

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI KHU DU LỊCH SINH THÁI RỪNG TRÀM TRÀ SƯ

Nguyễn Ngọc Minh¹, Ngô Thị Ngọc Thảo²,
Trần Quang Vy², Châu Xuân Quỳnh² và Đặng Huỳnh Anh²

¹*Ban Giám hiệu, Trường Đại học Tây Đô*

²*Khoa Ngữ văn, Trường Đại học Tây Đô*

(Email: nnminh@tdu.edu.vn)

Ngày nhận: 11/11/2018

Ngày phản biện: 15/12/2018

Ngày duyệt đăng: 14/01/2019

TÓM TẮT

Được thiên nhiên ưu đãi, rừng tràm Trà Sư (RTTS) thuộc tỉnh An Giang là một trong những khu rừng trồng đặc dụng với đầy đủ hệ sinh vật và cảnh quan phong phú, với hệ sinh thái ngập nước tạo nên một bầu không khí trong lành và yên bình. Đây là một địa điểm tuyệt vời để phát triển du lịch sinh thái của đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL). Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với khu du lịch sinh thái RTTS. Đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách du lịch về điểm du lịch này. Kết quả đánh giá cho thấy yếu tố được sự hài lòng cao nhất của du khách là “Lòng mến khách”, kế đến là “An toàn và chi phí hợp lý. Cần thực hiện năm giải pháp để có thể tăng sự hài lòng của du khách.

Từ khóa: Rừng tràm Trà Sư, khu du lịch sinh thái, hệ sinh thái ngập nước.

Trích dẫn: Nguyễn Ngọc Minh, Ngô Thị Ngọc Thảo, Trần Quang Vy, Châu Xuân Quỳnh và Đặng Huỳnh Anh, 2019. Đánh giá sự hài lòng của du khách đối với khu du lịch sinh thái rừng tràm Trà Sư. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế, Trường Đại học Tây Đô. Số Chuyên đề: 84-93.

*Tiến sĩ Nguyễn Ngọc Minh – Phó Hiệu trưởng, Trường Đại học Tây Đô

1. GIỚI THIỆU

Du lịch là một nền kinh tế tổng hợp quan trọng góp phần nâng cao dân trí tạo việc làm và phát triển kinh tế xã hội và phát triển du lịch được coi là một hướng chiến lược quan trọng trong đường lối phát triển kinh tế - xã hội nhằm góp phần thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước nói chung với mỗi địa phương nói riêng. Với vẻ đẹp thiên nhiên có sẵn, các nét đặc trưng riêng của khu du lịch sinh thái Rừng trà Trà Sư (RTTS) đã thu hút nhiều du khách trong và ngoài nước. Trà Sư là khu rừng ngập nước tiêu biểu của vùng Tây sông Hậu là một khu du lịch sinh thái trọng điểm của tỉnh An Giang. Rừng Trà Sư có diện tích 850 ha, phần lớn loài cây ở (RTTS) là tram (trên 10 tuổi cao 5m đến 8m). (Theo Wikipedia – (RTTS) An Giang).

Về hệ động vật và thực vật. Theo thông tin trên website Du lịch Việt Nam thì ở đây hiện có:

- 70 loài chim gồm 13 bộ và 31 họ, trong đó có 2 loài chim quý hiếm đã được ghi trong sách Đỏ Việt Nam là giang sen (*Mycteria leucocephala*) và diêng diêng (*Anhinga melanogaster*)

- 11 loài thú thuộc 4 bộ và 6 họ. Các bộ có số loài nhiều nhất là gặm nhấm (4 loài) và dơi (15 loài), trong đó có loài dơi chó tai ngắn quý hiếm cũng được ghi vào sách Đỏ Việt Nam.

- 25 loài bò sát và ếch nhái, gồm 2 bộ, 10 họ, trong đó có cả rắn hổ mang, rắn cạp nong.

- 10 loài cá xuất hiện quanh năm và 13 loài chỉ xuất hiện vào mùa lũ.

- 140 loài thực vật thuộc 52 họ và 102 chi (trong đó có 22 loài cây gỗ, 25 loài cây bụi, 10 loài dây leo, 70 loài cỏ, 13 loài thủy sinh, 11 loài sinh cảnh, 78 loài thuốc và 22 loài cây cảnh,...).

