

Đánh giá sự hài lòng của du khách nội địa tại điểm đến du lịch sinh thái nông nghiệp huyện Di Linh, tỉnh Lâm Đồng

ĐINH KIỂM*
NGUYỄN TIẾN DŨNG**

Tóm tắt

Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng mô hình định lượng HOLSAT để khám phá và đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa tại điểm đến du lịch sinh thái nông nghiệp huyện Di Linh, tỉnh Lâm Đồng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, mô hình HOLSAT trước khi kiểm định gồm 36 thuộc tính tích cực và 12 thuộc tính tiêu cực tác động đến sự hài lòng đã giảm còn 31 thuộc tính tích cực và 10 thuộc tính tiêu cực tác động đến sự hài lòng sau khi kiểm định. Từ đó, bài viết đề xuất các giải pháp để nâng cao sức hấp dẫn của điểm đến du lịch sinh thái nông nghiệp huyện Di Linh.

Từ khóa: sự hài lòng của du khách nội địa, mô hình định lượng HOLSAT, huyện Di Linh

Summary

In this study, the authors employ HOLSAT quantitative model to explore and evaluate determinants of domestic tourists' satisfaction with agro-ecotourism in Di Linh district, Lam Dong province. The results show that before testing, the HOLSAT model included 36 positive attributes and 12 negative attributes affecting their satisfaction but after testing, the model composed of 31 positive attributes and 10 negative attributes. From the finding, solutions are provided to improve the attractiveness of agro-ecotourism in Di Linh district.

Keywords: satisfaction of domestic tourists, Holsat quantitative model, Di Linh district

GIỚI THIỆU

Di Linh là một huyện thuộc tỉnh Lâm Đồng, nằm trên cao nguyên Di Linh, ở độ cao 1.000m so với mực nước biển. Di Linh được thiên nhiên ban tặng có nguồn tài nguyên thiên nhiên phong phú, đa dạng với nhiều hồ - thác, sông suối nằm đan xen trong những khu rừng già, cùng với trang trại trồng cây công nghiệp trải dài dọc theo các quốc lộ ngút ngàn tầm nhìn giữa chập chùng núi đồi xanh thẳm.

Bên cạnh đó, Di Linh còn được biết với nhiều danh thắng và đời sống mang đậm chất văn hóa của đồng bào dân tộc Tây Nguyên với những hội tụ tiềm năng du lịch thiên nhiên và văn hóa là lợi thế độc đáo để phát triển du lịch của Di Linh.

Đến nay, tuy đã đạt được một số kết quả bước đầu về du lịch, nhưng vấn đề đặt ra là làm sao phát triển nhanh hơn, thu hút du khách đến nhiều hơn để phát

triển tương xứng với tiềm năng du lịch sẵn có của mình? Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng mô hình định lượng HOLSAT để khám phá và đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa khi đến với Di Linh.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Tribe và Snaith (1998) đã phát triển mô hình HOLSAT và sử dụng nó để đánh giá sự hài lòng đối với kỳ nghỉ của du khách. Mô hình HOLSAT được xây dựng dựa trên các mô hình SERVQUAL và các mô hình nghiên cứu trước đó. Tuy nhiên, nó đã vượt qua được mặt hạn chế của các mô hình khác, đó là đo lường

* Trường Đại học Lao động - Xã hội (CSII) TP. Hồ Chí Minh

** Điện lực Di Linh, tỉnh Lâm Đồng

Ngày nhận bài: 05/10/2019; Ngày phản biện: 20/10/2019; Ngày duyệt bài: 28/10/2019

sự hài lòng cho một điểm đến hơn là đo lường một dịch vụ cụ thể. Tribe và Snaith (1998) xác định, sự hài lòng của du khách với một điểm đến khi mức độ đánh giá của du khách đối với các thuộc tính của điểm đến vượt quá mức độ mong đợi của họ.

Điểm quan trọng của công cụ HOLSAT là khả năng đo lường sự hài lòng của du khách với trải nghiệm ở một điểm đến du lịch hơn là nhà cung cấp dịch vụ du lịch cụ thể. Trong khi đó, hầu hết các nghiên cứu khác tập trung nghiên cứu sự hài lòng của du khách với một dịch vụ riêng biệt.

