

ẢNH HƯỞNG CỦA COVID-19 ĐẾN HÀNH VI DU LỊCH CỦA DU KHÁCH NỘI ĐỊA: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP ĐẢO PHÚ QUỐC, KIÊN GIANG, VIỆT NAM

Nguyễn Thanh Tùng và Trương Trí Thông*

Khoa Du lịch - Ngoại ngữ, Trường Cao đẳng Kiên Giang

**Tác giả liên hệ: ttthongcantho@gmail.com*

Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 31/5/2022; Ngày nhận chỉnh sửa: 29/6/2022; Ngày duyệt đăng: 14/7/2022

Tóm tắt

Nghiên cứu ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 đối với hành vi du lịch của du khách rất cần thiết trong bối cảnh hiện nay. Nó giúp cho chính quyền địa phương và nhà kinh doanh du lịch có những chính sách đối phó khủng hoảng và phục hồi du lịch một cách hiệu quả. Chính vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện đối với điểm đến du lịch Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. Kết quả nghiên cứu cho thấy, đại dịch COVID-19 đã ảnh hưởng đến hành vi du lịch của du khách nội địa đối với điểm đến Phú Quốc bao gồm: tuân suất du lịch/năm giảm; hướng đến du lịch ngắn ngày; có xu hướng đặt dịch vụ du lịch qua hình thức trực tuyến và đặt vào sát ngày đi; đi du lịch theo hình thức nhóm gia đình/bạn bè tự tổ chức; chú trọng đến vấn đề an toàn, vệ sinh của điểm đến; tâm lý du khách trở nên căng thẳng và lo lắng khi đi du lịch trong bối cảnh COVID-19; chú trọng đến điểm tham quan biển đảo, sinh thái tự nhiên. Kết quả nghiên cứu này góp phần cung cấp thông tin thực tiễn cho chính quyền địa phương và nhà kinh doanh du lịch có cơ sở thực thi các giải pháp nhằm kích cầu khách du lịch nội địa đến với Phú Quốc trong thời gian tới.

Từ khóa: *COVID-19, điểm đến Phú Quốc, hành vi du lịch, khách du lịch nội địa, tỉnh Kiên Giang.*

THE COVID-19 IMPACT ON DOMESTIC TOURISTS' TRAVEL BEHAVIOR: A CASE OF PHU QUOC ISLAND, KIEN GIANG, VIETNAM

Nguyen Thanh Tung and Truong Tri Thong*

Faculty of Tourism and Foreign Languages, Kien Giang College

**Corresponding author: ttthongcantho@gmail.com*

Article history

Received: 31/5/2022; Received revised from: 29/6/2022; Accepted: 14/7/2022

Abstract

In the current context, it is critical to investigate the COVID-19 pandemic impact on tourist travel behavior. This enables local governments and travel businesses to implement efficient crisis response and tourism recovery plans. This research was conducted in Phu Quoc tourist destination, Kien Giang province. The obtained results show that the COVID-19 pandemic has influenced domestic tourists' travel behavior toward Phu Quoc island such as: reduced frequency of traveling per year; a preference for short-term travel; a preference for booking travel services online and close to the date of travel; and traveling in the form of a self-organized family/friend group; paying much attention to the destination's safety and hygiene; amid the COVID-19 pandemic, visitors get agitated and apprehensive; paying close attention to sea and island attractions as well as natural ecology. The findings of this study help to provide useful information to local governments and travel businesses so that they may adopt strategies to boost domestic tourism to Phu Quoc in the near future.

Keywords: *COVID-19, domestic tourists, Kien Giang province, Phu Quoc destination, tourists' travel behavior.*

1. Đặt vấn đề

Trong thế kỷ XXI, trên thế giới từng xuất hiện các căn bệnh truyền nhiễm nguy hiểm gây nhiều thiệt hại cho con người như SARS, Ebola, MERS, H1N1. Gần đây, những trường hợp đầu tiên của đại dịch COVID-19 do Coronavirus 2 gây ra hội chứng hô hấp cấp tính nghiêm trọng đã được báo cáo ở Trung Quốc đại lục (Gössling và *cs.*, 2020) vào tháng 12 năm 2019. Cho đến nay, đại dịch đã lây nhiễm cho hơn 219 triệu người trên toàn cầu với số người chết tương ứng là hơn 4,5 triệu (World Health Organisation, 2021). Đại dịch COVID-19 xuất hiện, ảnh hưởng nghiêm trọng đến nền kinh tế toàn cầu và cuộc sống con người, nhất là đối với ngành du lịch (UNWTO, 2020). Bởi vì, du lịch rất nhạy cảm với các dịch bệnh liên quan đến truyền nhiễm, khi con người là vật trung gian lây truyền, điều này dẫn đến việc hạn chế di chuyển và đi lại của du khách (Smorfitt và *cs.*, 2005). Một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng, dịch bệnh truyền nhiễm là một trong những nguyên nhân làm ảnh hưởng đến tâm lý và hành vi du lịch của du khách như nghiên cứu của Wen và *cs.* (2005), cho thấy sau dịch bệnh SARS khách du lịch Trung Quốc đã thay đổi hành vi đi du lịch của họ theo hướng chọn các điểm du lịch tự nhiên, giảm các chuyến tham quan theo nhóm và tránh tiếp xúc với người khác khi đi du lịch; hay các nghiên cứu của Nabi and Prestin (2016), Wong and Sam (2011), Kiernan and DeVita (2020) cho thấy nỗi sợ hãi về dịch bệnh có liên quan đến các hành vi đi du lịch của mình trong hoặc sau khi bùng phát dịch bệnh truyền nhiễm.

