ	0,872
F4	Sự đáp ứng	0,766
F5	Sự cảm thông	0,895
F6	Giá cả hàng hóa, dịch vụ	0,897
Y	Sự hài lòng chung của khách du lịch	0,890

Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2013

3.4.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) lần 1 được trình bày ở bảng 4. Phân tích nhân tố chỉ thực hiện một lần do các hệ số tải (factor loading) đều lớn hơn 0,5 và với giá trị KMO = 0,922 (lớn hơn 0,5) nên phân tích nhân tố là thích hợp (Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

Mô hình nghiên cứu ban đầu đưa ra với 6 nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại Đường Lâm, với nhân tố (1) Cơ sở vật chất gồm các biến V1, V2, V3, V4, V5; nhân tố (2) Văn hóa gồm các biến V6, V7, V8, V9, V10, V11, V12, V13, V14; nhân tố (3) Năng lực phục vụ gồm các biến V15, V16, V17, V18; nhân tố (4) Sự đáp ứng gồm các biến V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29; nhân tố (5). Sự cảm thông gồm các biến V30, V31, V32, V33, V34; nhân tố (6) Giá cả hàng hóa, dịch vụ bao gồm các biến V35, V36, V37, V38, V39 (Bảng 1).

Sau khi thực hiện xoay nhân tố lần thứ nhất rút ra được 7 nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của du khách, cụ thể như sau: nhân tố 1 bao gồm các biến V14, V15, V21, V30, V16, V34,

V22, V29, V32, V18, V17, V33, V13. Các biến này tập trung vào sự phục vụ các yêu cầu của du khách của làng cổ về thời gian phục vụ, công suất phục vụ, phong cách phục vụ, v.v... Vì vậy, chúng tôi đặt tên nhân tố 1 là Năng lực phục vụ du lịch. Nhân tố 2 gồm các biến V39, V38, V35, V36, V37, các biến nói về giá của các sản phẩm, dịch vụ tại làng cổ nên được đặt tên là Giá cả hàng hóa, dịch vụ. Nhân tố 3 gồm các biến V6, V8, V7, V9, các biến này nói về vẻ đẹp thẩm mỹ của các công trình kiến trúc và đặc trưng văn hóa của làng cổ nên ta đặt tên là Văn hóa làng cổ. Nhân tố 4 gồm các biến V3, V4, V1, V5, V2, các biến phản ánh cơ sở vật chất phục vụ du lịch tại làng cổ nên được đặt tên là nhân tố Cơ sở vật chất. Nhân tố 5 gồm các biến V23, V11, V24, các biến tập trung vào các sản phẩm truyền thống của làng cổ nên được đặt tên là Các nghề truyền thống. Nhân tố 6 gồm các biến V20, V12, các biến này phản ánh sự đa dạng, phong cách tổ chức lễ hội tại Đường Lâm, vì vậy đặt tên là Lễ hội truyền thống. Nhân tố 7 gồm các biến, V19, V31, V25, các biến tập trung vào các món ăn đặc sản của làng cổ nên được đặt tên là Ẩm thực làng cổ (Bảng 4).

Bảng 4. Ma trận nhân tố đã xoay lần thứ nhất trong phân tích nhân tố khám phá

Ký hiệu	Biến thành phần (1)	Nhân tố (2)						
		1	2	3	4	5	6	7
V14	Người dân thân thiện, cởi mở	0,836						
V15	Người dân địa phương rất lịch sự, hiếu khách	0,823						
V21	Người dân địa phương luôn nhiệt tình đón tiếp du khách	0,796						
V30	Du khách nhận được sự chăm sóc chu đáo, ân cần của người dân địa phương	0,788						
V16	Các yêu cầu của khách du lịch luôn được đáp ứng tốt	0,775						
V34	Hướng dẫn viên du lịch hiểu những điều du khách cần	0,775						
V22	Thời gian phục vụ du khách	0,759						
V29	Du khách luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình khi cần	0,733						
V32	Công suất phục vụ	0,715						
V18	Phong cách phục vụ chuyên nghiệp	0,666						
V17	Hướng dẫn viên có sự hiểu biết sâu rộng về lịch sử ngôi làng	0,620						
V33	Sự nguyên vẹn trong các công trình kiến trúc cổ	0,591						

V13	Đường Lâm có phong tục tập quán, nếp sinh hoạt đặc biệt	0,574
V39	Giá dịch vụ lưu trú	0,794
V38	Giá các món quà lưu niệm	0,769
V35	Giá các dịch vụ vui chơi giải trí	0,751
V36	Giá các món ăn đặc sản	0,702
V37	Giá vé tham quan	0,699
V6	Cách thiết kế, xây dựng các công trình di tích lịch sử văn hóa	0,815
V8	Kiến trúc độc đáo của các ngôi nhà cổ	0,803
V7	Các ngôi nhà cổ được xây dựng lâu đời	0,774
V9	Đường Lâm có truyền thống lịch sử lâu đời	0,697
V3	Các ngôi nhà cổ ở Đường Lâm	0,791
V4	Các di tích lịch sử văn hóa	0,677
V1	Cơ sở lưu trú	0,675
V5	Các vật dụng, món đồ cổ được trưng bày trong các ngôi nhà cổ	0,671
V2	Đường giao thông	0,587
V23	Sự phong phú về các nghề truyền thống	0,845
V11	Chất lượng các sản phẩm truyền thống	0,814
V24	Du khách được thực hành, trải nghiệm với các nghề cổ truyền của làng cổ	0,739
V20	Các lễ hội tại làng cổ được tổ chức với phong cách riêng, đặc sắc	0,824
V12	Đường Lâm có nhiều lễ hội truyền thống	0,792
V19	Có nhiều món ăn đặc sản hấp dẫn du khách	0,603
V31	Du khách được thưởng thức các món ăn hợp khẩu vị	0,539
V25	Du khách được thưởng thức nhiều món ăn đặc sản của Đường Lâm	0,417

Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2013

3.5. Phân tích sự hài lòng của du khách đến với làng cổ Đường Lâm

Phân tích sự hài lòng của du khách được chia làm hai nội dung; thứ nhất phân tích ý kiến của du khách về từng nhóm nhân tố cấu thành dịch vụ du lịch; thứ hai phân tích tổng hợp sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch dựa trên phân tích hồi quy.