Tribe và Snaith (1998) đề xuất thêm thuộc tính tiêu cực mà du khách không mong muốn là một sự bổ sung quan trọng của HOLSAT, bởi vì thuộc tính này cũng góp phần tạo nên sự hài lòng của du khách. Sự khác nhau giữa kỳ vọng và cảm nhận của mỗi thuộc tính cho thấy sự đo lường định về mức độ hài lòng của du khách.

Việc sử dụng cả hai loại thuộc tính, tích cực và tiêu cực cho thấy, đây là lợi thế của HOLSAT so với các mô hình khác. Do đó, nhóm tác giả quyết định lựa chọn mô hình HOLSAT làm mô hình sử dụng trong nghiên cứu này.

Trên cơ sở các nghiên cứu trước đó, nhóm tác giả xây dựng thang đo mô hình HOLSAT, với 36 thuộc tính tích cực và 12 thuộc tính tiêu cực được xây dựng dựa trên 6 thang đo của thuộc tính điểm đến (Bảng 1, 2).

Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện. Tác giả khảo sát 300 du khách đến tham quan Di Linh. Số phiếu thu được và đạt yêu cầu nghiên cứu là 289. Thời gian khảo sát vào đầu năm 2019.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Kết quả kiểm định Paired Sample T-Test

Để kiểm tra mức độ hài lòng của du khách, nhóm tác giả so sánh sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận đối với 36 thuộc tính tích cực và 12 thuộc tính tiêu cực. Sử dụng phép kiểm định Paired Samples T-Test (trong SPSS) để so sánh sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa trị trung bình của kỳ vọng và cảm nhận với mức ý nghĩa thống kê là 5%. Kết quả được thể hiện trong Bảng 3 và 4.

BẢNG 1: THANG ĐO NHẬP CÁC THUỘC TÍNH TÍCH CỰC

Kỳ vọng trước khi đi du lịch					Các tiêu chí tích cực	Cảm nhận sau khi đi du lịch				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1. Giá thuê phòng, cơ sở lưu trú hợp lý	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Phòng lưu trú được trang bị tốt	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Phòng ốc sạch sẽ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Nhân viên khách sạn thân thiện và lịch sự	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Vị trí khách sạn thuận tiện	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Thời tiết Di Linh dễ chịu, mát mẻ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Không khí trong lành, không gian thoáng đãng	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Môi trường cảnh quan đẹp	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. Giá vé xe đến Di Linh hợp lý	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Phương tiện đi lại an toàn	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. Thác nước đẹp, nước trong xanh sạch sẽ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Phong cảnh thiên nhiên đẹp	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. Rừng thông nguyên sinh, hoang sơ, xen lẫn thác nước tạo cảnh sắc hài hòa	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14. Vườn cà phê, đồi chè bạt ngàn	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. Giá đồ ăn thức uống hợp lý	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Mặt bằng giá cả tương đối thấp, đạt chất lượng	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17. Đồ ăn thức uống hợp khẩu vị	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Thực phẩm và đồ uống sạch sẽ hợp vệ sinh	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. An toàn và an ninh trong khi du lịch	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20. Ẩm thực truyền thống địa phương đặc sắc và độc đáo	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	21. Tham quan các di tích lịch sử văn hóa - lịch sử, lễ hội	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22. Tham quan vườn cà phê, đồi chè, hoa dã quỳ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23. Tham quan thác nước, tắm dưới thác, dựng trại nghỉ ngơi khu vực quanh thác	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24. Tham quan đập kala, câu cá, đi thuyền, ngắm hoàng hôn.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	25. Người dân địa phương thân thiện	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	26. Những làng đồng bào dân tộc bản địa rất đặc trưng	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	27. Dễ mua đặc sản của địa phương	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	28. Trải nghiệm mua sắm ở chợ địa phương	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	29. Tổ chức những chuyến tham quan thuận lợi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	30. Kết cấu hạ tầng khu du lịch được đầu tư đồng bộ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	31. Khu du lịch sinh thái sạch sẽ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	32. Kỳ nghỉ đáng giá đồng tiền	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	33. Di tích văn hóa - lịch sử truyền thống, lâu đời	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	34. Các lễ hội đa dạng phong phú	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	35. Có thể tham quan chùa và địa điểm tôn giáo	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	36. Lễ hội mang đậm nét văn hóa các dân tộc K’Ho	1	2	3	4	5