Về ẩm thực:

Trung tâm (RTTS) là khu vực nhà hàng với các chòi lá nhỏ nằm men theo bờ kênh, phục vụ các món ăn đặc sản mùa nước nổi như: Chuột nướng lu, cá chạch nướng, cá lóc nướng trui, gỏi sấu dâu cá sặc, cá nàng hai chiền giòn...

Ngoài ra, (RTTS) có một đài quan sát cao 30m, du khách có thể quan sát toàn cảnh bằng kính viễn vọng (tầm nhìn xa 25km), với bức tranh rừng trà rộng mênh mông, bất tận. Quanh khu vực rừng trà có khá nhiều ngôi làng của đồng bào Khmer và Kinh sinh sống, nổi tiếng với những làng nghề thủ công mỹ nghệ đặc sắc như dệt lụa Khmer siêu, thổ cẩm, làng nuôi ong mật, khu tinh cất tinh dầu trà. Theo kết quả khảo sát của BirdLife International và Viện Sinh thái và tài nguyên sinh vật, (RTTS) được đánh giá là nơi có tầm quan trọng quốc tế trong công tác bảo tồn đất ngập nước tại đồng bằng sông Cửu Long. Năm 1999, cả hai tổ chức ấy đều đã đề xuất chính quyền địa phương xây dựng khu bảo vệ tại khu vực này. Ngày 27 tháng 5 năm 2003, chính quyền tỉnh An Giang đã ra quyết định phê duyệt thành lập khu bảo vệ cảnh quan (RTTS), để đáp ứng nhu cầu du lịch sinh thái và phục vụ công tác nghiên cứu bảo tồn môi trường.

Nhìn chung, chính sự đa dạng và phong phú về tài nguyên khiến rừng trà Trà Sư trở thành điểm đến lý tưởng đối

với các nhà nghiên cứu và những người ham mê khám phá thiên nhiên hoang dã. Mùa nước nổi (khoảng tháng 8 đến tháng 10 âm lịch) là khoảng thời gian thích hợp nhất để đến với rừng tràm. Hiện ngành du lịch An Giang đang khai thác điểm tham quan du lịch sinh thái hấp dẫn này.

Tuy nhiên nơi đây vẫn còn nhiều khó khăn như chưa khai thác hết tiềm năng vốn có, thiếu chuyên môn nghiệp vụ, thiếu hướng dẫn viên... vì thế đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với khu du lịch sinh thái (RTTS) là rất cần thiết. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với khu du lịch sinh thái RTTS, từ đó đưa ra giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách du lịch góp phần phát triển du lịch của khu du lịch sinh thái này.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để đánh giá sự hài lòng của du khách trong nước cũng như du khách quốc tế về Khu du lịch Rừng tràm Trà Sư, nghiên cứu này được dựa trên cơ sở nghiên cứu định lượng và định tính. Đối tượng tham gia nghiên cứu này là 60 khách du lịch đã đi đến khu du lịch sinh thái RTTS. Qua các bảng câu hỏi để thu thập thông tin về sự hài lòng của họ về khu du lịch sinh thái rừng tràm Trà Sư.

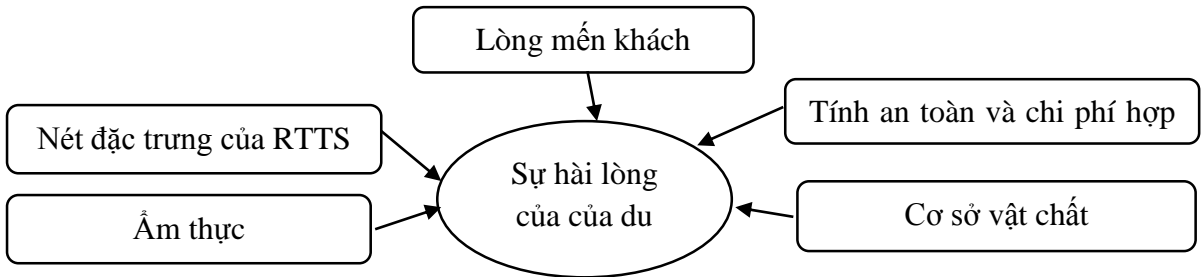
Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua việc quan sát và phỏng vấn một nhóm du khách. Kết quả nghiên cứu định tính là cơ sở cho nhóm tác giả xây dựng bảng câu hỏi cho nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua việc thu thập thông tin trực tiếp

bằng bảng câu hỏi khảo sát in soạn sẵn dùng thang đo mức độ từ “Hoàn toàn không đồng ý” cho đến “Hoàn toàn đồng ý” để đánh giá được 4 nhóm nhân tố lớn “Lòng mến khách”, “Tính an toàn và chi phí hợp lý”, “Cơ sở vật chất của KDLSTRTTS”, “Nội dung tham quan” và 2 nhân tố nhỏ từ “Nội dung tham quan” gồm “Âm thực” và “Nét đặc trưng về KDLSTRTTS”.