3.5.1. Phân tích ý kiến của du khách về các nhân tố cấu thành dịch vụ du lịch

Các nhân tố cấu thành dịch vụ du lịch bao gồm: (i) Năng lực phục vụ du lịch; (ii) giá cả hàng hóa và dịch vụ; (iii) Văn hóa; (iv) Cơ sở vật

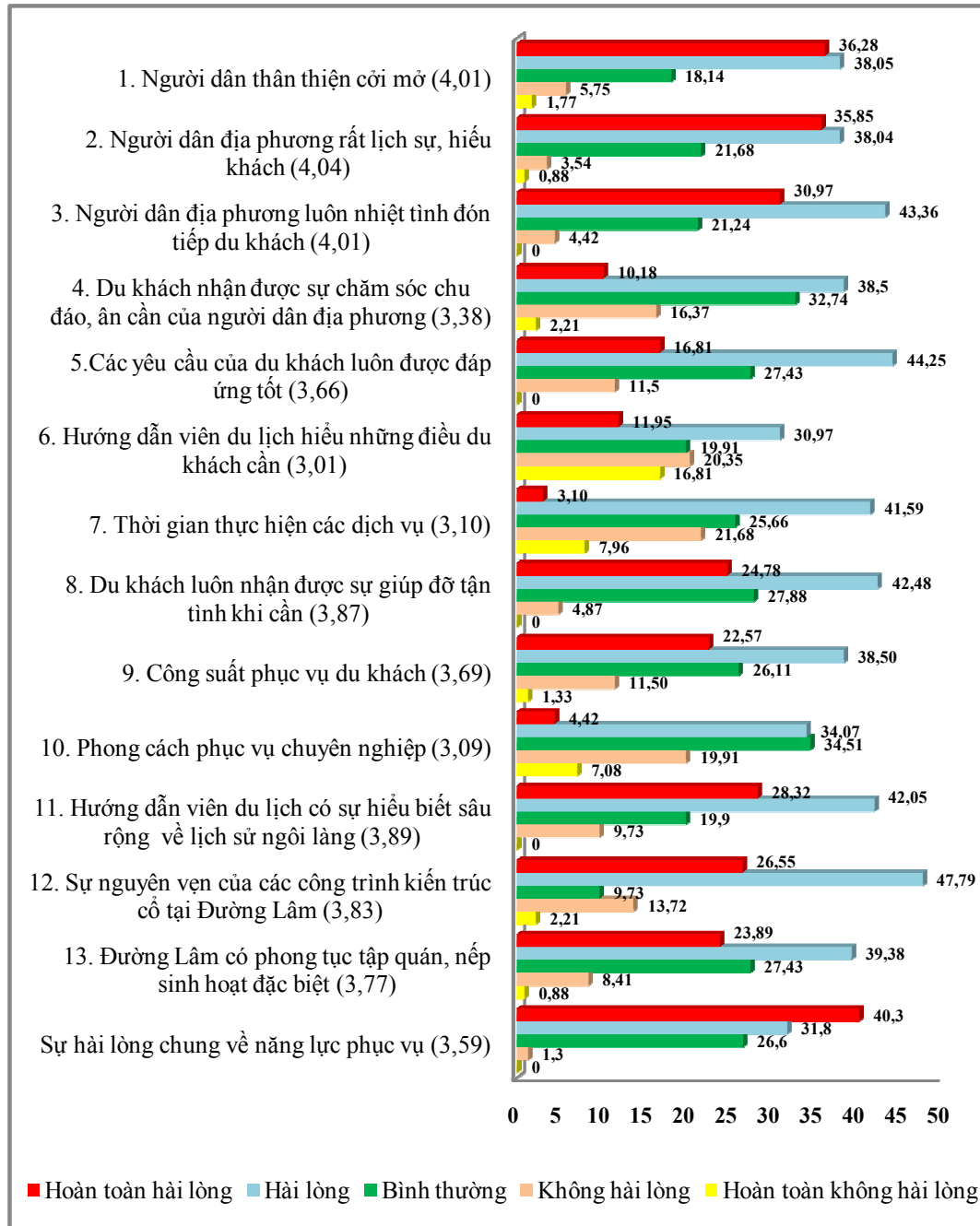
chất; (v) Các nghề truyền thống; (vi) Các lễ hội truyền thống; (vii) Ẩm thực làng cổ. Các nhóm nhân tố này được phân tích chi tiết như sau:

a. Sự hài lòng của du khách về năng lực phục vụ du lịch

Kết quả đánh giá của du khách về năng lực phục vụ du lịch tại làng cổ được thể hiện ở đồ thị 1. Khách hài lòng về năng lực phục vụ du lịch tại làng cổ đạt điểm trung bình 3,59, với 72,1% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng. Trong đó, các chỉ tiêu 1, 2, 3 được du khách đánh giá rất cao với hơn 70% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng. Du khách hài lòng ở mức độ bình thường về các chỉ tiêu 4, 6,

7, 10 với điểm trung bình lần lượt là 3,38; 3,10; 3,01; 3,09. Nguyên nhân là do phong cách phục vụ của các hộ kinh doanh dịch vụ ăn uống, vui chơi giải trí chưa chuyên nghiệp, cách làm còn mang tính thủ công dẫn tới du khách mất khá nhiều thời gian chờ đợi, có

người đã bỏ đi vì họ không đủ kiên nhẫn chờ đợi. Ngoài ra, hướng dẫn viên đôi khi còn chưa nắm bắt được tâm lý, yêu cầu của du khách. Đặc biệt, nguồn nhân lực có chuyên môn nghiệp vụ tốt để có thể đáp ứng các yêu cầu của du khách còn thiếu rất nhiều.