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

BẢNG 2: THANG ĐO CÁC THUỘC TÍNH TIÊU CỰC

Kỳ vọng trước khi đi du lịch					Các tiêu chí tiêu cực	Cảm nhận sau khi đi du lịch				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1. Môi trường tại các điểm du lịch bị ô nhiễm	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Đường xá đi lại khó khăn, kẹt xe	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Gọi taxi khó	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Vị trí địa lý của khu du lịch khó khăn	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Sử dụng internet, wifi khó khăn	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Có ít địa điểm ăn uống để lựa chọn, phải đi xa	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Chất lượng dịch vụ y tế phục vụ du khách kém	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Có nhiều người ăn xin và bán hàng rong	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. Các điểm du lịch đông đúc khách vào dịp lễ, cuối tuần	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Thiếu nhà vệ sinh cộng cộng tại các điểm vui chơi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. Sử dụng thẻ tín dụng hoặc ATM khó khăn	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Thông tin về khu du lịch (khách sạn, bản đồ...) thiếu	1	2	3	4	5

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

Như vậy, mô hình HOLSAT trước khi kiểm định Paired - Sample T-test gồm 36 thuộc tính tích cực và 12 thuộc tính tiêu cực tác động đến sự hài lòng. Tuy nhiên, qua kiểm định mô hình HOLSAT, kết quả cho thấy, có 31 thuộc tính tích cực và 10 thuộc tính tiêu cực tác động đến sự hài lòng. Trong đó, có 22 thuộc tính đạt được sự hài lòng và 16 thuộc tính không đạt được sự hài lòng.

MỘT SỐ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Để thúc đẩy và định hướng cho du lịch Di Linh phát triển nhanh và bền vững trong thời gian tới, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ, các thuộc tính, mà du khách hài lòng, cũng như khắc phục những thuộc tính du khách chưa hài lòng, góp phần nâng cao chất lượng điểm đến du lịch tại huyện Di Linh, tỉnh Lâm Đồng. Cụ thể là:

Thứ nhất, về môi trường

Vấn đề ô nhiễm môi trường tại các điểm du lịch và điều khiến nhiều du khách không hài lòng. Điều này là do, hiện nay, một số người dân địa phương và du khách chưa ý thức tốt trong việc giữ gìn môi trường xung quanh, vẫn còn tình trạng xả rác bừa bãi.

Nhằm duy trì và nâng cao ý thức bảo vệ môi trường, khai thác hiệu quả và bảo vệ vẻ đẹp hoang sơ cho Di Linh, các cơ quan hữu quan, các nhà quản lý cần sớm có những chủ trương, biện pháp tuyên truyền giáo dục vừa mạnh tay nhằm ngăn ngừa, hạn chế tối đa mức độ gia tăng ô nhiễm, suy thoái và các sự cố môi trường do hoạt động của con người trong quá trình thực hiện quy hoạch. Cần sớm khắc phục tình trạng ô nhiễm cục bộ, phục hồi các khu vực bị ô nhiễm, suy thoái, nhất là hệ sinh thái rừng và cảnh quan thiên nhiên, từng bước nâng cao chất lượng môi trường. Khuyến khích các cơ sở kinh doanh áp dụng công nghệ sạch, công nghệ ít gây ô nhiễm trong tổ chức và hoạt động của từng cơ sở theo tiêu

chuẩn quốc gia về bảo vệ môi trường. Đặc biệt, phải lập báo cáo đánh giá tác động môi trường theo quy định, các cơ quan chức năng giám sát, kiểm tra thường xuyên, nếu vi phạm phải xử lý nghiêm. Khuyến khích các chủ dự án đầu tư hệ thống thu gom và xử lý nước thải, chất thải đạt tiêu chuẩn.

Thứ hai, về di tích lịch sử - di sản văn hóa

Di Linh không chỉ nổi tiếng là một cao nguyên có cảnh quan thiên nhiên đẹp, mà còn có đình, chùa, miếu, thờ... Nét đặc sắc của văn hóa phi vật thể ở Di Linh là các lễ hội của những đồng bào, mà đặc trưng là lễ hội của những người K'Ho. Các tổ chức, cá nhân cần phối hợp tốt với chính quyền địa phương, các ban ngành có liên quan tiếp tục duy trì và khai thác tốt hơn nữa các nét đẹp đặc sắc của văn hóa phi vật thể. Đặc biệt là quảng bá, giới thiệu đến du khách các lễ hội nhằm giúp du khách quan tâm hơn đến truyền thống văn hóa tại Di Linh.

