



## KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH NỘI ĐỊA TẠI MỘT SỐ ĐIỂM DU LỊCH SINH THÁI Ở ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Phan Thị Dang<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Khoa Khoa học Xã hội & Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

### Thông tin chung:

Ngày nhận: 24/10/2014

Ngày chấp nhận: 27/02/2015

### Title:

The level of satisfaction survey of internal tourist at some places of ecotourism in the Mekong Delta

### Từ khóa:

Sự hài lòng, du lịch sinh thái, khu bảo vệ cảnh quan, vườn quốc gia, rừng tràm Trà Sư, Tràm Chim, Gáo Giồng, Đồng bằng sông Cửu Long

### Keywords:

Satisfaction, ecotourism, landscape protected area, national park, Tra Su forest, Tram Chim, Gao Giong, MeKong Delt

### ABSTRACT

Ecotourism is one of the forms of the fastest growing tourism by the great attention to environmental issues and sustainable development. The Mekong Delta in Vietnam has a lot of potentials for ecotourism development, especially in areas which have the natural ecosystems such as national parks, landscape protected areas and so on. In recent years, many visitors have been paying attention to ecotourism in the Mekong Delta. In this study, the author evaluated the satisfaction of travelers, analysed factors affecting satisfaction's visitors in some places such as Tra Su landscape protected area, Tram Chim national park and Gao Giong ecotourism zone. So that there are some methods to develop ecotourism in Mekong Delta more appropriately.

### TÓM TẮT

Du lịch sinh thái (DLST) là một trong những loại hình du lịch phát triển nhanh nhất bởi sự quan tâm đến các vấn đề môi trường và phát triển bền vững. Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL) có nhiều tiềm năng phát triển DLST đặc biệt là ở những nơi có hệ sinh thái tự nhiên còn hoang sơ như vườn quốc gia (VQG), khu bảo vệ cảnh quan (KBVCQ),... Trong những năm gần đây, DLST tại ĐBSCL nhận được sự quan tâm của nhiều du khách. Trong nghiên cứu này, tác giả tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của du khách, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách ở một số địa điểm DLST như KBVCQ rừng tràm Trà Sư, VQG Tràm Chim và khu DLST Gáo Giồng. Từ đó có một số đề xuất nhằm giúp DLST tại ĐBSCL phát triển phù hợp hơn.

## 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong nghiên cứu này, tác giả dùng thuật ngữ “sự hài lòng của du khách” - bắt nguồn từ thuật ngữ “sự hài lòng của khách hàng” trong lĩnh vực tiếp thị (Chen Y và ctv., 2012). Theo Chen và ctv. (2012), từ những năm 60 của thế kỷ trước, nhiều học giả đã có những nghiên cứu về sự hài lòng của du khách. Pizam và ctv. (1978) đã có những nghiên cứu tiên phong trong việc áp dụng lý thuyết về sự hài lòng của khách du lịch. Theo Kozak (2001) đã thống kê được bốn mô hình lý thuyết về đánh giá

mức độ hài lòng của du khách như: mô hình sự kỳ vọng – sự thể hiện (expectation – performance model), mô hình sự quan trọng – sự thể hiện (importance – performance model), mô hình sự mong đợi – sự không thừa nhận (expectancy – disconfirmation model) và mô hình chỉ sự thể hiện (performance – only model).

Ở Việt Nam, có một số tác giả nghiên cứu về sự hài lòng như Nguyễn Văn Đỉnh và Trần Thị Minh Hòa (2004); Hà Nam Khánh Giao (2011). Theo Hà Nam Khánh Giao cho rằng sự hài lòng của khách

hàng thì tùy thuộc vào việc vận hành cảm nhận một sản phẩm so sánh với mong đợi của khách hàng. Ngoài ra, cũng có đề cập đến sự hài lòng của du khách như luận văn thạc sĩ, bài báo khoa học,...

DLST cũng như những loại hình du lịch khác, sự hài lòng của du khách giúp cho du khách có dự định quay trở lại hoặc giới thiệu cho du khách khác lựa chọn loại hình du lịch này; từ đó, giúp cho du lịch ở đây phát triển hơn nữa. Sự hài lòng của du khách về loại hình du lịch sinh thái (DLST) không giống như những loại hình du lịch khác vì bản chất ưu việt của DLST như lợi ích mang lại cho cộng đồng, gìn giữ cảnh quan, môi trường và văn hóa bản địa. Nghiên cứu này, tác giả tập trung đánh giá những khía cạnh ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi đến ba địa điểm DLST ở Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL): khu bảo vệ cảnh quan (KBVCQ) rừng tràm Trà Sư (An Giang), vườn quốc gia (VQG) Tràm Chim và khu DLST Gáo Giồng (Đồng Tháp). Đây là ba địa điểm DLST tiêu biểu của vùng đất ngập nước và ba địa điểm này cũng nhận được sự quan tâm nhiều của các nhà khoa học, nhà nghiên cứu và các tổ chức trong và ngoài nước. Đồng thời, tác giả phân tích những nhân tố có ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng của du khách; từ đó có những đề xuất giải pháp nhằm giúp DLST ở ba địa điểm trên phát triển hài hòa, phù hợp hơn; từ việc nghiên cứu ở ba địa điểm đó có thể giúp các điểm DLST khác có thể rút ra những kinh nghiệm để khắc phục những nhược điểm, giúp DLST hoàn thiện hơn.

