

# PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH VỀ DU LỊCH SINH THÁI TẠI VƯỜN CHIM BẠC LIÊU

Phan Việt Đua<sup>1\*</sup>, Phan Thị Huỳnh Như<sup>2</sup>

## ANALYSING INFLUENCE FACTORS ON TOURIST SATISFACTION ON ECOTOURISM IN BAC LIEU BIRD SANCTUARY

Phan Viet Dua<sup>1\*</sup>, Phan Thi Huynh Nhu<sup>2</sup>

**Tóm tắt** – Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát 150 khách du lịch bằng bảng hỏi để phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu. Các phương pháp được sử dụng trong phân tích số liệu bao gồm: thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy có sáu nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu bao gồm: giá cả các dịch vụ, tài nguyên du lịch sinh thái, cơ sở vật chất kỹ thuật và nhân lực du lịch, cơ sở hạ tầng, công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện, an ninh trật tự, an toàn.

**Từ khóa:** du lịch sinh thái, khách du lịch, sự hài lòng, Vườn chim Bạc Liêu.

**Abstract** – This study conducted a survey of 150 tourists using questionnaire to analyze the factors affecting the tourist satisfaction on ecotourism in Bac Lieu Bird Sanctuary. Methods used in data analysis include descriptive statistics, Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis and linear regression analysis. Study results show that there are 6 factors affecting the satisfaction of tourists on ecotourism in Bac

Lieu Bird Sanctuary: Price of services Eco-tourism resource; Technical material facilities and human resource; Infrastructure; Resources's reserve and tramcar system's safety; Security safety and order.

**Keywords:** Bac Lieu Bird Sanctuary, ecotourism, satisfaction, tourist.

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong phát triển du lịch, việc phát hiện các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về điểm đến du lịch cụ thể là rất quan trọng. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng có ảnh hưởng đối với lòng trung thành và sự quay trở lại của khách du lịch, quyết định đến sự bền vững và có ý nghĩa đối với điểm đến du lịch.

Trong những năm gần đây, du lịch tỉnh Bạc Liêu có sự phát triển nhanh, đóng góp một phần không nhỏ trong việc phát triển kinh tế của địa phương. Tỉnh Bạc Liêu có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch sinh thái, đặc biệt là Vườn chim Bạc Liêu. Theo định hướng đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, bên cạnh du lịch tâm linh, du lịch làng nghề, du lịch sinh thái được tỉnh Bạc Liêu tập trung đầu tư khai thác phục vụ phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của địa phương, góp phần tạo việc làm, tăng thu nhập và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân [1]. Vì vậy, việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu là rất cần thiết nhằm phục vụ cho sự phát triển du lịch sinh thái đúng với định hướng của tỉnh.

<sup>1,2</sup>Trường Đại học Bạc Liêu

Ngày nhận bài: 13/7/2021; Ngày nhận kết quả bình duyệt: 24/11/2021; Ngày chấp nhận đăng: 21/12/2021

\*Tác giả liên hệ: [pvuabaclicieu@gmail.com](mailto:pvuabaclicieu@gmail.com)

<sup>1,2</sup>Bac Lieu University

Received date: 28<sup>th</sup> September 2021; Revised date: 06<sup>th</sup> November 2021; Accepted date: 21<sup>st</sup> December 2021

\*Corresponding author: [pvuabaclicieu@gmail.com](mailto:pvuabaclicieu@gmail.com)

Nghiên cứu nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu. Kết quả nghiên cứu là cơ sở quan trọng cho chính quyền địa phương trong việc xây dựng giải pháp thúc đẩy phát triển du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu nói riêng và phát triển du lịch ở tỉnh Bạc Liêu nói chung.

## II. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Tribe et Snaith [2] phát triển mô hình HOLSAT và sử dụng nó để đánh giá sự hài lòng về kì nghỉ tại khu nghỉ mát nổi tiếng của Vadadero, Cu Ba. Mô hình đo lường sự hài lòng của một khách du lịch với sự trải nghiệm về kì nghỉ của họ tại một điểm đến. Nó không sử dụng một danh sách cố định các thuộc tính chung cho tất cả điểm đến mà các thuộc tính được xây dựng phù hợp với từng điểm đến cụ thể vì mỗi điểm đến có nét độc đáo riêng. Một đặc điểm quan trọng của mô hình HOLSAT là xem xét đến các thuộc tính tích cực cũng như các thuộc tính tiêu cực khi diễn tả các đặc tính chủ chốt của một điểm đến. Như vậy, có thể xác định một điểm đến với sự kết hợp cả hai loại thuộc tính. Nét đặc biệt của mô hình là bảng câu hỏi, trong đó người trả lời được yêu cầu đánh giá mức kì vọng của mỗi thuộc tính kì nghỉ và đánh giá cảm nhận hoặc sự trải nghiệm trên cùng một bộ thuộc tính tiếp sau những kinh nghiệm về kì nghỉ. Thang đo Likert (5 lựa chọn) được sử dụng để cho điểm từng thuộc tính ở cả kì vọng hoặc cảm nhận đối với từng thuộc tính mang lại sự đo lường định lượng về mức độ hài lòng của du khách. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng, có sáu nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với điểm đến gồm: tài nguyên thiên nhiên và điều kiện vật chất; môi trường; di sản và văn hóa; dịch vụ chỗ ở; dịch vụ ăn uống, giải trí, mua sắm; dịch vụ chuyển tiền.

Để phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ du lịch tỉnh Kiên Giang, Lưu Thanh Đức Hải, Nguyễn Hồng Giang [3] đã khảo sát 295 du khách trên các địa bàn Rạch Giá, Hà Tiên, Kiên Lương và Phú Quốc. Mô hình lí thuyết về chất lượng dịch vụ du lịch được xây dựng dựa trên năm nhóm yếu tố tác động: phong cảnh du lịch, hạ tầng kĩ thuật, phương tiện vận chuyển,

hướng dẫn viên du lịch, cơ sở lưu trú. Cũng theo kết quả nghiên cứu, yếu tố thái độ của hướng dẫn viên là yếu tố tác động mạnh nhất và tiện nghi của cơ sở lưu trú là yếu tố tác động thấp nhất. Mô hình nghiên cứu rất thiết thực đối với địa bàn nghiên cứu.