Thành phố Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang là một trong những điểm đến du lịch hấp dẫn và nổi tiếng ở trong nước lẫn quốc tế bởi có nhiều bãi biển đẹp, tài nguyên du lịch đa dạng, có nhiều khu nghỉ dưỡng, có sân bay quốc tế,... Tuy nhiên, trong thời gian qua, do ảnh hưởng của COVID-19 nên khách du lịch nội địa đến Phú Quốc giảm mạnh. Đến thời điểm hiện tại, Phú Quốc vẫn là điểm đến an toàn, thế nhưng hiện nay lượng khách đến Phú Quốc giảm rất sâu trên 95% làm ảnh hưởng rất lớn đến phát triển kinh tế của thành phố (Công thông tin điện tử tỉnh Kiên Giang, 2021). Với đà sụt giảm về số lượng khách và doanh thu như vậy, Phú Quốc sẽ không đạt được mục tiêu đặt ra ban đầu, đón 2 triệu khách du lịch nội địa trong năm 2021 (Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2021) nếu dịch bệnh kéo dài. Theo nhiều nhà nghiên cứu,

để kích cầu khách du lịch và khôi phục lại nền kinh tế du lịch sau khủng hoảng đại dịch cần có các nghiên cứu liên quan đến vấn đề này. Hướng nghiên cứu liên quan đến dịch bệnh trong du lịch được chia thành ba hướng chính, bao gồm (1) đánh giá tác động của dịch bệnh đối với ngành du lịch (Au và *cs.*, 2005; Zeng and Lacy, 2005; trích Zheng và *cs.*, 2021), (2) dự báo nhu cầu du lịch của du khách (Kuo và *cs.*, 2008; Solarin, 2016; Tang và Wong, 2009; trích Zheng và *cs.*, 2021), và (3) nghiên cứu ảnh hưởng của dịch bệnh đối với hành vi của khách du lịch (Cahyanto và *cs.*, 2016; Wen và *cs.*, 2005; trích Zheng và *cs.*, 2021). Ở nghiên cứu này, chúng tôi chủ yếu tập trung vào hướng nghiên cứu thứ 3 - nghiên cứu ảnh hưởng của dịch bệnh đối với hành vi của du khách. Bởi vì, hiểu được hành vi của khách du lịch sẽ giúp các cơ quan chính phủ, các đại sứ du lịch và các hãng lữ hành cũng như các ngành dịch vụ có những chính sách đối phó khủng hoảng và phục hồi du lịch một cách hiệu quả hơn (Jafari và *cs.*, 2020).

Với tầm quan trọng đó, nghiên cứu này được thực hiện đối với điểm đến du lịch Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. Nghiên cứu này thực hiện với mục đích phân tích ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 đến hành vi du lịch của du khách nội địa đối với điểm đến du lịch Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang. Kết quả nghiên cứu là nguồn thông tin tham khảo và công cụ hỗ trợ hữu ích cho cơ quan quản lý địa phương, các nhà quy hoạch, quản lý du lịch, nhà kinh doanh du lịch có cơ sở để đề ra các phương hướng và giải pháp thu hút khách du lịch nội địa đến với Phú Quốc nói riêng và các điểm du lịch khác ở Việt Nam nói chung trong thời gian tới.

2. Tổng quan cơ sở lý thuyết về hành vi khách du lịch

Theo Cuculeski và *cs.*, (2015; trích bởi Madubuike; 2020), hành vi của khách du lịch liên quan đến quá trình mà du khách trải qua trong việc sử dụng hàng hóa, dịch vụ, hoặc trải nghiệm du lịch vì mong muốn hoặc sự thỏa mãn nhu cầu cá nhân của họ. Việc khách du lịch quyết định đến tham quan, trải nghiệm một điểm du lịch phụ thuộc vào hành vi của khách du lịch. Do đó, hiểu về hành vi du lịch của du khách là chìa khóa để đạt được thành công trong việc quảng bá các sản phẩm du lịch (Madubuike, 2020). Zhang và *cs.* (2014) cho rằng, hành vi của khách du lịch là điều quan trọng đối với sự phát triển của các

doanh nghiệp du lịch về việc lựa chọn điểm du lịch, đánh giá điểm du lịch và ý định du lịch trong tương lai. Hành vi du lịch của du khách chủ yếu chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi bệnh truyền nhiễm (Cartwright, 2000), du khách hạn chế đi lại để bảo vệ sức khỏe và tránh gặp phải những rủi ro đáng tiếc do dịch bệnh gây ra. Tình trạng này có tác động làm thay đổi hành vi của khách du lịch. Vì thế Brouder (2020) cho rằng, các chính sách kinh doanh dịch vụ du lịch sau đại dịch cần hết sức chú ý đến những thay đổi trong hành vi và nhu cầu của khách du lịch, bởi vì nếu hiểu được hành vi của khách du lịch sẽ giúp các bên liên quan có những chính sách và giải pháp khắc phục, phục hồi du lịch hiệu quả hơn khi COVID-19 được khống chế và chuyển sang giai đoạn bình thường mới.

