

ỨNG DỤNG PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ TRONG VIỆC ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ DU LỊCH SINH THÁI TẠI VƯỜN QUỐC GIA CÁT TIỀN

Trần Thành Công¹, Bùi Thị Minh Nguyệt²

¹*Phân hiệu Trường Đại học Lâm nghiệp*

²*Trường Đại học Lâm nghiệp*

TÓM TẮT

Việc đánh giá sự hài lòng của du khách đối với dịch vụ du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên là hết sức cần thiết bởi vì nó là cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp góp phần phát triển du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên. Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, trong nghiên cứu này, chúng tôi khảo sát 152 khách du lịch tại Vườn quốc gia Cát Tiên. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA) đã chỉ ra các nhân tố: (1) Cơ sở hạ tầng, (2) An ninh trật tự và an toàn, (3) Phương tiện vận chuyển, (4) Cơ sở lưu trú, (5) Giá cả dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí, và (6) Hướng dẫn viên du lịch có ảnh hưởng một cách đáng kể đến phát triển du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên. Kết quả nghiên cứu có thể làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp phát triển du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên nói riêng và các Vườn quốc gia ở Việt Nam nói chung.

Từ khóa: Du lịch sinh thái, đánh giá sự hài lòng, phân tích nhân tố khám phá (EFA), Vườn quốc gia Cát Tiên.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch là một ngành kinh tế mang lại nhiều lợi ích cho xã hội, trong đó đặt biệt là du lịch sinh thái (DLST) - loại hình du lịch đang được phát triển nhanh nhất trong thời điểm hiện nay. Du lịch sinh thái được coi là một hình thức du lịch dựa trên việc tiếp cận đa mục tiêu mang lại lợi ích cho xã hội cả về kinh tế lẫn bảo vệ môi trường tự nhiên. Việt Nam là một quốc gia đa dạng, phong phú về tài nguyên thiên nhiên và sinh thái cảnh quan, với những nỗ lực theo hướng phát triển của DLST đã góp phần đáng kể bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, bảo tồn mọi giá trị đa dạng sinh học và dựa vào cộng đồng hướng đến sử dụng và phát triển bền vững.

Vườn Quốc gia Cát Tiên (VQG) có tổng diện tích là 70.548 ha, trong đó phần diện tích thuộc Đồng Nai là 39.108 ha; phần diện tích thuộc tỉnh Lâm Đồng là 26.969 ha; phần diện tích thuộc tỉnh Bình Phước là 4.471 ha. Vườn quốc gia Cát Tiên không những có cảnh quan ngoạn mục, lại nằm trong khu vực chuyển tiếp của khí hậu miền núi và đồng bằng nên Cát Tiên có khí hậu độc đáo, địa hình có sông suối bao bọc làm cho khu rừng già vừa được giữ nguyên vẹn, vừa trở thành nơi quy tụ hầu hết các kiểu rừng đồng bằng Nam Bộ. Đây là khu

rừng nguyên sinh tiêu biểu cho hệ sinh thái rừng ẩm nhiệt đới vùng thấp. Hệ động, thực vật vô cùng phong phú và đa dạng với nhiều loài cây gỗ quý như đinh, lim, sến, táu... có những loài chim quý hiếm như trĩ lông đỏ, cò quắm xanh, tê giác một sừng, voi...

Vườn Quốc gia Cát Tiên cách Tp. Hồ Chí Minh khoảng 150 km theo quốc lộ 20, là một điểm du lịch sinh thái và văn hoá hấp dẫn của vùng miền Đông Nam Bộ với nhiều loại hình du lịch như đi bộ, quan sát chim thú, cắm trại, du thuyền, du lịch mạo hiểm... Như vậy tiềm năng DLST của VQG Cát Tiên là rất lớn. Phát triển du lịch sinh thái của VQG Cát Tiên mang một ý nghĩa thiết thực và mang tính khả thi cao, thu hút sự quan tâm của các tổ chức về bảo tồn thiên nhiên thế giới. Trong những năm qua, VQG đã được quy hoạch để phát triển DLST nhưng hoạt động DLST vẫn còn chưa tương xứng với tiềm năng vốn có của Vườn. Trong bối cảnh mới, việc đánh giá đúng tiềm năng, hiện trạng hoạt động du lịch và trên cơ sở đó có những đề xuất về mặt định hướng và giải pháp nhằm góp phần phát triển DLST bền vững ở VQG Cát Tiên trong thời gian tới là điều hết sức cần thiết. Bài báo sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá để đánh giá

sự hài lòng của khách du lịch đối với dịch vụ du lịch sinh thái tại vườn quốc gia Cát Tiên nhằm đưa ra những giải pháp phát triển du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Bài viết trên cơ sở ứng dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nhằm đề xuất giải pháp phát triển hoạt động du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng bảng hỏi gồm 7 thang đo với 26 biến quan sát để khảo sát ý kiến khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng tới mức hài lòng của họ về chất lượng dịch vụ du lịch tại điểm nghiên cứu.

