

PHÁT TRIỂN DU LỊCH SINH THÁI TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Mai Văn Nam và Võ Hồng Phượng¹

ABSTRACT

The study aims to determine factors influencing on the quality of ecological tourist products and to investigate how much these factors affect on tourist products in order to suggest solutions to develop tourism in Cantho City sustainably. The logistic regression was used to analyze the impact of factors affecting on the quality of ecological tourist products in Cantho City from the database of 150 samples of tourists, including 35 international tourists and 115 national tourists in 2008. The study points out 3 main factors that have impacts on ecotourism quality in Cantho; they are: promptness, adherence and diversification of entertainment activities. Specially, the quality of services have major impacts on the quality of ecotourism products in Cantho City; serving abilities, including profession, foreign language ability and promptness have the major role in Cantho ecotourism quality. Therefore, in order to sustainably develop Cantho ecotourism, it is necessary to improve the adherence in ecotourism development, to diversify night-time entertainment and to develop speciality shopping areas and improving serving abilities of tourism staff, specially improving foreign language skills and communication skills.

Keywords: *Cantho ecotourism, ecological tourist products*

Title: *Developing ecotourism in Cantho City*

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái và lượng hóa ảnh hưởng của từng nhân tố đến chất lượng của sản phẩm du lịch; từ đó đề xuất một số giải pháp phát triển du lịch sinh thái Cần Thơ. Đề tài sử dụng mô hình hồi qui logistic nhị nguyên để ước lượng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ từ nguồn dữ liệu 150 mẫu phỏng vấn du khách (35 khách quốc tế, 115 khách nội địa) năm 2008. Nghiên cứu chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ: tính kịp thời trong phục vụ, tính liên kết và sự đa dạng của các hoạt động vui chơi, giải trí. Riêng thành phần chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng quyết định đến chất lượng của sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ; trong đó nhân tố năng lực phục vụ (bao gồm 3 yếu tố mức độ chuyên nghiệp của hướng dẫn viên, nhân viên; trình độ ngoại ngữ và phục vụ kịp thời, nhanh chóng) là hạt nhân của chất lượng dịch vụ sinh thái Cần Thơ. Vì thế, để phát triển bền vững du lịch sinh thái tại Cần Thơ, cần tăng cường tính liên kết trong việc phát triển sản phẩm du lịch sinh thái, đa dạng hóa các dịch vụ giải trí vào ban đêm ở vùng nội ô thành phố, hình thành các khu mua sắm hàng lưu niệm đặc trưng của địa phương và nâng cao trình độ, năng lực phục vụ của nhân viên, đặc biệt là ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp.

Từ khóa: *du lịch bền vững, du lịch sinh thái, chất lượng sản phẩm du lịch, du lịch Cần Thơ*

¹ Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh

1 GIỚI THIỆU

Du lịch sinh thái được định hướng là loại hình du lịch trọng điểm trong phát triển du lịch ở Việt Nam và đặc biệt là đồng bằng sông Cửu Long. Với lợi thế về sông nước miệt vườn và hệ thống cơ sở vật chất tương đối phát triển, nhà hàng khách sạn khoảng 3.000 phòng, trong đó có 24 khách sạn từ 1 đến 4 sao với 1.031 phòng (năm 2007), du lịch Cần Thơ đóng vai trò là đầu mối trung chuyển khách của vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Cần Thơ là đô thị ven sông có 65 km trải dài theo sông Mê Kông, có nhiều tiềm năng du lịch, với hệ thống các cù lao với cảnh quan thiên nhiên sông nước miệt vườn như: bên Ninh Kiều, chợ nổi Cái Răng, Phong Điền, vườn cò Bằng Lăng, các khu du lịch vườn Mỹ Khánh, Thủy Tiên, Xuân Mai cùng hệ thống nhà vườn ven thành phố là những điểm du lịch hấp dẫn. Cần Thơ có nhiều di tích văn hóa lịch sử, lễ hội truyền thống, có nông trường sông Hậu và Cờ Đỏ. Hệ thống trường Đại học Cần Thơ và Viện lúa đồng bằng sông Cửu Long là những trung tâm khoa học kỹ thuật và đào tạo có tầm cỡ của vùng. Vì vậy, Cần Thơ rất thích hợp phát triển du lịch sinh thái với 4 loại hình cơ bản: du lịch sinh thái sông nước; du lịch văn hóa truyền thống, du lịch vườn, du lịch gắn với hội nghị, hội thảo khen thưởng triển lãm.

