

Nghiên cứu sự hài lòng của khách nội địa đối với điểm đến du lịch Vườn Quốc gia Ba Vì

NGUYỄN THỊ HẢI NINH*
BÙI QUANG HƯNG**
TRẦN THỊ TUYẾT***
TRẦN THỊ THƠM****

Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá sự hài lòng của khách nội địa khi tới du lịch tại Vườn Quốc gia (VQG) Ba Vì. Số liệu nghiên cứu được thu thập từ các báo cáo về tình hình kinh doanh du lịch của VQG Ba Vì, cùng 300 phiếu điều tra khách du lịch nội địa. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 8 nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của khách du lịch nội địa, bao gồm: Tài nguyên du lịch; Cơ sở vật chất hạ tầng kỹ thuật du lịch; Phương tiện vận chuyển; Nhân viên và hướng dẫn viên; Cơ sở lưu trú; Ẩm thực; Sản phẩm quà lưu niệm; Giá. Từ đó, đề xuất một số gợi ý giúp Ban quản lý VQG Ba Vì có được định hướng nhằm nâng cao sự hài lòng của khách khi du lịch tới đồng thời thu hút khách du lịch đến VQG nhiều hơn trong các giai đoạn tiếp theo.

Từ khóa: khách du lịch nội địa, sự hài lòng, Vườn Quốc gia Ba Vì

Summary

This study aims to assess the satisfaction of domestic visitors who travel to Ba Vi National Park. The research data was collected from various reports on tourism business situation of Ba Vi National Park and from questionnaires to 300 domestic guests. The outcome reveals 8 factors affecting their satisfaction, including: Tourism resources, Technical infrastructure, Transportation, Staff and guides, Accommodation, Food, Souvenir products, Prices. From this result, some suggestions have been proposed so that Ba Vi National Park Management Board can improve tourists' satisfaction as well as attract more travellers to the Park in the next stages.

Keywords: domestic guests, satisfactions, Ba Vi National Park

GIỚI THIỆU

VQG Ba Vì là khu bảo tồn thiên nhiên với diện tích gần 10.000ha đã được khai thác hoạt động du lịch từ năm 1991. VQG Ba Vì có vị trí thuận lợi, điều kiện tự nhiên đa dạng, phong phú, hàng năm thu hút một số lượng lớn khách du lịch. Nơi đây có sự cân bằng sinh thái nên giàu tiềm năng phát triển và có thể thu hút được nguồn du khách. Tuy nhiên, cho tới nay, vấn đề được đặt ra là làm sao để thu hút khách du lịch tới ngày càng nhiều? Điều gì hấp dẫn khách quay trở

lại du lịch tại VQG Ba Vì? Vì vậy, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu sự hài lòng của khách nội địa đối với điểm đến du lịch VQG Ba Vì.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Số liệu trong bài được thu thập từ nguồn thứ cấp và sơ cấp. Số liệu thứ cấp bao gồm các thông tin về số lượng khách đến, doanh thu được thu thập từ năm 2013 đến năm 2019. Số liệu sơ cấp được thu thập và phân tích từ cuộc điều tra năm 2019 do nhóm tác giả tiến hành.

Thang đo trong nghiên cứu được sử dụng dựa trên các nhóm nhân tố tác động tới mô hình nghiên cứu. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả xây dựng thang đo cho 8

* TS., ** ThS., *** ThS., Trường Đại học Lâm nghiệp

**** ThS., Vườn Quốc gia Ba Vì

Ngày nhận bài: 26/03/2020; Ngày phản biện: 15/04/2020; Ngày duyệt đăng: 17/04/2020

BẢNG 1: BẢNG MA TRẬN NHÂN TỐ XOAY

	Nhân tố									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TN1			.558							
TN2			.703							
TN3			.813							
TN4			.834							
TN5			.713							
CSHT1	.649									
CSHT2	.720									
CSHT3	.759									
CSHT4	.792									
CSHT5	.797									
CSHT6	.704									
CSHT7										.581
CSHT8										.572
PTVC2										
PTVC3										.871
PTVC4				.853						
PTVC5					.905					
NVHD1			.710							
NVHD2			.790							
NVHD3			.764							
NVHD4			.687							
NVHD5										
CSLT1										
CSLT2										
CSLT3						.909				
CSLT4				.857						
CSLT5									.857	
AT1								.720		
AT2								.853		
AT3								.681		
QLN1						.744				
QLN2						.783				
QLN3						.771				
GC1	.753									
GC2	.657									
GC3	.737									
GC4	.773									
V5	.739									
GC6	.750									

Extraction Method: Principal Component Analysis
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Nguồn: Kết quả tính toán của nhóm nghiên cứu

nhóm nhân tố độc lập và một nhân tố phụ thuộc. Với số mẫu nghiên cứu là 300 phiếu khảo sát khách du lịch nội địa. Mô hình dự kiến như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_3 + \beta_4 * X_4 + \beta_5 * X_5 + \beta_6 * X_6 + \beta_7 * X_7 + \beta_8 * X_8$$