Thứ ba, về cơ sở lưu trú

Nhìn chung, so với yêu cầu của khách du lịch nội địa, thì các cơ sở lưu trú của Di Linh vẫn còn nhiều hạn chế, chưa đồng bộ và không đủ sức chứa vào mùa du lịch. Huyện cũng chưa có những resort, khách sạn hiện đại, cao cấp có quy mô xứng tầm đủ khả năng phục vụ cho khách du lịch cao cấp.

Bên cạnh đó, tác phong phục vụ của nhân viên chưa chuyên nghiệp, do chưa được đào tạo, tập huấn kỹ càng. Khả năng giao tiếp và vốn ngoại ngữ còn nhiều hạn chế. Các doanh nghiệp cần chú ý tuyển dụng và thường xuyên đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ cho nhân viên làm việc tại các khách sạn ở Di Linh.

Trên cơ sở quy hoạch đã được duyệt, nhà đầu tư nên chọn đầu tư vào các dịch vụ lưu trú có tính đặc thù, có hiệu quả, phù hợp với thế mạnh của Di Linh, như: du lịch sinh thái, Homestay, du lịch dã ngoại; du lịch văn hóa lịch sử; du lịch khám phá thiên nhiên hoang dã - câu cá; du lịch thể thao; du lịch tuần trăng mật.

Thứ tư, về điều kiện tự nhiên

Thiên nhiên đã hào phóng ban tặng cho vùng đất này thời tiết mát dịu quanh năm. Hầu như không có cơn bão nào ảnh hưởng đến Di Linh. Tuy nhiên, do sự tăng nhanh về số lượng du khách đến với Di Linh, cộng với tình trạng du canh, du cư đã ít nhiều ảnh hưởng trực tiếp đến tự nhiên môi trường, tạo nên mối đe