Tuy nhiên trong những năm qua, thực trạng phát triển của ngành du lịch ở đây còn rất chậm chạp, chưa trở thành ngành kinh tế mũi nhọn như tiềm năng sẵn có. Lượng khách trong nước cũng như quốc tế đến với Cần Thơ vẫn còn rất ít. Năm 2007 vừa qua, Cần Thơ mới chỉ đón được trên 693.055 lượt khách, tăng 27,48% so với năm 2006, trong đó có 639.058 lượt khách lưu trú, doanh thu đạt 365 tỷ đồng. Nguyên nhân là do chất lượng sản phẩm du lịch chưa cao, trong đó các yếu tố tài nguyên du lịch, cơ sở hạ tầng du lịch và chất lượng dịch vụ chưa được phát triển đồng bộ. Tuy nhiên, cho đến nay thì chưa có một nghiên cứu thực tế chính thức nào được thực hiện để đánh giá các nhân tố trên ảnh hưởng như thế nào đến chất lượng du lịch sinh thái tại Cần Thơ. Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái và lượng hóa ảnh hưởng của từng nhân tố đến chất lượng của sản phẩm du lịch; từ đó đề xuất một số giải pháp phát triển du lịch sinh thái Cần Thơ.

2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu này trình bày kết quả khảo sát 150 du khách (35 khách quốc tế, 115 khách nội địa) vào quý 1 năm 2007 và quý 2 năm 2008 tại các điểm du lịch sinh thái vườn, Thành phố Cần Thơ.

2.2 Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái và lượng hóa ảnh hưởng của từng nhân tố đến chất lượng của sản phẩm du lịch; từ đó đề xuất một số giải pháp phát triển du lịch sinh thái Cần Thơ

2.3 Phương pháp nghiên cứu

Sản phẩm du lịch trên cơ sở lý thuyết bao gồm ba thành phần cơ bản: tài nguyên du lịch, cơ sở hạ tầng du lịch và chất lượng dịch vụ. Như vậy để đánh giá chất

lượng sản phẩm du lịch phải phân tích mối quan hệ giữa chất lượng du lịch thông qua đánh giá của khách hàng (hay sự thỏa mãn của khách hàng) và 3 yếu tố nêu trên.

Tài nguyên và cơ sở du lịch được đánh giá dựa trên các tiêu chuẩn của ngành và đánh giá của các nhà chuyên môn, quản lý. Ngoài ra, sức chứa du lịch (một thành tố của cơ sở du lịch được tính theo công thức của Boullon¹ (1995): $CPI = AR/a$. Trong đó:

CPI: Instantaneous carrying capacity – sức chứa thường xuyên (khách)

AR: size of area – diện tích khu vực (m²)

A: area – tiêu chuẩn không gian (m²/khách)

Số lượng khách có thể tham quan trong ngày = CPI/ hệ số luân chuyển

Bảng 1: Đặc điểm khách du lịch đến Cần Thơ

	Đặc điểm	N = 150	Tỷ lệ (%)
Loại khách	Quốc tế	35	23,3
	Nội địa	115	76,7
Giới tính	Nam	94	62,7
	Nữ	56	37,3
Tuổi	Dưới 18	2	1,3
	18 – 24	26	17,3
	25 – 40	60	40
	41 – 60	37	24,7
	Trên 60	20	13,3
	Từ chối trả lời	5	3,3
Học vấn	Đại học hoặc cao hơn	76	50,7
	Cao đẳng/ Trung cấp	33	22,0
	Cấp 3	27	18,0
	Cấp 2	8	5,3
	Cấp 1	2	1,3
	Từ chối trả lời	4	2,7
Thu nhập	Dưới 1.500.000 đồng	20	13,3
	1.500.000 đến 3.000.000 đồng	41	27,3
	3.000.001 đến 4.500.000 đồng	25	16,7
	4.500.001 đến 6.500.000 đồng	17	11,3
	Trên 6.500.000 đồng	31	20,7
	Từ chối trả lời	16	10,7

Nguồn: số liệu khảo sát năm 2007 và 2008

¹ Phạm Trung Lương (2001), Tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Giáo dục, tr.187

Thành phần dịch vụ được đánh giá bằng mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman (1980)¹ thông qua cảm nhận của du khách, bao gồm 5 thành phần: sự tin cậy, yếu tố năng lực, yếu tố đáp ứng, sự đồng cảm và các yếu tố hữu hình. Chất lượng dịch vụ được định nghĩa là nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ của một hãng cụ thể nào đó dựa trên sự so sánh thành tích của hãng đó trong việc cung cấp dịch vụ với sự mong đợi chung của khách hàng đối với tất cả các hãng khác trong cùng ngành cung cấp dịch vụ.

