

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH ĐƯỜNG SÔNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Công Hoan^{1*}

¹*Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh*

**Email: nguyenconghoan@iuh.edu.vn*

Ngày nhận bài: 23/03/2022

Ngày nhận bài sửa sau phân biên: 10/05/2022

Ngày chấp nhận đăng: 09/06/2022

TÓM TẮT

Với hơn 1000 km đường sông, kênh, rạch, Thành phố Hồ Chí Minh phù hợp với loại hình dịch vụ du lịch trên sông và đã khai thác 7 tuyến du lịch trên sông, đáp ứng nhu cầu du lịch của du khách trong và ngoài nước. Nghiên cứu này nhằm mục đích nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh, khảo sát 380 du khách, xác định 5 biến độc lập (sự hấp dẫn của các điểm đến tham quan, lịch trình du lịch đường sông, giá cả dịch vụ, sự tin cậy của du khách, sự hài lòng về các dịch vụ và trải nghiệm) và một biến phụ thuộc (nhân khẩu học). Những yếu tố này có tác động khác biệt đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông Sài Gòn. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ; phân tích, đánh giá bằng phần mềm SPSS 22.0; đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng chỉ số Cronbach's Alpha và kiểm định phân tích nhân tố khám phá EFA để hiệu chỉnh cho phù hợp. Từ các kết quả thu được, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp để chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh hoàn thiện hơn và phù hợp với sự lựa chọn của du khách trong và ngoài nước.

Từ khóa: chương trình du lịch, du lịch đường sông, du lịch đường sông Sài Gòn

FACTORS AFFECTING THE CHOICE OF RIVER TOURISM ITINERARY IN HO CHI MINH CITY

ABSTRACT

Ho Chi Minh City has more than 1000 km of river routes and canals suitable for river tourism services and has exploited 7 river tourism routes to meet the tourism demands of domestic and foreign tourists. This paper aims to identify the factors affecting the decision to choose river cruise itineraries in Ho Chi Minh City by doing a survey of 380 tourists to identify 5 independent variables (the attractiveness of destinations, river cruise itineraries, service costs, tourists' trust, tourists' satisfaction of services and experiences) and a dependent variable (demographics) having different effects on the decision to choose Saigon river tour, using 5-level Likert scale. It is analyzed by SPSS 22.0 software, evaluated by Cronbach's Alpha and tested exploratory factor analysis EFA to adjust accordingly. This study also proposes some complete solutions on suitable tourism programs for the choice of domestic and foreign tourists.

Keywords: itineraries, river tourism, Saigon river tourism

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thành phố Hồ Chí Minh có hơn 1000 km đường sông, kênh, rạch; phù hợp với loại hình dịch vụ du lịch trên sông. Sự đa dạng loại hình du lịch đáp ứng nhu cầu du khách trong và ngoài nước. Du lịch đường sông là một sản phẩm du lịch riêng có của thành phố trong nhiều năm. Trong giai đoạn phục hồi du lịch, thích ứng với sự an toàn của con người trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19, việc khai thác, tạo sức hấp dẫn, nâng cao sự lựa chọn của du khách đối với loại hình du lịch này đang là một trong những ưu tiên của ngành du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng và cả nước nói chung với hy vọng góp phần kích cầu du lịch nội địa trong bối cảnh hiện nay.

Nội dung bài báo nhằm mục đích nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh. Thông qua việc khảo sát 380 du khách, nghiên cứu xác định 5 biến độc lập (sự hấp dẫn của điểm tham quan, chương trình du lịch đường sông, giá cả các dịch vụ du lịch, sự tin cậy của du khách, sự hài lòng về các dịch vụ và chương trình du lịch được trải nghiệm) và một biến phụ thuộc (nhân khẩu học). Các yếu tố này có những tác động khác biệt đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông Sài Gòn. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0 (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008), đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng chỉ số Cronbach's Alpha và kiểm định phân tích nhân tố khám phá EFA để hiệu chỉnh cho phù hợp. Tác giả tập trung nghiên cứu các tour du lịch đường sông đã và đang được khai thác trên sông Sài Gòn và các kênh, rạch nối với sông Sài Gòn để khai thác chương trình du lịch là: Tour 1: Miền Đông – Tân Cảng – Bình Dương – Bến Đình; Tour 2: Tân Cảng – Bình Dương – khu du lịch sinh thái cá Koi Hải Thanh; Tour 3: Tân Cảng – Cần Thạnh – Cần Giờ; Tour 4: Tân Cảng – bán đảo Thanh Đa – Bình Quới; Tour 5: Tân Cảng – Bến Đình; Tour 6: Tân Cảng – Long Phước – Quận 9; Tour 7: Tân Cảng – Vàm Sát; Tour nội đô khai thác trên kênh Nhiêu Lộc với đối tượng khảo sát là những người đã trực tiếp tham gia chương trình du lịch đường sông.

Theo Kotler & Keller (2011), hành vi mua của người tiêu dùng trong du lịch là toàn bộ những hành động mà du khách thể hiện trong suốt quá trình tìm kiếm, lựa chọn, mua dịch vụ, tham gia sử dụng và đánh giá các dịch vụ du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu khi thực hiện chuyến đi của họ.

