J. Sci. & Devel. 2015, Vol. 13, No. 4: 675-686 Tạp chí Khoa học và Phát triển 2015, tập 13, số 4: 675-686
www.vnua.edu.vn

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH SINH THÁI TẠI VƯỜN QUỐC GIA BA VÌ, HÀ NỘI

Nguyễn Thị Trang Nhung*, Đỗ Thị Mỹ Hạnh, Nguyễn Quốc Oánh

Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, Học viện Nông nghiệp Việt Nam

Email: thuytrangnhung@gmail.com*

Ngày gửi bài: 17.02.2015 Ngày chấp nhận: 17.05.2015

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ (CLDV) du lịch sinh thái (DLST). Các tiêu chí ảnh hưởng đã được đo lường và kiểm định thông qua phương pháp hệ số tin cậy Cronbach alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá. Số liệu được thu thập năm 2014 với kích thước mẫu là 252 du khách có trải nghiệm tại vườn quốc gia (VQG) Ba Vì. Kết quả phân tích hồi quy thứ tự cho thấy loại trừ yếu tố phương tiện vận chuyển thì có 06 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến CLDV gồm: cảnh quan sinh thái; tính đồng cảm; tính đáp ứng; sự đảm bảo liên lạc; khả năng quản lý; và sự an toàn. Trong đó "cảnh quan sinh thái" là yếu tố có tác động mạnh mẽ nhất, yếu tố này bao gồm: sự khác biệt so với các khu du lịch trong vùng; cảnh quan đa dạng; phong cảnh giữ được nét tự nhiên. Thêm nữa, không có sự khác biệt giữa du khách nam và nữ về cảm nhận hài lòng đối với CLDV của VQG Ba Vì.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, Du lịch sinh thái, Sự hài lòng, Vườn quốc gia Ba Vì.

Factors Influencing Eco-tourism Service Quality at Ba Vi National Park, Ha Noi

ABSTRACT

This study aimed at analyzing factors influencing service quality of ecotourism at the national Park in Ba Vi, Ha Noi. The influencing criteria were measured and tested through the methods of Cronbach alpha coefficient and Exploratory factor analysis (EFA). The primary data were collected in 2014 on 252 tourists. The research results of Ordinal Logit Regression revealed that except "transportation", six factor groups affecting service quality of ecotourism included eco-landscape, empathy, responsiveness, liasion, management capacity, and safety. Among these, the eco-landscape appeared to be major factor determining eco-tourism quality.

Keywords: Service quality, Ecotourism, Satisfaction, Ba Vi National Park.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch sinh thái là một hình thức mới mẻ và đang được yêu thích trong những năm gần đây ở Việt Nam và các nước trên thế giới. Sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ tại những khu DLST là một lợi thế đối với các đơn vị tổ chức trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt. Theo Reichheld và Sasser (1990), nếu doanh nghiệp gia tăng được 5% khách hàng trung thành, lợi nhuận sẽ tăng lên từ 25 - 85% hoặc cứ trung bình một khách hàng không hài lòng họ sẽ kể sự khó chịu đó cho 11 người nghe, còn một khách hàng được thoả mãn sẽ kể cho năm người khác về những cảm nhận tốt đẹp. Do đó, các đơn vị tổ chức đang hoạt động trong lĩnh vực du lịch mới là DLST cần nâng cao CLDV.

VQG Ba Vì - khu bảo tồn thiên nhiên với diện tích xấp xỉ 11.000ha đã được khai thác hoạt động du lịch từ năm 1991. Nơi đây còn nhiều khu thiên nhiên nguyên bản, 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 VQG Ba Vì chưa trở thành điểm đến

nổi tiếng của Việt Nam do cơ quan quản lý chưa khai thác được hết các tuyến tham quan đã được khảo sát, việc xây dựng phát triển hình ảnh của VQG chưa quan tâm, do đó CLDV du lịch tại đây chưa được du khách đánh giá cao.

Nghiên cứu của chúng tôi nhằm mục tiêu phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến CLDV DLST tại VQG Ba Vì để trên cơ sở đó đề xuất giải pháp phù hợp nhằm cải thiện CLDV, nâng cao khả năng thu hút du khách đến với VQG.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Chọn điểm nghiên cứu

Năm 1991, Chính phủ ban hành Quyết định số thành lập VQG Ba Vì. Hiện nay, tổng diện tích của Vườn là 10.814,6ha, đất thuộc địa giới của 16 xã thuộc ba huyện của Hà Nội và hai huyện của tỉnh Hòa Bình. VQG Ba Vì là đơn vị sự nghiệp có thu với chức năng là trồng, bảo tồn tài nguyên thiên nhiên, di tích lịch sử, nghiên cứu khoa học kết hợp với tham quan, học tập và du lịch. Về cảnh quan, nơi đây có hệ sinh thái động thực vật phong phú gồm trên 1.000 loài thực vật, 45 loài động vật có vú, 115 loài chim và 61 loài bò sát. Cảnh quan thiên nhiên nổi bật là suối Ngà, Ao Vua, Khoang Xanh, Hồ Tiên Sa. Thêm nữa, VQG còn có nhiều di tích lịch sử, văn hóa như Đền thờ Bác Hồ, tháp Báo Thiên, động Ngọc Hoa. Những điều kiện trên đã khiến VQG Ba Vì trở thành điểm đến thăm quan và nghỉ dưỡng của nhiều du khách. Như vậy VQG Ba Vì là một điển hình của DLST Việt Nam.