Đồng thời, đề tài còn sử dụng mô hình hồi qui logistic nhị nguyên để ước lượng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ. Phương pháp phân tích này có nhiều điểm ưu việt hơn các phương pháp khác bởi vì phương pháp này có thể tận dụng được những ưu điểm của phương pháp phân tích phân biệt (discriminant analysis) vừa tận dụng được những ưu điểm của phương pháp phân tích hồi quy tương quan, khi mà biến độc lập của phương pháp hồi quy logistic lại là một biến nhị phân chứ không phải là một biến số học (numerical).

3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1 Tổng quan địa bàn nghiên cứu

Thành phố Cần Thơ là đô thị trực thuộc Trung ương có diện tích tự nhiên 1.389,60 km², có diện tích nội thị là 53 km², Cần Thơ trải dài 65 km bên bờ Mê Kông với nhiều hệ thống sông ngòi, kênh rạch; có các tuyến đường lớn chạy qua thành phố là: quốc lộ 1A, quốc lộ 80, quốc lộ 91; có nhiều tiềm năng du lịch về tự nhiên và văn hóa, đặc biệt là hệ thống các cù lao với cảnh quan thiên nhiên sông nước miệt vườn (bến Ninh Kiều, chợ nổi Cái Răng, Phong Điền, vườn cò Bằng Lăng, các khu du lịch vườn Mỹ Khánh...) cùng hệ thống nhà vườn ven thành phố là những điểm du lịch hấp dẫn.

Từ 2001 đến 2005, lượng khách quốc tế tăng bình quân 11,72%, khách trong nước là 17,36%/năm, giai đoạn 2005-2007, lượng khách quốc tế tăng trưởng bình quân là 12,18%, khách trong nước là 12,26%². Tuy nhiên, tỉ trọng khách quốc tế đến với Cần Thơ khá thấp so với cả nước và khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Số lượt khách quốc tế đến với khu vực ĐBSCL năm 2007 chỉ chiếm 15% so với cả nước và Cần Thơ chỉ chiếm 3% so với cả nước. Hầu hết khách quốc tế đến Đồng bằng sông Cửu Long chủ yếu tập trung ở 2 tỉnh Tiền Giang và Kiên Giang³.

3.2 Đánh giá về chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ

3.2.1 Đánh giá về tài nguyên du lịch

Cần Thơ có lợi thế mang tính so sánh riêng biệt về thời tiết khí hậu mà các nơi khác khó có được, đó là một vùng ẩm áp (trung bình 28°C), chế độ nắng cao (2.226 - 2.709 giờ nắng/năm) và ổn định. Thích hợp cho việc đón khách du lịch

¹ Ts.Nguyễn Văn Mạnh và Ths.Hoàng Thị Lan Hương (2004), *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản lao động – xã hội, tr.240-244.

² Sở du lịch Cần Thơ

³ www.vietnamtourism.gov.vn

quanh năm. Ngoài ra, lợi thế về địa hình, là cửa ngõ của vùng Đồng bằng sông Cửu Long, cả về đường thủy lẫn đường bộ là điều kiện tốt để phục vụ khách du lịch. Bảng 2 trình bày đánh giá tài nguyên du lịch dựa trên các tiêu chí của ngành theo đánh giá của các nhà chuyên môn (bao gồm các nhân viên phục vụ trong ngành du lịch và cán bộ quản lý):