Bên cạnh những nghiên cứu về sự hài lòng của du khách đối với các khu du lịch sinh thái của các tác giả từ các trường đại học khác nhau như: Lê Quốc Thái, Lê Hồng Vân, Nguyễn Trọng Nhân, Đào Hữu Cảnh và Nguyễn Thị Huỳnh Phương,... đã dùng các phương pháp nghiên cứu về mức độ tin cậy thông qua sử dụng hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis) của phần mềm SPSS 16.0. Ngoài các phần mềm phân tích nghiên cứu trên, nhóm nghiên cứu cũng sử dụng phần mềm SPSS 22.0 với phương pháp phân tích mô tả (Descriptive Statistics). Mẫu nghiên cứu bao gồm 60 du khách từ các tỉnh thành khác và các du khách quốc tế tại rừng tràm Trà Sư cùng đánh giá mức độ hài lòng theo 5 mức độ: 1. Không hoàn toàn đồng ý, 2. Không đồng ý, 3. Bình thường, 4. Đồng ý, 5. Hoàn toàn đồng ý

Với 23 biến (câu hỏi) từ 5 nhân tố chính “Nét đặc trưng của RTTS”, “Lòng mến khách”, “Tính an toàn và chi phí hợp lý”, “Âm thực” và “Cơ sở vật chất”. Mỗi biến và biểu đồ của từng nhân tố sẽ cho giá trị lệch chuẩn riêng.



Hình 1. Sơ đồ về các nhân tố chính về sự hài lòng khách du lịch của rừng trà Trà Sư

Bảng 1. Mô hình nghiên cứu

| Nhân tố ảnh hưởng | Biến nghiên cứu |
|--------------------------------|---|
| Lòng mến khách | Nhân viên quản lý và người dân địa phương có thái độ thân thiện nhiệt tình đối với du khách (LMK1) Nhân viên luôn sẵn sàng phục vụ và giúp đỡ khi khách cần (LMK2) Nhân viên sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm và sự am hiểu của mình về RTTS cho du khách (LMK3) Nhân viên phục vụ tận tình và tôn trọng du khách (LMK4) |
| Tính an toàn và chi phí hợp lý | Không có tình trạng bắt chẹt du khách (CP1) Không có tình trạng ăn xin (CP2) Không có tình trạng bán hàng rong và chèo kéo du khách (CP3) Giá cả và dịch vụ phải chăng (CP4) |
| Cơ sở vật chất | Thiết kế nơi ăn uống và mua sắm quà lưu niệm phù hợp với quang cảnh (CSVC1) Đài quan sát có thể ngắm toàn cảnh (CSVC2) Nhà vệ sinh sạch sẽ (CSVC3) Phương tiện đi lại mới và an toàn (CSVC4) |
| Ẩm thực | Phục vụ các món ăn đặc sản sông nước (AT1) Các món ăn ngon (AT2) Cách trang trí thức ăn đẹp, lạ mắt (AT3) Nhân viên phục vụ nhiệt tình (AT4) Không gian thoáng mát, sạch sẽ (AT5) Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm (AT6) Giá cả món ăn hợp lý (AT7) |
| Nét đặc trưng của KDLRTTS | Đường đến RTTS dễ đi (ĐT1) Rừng trà được bảo tồn nguyên sinh (ĐT2) Du khách sẽ thỏa mãn sự hiểu biết về hệ sinh thái ngập nước (ĐT3) KDLTS có diện tích khá rộng với hệ động thực vật phong phú (ĐT4) |

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Qua phỏng vấn 60 du khách từ các tỉnh thành khác và các du khách quốc tế tại RTTS, có 75% du khách chọn nơi này là điểm đến trong các kì nghỉ. Điều này nói lên sự thu hút của rừng trà Trà Sư đối với du khách trong nước và ngoài nước.