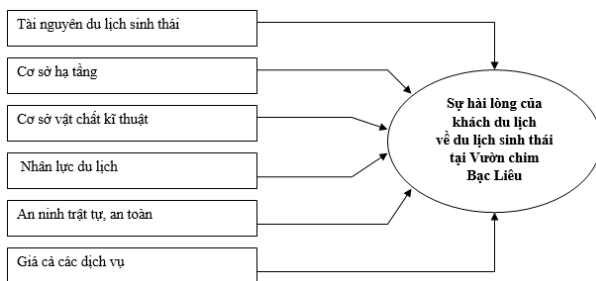
Đình Công Thành, Phạm Lê Hồng Nhung, Trương Quốc Dũng [4] nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của khách nội địa đối với du lịch tỉnh Sóc Trăng. Các tác giả đã dựa vào mô hình SERVPERF để đánh giá mức độ hài lòng. Từ đó, nghiên cứu đã phát triển xây dựng bộ năm tiêu chí thành phần với 17 chỉ tiêu đánh giá dựa trên tình hình thực tiễn của tỉnh Sóc Trăng. Các tiêu chí thành phần được dùng để đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với du lịch tỉnh Sóc Trăng gồm: yếu tố an ninh, an toàn; cảnh quan, môi trường; yếu tố con người; cơ sở hạ tầng du lịch; hoạt động tại điểm đến. Mô hình này cơ bản đã đánh giá chính xác về sự hài lòng của du khách đối với du lịch tỉnh Sóc Trăng và là nguồn tham khảo cho các nghiên cứu tiếp theo khi nghiên cứu về sự hài lòng của khách du lịch tại một địa phương cụ thể.

Phan Thị Dang [5] đã xây dựng mô hình nghiên cứu về mức độ hài lòng bao gồm chín tiêu chí thành phần khi khảo sát về mức độ hài lòng của du khách nội địa tại một số điểm du lịch sinh thái ở Đồng bằng sông Cửu Long. Các tiêu chí thành phần gồm: cơ sở hạ tầng; cơ sở lưu trú; phương tiện vận chuyển tham quan; dịch vụ ăn uống, mua sắm và giải trí; an ninh trật tự, an toàn; hướng dẫn viên du lịch sinh thái; giá cả các loại dịch vụ; công tác giáo dục môi trường và bảo tồn cảnh quan; lợi ích du lịch sinh thái mang lại cho cộng đồng địa phương. Mô hình này đưa ra những tiêu chí đánh giá được sự hài lòng của du khách đối với loại hình du lịch sinh thái một cách khách quan. Đây là cơ sở quan trọng cho các nghiên cứu sau tham khảo khi chọn điểm đến du lịch sinh thái là nơi đánh giá sự hài lòng cũng như xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng.

Qua đây có thể thấy rằng, việc xây dựng các tiêu chí để đánh giá mức độ hài lòng của du khách tại một điểm đến hay về loại hình du lịch cụ thể vẫn chưa có sự thống nhất, tuy cũng có một số tiêu chí cơ bản là giống nhau nhưng vẫn có những nét khác biệt. Sự khác biệt của các tiêu

chí trong việc xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng tùy thuộc rất lớn vào việc khảo sát thực tế ở từng địa bàn, từng loại hình du lịch cụ thể để từ đó trên cơ sở áp dụng, kế thừa từ những mô hình trước, việc bổ sung về tiêu chí là điều rất cần thiết.

Trên cơ sở gợi ý từ các nghiên cứu của Tribe et Snaith [2], Lưu Thanh Đức Hải, Nguyễn Hồng Giang [3], Đinh Công Thành, Phạm Lê Hồng Nhung, Trương Quốc Dũng [4], Phan Thị Dang [5] về mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách du lịch tại các điểm đến du lịch, kết hợp kinh nghiệm thực tiễn tại Vườn chim Bạc Liêu, nhóm tác giả đề xuất mô hình xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu bao gồm: tài nguyên du lịch sinh thái, cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kĩ thuật, Nhân lực du lịch, An ninh trật tự, an toàn và Giá cả các dịch vụ.



Hình 1: Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021*

### III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ ĐẶC ĐIỂM ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU

#### A. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu chính được thu thập từ việc đánh giá về sự hài lòng của 150 du khách đối với du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu. Số phiếu phát ra là 150 phiếu và số phiếu thu vào là 150 phiếu. Bên cạnh đó, nhóm tác giả đã thu thập những dữ liệu thứ cấp từ sách, tạp chí khoa học chuyên ngành và những bài viết có giá trị trên Internet.

Nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp thực địa và điều tra xã hội học trong quá trình nghiên cứu. Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu

hỏi với cấu trúc hai phần. Phần một gồm những câu hỏi về hoạt động du lịch và sự đánh giá của du khách. Phần hai là những câu hỏi về thông tin chung của đáp viên. Nghiên cứu dùng thang đo định danh và thang đo khoảng đối với câu hỏi đóng phần một, dùng thang đo định danh đối với phần hai. Đối với thang đo khoảng, trong nghiên cứu dùng thang đo 5 điểm dạng Likert. Theo Saunders et al. [6], thang đo mức độ dạng Likert 4, 5, 6 hoặc 7 điểm được sử dụng phổ biến đối với câu hỏi mức độ nhằm ghi chép được nhiều sắc thái ý kiến tinh tế hơn. Một số nhà nghiên cứu khác như Luck et Rubin [7] còn chỉ ra rằng, câu hỏi có 5 hoặc 6 điểm đánh giá là phù hợp hơn cả. Theo Dunn (trích dẫn bởi Nguyễn Đình Thọ [8]), về mặt lí thuyết, thang đo Likert là thang đo thứ tự; tuy nhiên, nếu số đo từ 5 điểm trở lên thì kết quả kiểm định thực tiễn cho thấy, thang đo Likert có tính năng như thang đo khoảng. Thang đo Likert 5 điểm với mức độ đánh giá từ hoàn toàn không đồng ý đến rất đồng ý được trình bày như sau: (1) hoàn toàn không đồng ý, (2) không đồng ý, (3) trung lập, (4) đồng ý, (5) rất đồng ý.