BẢNG 3: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH PAIRED SAMPLES T-TEST CÁC THUỘC TÍNH TÍCH CỰC

TT	tiêu chí	Cảm nhận		Kỳ vọng		P-E		N	Sig. (t)
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
P1	Giá thuê phòng, cơ sở lưu trú hợp lý	3,837	1,092	3,125	1,379	0,713	1,829	289	,000
P2	Phòng lưu trú được trang bị tốt	2,952	1,243	3,176	1,339	-0,225	1,750	289	,030
P3	Phòng ốc sạch sẽ	4,107	0,889	3,197	0,979	0,910	1,309	289	,000
P4	Nhân viên khách sạn thân thiện và lịch sự	3,637	1,180	3,211	1,267	0,426	1,817	289	,000
P5	Vị trí khách sạn thuận tiện	3,668	1,250	2,952	1,428	0,716	1,836	289	,000
P6	Thời tiết Di Linh dễ chịu, mát mẻ	4,062	0,915	3,253	1,267	0,810	1,608	289	,000
P7	Không khí trong lành, không gian thoáng đãng	4,163	0,789	3,270	1,005	0,893	1,261	289	,000
P8	Môi trường cảnh quan đẹp	4,069	0,867	3,273	1,210	0,796	1,492	289	,000
P9	Giá vé xe đến Di Linh hợp lý	3,478	0,800	3,474	0,898	0,003	1,171	289	,960
P10	Phương tiện đi lại an toàn	4,114	0,852	3,675	1,098	0,439	1,383	289	,000
P11	Thác nước đẹp, nước trong xanh sạch sẽ	4,087	0,852	3,702	1,185	0,384	1,439	289	,000
P12	Phong cảnh thiên nhiên đẹp	4,170	0,875	4,097	0,857	0,073	0,622	289	,048
P13	Rừng thông nguyên sinh, hoang sơ, xen lẫn thác nước tạo cảnh sắc hài hòa	3,720	0,932	3,702	1,197	0,017	1,418	289	,836
P14	Vườn cà phê, đồi chè bạt ngàn	3,844	0,870	3,298	1,234	0,547	1,534	289	,000
P15	Giá đồ ăn thức uống hợp lý	3,052	0,894	3,308	1,440	-0,256	1,636	289	,008
P16	Mặt bằng giá cả tương đối thấp, đạt chất lượng	4,118	0,816	3,311	1,331	0,806	1,569	289	,000
P17	Đồ ăn thức uống hợp khẩu vị	3,775	0,834	3,363	0,970	0,412	1,357	289	,000
P18	Thực phẩm và đồ uống sạch sẽ hợp vệ sinh	3,779	0,939	3,069	1,405	0,709	1,752	289	,000
P19	An toàn và an ninh trong khi du lịch	3,869	0,827	3,498	0,713	0,370	0,999	289	,000
P20	Ẩm thực truyền thống địa phương đặc sắc và độc đáo	3,785	0,933	3,363	1,391	0,422	1,716	289	,000
P21	Tham quan các di tích lịch sử văn hóa - lịch sử, lễ hội	3,893	0,920	3,498	0,683	0,394	1,195	289	,000
P22	Tham quan vườn cà phê, đồi chè, hoa dã quỳ	3,789	0,921	3,505	1,261	0,284	1,360	289	,000
P23	Tham quan thác nước, tắm dưới thác, dựng trại nghỉ ngơi khu vực quanh thác	4,121	0,883	3,792	1,037	0,329	1,338	289	,000
P24	Tham quan đập kala, câu cá, đi thuyền, ngắm hoàng hôn	3,924	0,902	3,516	0,619	0,408	0,650	289	,000
P25	Người dân địa phương thân thiện	4,208	0,824	3,543	0,711	0,664	1,052	289	,000
P26	Những làng đồng bào dân tộc bản địa rất đặc trưng	4,135	0,790	3,557	1,050	0,578	1,339	289	,000
P27	Dễ mua đặc sản của địa phương	3,574	1,168	3,370	1,335	0,204	1,836	289	,060
P28	Trải nghiệm mua sắm ở chợ địa phương	3,969	1,052	3,412	1,152	0,557	1,311	289	,000
P29	Tổ chức những chuyến tham quan thuận lợi	2,796	1,373	2,768	1,095	0,028	1,777	289	,791
P30	Kết cấu hạ tầng khu du lịch được đầu tư đồng bộ	4,014	0,745	3,581	1,199	0,433	1,268	289	,000
P31	Khu du lịch sinh thái sạch sẽ	4,024	0,839	3,076	1,281	0,948	1,595	289	,000
P32	Kỳ nghỉ đáng giá đồng tiền	2,817	1,243	2,920	1,218	-0,104	1,437	289	,220
P33	Di tích văn hóa - lịch sử truyền thống, lâu đời	3,415	1,143	3,090	1,261	0,325	1,759	289	,002
P34	Các lễ hội đa dạng phong phú	3,595	1,178	3,104	1,059	0,491	1,654	289	,000
P35	Có thể tham quan chùa và địa điểm tôn giáo	3,792	0,857	3,419	0,668	0,374	0,971	289	,000
P36	Lễ hội mang đậm nét văn hóa các dân tộc K’Ho	3,799	0,817	3,450	0,904	0,349	1,247	289	,000

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

BẢNG 4: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH PAIRED SAMPLES T-TEST CÁC THUỘC TÍNH TIÊU CỰC

TT	Tiêu chí	Cảm nhận		Kỳ vọng		P-E		N	Sig. (t)
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
N1	Môi trường tại các điểm du lịch bị ô nhiễm	3,464	0,858	3,235	1,239	0,228	1,468	289	,009
N2	Đường xá đi lại khó khăn, kẹt xe	2,661	1,350	2,882	1,239	-0,221	1,650	289	,023
N3	Gọi taxi khó	2,865	0,731	2,969	1,094	-0,104	1,324	289	,184
N4	Vị trí địa lý của khu du lịch khó khăn	3,844	0,946	3,478	1,236	0,367	1,396	289	,000
N5	Sử dụng internet, wifi khó khăn	2,474	1,264	2,886	1,376	-0,412	1,931	289	,000
N6	Có ít địa điểm ăn uống để lựa chọn, phải đi xa	3,737	1,106	3,280	1,118	0,457	1,060	289	,000
N7	Chất lượng dịch vụ y tế phục vụ du khách kém	2,651	1,424	2,997	0,844	-0,346	1,626	289	,000
N8	Có nhiều người ăn xin và bán hàng rong	2,913	0,810	3,488	1,199	-0,574	1,468	289	,000
N9	Các điểm du lịch đông đúc khách vào dịp lễ, cuối tuần	3,287	1,201	3,498	0,717	-0,211	1,352	289	,008
N10	Thiếu nhà vệ sinh công cộng tại các điểm vui chơi	3,031	1,200	2,713	1,189	0,318	1,029	289	,000
N11	Sử dụng thẻ tín dụng hoặc ATM khó khăn	3,038	1,156	3,291	1,235	-0,253	1,339	289	,001
N12	Thông tin về khu du lịch (khách sạn, bản đồ...) thiếu	3,768	1,105	3,765	0,854	0,003	1,340	289	,965