Bảng 2: Đánh giá tài nguyên du lịch Cần Thơ

Chỉ tiêu	Hiện trạng	Kết luận
Tính hấp dẫn	Không có cảnh quan độc đáo, có > 5 cảnh quan tự nhiên, 4 loại hình du lịch	Khá hấp dẫn
Tính an toàn	Có hoạt động bán hàng rong và có hiện tượng ăn xin	Trung bình
Tính bền vững	Các thành phần hoặc bộ phận tự nhiên bị phá hoại không đáng kể, có khả năng phục hồi nhanh, tài nguyên du lịch tự nhiên tồn tại vững chắc từ 20 - 100 năm, hoạt động du lịch diễn ra liên tục.	Khá bền vững
Tính thời vụ	Hoạt động du lịch diễn ra suốt năm	Rất dài
Tính liên kết	Có từ 1-3 điểm du lịch xung quanh để thực hiện liên kết	Trung bình

Nguồn: thảo luận với nhóm cán bộ quản lý du lịch Cần Thơ

Nhìn chung, các tiêu chí đánh giá tài nguyên du lịch Cần Thơ đạt tiêu chuẩn trung bình trở lên, tuy nhiên, thông qua việc khảo sát hai điểm du lịch vườn tiêu biểu ở thành phố Cần Thơ, du khách đã chỉ ra những tồn tại yếu kém của các điểm du lịch sinh thái Cần Thơ trong những năm qua:

- Khu du lịch sinh thái Mỹ Khánh là khu du lịch đầu tiên của thành phố được đầu tư với quy mô khá lớn. Cho đến nay Mỹ Khánh vẫn được xem là một trong những khu du lịch hàng đầu của Cần Thơ. Thế nhưng ở đây cũng chỉ có vài hoạt động cho khách như tham quan vườn trái cây và ngắm nhìn các loài động vật được nhốt trong chuồng (khỉ, gấu, lợn ỉ, chim); tham quan làng nghề (làm bánh tráng, nấu rượu), câu cá sấu và các loại cá nuôi trong ao (cá chép, cá điêu hồng, cá tai tượng)...; bơi xuồng, hồ bơi, phục vụ ăn uống, đàn ca tài tử, karaoke, tham quan nhà cổ Nam Bộ và lưu trú. Nếu như chỉ đơn thuần là tham quan thì du khách chỉ mất khoảng 30 phút là đã có thể ra về. Sự giản đơn của các dịch vụ giải trí ở đây không thể nào giữ chân khách lâu hơn. Gần đây có 3 trò chơi dân gian đã được đưa vào khu du lịch là xích đu (hai chiếc), bập bênh (hai chiếc), vượt kiều (chỉ có một chiếc cầu - chiếc cầu này được cố định một đầu và một đầu lác lư chuyển động rất khó đi). Tuy nhiên các trò chơi này nằm khá rời rạc nhau và chỉ có thể phục vụ được một số lượng ít khách vào cùng một thời điểm, điều này đã làm mất đi sức hấp dẫn vốn có của các trò chơi dân gian Việt Nam. Bên cạnh đó, hàng lưu niệm địa phương là một vấn đề khá quan trọng mà chúng ta cần phải bàn đến. Trên thực tế, các quầy bán hàng lưu niệm được đưa vào khu du lịch là một giải pháp đúng đắn nhằm đa dạng hóa các loại hình dịch vụ tại điểm du lịch. Tại khu du lịch Mỹ Khánh, có hai quầy bán hàng lưu niệm bao gồm: hàng thủ công mỹ nghệ (chủ yếu là các vật dụng, đồ mỹ nghệ làm từ dừa và một số ít làm từ gỗ) và các vật dụng cá nhân như túi xách, thắt lưng, ví tiền... làm từ da cá sấu. Các quầy hàng lưu niệm sẽ góp phần kích thích việc chi tiêu tại điểm của du khách nếu như chúng có nhiều mặt hàng với nhiều mức giá khác nhau nhằm đáp ứng sở thích “được lựa chọn” của

khách. Thế nhưng, khu du lịch Mỹ Khánh đã không làm được điều đó, các sản phẩm lưu niệm ở đây thật sự chưa phong phú, còn giá cả thì cao đến mức “bất hợp lý” khiến du khách phải cân nhắc khi quyết định mua hàng.