Thời gian khảo sát từ tháng 1 đến tháng 4/2021. Dữ liệu từ bảng câu hỏi được mã hóa và nhập trên phần mềm SPSS. Với sự hỗ trợ của phần mềm này, các phương pháp được sử dụng để phân tích dữ liệu bao gồm:

(1) Thống kê mô tả dùng để tóm tắt số liệu dưới dạng phần trăm.

(2) Phân tích độ tin cậy thang đo (Scale Reliability Analysis) để đảm bảo thang đo và biến đo lường đủ độ tin cậy. Đối với độ tin cậy thang đo, Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc [9] cho rằng nếu Cronbach's Alpha từ 0,7 đến gần 0,8 thì thang đo lường sử dụng được. Nếu Cronbach's Alpha từ 0,8 đến gần 1 thì thang đo lường tốt. Trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu, hệ số alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995 dẫn theo Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc [9]). Đối với biến đo lường đảm bảo độ tin cậy khi có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh (corrected item-total correlation)  $\geq 0,3$  (Nunnally và Bernstein, 1994; trích dẫn bởi Nguyễn Đình Thọ [8]).

(3) Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factors Analysis) dùng để rút gọn một tập hợp

gồm nhiều biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến (gọi là các nhân tố) để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung thông tin của tập biến ban đầu (Hair et al., 1998: trích dẫn bởi Khánh Duy [10]). Việc sử dụng phương pháp này nhằm phát hiện những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu. Việc phân tích nhân tố được thực hiện theo các bước như sau:

Bước 1: Dùng kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of sampling adequacy) và Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity) để kiểm tra mức độ thích hợp của các biến đã được đánh giá về độ tin cậy. Theo Kaiser (1974; trích dẫn bởi Nguyễn Đình Thọ [8]),  $KMO \geq 0,9$ : rất tốt;  $KMO \geq 0,8$ : tốt;  $KMO \geq 0,7$  được;  $KMO \geq 0,6$ : tạm được;  $KMO \geq 0,5$ : xấu và  $KMO < 0,5$ : không thể chấp nhận được. Theo Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc [9], nếu kiểm định Bartlett có giá trị Sig. > 0,05 thì không nên áp dụng phân tích nhân tố.

Bước 2: Dựa vào bảng ma trận nhân tố sau khi xoay để xác định số lượng nhân tố. Để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của phân tích nhân tố, chúng tôi loại những biến đo lường có hệ số tải nhân tố không đạt tiêu chuẩn ở từng nhân tố. Theo Hair et al. (trích dẫn bởi Khánh Duy [10]), hệ số tải nhân tố > 0,3 xem là đạt mức tối thiểu, hệ số tải > 0,4 thì được xem là quan trọng, nếu hệ số tải nhân tố > 0,5 thì có nghĩa thực tiễn. Trên cơ sở đó, nghiên cứu chỉ giữ lại những biến có hệ số tải nhân tố > 0,5.

(4) Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến để xác định mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu. Dựa vào hệ số xác định ( $R_2$ ), hệ số phóng đại phương sai (VIF) và mức ý nghĩa (Sig.) trong bảng ANOVA để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình. Nếu  $R_2 \neq 0$ , VIF  $\leq 2$ , Sig.  $\leq 0,05$  thì mô hình hồi quy thích hợp [8].

Phương trình hồi quy đa biến có dạng:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$ .

Trong đó, Y: điểm số của biến phụ thuộc, a: giao điểm, b: độ dốc, X: điểm số của biến độc lập [11].

## B. Đặc điểm nhân khẩu học của khách du lịch

Thực hiện phỏng vấn với số lượng 150 khách du lịch, tiếp cận phỏng vấn thuận tiện. Địa điểm phỏng vấn tại Vườn chim Bạc Liêu.

Bảng 1: Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

TT	Đặc điểm	Số lượng (người)	Tỉ lệ (%)
1	<b>Giới tính</b>		
	Nam	57	38
	Nữ	93	62
2	<b>Tuổi</b>		
	Dưới 25	75	50
	25-34	28	18,7
	35-44	37	24,7
	45-54	6	4
	Trên hoặc bằng 55	4	2,7
3	<b>Trình độ văn hóa</b>		
	Tiểu học	2	1,3
	Trung học phổ thông	15	10
	Trung cấp	3	2
	Cao đẳng	47	31,3
	Đại học	66	44
	Sau đại học	17	11,3
4	<b>Nghề nghiệp hiện tại</b>		
	Sinh viên	73	48,7
	Cán bộ-công chức	40	26,7
	Bộ đội, công an	2	1,3
	Cán bộ hưu trí	2	1,3
	Công nhân	1	0,7
	Nông dân	3	2
	Kinh doanh	20	13,3
	Khác	9	6
5	<b>Thu nhập</b>		
	Dưới 3,5 triệu VND	65	43,3
	Từ 3,5 - < 5 triệu VND	9	6
	Từ 5 - < 10 triệu VND	45	30
	Từ 10 - < 20 triệu VND	23	15,3
	Trên 20 triệu VND	8	5,3
6	<b>Loại hình cư trú</b>		
	Thành phố	94	62,7
	Thị xã, thị trấn	30	20
	Nông thôn	26	17,3

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021

Phân theo giới tính: Mẫu nghiên cứu gồm 38% nam và 62% nữ. Tỉ lệ này cho thấy, mức độ đại diện của hai giới trong mẫu có sự chênh lệch giữa nam và nữ.