## 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1 Phương pháp tiếp cận

Mức độ hài lòng của du khách là “kết quả của sự tương tác giữa giá trị cảm nhận và mong đợi” (Oliver, 1980). Sự chênh lệch giữa giá trị mong đợi và cảm nhận về sản phẩm du lịch tác động đến cảm xúc của du khách sẽ quyết định mức độ hài lòng của du khách đối với sản phẩm đó (Oliver, 1980). Davidoff đã sử dụng công thức  $S = P - E$  (Satisfaction = Perception - Expectation) để đo khoảng cách giữa giá trị cảm nhận và mong đợi. Nếu  $P = E$  thì giá trị cảm nhận bằng giá trị mong đợi, du khách cảm thấy hài lòng; nếu  $P > E$  thì giá trị cảm nhận lớn hơn giá trị mong đợi, du khách cảm thấy vượt mức hài lòng; nếu  $P < E$  thì giá trị cảm nhận nhỏ hơn giá trị mong đợi, du khách cảm thấy dưới mức hài lòng.

### 2.2 Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp trong tài liệu được thu thập từ sách, báo, tạp chí và trên internet. Nguồn dữ liệu này được xử lý bằng phương pháp so sánh, đánh giá, phân tích và tổng hợp nhằm đảm bảo tính giá trị và tính phù hợp đối với những dữ liệu được thừa kế.

### 2.3 Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu sơ cấp

Nghiên cứu tiến hành phỏng vấn trực tiếp 180 du khách nội địa bằng bảng hỏi trong thời gian 6 tháng từ tháng (01/2014 -6/2014). Các địa điểm lấy mẫu là DLST rừng tràm Trà Sư – An Giang (60 mẫu), DLST VQG Tràm Chim – Đồng Tháp (60 mẫu) và DLST Gáo Giồng – Đồng Tháp (60 mẫu). Phương pháp lấy mẫu là phi xác suất thuận tiện. Sau khi sàng lọc còn lại 180 mẫu hợp lệ.

Phần mềm SPSS 16.0 for Windows được dùng để xử lý bảng hỏi thông qua các phương pháp sau: thống kê mô tả (tần suất và số trung bình), kiểm định Chi – bình phương, kiểm định trị trung bình của hai mẫu phối hợp từng cặp (Paired – Samples T - Test), đánh giá độ tin cậy thang đo (Scale Reliability Analysis), phân tích tương quan giữa hai biến số (sử dụng hệ số tương quan Pearson) và phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis).

## 3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1 Khái quát mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu bao gồm 48.5% nam và 51.5% nữ với cơ cấu độ tuổi dưới 25 (39%), từ 25 – 34 (30.5%), từ 35 – 44 (15%), từ 45 – 54 (11%) và trên 54 (4.5%). Trình độ văn hóa của du khách phần lớn là đại học (53%), cao đẳng (12.5%), trung cấp (11.5%), trung học phổ thông (10%), trên đại học (5.5%), trung học cơ sở (4.5%), tiểu học (3%). Nghề nghiệp của du khách đa phần là sinh viên (30%), cán bộ viên chức (25%), kinh doanh – buôn bán (13%), công nhân (12%), nông dân (10%), cán bộ hưu trí (4.5%), bộ đội – công an (3%) và khác (2.5%).

Những yếu tố hấp dẫn du khách khi lựa chọn DLST là khung cảnh thiên nhiên hoang sơ, đẹp (48%); khí hậu trong lành, mát mẻ (26%); sự đa

dạng các loài sinh vật (11%); thích hợp cho hoạt động dã ngoại, cắm trại (8%); sự thân thiện, mến khách của người dân địa phương (5%) và thưởng thức đặc sản (2%).

Về những hoạt động của du khách khi đến các địa điểm DLST ở ĐBSCL gồm: tham quan cảnh quan (43%), thưởng thức đặc sản (23%), tìm hiểu các loài động thực vật (18%), tìm hiểu đời sống người dân địa phương (14%) và các hoạt động khác (2%).