Chính vì vậy, việc nghiên cứu hành vi du lịch của du khách trong thời gian dịch bệnh diễn ra cũng như ảnh hưởng của dịch bệnh đến hành vi du lịch là rất cần thiết. Thời gian qua một số công trình nghiên cứu đã chỉ ra rằng, hành vi du lịch của du khách bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh và có xu hướng thay đổi như tâm lý trở nên tiêu cực khi đi du lịch (Feng và cs., 2020; Grover và cs., 2020); khách du lịch sẽ hướng đến các địa điểm gần nhà (Hall và cs., 2020; Qiu và cs., 2020; Chebli và Said, 2020; Donaire và cs., 2021); có xu hướng đến các điểm du lịch tự nhiên, sinh thái (Zeng và cs., 2005; Wen và cs., 2005; Li và cs., 2020; Higgins-Desbiolles, 2020; Wachyuni và Kusumaningrum, 2020; Chebli và Said, 2020; Donaire và cs., 2021) và các thành phố ven biển (Donaire và cs., 2021); chú trọng đến các khía cạnh an toàn, sạch sẽ và đẹp (Wachyuni và Kusumaningrum, 2020); rút ngắn thời gian của chuyến đi (Lo và cs., 2011; Li và cs., 2020; Chebli và Said, 2020; Wachyuni và Kusumaningrum, 2020; Donaire và cs., 2021); hạn chế tiếp xúc nhiều với mọi người xung quanh và ưa thích các hoạt động ngoài trời (Wen và cs., 2005), đặt phòng, dịch vụ vào phút cuối nhiều hơn (Hystad và Keller, 2008); chú trọng đến vệ sinh, sức khỏe (Chebli and Said, 2020; Higgins-Desbiolles, 2020; Wachyuni và Kusumaningrum, 2020).

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp của nghiên cứu được thu thập từ các báo cáo, bài báo trên các tạp chí khoa học có liên quan đến hành vi của khách du lịch và du lịch

trong bối cảnh COVID-19. Từ các dữ liệu thu thập được, nhóm nghiên cứu phân tích, đánh giá và tổng hợp nhằm kế thừa thông tin phục vụ cho nghiên cứu bao gồm thiết kế bản khảo sát, bình giải kết quả nghiên cứu.

3.2. Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng hỏi. Nhóm nghiên cứu thiết kế bảng hỏi phỏng vấn bằng công cụ Google biểu mẫu (Google form) với các nội dung nhằm thu thập ý kiến của du khách nội địa đến Phú Quốc trong thời gian diễn ra đại dịch COVID-19. Bản hỏi khảo sát bao gồm 3 phần: Phần 1 bao gồm các câu hỏi liên quan đến hành vi chuyến du lịch như số lần du lịch đến Phú Quốc trong 12 tháng qua, số đêm lưu trú, hình thức chuyến đi, phương tiện di chuyển,... Phần 2 bao gồm các câu hỏi liên quan đến đến các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi du lịch của du khách nội địa đối với điểm đến Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19. Phần 3 bao gồm các câu hỏi liên quan đến nhân khẩu học như độ tuổi, tình trạng hôn nhân, nghề nghiệp, trình độ học vấn,... Sau khi thiết kế bảng hỏi xong, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát trên các trang mạng xã hội. Thời gian khảo sát từ tháng 6 đến tháng 7 năm 2021, số lượng mẫu nghiên cứu thu thập được là 210 quan sát. Dữ liệu nghiên cứu sau khi được thu thập sẽ được mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 với các kỹ thuật phân tích: Kỹ thuật phân tích thống kê mô tả (dưới dạng giá trị phần trăm và giá trị trung bình) và kỹ thuật phân tích tương quan cặp.

4. Kết quả và thảo luận

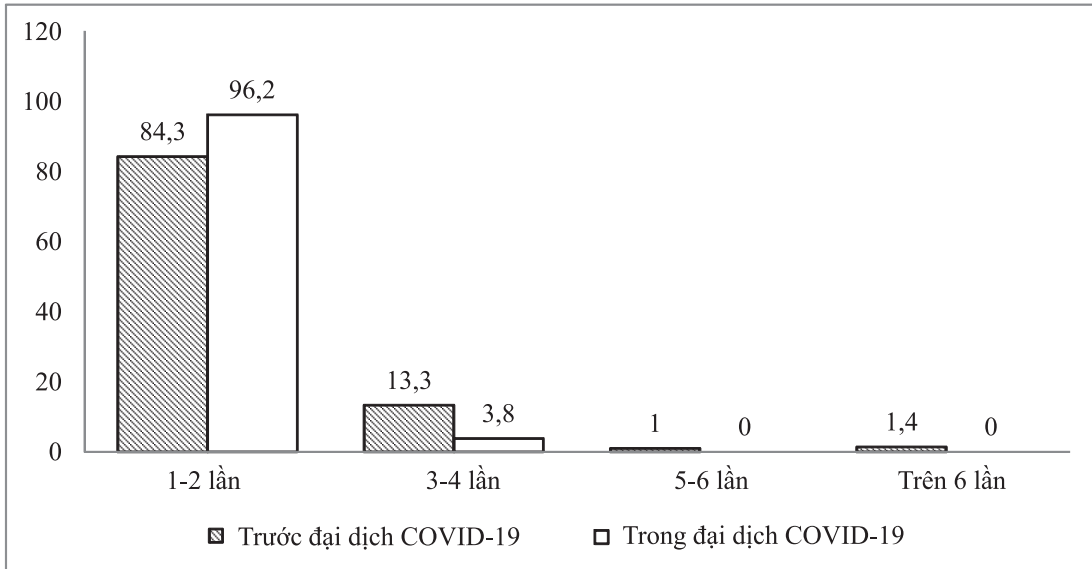
4.1. Ảnh hưởng của COVID-19 đến hành vi du lịch của du khách nội địa đối với điểm đến Phú Quốc

Theo kết quả nghiên cứu Hình 1, tần suất đi du lịch của du khách nội địa đến Phú Quốc khi có dịch bệnh COVID-19 đã giảm so với trước có khi đại dịch COVID-19. Trong thời điểm đại dịch COVID-19, không có trường hợp du khách đi du lịch Phú Quốc từ 5 - 6 lần/năm và trên 6 lần/năm. Số lần du lịch từ 3 - 4 lần/năm giảm 9,5% so với trước đại dịch xuất hiện. Thay vào đó, số lần khách du lịch đi từ 1 - 2 lần/năm tăng lên 11,9% so với trước đại dịch. Điều này cho thấy, đại dịch COVID-19 đã ảnh hưởng đến tâm lý của du khách, làm cho khách du lịch e ngại rời khỏi nơi cư trú và hạn chế đi lại. Du khách sẽ cảm

thấy được bảo vệ an toàn khi ở nhà, đi du lịch sẽ gặp nhiều rắc rối, rủi ro đáng tiếc xảy ra. Do đó, đã ảnh hưởng đến tần suất du lịch của du khách trong năm.

