

CẢM NHẬN CỦA DU KHÁCH VỀ LOẠI HÌNH DU LỊCH SINH THÁI MIỆT VƯỜN Ở HUYỆN PHONG ĐIỀN, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Trần Quốc Nhân

Tống Thị Mộng Trinh

Tóm tắt: Nghiên cứu nhằm đánh giá mức độ hài lòng của du khách về loại hình du lịch sinh thái (DLST) miệt vườn. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập từ 100 du khách tại 13 điểm vườn DLST ở huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Phương pháp thống kê mô tả chủ yếu được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả cho thấy, du khách được khảo sát rất hài lòng về cảnh quan và các hoạt động vui chơi, trải nghiệm, hài lòng về dịch vụ ăn uống, giá cả của các dịch vụ cũng như thái độ phục vụ của nhân viên. Tuy nhiên, cơ sở vật chất hạ tầng ở các điểm vườn DLST chưa được đánh giá cao, chưa tiện ích cho du khách. Các chủ vườn cần chú trọng cải thiện cơ sở vật chất bên trong cũng như bên ngoài khu vườn DLST.

Từ khóa: Du khách; Du lịch sinh thái miệt vườn; Hài lòng; Phong Điền.

Mở đầu

Du lịch sinh thái là một trong những hình thức du lịch trải nghiệm đang được nhiều du khách quan tâm lựa chọn. Một loại hình DLST được không ít du khách quan tâm lựa chọn là DLST miệt vườn. Phong Điền là huyện vùng ven được xem là vành đai xanh của thành phố Cần Thơ, cách trung tâm nội ô thành phố khoảng 16 km. Phong Điền là nơi có nhiều địa điểm vườn DLST được du khách trong và ngoài nước biết đến như Làng du lịch Mỹ Khánh, làng DLST Ông Đề, vườn sinh thái Bà Hiệp, vườn trái cây Vàm Săng, khu DLST Lung Tràm... với các loại trái cây đặc sản như dâu Hạ Châu, vú sữa, măng cụt, chôm chôm, sầu riêng. Số lượng vườn DLST ở huyện Phong Điền là 29 điểm, chiếm 46% tổng các điểm du lịch của thành phố (Ái Lam, 2021). Du khách đến điểm vườn DLST không chỉ được tham quan vườn

cây ăn trái mà còn được trải nghiệm thu hoạch trái cây và thưởng thức tại vườn, hái rau, giăng lưới, tát mương bắt cá, đi cầu khỉ, thưởng thức các món ăn đặc trưng của địa phương hoặc có thể tự làm bánh, nghe hát đàn ca tài tử. Du khách có thể thuê xe đạp để chạy theo các con đường làng khi muốn khám phá làng quê (đây là hoạt động ưa chuộng của du khách nước ngoài) và lưu trú lại với các nhà vườn (homestay).

Mô hình DLST vườn khá phát triển trong thời gian gần đây. Đây là loại hình du lịch tương đối mới với các nhà vườn và đang có xu hướng phát triển nhanh nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách và được chính quyền địa phương cũng như ngành du lịch khuyến khích người dân thực hiện nhằm phát huy thế mạnh sẵn có của địa phương. Tuy nhiên, do đa số các điểm vườn DLST được tổ chức và khai thác bởi nông dân nên còn không ít hạn chế trong quá trình

hoạt động. Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của du khách về loại hình DLST miệt vườn tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ; qua đó đề xuất một số khuyến nghị đối với các chủ vườn nhằm cải thiện hình ảnh và chất lượng dịch vụ để thu hút được nhiều du khách, các đơn vị lữ hành trong thời gian tới.

1. Khái niệm và đặc điểm DLST miệt vườn

DLST miệt vườn là loại hình du lịch dựa vào cảnh quan tự nhiên của vườn cây, hoa trái, sông nước, ghe xuồng, hệ động thực vật cũng như tất cả những nét văn hóa bản địa gắn với nó trên cơ sở du lịch có trách nhiệm bảo tồn cho mục đích phát triển bền vững và có sự tham gia của cộng đồng địa phương (Phan Thị Hồng Xuân và Quách Minh Châu, 2010). Tương tự, theo Đỗ Ngọc Hào (2020) và Ngô Thị Phương Thảo (2020), DLST miệt vườn là loại hình du lịch cung cấp các sản phẩm dựa vào điều kiện tự nhiên sẵn có của người dân như các khu vườn cây ăn trái, vườn hoa kiểng hay các khu trang trại, phục vụ cho sự phát triển du lịch và góp phần cải thiện kinh tế, tôn vinh và bảo tồn giá trị truyền thống của người dân địa phương.