Tác giả Dowling (2006) dẫn theo Từ điển Tiếng Anh Collins và định nghĩa của Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) đã đưa ra khái niệm: Du lịch đường biển là thực hiện một chuyến đi bằng tàu trên biển nhằm mục đích giải trí, nghỉ dưỡng. Tàu thường ghé vào một số cảng trên đường đi để du khách tham quan. Con tàu có chức năng như một khu nghỉ dưỡng hoặc khách sạn di động, chuyên chở du khách từ nơi này đến nơi khác. Trong đó, 75% nguồn lực của con tàu được sử dụng để cung cấp dịch vụ cho du khách như dịch vụ lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí; phần còn lại của nguồn lực được dùng cho việc vận hành con tàu. Trong Từ điển Du lịch và Lữ hành, tác giả Medlik (2012) đã mở rộng định nghĩa du lịch đường thủy như sau: Du lịch đường thủy là thực hiện một thủy trình nhằm mục đích giải trí, nghỉ dưỡng – thường là bằng đường biển, nhưng cũng có thể bằng đường nội thủy như sông, hồ, kênh, rạch với độ dài thủy trình khác nhau. Thủy trình có thể, nhưng không nhất thiết, khởi hành và kết thúc tại cùng một cảng hoặc bao gồm một lịch trình tham quan trên đường đi. Tác giả Bosnic & Gasic (2019) cho rằng: Du lịch đường sông cũng tương tự như du lịch đường biển. Cả hai hình thức đều là thực hiện những chuyến thủy trình nhằm mục đích nghỉ dưỡng, giải trí, có lịch trình dừng lại tại các cảng dọc thủy trình cho du khách tham quan. Du khách được cung cấp các dịch vụ trên tàu bao gồm lưu trú, ăn uống, giải trí.

Luật Du lịch năm 2005 có nêu: Tuyến du lịch là lộ trình liên kết các khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp các dịch vụ du lịch gắn với các tuyến giao thông đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không. Như vậy, mục tiêu nghiên cứu chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh chính là nhằm đa dạng hóa sản phẩm du lịch, loại hình du lịch đáp ứng nhu cầu du khách trong và ngoài nước.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, tác giả dựa vào lý thuyết của các nghiên cứu trước đây và kết quả nghiên cứu định tính thông qua phỏng vấn chuyên gia đề xuất mô hình. Đồng thời, tác giả kết hợp với phương pháp quy nạp để kiểm chứng, dựa vào kết quả nghiên cứu định tính để điều chỉnh, bổ sung các biên quan sát vào trong bảng hỏi, từ đó thực hiện nghiên cứu định lượng. Kế thừa kết quả nghiên cứu dựa trên hai mô hình thuyết hành động hợp lý (TRA) và thuyết hành vi hoạch định (TPB), kết hợp với các nghiên cứu thực tế của Woodside & Lysonski (1989), Hu & Ritchie (1993), Sirakayaa & Woodsideb (2004), Mao & nnk. (2005), Nguyễn Công Hoan & Hà Thị Vân Khanh (2018), tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu bao gồm 5 biến độc lập (sự hấp dẫn của điểm tham quan, chương trình du lịch đường sông, giá cả các dịch vụ du lịch, sự tin cậy của du khách, sự hài lòng về các dịch vụ và chương trình du lịch được trải nghiệm) và một biến phụ thuộc (nhân khẩu học). Các yếu tố này có những tác động khác biệt đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông Sài Gòn.

Thang đo được sử dụng trong quá trình nghiên cứu định lượng là thang đo Likert 5 mức độ. Dữ liệu thu thập được phân tích với phần mềm SPSS 22.0 (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Mẫu khảo sát đưa vào phân tích dữ liệu là 380 mẫu. Thang đo chính thức gồm 33 biến quan sát. Tác giả đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng chỉ số Cronbach's Alpha, các thang đo phù hợp sẽ được kiểm định tiếp theo bằng việc phân tích nhân tố khám phá EFA để hiệu chỉnh cho phù hợp; từ đó tiến hành phân tích tương quan và xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy các yếu tố đều thỏa mãn điều kiện Sig > 5% với R² hiệu chỉnh là 0,552. Trong đó, yếu tố "sự hài lòng về các dịch vụ và chương trình du lịch được trải nghiệm" là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông đối với khách du lịch.

Từ cơ sở các lý thuyết và các nghiên cứu có liên quan, nghiên cứu kế thừa dựa trên hai mô hình thuyết hành động hợp lý (TRA) và thuyết hành vi hoạch định (TPB) kết hợp với

các nghiên cứu thực tế của Woodside & Lysonski (1989), Hu & Ritchie (1993), Sirakayaa & Woodsideb (2004), Mao & nnk., (2005), tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh như Hình 1.

Giả thuyết H1: Sự hấp dẫn của điểm tham quan tác động tỷ lệ thuận (cùng chiều) đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Luật Du lịch năm 2017 có nêu: Chương trình du lịch là văn bản thể hiện lịch trình, dịch vụ và giá bán được định trước cho chuyên đi của khách du lịch từ điểm xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi. Khi xem xét một chương trình du lịch, du khách thường sẽ chú ý đến những yếu tố quan trọng như: lịch trình của chương trình, thời gian, giá cả chương trình du lịch mỗi tuyến, sự tin cậy, hệ thống dịch vụ (lưu trú, ăn uống, vận chuyển, vui chơi giải trí), các điểm tham quan, những dịch vụ bao gồm và không bao gồm.