Theo kết quả khảo sát Bảng 1, khách du lịch nội địa đến Phú Quốc chủ yếu lưu trú tại Phú Quốc là 2 đêm (56,7%), một số khác lưu trú là 3 đêm (24,8%). Số lượng khách lưu trú 1 đêm và trên 3 đêm chiếm tỷ lệ nhỏ. Kết quả này cho thấy du khách nội địa có xu hướng đi du lịch ngắn ngày khi đến Phú Quốc

trong bối cảnh COVID-19, đi du lịch ngắn ngày nhằm giảm nguy cơ lây nhiễm dịch bệnh và giảm chi phí do tình hình khủng hoảng kinh tế. Phát hiện này ủng hộ kết quả nghiên cứu của Lo và cs. (2011), Li và cs. (2020), Chebli và Said (2020), Wachyuni and Kusumaningrum (2020), Donaire và cs. (2021). Qua phát hiện này, nhà kinh doanh du lịch cần có những chương trình du lịch, sản phẩm du lịch phù hợp với du khách trong trải nghiệm với thời gian ngắn ngày.



Hình 1. Số lần du lịch Phú Quốc trong năm (%)

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021.

Bên cạnh đó, COVID-19 đã ảnh hưởng đến thói quen đặt dịch vụ lưu trú/chương trình du lịch của du khách. Du khách chủ yếu đặt dịch vụ lưu trú/chương trình du lịch theo hình thức trực tuyến (qua hình thức online) trong thời gian COVID-19 (chiếm tỷ lệ 79,0%) (Bảng 1). Thay đổi này chủ yếu do đặc tính truyền nhiễm bệnh của COVID-19 là tiếp xúc giữa người với người, theo khẩu hiệu giãn cách xã hội, hạn chế đi lại,... Ngoài ra, khách du lịch có xu hướng đặt các dịch vụ lưu trú/chương trình du lịch vào thời gian gần đi hơn là đặt trước thời gian dài, trong đó, vào sát ngày đi là cao nhất (27,1%), trước khoảng 1 tuần (24,3%) và trước khoảng 2 tuần (19,5%) (Bảng 1). Điều này là do tâm lý của du khách còn e ngại, lo sợ nhiễm bệnh khi gặp gỡ và giao tiếp với mọi người xung quanh nên chuyển sang hình thức đặt dịch vụ trực tuyến, đồng thời lo sợ dịch bệnh bùng phát, du khách sẽ theo dõi diễn biến tình hình dịch bệnh nếu khách sẽ quyết định

đi du lịch tại điểm đến đó, do đó có tình trạng này xảy ra. Kết quả này giống với kết quả của Hystad và Keller (2008). Kết quả này cho thấy, các nhà kinh doanh du lịch cần cải tiến và ứng dụng công nghệ vào trong kinh doanh, tập trung các ứng dụng của du lịch thông minh trong thời gian tới.

Bảng 1. Số đêm lưu trú, hình thức và thời gian đặt dịch vụ/chương trình du lịch

Biến	Diễn giải	Phần trăm
Số đêm lưu trú	1 đêm	7,1
	2 đêm	56,7
	3 đêm	24,8
	Trên 3 đêm	11,4
Đặt dịch vụ lưu trú/ chương trình du lịch	Đặt trực tiếp	21,0
	Đặt qua hình thức trực tuyến	79,0

Thời gian đặt dịch vụ lưu trú/ chương trình du lịch	Trước khoảng 3 tháng	1,9
	Trước khoảng 2 tháng	2,4
	Trước khoảng 1 tháng	12,9
	Trước khoảng 3 tuần	11,9
	Trước khoảng 2 tuần	19,5
	Trước khoảng 1 tuần	24,3
	Đặt vào sát ngày đi	27,1

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021

Do tình hình dịch bệnh còn khá phức tạp, nên du khách hạn chế tiếp xúc với người lạ. Vì vậy, du khách có xu hướng đi du lịch theo nhóm gia đình và bạn bè với hình thức tự tổ chức (75,7%) (Bảng 2). Đây cũng là điều mà các công ty du lịch và lữ hành cần lưu ý trong thời gian tới.

Bảng 2. Hình thức đi du lịch

Hình thức đi du lịch	Phần trăm
Đi một mình thông qua mua tour của công ty du lịch	3,8
Đi một mình tự tổ chức	12,4
Đi theo nhóm (gia đình, bạn bè) thông qua mua tour của công ty du lịch	24,3
Đi theo nhóm (gia đình, bạn bè) tự tổ chức	75,7

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021.

Về phương tiện vận chuyển đến Phú Quốc, đa số du khách lựa chọn phương tiện tàu thủy (61,4%), kế đến là máy bay (35,7%). Ngoài ra, các phương tiện vận chuyển cá nhân bao gồm ô tô và xe máy cũng được sử dụng với tỷ lệ nhỏ (lần lượt là 22,4% và 12,9%).