Vườn du lịch là một mô hình kinh tế kết hợp giữa sản xuất cây ăn trái (cảnh quan vườn cây) với việc cung cấp các dịch vụ du lịch như dịch vụ ăn uống, hoạt động vui chơi, trải nghiệm và dịch vụ lưu trú (homestay) (Đỗ Thiện Toàn và cộng sự, 2016). Vườn DLST thường được thiết kế trồng nhiều loại cây ăn trái để tạo sự hấp dẫn cho du khách và có thể khai thác quanh năm; cá được nuôi ở dưới mương để du khách có thể câu cá giải trí hay trải nghiệm hoạt động “tát mương bắt cá”. Đặc biệt du khách có thể hái trái cây và thưởng thức ngay tại vườn. Thông thường, các nhà vườn thu tiền vé vào cổng bao gồm tham quan vườn cây và thưởng thức trái cây (không giới hạn số lượng trái cây du khách ăn tại vườn).

Tuy nhiên, du khách phải trả tiền nếu mình muốn mang trái cây về.

DLST miệt vườn giúp du khách gần gũi với thiên nhiên, môi trường sinh thái trong lành, cảnh quan thơ mộng, con người thân thiện, được thưởng thức các món ăn dân dã cũng như các loại trái cây đặc sản của vùng. Khách du lịch thường kết hợp với dã ngoại, thăm vườn và tham gia các hoạt động trải nghiệm như đi “câu khỉ”, bắt cá, hái trái cây hoặc nấu ăn. DLST miệt vườn nhận được sự quan tâm của nhiều du khách và đang được phát triển mạnh ở Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL) trong thời gian gần đây. DLST miệt vườn được xem như một loại hình du lịch độc đáo đặc trưng cho vùng sông nước ĐBSCL.

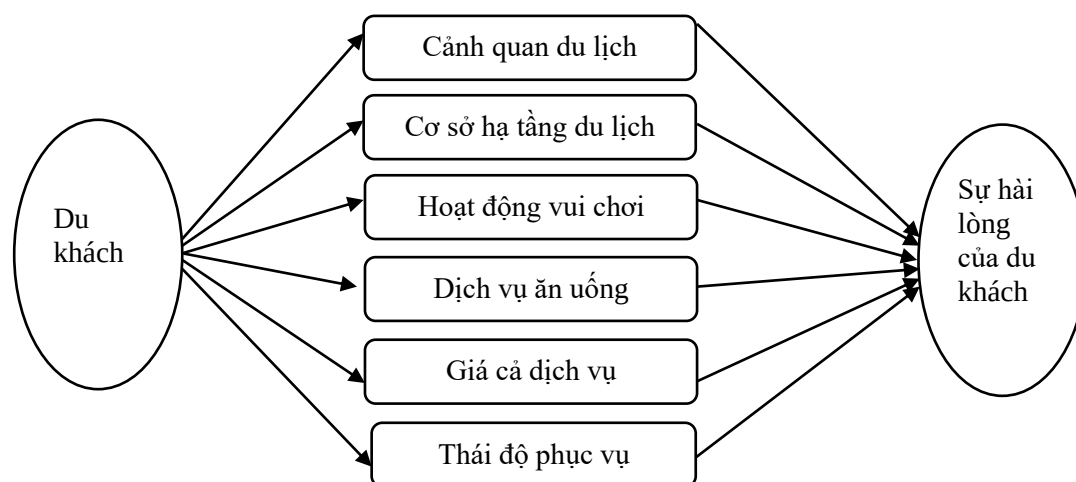
2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp tiếp cận của Tribe & Snaith (1998) thông qua mô hình HOLSAT. Mô hình HOLSAT (Holiday Satisfaction) được xây dựng trên cơ sở tổng hợp lý thuyết từ các mô hình khác nhau. Đặc biệt, mô hình HOLSAT không sử dụng bộ danh mục các thuộc tính cố định chung cho tất cả các điểm đến mà các thuộc tính được xây dựng sao cho phù hợp với từng điểm đến cụ thể, vì mỗi điểm đến có nét đặc trưng riêng, vì vậy giúp đảm bảo các thuộc tính được sử dụng phù hợp nhất.

Trên cơ sở kế thừa nghiên cứu của Nhung và cộng sự (2020) và kết hợp thảo luận nhóm với du khách, tác giả đề xuất xây dựng 6 nhóm tiêu chí để đo lường sự hài lòng của du khách về loại hình vườn DLST tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ, bao gồm: (1) Cảnh quan du lịch; (2) Cơ sở hạ tầng du lịch; (3) Hoạt động vui chơi, trải nghiệm; (4) Dịch vụ ăn uống; (5) Giá cả dịch vụ, và (6) Thái độ phục vụ của nhân viên.