Với 26 biến quan sát, kích thước mẫu khảo sát có dung lượng tối thiểu là $n = 26 \times 5 = 130$ mẫu. Nghiên cứu thực hiện phát bảng hỏi tới 152 khách du lịch, kết quả thu về 152 phiếu điều tra đảm bảo yêu cầu.

2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu

Bảng 1. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch sinh thái tại VQG Cát Tiên

TT	Tiêu chí	Mã hóa
I	Cơ sở hạ tầng	CSHT
1	Đường sá đến thăm quan thuận tiện	CSHT1
2	Nhà vệ sinh đầy đủ, sạch sẽ	CSHT2
3	Nơi đón khách rộng rãi, lịch sự	CSHT3
4	Bãi đỗ xe rộng rãi	CSHT4
II	An ninh trật tự và an toàn	ATTT
1	Không có tình trạng chèo kéo, thách giá	ATTT1
2	Không có ăn xin	ATTT2
3	Không có tình trạng trộm cắp, cướp giật	ATTT3
III	Phương tiện vận chuyển	PTVC
1	Độ an toàn cao	PTVC1
2	Có đầy đủ dụng cụ bảo hộ, y tế	PTVC2
3	Nhân viên có tính chuyên nghiệp cao	PTVC3
4	Tiếng ồn động cơ nhỏ	PTVC4
IV	Cơ sở lưu trú	CSLT
1	Hệ thống phòng nghỉ sạch sẽ, thoáng mát, tiện nghi	CSLT1
2	Trại ngoài trời an toàn	CSLT2
3	Tọa lạc ở vị trí thuận lợi	CSLT3
4	Đảm bảo an ninh cho mọi du khách	CSLT4
V	Giá cả dịch vụ ăn uống, mua sắm, giải trí	GCDV
1	Giá vào cửa hợp lý	GCDV1
2	Giá dịch vụ ăn uống hợp lý	GCDV2
3	Giá cả mua sắm rẻ	GCDV3
4	Giá cả dịch vụ giải trí hợp lý	GCDV4
5	Giá cả lưu trú rẻ	GCDV5
VI	Hướng dẫn viên DLST	HDV
1	Luôn cung cấp các thông tin cần thiết	HDV1
2	Nhân viên có kiến thức để trả lời các câu hỏi của du khách	HDV2
3	Nhân viên ứng xử tự tin	HDV3
4	Nhân viên lịch sự, nhã nhặn	HDV4
5	Quan tâm đến du khách	HDV5
6	Nhiệt tình với công việc	HDV6
VII	Sự hài lòng của du khách về dịch vụ du lịch sinh thái	STA2

Thông tin thứ cấp về thực trạng phát triển du lịch sinh thái tại VQG được thu thập qua

các báo cáo tình hình hoạt động, báo cáo nội bộ và các tài liệu liên quan khác.

Thông tin sơ cấp được thu thập thông qua phiếu điều tra khảo sát thực tế. Nội dung phiếu điều tra bao gồm: Thông tin về cá nhân khách du lịch, mục đích chuyến đi, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách với dịch vụ DLST tại VGG và một số kiến nghị của khách du lịch.

Du khách được chọn phỏng vấn theo phương pháp ngẫu nhiên thuận tiện.

Bảng hỏi phát đến du khách gồm thang đo thể hiện 6 yếu tố ảnh hưởng tiềm năng và một thang đo tổng hợp sự hài lòng của du khách với tổng cộng 26 biến quan sát, kết cấu bảng hỏi được nêu trên bảng 1.

2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin, số liệu

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp sau đây để phân tích số liệu: Phương pháp thống kê mô tả, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Các thông tin, số liệu được xử lý trên cơ sở sử dụng phần mềm SPSS 23.

III. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Khung lý thuyết của nghiên cứu

3.1.1. Khái niệm sự hài lòng của khách du lịch

Có rất nhiều định nghĩa về sự hài lòng của khách du lịch. Theo Oliver (1999) và Zineldin (2000) thì sự hài lòng của khách du lịch là sự phản hồi tình cảm hoặc toàn bộ cảm nhận của du khách đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi trước đó. Nói một cách đơn giản, sự hài lòng của khách du lịch chính là trạng thái/cảm nhận của du khách đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng dịch vụ đó (Levesque và McDougall, 1996). Hay theo Kotler (2003) sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của con người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm hay dịch vụ với những kỳ vọng của người đó.

Trong nghiên cứu này, sự hài lòng của khách du lịch chính là sự thỏa mãn đối với cảnh quan, các loại hình dịch vụ cũng như cơ sở vật chất tại khu du lịch sinh thái.

3.1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch sinh thái

- **Điều kiện tự nhiên:** Nhân tố chính ảnh hưởng tới sự phát triển DLST chính là các điều kiện tự nhiên, cảnh quan thiên nhiên tại khu du lịch. Du khách tham gia DLST với mục đích tham quan, ngắm cảnh hay khám phá một hệ sinh thái hoang sơ nào đó. Mục đích này chỉ thực sự được thoả mãn khi địa điểm DLST có điều kiện tự nhiên phong phú và đa dạng.

- **Cơ sở vật chất:** Cơ sở lưu trú và cơ sở hạ tầng cũng là một trong số những tiêu chí quan trọng đối với việc lựa chọn điểm đến của du khách. Đối với địa điểm du lịch có cơ sở vật chất khang trang, thuận tiện cho việc đi lại lưu trú sẽ có khả năng thu hút khách du lịch nhiều hơn so với những địa điểm khác. Bên cạnh đó vấn đề an toàn, trật tự tại địa điểm du lịch cũng đóng một vai trò quan trọng đối với việc phát triển du lịch sinh thái tại vườn quốc gia.

- **Chất lượng dịch vụ:** Chất lượng dịch vụ là một tiêu chí rất quan trọng để phát triển dịch vụ DLST. Chất lượng dịch vụ được đánh giá trên hai khía cạnh là (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Chất lượng dịch vụ DLST là khả năng đáp ứng được nhu cầu của du khách, mang lại cho du khách cảm giác thoải mái nhất khi sử dụng dịch vụ. Trong hoạt động DLST thì đội ngũ hướng dẫn viên, giá cả các loại dịch vụ cũng là những tiêu chí quan trọng để thu hút khách du lịch đến với vườn quốc gia. Đây chính là yếu tố quyết định tới việc lựa chọn điểm đến du lịch của du khách.

- **Tình hình kinh tế xã hội của địa phương:** Hoạt động du lịch là hoạt động mang tính tổng hợp, kèm theo nó là hàng loạt các dịch vụ phục vụ cho nhu cầu ăn ở, đi lại, du ngoạn, vui chơi giải trí, mua sắm của du khách... Để đáp ứng được các nhu cầu này đòi hỏi các ngành kinh tế khác nhau phải cùng sản xuất và cung ứng sản phẩm và dịch vụ cho khách du lịch.

- **Sự tham gia của các bên liên quan:** Các doanh nghiệp tư nhân chính là những tổ chức trực tiếp hoạt động để tạo ra sản phẩm DLST.

Sự quan tâm đầu tư phát triển của các doanh nghiệp trong nước hay ngoài nước là nhân tố chính để tạo nên những sản phẩm DLST đa dạng, độc đáo và thu hút khách du lịch. Nhưng hoạt động kinh tế cũng như các hoạt động khác đều phải được tiến hành dưới những nguyên tắc, những yêu cầu nhất định. Các cấp chính quyền, các cơ quan quản lý chính là những người tạo nên một môi trường kinh doanh thuận lợi, đồng thời cũng ban hành một hệ thống luật pháp để điều hành hoạt động của các doanh nghiệp đi theo một định hướng nhất định, đạt mục tiêu phát triển DLST.

- **Ý thức của người dân:** Các địa điểm DLST mặc dù nằm ở những nơi hoang sơ

nhưng thường gắn với cuộc sống của người dân bản địa. Nên ý thức và trình độ hiểu biết của người dân rất quan trọng đối với trường hợp này. Phát triển DLST phải đồng thời với việc xây dựng một ý thức phát triển và bảo vệ DLST của người dân bản địa.