Du khách ưu tiên lựa chọn Phú Quốc là điểm đến du lịch trong bối cảnh COVID-19 hiện nay là do Phú Quốc là điểm đến du lịch an toàn (48,6%), vì an toàn là một trong những đặc tính quan trọng đối với người tiêu dùng (Maslow, 1943), kế đến là đẹp và sạch sẽ (Bảng 3). Kết quả này giống với kết quả của Wachyuni và Kusumaningrum (2020). Thật vậy, từ khi đại dịch COVID-19 xuất hiện vào đầu năm 2020 đến nay, Phú Quốc là điểm đến du lịch chưa có ca nhiễm và tình hình kiểm soát dịch bệnh nơi đây rất tốt. Do đó, các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương, nhà kinh doanh du lịch cần tích cực duy trì kiểm soát tình hình dịch bệnh tại địa bàn. Ngoài ra,

cần chú trọng trong khâu thông tin và truyền thông quảng bá điểm đến du lịch an toàn nhằm thu hút du khách trong thời gian tới.

Bảng 3. Khía cạnh ưu tiên khi lựa chọn điểm đến Phú Quốc

Khía cạnh ưu tiên	Phần trăm
An toàn	48,6
Sạch sẽ	20,0
Đẹp	25,7
Mát mẻ	5,7

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021

Loại hình tham quan được du khách ưu tiên lựa chọn khi đến Phú Quốc là các điểm tham quan biển đảo (51,4%) và các điểm tham quan sinh thái tự nhiên (25,2%) (Bảng 4). Điều này chứng tỏ, COVID-19 đã làm thay đổi hành vi lựa chọn điểm du lịch của du khách khi đến một nơi nào đó, du khách có xu hướng lựa chọn các điểm du lịch ngoài trời, gần gũi với tự nhiên hơn là các điểm tham quan du lịch văn hóa, nơi có không gian kín, tập trung đông người. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Zeng và cs. (2005), Wen và cs. (2005), Li và cs. (2020), Higgins-Desbiolles (2020), Wachyuni và Kusumaningrum (2020), Chebli và Said (2020), Donaire và cs. (2021). Kết quả này là cơ sở để các nhà kinh doanh du lịch thay đổi các sản phẩm du lịch trong thời gian tới.

Bảng 4. Loại hình tham quan khi đến Phú Quốc

Loại hình tham quan	Phần trăm
Các điểm sinh thái tự nhiên	25,2
Các điểm du lịch biển đảo	51,4
Các điểm ẩm thực	2,9
Các điểm văn hóa, lịch sử	4,8
Các điểm khu vui chơi giải trí, công trình hiện đại	15,7

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021

COVID-19 là một căn bệnh truyền nhiễm rất nghiêm trọng đến sức khỏe của con người, nó có thể lây lan thông qua việc tiếp xúc, giao tiếp giữa người với người. Vì vậy, con người bắt đầu hạn chế đi lại và hạn chế tiếp xúc với mọi người ở đông đúc. COVID-19 đã ảnh hưởng xấu đến tâm lý của du khách

khi đi du lịch trong đại dịch, du khách cảm thấy căng, lo lắng, sợ hãi cũng như luôn trong tâm lý có thể bị lây nhiễm khi đi du lịch, tham gia các hoạt động du lịch hoặc sử dụng các sản phẩm du lịch tại điểm đến. Đồng thời, du khách còn cảm thấy đi du lịch trong đại dịch rắc rối hơn bình thường bởi các thủ tục kiểm soát bệnh dịch, tâm lý lo sợ, không được thoải mái tham gia các hoạt động nơi đông người,... Bên cạnh đó, COVID-19 đã làm du khách quan tâm và nhạy cảm hơn đối với vấn đề vệ sinh và sự an toàn của điểm đến, các địa điểm vui chơi giải trí công cộng, các phương

tiện giao thông, khách sạn, nhà hàng (Bảng 5). Kết quả này giống với kết quả nghiên cứu của Feng và cs. (2020), Grover và cs. (2020). Qua đó ta có thể thấy rằng, COVID-19 đã làm cho tâm lý, niềm tin của du khách trở nên tiêu cực, gia tăng sự bất an đối với việc đi du lịch trong thời kỳ dịch bệnh này, sự căng thẳng, lo lắng, sợ hãi là những biểu hiện tiêu cực ảnh hưởng đến hành vi của du khách. Vì thế, chính quyền địa phương, các nhà kinh doanh du lịch, nhà hàng, khách sạn cần chú trọng đến vấn đề vệ sinh và an toàn của mình hơn nữa để tạo sự an tâm cho du khách.

Bảng 5. Ảnh hưởng của COVID-19 đến tâm lý của du khách

Các yếu tố tâm lý	Giá trị trung bình	Kết luận
Tôi cảm thấy lo lắng khi đi du lịch trong bối cảnh COVID-19	4,14	Đồng ý
Tôi cảm thấy căng thẳng khi đi du lịch trong bối cảnh COVID-19	4,22	Rất đồng ý
Tôi cảm thấy sợ hãi khi đi du lịch trong bối cảnh COVID-19	3,91	Đồng ý
Đại dịch COVID-19 đe dọa nguy hiểm đối với điểm đến du lịch	3,94	Đồng ý
Đi du lịch Phú Quốc trong đại dịch rắc rối hơn bình thường	4,00	Đồng ý
Tôi có nguy cơ bị lây nhiễm COVID-19 cao khi đi du lịch	4,03	Đồng ý
Tôi có khả năng bị lây nhiễm COVID-19 khi đi du lịch	3,70	Đồng ý
Tôi có khả năng bị lây nhiễm COVID-19 khi tham gia các hoạt động du lịch hoặc sử dụng các sản phẩm du lịch	3,62	Đồng ý
Tôi nhạy cảm về mức độ sạch sẽ và an toàn tại điểm đến trong đại dịch COVID-19	3,67	Đồng ý
Tôi nhạy cảm về vấn đề vệ sinh và an toàn của các địa điểm vui chơi giải trí công cộng tại điểm đến trong đại dịch COVID-19	3,69	Đồng ý
Tôi nhạy cảm về vấn đề vệ sinh và an toàn của các phương tiện giao thông tại điểm đến trong đại dịch COVID-19	3,76	Đồng ý
Tôi nhạy cảm về vấn đề vệ sinh và an toàn của khách sạn tại điểm đến trong đại dịch COVID-19	3,75	Đồng ý
Tôi nhạy cảm về vấn đề vệ sinh và an toàn của nhà hàng tại điểm đến trong đại dịch COVID-19	3,75	Đồng ý

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021.