Giả thuyết H2: Chương trình du lịch đường sông tác động tỷ lệ thuận (cùng chiều) đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông

Giá cả chương trình du lịch đường sông được đề cập trong quá trình lựa chọn điểm tham quan của du khách bao gồm hai khía cạnh. Thứ nhất, giá cả dịch vụ giữa hai hoặc nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch đường sông khác nhau (trong nghiên cứu này, chính là việc so sánh giá giữa dịch vụ du lịch đường sông và dịch vụ tham quan đường bộ). Thứ hai, du khách cũng sẽ xem xét giá cả trong việc lựa chọn giữa điểm tham quan, trải nghiệm, nghĩa là họ cân nhắc vì sao chọn chương trình du lịch đường sông mà không phải là một chương trình du lịch khác. Trên thực tế, yếu tố giá cả mà du khách xem xét sẽ liên quan nhiều đến chương trình du lịch đường sông ở giả thuyết H2 vì với đặc thù của các chương trình du lịch đường sông, du khách sẽ không chỉ cân nhắc giá tổng thể mà còn cân nhắc các yếu tố cấu thành nên giá, trong đó bao gồm cả những dịch vụ mà chương trình bao gồm và không bao gồm... Họ sẽ sẵn lòng chi trả cho chuyến đi nếu cảm thấy tương xứng với giá trị mà mình nhận lại.



Hình 1. Đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh

Giả thuyết H3: Giá cả dịch vụ du lịch đường sông tác động tỷ lệ thuận (cùng chiều) đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông

Tâm lý tiêu dùng và lựa chọn quyết định một chương trình du lịch đường sông phải là tuyến du lịch thú vị, hấp dẫn, an toàn, đảm bảo an ninh và phù hợp về chi phí. Đây là các tiêu chí luôn được đặt lên hàng đầu. Tuy nhiên, không phải bất cứ một chương trình du lịch nào cũng có thể đảm bảo được những tiêu chí đó cho du khách của mình. Các sản phẩm và dịch vụ du lịch tuyến đường sông là một sản phẩm vô hình tiêu biểu mà ở đó khách hàng không thể kiểm tra chính sản phẩm mà họ đang quan tâm khi chuyển đi chưa bắt đầu. Việc du khách dễ dàng kiểm tra được trong quá trình ra quyết định lựa chọn dịch vụ du lịch đường sông chính là dựa trên sự tin cậy và các yếu tố hữu hình thuộc về doanh nghiệp khai thác tuyến du lịch đường sông.

Giả thuyết H4: Sự tin cậy tác động tỷ lệ thuận (cùng chiều) đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông

Mỗi một chương trình du lịch đều để lại cho du khách những kinh nghiệm và trải nghiệm thông qua các hình ảnh, dịch vụ, sản phẩm, giá cả, sự phục vụ, độ an toàn...; từ đó tác động đến hành vi ra quyết định trong vấn đề chọn chương trình du lịch. Những kinh nghiệm mà du khách có được trên thực tế sẽ

được đón nhận, tổ chức, lý giải và cảm nhận theo một phương cách riêng của mỗi người, hình thành sự trải nghiệm của bản thân mỗi du khách.

Giả thuyết H5: Sự hài lòng về những kinh nghiệm và trải nghiệm du lịch đường sông tác động khác biệt đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông

Mô hình hành vi người tiêu dùng của Kotler & Keller (2011) đã đề cập tới việc các đặc tính của người tiêu dùng có tham gia vào quá trình xử lý các kích thích bên ngoài để đưa ra quyết định lựa chọn sản phẩm và nơi bán hay không. Các yếu tố thuộc về nhân khẩu học có tác động mạnh mẽ đến việc ra quyết định chọn chương trình du lịch đường sông. Nhiều nghiên cứu cho thấy vẫn luôn tồn tại sự tác động của các yếu tố về nhân khẩu học như giới tính, độ tuổi, thu nhập, trình độ học vấn, v.v. đóng vai trò là biến kiểm soát (controlling variable), ảnh hưởng đến quá trình quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông có điểm tham quan khác nhau trên lịch trình. Yếu tố về nhân khẩu học được các công ty du lịch quan tâm sâu sắc vì đây là những yếu tố có thể định lượng với độ tin cậy cao hơn so với những yếu tố như sự tác động của văn hóa, xã hội, tâm lý, cảm xúc...

Giả thuyết H6: Nhân khẩu học có những tác động khác biệt đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông

Bảng 1. Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo

Thang đo	Số biến quan sát		Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan tổng nhỏ nhất
	Trước	Sau		
Sự hấp dẫn của điểm tham quan (LOCA)	6	5	0,765	0,448
Chương trình du lịch đường sông (CTDL)	5	5	0,779	0,456
Giá cả dịch vụ du lịch đường sông (GIA)	6	5	0,783	0,516
Sự tin cậy (STC)	6	5	0,781	0,438
Sự hài lòng từ kinh nghiệm và trải nghiệm (SHL TN)	5	5	0,873	0,643
Quyết định lựa chọn du lịch đường sông (QDC)	5	5	0,893	0,686

(Nguồn: kết quả phân tích từ SPSS 22.0)

Bảng 2. Phân tích nhân tố EFA của các biến độc lậpRotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
SHL_TN4	0,794				
SHL_TN3	0,790				
SHL_TN2	0,775				
SHL_TN1	0,765				
SHL_TN5	0,744				
CTDL5	0,371				
GIA2		0,783			
GIA1		0,771			
GIA3		0,743			
GIA4		0,726			
GIA5		0,693			
CTDL1			0,872		
LOCA1			0,846		
CTDL2			0,702		
CTDL4			0,552		
LOCA3				0,792	
LOCA4				0,791	
LOCA2				0,589	
LOCA5				0,517	
STC2					0,841
STC1					0,755

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

(Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 22.0)

Phương pháp thu thập số liệu được thực hiện thông qua việc khảo sát các đối tượng là lãnh đạo công ty du lịch lữ hành nội địa và quốc tế, hướng dẫn viên du lịch, nhân viên, khách du lịch tại các tuyến du lịch trên sông Sài Gòn và du khách là những người đã trực tiếp tham gia chương trình du lịch đường sông.