Ghi chú: □ Tỷ lệ phần trăm du khách; Số trong ngoặc là điểm hài lòng

Đồ thị 1. Sự hài lòng của du khách nội địa về năng lực phục vụ du lịch

b. Sự hài lòng của du khách về giá cả hàng hóa, dịch vụ

Kết quả đánh giá của du khách (Đồ thị 2), cho thấy du khách hài lòng về giá cả hàng hóa, dịch vụ tại làng cổ, với điểm trung bình là 3,64, có 41,2% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng về giá cả của các hàng hóa và dịch vụ. Trong đó, tỷ lệ hài lòng và hoàn toàn hài lòng về giá vé tham quan là cao nhất đạt 89,38% (tương ứng số điểm đạt 4,34). Trong khi dịch vụ lưu trú chỉ có hơn 30% (tương ứng 3,08 điểm) du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng, lý do là các dịch vụ lưu trú tại đây còn ít về số lượng, chất lượng các phòng thấp, phong cách phục vụ chưa chuyên nghiệp... và chưa có sự linh hoạt trong việc tính giá dịch vụ theo giờ cho du khách... Về biến giá bán các món quà lưu niệm, giá món ăn đặc sản, giá các dịch vụ vui chơi giải trí thì du khách tỏ rõ sự hài lòng với điểm trung bình lần lượt là 3,62; 3,60; 3,53 với khoảng từ 51 - 58% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng. Với những món quà lưu niệm đơn giản được tận dụng từ nông nghiệp là rơm, hay các món ăn dân giã như gà Mía, cà rầm tương... cũng làm du khách hài lòng, tuy nhiên du khách còn phàn nàn về vấn đề tại làng cổ có quá ít các dịch vụ ăn uống, vui chơi giải trí, hay các cửa hàng bán đồ lưu niệm... nếu tình trạng này kéo dài có thể

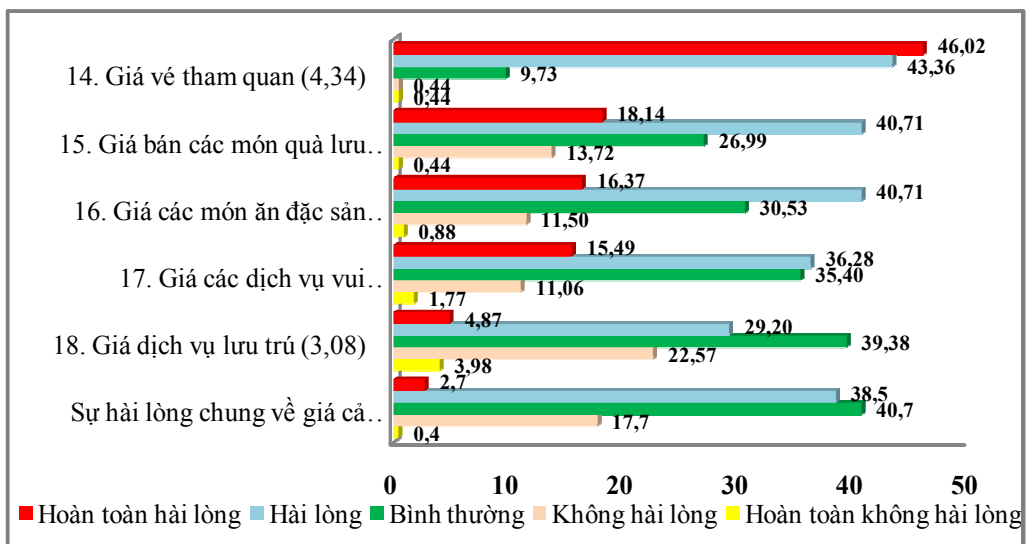
làm giảm mức độ hài lòng của du khách, quan trọng hơn là du khách có thể không trở lại với làng cổ.

c. Sự hài lòng về văn hóa làng cổ

Đồ thị 3 cho thấy du khách hoàn toàn hài lòng về văn hóa làng cổ Đường Lâm, với điểm trung bình 4,47 và 85,4% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng. Trong đó, biến Đường Lâm có truyền thống lịch sử lâu đời du khách hài lòng nhất với 99,12% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng. Các biện pháp thiết kế, xây dựng các công trình, di tích lịch sử văn hóa; kiến trúc độc đáo của các ngôi nhà cổ; các ngôi nhà cổ được xây dựng lâu đời đều được du khách đánh giá cao với điểm trung bình lần lượt là 4,39; 4,42; 4,50.