2.2. Mẫu và dung lượng mẫu

Dung lượng mẫu: Phương pháp chọn mẫu định mức với thuộc tính kiểm soát là giới tính. Có nhà nghiên cứu cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải từ 100 - 150 (Hair, 1998). Cũng có tác giả khác cho rằng kích thước mẫu tới hạn phải là 200 (Hoelter, 1983). Theo Bollen (1998), kích thước mẫu tối thiểu là năm lần mẫu cho một tham số ước lượng. Nghiên cứu này đề xuất dung lượng mẫu ban đầu là 205 theo phương cách thức chọn mẫu của Bollen (1998), sau đó điều tra thêm 25% của dung lượng này để phòng trường hợp phải loại bỏ những phiếu kém giá trị. Chúng tôi đã loại bỏ 4 phiếu khảo sát có thông tin không đáng tin cậy. Như vậy, nghiên cứu này có kích thước mẫu là 252.

Phương pháp chọn mẫu thuận tiện (convenience sampling) được sử dụng. Đây là một trong các phương pháp của chọn mẫu phi xác suất. Đối với dịch vụ du lịch, du khách thường đến và đi sau các tua nên rất khó có thể chọn mẫu từ danh sách toàn bộ du khách (Arabatzis and Grigoroudis, 2010). Vì vậy, những du khách đang du lịch tại VQG và sẵn lòng tham gia cung cấp thông tin đã được lựa chọn.

2.3. Lựa chọn mô hình, xây dựng chỉ tiêu nghiên cứu và thiết kế bản câu hỏi

Kế thừa kết quả nghiên cứu về các mô hình CLDV, gồm: (1) mô hình SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992) xây dựng trên cơ sở ứng dụng và điều chỉnh từ mô hình SERQUAL của Parasuraman (1998); (2) mô hình ECOSERV đánh giá CLDV trong lĩnh vực DLST của Maryam Khan (2002).

Mô hình SERVPERF có các nội dung: (1) Phần mong đợi của khách hàng trong mô hình SERVQUAL (Parasuraman, 1998) không bổ sung thêm thông tin gì từ phần giá trị cảm nhận (perceive value) của khách hàng (Babakus and Boller, 1992); (2) Cronin và Taylor (1992) đã kiểm định mô hình này ở nhiều lĩnh vực như ngân hàng, thức ăn nhanh và kết luận SERVPERF tốt hơn SERVQUAL; (3) Bảng câu hỏi của SERVPERF ngắn gọn hơn và không gây nhàm chán, mất thời gian cho người trả lời; (4) Đo lường sự kỳ vọng là rất khó khăn vì khái niệm về sự kỳ vọng (expect) cũng khá mơ hồ với người trả lời.

Mô hình ECOSERV của Maryam Khan (2002) kế thừa và phát triển từ mô hình SERVQUAL của Parasuraman (1998), từ đó bổ sung một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với lĩnh vực CLDV DLST, đó là yếu tố Sinh thái (Eco-tangible).

Tóm lại, trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây, chúng tôi đã sử dụng 9 nhóm yếu tố để đo lường giá trị cảm nhận (perceive value) của du khách trải nghiệm tại VQG. Các tiêu chí được đo lường bằng thang đo Likert với 5 mức độ về giá trị cảm nhận: (1) Hoàn toàn không hài lòng;