Về giới tính: Theo kết quả phân tích dữ liệu, trong 380 mẫu có 150 người là nam, chiếm tỷ lệ 39,5%, nữ là 230 người chiếm 60,5%.

Về độ tuổi: Trong số các đối tượng thực hiện khảo sát, có 38 người dưới 18 tuổi (chiếm 10,0%), 68 người trong độ tuổi từ 18 – 25 tuổi (chiếm 19,7%), 112 người trong độ tuổi từ 26 – 45 tuổi (chiếm 29,5%), độ tuổi trên 45 chiếm số lượng cao với 162 người (chiếm 42,6%).

Về trình độ học vấn: Đối tượng có trình độ tốt nghiệp phổ thông trung học chiếm tỷ lệ cao nhất là 20,5%, có 78 người; đối tượng có trình độ đại học, cao đẳng có 218 người, chiếm tỷ lệ 57,4%; đối tượng có trình độ trên đại học có 48 người, chiếm 12,6%; và chưa tốt nghiệp trung học phổ thông có 36 người, chiếm 9,5%

Về thu nhập: Du khách lựa chọn chương trình du lịch đường sông thường là những người có thu nhập trung bình khá trở lên, mức giá từ thấp đến cao sẽ phù hợp với sở thích và nhu cầu của du khách. Trong mẫu khảo sát, số người có thu nhập trên 15 triệu chiếm tỷ lệ cao nhất là 33,6%; kế đến là thu nhập 10 – 15 triệu, chiếm 22,2%; thu nhập từ 5 – 10 triệu chiếm 19,3% và thấp nhất là thu nhập dưới 5 triệu, chiếm 14,6%.

Bảng 3. Ma trận tương quan giữa các thành phần
Correlations

		QD	SHL_TN	GIA	CTDL	LOCA	STC
QD	<i>Pearson Correlation</i>	1	0,465**	0,002	0,270**	0,232**	0,250**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		0,000	0,973	0,000	0,000	0,000
	<i>N</i>			480	480	480	480
SHL	<i>Pearson Correlation</i>		1	0,000	0,000	0,000	0,000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>			1,000	1,000	1,000	1,000
	<i>N</i>				480	480	480
GIA	<i>Pearson Correlation</i>			1	0,000	0,000	0,000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>				1,000	1,000	1,000
	<i>N</i>				480	480	480
CTDL	<i>Pearson Correlation</i>				1	0,000	0,000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>					1,000	1,000
	<i>N</i>					480	480
LOCA	<i>Pearson Correlation</i>					1	0,000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>						1,000
	<i>N</i>						480
STC	<i>Pearson Correlation</i>						1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>						
	<i>N</i>						

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Nguồn: kết quả phân tích từ SPSS 22.0)

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Kết quả nghiên cứu

Kiểm định thang đo các nhân tố tác động đến sự hài lòng về chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh được thực hiện bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích EFA. Bảng 1 cho thấy, phần lớn nhân tố đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng của các thang đo đều lớn hơn 0,3. Sau khi loại trừ các biến quan sát: GIA6 (giá cả tương xứng với chất lượng dịch vụ) và STC3 (sự tin cậy tương ứng với sự hấp dẫn), còn lại 31 biến quan sát đều đạt độ tin cậy, được sử dụng để phân tích EFA

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho hệ số KMO = 0,860, sig = 0,000 < 0,05. Điều này khẳng định giả thiết “Độ tương quan giữa các biến quan sát bằng 0 trong tổng thể” bị bác bỏ, có nghĩa là các biến quan sát có tương quan với nhau và cùng xếp chung vào một nhóm yếu tố ẩn trong tập dữ liệu, do đó kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp. Sau khi loại các biến quan sát không đạt yêu cầu, có 21 biến quan sát được trích vào bốn nhóm yếu tố tại Eigenvalue = 1,380 và tổng phương sai trích là 70,412%, nghĩa là bốn nhóm yếu tố trên giải thích được 70,412% biến thiên phương sai của tập dữ liệu (Bảng 2).

Phân tích tương quan giữa các biến trong mô hình

Bảng 3 cho kết quả hệ số tương quan giữa các biến, mục đích của kiểm tra mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc để loại bớt các nhân tố có thể dẫn đến hiện tượng đa cộng tuyến trước khi chạy mô hình hồi quy. Trong 6 nhân tố tác động, nhân tố GIA và QDC có hệ số Sig > 5% nên bị loại, hai nhân tố này không tương quan với biến phụ thuộc. Hệ số tương quan của 4 nhân tố còn lại gồm: SHL_TN: 0,465, CTDL: 0,270, LOCA: 0,232, STC: 0,250, Hệ số tương quan giữa các biến độc lập trong mô hình không có cặp nào lớn hơn 0,8. Do đó, khi sử dụng mô hình hồi quy, sẽ ít có khả năng gặp hiện tượng đa cộng tuyến. Điều này cho thấy biến phụ thuộc có sự tương quan tuyến tính với 6 nhân tố, các biến này có phân phối chuẩn.

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Để xác định, đo lường và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của du khách về chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh, tác giả sử dụng phương pháp hồi quy tuyến tính bội giữa 04 nhân tố ảnh hưởng thu được từ phân tích nhân tố khám phá ở trên.