Y: Mức độ sự hài lòng của du khách nội địa đối với điểm đến du lịch VQG Ba Vì (SHL);

β_0 : Hằng số;

β_i : Các hệ số hồi quy ($i=1 \rightarrow 8$);

X_1 : Tài nguyên du lịch (TN);

X_2 : Cơ sở hạ tầng kỹ thuật du lịch (CSHT);

X_3 : Phương tiện vận chuyển du lịch (PTVC);

X_4 : Nhân viên và hướng dẫn viên du lịch (NVHD);

X_5 : Cơ sở lưu trú du lịch (CSLT);

X_6 : Ẩm thực (AT);

X_7 : Sản phẩm quà lưu niệm (QLN);

X_8 : Giá cả các sản phẩm du lịch (GC);

Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 18.0 để phân tích số liệu.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Tình hình kinh doanh du lịch

Số lượng khách du lịch

Nguồn nhân lực du lịch chủ yếu của Vườn là trung tâm giáo dục môi trường và dịch vụ với 12 nhân viên. Tình hình khách du lịch nội địa đến VQG Ba Vì tăng qua các năm, từ 141 nghìn lượt khách năm 2013 tăng lên 398 nghìn lượt khách năm 2018, trong đó lượng khách quốc tế chỉ chiếm khoảng 5%.

Doanh thu du lịch

Từ năm 2013 đến 2019, doanh thu từ hoạt động du lịch tại VQG Ba Vì liên tục tăng. Năm 2013, doanh thu đạt 5.394 triệu đồng, đến năm 2019, tổng doanh thu tăng lên 21.600 triệu đồng. Trong đó, thu từ phí và lệ phí chiếm tỷ trọng cao nhất. Dịch vụ phòng nghỉ của Vườn đa số phục vụ cho sinh viên và học sinh đến nghiên cứu, học tập.

Ý kiến du khách

Qua thăm dò ý kiến của 300 khách du lịch, có tới 65% khách du lịch trả lời mong muốn trở lại VQG Ba Vì và 15,67% khách du lịch trả lời không biết và 19,33% khách du lịch trả lời không trở lại do không hài lòng về một số sản phẩm du lịch của Vườn và có nhiều địa điểm khác, mà du khách muốn đến thăm qua. Điều này cho thấy, VQG Ba Vì đã để lại ấn tượng tốt đối với khách du lịch.

Kết quả phân tích mô hình dựa trên nhân tố khám phá (EFA)

Điều kiện để phân tích EFA là phải thỏa mãn các yêu cầu: hệ số tải nhân tố (Factor loading) $>0,5$; Hệ số KMO đạt $0,5 \leq KMO \leq 1,0$; Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê Sig. $<0,05$; phần trăm phương sai toàn bộ $>50\%$.

Kết quả phân tích nhân tố trong ma trận nhân tố xoay (Bảng 1) cho biết, các biến quan sát đặc trưng đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,55. Điều này cho thấy, các biến này đều có ý nghĩa trong việc hình thành nên các nhân tố. Các biến đặc trưng của nhân tố được sắp xếp lại khác với mô hình lý thuyết ban đầu (ngoài 8 nhân tố ban đầu, xuất hiện thêm 2 nhân tố là: Phương tiện vận chuyển sạch sẽ (PTVCSS) và Cơ sở vật chất hạ tầng điện nước (CSHTDN).

Các thành phần cơ thể của các nhân tố sau khi thực hiện phép xoay bao gồm các nhân tố như Bảng 2.

Như vậy, qua các kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định của mô

hình EFA, nhận diện có 10 nhân tố đại diện cho sự hài lòng của du khách nội địa khi tới du lịch tại VQG Ba Vì, với 35 biến đặc trưng.

Kết quả phân tích EFA đối với thang đo sự hài lòng của du khách nội địa khi tới du lịch VQG Ba Vì

Bảng 3 cho thấy, trị số KMO (Kaiser - Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy.) = 0,635, thoả mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$. Điều này chứng tỏ phân tích EFA phù hợp với dữ liệu thực tế. Ngoài ra, kiểm định Bartlett có Sig = 0,000; thoả mãn điều kiện Sig. < 0,05. Do vậy, các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể.

Bảng 4 cho thấy, phương sai trích được bằng 66,339%. Điều này có nghĩa là 66,339% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Phân tích mô hình hồi quy

Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Kết quả của phân tích ANOVA được thể hiện trong Bảng 5 cho thấy, Sig. < 0,01, chứng tỏ mô hình hồi quy đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập. Nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính, với biến phụ thuộc của mô hình có mức ý nghĩa là 99%.

Kiểm định mức độ giải thích của mô hình

Bảng 6 cho thấy, R² điều chỉnh là 0,844. Như vậy, 84,4% thay đổi sự hài lòng của du khách nội địa được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình.