Bảng 1. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ DLST

Tiêu chí	Mã hóa
Phong cảnh nơi đến	
Cảnh quan hệ sinh thái đẹp	V1.1
Phong cảnh đa dạng	V1.2
Phong cảnh độc đáo	V1.3
Phong cảnh giữ được nét tự nhiên	V1.4
Chất lượng khu DLST của ĐVTC	
Quản lý tốt du khách để giảm thiểu tác động xấu tới môi trường	V2.1
Quản lý tốt du khách để không xâm phạm đến đời sống động vật	V2.2
Giúp nâng cao hiểu biết của du khách về văn hóa	V2.3
Hoạt động sản xuất công nghiệp, khai khoáng khu vực vùng đệm không nguy hại môi trường	V2.4
Hoạt động xây dựng không gây cản trở du lịch	V2.5
ĐVTC kiểm soát tốt việc chặt gỗ, đốn củi trái phép	V2.6
ĐVTC kiểm soát tốt việc săn bắt thú rừng trái phép	V2.7
ĐVTC kiểm soát tốt việc chăn thả gia súc tùy tiện	V2.8
ĐVTC kiểm soát tốt việc xả rác thải sinh hoạt của dân	V2.9
Hạ tầng cơ sở	
Đường giao thông tốt	V3.1
Internet, wifi tốt	V3.2
Sóng điện thoại tốt	V3.3
Bể bơi sạch sẽ, an toàn	V3.4
Phương tiện vận chuyển sẵn có	V3.5
Phương tiện vận chuyển an toàn	V3.6
Hệ thống cửa hàng lưu niệm và sản vật địa phương tốt	V 3.7
Quản lý tốt dịch vụ tự phát của dân địa phương	V3.8
Cơ sở lưu trú của ĐVTC	
Hệ thống phòng nghỉ sạch	V4.1
Trại ngoài trời an toàn	V4.2
Hệ thống loa đài tốt	V4.3
Đảm bảo an ninh cho mọi du khách	V4.4
Giá cả	
Giá vào cửa hợp lý	V5.1
Giá dịch vụ của ĐVTC hợp lý	V5.2
Tính tin cậy của ĐVTC (reliability):	
ĐVTC hứa làm việc gì đó trong thời điểm nhất định thì họ sẽ thực hiện đúng	V6.1
Khi khách du lịch gặp rắc rối, ĐVTC sẵn sàng giúp đỡ	V6.2
ĐVTC cung cấp dịch vụ chuẩn ngay lần đầu	V6.3
ĐVTC cung cấp dịch vụ tại thời điểm như họ hứa	V6.4
Tính đáp ứng của ĐVTC (responsiveness):	
ĐVTC luôn cung cấp các thông tin cần thiết	V7.1
Nhân viên có kiến thức để trả lời các câu hỏi của du khách	V7.2
Nhân viên ứng xử tự tin	V7.3
Nhân viên lịch sự, nhã nhặn	V7.4
Năng lực phụ vụ của ĐVTC (assurance):	
ĐVTC cung cấp dịch vụ nhanh chóng	V8.1
ĐVTC thông báo chính xác thời gian cung ứng dịch vụ	V8.2
Sự đồng cảm đối với du khách (empathy):	
ĐVTC quan tâm đến du khách	V9.1
Giờ giấc thuận lợi cho du khách	V9.2
ĐVTC hiểu các nhu cầu cá nhân	V9.3
ĐVTC cung cấp các dịch vụ cá nhân	V9.4

(2) Không hài lòng; (3) Tam hài lòng; (4) Hài lòng; (5) Hoàn toàn hài lòng. Bản câu hỏi điều tra định lượng về giá trị cảm nhận của du khách với 41 yếu tố được trình bày trong bảng 1:

2.4. Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung, chúng tôi nghiên cứu giá trị cảm nhận hài lòng của du khách về: (1) phong cảnh nơi đến; chất lượng khu sinh thái; hạ tầng cơ sở; cơ sở lưu trú; giá cả; độ tin cậy; tính đáp ứng; năng lực phục vụ và sự đồng cảm; (2) giá trị cảm nhận hài lòng chung và (3) đặc điểm cá nhân du khách. Thông qua nghiên cứu giá trị cảm nhận hài lòng, tác giả đánh giá CLDV của khu du lịch.

Về thời gian, các số liệu sơ cấp của đề tài được tiến hành thu thập trong năm 2014.

2.5. Xử lý và phân tích số liệu

Trong nghiên cứu này 41 tiêu chí sẽ được kiểm định độ tin cậy thông qua việc phân tích hệ số cronbach alpha để lựa chọn những yếu tố đạt độ tin cậy. Sau đó, trong quá trình phân tích EFA, các yếu tố sẽ được nhóm lại do có sự tương đồng. Các yếu tố này được sử dụng tiếp theo trong phân tích hồi quy thứ bậc (Ordinal Logit Regression hoặc Ordered Logit Regression) với phương trình:

$$\mathbf{Y_i^* = \beta x_i^* + u_i}$$

Trong đó:

Y là biến phụ thuộc dạng thứ bậc (mức độ hài lòng chung);

X_j là biến giải thích hay biến độc lập (các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến giá trị cảm nhận của sự hài lòng);

β_1 là vector của các tham số chưa biết (vector of unknown parameters);

u_i là các sai số ngẫu nhiên có kỳ vọng bằng 0 phương sai hữu hạn.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Đặc điểm du khách

Nghiên cứu này tiếp cận cả nam giới và nữ giới với tỷ lệ tương đối đều. Trong đó, đa số khách thăm quan VQG có trình độ trên cấp III (68,9%), du khách là sinh viên chiếm tỷ trọng khá (22%). Mục đích chính đến đây là để thưởng ngoạn, trân trọng thiên nhiên văn hóa, viếng thăm đền thờ và hít thở không khí trong lành (58,7%). Những du khách cho biết họ đến đây lần đầu chiếm tới 65,6%. Chi tiết về đối tượng được điều tra thể hiện trong bảng 2.