Theo kết quả hồi quy Enter, ta thu được kết quả hồi quy theo Bảng 4, kết quả này cho giá trị $R^2 = 0,556$. Giá trị R^2 cho biết rằng các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 65,6% sự thay đổi của biến phụ thuộc, còn lại 34,4% là những nhân tố không được đưa vào mô hình. Đồng thời, kết quả phân tích cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF rất nhỏ, đều nhỏ hơn 2, nghĩa là các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Kiểm định tính độc lập của phần dư chính là đại lượng thống kê Durbin – Watson của hàm hồi quy có giá trị $1,876 < 3$ cho thấy không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc 1; hay nói cách khác, các phần dư ước lượng của mô hình độc lập không có mối quan hệ tuyến tính với nhau. Giá trị t tương ứng với Sig. của các biến độc lập đều nhỏ hơn 0,05 nên có ý nghĩa thống kê. Bảng 4 cho thấy, bốn nhân tố quan sát đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với chương trình du lịch đường sông và tác động thuận chiều. Giá vé chương trình du lịch đường sông đã bao gồm vé vào cổng các điểm tham quan, ăn sáng và ăn trưa, nước uống, trái cây, hướng dẫn viên, phương tiện vận chuyển đường sông, bảo hiểm và một số dịch vụ khác. Do vậy, nhân tố giá cả không ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng khi du khách muốn trải nghiệm một dòng sản phẩm du lịch mới cũng như thỏa mãn nhu cầu và sự hài lòng của du khách về những kinh nghiệm và trải nghiệm trong chương trình du lịch đường sông. Phương trình hồi quy đối với các biến có hệ số chuẩn hóa có dạng: $Y = 0,465 X_1 + 0,270 X_2 + 0,232 X_3 + 0,250 X_4$. Trong đó: Y là quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông, X_1 là sự hài lòng từ những kinh nghiệm và trải nghiệm du lịch đường sông, X_2 là chương trình du lịch đường sông, X_3 là sự thu hút của điểm tham quan, X_4 là sự tin cậy.

Bảng 4. Kết quả hồi quy đa biến, biến phụ thuộc là quyết định lựa chọn đi du lịch đường sông

	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Sig	Đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số	1,296E-16	0,035		0,000	1,000		
SHL_TN	0,465	0,035	0,465	13,144	0,000	1,000	1,000
CTDL	0,270	0,035	0,270	7,627	0,000	1,000	1,000
LOCA	0,232	0,035	0,232	6,566	0,000	1,000	1,000
STC	0,250	0,035	0,250	7,065	0,000	1,000	1,000
R ²							0,556
R ² hiệu chỉnh							0,552
Sig. F Change							0,000
Durbin-Watson							1,876

(Nguồn: kết quả phân tích từ SPSS 22.0)

Bảng 5. Tổng hợp mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng du lịch đường sông

STT	Nhân tố	Giá trị	Tỷ lệ
1	SHL_TN	0,465	38,22%
2	CTDL	0,270	22,18%
3	LOCA	0,232	19,06%
4	STC	0,250	20,54%
		1,217	100%

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu khảo sát)

Trong các nhân tố được trình bày trong Bảng 5, nhân tố sự hài lòng từ những kinh nghiệm và trải nghiệm du lịch đường sông có ảnh hưởng lớn nhất và thuận chiều đến sự hài lòng của du khách đối với chương trình du lịch đường sông. Tổng hợp mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng du lịch đường sông, ta thấy: Đứng thứ nhất là nhân tố SHL_TN (sự hài lòng từ những kinh nghiệm và trải nghiệm chương trình du lịch đường sông), chiếm 38,22%; đứng thứ 2 là nhân tố CTDL (chương trình du lịch đường sông), chiếm 22,18%; đứng thứ ba là nhân tố

STC (sự tin cậy chương trình du lịch đường sông), chiếm 20,54%, và thứ tư là nhân tố LOCA (sự hấp dẫn của điểm tham quan), chiếm tỷ lệ 19,06% đến độ hài lòng của du khách đối với du lịch đường sông.

3.2. Thảo luận

3.2.1. Sự hài lòng từ những kinh nghiệm và trải nghiệm tuyến du lịch đường sông

Sự hài lòng từ những kinh nghiệm và trải nghiệm chương trình du lịch đường sông có tác động cùng chiều đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông. Du khách rất hài lòng với tuyến du lịch mình đã trải nghiệm thường có ý định tiếp tục lựa chọn và giới thiệu cho bạn bè, người thân, gia đình về chính tuyến du lịch đó. Sự hài lòng của du khách khi trải nghiệm chương trình du lịch đường sông từ phương tiện vận chuyển, cảnh quan hai bên sông, dịch vụ ăn uống, sự hướng dẫn của đội ngũ hướng dẫn viên, sản vật địa phương... là các yếu tố mà các đơn vị kinh doanh lữ hành luôn quan tâm để có thể đánh giá được sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình du lịch đường sông của mình.

Sự hài lòng từ những kinh nghiệm và trải nghiệm tuyến du lịch đường sông là yếu tố có tác động mạnh đến việc ra quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông của du khách. Việc du khách khi đã tham gia vào các chương trình du lịch đường sông cảm thấy yếu tố này là mới lạ, hấp dẫn, riêng có, chưa đại trà, cần trải nghiệm là điều khá quan trọng trong việc ra quyết định lựa chọn điểm tham quan kết hợp phương tiện vận chuyển là thuyền hoặc ca nô. Nhiều du khách cho rằng mỗi chuyến đi sẽ là những kinh nghiệm và trải nghiệm mới mẻ mà họ không thể nào áp đặt hoặc mong mỏi một cách chủ quan để rồi nếu không đạt được sự hài lòng thì sẽ đánh giá thấp điểm đến đó. Du khách được khảo sát đều là những người trưởng thành, có công việc, thu nhập, địa vị và trình độ nhất định, chính vì thế mà cách đánh giá và tầm nhìn của họ thường sẽ khách quan, ít phiến diện.