Mặc dù dịch bệnh COVID-19 mang nhiều nguy hiểm tiềm ẩn khi du lịch nhưng du khách đã biết tự bảo vệ bản thân bằng nhiều biện pháp phòng ngừa khác nhau, trong đó du khách sử dụng nhiều nhất là sử dụng ứng dụng thông báo tiếp xúc COVID-19 trên điện thoại di động; không mời bạn bè/thành viên gia đình dễ bị tổn thương cùng đi du lịch; chuẩn bị đầy đủ dung dịch sát khuẩn, khẩu trang trong chuyến đi; tránh vào những

nơi không gian kín; tránh sử dụng phương tiện giao thông công cộng (Bảng 6). Qua đây, ngoài việc thấy được du khách đã có ý thức trong việc bảo vệ bản thân và mọi người xung quanh khi đi du lịch trong bối cảnh COVID-19, thì kết quả này còn chứng tỏ hành vi du lịch của du khách đã thay đổi, du khách có xu hướng không thích đến những nơi có không gian kín và đông người, hạn chế sử dụng các phương tiện giao thông công cộng.

Bảng 6. Các biện pháp phòng ngừa lây nhiễm COVID-19 khi đi du lịch

Các biện pháp phòng ngừa	Giá trị trung bình	Kết luận
Tôi đã tìm hiểu các khuyến cáo về việc đi lại trước và trong khi đi du lịch	3,82	Đồng ý
Tôi thường xuyên kiểm tra tin tức COVID-19 của địa phương trong khi đi du lịch	3,90	Đồng ý
Tôi tuân thủ các hướng dẫn của địa phương để ngăn ngừa lây nhiễm COVID-19	4,01	Đồng ý
Tôi sử dụng ứng dụng thông báo tiếp xúc COVID-19 trên điện thoại di động (ví dụ BlueZone)	4,15	Đồng ý
Tôi chuẩn bị đầy đủ các vật dụng cá nhân (dung dịch sát khuẩn, khẩu trang,...) trong chuyến đi	4,07	Đồng ý
Tôi không mời bạn bè/thành viên gia đình dễ bị tổn thương (người già, trẻ em, người có bệnh nền,...) đi du lịch cùng tôi	4,11	Đồng ý
Tôi tránh đến những nơi mà việc giữ khoảng cách 2m khó có thể thực hiện	4,03	Đồng ý
Tôi tránh không đi vào những nơi không gian kín	4,07	Đồng ý
Tôi tránh sử dụng phương tiện giao thông công cộng	4,07	Đồng ý
Tôi tránh đến những nơi tụ tập đông người (sự kiện, lễ hội, quán bar,...)	3,99	Đồng ý
Xét nghiệm COVID-19 nhằm đảm bảo an toàn trước khi đi du lịch	4,01	Đồng ý
Tiêm vắc xin COVID-19 trước khi đi du lịch	3,90	Đồng ý

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021

4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn điểm đến du lịch Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19

Bảng 7. Các yếu tố ảnh hưởng đến lựa chọn Phú Quốc là địa điểm du lịch trong bối cảnh COVID-19

Các yếu tố ảnh hưởng	Giá trị trung bình	Kết luận
Phú Quốc là điểm đến du lịch gần nhà	3,81	Đồng ý
Phú Quốc là điểm đến du lịch có thể đi trong thời gian ngắn ngày	3,88	Đồng ý
Phú Quốc là điểm đến du lịch an toàn không có dịch bệnh xảy ra	3,88	Đồng ý
Tình trạng kiểm soát dịch đối với du khách tại Phú Quốc chặt chẽ	3,65	Đồng ý
Phú Quốc có nhiều địa điểm tham quan sinh thái và tự nhiên	3,85	Đồng ý
Điểm đến Phú Quốc đảm bảo điều kiện vệ sinh	4,10	Đồng ý
Chất lượng hệ thống chăm sóc sức khỏe của điểm đến Phú Quốc tốt	3,93	Đồng ý
Có nhiều phương tiện an toàn để đến Phú Quốc	3,92	Đồng ý
Có nhiều chương trình khuyến mãi và giảm giá	3,96	Đồng ý

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021.

Việc lựa chọn điểm đến du lịch Phú Quốc của du khách nội địa trong bối cảnh đại dịch COVID-19 hiện nay là do ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, nhưng nhiều nhất là yếu tố điểm đến Phú Quốc đảm bảo điều kiện vệ sinh (M=4,10) (Bảng 7). Qua kết quả nghiên cứu, ta có thể thấy du khách có xu hướng quan tâm đến điều kiện vệ sinh, các chương trình khuyến mãi và giảm giá, hệ thống chăm sóc sức khỏe, phương tiện vận chuyển, sự an toàn của điểm đến khi đi du lịch trong đại dịch COVID-19 đang diễn ra. Ngoài ra, các điểm du lịch gần nhà và du lịch ngắn ngày cũng là lựa chọn đối với du khách nội địa trong bối cảnh hiện nay.

4.3. Tương quan giữa sự an toàn với dự định quay lại và dự định giới thiệu của du khách về điểm đến du lịch Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19.