- Khu du lịch sinh thái Phù Sa là một đơn vị thành viên của công ty nông sản xuất nhập khẩu CATACO. Nó được khởi công xây dựng vào năm 2004 với số vốn đầu tư hơn 27 tỷ đồng, và chính thức được đưa vào hoạt động ngày 1/9/2006. Tuy được qui hoạch và đầu tư bài bản hơn nhưng khu du lịch Phù Sa cũng chưa tạo được điểm khác biệt lớn so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường du lịch. Đến Phù Sa du khách cũng chỉ được tham gia các hoạt động đơn điệu như tham quan vườn cây ăn trái (chủ yếu là xoài và nhãn), tham quan làng nghề, nhà cổ, câu cá sấu... Có lẽ điểm nổi bật nhất của Phù Sa chính là việc cung cấp các trò chơi dưới nước và trò chơi cảm giác mạnh như canô kéo dù bay, motor nước, cano dã ngoại, lướt ván, cano kéo phao, tắm sông. Sự đa dạng trong các dịch vụ giải trí được xem là một “lợi thế cạnh tranh” của Phù Sa trong những năm qua. Tuy vậy, nếu như khách đã đến Mỹ Khánh, Phù Sa hay một vài điểm du lịch khác trong thành phố thì sẽ thấy ngay hoạt động ở các khu du lịch này giống nhau khá nhiều, điều này dễ dàng gây ra tâm lý nhàm chán ở du khách đối với du lịch Cần Thơ nói chung.

Nhìn chung, từ những phân tích vừa nêu đã cho chúng ta thấy sự đơn điệu trong các hoạt động, các chương trình tour và các dịch vụ du lịch ở địa phương... Một khi khách không được thỏa mãn các nhu cầu mà họ mong muốn thì việc không đến đây lần nữa sẽ là điều tất yếu. Trong khi đó, các cơ sở kinh doanh du lịch vẫn đang ngày ngày cạnh tranh nhau trên một phần bánh rất nhỏ (3% khách du lịch quốc tế so với cả nước). Phần bánh nhỏ này chỉ thu lợi nhuận từ các dịch vụ du lịch cơ bản (như tham quan vườn trái cây, ăn uống, lưu trú) mà thôi, trong khi cả một khoảng trống thị trường là các dịch vụ bổ sung, kể cả những dịch vụ cao cấp vẫn còn đề ngỏ và chưa được khai thác một cách triệt để.

3.2.2 Cơ sở du lịch

a. Cơ sở hạ tầng kỹ thuật¹

Hệ thống giao thông khá phát triển cả về đường bộ, đường thủy và trong tương lai gần là đường không. Cần Thơ có các tuyến đường liên tỉnh như quốc lộ 91 từ Cần Thơ đi An Giang; quốc lộ 80 từ Cần Thơ đi Kiên Giang và nằm trên tuyến Quốc lộ 1A. Về tuyến đường thủy, Cần Thơ nằm bên bờ sông Hậu, một bộ phận của sông Mê-kông chảy qua 6 quốc gia, đặc biệt là phần trung và hạ lưu chảy qua Lào, Thái Lan và Cam-pu-chia. Các tàu có trọng tải lớn (trên 1.000 tấn) có thể đi các nước và đến thành phố Cần Thơ dễ dàng. Ngoài ra, tuyến Cần Thơ - Xà No - Cái Tur, là cầu nối quan trọng giữa TP. Hồ Chí Minh, tỉnh Hậu Giang và Cà Mau. Sân bay Trà Nóc, Cần Thơ đang được nâng cấp và mở rộng để trở thành sân bay quốc tế. Ngoài ra, hệ thống điện, nước, viễn thông và hệ thống tài chính, ngân hàng phát triển nhất khu vực Đồng bằng sông Cửu Long cũng góp phần tạo cho du khách sự thuận tiện khi đến du lịch tại Cần Thơ.

b. Cơ sở hạ tầng phục vụ cho du lịch

¹ Sở du lịch Cần Thơ, năm 2008

Hiện nay, trên địa bàn Cần Thơ có tất cả 137 khách sạn, 03 nhà nghỉ và 01 căn hộ kinh doanh du lịch, với tổng số 3.388 phòng và 5.501 giường. Trong đó, có 26 khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1- 4 sao. Cần Thơ có khoảng 18 công ty hoạt động lữ hành và một văn phòng chi nhánh Viettravel. Trong đó có 2 doanh nghiệp nhà nước, 1 doanh nghiệp tư nhân, 1 công ty đa ngành (Cataco), 1 công ty du lịch Cần Thơ và 13 công ty TNHH.