3.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

3.2.1. Kiểm định chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Thang đo và độ tin cậy của các biến quan sát được đánh giá bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phương pháp nhân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis).

Bảng 2. Tổng hợp kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha

Thang đo	Biến đặc trưng	Cronbach's Alpha
CSLT	CSLT1, CSLT2, CSLT4	0,842
CSHT	CSHT1, CSHT2, CSHT3	0,824
ATTT	ATTT1, ATTT2, ATTT3	0,718
GCDV	GCDV2, GCDV3, GCDV5	0,659
PTVC	PTVC1, PTVC2, PTVC3, PTVC4	0,904
HVD	HVD1, HVD2, HVD3, HVD4	0,808

Yêu cầu để thang đo được chấp nhận là loại bỏ các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item – total correlation) nhỏ hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn 0,6. Hơn nữa trong phân tích nhân tố khám phá EFA, những biến có hệ số tải nhân tố (Factor Loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại khỏi thang đo vì có tương quan kém với nhân tố tiềm ẩn (khái niệm đo lường). Bước cuối cùng là kiểm định mô hình bằng phương pháp hồi quy đa biến với mức ý nghĩa thống kê 5%.

Qua kết quả kiểm định chất lượng thang đo ở bảng 2 ta thấy hệ số của tổng thể các đều lớn hơn 0,6. Như vậy hệ thống thang đo được xây dựng gồm 6 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 20 biến số đặc trưng.

3.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá - EFA

* *Kiểm định tính thích hợp của EFA*

Trong bảng 3 ta có KMO = 0,784 thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, như vậy phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

Bảng 3. Kiểm định KMO và Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.784
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1921.082
	df	190
	Sig.	.000

Nguồn: Xử lý số liệu SPSS

* **Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện**

Trong bảng 3 ta thấy kiểm định Bartlett có

mức ý nghĩa Sig. < 0,05, như vậy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

*** Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố**

Cột % tích lũy của bảng 4 cho biết trị số

phương sai trích là 71,979 % điều này có nghĩa là 71,979 % sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 4. Tổng phương sai được giải thích (Total Variance Explained)

Nhân tố	Eigenvalues ban đầu			Tổng phương sai trích			Tổng số vòng xoay		
	Tổng	% của biến	% tích lũy	Tổng	% của biến	% tích lũy	Tổng	% của biến	% tích lũy
	.911	29.555	29.555	.911	29.555	29.555	3.367	16.833	16.833
	.065	15.325	44.879	.065	15.325	44.879	3.022	15.109	31.943
	.393	11.965	56.844	.393	11.965	56.844	2.810	14.052	45.995
	.773	8.866	65.710	.773	8.866	65.710	2.661	13.307	59.302
	.254	6.269	71.979	.254	6.269	71.979	2.535	12.677	71.979
	.863	4.317	76.296						
	.678	3.389	79.685						
	.659	3.295	82.980						
	.575	2.874	85.854						
0	.437	2.187	88.041						
1	.411	2.054	90.095						
2	.384	1.919	92.014						
3	.329	1.645	93.659						
4	.311	1.555	95.214						
5	.259	1.295	96.509						
6	.200	1.000	97.509						
7	.168	.839	98.347						
8	.150	.748	99.096						
9	.109	.545	99.641						
10	.072	.359	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

*** Kết quả của mô hình**

Kết quả chạy ma trận nhân tố xoay (Rotated

Component Matrix) cho kết quả trên bảng 5.

Bảng 5. Bảng ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix^a)

	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
PTVC1	.931				
PTVC2	.871				
PTVC4	.834				
PTVC3	.814				
GCDV2		.803			
ATT1		.732			
GCDV5		.708			
GCDV3		.638			
ATT2		.609			
ATT3		.580			
HDV1			.843		
HDV2			.788		
HDV3			.787		

	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
HDV4			.661		
CSLT1				.905	
CSLT2				.852	
CSLT4				.766	
CSHT1					.889
CSHT2					.809
CSHT3					.783

Nguồn: Xử lý số liệu bằng SPSS

Kết quả này cho thấy các biến quan sát trên bảng 6. được sắp xếp lại thành 5 nhóm biến mới như