### 3.2 Mức độ hài lòng của du khách về một số địa điểm DLST ở ĐBSCL

#### a. Về cơ sở hạ tầng phục vụ DLST

Nhìn chung, cơ sở hạ tầng tại ba địa điểm DLST Trà Sư, Tràm Chim và Gáo Giồng có nhiều cải tiến trong những năm gần đây, nhưng vẫn còn nhiều hạn chế như đường sá dễ xuống cấp, bãi đỗ xe chưa quy hoạch hoàn chỉnh và những khu nhà vệ sinh còn thiếu và kém vệ sinh. Mức độ hài lòng của du khách đối với các biến đo lường về cơ sở hạ tầng ở các điểm DLST này như sau:

**Bảng 1: Mức độ hài lòng của du khách về cơ sở hạ tầng phục vụ du DLST**

STT	Biến đo lường	P – E	Biểu hiện	Kết luận
1	Đường sá vào địa điểm tham quan thuận tiện	- 0.40**	P < E	Dưới mức hài lòng
2	Bãi đỗ xe rộng rãi, sạch sẽ	- 0.50**	P < E	Dưới mức hài lòng
3	Bến tàu đón tiếp khách rộng rãi, an toàn	- 0.41**	P < E	Dưới mức hài lòng
4	Nhà vệ sinh đầy đủ, sạch sẽ	- 0.42**	P < E	Dưới mức hài lòng

\*\**: Mức ý nghĩa thống kê,  $\alpha \leq 0.01$  Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n = 180*

#### b. Về cơ sở lưu trú

Đối với cơ sở lưu trú tại điểm DLST và vùng đệm còn nhiều bất cập và du khách cảm thấy không hài lòng về cơ sở lưu trú thể hiện qua các biến như: sạch sẽ, thoáng mát, tiện nghi (-0.40\*\*); nhân viên phục vụ chuyên nghiệp (-0.50\*\*) và vị trí thuận lợi (-0.60\*\*) – tất cả các biến đo lường đều ở dưới mức hài lòng ( $p < E$ ).

#### c. Về phương tiện vận chuyển tham quan

DLST tại Trà Sư, Tràm Chim và Gáo Giồng đều có phương tiện vận chuyển tham quan dựa vào

xuồng máy và xuồng chèo tay. Du khách đến các địa điểm tham quan này sử dụng phương tiện xuồng máy do nhân viên chuyên chở (thường là người dân địa phương) và sau đó sẽ được thay bằng phương tiện xuồng chèo tay (cũng là người dân địa phương chở). Trong quá trình tham quan du khách sẽ quan sát khung cảnh xung quanh như các loài động thực vật ở vùng đất ngập nước, tràm,... Du khách đánh giá dưới mức hài lòng về các biến đo lường về phương tiện vận chuyển tham quan (Bảng 2).

**Bảng 2: Mức độ hài lòng của du khách về phương tiện vận chuyển tham quan**

STT	Biến đo lường	P – E	Biểu hiện	Kết luận
1	Có đầy đủ áo phao	- 0.60**	P < E	Dưới mức hài lòng
2	Rộng rãi, thoải mái	- 0.30**	P < E	Dưới mức hài lòng
3	Độ an toàn cao	- 0.45**	P < E	Dưới mức hài lòng
4	Tốc độ phù hợp	- 0.57**	P < E	Dưới mức hài lòng
5	Tiếng ồn động cơ nhỏ	- 0.65**	P < E	Dưới mức hài lòng
6	Nhân viên có tính chuyên môn cao	- 0.51**	P < E	Dưới mức hài lòng

\*\**: Mức ý nghĩa thống kê,  $\alpha \leq 0.01$  Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n = 180*

#### d. Về dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí

DLST tại các địa điểm này còn mang tính giải trí cao; những nguyên tắc, yêu cầu của DLST chưa được chú trọng. Về dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí ở các địa điểm này được thể hiện thông qua các biến đo lường như: sự rộng rãi, thoáng mát, sạch sẽ ở khu nhà ăn (-0.35\*\*); có nhiều sản phẩm, hàng lưu niệm (-0.52\*\*) và các dịch vụ giải trí phù

hợp với DLST (-0.59\*\*). Mức độ hài lòng của du khách về dịch vụ ăn uống, nhưng về mua sắm và giải trí ở mức dưới hài lòng ( $p < E$ ).

#### e. Về an ninh trật tự, an toàn

Vấn đề an ninh trật tự và an toàn tại các địa điểm du lịch giữ vai trò quan trọng trong sự quay trở lại của du khách. Đặc biệt là ở các địa điểm DLST thì vấn đề này càng quan trọng hơn vì các

địa điểm DLST thường ở những nơi hoang vắng, xa nội thành. Du khách không hài lòng về tình trạng chèo kéo, thách giá (-0.35\*\*); có ăn xin (-0.53\*\*); có trộm cắp (-0.37\*\*) và bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn tại các địa điểm DLST (-0.27\*\*). Tất cả các biến đo lường đều ở dưới mức hài lòng ( $p < E$ ).