Trong thời gian hiện tại, phần lớn các chương trình du lịch đường sông được khách du lịch lựa chọn vẫn đang khiến du khách cảm thấy hài lòng với những gì mà họ được trải nghiệm. Tuy nhiên, biến quan sát này nằm trong yếu tố “sự hài lòng từ những kinh nghiệm và trải nghiệm du lịch” được đánh giá cao chính là minh chứng cho việc du khách đi du lịch phần lớn vẫn là thích chinh phục những điểm tham quan mới lạ, riêng có, chứ không phải là vì họ mong mỏi sẽ nhận được sự phục vụ tốt nhất từ các đơn vị lữ hành. Vì vậy, điều quan trọng là các doanh nghiệp lữ hành và vận tải cần phải liên tục đổi mới sản phẩm du lịch để duy trì tính hấp dẫn của điểm đến, từ đó có thể mở rộng đối tượng khách, gia tăng sự thỏa mãn để khách hàng cảm nhận được rõ ràng sự khác biệt giữa chương trình du lịch đường sông với chương trình du lịch thông thường khác.

3.2.2. Đa dạng hóa các chương trình tuyến du lịch đường sông

Với lợi thế hơn 1000 km đường sông, Thành phố Hồ Chí Minh cần phải khai thác lợi thế này bằng nhiều chương trình du lịch

đường sông nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch trải nghiệm và khám phá trên sông, cũng như có thêm nhiều sản phẩm du lịch mới đáp ứng nhu cầu của du khách trong và ngoài nước. Chương trình du lịch đường sông tại đây được khai thác theo các tuyến nội đô và ngoại ô thành phố đến các điểm tham quan du lịch, điểm di tích lịch sử, khu du lịch giải trí với các dịch vụ phục vụ nhu cầu của du khách. Mỗi chương trình đều liệt kê chi tiết các tuyến điểm du lịch tham quan, trải nghiệm trên sông, trên bờ tại các địa danh và khu du lịch với các tuyến du lịch như: Tour du lịch miền Đông 1 bao gồm: Miền Đông – Tân Cảng – Bình Dương – Bến Đình; Tour du lịch miền Đông 2: Tân Cảng – Bình Dương – khu du lịch sinh thái cá Koi Hải Thanh; Tour du lịch tham quan rừng ngập mặn: Tân Cảng – Cần Thạnh – Cần Giờ; Tour du lịch xanh: Tân Cảng – bán đảo Thanh Đa – Bình Quới; Tour tham quan địa đạo Củ Chi: Tân Cảng – Bến Đình; Tour du lịch nhà vườn: Tân Cảng – Long Phước – Quận 9; Tour du lịch hạ nguồn sông Sài Gòn: Tân Cảng – Vàm Sát. Ngoài ra, còn có các tuyến du lịch nội đô khai thác trên kênh Nhiêu Lộc vào ban ngày và buổi tối như tuyến du lịch trên kênh bằng thuyền chèo tay trên kênh Nhiêu Lộc, trải nghiệm ngắm hoàng hôn trên kênh Nhiêu Lộc; tuyến du lịch trải nghiệm trên sông với tàu cao tốc được khởi hành tại bến Bạch Đằng và Bến Đình; tuyến khởi hành từ Củ Chi đi Bình Dương. Bên cạnh đó, tuyến du lịch xe buýt sông Sài Gòn cũng đang được du khách lựa chọn nhiều vì giá cả phù hợp, hình thức mới lạ (Hòa Bình, 2017).

Mỗi tuyến du lịch đều có sự trải nghiệm riêng với đầy đủ các dịch vụ tham quan, mua sắm, giải trí, ăn uống, tùy thuộc vào tuyến và tour du lịch mà du khách chọn. Ví dụ, với tour du lịch miền Đông – Tân Cảng – Bình Dương – Bến Đình đi qua các địa danh Ba Son – cầu Kinh Thanh Đa - cầu Bình Lợi – cầu Lái Thiêu (Bình Dương), chương trình sẽ chọn các điểm tham quan nổi trội tại các địa danh đi qua như: Tham quan nhà cổ ông Trần Văn Hổ, chùa Bà Thiên Hậu, chợ Thủ Dầu

Một, nhà thờ Phú Cường tại Bình Dương; tham quan Địa đạo Bến Đình, khu du lịch sinh thái cá Koi Hải Thanh tại Cù Chi. Chương trình khởi hành tại Tân Cảng lúc 7 giờ và kết thúc chương trình lúc 15 giờ 30 phút mỗi ngày trong tuần.

Trải nghiệm dịch vụ du lịch đường sông là yếu tố then chốt, có tác động mạnh mẽ tới việc ra quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông của du khách. Nhưng để du lịch đường sông trở thành một sản phẩm du lịch được khai thác theo hướng cung cấp thêm cho thị trường du lịch một dòng sản phẩm mới có giá rẻ, phù hợp với thị trường người tiêu dùng, thì các công ty vận tải, lữ hành nội địa và quốc tế cần nắm bắt cơ hội này để thiết kế và xây dựng thêm những chương trình du lịch mới với lịch trình phong phú, đa dạng, đồng thời thiết lập những mức giá cạnh tranh hơn để tiếp cận thêm những đối tượng khách du lịch trong và ngoài nước.

3.2.3. Sự hấp dẫn của điểm tham quan và độ tin cậy

Yếu tố sự hấp dẫn của điểm tham quan là yếu tố có ảnh hưởng và có tác động cùng chiều đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông. Điều này có nghĩa là, sự hấp dẫn của điểm tham quan và độ tin cậy của du khách là yếu tố quan trọng, càng yêu thích thì họ càng dứt khoát hơn trong việc ra quyết định chọn chương trình du lịch đường sông. Đây là một loại hình du lịch mới lạ, thú vị, hấp dẫn, đặc sắc, đem lại cho du khách trải nghiệm rất tuyệt vời và thú vị; thậm chí đây còn là một chương trình du lịch mà rất nhiều khách du lịch ấn tượng, khiến hình ảnh về chương trình du lịch đường sông của Thành phố Hồ Chí Minh trở nên đẹp hơn, ấn tượng hơn và khác biệt hơn rất nhiều so với những điểm đến khác.