Theo kết quả phân tích, ở mức ý nghĩa $\alpha = 0,01$, độ tin cậy 99% (kiểm định Person 2-phía), sự an toàn

trương quan thuận với dự định quay lại du lịch Phú Quốc. Kết quả kiểm định mối quan hệ giữa hai biến, $r = 0,672$ (điều này có nghĩa là tương quan trung bình) (Bảng 8).

Bên cạnh đó, ở mức ý nghĩa $\alpha = 0,01$, độ tin cậy 99% (kiểm định Person 2-phía), sự an toàn tương quan thuận với dự định giới thiệu điểm đến du lịch Phú Quốc cho người thân, bạn bè của du khách. Kết quả kiểm định mối quan hệ giữa hai biến, $r = 0,752$ (tương quan trung bình) (Bảng 8). Điều này có nghĩa, sự an toàn của điểm đến du lịch Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 có ảnh hưởng đến là dự định quay lại và giới thiệu cho người thân, bạn bè của họ. Sự an toàn của điểm đến Phú Quốc càng cao thì lòng trung thành của du khách càng cao, do đó, chính quyền địa phương cần quản lý và kiểm soát chặt chẽ tình hình dịch bệnh tại địa phương để tạo nên thương hiệu “điểm đến du lịch an toàn” trong bối cảnh đại dịch cũng như tạo sự an tâm, lòng tin đối với du khách.

Bảng 8. Tương quan giữa sự an toàn với dự định quay lại và dự định giới thiệu du lịch của du khách

		Sự an toàn	Dự định quay lại	Dự định giới thiệu
Sự an toàn	Tương quan Person Sig. (2-phía)	1		
Dự định quay lại	Tương quan Person Sig. (2-phía)	0,672** 0,000	1	
Dự định giới thiệu	Tương quan Person Sig. (2-phía)	0,752** 0,000		1

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2021.

5. Kết luận và khuyến nghị

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, du khách nội địa có xu hướng giảm tần suất du lịch trong năm của mình và thời gian du lịch cũng trở nên ngắn đi, chỉ đi từ 2 đến 3 ngày; du khách có xu hướng đặt dịch vụ lưu trú/chương trình du lịch qua hình thức trực tuyến và sẽ đặt vào sát ngày đi. Đồng thời, họ hạn chế đi du lịch với người lạ trong thời điểm COVID-19 mà thay vào đó là đi với bạn bè hoặc các thành viên trong gia đình thông qua hình thức tự tổ chức. COVID-19 đã ảnh hưởng rất nhiều đến tâm lý của du khách, họ cảm thấy rủi ro nhiều hơn khi đi du lịch trong mùa COVID-19, cũng như đại dịch đã thay đổi hành vi lựa chọn điểm đến của khách du lịch nội địa, họ chú

trọng đến sự an toàn, vệ sinh của điểm đến, các điểm du lịch, tham quan biển đảo, sinh thái tự nhiên và khoảng cách của điểm đến hơn. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy sự an toàn của điểm đến du lịch Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 có ảnh hưởng đến là dự định quay lại và giới thiệu cho người thân, bạn bè của họ.

Nghiên cứu này đã góp phần cung cấp những thông tin quan trọng cho các bên có liên quan trong việc đề ra các chính sách, giải pháp trong việc phục hồi du lịch sau COVID-19 cũng như là một trong những nguồn thông tin hữu ích cho việc khắc phục các sự kiện khủng hoảng về dịch bệnh trong tương lai. Ngoài những đóng góp quan trọng trên, nghiên cứu này nghiên cứu cũng có những hạn chế như

(1) nghiên cứu chỉ khám phá các ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 đến hành vi của du khách nội địa mà chưa so sánh giữa hai thời điểm trước và trong đại dịch, do đó các nghiên cứu tiếp theo cần khám phá điều này; (2) nghiên cứu chưa phản ánh đủ hành vi khách du lịch, các nghiên cứu tiếp theo cần xác định các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi khách du lịch trong và sau bối cảnh COVID-19; (3) cần mở rộng hơn đối tượng khảo sát là khách nước ngoài để có thể so sánh giữa hai đối tượng khách này.

5.2. Khuyến nghị

Để Phú Quốc có thể thu hút khách du lịch nội địa hơn trong thời gian tới, chính quyền địa phương, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch địa phương và nhà kinh doanh dịch vụ du lịch cần:

Đối với chính quyền, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương: Tiếp tục duy trì việc kiểm soát tình hình dịch bệnh trên địa bàn; có các biện pháp đảm bảo an toàn cho du khách khi đi du lịch trong tình hình dịch bệnh COVID-19; cần kiểm tra và đảm bảo tốt vấn đề vệ sinh và hệ thống chăm sóc sức khỏe tại các điểm du lịch, nhà hàng, khách sạn; cần chú trọng đến việc xây dựng và quảng bá Phú Quốc là điểm đến du lịch an toàn; có những chính sách, nghiên cứu khoa học trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong du lịch.

Đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch: Cần có những chương trình du lịch, sản phẩm du lịch mới hướng đến gần gũi với sinh thái thiên nhiên, biển đảo, chú trọng các hoạt động ngoài trời phù hợp với du khách trải nghiệm trong thời gian ngắn ngày. Các công ty du lịch, khách sạn, nhà kinh doanh vận chuyển cần có chính sách ưu đãi cho khách hàng có thể hủy tour/ phòng/ chuyến đi khi đã đặt trước hoặc hoàn tiền nếu đã chuyển tiền trong mùa dịch bệnh. Các khách sạn và nhà hàng cần tạo không gian giữ khoảng cách cho du khách như bố trí các bàn ăn giữ khoảng cách, có các bàn và ghế chờ tại sảnh, cần khử khuẩn buồng phòng và các nơi ăn uống tại cơ sở kinh doanh ăn uống, khách sạn. Các nhà kinh doanh dịch vụ du lịch cần ứng dụng công nghệ thông tin trong việc cho khách đặt dịch vụ, check-in, check-out,... nếu trong thời điểm dịch bệnh phức tạp, các nhà kinh doanh dịch vụ du lịch cần phải kiểm tra việc tiêm vắc xin của du khách. Bên cạnh đó, cần tăng cường giới thiệu các chương trình khuyến mãi và giảm giá nhằm kích cầu du khách.