*f. Về hướng dẫn viên DLST*

Hướng dẫn viên DLST giữ một vai trò quan trọng để giúp DLST khác biệt so với các loại hình du lịch khác. Vì họ là những người truyền đạt, diễn giải đến du khách về công tác giáo dục, bảo vệ môi trường và bảo tồn cảnh quan; hơn nữa họ còn là người giới thiệu đến du khách về những nét văn hóa bản địa của cộng đồng địa phương. Tại ba địa điểm DLST này chưa thực sự có hướng dẫn viên DLST để phục vụ du khách, các đoàn du khách đến đây thường do hướng dẫn viên của công ty như ở Trà Sư. Hướng dẫn viên của các công ty du lịch không thể hiểu hết về địa bàn cư trú của cộng đồng địa phương cũng như không thể truyền tải đầy đủ đến du khách về địa điểm DLST, vì vậy họ không thể đáp ứng những yêu cầu của du khách. Mức độ hài lòng của du khách về hướng dẫn viên DLST ở các biến đo lường sau: sự thân thiện, lịch sự và nhiệt tình (-0.45\*\*); tính chuyên nghiệp cao (-0.50\*\*); có kỹ năng thuyết trình (-0.60\*\*) và kiến thức tổng hợp tốt (-0.47\*\*).

*g. Về giá cả các loại dịch vụ*

Giá cả các dịch vụ chưa hợp lí và du khách đánh giá ở dưới mức hài lòng ( $p < E$ ). Các biến đo lường được dùng là: giá vé tham quan phù hợp (-0.54\*\*), giá cả ăn uống phù hợp (-0.31\*\*), giá cả các mặt hàng mua sắm phù hợp (-0.49\*\*).

*h. Về công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan*

Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan là một trong những đặc trưng cơ bản của DLST, giúp phân biệt với các loại hình du lịch khác. Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan ở Trà Sư, Tràm Chim và Gáo Giồng còn chưa rõ nét và có một số hoạt động du lịch tại đây còn gây tác hại xấu đến môi trường và cảnh quan như việc cho du khách câu cá, việc chạy xuống máy có thể thải ra môi trường khí thải và ảnh hưởng đến môi trường sống tự nhiên của các loài động thực vật. Các địa điểm DLST này chưa đáp ứng và du khách chọn ở dưới mức hài lòng ( $p < E$ ); các biến đo lường được dùng như: bảo vệ các loài động thực vật (-0.44\*\*); hoạt động tuần tra, bảo vệ của nhân viên (-0.41\*\*); hoạt động giáo dục môi trường của nhân viên và hướng dẫn viên (-0.55\*\*).

*i. Về lợi ích DLST mang lại cho cộng đồng địa phương*

Sự tham gia của cộng đồng địa phương và những lợi ích của DLST mang lại cho cộng đồng địa phương được xem là yếu tố đặc trưng giúp DLST nhận được sự quan tâm của nhiều du khách. Tuy nhiên, du khách đánh giá ở dưới mức hài lòng ( $p < E$ ) được thể hiện qua các biến đo lường như: tạo ra nhiều việc làm (-0.53\*\*); hỗ trợ nghề truyền thống, nghề thủ công (-0.38\*\*); giúp cho việc kinh doanh, buôn bán thuận lợi (-0.41\*\*).

Tóm lại, du khách đánh giá dưới mức hài lòng về tất cả các biến đo lường về DLST ở ba địa điểm trên. Từ đó cho thấy DLST ở ba địa điểm đó còn nhiều hạn chế và cần phải có những giải pháp phù hợp để giúp DLST ở đây phát triển hài hòa, phù hợp hơn.

**Bảng 3: Mức độ hài lòng của du khách về các vấn đề liên quan đến DLST**

STT	Tiêu chí	Số trung bình	Đánh giá
1	Cơ sở hạ tầng	3.50	Khá hài lòng
2	Cơ sở lưu trú	3.53	Khá hài lòng
3	Phương tiện vận chuyển tham quan	3.52	Khá hài lòng
4	Dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí	3.44	Bình thường
5	An ninh trật tự, an toàn	3.42	Bình thường
6	Hướng dẫn viên DLST	3.62	Khá hài lòng
7	Giá cả các loại dịch vụ	3.51	Khá hài lòng
8	Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan	3.63	Khá hài lòng
9	Lợi ích du lịch sinh thái mang lại cho cộng đồng địa phương	3.60	Khá hài lòng

Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014,  $n = 180$

Bảng 3, du khách đánh giá khá hài lòng trong 7 tiêu chí trên 9 tiêu chí (dưới 4 điểm). Mức độ hài

lòng chung của du khách đạt 3.56 điểm, ở mức khá hài về loại hình DLST ở ba địa điểm trên.