3.2.4. Chính sách giá cả của chương trình du lịch đường sông phù hợp khách du lịch

Giá cả chương trình du lịch đường sông phụ thuộc vào tuyến tham quan du lịch với các mức giá khác nhau, phụ thuộc vào cung

đường, khoảng cách, điểm tham quan trên cung đường và các dịch vụ kèm theo của mỗi tour bao gồm: suất ăn nhẹ buổi sáng, bữa ăn trưa, trái cây địa phương, nước giải khát, khăn lạnh, hướng dẫn viên, tất cả các phí vào công và đưa đón tại khách sạn, giá ca nô... Hiện nay, Thành phố Hồ Chí Minh đã khai thác một số tuyến du lịch đường sông có khoảng cách từ 10 đến hơn 50 km đường sông, phục vụ sự đa dạng nhu cầu của du khách. Vì thế, giá của mỗi chương trình tour du lịch đường sông cũng có sự chênh lệch: Tour du lịch miền Đông 1 bao gồm: Miền Đông - Tân Cảng - Bình Dương - Bến Đình có giá từ 2.099.000đ/người lớn và 1.580.000đ/trẻ em, áp dụng tối thiểu một chương trình đối với 6 khách; Tour du lịch miền Đông 2: Tân Cảng - Bình Dương - khu du lịch sinh thái cá Koi Hải Thanh có giá từ 1.660.000đ/người lớn và 1.245.000đ/trẻ em, áp dụng tối thiểu một chương trình đối với 6 khách; Tour du lịch tham quan rừng ngập mặn: Tân Cảng - Cần Thạnh - Cần Giờ có mức giá từ 2.039.000đ/người lớn và 1.530.000đ/trẻ em; Tour du lịch xanh: Tân Cảng - bán đảo Thanh Đa - Bình Quới có mức giá từ 750.000đ/người lớn và 560.000đ/trẻ em; Tour tham quan địa đạo Cù Chi: Tân Cảng - Bến Đình có mức giá từ 1.899.000đ/người lớn và 1.424.000đ/trẻ em; Tour du lịch nhà vườn: Tân Cảng - Long Phước - Quận 9 có mức giá từ 1.520.000đ/người lớn và 1.140.000đ/trẻ em; Tour du lịch hạ nguồn sông Sài Gòn: Tân Cảng - Vàm Sát có mức giá 2.145.000đ/người lớn và 1.610.000đ/trẻ em.

Ngoài ra, giá các chương trình du lịch nội đô khai thác trên kênh Nhiêu Lộc vào ban ngày và buổi tối cũng có sự khác nhau, phụ thuộc dịch vụ mà du khách mong muốn. Các chương trình du lịch bằng thuyền chèo tay trên kênh Nhiêu Lộc, trải nghiệm ngắm hoàng hôn trên kênh Nhiêu Lộc, nghe đờn ca tài tử, ăn tối trên sông và thả hoa đăng có mức giá từ 250.000đ đến 450.000đ/khách. Một số chương trình du lịch trải nghiệm trên sông với tàu cao tốc được xuất bến tại bến Bạch

Đặng và Bến Đình có giá là 220.000đ/chiều/khách, tuyến từ Củ Chi đi Bình Dương có giá 150.000đ/chiều/khách và tuyến từ bến Bạch Đằng đi Bình Dương có giá 120.000đ/khách/chiều. Đây là chương trình du lịch dành cho những du khách trải nghiệm đường thủy bằng tàu cao tốc nhưng không bao gồm các dịch vụ ăn uống, tham quan, nước uống, khăn lạnh (Tứ Quý, 2010).

Giá cả các dịch vụ chương trình du lịch đường sông không ảnh hưởng đến việc quyết định lựa chọn chương trình du lịch, vì giá vé của chương trình du lịch đường sông không cao so với những giá trị đích thực mà du khách nhận được khi tham gia trải nghiệm chương trình du lịch đường thủy trên sông Sài Gòn.

4. KẾT LUẬN

Để gia tăng quyết định lựa chọn chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh của du khách, đòi hỏi mỗi chương trình, lịch trình tham quan phải phù hợp với nhu cầu, phương tiện vận chuyển, điều kiện tự nhiên và khí hậu của mỗi tuyến du lịch. Về phía cơ quan quản lý nhà nước, cần có chính sách phù hợp nhằm khuyến khích, đầu tư cả về cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng, sự hỗ trợ thủ tục hành chính và thủ tục hành chính đối với các công ty du lịch khai thác chương trình du lịch đường sông nội đô và đường sông liên tuyến giữa các quận, huyện một cách tốt nhất để loại hình du lịch đường sông phát triển, trở thành loại hình du lịch ưa thích của người dân thành phố và các tỉnh lân cận. Cụ thể:

Thứ nhất, các doanh nghiệp cần có sự đầu tư, đưa ra các chính sách về an toàn giao thông đường thủy, an toàn vệ sinh và phòng chống dịch bệnh đặc biệt trong bối cảnh đại dịch COVID-19 đã được kiểm soát tốt. Ngoài ra, nhằm đảm bảo tính mạng du khách nội địa và quốc tế khi tham gia chương trình du lịch đường sông tại Thành phố Hồ Chí Minh, các doanh nghiệp, công ty lữ hành cần trang bị áo phao và yêu cầu mỗi du khách phải nghiêm túc thực hiện bằng cách phải tự mặc áo phao trước và trong suốt hành trình

du lịch; đồng thời, cần có chế tài mạnh hơn đối với các du khách không hợp tác mặc áo phao khi tham gia các chương trình du lịch đường sông.