Hệ thống vui chơi giải trí tương đối phát triển, bao gồm: 21 điểm vườn du lịch sinh thái, 4 vũ trường, các cơ sở massage, phòng karaoke, 12 phòng họp dùng cho hội nghị, hội thảo quốc tế với 2000 ghế, các dịch vụ đờn ca tài tử tại các khách sạn, du thuyền... Bên cạnh đó, hệ thống bảo tàng và các siêu thị như Coop-mart, Metro, Citimart, Maximart, Vinatex trong thành phố cũng đang thu hút được ngày càng nhiều khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan.

c. Đánh giá về khả năng đáp ứng về sức chứa tại các điểm vườn

Theo Boullon (1995) “tiêu chuẩn không gian dành cho du khách tại các điểm du lịch sinh thái là 100 – 200m²/khách tại một thời điểm”. Ở đây, nghiên cứu chỉ đề cập đến 2 điểm du lịch sinh thái tiêu biểu trên địa bàn TP. Cần Thơ hiện nay là khu du lịch Phù Sa và làng du lịch Mỹ Khánh (do 2 điểm này có báo cáo số liệu).

Bảng 3: Thực trạng diện tích không gian tại điểm vườn du lịch sinh thái ở Cần Thơ

Tiêu chí	Đvt	Mỹ Khánh	Phù Sa
Số lượng khách trong ngày	Khách	150	600
Thời gian mở cửa	Giờ	12	14
Thời gian tham quan trung bình	Giờ	7	6
Hệ số luân chuyển	Lần	1,71	2,33
Sức chứa hiện tại	Khách	257	1.400
Diện tích	m ²	100.000	300.000
Diện tích không gian hiện tại	m ² /khách	389	214

Nguồn: tính toán dựa trên số liệu báo cáo của Sở du lịch Cần Thơ năm 2007

Như vậy, diện tích không gian dành cho du khách tham quan tại làng du lịch Mỹ Khánh và khu du lịch Phù Sa đều đạt tiêu chuẩn (trên 200 m²/khách du lịch). Diện tích không gian lớn như hiện tại đã tạo cho du khách cảm giác thoải mái, yên tĩnh, mát mẻ cùng một khung cảnh thiên nhiên. Điều này hoàn toàn phù hợp với nhu cầu nghỉ ngơi, thư giãn của du khách; góp phần vào việc nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

Thông qua những phân tích trên, ta có bảng đánh giá cơ sở du lịch như sau:

Bảng 4: Đánh giá về cơ sở du lịch Cần Thơ

Tiêu chí	Hiện trạng	Kết luận
Cơ sở hạ tầng	Cơ sở hạ tầng và kỹ thuật đồng bộ, đủ tiện nghi đạt tiêu chuẩn quốc tế từ 1 - 2 sao.	Khá tốt
Sức chứa	Khu du lịch Phù Sa: 1.400 lượt/ngày Khu du lịch Mỹ Khánh: 257 lượt/ngày	Khá lớn
Tiêu chuẩn không gian*	> 200m ² /khách	Đạt tiêu chuẩn

Nguồn: tổng hợp từ số liệu thứ cấp của Sở du lịch Cần Thơ năm 2007; () số liệu tính toán từ bảng 3*

Nhìn chung, các tiêu chí đánh giá về cơ sở du lịch Cần Thơ là khá tốt. Căn cứ vào những lợi thế này, du lịch Cần Thơ trong những năm sắp tới phải quy hoạch để trở thành điểm dừng chân trung gian của cả khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, nghĩa là khi du khách đi du lịch ở Đồng bằng sông Cửu Long thì vào ban ngày họ sẽ tham quan ở các tỉnh lân cận và sẽ nghỉ đêm tại Cần Thơ, chứ không phải là TP.HCM như hiện nay.

3.2.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái Cần Thơ

Theo mô hình lý thuyết của Parasuraman về chất lượng dịch vụ bao gồm có 5 thành phần: sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và cơ sở vật chất phục vụ cho du lịch (các yếu tố hữu hình). Các thành phần trên được đánh giá với thang đo Likert 5 điểm, trong đó có hai cực đầu điểm trong thang đo như sau: 1 là hoàn toàn không hài lòng (tiêu cực), 5 là hoàn toàn hài lòng (tích cực). Sau đây là những đánh giá của du khách về 5 yếu tố thành phần này.