Phân theo tuổi: Phần lớn mẫu nghiên cứu có độ tuổi dưới 25 (50%), từ 35 – 44 (24,7%), từ 25 - 34 (18,7%), từ 55 tuổi trở lên chiếm 2,7% và từ 45 - 54 chiếm 4,0%.

Phân theo trình độ văn hóa: Đáp viên có trình độ đại học chiếm đa số (44%), cao đẳng (31,3%),

sau đại học (11,3%), trung học phổ thông (10%) và tiểu học – trung cấp (3,3%).

Phân theo nghề nghiệp hiện tại: Nghề nghiệp của đáp viên chủ yếu là sinh viên (73%), cán bộ – công chức (40%), kinh doanh (13,3%), cán bộ hưu trí (1,3%) và các loại nghề nghiệp khác (10%) bao gồm nông dân, công nhân, bộ đội, công an, nhà báo.

Về thu nhập hàng tháng: Đa số các đáp viên có thu nhập dưới 3,5 triệu đồng (43,3%), tiếp theo đó là 5 - < 10 triệu đồng (30%). Số liệu về thu nhập hợp lý vì các đối tượng được phỏng vấn chủ yếu là sinh viên, chưa có thu nhập hàng tháng. Từ 3,5 - < 5 triệu đồng chiếm 6%. Thu nhập từ 10 triệu đồng trở lên có 20,6% số đáp viên, đây là các đáp viên có nghề nghiệp là kinh doanh, thu nhập cao so với các nghề còn lại.

Phân theo loại hình cư trú: Phần lớn đáp viên cư trú ở thành phố (62,7%), ở nông thôn chiếm 17,3% và 20% ở thị xã, thị trấn.

#### IV. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Mô hình giả định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu gồm sáu thang đo độc lập với 30 biến quan sát và một thang đo phụ thuộc với một biến quan sát. Để đảm bảo độ tin cậy thang đo và biến quan sát, phương pháp đánh giá độ tin cậy thang đo được sử dụng.

Các biến quan sát của thang đo bao gồm:

Thang đo tài nguyên du lịch sinh thái bao gồm sáu biến quan sát: hệ thực vật và động vật phong phú và đa dạng (TNDL1), cảnh quan đẹp, hấp dẫn (TNDL2), hoạt động vui chơi giải trí hấp dẫn (TNDL3), công tác giáo dục môi trường tốt (TNDL4), công tác bảo tồn tài nguyên du lịch sinh thái tốt (TNDL5), vị trí tiếp cận điểm đến thuận lợi (TNDL6);

Thang đo cơ sở hạ tầng bao gồm năm biến quan sát: đường sá đến các điểm tham quan rộng rãi (CSHT1), chất lượng mặt đường đến Vườn chim Bạc Liêu tốt (CSHT2), hệ thống thông tin liên lạc tốt (CSHT3), hệ thống cung cấp điện tốt (CSHT4), hệ thống cung cấp nước tốt (CSHT5);

Thang đo cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm năm biến quan sát: cơ sở ăn uống đầy đủ, sạch sẽ (CSVCKT1), hệ thống xe điện phục vụ du khách tốt (CSVCKT2), bãi đỗ xe nơi tham quan rộng

rãi, sạch sẽ (CSVCKT3), nhà vệ sinh nơi tham quan đầy đủ, sạch sẽ (CSVCKT4), có nhiều sản phẩm lưu niệm (CSVCKT5);

Thang đo nhân lực tại các điểm du lịch sinh thái bao gồm bốn biến quan sát: nhân viên có thái độ làm việc chuyên nghiệp (NL1); nhân viên có sự thân thiện, chân thành và chu đáo (NL2); nhân viên có kiến thức chuyên môn tốt (NL3); nhân viên có kỹ năng giao tiếp, ứng xử tốt (NL4);

Thang đo an ninh trật tự, an toàn bao gồm năm biến quan sát: không có tình trạng chèo kéo (ANTTAT1), không có tình trạng thách giá (ANTTAT2), không có tình trạng mất vệ sinh an toàn thực phẩm (ANTTAT3), không có tình trạng ô nhiễm môi trường (ANTTAT4), hệ thống xe điện vận chuyển tham quan có mức độ an toàn cao (ANTTAT5);

Thang đo giá cả các dịch vụ bao gồm năm biến quan sát: giá vé vào cổng hợp lý (GCDV1), giá tham gia trò chơi hợp lý (GCDV2), giá các sản phẩm lưu niệm hợp lý (GCDV3), giá cả ăn uống hợp lý (GCDV4), giá vận chuyển bằng xe điện hợp lý (GCDV5);

Thang đo phụ thuộc bao gồm một biến quan sát: Mức độ hài lòng về chuyên du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu (DGC).

#### Kiểm định độ tin cậy thang đo

Qua phân tích độ tin cậy của các thang đo cho thấy rằng, Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên (thang đo lường tốt) và hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh của 30 biến quan sát đều lớn hơn 0,3. Vì vậy, tất cả 30 biến đều đảm bảo độ tin cậy và đủ điều kiện để tiến hành phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến.

#### Phân tích nhân tố khám phá EFA

Qua việc xoay lần một đã loại ra ba biến: vị trí tiếp cận điểm đến thuận lợi (TNDL6), nhân viên có thái độ làm việc chuyên nghiệp (GCDV2), không có tình trạng ô nhiễm môi trường (GCDV4). Tiến hành xoay lần hai trong nhân tố phân tích khám phá, các biến đều giữ nguyên được thể hiện như (Bảng 3).

Kết quả kiểm định dữ liệu với KMO = 0,858, Sig. = 0,000 đã thỏa mãn những điều kiện để phân tích nhân tố khám phá. Từ kết quả kiểm định độ tin cậy, hệ số tải Factor loading đều > 0,5 và phương sai cộng dồn là 68% (> 50%). Các kiểm định này đã được đảm bảo để phân tích nhân tố khám phá.