Các yếu tố hấp dẫn du khách ở rừng trà Trà Sư bao gồm nét đặc trưng về KDLSTTS bao gồm đường đến RTTS dễ đi (41.6%), KDLRTTS có diện tích khá rộng với hệ động – thực vật phong phú (81.6%), rừng trà được ban tồn nguyên sinh (75%), du khách sẽ thỏa mãn hiểu biết về hệ sinh thái ngập nước (76.6%), Lòng mến khách của người dân địa phương đối với du khách (95%). Tính an toàn và chi phí hợp lí bao gồm không có tình trạng bắt chẹt khách (88,3%), không có tình trạng chèo kéo khách (81,6%) và giá cả phải chăng (85%). Cơ sở vật chất của khu du lịch về phương tiện đi lại mới và an toàn (73,3%), thiết kế nơi ăn uống

và mua sắm quà lưu niệm phù hợp với quan cảnh KDLST (80%), nhà vệ sinh sạch sẽ (76,6%) và đài quan sát có thể ngắm toàn cảnh RTTS (78.3%). Ẩm thực bao gồm phục vụ các món ăn đặc sản của miền sông nước (80%), các món ăn ngon (82%), nhân viên phục vụ nhiệt tình (80%), đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm (80%)...

Sau đây là kết quả đánh giá sự hài lòng của du khách qua từng nhân tố.

3.1. Sự hài lòng của du khách về nhân tố “Nét đặc trưng của rừng trà Trà Sư”

Nét đặc trưng của KDLTTRS là yếu tố quan trọng nhất. Để nhận được sự hài lòng của du khách, RTTS phải đảm bảo được các yếu tố đường đi, rừng nguyên sinh, sự thỏa mãn của du khách, diện tích và hệ động thực vật. Đây là nhân tố quyết định sự thành công của một khu du lịch sinh thái trong việc thu hút khách du lịch.

Bảng 2. Đánh giá sự hài lòng của du khách về nhân tố “Nét đặc trưng của rừng trà Trà Sư”

| Nét đặc trưng của rừng trà Trà Sư | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| ĐT1 | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,0667 | 1,21943 |
| ĐT2 | 60 | 2,00 | 5,00 | 3,7833 | 1,09066 |
| ĐT3 | 60 | 1,00 | 5,00 | 4,0167 | ,91117 |
| ĐT4 | 60 | 3,00 | 5,00 | 4,2833 | ,66617 |

(Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm nghiên cứu)

Kết quả đánh giá cho thấy (ĐT1) và (ĐT2) nhận được đánh giá khá hài lòng lần lượt là mean = 3,0667 và 3,7833. (ĐT4) đa phần nhận được ý kiến đồng nhất. Đối với (ĐT3) và (ĐT4), sự nhiệt

tình của các nhân viên và dân địa phương cùng với hệ động thực vật đa dạng nơi đây đã làm du khách cảm thấy thỏa mãn về sự hiểu biết với đánh giá tương đương trên trung bình là mean =

4,0167 và mean = 4,2833. Điều này cho thấy du khách rất quan tâm đến vấn đề này. Chính quyền địa phương cần cải thiện đường đi và tăng cường bảo tồn rừng để thu hút du khách.

3.2. Đánh giá sự hài lòng của du khách về nhân tố “Lòng mến khách”

Khu du lịch sinh thái rừng trà Trà Sư không những có phong cảnh đẹp mà

lòng mến khách của con người nơi đây với khách du lịch cũng rất được chú trọng. Với sự đón tiếp nhiệt tình, thân thiện, phục vụ tận tình chuyên nghiệp, sẵn sàng chia sẻ giải đáp thắc mắc để du khách hiểu sâu hơn về RTTS, đã tạo nên sự hài lòng của du khách đối với nơi đây. Sự hài lòng đó đã làm du khách cởi mở hơn trong việc khám phá vùng đất sông nước này.