**Bảng 4: Sự tương quan giữa mức độ hài lòng, dự định quay trở lại và giới thiệu đến người khác**

	Mức độ hài lòng	Sự quay trở lại	Giới thiệu
Mức độ hài lòng	Tương quan Pearson Sig. (2-phía)	1	
Sự quay trở lại	Tương quan Pearson Sig. (2-phía)	.520** .000	1
Giới thiệu	Tương quan Pearson Sig. (2-phía)	.610** .000	1

\*\* : Mức ý nghĩa  $\alpha \leq 0.01$  - Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n=180

Từ Bảng 4, cho thấy: với mức ý nghĩa  $\alpha = 0.01$ , độ tin cậy là 99% (kiểm định Pearson, 2 – phía), mức độ hài lòng tương quan thuận với dự định quay lại du lịch ở những lần tiếp theo của du khách. Theo Cao Hào Thi (2014),  $|r| < 0,4$ : tương quan yếu;  $|r| = 0,4 - 0,8$ : tương quan trung bình;  $|r| > 0,8$ : tương quan mạnh. Kết quả kiểm định mối quan hệ giữa hai biến,  $r = 0,520$ , tương quan trung bình. Còn đối với mức độ hài lòng tương quan thuận với dự định giới thiệu du lịch đến khác của du khách. Kết quả kiểm định mối quan hệ giữa hai biến,  $r = 0,610$ , tương quan trung bình.

Mức độ hài lòng của du khách về DLST ở Trà Sư, Tràm Chim và Gáo Giồng có sự khác nhau. Tại ba địa điểm DLST trên thì Trà Sư và Tràm Chim nhận được sự hài lòng cao của du khách (ở mức khá hài lòng); kế tiếp đến Gáo Giồng ở dưới mức hài lòng. Theo kết quả điều tra thì ở Trà Sư và Tràm Chim còn ít bị tác động của yếu tố con người và môi trường, cảnh quan còn giữ được nét hoang sơ hơn. Tuy nhiên, việc thay đổi các tuyến quan sát chim cò ở Trà Sư nhiều du khách tỏ ra lo ngại sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển của chúng; VQG Tràm Chim thì nhiều du khách tỏ ra lo ngại vì sự ảnh hưởng của con người đến môi trường cư trú của các loài động thực vật, đặc biệt là loài sếu đầu đỏ (nhiều du khách đã đi đến đây nhiều lần để được quan sát sếu đầu đỏ nhưng không thể, họ cho rằng

vì yếu tố con người đã làm cho loài vật này sợ). Đối với Gáo Giồng thì nhiều du khách tỏ ra không hài lòng về việc thương mại hóa tại địa điểm DLST này vì các dịch vụ ăn uống, giải trí đã đi ngược với những yêu cầu, nguyên tắc của DLST.

**3.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách**

Tác giả sử dụng 9 biến đo lường: (1) Cơ sở hạ tầng; (2) Cơ sở lưu trú; (3) Phương tiện tham quan; (4) Dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí; (5) An ninh trật tự và an toàn; (6) Hướng dẫn viên; (7) Giá cả các dịch vụ; (8) Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan; (9) Lợi ích du lịch sinh thái mang lại cho cộng đồng để phân tích nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách.

Đề loại bỏ những biến đo lường có hệ số tương quan biến – tổng hiệu chỉnh (corrected item – total correclation) nhỏ hơn 0.3 (do không đủ độ tin cậy) (Lê Văn Huy, 2014) và đảm bảo Cronbach’s Alpha từ 0.8 – 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 – 0.8 thì thang đo lường sử dụng được. Sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo các biến ở bảng 12 cho thấy, không có biến nào có hệ số tương quan biến nhỏ hơn 0.5 và Cronbach’s Alpha = 0.837. Vậy thang đo lường các biến là tốt, do đó 9 biến đo lường đều phù hợp để phân tích nhân tố khám phá ở các bước tiếp theo.

**Bảng 5: Cronbach’s Alpha**

Biến quan sát	Tương quan biến – tổng hiệu chỉnh	Cronbach’s Alpha nếu loại biến này
<b>Cronbach’s Alpha =0.837</b>		
Cơ sở hạ tầng	0.545	0.843
Cơ sở lưu trú	0.612	0.835
Phương tiện vận chuyển tham quan	0.650	0.828
Dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí	0.638	0.832
An ninh trật tự, an toàn	0.628	0.836
Hướng dẫn viên DLST	0.629	0.835
Giá cả các loại dịch vụ	0.631	0.838
Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan	0.540	0.840
Lợi ích du lịch sinh thái mang lại cho cộng đồng	0.567	0.845

<sup>7,8</sup>: Mức ý nghĩa thống kê (\*\*),  $\alpha \leq 0.01$  Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n = 180

Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n=180

Dùng kiểm định KMO (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of sampling adequacy) và Bartlett’s Test of Sphericity) để kiểm tra mức độ phù hợp của dữ liệu. Theo Lê Văn Huy (2014)  $KMO \geq 0.9$ : rất tốt;  $KMO \geq 0.8$ : tốt;  $KMO \geq 0.7$ : được;  $KMO \geq 0.6$ : tạm được;  $KMO \geq 0.5$ : xấu và  $KMO < 0.5$ : không thể chấp nhận được. Nếu kiểm định Bartlett có giá

trị Sig.  $> 0.05$  không nên áp dụng phân tích nhân tố (Lê Văn Huy, 2014). Sau khi kiểm định, chỉ số KMO của dữ liệu = 0.872 và Bartlett có giá trị Sig. = 0.000  $< 0.05$ : có ý nghĩa thống kê (xem Bảng 6). Dữ liệu thích hợp cho phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 6: Kiểm định KMO and Bartlett’s**

<b>KMO and Bartlett’s Test</b>		
Kaiser – Meyer – Olkin Measure of sampling adequacy		.872
Bartlett’s Test of Sphericity	Approx. Chi – square	392.388
	df	20
	Sig.	0.000

Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n=18

Trong phân tích nhân tố, tác giả sử dụng phép trích Principal Components với phép quay Varimax. Dựa vào bảng ma trận nhân tố (Bảng 7) ta thấy các

biến đo lường đều có phần chung với một và chỉ một nhân tố.