Bảng 6. Mô hình điều chỉnh qua phân tích nhân tố khám phá

STT	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	F1	PTVC1, PTVC2, PTVC3, PTVC4	Phương tiện vận chuyển
2	F2	GCDV1, GCDV3, GCDV5, ATTT1, ATTT2, ATTT3	Giá cả dịch vụ và an toàn trật tự
3	F3	HDV1, HDV2, HDV3, HDV4	Hướng dẫn viên
4	F4	CSLT1, CSLT2, CSLT4	Cơ sở lưu trú
5	F5	CSHT1, CSHT2, CSHT3	Cơ sở hạ tầng

*** Phân tích hồi qui đa biến**

Bảng 7. Bảng hệ số hồi quy (Coefficients^a)

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa
	B	Độ lệch chuẩn	Beta		
(Constant)	3.362	.045		74.801	.000
REGR factor score 1 for analysis 1	.136	.045	.192	3.008	.003
REGR factor score 2 for analysis 1	.380	.045	.539	8.436	.000
REGR factor score 3 for analysis 1	.110	.045	.155	2.430	.016
REGR factor score 4 for analysis 1	.154	.045	.219	3.419	.001
REGR factor score 5 for analysis 1	.040	.045	.057	.892	.374

b. Dependent Variable: SAT2

Nguồn: Xử lý số liệu bằng SPSS

Phân tích hồi quy được tiến hành để xem xét mối quan hệ giữa các biến độc lập được xác định qua mô hình nhân tố khám phá với biến phụ thuộc.

Trong nghiên cứu này, mô hình hồi quy tuyến tính đa biến được xác định như sau:

$$SAT2 = \beta_1 * PTVC + \beta_2 * GCDVATTT + \beta_3 * HDV + \beta_4 * CSLT + \beta_5 * CSHT + \beta_0$$

Kết quả tính toán các hệ số hồi quy được

nêu trên bảng 7.

Trong bảng 7, các biến F2, F4 có Sig. nhỏ hơn 0,01 nên F2, F4 tương quan có ý nghĩa với SAT2 và độ tin cậy 99%, F1 có độ tin cậy 97%, F3 có độ tin cậy 98,4%. Riêng biến F5 có Sig. bằng 0,374 lớn hơn 0,05 nên biến F5 không có ý nghĩa thống kê.

Trên cơ sở kết quả này, ta viết lại hàm hồi quy như sau:

$$SAT = 0.136 * PTV + 0.38 * GCDVATTT + 0.11 * HDV + 0.154 * CSLT + 3,362$$

3.2.3. Thảo luận kết quả hồi quy

* Hệ số hồi quy chưa chuẩn hoá

- Biến F1: có hệ số 0,136 quan hệ cùng chiều với SAT2 khi phương tiện vận chuyển (PTVC) tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của du khách tăng thêm 0,136 điểm (tương ứng với hệ số tương quan chưa được chuẩn hoá là 0,136).

- Biến F2: có hệ số 0,38 quan hệ cùng chiều với SAT2 khi giá cả dịch vụ và an toàn trật tự (GCDVATTT) tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của du khách tăng thêm 0,38 điểm (tương ứng với hệ số tương quan chưa được chuẩn hoá là 0,38).

- Biến F3: có hệ số 0,11 quan hệ cùng chiều với SAT2 khi hướng dẫn viên (HDV) tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của du khách tăng thêm 0,11 điểm (tương ứng với hệ số tương quan chưa được chuẩn hoá là 0,11).

- Biến F4: có hệ số 0,154 quan hệ cùng chiều với SAT2 khi cơ sở lưu trú (CSLT) tăng

thêm 1 điểm thì sự hài lòng của du khách tăng thêm 0,154 điểm (tương ứng với hệ số tương quan chưa được chuẩn hoá là 0,154).

* Hệ số hồi quy chuẩn hoá

Hệ số hồi quy chuẩn hoá cho biết mức độ đóng góp của từng biến độc lập đến nhân tố kết quả. Trong mô hình này, mức độ ảnh hưởng của 4 nhóm nhân tố được xác định ở trên được tính toán lại trong bảng 8.

Biến PTVC đóng góp 17,38%, biến GCDVATTT đóng góp 48,78%, biến HDV đóng góp 14,03%, biến CSLT đóng góp 19,82%. Như vậy thứ tự ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách là GCDVATTT, CSLT, PTVC và HDV.