Bảng 2: Kiểm định độ tin cậy thang đo

Thang đo	TT	Biên quan sát	Hệ số tương quan biên-tổng hiệu chỉnh	Cronbach's Alpha
Tài nguyên du lịch sinh thái	TNDL1	Hệ động vật, thực vật phong phú và đa dạng	0,613	0,800
	TNDL2	Cảnh quan đẹp, hấp dẫn	0,597	
	TNDL3	Hoạt động vui chơi giải trí hấp dẫn	0,603	
	TNDL4	Công tác giáo dục môi trường tốt	0,672	
	TNDL5	Công tác bảo tồn tài nguyên du lịch sinh thái tốt	0,428	
	TNDL6	Vị trí tiếp cận điểm đến thuận lợi	0,432	
Cơ sở hạ tầng	CSHT1	Đường sá đến các điểm tham quan rộng rãi	0,700	0,891
	CSHT2	Chất lượng mặt đường đến Vườn chim Bạc Liêu tốt	0,687	
	CSHT3	Hệ thống thông tin liên lạc tốt	0,799	
	CSHT4	Hệ thống cung cấp điện tốt	0,814	
	CSHT5	Hệ thống cung cấp nước tốt	0,711	
Cơ sở vật chất kĩ thuật	CSVCKT1	Cơ sở ăn uống đầy đủ, sạch sẽ	0,623	0,854
	CSVCKT2	Hệ thống xe điện phục vụ khách tốt	0,621	
	CSVCKT3	Bãi đỗ xe tham quan rộng rãi, sạch sẽ	0,765	
	CSVCKT4	Nhà vệ sinh nơi tham quan đầy đủ, sạch sẽ	0,723	
	CSVCKT5	Có nhiều sản phẩm lưu niệm	0,613	
Nhân lực tại điểm du lịch sinh thái	NL1	Nhân viên có thái độ làm việc chuyên nghiệp	0,722	0,857
	NL2	Nhân viên có sự thân thiện, chân thành và chu đáo	0,767	
	NL3	Nhân viên có kiến thức chuyên môn tốt	0,671	
	NL4	Nhân viên có kĩ năng giao tiếp, ứng xử tốt	0,650	
An ninh trật tự, an toàn	ANTTAT1	Không có tình trạng chèo kéo	0,631	0,803
	ANTTAT2	Không có tình trạng thách giá	0,655	
	ANTTAT3	Không có tình trạng mất vệ sinh an toàn thực phẩm	0,727	
	ANTTAT4	Không có tình trạng ô nhiễm môi trường	0,634	
	ANTTAT5	Hệ thống xe điện vận chuyển tham quan có mức độ an toàn cao	0,314	
Giá cả các dịch vụ	GCDV1	Giá vé vào cổng hợp lí	0,585	0,845
	GCDV2	Giá tham gia trò chơi hợp lí	0,696	
	GCDV3	Giá các sản phẩm lưu niệm hợp lí	0,685	
	GCDV4	Giá cả ăn uống hợp lí	0,688	
	GCDV5	Giá vận chuyển bằng xe điện hợp lí	0,631	

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021

Bảng 3: Kiểm định KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,858
Bartlett's Test of Chi-Square	Approx.	2,513E3
Sphericity	df	351
	Sig.	0,000

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021

Việc thực hiện các bước trong phân tích nhân tố khám phá cho thấy rằng có sáu nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái Vườn chim Bạc Liêu, thể hiện cụ thể qua Bảng 4. Sáu nhân tố cụ thể là:

Nhân tố 1 gồm tám biến quan sát: nhà vệ sinh nơi tham quan đầy đủ, sạch sẽ (CSVCKT4), bãi đỗ xe nơi tham quan rộng rãi, sạch sẽ (CSVCKT3), hệ thống xe điện phục vụ tốt (CSVCKT2), nhân viên có sự thân thiện, chân thành và chu đáo (NL2), cơ sở ăn uống đầy đủ, sạch sẽ (CSVCKT1), nhân viên có kiến thức chuyên môn tốt (NL3), có nhiều sản phẩm lưu niệm (CSVCKT5), nhân viên có kĩ năng giao tiếp ứng xử tốt (NL4). Chúng tôi có thể đặt tên nhân tố này là cơ sở vật chất kĩ thuật và nhân lực du lịch.

Nhân tố 2 gồm năm biến quan sát: hệ thống cung cấp điện tốt (CSHT4), hệ thống thông tin liên lạc tốt (CSHT3), hệ thống cung cấp nước tốt (CSHT5), đường đến Vườn chim Bạc Liêu rộng

rãi (CSHT1), chất lượng mặt đường đến điểm tham quan tốt (CSHT2). Có thể đặt tên nhân tố này là cơ sở hạ tầng.

Nhân tố 3 gồm năm biến quan sát: giá cả ăn uống hợp lí (GCDV4), giá các sản phẩm lưu niệm hợp lí (GCDV3), giá tham gia trò chơi hợp lí (GCDV2), giá vận chuyển bằng xe điện hợp lí (GCDV5), giá vé vào cổng hợp lí (GCDV1). Chúng tôi đặt tên nhân tố này là giá cả các dịch vụ.

Nhân tố 4 gồm bốn biến quan sát: hệ động - thực vật phong phú và đa dạng (TNDL1), công tác giáo dục môi trường tốt (TNDL4), hoạt động vui chơi giải trí hấp dẫn (TNDL3), cảnh quan đẹp hấp dẫn (TNDL2). Chúng tôi đặt tên nhân tố này là tài nguyên du lịch sinh thái.

Nhân tố 5 gồm ba biến quan sát: không có tình trạng thach giá (ANTTAT2), không có tình trạng chèo kéo (ANTTAT1), không mất vệ sinh an toàn thực phẩm (ANTTAT3). Chúng tôi đặt tên nhân tố này là an ninh trật tự, an toàn.