HÌNH 1. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH



Nguồn: Tác giả hiệu chỉnh từ Nhung và cộng sự (2020).

2.2. Phương pháp thu thập và phân tích số liệu

Phương pháp chọn mẫu phi xác suất theo kiểu thuận tiện được áp dụng để chọn đáp viên phỏng vấn. Theo đó, 100 du khách tại 13 điểm vườn DLST tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ được lựa chọn để phỏng vấn trực tiếp thông qua bảng câu hỏi cấu trúc.

Bảng câu hỏi cấu trúc được sử dụng để thu thập các thông tin cơ bản về đặc điểm cá nhân của du khách và đánh giá cảm nhận của du khách về loại hình vườn DLST ở huyện Phong Điền. Thang đo Likert 5 mức độ (1. Rất không hài lòng - 5. Rất hài lòng) được sử dụng để đo lường mức độ hài lòng của du khách về vườn DLST với các tiêu chí về cảnh quan; cơ sở hạ tầng; hoạt động vui chơi, trải nghiệm; dịch vụ ăn uống; giá cả các dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên.

Phương pháp thống kê mô tả chủ yếu được sử dụng để tính các giá trị trung bình.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Thông tin chung về du khách

Đặc điểm cá nhân du khách

Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ du khách nữ chiếm 55% và du khách nam chiếm 45%. Về độ tuổi, khảo sát cho thấy, du khách có độ tuổi từ 18 - 24 chiếm tỉ lệ cao nhất, chiếm 86%. Nhóm du khách có độ tuổi từ 25 - 40 chỉ chiếm 7%, đây là nhóm du khách có thu nhập và công việc tương đối ổn định. Du khách có độ tuổi trên 40 chiếm 8%, nhóm du khách này có thu nhập ổn định, ít tham gia các hoạt động trải nghiệm trong khu du lịch, chủ yếu chiêm ngưỡng cảnh quan thiên nhiên. Kết quả trên phản ánh rằng du khách đến các điểm DLST miệt vườn ở địa bàn khảo sát chủ yếu là giới trẻ như sinh viên. Du khách thuộc nhóm trẻ tuổi có xu hướng thích các hoạt động năng động, khám phá và trải nghiệm khi tham gia các hoạt động du lịch.

Kết quả khảo sát cho thấy chỉ có 50% du khách có trình độ đại học, trình độ trung cấp và cao đẳng chiếm 29%, nhóm du khách có trình độ từ trung học phổ thông trở xuống chiếm tỉ lệ 21%. Về tình trạng hôn nhân, kết quả khảo sát cho thấy có đến 89% du khách được khảo sát còn độc thân và chỉ có 11% du khách đã kết hôn. Kết quả khảo

sát cho thấy có đến 59% du khách có thu nhập dưới 5 triệu đồng/tháng, du khách có thu nhập từ 5 – 10 triệu đồng/tháng chiếm 30% và chỉ có 11% số du khách được khảo sát có thu nhập trên 10

triệu đồng/tháng. Thu nhập là một trong những thuộc tính rất quan trọng có ảnh hưởng đến quyết định đi du lịch, lựa chọn điểm đến cũng như sử dụng dịch vụ tại điểm tham quan của du khách.

BẢNG 1. THÔNG TIN CHUNG VỀ DU KHÁCH

Chỉ tiêu	Đặc điểm	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	45
	Nữ	55
Độ tuổi	18 – 24	86
	25 – 40	7
	Trên 40	7
Trình độ học vấn	THPT trở xuống	21
	Trung cấp, Cao đẳng	29
	Đại học	50
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	69
	Đã kết hôn	31
Thu nhập	Dưới 5 triệu đồng/tháng	59
	5 – 10 triệu đồng/tháng	30
	Trên 10 triệu đồng/tháng	11