Thông qua các kiểm định, có thể khẳng định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với dịch vụ du lịch sinh thái theo thứ tự tầm quan trọng là GCDVATTT (giá cả dịch vụ và an toàn trật tự), CSLT (cơ sở lưu trú), PTVC (phương tiện vận chuyển) và HDV (hướng dẫn viên).

Bảng 8. Bảng hệ số hồi quy chuẩn hoá

Biến độc lập	Giá trị tuyệt đối	%
F1	0,192	17,38
F2	0,539	48,78
F3	0,155	14,03
F4	0,219	19,82
Tổng	1,105	100

Nguồn: Xử lý số liệu bằng SPSS

3.3. Giải pháp góp phần phát triển du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên

Dựa vào kết quả phân tích thực trạng và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái tác giả đề xuất một số giải pháp phát triển du lịch sinh thái tại VQG Cát Tiên như sau:

3.3.1. Xác định giá cả dịch vụ hợp lý

Về giá cả dịch vụ tại các địa điểm du lịch giữ vai trò quan trọng trong sự quay trở lại của du khách. Giá cả các dịch vụ chưa hợp lý cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng lớn đến việc lựa chọn và sự hài lòng của du khách với

du lịch sinh thái tại VQG.

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.

3.3.2. Phát triển hệ thống cơ sở vật chất phục vụ du lịch

Phát triển cơ sở vật chất trong đó chú ý tới việc xây dựng cũng như tu bổ sửa chữa, nâng cấp cơ sở lưu trú. Để bảo đảm lợi ích hài hòa giữa các mục tiêu phát triển, VQG Cát Tiên

ngoài việc lập quy hoạch tổng thể phát triển du lịch của Vườn cần xác định rõ mục tiêu, định hướng phát triển để xây dựng kế hoạch đầu tư hàng năm một cách khoa học và có tập trung hơn. Do đó để DLST của Vườn phát triển, ngoài việc xây dựng cơ sở phục vụ lưu trú bên kia bờ sông Đồng Nai, cần tổ chức nơi ở, nơi làm việc cho sinh viên, nghiên cứu sinh và các nhà khoa học bên trong vùng lõi, tạo điều kiện cho họ nghỉ ngơi, học tập và nghiên cứu.

Về giao thông có vai trò đặc biệt đối với việc đẩy mạnh du lịch ở VQG Cát Tiên. Ở phương diện này, mạng lưới giao thông và phát triển phương tiện giao thông là nhân tố hàng đầu. Mặc dù Vườn là khu vực rất hấp dẫn với khách du lịch, nhưng không thể khai thác được tiềm năng này khi các tuyến du lịch rất lầy lội, không thể đi được vào mùa mưa. Điều kiện giao thông quá khó khăn đã ảnh hưởng rất lớn đến việc phát triển du lịch. Do đó, số lượng khách đến Vườn không nhiều và chỉ tập trung vào mùa khô. Như vậy, để phát triển DLST ở VQGCT cần xây dựng lại hệ thống giao thông trên các tuyến du lịch; xây dựng hệ thống nhà nổi, cầu nổi ở những khu vực ngập lũ như Bàu Sáu, Bàu Chim...

Về phương tiện vận chuyển: Cần phát triển các phương tiện bảo đảm an toàn sức khỏe tại các điểm, các tuyến du lịch. Các phương tiện vận chuyển cần đảm bảo an toàn cho du khách như: 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 dồn 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. Đối với các xe vận chuyển khách du lịch tới các địa điểm tham quan cần phải được kiểm tra, bảo dưỡng định kì để đảm bảo an toàn cho du khách.

Cơ sở phục vụ các dịch vụ khác: Các công trình này tạo điều kiện bổ sung, tạo ra những tiện nghi cho du khách đi lại và lưu trú tại các điểm du lịch. Do đó, cần phải xây dựng hệ thống bảo hiểm, các phương tiện bảo đảm an toàn sức khỏe tại các điểm, các tuyến du lịch. Hơn thế nữa, tại các điểm, các tuyến du lịch cần xây dựng các nhà vệ sinh tạm, các thùng chứa rác để tránh tác hại ô nhiễm, đồng thời bảo đảm an toàn vệ sinh cho khách du lịch.

3.3.3. Nâng cao chất lượng phương tiện vận chuyển

Các phương tiện bảo đảm an toàn sức khỏe tại các điểm, các tuyến du lịch.