Tài liệu tham khảo

- Cartwright, R. (2000). Reducing the health risks associated with travel. *Tourism Economics*, 6(2), 159-167.
- Chebli, A., & Said, F. B. (2020). The Impact of COVID-19 on Tourist Consumption Behaviour: A Perspective Article. *Journal of Tourism Management Research*, 7, 196-207.
- Cổng thông tin điện tử tỉnh Kiên Giang. (2021). Phú Quốc chuẩn bị kế hoạch mở cửa đón khách quốc tế. Truy cập từ <https://kiengiang.gov.vn/m/253/27035/Phu-Quoc-chuan-bi-ke-hoach-mo-cua-don-du-khach-quoc-te.html>.
- Donaire, J. A., Galí, N., & Camprubi, R. (2021). Empty Summer: International Tourist Behavior in Spain during COVID-19. *Sustainability*, 13, 4356, DOI: <https://doi.org/10.3390/su13084356>.
- Feng, L., Dong, Z., Yan, R., Wu, X., Zhang, L., Ma, J., & Zeng, Y. (2020). Psychological distress in the shadow of the COVID-19 pandemic: Preliminary development of an assessment scale. *Psychiatry Research*, 291, 113202, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113202>.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20, DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>.
- Grover, S., Dua, D., Sahoo, S., Mehra, A., Nehra, R., & Chakrabarti, S. (2020). Why all COVID-19 hospitals should have mental health professionals: The importance of mental health in worldwide crisis. *Asian Journal of Psychiatry*, 51, 102147, DOI: 10.1016/j.ajp.2020.102147.
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22, 577-598.
- Higgins-Desbiolles, F. (2020). Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *Tourism Geographies*, 22, 610-623.
- Hystad, P. W., & Keller, P. C. (2008). Towards a destination tourism disaster management framework: Long-term lessons from a forest fire disaster. *Tourism Management*, 29(1), 151-162.
- Jafari, K., Saydam, M. B., Erkanlı, E., & Olorunsola,

- V. O. (2020). The Impacts of the COVID-19 Pandemic on the Consumer Behavior of Turkish Tourists. Truy cập từ https://www.researchgate.net/publication/346596491_The_Impacts_of_the_COVID-19_Pandemic_on_the_Consumer_Behavior_of_Turkish_Tourists
- Kiernan, S., & DeVita, M. (2020). Travel restrictions on China due to COVID-19. Truy cập từ <https://www.thinkglobalhealth.org/article/travel-restrictions-china-due-covid-19>.
- Li, Z., Zhang, S., Liu, X., Kozak, M., & Wen, J. (2020). Seeing the invisible hand: Underlying effects of COVID-19 on tourists' behavioral patterns. *Journal of Destination Marketing & Management*, 18, 100502, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100502>
- Lo, A. S., Cheung, C., & Law, R. (2011). Hong Kong residents' adoption of risk reduction strategies in leisure travel. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28, 240-260.
- Madubuike, S. C. (2020). *COVID-19 effect on travel behavior Among Van-Taa residents*. Uiversity of Applied Sciences. Bachelor's Thesis.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Nabi, R. L., & Prestin, A. (2016). Unrealistic hope and unnecessary fear: Exploring how sensationalistic news stories influence health behavior motivation. *Health Communication*, 31(9), 1115-1126.
- Qiu, R. T., Park, J. Li, S., & Song, H. (2020). Social costs of tourism during the COVID-19 pandemic. *Annals of Tourism Research*, 84, 102994, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102994>.
- Smorfitt, D. B., Harrison, S. R., & Herbohn, J. L. (2005). Potential economic implications for regional tourism of a foot and mouth disease outbreak in North Queensland. *Tourism Economics*, 11(3), 411-430.
- Tổng cục Du lịch Việt Nam. (2021). Kiên Giang: Năm 2021, Phú Quốc phần đầu đón 2 triệu lượt khách nội địa. Truy cập từ <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/35824>.
- UNWTO. (2020). Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism. Truy cập từ www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism.
- Wachyuni, S. S., & Kusumaningrum, D. A. (2020). The effect of COVID-19 pandemic: How are the future tourist behavior?. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76.
- Wen, Z., Huimin, G., & Kavanaugh, R. R. (2005). The impacts of SARS on the consumer behaviour of Chinese domestic tourists. *Current Issues in Tourism*, 8(1), 22-38.
- Wong, L. P., & Sam, I. C. (2011). Behavioral responses to the influenza A (H1N1) outbreak in Malaysia. *Journal of Behavioral Medicine*, 34(1), 23-31.
- World Health Organisation. (2021). WHO coronavirus (COVID-19) dashboard. Truy cập từ <https://covid19.who.int/>.
- Zeng, B., Carter, R. W., & De Lacy, T. (2005). Short-term perturbations and tourism effects: The case of SARS in China. *Current Issues in Tourism*, 8, 306-322.
- Zhang, H., Fu, X., Cai, L. A., & Lu, L. (2014). Destination image and tourist loyalty: A meta-analysis. *Tourism Management*, 40, 213-223.
- Zheng, D., Luo, Q., & Ritchie B. W. (2021). Afraid to travel after COVID-19? Self-protection, coping and resilience against pandemic "travel fear". *Tourism Management*, 83, 104261, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104261>.