**Bảng 7: Ma trận nhân tố**

STT	Biến đo lường	Nhân tố
		1
1	Cơ sở hạ tầng	0.670
2	Cơ sở lưu trú	0.737
3	Phương tiện vận chuyển tham quan	0.765
4	Dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí	0.741
5	An ninh trật tự, an toàn	0.741
6	Hướng dẫn viên DLST	0.745
7	Giá cả các loại dịch vụ	0.744
8	Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan	0.742
9	Lợi ích du lịch sinh thái mang lại cho cộng đồng	0.739

Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n=180

Nhằm đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của phân tích nhân tố khám phá, cần loại những biến đo lường có hệ số tải nhân tố không đạt tiêu chuẩn ở từng nhân tố. Hệ số nhân tố là chi tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của phân tích nhân tố khám phá (Lê Văn Huy, 2014)  $0.3 < \text{Hệ số tải nhân tố} \leq 0.4$  được xem là đạt mức tối thiểu,  $0.4 < \text{Hệ số tải nhân tố} \leq 0.5$ : quan trọng, hệ số tải nhân tố

$> 0.5$ : có ý nghĩa thực tiễn. Nếu chọn tiêu chuẩn  $0.3 < \text{Hệ số tải nhân tố} \leq 0.4$  thì cỡ mẫu ít nhất là 350, nếu cỡ mẫu khoảng 100 thì nên chọn tiêu chuẩn hệ số tải nhân tố  $> 0.55$ , nếu cỡ mẫu khoảng 50 thì chọn hệ số tải nhân tố là 0.75. Mẫu nghiên cứu là 180, vì vậy biến đo lường được chọn khi có hệ số tải nhân tố  $> 0.55$ . Từ Bảng 7 cho thấy, tất cả các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.55.

**Bảng 8: Ma trận điểm số nhân tố**

STT	Biến đo lường	Nhân tố
		I
1	Cơ sở hạ tầng	0.177
2	Cơ sở lưu trú	0.193
3	Phương tiện vận chuyển tham quan	0.202
4	Dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí	0.195
5	An ninh trật tự, an toàn	0.195
6	Hướng dẫn viên DLST	0.199
7	Giá cả các loại dịch vụ	0.197
8	Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan	0.196
9	Lợi ích du lịch sinh thái mang lại cho cộng đồng	0.194

Nguồn: Kết quả điều tra du khách năm 2014, n=180

Từ Bảng 8, có phương trình nhân tố khám phá như sau:

$$F = 0.177 X1 + 0.193 X2 + 0.202 X3 + 0.195 X4 + 0.195 X5 + 0.199 X6 + 0.197 X7 + 0.196 X8 + 0.194 X9$$

Sự hài lòng của du khách đối với DLST ở một số địa điểm tại ĐBSCL chịu sự tác động của 9 nhân tố X1 (Cơ sở hạ tầng), X2 (Cơ sở lưu trú), X3 (Phương tiện vận chuyển tham quan), X4 (Dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí), X5 (An ninh trật tự, an toàn), X6 (Hướng dẫn viên du lịch), X7 (Giá cả các loại dịch vụ), X8 (Công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan), X9 (Lợi ích DLST mang lại cho cộng đồng). Trong đó, X3, X6, X7, X8 có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của du khách vì có điểm số nhân tố lớn nhất lần lượt là: 0.202, 0.199, 0.197, 0.196.

**3.4 Các giải pháp nâng cao sự hài lòng của du khách tại một số địa điểm DLST ở ĐBSCL**

Từ sự đánh giá mức độ hài lòng và phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách, tác giả đưa ra một số giải pháp để giúp nâng cao sự hài lòng của du khách tại một số địa điểm DLST trên.

*a. Đối với cơ sở hạ tầng*

Nâng cấp mở rộng đường sá đi vào điểm tham quan. Bãi đậu xe dành cho ô tô cần quy hoạch lại, phân vạch và vị trí cho từng loại ô tô nhỏ và ô tô lớn và có những hướng dẫn về nội quy tại bãi đỗ xe. Đồng thời, ban quản lý nên phân công nhân viên để dọn dẹp vệ sinh ở bãi đậu xe để giữ gìn sự sạch sẽ và tạo sự thoải mái cho du khách. Bến thuyền cần nâng cấp rộng hơn và xây dựng thêm thanh an toàn để trẻ em và người già có thể dựa vào khi đi xuống thuyền. Xây dựng thêm nhà vệ sinh để đáp ứng yêu cầu của du khách và đảm bảo sự sạch sẽ, an toàn cho du khách.