Bảng 2. Đặc điểm đối tượng điều tra

	Tiêu chí	Số lượng	Cơ cấu (%)
1. Giới tính	Nam	141	56,0
	Nữ	111	44,0
2. Học vấn	Cấp II	8	3,9
	Cấp III	56	27,2
	Trên cấp III	142	68,9
3. Nghề nghiệp	Học sinh	12	5,1
	Sinh viên	53	22,4
	Công chức	26	11,0
	Kinh doanh	37	15,6
	Khác	109	45,9
4. Lý do đến VQG	Thưởng ngoạn thiên nhiên, văn hóa (1)	148	58,7
	Học tập, nghiên cứu (2)	5	2,0
	Kết hợp (1) và (2)	55	21,8
	Khác	44	17,5
5. Số lần đến VQG	1	160	65,6
	2 - 3	80	32,8
	> 3	4	1,6

hi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

4.2. Đánh giá độ tin cậy của các tiêu chí theo hệ số Cronbach alpha

Phần này sẽ trình bày về việc đánh giá độ tin cậy của các tiêu chí. Những tiêu chí đạt độ tin cậy khi hệ số tương quan biến - tổng > 0,3 và những nhóm yếu tố CLDV đạt yêu cầu khi hệ số alpha từ trên 0,6 (≥0,6).

- Phong cảnh nơi đến: thành phần này gồm 4 biến quan sát là V1.1; V1.2; V1.3 và V1.4. Hệ số tương quan biến tổng cho thấy các thang đo trên đều đạt độ tin cậy, hệ số alpha của yếu tố này cũng lớn hơn 0,6 nên 4 biến này được giữ lại cho bước phân tích EFA.

- Quản lý du lịch sinh thái: Kết quả phân tích cronbach alpha cho thấy trong 9 biến quan sát có 5 biến bị loại do hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 là V2.2; V2.3; V2.4; V2.7 và V2.9.

- Cơ sở hạ tầng: Trong 8 biến quan sát của thành phần Cơ sở hạ tầng, biến V3.1 và V3.7 không được giữ lại cho phân tích EFA vì có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3.

- Cơ sở lưu trú: Trong tổng số 4 biến quan sát của Cơ sở lưu trú cũng thì V4.1 bị loại.

- Giá cả: Hai biến của thành phần này đều được giữ lại cho phân tích tiếp theo.

- Tin cậy: Toàn bộ 4 yếu tố của thành phần Tin cậy đều đạt yêu cầu cho phân tích EFE.

- Đáp ứng: Toàn bộ 4 yếu tố của thành phần này được đánh giá trung bình và đạt yêu cầu.

- Trách nhiệm: 2 biến của thành phần Trách nhiệm đều đạt yêu cầu cho phân tích EFA.

- Đồng cảm: Toàn bộ 4 biến quan sát của thành phần Đồng cảm đều đạt yêu cầu.

Bảng 3. Kết quả đánh giá độ tin cậy của các yếu tố theo hệ số cronbach alpha

Tiêu chí	Tương quan biến - tổng
Phong cảnh nơi đến: alpha = 0,838; N = 4	
V1.1	0,493
V1.2	0,802
V1.3	0,786
V1.4	0,678
Chất lượng khu sinh thái: alpha = 0,650; N = 9	
V2.1	0,561
V2.2	0,162
V2.3	0,226
V2.4	0,176
V2.5	0,393
V2.6	0,575
V2.7	0,264
V2.8	0,474
V2.9	0,183
Hạ tầng cơ sở, alpha = 0,761; N = 8	
V3.1	0,284
V3.2	0,577
V3.3	0,600
V3.4	0,551
V3.5	0,462
V3.6	0,445
V 3.7	0,132
V3.8	0,382
Cơ sở lưu trú của đơn vị tổ chức (ĐVTC), alpha = 0,669; N = 4	
V4.1	0,079
V4.2	0,613

V4.3	0,659
V4.4	0,557
Giá cả, alpha = 0,677, N = 2	
V5.1	0,552
V5.2	0,589
Tính tin cậy của ĐVTC (reliability): alpha =,790; N = 4	
V6.1	0,407
V6.2	0,576
V6.3	0,69
V6.4	0,737
Tính đáp ứng của ĐVTC (responsiveness): alpha = 0,803; N = 4	
V7.1	0,617
V7.2	0,787
V7.3	0,688
V7.4	0,540
Tính đảm bảo của ĐVTC (assurance): 0,730; N = 2	
V8.1	0,601
V8.2	0,549
Sự đồng cảm đối với du khách (empathy): 0,862; N = 4	
V9.1	0,759
V9.2	0,627
V9.3	0,770
V9.4	0,695

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Như vậy, trong tổng số 41 yếu tố ban đầu kiểm tra độ tin cậy thì có 8 yếu tố bị loại, 33 thang đo còn lại tiếp tục được sử dụng cho các bước phân tích EFA.