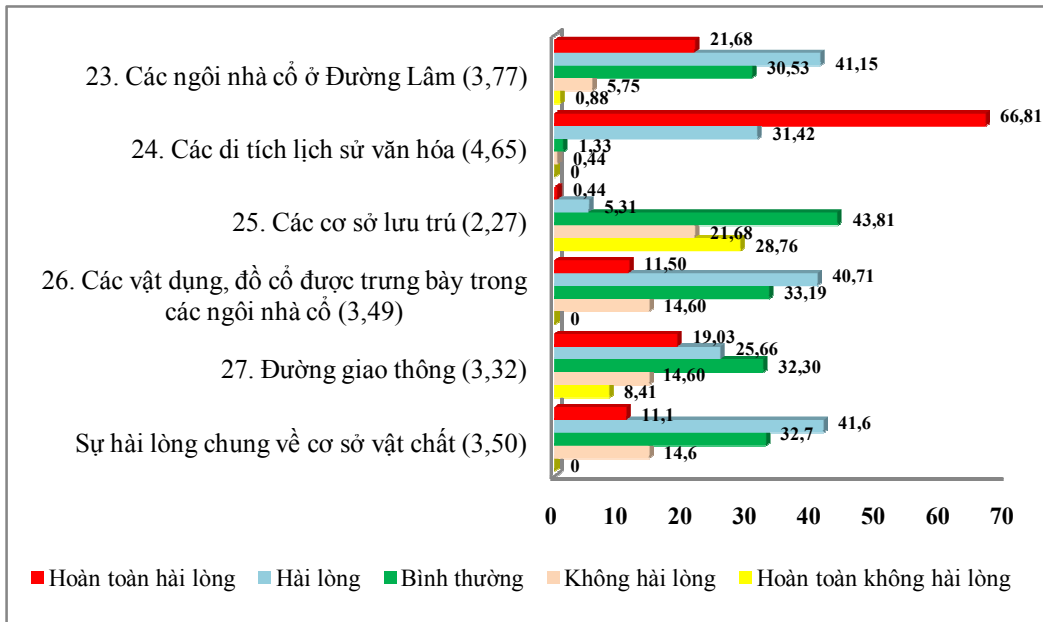
d. Sự hài lòng của du khách nội địa về cơ sở vật chất phục vụ du lịch

Kết quả đánh giá của du khách thể hiện ở đồ thị 4 cho thấy du khách hài lòng về cơ sở vật chất tại làng cổ nhưng với số điểm không cao (3,50 điểm, có 52,7% du khách hài lòng, 14,6% du khách không hài lòng. Trong đó, biến các di tích lịch sử văn hóa lại làm du khách hài lòng ở mức độ cao với 98,23% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng (điểm trung bình 4,65) như cổng làng Mông Phụ, đền thờ Phùng Hưng, lăng



Ghi chú: □ Tỷ lệ phần trăm du khách; Số trong ngoặc là điểm hài lòng

Đồ thị 2. Sự hài lòng của du khách nội địa về giá cả hàng hóa, dịch vụ

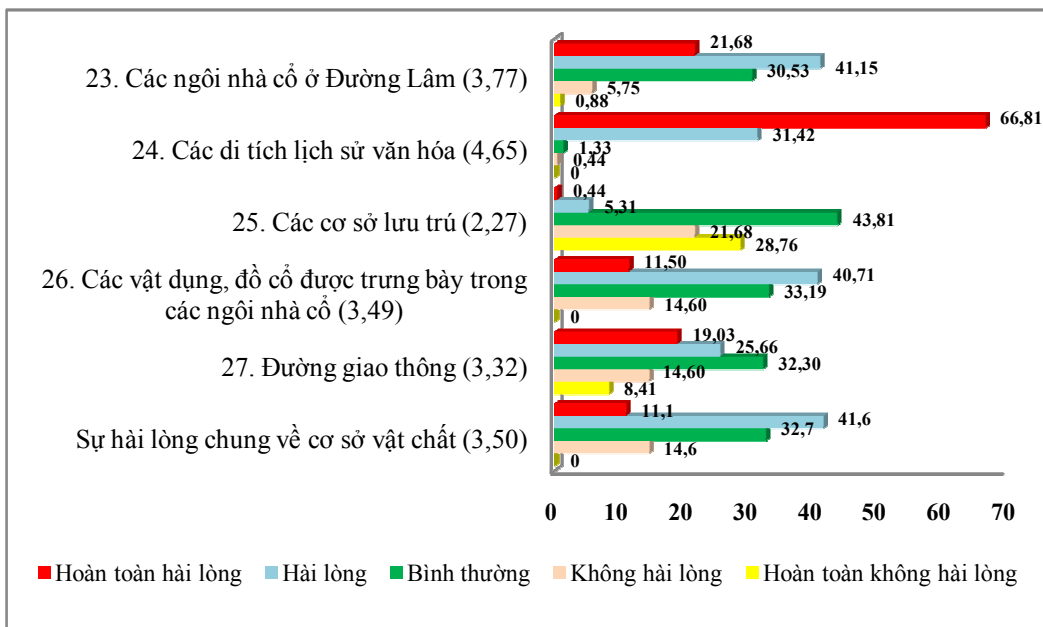


Ghi chú: □ Tỷ lệ phần trăm du khách; Số trong ngoặc là điểm hài lòng

Đồ thị 3. Sự hài lòng của du khách về văn hóa làng cổ

Ngô Quyền... Tuy nhiên, biến đường giao thông chưa làm du khách hài lòng (điểm trung bình 3,32), các cơ sở lưu trú tại làng cổ làm du khách không hài lòng với điểm trung bình 2,27. Nguyên nhân là do đường giao thông chưa được quy hoạch

hợp lý, một số đoạn đường giao thông tại làng cổ bị bê tông hóa khiến du khách cảm thấy nó không phù hợp với viễn cảnh của làng cổ. Về các cơ sở lưu trú ít tiện nghi, cách bày trí phòng... chưa đáp ứng được yêu cầu của du khách.