Nhân tố 6 gồm ba biến quan sát: Công tác bảo tồn tài nguyên du lịch sinh thái tốt (TNDL5), hệ thống xe điện vận chuyển tham quan có mức độ an toàn cao (ANTTAT5). Chúng tôi đặt tên nhân tố này là công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện.

Các nhân tố: 1, 2, 3, 4, 5 và 6 được sử dụng trong mô hình phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái Vườn chim Bạc Liêu.

### Phân tích hồi quy

Để khẳng định mô hình có bao nhiêu nhân tố thật sự ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu và cường độ tác động của từng nhân tố, phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng.

Kết quả kiểm tra dữ liệu cho thấy, giá trị  $R^2$  hiệu chỉnh ở bảng tóm tắt mô hình là 40%, có nghĩa là 40% sự biến thiên về mức độ hài lòng của khách du lịch được giải thích bởi các nhân tố được đưa vào mô hình, còn lại là các nhân tố khác chưa được nghiên cứu; giá trị Sig. của kiểm định F ở bảng ANOVA = 0,000 (giá trị < 5% thì mô hình hồi quy mới có ý nghĩa, điều đó có nghĩa là các biến độc lập có ảnh hưởng đến các biến phụ thuộc); hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các nhân tố ở bảng Coefficients = 1

(Bảng 7), điều này cho phép chúng tôi khẳng định dữ liệu thích hợp để phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.

Mô hình đánh giá sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu sau khi phân tích hồi quy đa biến được điều chỉnh như sau:

Kết quả phân tích cho thấy (Bảng 7), có sáu nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái Vườn chim Bạc Liêu theo mức độ giảm dần là: nhân tố 3 (giá cả các dịch vụ), nhân tố 4 (tài nguyên du lịch sinh thái), nhân tố 1 (cơ sở vật chất kĩ thuật và nhân lực du lịch), nhân tố 2 (cơ sở hạ tầng), nhân tố 6 (công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện), nhân tố 5 (an ninh trật tự, an toàn). Ta có phương trình hồi quy tuyến tính đa biến như sau:  $Y = 3,793 + 0,296 F_3 + 0,231 F_4 + 0,202 F_1 + 0,187 F_2 + 0,111 F_6 + 0,098 F_5$

Như vậy, tổng hệ số hồi quy chuẩn hóa của sáu nhân tố: 1, 2, 3, 4, 5 và 6 là 1,125 (Bảng 7). Trong đó, nhân tố 3 đóng góp 26,3%, nhân tố 4 đóng góp 20,5%, nhân tố 1 đóng góp 18,0%, nhân tố 2 đóng góp 16,6%, nhân tố 6 đóng góp 9,9%, nhân tố 5 đóng góp 8,7% đối với mức độ hài lòng chung của khách du lịch.

Nhân tố 3 (giá cả dịch vụ) là nhân tố ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng chung của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu với mức đóng góp 26,3% vì yếu tố giá cả là vấn đề quan tâm hàng đầu của khách du lịch khi quyết định lựa chọn điểm đến du lịch.

Nhân tố 4 (tài nguyên du lịch sinh thái) là nhân tố tác động mạnh đến sự hài lòng của khách du lịch với 20,5%, chỉ sau nhân tố giá cả các dịch vụ đã thể hiện tính khách quan vì yếu tố tài nguyên du lịch luôn là yếu tố quan trọng trong việc thu hút khách du lịch, sức hấp dẫn của tài nguyên có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách du lịch.

Đứng vị trí thứ ba trong số các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch là nhân tố 1 (cơ sở vật chất kĩ thuật và nhân lực du lịch) chiếm 18,0%. Một điểm du lịch rất cần sự quan tâm đến nhân tố cơ sở vật chất kĩ thuật và nhân lực du lịch vì nhân tố hỗ trợ tích cực trong việc tạo sức hút đối với khách du lịch, đây là những cơ sở quan trọng trong việc xem xét đầu tư yếu tố cơ sở vật chất kĩ thuật và nhân lực du lịch tại

Bảng 4: Kết quả phân tích ma trận nhân tố sau khi xoay

Thang đo	Nhân tố						Đặt tên
	1	2	3	4	5	6	
CSVCKT4	0,782						Cơ sở vật chất kĩ thuật và nhân lực du lịch
CSVCKT3	0,753						
CSVCKT2	0,669						
NL2	0,665						
CSVCKT1	0,638						
NL3	0,611						
CSVCKT5	0,582						
NL4	0,547						
CSHT4		0,912					Cơ sở hạ tầng
CSHT3		0,841					
CSHT5		0,827					
CSHT1		0,649					
CSHT2		0,624					
GCDV4			0,740				Giá cả các dịch vụ
GCDV3			0,738				
GCDV2			0,727				
GCDV5			0,712				
GCDV1			0,642				
TNDL1				0,729			Tài nguyên du lịch sinh thái
TNDL4				0,695			
TNDL3				0,691			
TNDL2				0,653			
ANTTAT2					0,838		An ninh trật tự, an toàn
ANTTAT1					0,817		
ANTTAT3					0,723		
TNDL5						0,659	Công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện
ANTTAT5						0,656	

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021

Bảng 5: Tóm tắt mô hình

R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Lỗi chuẩn của ước lượng
0,65	0,42	0,40	0,58576

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021

Vườn chim Bạc Liêu.

Nhân tố 2 (cơ sở hạ tầng) đóng góp 16,6%. Điều này cho thấy nhân tố này có tác động đáng kể đối với sự hài lòng của khách du lịch đối với điểm đến. Đường giao thông thuận lợi để dễ dàng tiếp cận điểm đến tạo cho khách du lịch sự thoải mái, mang đến sự hài lòng cho khách du lịch, mức độ đóng góp phần nào cho thấy được sự quan tâm của khách du lịch đối với nhân tố cơ sở hạ tầng.