4.3. Đánh giá giá trị cảm nhận về CLDV qua phân tích EFA

Tác dụng của phân tích EFA là nhóm các nhân tố có điểm tương đồng qua rút trích (principal component) và phép quay varimax nhằm tăng cường khả năng giải thích các nhân tố. Kết quả phân tích này cho thấy giá trị KMO = 0,607 (thỏa mãn điều kiện lớn hơn 0,5). Thêm nữa, giá trị kiểm định Bartlett's test (với giả thiết Ho là các biến không tương quan với nhau) bằng 3571,0 tại mức ý nghĩa thống kê 99% (P_{value} = 0,0001) đã bác bỏ giả thiết Ho trên nên việc áp dụng phân tích nhân tố là thích hợp với dữ liệu của mẫu. Sau một lần phân tích nhân tố, có 7 thành phần được rút ra tại mức eingenvalue là 1.438 (> 1,0) và phương sai trích được đạt 73,963% (> 50%). Kết quả được trình bày trong bảng 4:

Như vậy, 33 yếu tố trên được sắp xếp bởi 7 thành phần được đặt lại tên gồm: Đáp ứng (ĐƯ), Cảnh quan (CQ), Đồng cảm (ĐC), Quản lý (QL), An toàn (AT), Liên lạc (LL), và Vận chuyển (VC).

4.4. Thực trạng giá trị cảm nhận về sự hài lòng của du khách

Phần 4.4 sẽ cung cấp hai loại kết quả nghiên cứu chính, đó là: (i) Điểm số trung bình về giá trị cảm nhận sự hài lòng (HL) của du khách là nhiều hay ít (Cột "Thực trạng cảm nhận HL"); (ii) Hệ số điểm thành phần (Component score coefficient) cho biết từng yếu tố có ảnh tác động mạnh hay yếu, cùng chiều hay ngược chiều đối với từng nhân tố Xi (Cột "Hệ số điểm thành phần").

4.4.1. Về tính đáp ứng

Bảng 5 với mức điểm trung bình cho thấy tất cả các thành phần của tính đáp ứng đều được du khách cảm nhận HL ở mức trung bình. Căn cứ vào hệ số điểm thành phần, yếu tố V6.4 có ảnh hưởng mạnh nhất đến khả năng đáp

ứng. Sự ảnh hưởng của các tiêu chí thành phần đến yếu tố X1 được trình bày như sau:

X1 = 0,267(V6.4) + 0,236 (V6.2) + 0,215 (V6.3) + 0,179 (V7.2) + 0,159 (V7.1) + 0,106 (V7.3)

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố EFA

Biến quan sát	Yếu tố						
	ĐƯ	CQ	ĐC	QL	AT	LL	VC
V6.4	,874						
V6.2	,765						
V6.3	,741						
V7.2	,728						
V7.1	,693						
V7.3	,562						
V1.3		,789					
V1.2		,782					
V1.4		,734					
V7.4		,715					
V1.1		,547					
V9.3			,848				
V9.1			,796				
V9.4			,789				
V9.2			,645				
V8.1			,611				
V2.6				,805			
V2.8				,757			
V2.5				,722			
V5.1				,643			
V2.1				,545			
V4.4					,842		
V4.2					,736		
V4.3					,732		
V5.2					,681		
V6.1					,577		
V8.2					,422		
V3.3						,852	
V3.2						,771	
V3.8						,664	
V3.4						,556	
V3.5							,892
V3.6							,711
Eigen value	8,363	4,493	3,402	3,229	1,901	1,582	1,438
Phương sai trích	25,342	13,616	10,310	9,785	5,759	4,793	4,357
Phương sai trích lũy kế							73,963
Giá trị KMO = 0.607							
Bartlett's test = 3571.00 ***							

*Ghi chú: ***: mức ý nghĩa thống kê 99%;*
Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

4.4.2. Về cảnh quan du lịch sinh thái

Bảng 6 cho thấy có 02 tiêu chí được du khách đánh giá hài lòng là V1.4 và V1.1, trong đó V1.1 có tác động mạnh nhất so với 4 tiêu chí còn lại.

X2 = 0,216 (V1.3) + 0,129 (V1.2) + 0,179 (V1.4) + 0,223 (V7.4) + 0,233 (V1.1)

4.4.3. Về tính đồng cảm

Bảng 7 cho thấy tất 4 tiêu chí đạt mức hài lòng trung bình và tiêu chí V9.3 bị đánh giá thấp, đồng thời đây cũng là tiêu chí ảnh hưởng mạnh nhất đến tính Đồng cảm.

X3 = 0,293 (V9.3) + 0,258 (V9.1) + 0,303 (V9.4) + 0,209 (V9.2) + 0,158 (V8.1)

4.4.4 Về khả năng quản lý

Kết quả trình bày ở Bảng 8 cho thấy tất cả các thành phần của khả năng quản lý chỉ ở mức hài lòng trung bình, trong đó biến V2.6 có ảnh hưởng mạnh nhất đến khả năng quản lý.