Ghi chú: □ Tỷ lệ phần trăm du khách; Số trong ngoặc là điểm hài lòng

Đồ thị 4. Sự hài lòng của du khách nội địa về cơ sở vật chất

e. Sự hài lòng của du khách nội địa về các nghề truyền thống

Kết quả khảo sát du khách cho thấy du khách hài lòng về các nghề truyền thống tại Đường Lâm với điểm trung bình 4,18 và 81,2% du khách hài lòng và hoàn toàn hài, bên cạnh đó vẫn còn tỷ lệ nhỏ (dưới 5% du khách) không hài lòng. Đồ thị 5 cho thấy biến chất lượng các sản phẩm các nghề truyền thống có hơn 90% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng. Nhưng vẫn có khoảng gần 4% du khách không hài lòng khi được thực hành với các nghề truyền thống vì họ cho rằng công việc này rất nhàm chán, mất nhiều thời gian... hay các nghề truyền thống không được làm một cách chuyên nghiệp, có thể không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

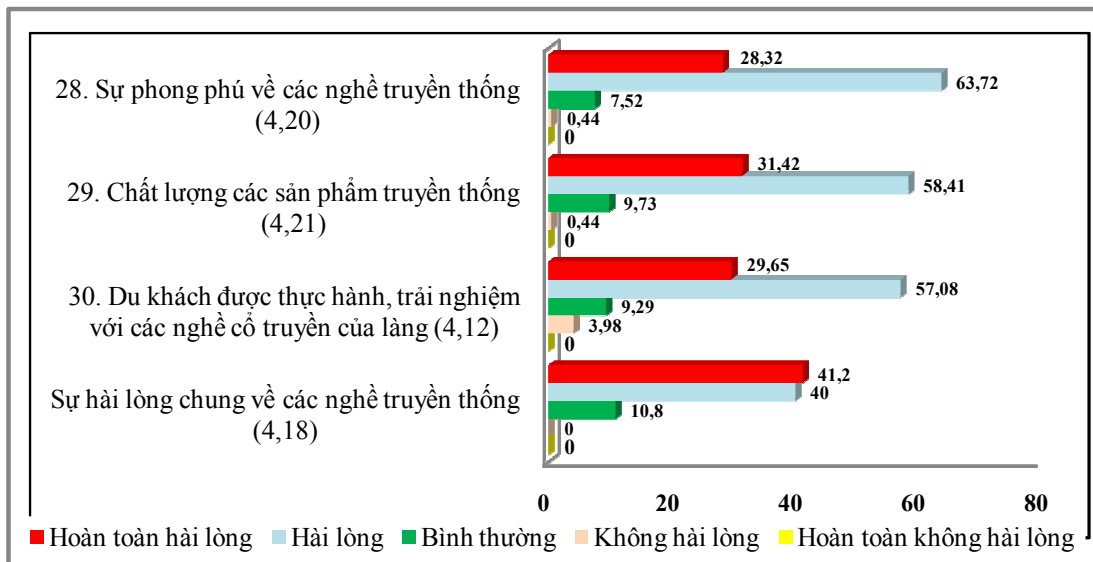
f. Sự hài lòng của du khách nội địa về các lễ hội truyền thống

Đồ thị 6 cho thấy du khách hài lòng về các lễ hội truyền thống tại làng cổ với điểm trung bình 4,17 và 90,71% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng, có khoảng 7 - 8% du khách không hài lòng. Du khách hài lòng về các biến các lễ

hội tại Đường Lâm được tổ chức với phong cách riêng, độc đáo và Đường Lâm có nhiều lễ hội truyền thống với điểm trung bình lần lượt là 4,20 và 4,15. Đường Lâm hội tụ rất nhiều giá trị văn hóa phi vật thể nổi tiếng với nhiều lễ hội được đông đảo du khách tham gia như hội Đền Và, lễ tế Thành Hoàng làng tức Tản Viên Sơn Thánh (diễn ra từ ngày 4 đến ngày 10 tháng Giêng âm lịch)...

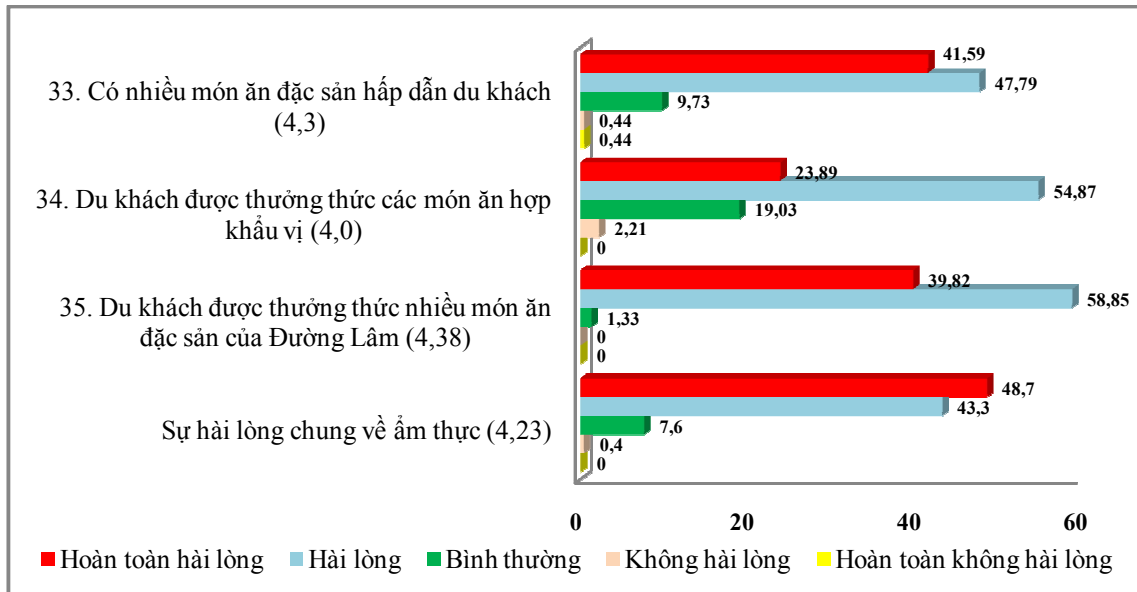
g. Sự hài lòng của du khách nội địa về ẩm thực làng cổ