Nhân tố 6 (công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện) đóng góp 9,9% đối với mức độ hài lòng của khách du lịch cho

thấy được sự nâng cao nhận thức của khách du lịch về công tác bảo tồn tài nguyên và điều này rất hợp lí với xu hướng chung khi khách du lịch ngày càng có ý thức trách nhiệm trong việc bảo vệ tài nguyên tại điểm đến du lịch. Bên cạnh đó, khách du lịch luôn đòi hỏi mức độ an toàn về những dịch vụ trải nghiệm du lịch và những điều này có tác động mạnh đến sự hài lòng của khách du lịch.

Khi đến các điểm du lịch, khách du lịch thường quan tâm đến tính an ninh trật tự, an toàn. Việc an ninh trật tự an toàn tại điểm đến đảm bảo sẽ tạo sự yên tâm cho khách du lịch. Tại Vườn chim Bạc Liêu, việc đóng góp 8,7% của nhân tố 5 (an ninh trật tự, an toàn) đến sự hài lòng của khách du lịch đã thể hiện tính khách quan cao trong nghiên cứu.



Bảng 6: Phân tích phương sai

Mô hình	Tổng bình phương	Df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Hồi quy	35,528	6	5,921	17,257	0,000
Phần dư	49,066	143	0,343		
Tổng	84,593	149			

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021*

Bảng 7: Hệ số hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa			
		B	Sai số chuẩn	Beta	T	Sig.	VIF
1	Hằng số	3,793	0,048		79,313	0,000	
	Nhân tố 1	0,202	0,048	0,268	4,208	0,000	1,000
	Nhân tố 2	0,187	0,048	0,248	3,891	0,000	1,000
	Nhân tố 3	0,296	0,048	0,393	6,170	0,000	1,000
	Nhân tố 4	0,231	0,048	0,306	4,810	0,001	1,000
	Nhân tố 5	0,098	0,048	0,130	2,042	0,043	1,000
	Nhân tố 6	0,111	0,048	0,147	2,308	0,022	1,000

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả, 2021*

Nhân tố F3 có hệ số là 0,296 và quan hệ cùng chiều với thang đo đánh giá chung (đánh giá chung mức độ hài lòng của khách du lịch). Khi khách du lịch đánh giá sự hài lòng về yếu tố giá cả dịch vụ tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng chung của khách du lịch tăng thêm 0,296 điểm, tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,296.

Nhân tố F4 có hệ số là 0,231 và quan hệ cùng chiều với thang đo đánh giá chung. Khi khách du lịch đánh giá yếu tố tài nguyên du lịch sinh thái tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng chung của khách du lịch tăng thêm 0,231 điểm, tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,231.

Nhân tố F1 có hệ số là 0,202 và quan hệ cùng chiều với thang đo đánh giá chung. Khi khách du lịch đánh giá yếu tố cơ sở vật chất kỹ thuật và nhân lực du lịch tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng chung của khách du lịch tăng thêm 0,202 điểm, tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,202.

Nhân tố F2 có hệ số là 0,187 và quan hệ cùng chiều với thang đo đánh giá chung. Khi khách du lịch đánh giá cơ sở hạ tầng tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng chung của khách du lịch tăng 0,187 điểm, tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,187.

Nhân tố F6 có hệ số là 0,111 và quan hệ cùng chiều với thang đo đánh giá chung. Khi khách du lịch đánh giá công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng chung của khách du lịch tăng 0,111 điểm, tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,111.

Nhân tố F5 có hệ số là 0,098 và quan hệ cùng chiều với thang đo đánh giá chung. Khi khách du lịch đánh giá an ninh trật tự, an toàn tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng chung của khách du lịch tăng 0,098 điểm, tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,098.

Phương trình hồi quy cho thấy rằng tất cả sáu nhân tố đều tác động đến sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu. Các nhân tố F1, F2, F3, F4, F5, F6 có tương quan thuận với sự hài lòng của khách du lịch. Điều này cho thấy, nếu chú ý cải thiện các yếu tố giá cả các dịch vụ, tài nguyên du lịch sinh thái, cơ sở vật chất kỹ thuật và nhân lực du lịch, cơ sở hạ tầng, công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện, an ninh trật tự, an toàn thì sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu sẽ được nâng cao. Điều này sẽ góp phần phát triển du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu.

## V. GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH VỀ DU LỊCH SINH THÁI TẠI VƯỜN CHIM BẠC LIÊU

### A. Đề xuất một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu

Một là, giá cả các loại dịch vụ trong Vườn chim Bạc Liêu như giá vào cổng, giá tham gia trò chơi, giá các sản phẩm lưu niệm và giá hệ thống xe điện tham quan cần phải được điều tiết hợp lý hơn để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

Hai là, có kế hoạch bảo tồn và khai thác các tài nguyên du lịch sinh thái một cách hợp lý. Chú ý đến việc đầu tư phát triển du lịch sinh thái và tạo được điểm nhấn riêng biệt để thu hút sự quan tâm của khách du lịch những vẫn giữ nguyên được bản chất của các tài nguyên du lịch sinh thái; cần tạo ra nhiều hoạt động vui chơi giải trí nhằm tạo sức hấp dẫn và lôi cuốn khách du lịch đến tham gia; cần chú trọng đến khâu xúc tiến đầu tư và quảng bá hình ảnh của Vườn chim Bạc Liêu rộng rãi đến với khách du lịch.

Ba là, tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường, thường xuyên kiểm tra nhắc nhở các cơ sở dịch vụ, nếu vi phạm nhiều lần thì phải xử phạt hành chính. Bố trí nhiều thùng rác, đặt bảng cấm xả rác, cần phát loa tuyên truyền bảo vệ môi trường; tuyên truyền bảo vệ môi trường và cách ứng xử thân thiện với môi trường cho cả người dân và khách du lịch; tổ chức giám sát, kiểm tra định kỳ, xác định các nguồn gây tác động môi trường để xử lý kịp thời. Thường xuyên kiểm tra chất lượng hệ thống nước thải, thu gom và xử lý rác thải, các địa điểm có hoạt động du lịch và xây dựng. Hệ thống nước thải bắt buộc phải được xử lý theo đúng tiêu chuẩn vệ sinh môi trường trước khi thải ra môi trường.