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

dọa đối với hệ sinh thái rừng và tài nguyên động thực vật ở đây. Vì vậy, các cơ quan ban ngành cần tăng cường tuần tra, kiểm soát và tuyên truyền cho người dân các chủ trương, chính sách, nghiêm cấm tất cả các hoạt động chặt phá cây rừng, không bao chiếm, lấn chiếm đất rừng làm rẫy, làm các cơ sở du lịch; không huỷ hoại các loại động vật rừng quý hiếm và thảm cỏ bằng các hình thức huỷ diệt, không săn bắt, bẫy bắt, khai thác và mua bán các động, thực vật hoang dã quý hiếm, trên rừng... Kêu gọi sự hỗ trợ đặc lực của các tổ chức quốc tế và các chuyên gia, các nhà khoa học trong và ngoài nước nghiên cứu bảo tồn và phát triển đa dạng sinh học rừng, làm cơ sở cho các hoạt động nghiên cứu khoa học sau này.

Thứ năm, về dịch vụ ăn uống - tham quan - giải trí - mua sắm - ngân hàng - viễn thông

Từ khi có chủ trương phát triển du lịch Di Linh, thì các dịch vụ mua sắm tại Di Linh đã có những phát triển rõ rệt, các sản phẩm đa dạng hơn, nguồn cung cũng nhiều hơn, nhưng sự phát triển đó vẫn còn theo kiểu tự phát, không theo quy hoạch, lại thường xảy ra tình trạng chèo kéo, bắt chẹt khách... làm cho du khách một đi không trở lại. Vì thế, để có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu ăn uống, mua sắm của du khách, vấn đề đặt ra đối với Di Linh là tổ chức các địa điểm, cửa hàng sao cho

bắt mắt, có sức thu hút du khách, thái độ phục vụ văn minh, lịch sự, giá cả phù hợp. Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân lực phục vụ du lịch một cách chuyên nghiệp nhằm cung cấp cho du khách những sản phẩm, dịch vụ du lịch chất lượng, uy tín.

Ngoài ra, cần xây dựng quy hoạch và có chính sách khuyến khích đầu tư, duy trì những làng nghề thủ công truyền thống có giá trị, đặc trưng của địa phương cũng như xây dựng những làng nghề thủ công mới để tạo ra các sản phẩm có mẫu mã đẹp, chất lượng từ các nguyên liệu địa phương. Tại những nơi có điều kiện, có thể tổ chức nhà trưng bày và bán các sản phẩm đặc trưng ấn tượng của địa phương nhằm thu hút khách và quảng bá thương hiệu của mình kết hợp với các hoạt động trình diễn văn hóa văn nghệ... Vui chơi giải trí là nhu cầu không thể thiếu đối với du khách, khuyến khích đầu tư các địa điểm vui chơi giải trí, thể thao có chất lượng cao bổ trợ cho các hoạt động đáp ứng nhu cầu của du khách trên địa bàn huyện Di Linh. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. UBND huyện Di Linh (2017, 2018). *Báo cáo tình hình hoạt động năm 2017, 2018*
2. Cục Thống kê tỉnh Lâm Đồng (2019). *Niên giám Thống kê tỉnh Lâm Đồng 2018*, Nxb Thống kê
3. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức
4. Đinh Kiệm, Phạm Thị Kiều Loan (2018). Ứng dụng mô hình Holsat đánh giá sự hài lòng của du khách nội địa đến tại điểm đến du lịch Mũi Né tỉnh Bình Thuận, *Tạp chí Công Thương*, số 14, tháng 11/2018
5. Tribe, J, Snaith, T (1998). from SERVQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba, *Tourism Management*, 19(1), 25-34