Bảng 5: Đánh giá về chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái Cần Thơ

Các thành phần	N	Trung bình cộng	Độ lệch chuẩn	Mức độ cảm nhận
Sự tin cậy	148	3,91	0,66	Khá hài lòng
Yếu tố đáp ứng	148	2,99	0,71	Hài lòng trung bình
Năng lực phục vụ	150	3,21	0,68	Hài lòng trung bình
Yếu tố đồng cảm	150	3,26	0,67	Hài lòng trung bình
Yếu tố hữu hình	149	3,39	0,71	Hài lòng trung bình

Nguồn: số liệu khảo sát năm 2008

Nhìn chung, du khách chỉ hài lòng các yếu tố chất lượng dịch vụ ở mức trung bình. Trong đó, yếu tố đáp ứng chỉ được du khách đánh giá ở mức điểm 2,99 và yếu tố năng lực phục vụ đạt điểm 3,21, cho thấy các hoạt động đáp ứng nhu cầu của du khách như hàng lưu niệm và các hoạt động giải trí của du lịch Cần Thơ còn rất nghèo nàn; năng lực phục vụ của nhân viên chưa chuyên nghiệp, điều này hoàn toàn phù hợp vì thực tế nhân viên phục vụ trong ngành du lịch ở Cần Thơ khoảng 70% chưa qua đào tạo (theo thống kê của Sở du lịch Cần Thơ năm 2007).

3.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ

Sản phẩm du lịch bao gồm 3 thành phần: tài nguyên du lịch, cơ sở hạ tầng kỹ thuật và dịch vụ tại điểm đến. Nghiên cứu chia nhỏ các thành phần trên và căn cứ vào đánh giá của du khách để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ.

Tài nguyên du lịch bao gồm các biến: tính hấp dẫn (X1), tính liên kết (X2), an ninh (X3)

Cơ sở du lịch bao gồm các biến: sự đa dạng của các hoạt động vui chơi, giải trí (X4); hệ thống giao thông đường bộ, đường thủy (X5); hệ thống thông tin liên lạc (X6); sự đa dạng của nhà hàng, khách sạn (X7).

Dịch vụ bao gồm các biến: mức độ chuyên nghiệp của HDV, nhân viên (X8); tính kịp thời trong phục vụ (X9); kỹ năng giao tiếp (X10); sự quan tâm của nhân viên (X11); ngoại hình của nhân viên (X12); trang phục của nhân viên (X13).

Bảng 6: Kết quả mô hình Logistic về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng du lịch sinh thái Cần Thơ

Biến giải thích	B	S.E	Sig.	Exp(B)
Tính hấp dẫn	0,593	0,305	0,052	1,810
Tính liên kết	0,529	0,321	0,099	1,697
An ninh	0,357	0,394	0,364	1,429
Giải trí	0,836	0,357	0,019	2,307
Giao thông	0,195	0,310	0,530	1,215
Thông tin	-0,550	0,369	0,136	0,577
Lưu trú	0,341	0,330	0,301	1,406
Tính chuyên nghiệp	0,389	0,322	0,228	1,475
Kịp thời	0,896	0,349	0,010	2,451
Giao tiếp	0,113	0,262	0,667	1,119
Sự quan tâm	-0,105	0,273	0,701	0,901
Ngoại hình	-0,544	0,521	0,296	0,580
Trang phục	0,019	0,343	0,956	1,019
Constant	-10,019	3,349	0,003	0,000
Sig.	0,001			
-2log likelihood	121,026			
Cox & Snell R ²	0,259			
Nagelkerke R ²	0,351			

Exp(B) được xác định dựa trên tính mũ cơ số e của hệ số tương quan (B) và được xem là odd ratio. $Exp(B)=e^B$

Kết quả phân tích cho thấy sig.F = 0,001, nghĩa là tất cả các biến giải thích trong mô hình có ý nghĩa về mặt thống kê.

Hệ số tương quan của các biến như tính hấp dẫn, tính liên kết, giải trí và tính kịp thời giải thích sự ảnh hưởng của chúng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ (theo cảm nhận của du khách), với mức ý nghĩa 5% và 10%.