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 dồn 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.

Đối với các xe vận chuyển khách du lịch tới các địa điểm tham quan cần phải được kiểm tra, bảo dưỡng định kì để đảm bảo an toàn cho du khách.

3.3.4. Phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch

Phát triển nguồn nhân lực trong đó có việc đào tạo hướng dẫn viên du lịch. 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. Vì vậy hướng dẫn viên du lịch phải là những người có kiến thức, nắm được đầy đủ thông tin về môi trường tự nhiên, các đặc điểm sinh thái, văn hóa cộng đồng địa phương để giới thiệu một cách sinh động nhất, đầy đủ nhất với du khách về vấn đề mà họ quan tâm. Để làm tốt công tác này, Vườn cần tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý, mời các chuyên gia về sinh thái học bồi dưỡng cho đội ngũ hướng dẫn viên những kiến thức cơ bản về sinh thái học nhằm hướng tới một đội ngũ làm công tác du lịch chuyên nghiệp hơn. Đặc biệt Vườn cần đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên du lịch có trình độ ngoại ngữ.

Tâm lý chung của khách du lịch là muốn khám phá, tìm hiểu những cái mới lạ, đến những nơi hoang dã, nhưng lại thiếu thông tin. Vì vậy, Vườn cần phải xây dựng các bảng chỉ dẫn, in ấn các tờ rơi, các tài liệu thông tin cho du khách. Các loại thông tin mà Vườn cần quảng bá là: Danh mục các loài chim, danh mục các loài thú, các tuyến du lịch trong Vườn, băng ghi hình giới thiệu về VQG Cát Tiên, những kiến thức sinh thái học mà du khách sẽ được cung cấp, các phương tiện đi lại, giá cả của mỗi tuyến... Trong mỗi tuyến, du khách cần được biết khái quát một số điểm sẽ tham quan, những gì du khách sẽ thấy, một số hình ảnh minh họa. Đẩy mạnh hơn nữa công tác tuyên truyền, quảng bá các điểm du lịch, các tuyến du lịch trong Vườn trên các phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài truyền hình, website...). Đây là tiền đề để xác định thương hiệu du lịch của Vườn ở Việt Nam và trên thế giới

Đối với nhân dân địa phương vùng phụ cận: Đào tạo và sử dụng nhân viên du lịch là người địa phương. Việc sử dụng người địa phương vào hoạt động du lịch không chỉ là những việc làm có thu nhập thấp, theo mùa hoặc nghề tạp vụ mà nên giao cho họ những công việc cao

hơn, những công việc quản lý, vì những công việc này người địa phương có kinh nghiệm và sự hiểu biết của họ sẽ góp phần không nhỏ để nâng cao chất lượng du lịch. Hơn nữa, cần tạo điều kiện cho nhân dân địa phương vùng phụ cận tham gia vào các hoạt động dịch vụ như: cho thuê phương tiện đi lại, cho thuê nhà ở, hợp tác trong các hoạt động “home stay”, bán quà lưu niệm... khuyến khích họ phát triển những ngành nghề truyền thống tại địa phương. Ngoài ra, tiền thu được từ hoạt động du lịch sẽ góp phần vào việc xây dựng cơ sở hạ tầng cho vùng phụ cận như: đường sá, trường học, trung tâm y tế, trung tâm thể thao... Có như thế, đời sống của nhân dân địa phương vùng phụ cận mới được nâng cao và họ sẽ là người bảo vệ sự đa dạng sinh học, bảo vệ rừng, bảo vệ môi trường sinh thái, ra sức ủng hộ DLST, thậm chí bảo vệ địa điểm khỏi bị săn bắt trộm hoặc các xâm phạm khác. Ngược lại, nếu cư dân phải chịu thiệt thòi mà không nhận được đền bù họ thường chống đối DLST và có thể cố tình hoặc không cố tình gây thiệt hại đến sự hấp dẫn du lịch.

3.3.5. Tăng cường công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan

Tổ chức tuyên truyền và phát tài liệu cho người dân và học sinh các xã vùng đệm về bảo tồn đa dạng sinh học và tuyên truyền nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường và công tác bảo vệ rừng phòng chống cháy rừng.