X4 = 0,254 (V2.6) + 0,220 (V2.8) + 0,220 (V5.1) + 0,179 (V2.1)

4.4.5 Về độ an toàn

Bảng 9 cho thấy các tiêu chí đều đạt mức hài lòng thấp đến trung bình, trong đó thành phần V4.4 có tác động nhiều nhất đến mức độ an toàn.

X5 = 0,293 (V4.4) + 0,230 (V4.2) + 0,218 (V4.3) + 0,172 (V5.2) + 0,26 (V6.1) + 0,073 (V8.2)

4.4.6. Về khả năng liên lạc

Bảng 10 cho biết V3.2 và V3.3 đều đạt mức không hài lòng, đồng thời hai nhân tố này cũng có tác động mạnh nhất đến thành phần Liên lạc.

X6 = 0,308 (V3.3) + 0,284 (V3.2) + 0,239 (V3.8) + 0,146 (V3.4)

4.4.7. Về phương tiện vận chuyển

Hai tiêu chí thuộc thành phần vận chuyển đều được du khách đánh giá ở mức hài lòng trung bình, trong đó V3.6 có độ ảnh hưởng mạnh hơn cả đến khả năng vận chuyển.

X7 = 0,424 (V3.5) + 0,286 (V3.6)

4.5. Phân tích sự ảnh hưởng của các yếu tố đến CLDV bằng hồi quy thứ tự

Phương pháp hồi quy thứ tự được dùng để dự báo giá trị của biến phụ thuộc dạng thứ tự theo các biến độc lập dạng liên tục và dạng khác. Trong nghiên cứu này, biến phụ thuộc (Y) là cảm nhận hài lòng được đo bằng thang đo Likert 5 mức độ nên là dạng thứ tự, còn biến độc lập ở dạng liên tục (Xi) và dạng phân loại (giới tính).

- Sự phù hợp của mô hình

Bảng 11 cho thấy Pvalue nhỏ hơn 0.05, điều này cho phép bác bỏ giả thiết Ho (Ho: giả sử tất cả các tham số ước lượng của mô hình bằng nhau và bằng 0). Như vậy, có ít nhất một tham số ước lượng trong 8 tham số (df = 8) là khác không. Vì vậy, mô hình này phù hợp để dự đoán ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng.

Hệ số xác định R^2 (Nagelkerke) của mô hình tổng thể là 0,58 cho thấy các biến độc lập trong mô hình giải thích được 58% các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng về CLDV, còn lại 42% được giải thích bởi các yếu tố bên ngoài mô hình.

Bảng 5. Mức độ cảm nhận hài lòng về tính đáp ứng

X1. Đáp ứng	Thực trạng cảm nhận HL		Hệ số điểm thành phần
	Điểm TB	Mức HL	
V6.4	2,72	TB	,267
V6.2	2,97	TB	,236
V6.3	2,84	TB	,215
V7.2	2,86	TB	,179
V7.1	3,01	TB	,159
V7.3	3,00	TB	,106

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 6. Mức độ cảm nhận hài lòng về cảnh quan

X2. Cảnh quan	Thực trạng cảm nhận HL		Hệ số điểm thành phần
	Điểm TB	Mức HL	
V1.3	3,06	TB	0,216
V1.2	3,06	TB	0,129
V1.4	3,49	HL	0,179
V7.4	3,11	TB	0,223
V1.1	3,75	HL	0,233

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 7. Mức độ cảm nhận hài lòng về tính đồng cảm

X3. Đồng cảm	Thực trạng cảm nhận HL		Hệ số điểm thành phần
	Điểm TB	Mức HL	
V9.3	2,59	Không HL	,293
V9.1	2,73	TB	,258
V9.4	2,61	TB	,303
V9.2	2,92	TB	,209
V8.1	2,89	TB	,158

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 8. Mức độ cảm nhận hài lòng về khả năng quản lý

X4. Quản lý	Thực trạng cảm nhận HL		Hệ số điểm thành phần
	Điểm TB	Mức HL	
V2.6	3,20	TB	,254
V2.8	3,26	TB	,220
V2.5	3,07	TB	,220
V5.1	3,06	TB	,170
V2.1	3,20	TB	,179

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 9. Mức độ cảm nhận hài lòng về độ an toàn

X5. An toàn	Thực trạng cảm nhận HL		Hệ số điểm thành phần
	Điểm TB	Mức HL	
V4.4	2,86	TB	,293
V4.2	2,56	Không HL	,230
V4.3	2,67	TB	,218
V5.2	2,67	TB	,172
V6.1	2,81	TB	,260
V8.2	2.86	TB	,073

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 10. Mức độ hài lòng về khả năng liên lạc

X6. Liên lạc	Thực trạng cảm nhận HL		Hệ số điểm thành phần
	Điểm TB	Mức HL	
V3.3	2,00	Không HL	,308
V3.2	2,05	Không HL	,284
V3.8	3,04	TB	,239
V3.4	2,76	TB	,146