Kết quả đánh giá cho thấy du khách hoàn toàn hài lòng về ẩm thực tại làng cổ với số điểm trung bình 4,23, có 92% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng. Trong đó, các chỉ tiêu có nhiều món ăn đặc sản hấp dẫn du khách, du khách được thưởng thức nhiều món ăn đặc sản của Đường Lâm được du khách đánh giá rất cao với hơn 90% du khách hài lòng và hoàn toàn hài lòng, điểm trung bình lần lượt là 4,30; 4,38. Điều này được tạo nên do Đường Lâm nổi tiếng với rất nhiều món ăn đặc sản như gà Mía, chè kho, các loại bánh kẹo...



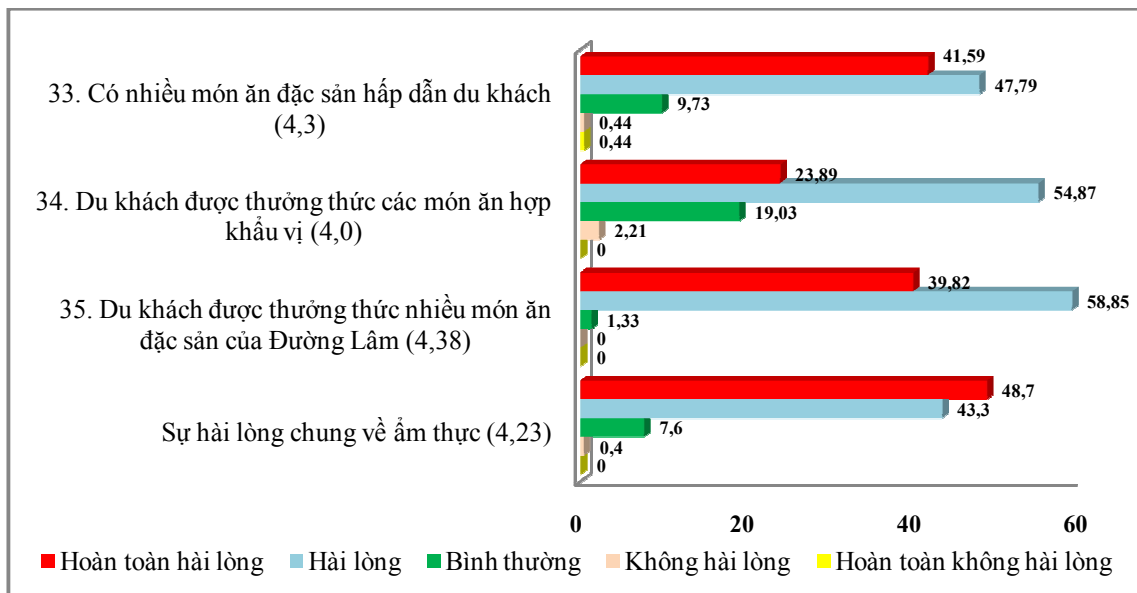
Ghi chú: □ Tỷ lệ phần trăm du khách; Số trong ngoặc là điểm hài lòng

Đồ thị 5. Sự hài lòng của du khách nội địa về các nghề truyền thống



Ghi chú: □ Tỷ lệ phần trăm du khách; Số trong ngoặc là điểm hài lòng

Đồ thị 6. Sự hài lòng của du khách nội địa về các lễ hội truyền thống



Ghi chú: □ Tỷ lệ phần trăm du khách; Số trong ngoặc là điểm hài lòng

Đồ thị 7. Sự hài lòng của du khách nội địa về ẩm thực của làng cổ

3.5.2. Phân tích tổng hợp sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch

Kết quả phân tích tổng hợp sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch được trình bày trong bảng 5 và phương trình (1) dưới

đây với hệ số tương quan $R^2 = 0,886$; điều này có nghĩa là có nghĩa rằng mô hình hồi quy đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu mẫu là 88,60%. Kết quả chỉ ra rằng các nhân tố F_1 , F_2 , F_3 , F_4 , F_5 và F_7 có tương quan thuận chiều với sự hài lòng của khách du lịch, có nghĩa là các nhân tố này

đều có tác động tích cực tới sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại Đường Lâm.

Tuy nhiên, dấu của hệ số của nhân tố lễ hội truyền thống (F_6) mang dấu âm ($B = -0.068$) nghĩa là nếu khả năng tổ chức lễ hội truyền thống tăng thêm 1 đơn vị thì sẽ làm sự hài lòng của du khách giảm đi 0,068 đơn vị. Nguyên nhân là do ở làng cổ Đường Lâm có rất nhiều lễ hội được tổ chức trong năm và điều này dẫn đến hiện tượng có một số lễ hội không được tổ chức chu đáo, không tạo được dấu ấn trong lòng du khách và làm mất thời gian của du khách.