Kiểm định các hệ số hồi quy

Bảng 7 thể hiện kết quả phân tích các hệ số hồi quy, một mức ý nghĩa Sig. cho thấy ngoại trừ F9 và F10 có Sig. > 0,01, thì tất cả các biến quan sát còn lại (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8) đều có Sig. < 0,01. Như vậy, có thể kết luận rằng, các biến độc lập (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8) đều tương quan có ý nghĩa với sự hài lòng của du khách nội địa đối với sản phẩm du lịch VQG Ba Vì và độ tin cậy là 99%. Các hệ số hồi F1, F2, F4, F5, F6, F7, F8 phụ đều mang dấu (+) tức là tương quan dương với sự hài lòng của du khách nội địa đối với sản phẩm du lịch VQG Ba Vì (tác động cùng chiều). Còn biến F3 mang dấu (-), tức là tương quan âm với sự hài lòng của du khách nội địa đối với sản phẩm du lịch VQG Ba Vì.

Ngoài ra, Bảng 7 còn cho thấy, mô hình nghiên cứu không bị vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến do hệ số phóng đại phương sai của các biến độc lập (VIF) đều nhỏ hơn 2.

BẢNG 2: MÔ HÌNH ĐIỀU CHỈNH QUA KIỂM ĐỊNH CRONBACH'S ALPHA VÀ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ (EFA)

TT	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích
1	CSHT (F1)	CSHT1, CSHT2, CSHT3, CSHT4, CSHT5, CSHT6	Cơ sở vật chất hạ tầng
2	GC (F2)	GC1, GC2, GC3, GC4, GC5, GC6	Giá cả
3	TN (F3)	TN1, TN2, TN3, TN4, TN5	Tài nguyên du lịch
4	NVHD (F4)	NVHD1, NVHD2, NVHD3, NVHD4	Nhân viên và hướng dẫn viên
5	PTVC (F5)	PTVC4, CSLT4: Biến CSLT4 theo lý thuyết lực ban đầu thuộc nhân tố CSLT nhưng qua EFA được xếp chung với thành phần PTVC	Phương tiện vận chuyển
6	CSLT (F6)	PTVC5, CSLT3: Biến PTVC5 theo lý thuyết lực ban đầu thuộc nhân tố PTVC, nhưng qua EFA được xếp chung với thành phần PTVC	Cơ sở lưu trú
7	QLN (F7)	QLN1, QLN2, QLN3	Sản phẩm quà lưu niệm
8	AT (F8)	AT1, AT2, AT3	Ẩm thực
9	PTVCSS (F9)	PTVC3, CSLT5: Biến CSLT5 theo lý thuyết lực ban đầu thuộc nhân tố CSLT, nhưng qua EFA được xếp chung với thành phần PTVC	Phương tiện vận chuyển sạch sẽ
10	CSHTDN (F10)	CSHT7, CSHT8	Cơ sở vật chất hạ tầng điện nước

BẢNG 3: KIỂM ĐỊNH KMO VÀ BARTLETT

Hệ số KMO		6,35
Kiểm định Bartlett's của thang đo	Giá trị Chi-bình phương	225,032
	df	3
	Sig. (p-value)-mức ý nghĩa quan sát	,000

BẢNG 4: BẢNG PHƯƠNG SAI ĐƯỢC GIẢI THÍCH

Thành phần	Tổng phương sai trích					
	Giá trị ban đầu		Tri số xoay phương sai trích của các nhân tố			
	Tổng	Phần trăm %	Tổng	Phần trăm %	Tích lũy	Phần trăm %
1	1,990	66,339	66,339	1,990	66,339	66,339
2	644	21,462	87,801			
3	366	12,199	100,000			

BẢNG 5: PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI (ANOVA)

Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.	
1	Hồi quy	252,319	10	25,232	156,209	,000
	Phần dư	46,681	289	,162		
	Tổng cộng	299,000	299			

BẢNG 6: BẢNG TỔNG HỢP MÔ HÌNH

Mô hình	Tổng tất mô hình			
	Hệ số tương quan R	Hệ số xác định R ²	R ² điều chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng
1	,919	,844	,838	,40190310

Nguồn: Kết quả tính toán của nhóm nghiên cứu

MỘT SỐ HÀM Ý

Qua những phân tích ở trên, để tăng sự hài lòng khách du lịch nội địa đến VQG Ba Vì, trong thời gian tới, cần lưu ý các giải pháp sau:

Về ẩm thực

Cần nghiên cứu các hoạt động hội chợ ẩm thực nhằm quảng bá hơn nữa các đặc sản địa phương. Đồng thời, cần đưa ra các món ăn truyền thống, nhưng với hương vị, màu sắc phong phú hơn nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách về độ tuổi, màu sắc, khẩu vị...

Về hình ảnh đội ngũ nhân viên

Trung tâm Giáo dục môi trường và Dịch vụ căng tin cường công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên một cách chuyên nghiệp nhằm cung cấp cho du khách các sản phẩm, dịch vụ du lịch chất lượng, uy tín. Đặc