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 10. Mức độ hài lòng về phương tiện vận chuyển

X7.Vận chuyển	Thực trạng cảm nhận HL		Hệ số điểm thành phần
	Điểm TB	Mức HL	
V3.5	2,87	TB	,424
V3.6	2,97	TB	,286

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 11. Sự phù hợp của mô hình

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	272.402			
Final	186.610	85.793	8	.000

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Bảng 12. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Biến	Estimate (β)	Std. Error	Wald	df	Sig.
X1. Đáp ứng	,989	,226	19,182	1	,000
X2. Cảnh quan	1,053	,224	21,992	1	,000
X3. Đồng cảm	1,351	,242	31,247	1	,000
X4.Quản lý	,585	,208	7,913	1	,005
X5. An toàn	,413	,210	3,859	1	,049
X6. Liên lạc	,613	,209	8,580	1	,003
X7.Vận chuyển	-,213	,201	1,123	1	,289
D. Giới tính					
- Nam	,328	,435	,567	1	,451
- Nữ (biến tham chiếu)	-	-	-	-	-
Biến phụ thuộc (Y): Mức độ hài lòng chung Hệ số xác định R^2 (Nagelkerke) = 0,58 (58%)					

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

Trong 8 thành phần thì yếu tố phương tiện vận chuyển không có ý nghĩa thống kê, đồng thời không có sự khác biệt giữa nam và nữ về cảm nhận hài lòng của họ đối với CLDV. Như vậy, có 6 yếu tố (X1; X2; X3; X4; X5 và X6) tác động cùng chiều đến giá trị cảm nhận hài lòng với ý nghĩa thống kê từ trên 95%. Tức là du khách sẽ gia tăng độ hài lòng về CLDV DLST khi gia tăng sự hài lòng ở các thành phần này.

Bảng 13. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của du khách

Xi	Tỷ số khả dĩ (Odds ratio - OR)
X1	2,688
X2	2,866
X3	3,861
X4	1,794
X5	1,526
X6	1,845

Ghi chú: Tổng hợp từ số liệu điều tra, 2014

- *Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng*

Chỉ số OR của mỗi yếu tố cho biết khi sự hài lòng về yếu tố Xi tăng lên 1 đơn vị thì khả năng tăng lên về mức hài lòng chung của du khách là bao nhiêu đơn vị. Bảng 13 cho thấy 03 yếu tố tác động mạnh mẽ nhất lần lượt là X3, X2 và X1. Như vậy sự hài lòng sẽ được gia tăng đáng kể khi tập trung cải thiện 3 yếu tố này. Đây là cơ sở cho việc đề xuất giải pháp ở phần sau.

4.6. Thảo luận

Nghiên cứu của Maryam Khan (2002) về yếu tố ảnh hưởng đến CLDV DLST trên cơ sở thu thập số liệu từ 324 du khách đã cho thấy có 6 nhóm yếu tố tác động đến hài lòng của du khách bao gồm: yếu tố sinh thái; năng lực phục vụ; tin cậy; đáp ứng; đồng cảm và yếu tố vật chất. Tác giả đã lượng hóa sự ảnh hưởng của các nhân tố bằng phương pháp phân tích nhân tố và dựa vào hệ số tải nhân tố để đưa ra kết luận: yếu tố sinh thái ảnh hưởng mạnh nhất (bảo vệ môi trường, đa dạng sinh học, nét độc đáo của hệ sinh thái vùng, ứng xử của người dân địa phương), trong khi yếu tố vật chất lại tác động ít nhất đến chất CLDV. Một nghiên cứu tại khu du lịch sinh thái Phong Nha- Kẻ Bàng (Phúc, nd) thu thập số liệu từ 151 du khách nội địa cho thấy có 8 yếu tố ảnh hưởng. Phương pháp phân tích hồi quy bội (Linear regression) cho biết "dịch vụ thuyền" và "giá cả" có tác động mạnh mẽ nhất đến CLDV. Các biến đưa vào mô hình giải thích được 43,4% yếu tố ảnh hưởng. Như vậy, phương pháp hồi quy thứ tự nhằm đánh giá CLDV DLST trong nghiên cứu này đã cung cấp một cách tiếp cận khác để đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố và các biến đưa vào mô hình đã giải thích được tỷ lệ khá cao.

4.7. Giải pháp nâng cao CLDV

Với kết quả phân tích trên, để tăng cường CLDV, BQL cần cải thiện 06 nhóm yếu tố với thứ tự ưu tiên như sau:

- *Cảnh quan*: cần thiết kế VQG có tính khác biệt so với những khu du lịch của Hà Nội và miền Bắc. Song song với đó, cần đa dạng hóa cảnh quan hệ sinh thái gồm thực vật, động vật, tôn tạo lại những khu phục vụ mục đích nghiên cứu và học tập như vườn xương rồng. Thêm nữa, cần xây dựng các phòng trưng bày sản vật đặc trưng của vườn. Việc xây dựng thêm các công trình phục vụ du lịch tâm linh, văn hóa cần đảm bảo giữ được tính tự nhiên của khu vườn. Tăng cường bảo tồn hệ sinh thái động thực vật.