*b. Đối với cơ sở lưu trú*

Cơ sở lưu trú cần đảm bảo sạch sẽ, thoáng mát, tiện nghi. Cần tập huấn cho nhân viên phục vụ chuyên nghiệp hơn, thông thạo ngoại ngữ. Cần tạo ra những không gian thoáng mái, trang hòa với tự nhiên để giúp cho du khách hòa mình vào thiên nhiên khi lựa chọn cơ sở lưu trú tại các điểm DLST.

*c. Đối với phương tiện vận chuyển tham quan*

Các thuyền chở du khách cần cung cấp đầy đủ áo phao và nhân viên lái tàu cần yêu cầu, hướng dẫn du khách mặc áo phao khi ngồi thuyền. Cần có những quy định cụ thể về sức chứa đối với các thuyền cho du khách, tránh tình trạng dón khách trên mỗi thuyền nhằm tạo sự rộng rãi, thoáng mát và đảm bảo độ an toàn cao. Việc chạy thuyền bằng động cơ đã gây ra những tiếng ồn, vì vậy cần hạn chế sử dụng và cần xem xét lại để thay thế bằng thuyền chèo tay. Đảm bảo tốc độ để du khách có thể quan sát kỹ lưỡng và tạo sự an toàn cho du khách. Đào tạo nhân viên lái xuồng máy và nhân viên chèo xuồng tay có tính chuyên nghiệp hơn, có nghiệp vụ du lịch hơn.

*d. Đối với dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí*

Cần đảm bảo sự sạch sẽ, thoáng mát, rộng rãi và vệ sinh tại các nhà hàng và cửa hàng. Cần có sự liên kết và hợp tác với các hộ dân sống ở vùng đệm để cung cấp những sản phẩm, hàng lưu niệm cho du khách. DLST tồn tại và phát triển cần có môi trường tự nhiên mang tính chất hoang sơ, ít bị tác động vì vậy những khu vui chơi, mua sắm và giải trí cần quản lý nghiêm ngặt, hạn chế sự phát triển ồ ạt đồng thời những hoạt động này cũng không gây tác động xấu đến môi trường.

*e. Đối với an ninh trật tự, an toàn*

Ban quản lý cần phối hợp với chính quyền địa phương tại điểm du lịch để quản lý an ninh trật tự,

an toàn tại điểm du lịch và vùng đệm. Đảm bảo tại các điểm du lịch và vùng đệm không có tình trạng ăn xin nhằm tạo sự thoải mái cho du khách. Cần có đường giây nóng và thông dịch ra tiếng Anh đặt ở những địa điểm cố định để du khách liên hệ trong những trường hợp khẩn cấp đồng thời cần thường xuyên tuần tra để hạn chế tình trạng trộm cắp và móc túi; ngoài ra, ban quản lý và phía công ty du lịch cũng cần nhắc nhở du khách trong mỗi điểm. Những ảnh hưởng của tiếng ồn cần được quản lý chặt chẽ để đảm bảo sự yên lặng cho du khách ở điểm DLST thông qua các biển báo.

*f. Đối với hướng dẫn viên DLST*

Mỗi địa điểm nên có những hướng dẫn viên có kiến thức tổng hợp, có trình độ về ngoại ngữ và khả năng diễn đạt, tác phong chuyên nghiệp. Đây mạnh việc đào tạo và có chính sách khuyến khích người dân địa phương quay về quê hương phục vụ sau khi đã học tập hoặc làm việc ở nơi khác.

*g. Đối với giá cả các loại dịch vụ*

Cần điều tiết lại giá cả các loại dịch vụ du lịch cho phù hợp hơn. Đồng thời cần ghi rõ giá các sản phẩm, mặt hàng bày bán bằng nhiều loại ngoại ngữ khác nhau bên cạnh tiếng Việt và tiếng Anh, điều này căn cứ vào xu thế phát triển của thị trường du khách.

*h. Đối với công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan*

Nâng cao trách nhiệm, quyền lợi cũng như nghĩa vụ trong phát triển DLST và bảo vệ rừng, nâng cao nhận thức về vấn đề bảo vệ môi trường đối với nhân viên và cộng đồng địa phương như tuyên truyền, giáo dục, phóng sự,... Đây mạnh hoạt động tuần tra và cứu trợ các loài động thực vật gặp nguy hiểm. Hướng dẫn viên cần lồng ghép giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan khi hướng dẫn du khách. Ngoài ra, cần có những thông báo, biển báo để nhắc nhở du khách gìn giữ cảnh quan và môi trường.