Bảng 3. Đánh giá sự hài lòng của du khách về nhân tố “Lòng mến khách”

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| Lòng mến khách | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| LMK1 | 60 | 2,00 | 5,00 | 4,2000 | ,77678 |
| LMK2 | 60 | 1,00 | 5,00 | 4,3500 | ,93564 |
| LMK3 | 60 | 1,00 | 5,00 | 4,3500 | ,93564 |
| LMK4 | 60 | 1,00 | 5,00 | 4,2833 | ,90370 |

Qua kết quả bảng đánh giá 4 biến quan sát của nhân tố “Lòng mến khách”, mỗi biến đều rất cao >4, trung bình của 4 biến là 4,35, điều này cho thấy du khách rất hài lòng về “lòng mến khách” của con người nơi đây. rừng trà Trà Sư nên tiếp tục phát huy điểm mạnh của mình để du khách luôn có ấn tượng tốt về RTTS cũng như người dân nơi đây.

Cơ sở vật chất được xây dựng để tiếp nhận, phục vụ du khách có hiệu quả tạo nên sự tiện nghi, thoải mái và an toàn cho du khách. Cơ sở vật chất nên xây dựng kết hợp hài hòa với tài nguyên du lịch. Mặc dù cơ sở vật chất rừng trà Trà Sư rất được quan tâm xây dựng phù hợp với đặc thù vùng sông nước nhưng vẫn chưa làm hài lòng khách du lịch.

3.3. Đánh giá sự hài lòng của du khách về nhân tố “cơ sở vật chất”

Bảng 4. Đánh giá sự hài lòng của du khách về nhân tố “cơ sở vật chất”

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| Cơ sở vật chất | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| CSVC1 | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,9500 | 1,12634 |
| CSVC2 | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,9167 | 1,13931 |
| CSVC3 | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,8000 | 1,29928 |
| CSVC4 | 60 | 3,00 | 5,00 | 3,7000 | ,67145 |

Qua bảng kết quả đánh giá gồm 4 biến trong nhân tố cơ sở vật chất khu du lịch sinh thái Rừng Tràm Trà Sư, các biến dao động từ 3,7 đến 3,9 tương đương với (CSVC4) đến (CSVC1). Điều này cho thấy mức độ hài lòng của du khách ở mức khá. Nhân tố cơ sở vật chất cần được cải tiến tạo bộ mặt mới cho KDLSTRTTS, nhất là (CSVC4), phương tiện đi lại cần khắc phục ngay để tạo lòng tin và an toàn cho du khách khi tham quan. Bên cạnh đó, (CSVC1), (CSVC2), (CSVC3) nên sửa lại hiện đại hơn để tạo sự thoải mái.

Ngoài ra, có thể xây thêm nơi lưu trú cho khách nghỉ ngơi tham quan và ăn uống.

3.4. Đánh giá về sự hài lòng của du khách về nhân tố “Ẩm thực”

Nghiên cứu chỉ ra rằng món ăn ngon có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách. Mặc dù cơ sở vật chất chưa đầy đủ, tuy nhiên ẩm thực ở rừng tràm Trà Sư đã thực sự chinh phục được các du khách trong và ngoài nước với các món ăn đặc sản tại địa phương.

Bảng 5. Đánh giá về sự hài lòng của du khách về nhân tố “Ẩm thực”

| Descriptive Statistics | | | | | | |
|------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|--|
| Ẩm thực | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | |
| AT1 | 60 | 2,00 | 5,00 | 3,9500 | ,85222 | |
| AT2 | 60 | 1,00 | 5,00 | 4,1000 | 1,08456 | |
| AT3 | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,9667 | 1,00788 | |
| AT4 | 60 | 2,00 | 5,00 | 4,0000 | ,82339 | |
| AT5 | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,9167 | 1,18310 | |
| AT6 | 60 | 2,00 | 5,00 | 3,9167 | ,99646 | |
| AT7 | 60 | 1,00 | 5,00 | 3,5167 | 1,28210 | |

Kết quả nghiên cứu cho thấy cả 7 nhân tố ẩm thực đều được đánh giá rất cao, dao động từ 3,5 đến 4,0, đặc biệt là 2 nhân tố (AT2) và (AT4) với mức đánh giá tương đương 4,1000 và 4,000 cho thấy du khách rất hài lòng với ẩm thực nói chung và cách phục vụ, món ăn ngon nói riêng. Chính vì thế, khu du lịch cần phát huy thế mạnh này vì ẩm thực là yếu tố rất quan trọng đối với một khu du lịch như rừng tràm Trà Sư.