Thứ hai, cần có chính sách đầu tư cầu cảng, bến phao, cơ sở vật chất một cách đồng bộ. Để đạt được điều này, phải có sự hợp tác giữa các công ty du lịch với các công ty vận tải đường thủy và đường bộ để mở tuyến/trạm xe buýt từ các bến, cầu cảng đường sông nối với các trạm xe buýt trên bờ để du khách không bị tình trạng khi lên bờ phải đi bộ một khoảng cách khá xa. Chỉ khi có lộ trình và tuyến kết nối đường bộ và đường sông/biển thì các chương trình du lịch đường thủy mới được phát triển một cách tốt nhất. Tình trạng các bến tàu thủy và xe buýt không liên hoàn hiện nay khiến du khách phải đi bộ quá xa mới tới được trạm xe ô tô buýt, gây bất tiện trong việc khai thác du lịch một cách đồng bộ.

Thứ ba, đối với một số tuyến du lịch đường sông trọng điểm của thành phố, cần tăng số chuyến trong lịch trình du lịch đường sông để du khách có nhiều sự lựa chọn và cơ hội thưởng ngoạn du lịch trên sông vào ban ngày cũng như buổi tối. Mặt khác, cần tăng thời gian khai thác số chuyến tại các bến, liên tục từ bến đầu tiên đến bến cuối cùng trong một ngày, đặc biệt là những ngày lễ, tết, hè, thứ bảy và chủ nhật nhằm tạo điều kiện cho du khách có khả năng lựa chọn thời gian, chuyến và lịch trình đến, đi theo sở thích của mình.

Thứ tư, các chương trình du lịch cần được xây dựng phong phú với nhiều mức giá để du khách có thể lựa chọn được tuyến du lịch đường sông phù hợp với thời gian, giá tiền và những trải nghiệm mà họ mong muốn. Do vậy, cần tăng thêm một số dịch vụ, tiện ích trong mỗi chương trình du lịch trên sông như nước uống, khăn lạnh, thuyết minh tại các điểm tham quan, địa danh ở mỗi đoạn sông, khu phố, cù lao, đời sống thương hồ của người dân trên các đoạn sông mà tàu du lịch đi qua bằng cả tiếng Việt, tiếng Anh, và một

số ngôn ngữ khác nhằm đáp ứng nhu cầu du khách trong và ngoài nước.

Thứ năm, hiện nay, khâu quảng bá và quảng cáo về các chương trình du lịch đường sông còn hạn chế, chủ yếu qua hệ thống kênh quảng bá của doanh nghiệp tư nhân đang khai thác tuyến đường sông đó. Do vậy, cần tăng cường công tác quảng bá các sản phẩm du lịch đường sông nội đô, đường sông liên tuyến giữa các quận, huyện trên các phương tiện truyền thông đại chúng, các mạng xã hội, website của các công ty du lịch và các Hiệp hội, tổ chức du lịch trong và ngoài nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bosnic, I. & Gasic, I. (2019). River Cruise Industry: Trends and Challenges. Economic and Social Development. *Book of Proceedings, Economic and Social Development, 43rd International Scientific Conference on Economic and Social Development – "Rethinking Management in the Digital Era: Challenges from Industry 4.0 to Retail Management"*, 32-41. Aveiro, Portugal: Varazdin Development and Entrepreneurship Agency.
- Dowling, R.K. (2006). *Cruise ship tourism*. Wallingford, Oxfordshire: Centre For Agriculture And Biosciences International (CABI).
- Hòa Bình. (2017). *TP.HCM khai trương 7 tour du lịch đường sông mới*. Truy cập ngày 28/09/2017 từ: <https://plo.vn/tp-hcm-khai-truong-7-tour-du-lich-duong-song-moi-post455675.html>
- Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Hà Nội: Nxb Hồng Đức.
- Hu, Y. & Ritchie, J.R.B. (1993). Measuring Destination Attractiveness: A Contextual Approach. *Journal of Travel Research*, 32, 25-34.
- Kotler, P., & Keller., K., L. (2011). *Marketing Management*. New Jersey, USA: Prentice Hall, 14th Edition.
- Mao, D., Q., Zhang, J., & Bao, H., S. (2005). A tourist destination choice model based on Lancasterian characteristics theory and destination image theory: theoretical analysis and case study. *Geographical Research*, 24(6), 992-999. DOI: 10.11821/yj2005060019.
- Medlik, S. (2012). *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality: Edition 3*. London, UK: Routledge.
- Nguyễn Công Hoan & Hà Thị Vân Khanh. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn chương trình du lịch buýt sông tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Nghiên cứu Phát triển*, Số 24 (2/2018).
- Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2005). *Luật Du lịch*.
- Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2017). *Luật Du lịch*.
- Sirakayaa, E., & Woodside, A. G. (2005). Building and Testing Theories of Decision Making by Travellers. *Tourism Management*, 26, 815-832.
- Từ Quý. (2020) *Chinh thức khai trương tuyến du lịch đường sông đầu tiên từ trung tâm TP.HCM – Bình Dương*. Truy cập ngày 10/07/2020 từ: <https://kenh14.vn/chinh-thuc-khai-truong-tuyen-du-lich-duong-song-dau-tien-tu-trung-tam-tp-hcm-binh-duong-20200710115142905.chn>