Từ bảng 5 ta có phương trình hồi quy như sau:

$$(1) Y = -0,819 + 0,397F_1 + 0,313F_2 + 0,163F_3 + 0,160F_4 + 0,118F_5 - 0,068F_6 + 0,112F_7$$

Thông qua hệ số của biến độc lập có ý nghĩa thống kê ở phương trình (1) cho thấy mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới sự hài lòng sắp xếp từ cao xuống thấp là: (i) Năng lực phục vụ du lịch; (ii) Giá cả hàng hóa, dịch vụ; (iii) Văn hóa làng cổ; (iv) Cơ sở vật chất; (v) Các nghề truyền thống; (vi) Lễ hội truyền thống; (vii) Ẩm thực làng cổ. Phương trình (1), cho biết khi (i) tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng của du khách tăng lên 0,397 đơn vị. Tương tự với các nhân tố (ii), (iii), (iv), (v), (vii) tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng của du khách tăng lên lần lượt 0,313; 0,163; 0,160; 0,118; 0,112 đơn vị. Tuy nhiên, khi (vi) tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng của du khách giảm đi 0,068 đơn vị. Riêng đối với nhân tố (ii), khi giá hàng hóa, dịch vụ tăng làm cho sự hài lòng cũng tăng theo bởi vì chủng loại hàng

hóa, dịch vụ ở Đường Lâm chưa phong phú và chất lượng chưa thực sự đảm bảo để làm thỏa mãn sự hài lòng của du khách. Vì vậy, du khách mong muốn khi giá cả tăng lên sẽ làm cho chất lượng hàng hóa, dịch vụ tốt hơn và chủng loại hàng hóa, dịch vụ phong phú hơn, điều này góp phần làm tăng sự hài lòng của du khách.

3.6. Định hướng và giải pháp

Định hướng và mục tiêu: (1) Quy hoạch, bảo tồn, tôn tạo và phát huy giá trị di tích làng cổ ở Đường Lâm trở thành “làng cổ số một” tại Việt Nam, trở thành bảo tàng lớn lưu giữ những giá trị văn hóa đặc sắc của vùng nông thôn Bắc Bộ xưa nhằm hướng tới phát triển, phát huy giá trị di sản bền vững gắn với bảo đảm hài hòa lợi ích của người dân Đường Lâm, để người dân được sống cùng với di sản; (2) Thu hút ngày càng đông đảo du khách trên khắp mọi miền đất nước tới tham quan làng cổ; (3) Làm hài lòng trên 90% trong tổng số du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ Đường Lâm. Để làm được điều đó cần có các giải pháp sau đây:

a. Về năng lực phục vụ du lịch: Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân lực phục vụ du lịch một cách chuyên nghiệp nhằm cung cấp cho du khách những sản phẩm, dịch vụ du lịch chất lượng, uy tín. Để tránh tình trạng không đáp ứng đủ nhu cầu của du khách vào mùa du lịch, các nhà cung cấp dịch vụ có thể thuê thêm nhân viên để có thể phục vụ du khách một cách nhanh chóng, kịp thời tránh để du khách phải chờ đợi lâu.

Bảng 5. Kết quả mô hình phân tích tổng hợp sự hài lòng của du khách

	Hệ số chưa hiệu chỉnh		Hệ số hiệu chỉnh	t	Ý nghĩa
	B	Sai số chuẩn	Beta		
(Điểm cắt)	-0.819	0.179		-4.584	0.000
Năng lực phục vụ du lịch (F_1)	0.397***	0.034	0.453	11.660	0.000
Giá cả hàng hóa dịch vụ (F_2)	0.313***	0.029	0.342	10.679	0.000
Văn hóa làng cổ (F_3)	0.163***	0.035	0.134	4.666	0.000
Cơ sở vật chất (F_4)	0.160***	0.029	0.150	5.584	0.000
Các nghề truyền thống (F_5)	0.118***	0.035	0.095	3.405	0.001
Lễ hội truyền thống (F_6)	-0.068**	0.033	-0.056	-2.030	0.044
Ẩm thực làng cổ (F_7)	0.112***	0.043	0.086	2.600	0.01

a. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng chung

Ghi chú: (***) và (**) thể hiện độ tin cậy ở các mức 99% và 95%

b. Về giá cả hàng hóa, dịch vụ: Cần nghiên cứu thị trường, nhu cầu khách du lịch nhằm xây dựng mức giá bán các sản phẩm đặc sản, các đồ lưu niệm, giá các dịch vụ vui chơi giải trí tại làng cổ hợp lý vừa làm hài lòng khách hàng, vừa đảm bảo lợi nhuận của người bán. Có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ với các mức giá thấp, trung bình, cao nhằm phù hợp nhu cầu, sở thích, mức thu nhập... đa dạng của du khách. Đặc biệt chú ý tới giá dịch vụ lưu trú, bởi du khách cho rằng chất lượng phòng thấp, phong cách phục vụ của chủ nhà còn yếu kém chưa tương xứng với mức giá họ phải trả để hưởng dịch vụ trên. Giữa các cơ sở lưu trú nên có sự thống nhất mức giá phòng, tránh sự phân nân, dẫn dlo của du khách khi thuê phòng.

c. Về văn hóa làng cổ: Gìn giữ, bảo tồn những nét văn hóa truyền thống của làng cổ, đặc biệt là về kiến trúc các ngôi nhà cổ, các công trình di tích lịch sử văn hóa tại Đường Lâm... Ban quản lý di tích nên phát động phong trào tìm kiếm lại các vật dụng, món đồ cổ của mảnh đất Hai Vua nhằm góp phần làm phong phú kho tàng văn hóa của mình.