Bốn là, thường xuyên kiểm tra và nâng cấp hệ thống xe điện phục vụ khách du lịch, đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách du lịch khi tham gia hoạt động tại Vườn chim Bạc Liêu.

Ngoài ra, tại các khu nhà nghỉ, khu dịch vụ, khu tham quan, văn phòng làm việc trong khu vực Vườn chim Bạc Liêu, Ban Quản lý cần bố trí hệ thống thu gom, xử lý nước thải tránh gây ô nhiễm môi trường, ảnh hưởng trực tiếp tới nuôi trồng thủy sản xung quanh khu vực Vườn chim

Bạc Liêu. Các chuồng chăn nuôi động vật phải làm hồ tự hoại và hệ thống xử lý ô nhiễm nguồn nước, đặc biệt là không để ô nhiễm hồ nước ngọt phục vụ cho các loài chim uống.

### B. Khuyến nghị

Đối với chính quyền địa phương: Chính quyền địa phương cần quy hoạch về du lịch, xây dựng định hướng phát triển du lịch sinh thái, xác định đầu tư và khai thác điểm du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu; đầu tư về cơ sở hạ tầng, đảm bảo chất lượng mặt đường đến Vườn chim Bạc Liêu thuận tiện; phối hợp với Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch tỉnh Bạc Liêu, Ban Quản lý trong việc đầu tư quảng bá hình ảnh du lịch sinh thái Vườn chim Bạc Liêu; khuyến khích và tạo điều kiện cho các nhà đầu tư du lịch; tăng cường kiểm soát chặt chẽ về tình hình an ninh trật tự, an toàn.

Đối với Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch tỉnh Bạc Liêu: Tổ chức các cuộc thi, các lớp tập huấn để bồi dưỡng trình độ, nghiệp vụ chuyên môn cho nguồn nhân lực tại điểm du lịch sinh thái Vườn chim Bạc Liêu. Bên cạnh đó, Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch tỉnh Bạc Liêu nên thường xuyên mở những cuộc hội nghị du lịch sinh thái để các công ty du lịch, khách du lịch tham gia để kịp thời nắm bắt được hạn chế của du lịch sinh thái Vườn chim Bạc Liêu, đặc biệt là các hội nghị xúc tiến đầu tư du lịch; phối hợp với các chuyên gia am hiểu về du lịch sinh thái trong việc kiểm tra tài nguyên du lịch sinh thái để đảm bảo việc bảo tồn tốt các tài nguyên du lịch sinh thái. Bên cạnh đó, phối hợp với các ban ngành kiểm tra chất lượng phục vụ khách du lịch đối với nguồn nhân lực tại điểm du lịch sinh thái Vườn chim Bạc Liêu. Ngoài ra, Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch tỉnh Bạc Liêu nên thường xuyên tổ chức các sự kiện để tạo sự đa dạng và hấp dẫn về loại hình du lịch sinh thái trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu.

## VI. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã xây dựng được mô hình đánh giá sự hài lòng của khách du lịch về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu. Mô hình đã phân tích được sáu yếu tố ảnh hưởng bao gồm: giá cả các dịch vụ, tài nguyên du lịch sinh thái, cơ sở

vật chất kĩ thuật và nhân lực du lịch, cơ sở hạ tầng, công tác bảo tồn tài nguyên và mức độ an toàn của hệ thống xe điện, an ninh trật tự, an toàn.

Nghiên cứu đã đưa ra lí thuyết các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch về điểm đến du lịch sinh thái. Đặc biệt, kết quả nghiên cứu cung cấp cho chính quyền địa phương, các nhà kinh doanh du lịch, những người lao động trong ngành du lịch và người dân địa phương về thực trạng những yếu tố cấu thành sự hài lòng về du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu, sự mong đợi của du khách đối với những yếu tố này ở địa bàn nghiên cứu để có những đầu tư, cải thiện nhằm nâng cao sự hài lòng của du khách đối với du lịch sinh thái tại Vườn chim Bạc Liêu nói riêng và góp phần nâng cao sự hài lòng về du lịch sinh thái tỉnh Bạc Liêu nói chung.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch tỉnh Bạc Liêu. *Quy hoạch phát triển du lịch tỉnh Bạc Liêu đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*. Bạc Liêu; 2015.
- [2] Tribe J, Snaith T. From SERQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism Management*. 1998; 19:25–34.
- [3] Lưu Thanh Đức Hải, Nguyễn Hồng Giang. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Kiên Giang. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 2011; 9b:85–96.
- [4] Đinh Công Thành, Phạm Lê Hồng Nhung, Trương Quốc Dũng. Đánh giá mức độ hài lòng của khách nội địa đối với du lịch tỉnh Sóc Trăng. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 2011; 20a:199–209.
- [5] Phan Thị Dang. Khảo sát mức độ hài lòng của du khách nội địa tại một số điểm du lịch sinh thái Đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 2015; 36:105–113.
- [6] Saunder M, Lewis P, Thornhill A. (Nguyễn Văn Dung dịch). *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Tài chính; 2011.
- [7] Luck D.J, Rubin R. S (Phan Văn Thăng và cộng sự dịch). *Nghiên cứu Marketing*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Thống kê; 2005.
- [8] Nguyễn Đình Thọ. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Lao động Xã hội; 2011.
- [9] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS* (tập 2). Hà Nội: Nhà Xuất bản Hồng Đức; 2008.
- [10] Khánh Duy. *Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis) bằng SPSS*. 2007; 1-24. Truy cập từ: [http://sdcc.vn/template/4569\\_AM08-L11V.pdf](http://sdcc.vn/template/4569_AM08-L11V.pdf) [Ngày truy cập: 27/1/2021].
- [11] Lê Minh Tiến. *Phương pháp thống kê trong nghiên cứu xã hội*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà Xuất bản Trẻ; 2003.