*i. Đối với lợi ích du lịch sinh thái mang lại cho cộng đồng*

Cần tạo điều kiện để người dân tham gia vào hoạt động DLST nhiều hơn thông qua việc mở những lớp tập huấn về nghiệp vụ cho người dân. Xây dựng những gian hàng để người dân thuê kinh doanh, buôn bán ở khu vực vùng đệm với mức thuê phù hợp và ưu tiên những gia đình nghèo khó. Khuyến khích người dân sản xuất, khôi phục lại một số nghề truyền thống để cung cấp cho du khách. Đây mạnh liên kết với những hộ dân có điều kiện cho du khách nghỉ tại nhà.

**4 KẾT LUẬN**

Sự hài lòng của du khách là thước đo sự tồn tại của các điểm du lịch, nếu du khách không hài lòng về địa điểm du lịch sẽ tác động đến số lượng khách, doanh thu và hơn nữa là sự quay trở lại hoặc giới thiệu cho du khách khác. Chính vì vậy, các địa điểm du lịch nói chung và DLST nói riêng cần có những giải pháp nhằm vào những khía cạnh, yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách để tạo sự hấp dẫn cho du khách và giúp cho DLST phát triển. Tuy nhiên, các địa điểm DLST cũng cần đảm bảo những yêu cầu, nguyên tắc của DLST trong quá trình phát triển.

ĐBSCL có nhiều tiềm năng để phát triển DLST và loại hình du lịch này ngày càng có sức hấp dẫn đến du khách, nhưng để giữ chân du khách và để du khách hài lòng hơn nữa thì cần khắc phục những mặt tiêu cực. Để DLST phát triển đúng với bản chất thì cần đẩy mạnh đào tạo về nhân lực (đặc biệt là hướng dẫn viên DLST), gìn giữ những nét đẹp của văn hóa bản địa và bảo tồn cảnh quan và môi trường tự nhiên hoang sơ. Thêm vào đó, việc tạo điều kiện cho cộng đồng địa phương tham gia vào hoạt động DLST cũng cần được chú trọng hơn cả về chiều sâu và chiều rộng. Các địa điểm DLST cần có những lớp ngắn hạn tập huấn cho cộng đồng địa phương vùng đệm về nghiệp vụ du lịch hoặc liên kết với các công ty du lịch cho du khách nghỉ qua đêm ở nhà dân. Những làng nghề truyền thống của người dân vùng đệm cũng cần khôi phục để sản xuất phục vụ du lịch.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Đào Ngọc Cảnh, 2011. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Đại học Cần Thơ. 141 trang.
2. Nguyễn Văn Đỉnh - Trần Thị Minh Hòa, 2004. Giáo trình kinh tế du lịch. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội. 412 trang.
3. Hà Nam Khánh Giao, 2011. Giáo trình marketing du lịch. Nhà xuất bản tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh. 402 trang.
4. Nguyễn Đình Hòe – Vũ Văn HIếu, 2001. Du lịch bền vững. Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội. 186 trang.
5. Lê Văn Huy, 2014, Phân tích nhân tố và kiểm định Cronbach-Alpha, <https://www.scribd.com/doc/43261603/Ch-III-Factor-Analysis-Cronbach-Alpha>, ngày truy cập 10/10/2014.
6. Annalisa Koeman, 1998. Du lịch sinh thái trên cơ sở phát triển du lịch bền vững,



- Tuyển tập báo cáo Hội thảo về Du lịch sinh thái với phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam. Nhà xuất bản Hà Nội. Trang 39-70.
7. Phạm Trung Lương và *ctv*, 2002. Du lịch sinh thái – Những vấn đề về lý luận và thực tiễn phát triển ở Việt Nam. Nhà xuất bản Giáo dục. 248 trang.
  8. Cao Hào Thi, 2014, Tương quan hồi quy và tuyến tính, <http://fita.hua.edu.vn/tthieu/files/TinUD/Ly%20thuyet%20Tuong%20quan--Hoi%20quyy.pdf>, truy cập ngày 10/03/2014.
  9. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1&2)*, Nhà xuất bản Hồng Đức.
  10. Bùi Thị Hải Yến, 2006. Quy hoạch du lịch. Nhà xuất bản Giáo dục. 397 trang.
  11. Bùi Thị Hải Yến - Phạm Hồng Long, 2007. Tài nguyên du lịch. Nhà xuất bản Giáo dục. 398 trang.
  12. Bùi Thị Hải Yến và *ctv*, 2012. Du lịch cộng đồng. Nhà xuất bản Giáo dục. 398 trang.
  13. Chen Y. *et al.*, 2012, A Review on Tourist Satisfaction of Tourism Destinations, Proceedings of 2<sup>nd</sup> International Conference on Logistics, Informatics and Service Science, DOI 1007/978-3-642-32054-83, v593-604.
  14. Oliver L., R., 1980, A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, Journal of Marketing Research, Vol. 17, No. 4, pp. 460-469.
  15. Tribe J., Snaith T, 1998, From SERVQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba, Tourism Management, 19(1), 25-34.