Tổ chức lễ phát động phong trào nói không với túi nilon và hạn chế sử dụng chai PET tại Vườn vào ngày 19/5, đồng thời triển khai thực hiện thí điểm tại khu Trung tâm văn phòng Vườn và tại Bến phà vào Vườn. Chương trình đã được toàn Vườn và các hộ dân có liên quan hưởng ứng tham gia cam kết thực hiện.

Đẩy 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.

Tổ chức các hoạt động hưởng ứng giờ trái đất qua hình thức: cắt điện toàn cơ quan 1 giờ vào buổi tối, sinh hoạt lửa trại, tuyên truyền qua thư ngỏ, tờ rơi, chiếu phim về môi trường.

IV. KẾT LUẬN

Việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển du lịch sinh thái tại VQG Cát Tiên là rất cần thiết sẽ giúp cho ban quản lý phát huy được các thế mạnh của vườn quốc gia đồng thời đưa ra được các giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách du lịch tới du lịch sinh thái của. Nghiên cứu này có mục tiêu xây dựng và kiểm định mô hình biểu thị mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách với phát triển du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên.

Nghiên cứu đã khảo sát bằng bảng hỏi cho 152 khách du lịch tại Vườn và đã sử dụng các mô hình phân tích nhân tố khám phá cho việc xác định được các nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến sự hài lòng của du khách đối với du lịch sinh thái bao gồm: cơ sở hạ tầng, an ninh trật tự và an toàn, phương tiện vận chuyển, cơ sở lưu trú, giá cả dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí và hướng dẫn viên du lịch. Trên cơ sở các nhân tố ảnh hưởng, bài viết cũng đã đề

xuất một số giải pháp nhằm phát triển du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Cát Tiên với thứ tự ưu tiên của các giải pháp theo mức độ ảnh hưởng của các nhân tố.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (2007), *Quyết định số 104/2007/QĐ-BNN* về việc Quản lý các hoạt động du lịch sinh thái tại các vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên.
2. Nguyễn Thế Chinh (2003). *Kinh tế và quản lý môi trường*. NXB. Thống kê, Hà Nội.
3. Nguyễn Đình Hòa (2004). *Du Lịch sinh thái - thực trạng và giải pháp để phát triển ở Việt Nam. Tạp chí kinh tế và phát triển*.
4. Đinh Phi Hồ (2011). *Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển-nông nghiệp*. NXB. Phương Đông, TP. Hồ Chí Minh.
5. Chế Đình Lý (2006). *Du lịch sinh thái*. Viện Tài nguyên Môi trường, Đại học Quốc gia TP. HCM.
6. Tô Đình Mai (2007). *Nghiên cứu cơ sở khoa học về giá rừng và ứng dụng trong điều kiện Việt Nam*. Đề tài định giá rừng ở Việt Nam, Trung tâm Nghiên cứu Sinh thái và Môi trường rừng, Hà Nội.
7. Phân viện Điều tra Quy hoạch rừng Nam Bộ. *Báo cáo quy hoạch bảo tồn và phát triển bền vững VQG Cát Tiên giai đoạn 2010-2020*.
8. Viện Sinh thái và tài nguyên sinh học (IERB). *Chiến lược bảo tồn và quản lý vườn Quốc gia Cát Tiên 2011-2015*.

APPLIED THE EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS METHOD IN ASSESSMENT OF VISITOR'S SATISFACTION FOR ECOTOURISM SERVICES IN CAT TIEN NATIONAL PARK

Tran Thanh Cong¹, Bui Thi Minh Nguyet²

¹Vietnam National University of Forestry - Southern Campus

²Vietnam National University of Forestry

SUMMARY

Assesment on the satisfaction of visitors on ecotourism services at Cat Tien National Park is intergral because it is the basis for proposing solutions contributing to the development of ecotourism. To reach this goal, the authors have conducted the survey of 152 tourists at Cat Tien National Park. The results of using Exploratory Factor Analysis method showed that some factors: (1) infrastructure, (2) security and safety (3) transport, (4) accommodation, (5) food and shopping and entertainment costs, and (6) travel guide that significantly; have influenced ecotourism development at Cat Tien National park. These results can be used not only as a principle for proposing solutions to develop ecotourism in Cat Tien National Park but also other National parks in Vietnam.

Keywords: Assessment of satisfaction, Cat Tien National Park, ecotourism, exploratory factor analysis.

Ngày nhận bài : 28/10/2017

Ngày phản biện : 17/11/2017

Ngày quyết định đăng : 04/12/2017