3.5. Đánh giá sự hài lòng của du khách về “tính an toàn và chi phí hợp lý”

Tính an toàn và chi phí đi lại là một trong những yếu tố quan trọng đối với một khu du lịch. Giá cả quá cao hay quá thấp cũng đều ảnh hưởng đến tâm lí du khách. Mặt khác việc không đảm bảo an toàn cũng sẽ khó níu chân du khách cho lần trở lại sau. Vì vậy, giá cả hợp lý và tính an toàn được đảm bảo sẽ thu hút khách du lịch rất nhiều.

Bảng 6. Đánh giá sự hài lòng của du khách về “tính an toàn và chi phí hợp lí”

| Descriptive Statistics | | | | | |
|--------------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| Tính an toàn và chi phí hợp lí | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| CP1 | 60 | 4,00 | 5,00 | 4,4333 | ,49972 |
| CP2 | 60 | 3,00 | 5,00 | 4,2333 | ,62073 |
| CP3 | 60 | 4,00 | 5,00 | 4,2167 | ,41545 |
| CP4 | 60 | 2,00 | 5,00 | 4,2500 | ,95002 |
| Valid N (listwise) | 60 | | | | |

Kết quả đánh giá của biến quan sát nhân tố “tính an toàn và chi phí đi lại” hầu hết đều nằm ở mức >4, nổi bật nhất là (CP1) với mean= 4,4333. Đây là điểm khác biệt lớn giữa RTTS với các khu du lịch khác. Du khách cực kì hài lòng với điểm này ở RTTS và nó là một trong những yếu tố quan trọng để thu hút khách du lịch.

4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH

Căn cứ vào kết quả phân tích mức độ chung về sự hài lòng của du khách khi đến rừng trà Trà Sư và các nhân tố ảnh hưởng, một số giải pháp cần chú trọng nhằm nâng cao sự thu hút với RTTS như sau:

- Đối với vệ sinh môi trường được đánh giá dưới mức độ chung. Trong khi sự thu hút của KDLRTTS được tổng hợp từ những yếu tố chính bao gồm lòng mến khách, tính an toàn - chi phí hợp lí, cơ sở vật chất, ẩm thực và nét đặc trưng. Cần bố trí thêm nơi để rác công cộng và các biển hướng dẫn bảo vệ và giữ gìn môi trường xanh – sạch - đẹp.

(Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm nghiên cứu)

- Đối với an toàn vệ sinh thực phẩm được đánh giá dưới mức độ chung. Ngoài vẻ đẹp thiên nhiên thu hút khách du lịch và lòng mến khách của đội ngũ nhân viên. Doanh nghiệp cần lưu ý vấn đề chất lượng đi đôi với dịch vụ.

- Đối với phương tiện đi lại tại RTTS được đánh giá với mức độ trung bình. Doanh nghiệp cần bảo trì phương tiện (xe đạp và tắc rắng) thường xuyên, cần bố trí thêm áo phao để đảm bảo sự an toàn cho du khách khi tham quan.

- Đối với tính an toàn và đi lại cần tăng cường công tác đào tạo thêm về nghiệp vụ cứu hộ cho du khách để tránh xảy ra những vấn đề đáng tiếc.

- Đối với cơ sở vật chất nhằm tăng cường mức độ hài lòng của du khách, ban quản lí rừng trà cần xem xét những vấn đề như bố trí xe đạp cho du khách và xe điện để thuận tiện cho việc tham quan của người lớn tuổi và trẻ em.

- Cần tăng cường các hoạt động cũng như khu vui chơi giải trí nhằm thu hút thêm du khách đến với RTTS.

5. KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy khu du lịch sinh thái rừng trà Trà Sư có rất nhiều tiềm năng du lịch cần khai thác và phát triển để làm hài lòng du khách. Năm nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách là: Nét đặc trưng khu du lịch sinh thái rừng trà Trà Sư, ẩm thực, cơ sở vật chất, an toàn và chi phí hợp lí. Yếu tố chiếm được sự hài lòng cao nhất của du khách là Lòng mến khách, tiếp đến là An toàn và chi phí hợp lí. Có lẽ bản chất con người miền Tây Nam Bộ và nét văn hóa riêng của vùng đất An Giang (mến khách, nhiệt tình,...) đã chiếm được sự hài lòng tuyệt đối của du khách. Đến đây du khách sẽ được thưởng thức những phong cảnh đẹp và tham gia các hoạt động du lịch với chi phí phải chăng và đảm bảo tính an toàn cao trong môi trường ngập nước.