- *Tính đồng cảm:* BQL cần phục vụ những nhu cầu cá nhân của những du khách sử dụng dịch vụ lưu trú, ăn uống, mua sắm và các hình thức khác. Tiêu chí phục vụ cần đảm bảo gồm sự tận tình, nhanh chóng, thuận tiện.

- *Tính đáp ứng*: BQL cần nâng cao các kỹ năng và thái độ của nhân viên VQG, đảm bảo cung ứng dịch vụ đúng như những gì đã công bố, quan tâm giải quyết khi du khách gặp vấn đề và giải đáp những băn khoăn của khách hàng thỏa đáng, bồi dưỡng phong cách làm việc tự tin, chuyên nghiệp cho nhân viên.

- *Khả năng đảm bảo liên lạc*: BQL cần đầu tư cơ sở vật chất để du khách có thể duy trì và ổn định liên lạc qua hệ thống viễn thông và internet nhằm không bị gián đoạn cuộc sống công việc thường lệ.

- *Khả năng quản lý:* BQL cần giám sát chặt chẽ việc xâm phạm trái phép để bảo vệ đa dạng sinh thái khu vườn. Thêm nữa, cần hạn chế việc chăn thả gia súc tùy tiện của dân cư vùng đệm. BQL cần bổ sung hệ thống thùng chứa rác nhằm khắc phục tình trạng xả rác bừa bãi ra môi trường và thường xuyên thu gom rác tránh để đầy ứ. Tăng cường nhận thức cho du khách về bảo vệ môi trường. Ngoài ra, cần ban hành quy chế xử phạt những người không tôn trọng nội quy giữ gìn vệ sinh chung gồm cả nhân viên và du khách. Cuối cùng, BQL cần giảm thiểu ô nhiễm bụi, tiếng ồn và ảnh hưởng mỹ quan từ các công trình xây dựng, tôn tạo trong khu vực.

- *Độ an toàn*: cần tăng cường hệ thống an ninh để đảm bảo cho du khách được an toàn như đảm bảm an toàn tài sản, an ninh cá nhân, mức giá dịch vụ ổn định.

5 KẾT LUẬN

Kết quả các mô hình đo lường cho thấy sau khi đã bổ sung và điều chỉnh, từ 41 yếu tố đề xuất ban đầu đã có 8 thành phần không đạt độ tin cậy qua bước phân tích Cronbach alpha. Sau đó, 33 tiêu chí còn lại được sử dụng trong phân tích EFA. Nghiên cứu cũng cho thấy trong phạm vi nghiên cứu điển hình 252 du khách đến VQG Ba Vì thì sự hài lòng có liên quan đến 6 yếu tố với mức độ ảnh hưởng tỷ lệ thuận với độ mạnh lần lượt là: cảnh quan sinh thái; đồng cảm; tính đáp ứng; đảm bảo liên lạc; khả năng quản lý; sự an toàn. Do đó, muốn thu hút du khách và quảng bá hình ảnh cho VQG Ba Vì thì BQL cần cải tiến CLDV ở những tiêu chí này đặc biệt phải ưu tiên đầu tư cho những tiêu chí ảnh hưởng mạnh mẽ nhất.

REFERENCES

Arabatzis, G. and Grigoroudis, E. (2010). Visitors' satisfaction, perceptions and gap analysis: The case of Dadia-Lefkimi-Souflion National Park. Forest Policy and Economics, 12: 163-172.

Babakus, Emin and Gregory W. Boller. (1992). An empirical assessment of SERQUAL scale. Journal of Business Research, 24: 255-268.

Bollen, K.A. (1998). Structural Equations with latent variables. New York: John Wiley and Sons.

Ceballos - Lascurain, H. (1996). Tourism, ecotourism, and protected areas: The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development, Iucn.

Cronin, J.J., Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. Journal of Marketing, 58, 125-31.Hair, Jr.J.F, Anderson, R.E, Multivariate Data analysis, 5th ed., Upper Saddle River: Pretice-Hall.

Hoelter, J.W. (1983). The analysis of covariance structure: goodness-of-fit indices. Sociological Methods and Research, 11: 325-334.

Maryam Khan. (2002). Ecoserv - Ecotourists' quality expectation. Howard University, USA.

Parasuraman, a. Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1998). A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, 49(3).

Nguyễn Tài Phúc. Khảo sát sự hài lòng của du khách đối với hoạt động du lịch sinh thái ở Phong Nha - Kẻ Bàng. Trường đại học Kinh tế - Đại học Huế.

Reichheld, F.F. & Sasser, Jr., W.E. (1990). Zero defections. Quality comes to services. Harvard Business Review, 68(5): 105-111.