d. Về cơ sở vật chất: Nâng cấp các di sản, khôi phục lại các di tích đang bị suy thoái, đổ nát, bảo tồn, gìn giữ các di tích lịch sử văn hóa, đình chùa, miếu, đền... Cần phân nhóm các di tích để bảo tồn có hiệu quả. Về các cơ sở lưu trú cần được xây dựng thêm, đầu tư các công trình, trang bị đầy đủ tiện nghi nhằm đáp ứng yêu cầu của du khách. Bên cạnh những phòng bình dân cần có những phòng nghỉ cao cấp, những phòng theo phong cách cổ điển hay phong cách hiện đại. Về đường giao thông cần được quy hoạch lại, các đoạn đường đã bị bê tông hóa cần được làm lại cho phù hợp kiến trúc tổng thể làng cổ (có thể lát gạch nghiêng), các đoạn đường đất cần được đầu tư xây dựng. Phục hồi một số cổng làng và lũy tre, bến nước đã biến mất, nhằm tạo cảnh quan cho làng cổ.

e. Về các nghề truyền thống: Có các chính sách, biện pháp gìn giữ, bảo tồn các nghề truyền thống của làng như nghề làm tương, nấu chè, nghề mộc, đan lát... tránh tình trạng các nghề truyền thống bị mai một dần. Tranh thủ sự giúp

đỡ của các tổ chức để phát triển các nghề truyền thống tại làng cổ, phối hợp với các làng nghề nổi tiếng khác mở các lớp đào tạo, hướng dẫn người dân tạo các sản phẩm truyền thống với chất lượng tốt, hình thức mẫu mã đẹp, hương vị đặc trưng mang thương hiệu Đường Lâm. Kết hợp với tăng cường quảng bá, giới thiệu các sản phẩm truyền thống đến với du khách.

f. Về các lễ hội truyền thống: Gìn giữ, bảo tồn các giá trị văn hóa tốt đẹp của các lễ hội truyền thống thiêng liêng của làng cổ. Duy trì đều đặn hội làng, các phong tục, tập quán, hoạt động văn hóa nghệ thuật dân gian có ý nghĩa như đấu cờ tướng, cờ người, ca trù xú Đoàn... Tổ chức, thực hiện tốt các chương trình, sự kiện văn hóa quan trọng, nhằm mang lại cho du khách những ấn tượng khó quên về các lễ hội tại Đường Lâm. Mặt khác, thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như đài, báo, hay có thể phát hành các ấn phẩm... nhằm giới thiệu tới du khách trong và ngoài nước biết đến các lễ hội nổi tiếng của Đường Lâm.

g. Về Ẩm thực của làng cổ: Giới thiệu các món ăn đặc sản của Đường Lâm đến với du khách trong và ngoài nước. Nghiên cứu, đưa ra các sản phẩm truyền thống nhưng với hương vị, màu sắc phong phú hơn, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách về độ tuổi, sở thích, khẩu vị, màu sắc...

4. KẾT LUẬN

Với tiềm năng du lịch phong phú, những giá trị nổi bật về văn hóa, lịch sử, con người. Đường Lâm đã thu hút được đông đảo du khách tới thăm quan. Kết quả nghiên cứu chỉ ra các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách với mức độ giảm dần là: năng lực phục vụ du lịch; giá cả hàng hóa, dịch vụ; văn hóa; cơ sở vật chất; nghề truyền thống; ẩm thực; lễ hội truyền thống. Có 80% du khách nội địa hài lòng và hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ du lịch. Tuy nhiên, du khách đánh giá các sản phẩm du lịch còn đơn điệu, các dịch vụ du lịch tại làng cổ còn quá ít chưa đáp ứng nhu cầu của du khách.

Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và làm hài lòng du khách nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch tại làng cổ Đường Lâm: (1) Có các biện pháp gìn giữ, bảo tồn các giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể tại làng cổ. Gắn quyền lợi và trách nhiệm của người dân địa phương với bảo vệ các di sản văn hóa tại làng cổ, để người dân Đường Lâm được sống cùng di sản; (2) Huy động đầu tư hệ thống các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn sao, các dịch vụ vui chơi giải trí, thể dục thể thao... hiện đại, tiện nghi tại Đường Lâm; (3) Xây dựng chính sách liên kết quảng bá du lịch làng cổ trên cơ sở phối hợp liên ngành, liên vùng, các nhà cung ứng dịch vụ du lịch; (4) Ban quản lý di tích làng cổ Đường Lâm cần hoàn thiện cơ cấu tổ chức, nâng cao năng lực quản lý, trình độ chuyên môn, đào tạo nguồn nhân lực cao cho phát triển du lịch và (5) Có các biện pháp quản lý, bảo vệ môi trường

tự nhiên, đảm bảo môi trường trong lành, thoáng mát, không ô nhiễm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nguyễn Quốc Hùng (2006). Bảo tồn các làng cổ ở xã Đường Lâm, thực trạng và giải pháp. Tạp chí Di sản văn hóa, 2: 15.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L. Zeithaml, Valarie A. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of quality. Journal of Retailing, 64(1): 25.
- Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Nhà xuất bản Hồng Đức.
- Đào Duy Tuấn (2011). Phát triển du lịch bền vững ở làng cổ Đường Lâm. Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, 329: 8.
- Đào Duy Tuấn (2012). Làng Việt cổ Đường Lâm với phát triển du lịch. Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, 333: 11.