Mặc dù thiên nhiên ở Trà Sư rất đẹp với hệ sinh thái ngập nước rộng lớn và hệ động vật phong phú, nhưng du khách vẫn ngại vì đường đến rừng trà Trà Sư khá xa. Ban quản lý RTTS cần phát huy thế mạnh tiềm năng thiên nhiên có sẵn của mình, mở rộng diện tích tham quan, tăng cường chăm sóc bảo tồn thiên nhiên, mở thêm các khu trò chơi dân gian và nơi lưu trú nghỉ chân cho du khách. Nhìn chung cần cải thiện các điểm yếu, nâng cao hơn thế mạnh trên cơ sở nghiên cứu này để tăng mức hài lòng của du khách, góp phần phát triển hơn cho khu du lịch sinh thái RTTS.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Trọng Tuấn, 2015. Các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của khách du

lich tại các điểm đến du lịch ở thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Khoa học ĐHSPTPHCM.

2. Lê Thị Ánh Tuyết và Nguyễn Anh Trữ, 2014. Nghiên cứu sự hài lòng của du khách nội địa từ chất lượng dịch vụ tại làng cổ Đường Lâm. Tạp chí Khoa học và Phát triển tập 12.

3. Lưu Thanh Đức Hải và Nguyễn Hồng Giang, 2011. 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.

3. Mai Ngọc Hương, Nguyễn Thị Hồng An và Nguyễn Thị Mai Uyên, 2015. Các nhân tố trực tiếp và gián tiếp ảnh hưởng sự hài lòng về điểm đến của du khách quốc tế: Trường hợp Vịnh Hạ Long. Journal of Business and Economics.

4. Nguyễn Đình Thọ, 2011. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh, Hà Nội. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.

5. Nguyễn Trọng Nhân, 2013. Đánh giá của du khách về du lịch sinh thái ở khu du lịch Gáo Giồng, huyện Cao Lãnh tỉnh Đồng Tháp. Tạp chí khoa học trường đại học Cần Thơ. Tạp chí khoa học Trường đại học Cần Thơ. Khoa Khoa học xã hội và nhân văn.

6. Nguyễn Trọng Nhân, Đào Ngọc Cảnh và Nguyễn Thị Huỳnh Phương, 2014, Đánh giá mức độ hài lòng của du khách quốc tế đối với du lịch chợ nổi ở thành phố Cần Thơ và vùng Phụ Cận. Khoa Khoa học Chính Trị, Kinh tế và

Pháp luật. Tạp chí Khoa học trường Đại học Cần Thơ.

7. Nguyễn Trọng Nhân và Phan Thành Khởi, 2015. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch sinh thái khu bảo vệ cảnh quan rừng tràm Trà Sư, huyện Tịnh Biên, tỉnh An Giang.

Tạp chí Khoa học Trường đại học An Giang.

8. Phạm Trung Lương (chủ biên), Hoàng Hoa Quân, Nguyễn Ngọc Khánh, Nguyễn Văn Lan và Đỗ Quốc Thông, 2002, Du lịch sinh thái – Những vấn đề lý luận và thực tiễn phát triển ở Việt Nam, Hà Nội. Nhà xuất bản giáo dục.

EVALUATION TOURIST'S SATISFACTION LEVEL OF ECOTOURISM IN TRA SU FOREST

Nguyen Ngoc Minh¹, Ngo Thi Ngoc Thao², Tran Quang Vy²,
Chau Xuan Quynh² and Dang Huynh Anh²

¹The Rectorate Board, Tay Do University

²Faculty of Linguistics and Literature, Tay Do University

(Email: ngocthao0211@gmail.com)

ABSTRACT

Favored by nature, Tra Su is the special-use forest in An Giang Province with its rich ecosystems and landscapes of wetland ecosystems, creating fresh and peaceful atmosphere. This is a great place to develop ecotourism in Mekong Delta. This study is aimed to evaluate tourist's satisfaction of ecotourism in Tra Su forest. Besides, some solutions were suggested to improve the satisfaction of tourists with this destination. The findings highlight the first significant factor affecting tourist satisfaction was the "hospitality"; the following factors are "safety and reasonable cost". Five solutions needed to be carried out in order to increase tourist's satisfaction at Tra Su forest.

Keywords: e-co tourism, Tra Su Eucalyptus forest, wetland ecosystems.