Ảnh hưởng của từng nhân tố đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ theo mô hình phân tích như sau:

- Tính hấp dẫn của nơi đến ảnh hưởng tích cực đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái với mức ý nghĩa 5%. Hệ số $Exp(B) = 1,810$ cho thấy rằng khi du khách đánh giá tính hấp dẫn cao hơn 1 đơn vị trong thang đo thì sẽ góp phần

tăng khả năng du khách đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ tốt hơn 1,8 lần.

- Khi tính liên kết được du khách đánh giá cao hơn 1 đơn vị trong thang đo thì xác suất du khách đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ tốt hơn 1,7 lần, với mức ý nghĩa 10%.
- Khi sự đa dạng của các dịch vụ vui chơi giải trí được du khách đánh giá cao hơn 1 đơn vị trong thang đo thì xác suất du khách đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ tốt hơn 2,3 lần, với mức ý nghĩa 5%.
- Khi yếu tố tính kịp thời được du khách đánh giá cao hơn 1 đơn vị trong thang đo thì xác suất du khách đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ tốt hơn 2,5 lần, với mức ý nghĩa 5%.

Nhìn chung, cả 3 thành phần của sản phẩm du lịch đều có mức ảnh hưởng nhất định đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ, tuy nhiên tính kịp thời trong phục vụ (thuộc yếu tố dịch vụ) có tác động mạnh nhất đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ (theo mô hình nghiên cứu).

Như vậy để nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ thì đều phải chú trọng đến cả 3 thành phần này, đặc biệt là tính hấp dẫn của điểm đến, tính liên kết, các hoạt động vui chơi giải trí và năng lực phục vụ của nhân viên.

4 KẾT LUẬN

Nghiên cứu chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ: tính kịp thời trong phục vụ, tính liên kết và sự đa dạng của các hoạt động vui chơi, giải trí. Riêng thành phần chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng quyết định đến chất lượng của sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ; trong đó nhân tố năng lực phục vụ (bao gồm 3 yếu tố mức độ chuyên nghiệp của hướng dẫn viên, nhân viên; trình độ ngoại ngữ và phục vụ kịp thời, nhanh chóng) là hạt nhân của chất lượng dịch vụ sinh thái Cần Thơ.

Từ thực trạng đó, nghiên cứu đề ra một số giải pháp phát triển du lịch bền vững tại Cần Thơ như sau:

- Tăng cường tính liên kết trong việc phát triển sản phẩm du lịch sinh thái, tránh hiện tượng sao chép sản phẩm giữa các nhà vườn, giữa các công ty du lịch. Căn cứ vào sự phân bố tài nguyên du lịch, thành phố Cần Thơ cần thúc đẩy nhanh việc hình thành 4 cụm du lịch như sau: cụm nội ô (dịch vụ giải trí và mua sắm, cụm Ô Môn – Cờ Đỏ (du lịch xanh, tham quan nông trại), cụm Thốt Nốt (tham quan làng nghề), cụm Phong Điền (chợ nổi, làng cổ Bình Thủy, lộ Vòng Cung).
- Đa dạng hóa các dịch vụ giải trí vào ban đêm ở vùng nội ô thành phố để kéo dài thời gian lưu trú của du khách.
- Hình thành các khu mua sắm hàng lưu niệm đặc trưng của Cần Thơ, tránh bày bán các sản phẩm lưu niệm của địa phương khác. Tổ chức các cuộc thi ý tưởng về hàng lưu niệm, khôi phục lại các sản phẩm địa phương.
- Nâng cao trình độ, năng lực phục vụ của nhân viên, đặc biệt là ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nguyễn Thế Huy (tháng 09-2007), Hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của hệ thống khách sạn – nhà hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ, Luận văn thạc sĩ.
- Phạm Trung Lương (2001), Tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Giáo dục, tr.187
- Nguyễn Văn Mạnh và Ths.Hoàng Thị Lan Hương (2004), Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn, Nhà xuất bản lao động – xã hội, tr.240-244
- Nguyễn Văn Nhân (tháng 12-2007), Đánh giá sự thỏa mãn của du khách đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại Nha Trang, Luận văn thạc sĩ.
- Võ Hồng Phượng (tháng 10-2008), Đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch sinh thái Cần Thơ và các giải pháp phát triển du lịch sinh thái Cần Thơ, Luận văn thạc sĩ.
- Hoàng Trọng (2005), Sử dụng SPSS trong phân tích dữ liệu, Nhà xuất bản Thống Kê.