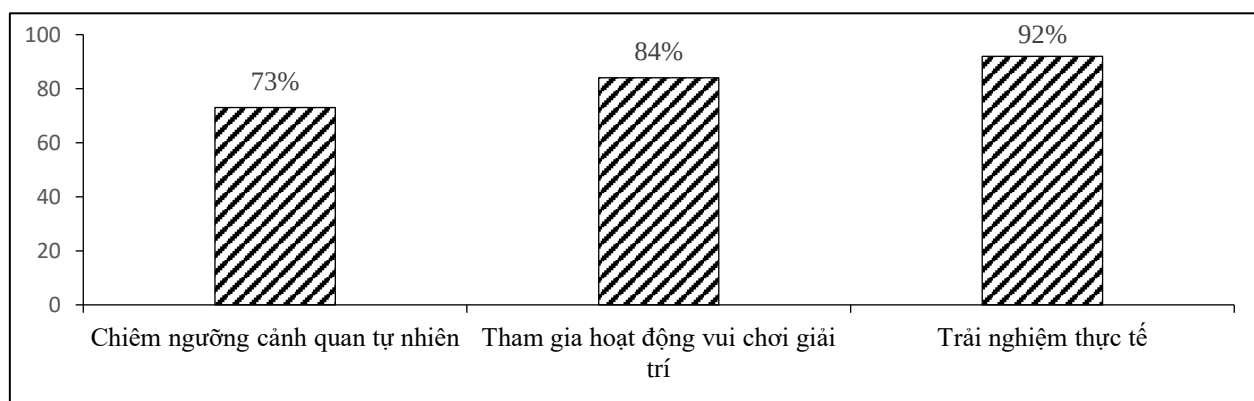
Nguồn: Kết quả khảo sát tại Phong Điền năm 2019

Hành vi du lịch

Mục đích chọn loại hình DLST miệt vườn: Kết quả khảo sát có đến 92% ý kiến du khách muốn được trải nghiệm thực tế tại các điểm vườn DLST như tham gia hoạt động hái trái cây, làm bánh, nấu ăn và tát mương bắt cá. Song song đó, du khách mong muốn được tham gia các hoạt động vui chơi giải trí (84% ý kiến) như sinh hoạt tập thể, các trò chơi dân gian hay nghe hát đàn ca tài tử. Du khách cũng mong muốn được hòa mình vào thiên nhiên, muốn được chiêm ngưỡng vẻ

đẹp cảnh quan của khu vườn DLST (73% ý kiến). Có thể thấy, lý do tham gia DLST vườn của phần lớn du khách là muốn được tham gia các hoạt động trải nghiệm thực tế cũng như muốn được trở về với thiên nhiên. Đây là những lý do chính để du khách lựa chọn loại hình DLST miệt vườn. Do đó, các điểm DLST vườn cần quan tâm và chú trọng đến những hoạt động trải nghiệm để có thể thu hút nhiều du khách hơn.

HÌNH 2. LÝ DO DU KHÁCH LỰA CHỌN DLST VƯỜN

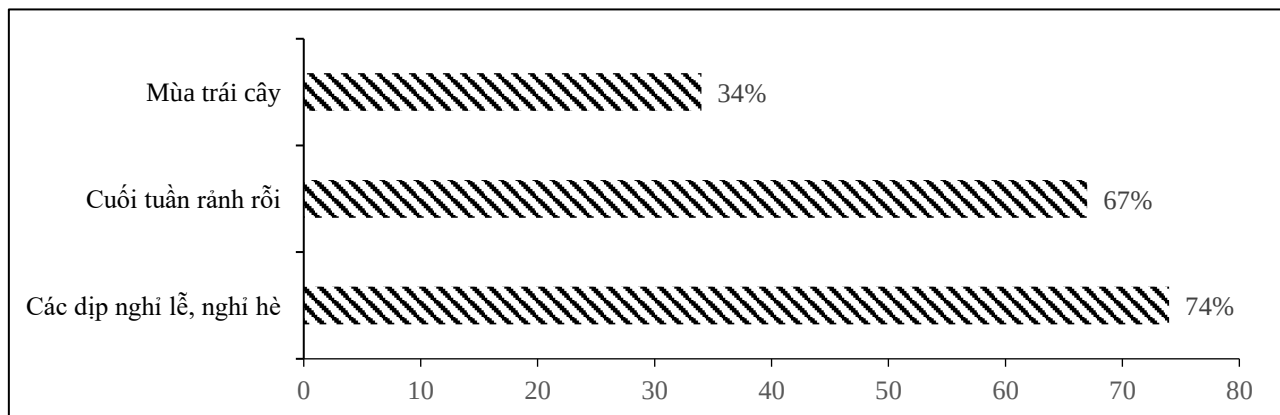


Hình thức tổ chức: Kết quả khảo sát cho thấy, có đến 83% du khách đi theo hình thức tự tổ chức và 17% du khách chọn hình thức đi theo đoàn (tour). Phần lớn du khách là người trẻ nên thích hình thức tự tổ chức vì cảm thấy tự do, tự chủ từ việc chọn điểm đến, thời gian xuất phát, thời gian tham quan, ăn uống. Trong khi đó, nếu đi theo tour (đoàn) du khách phải tuân thủ theo đúng lịch trình, quy định của đơn vị tổ chức, không được tự do lựa chọn các món ăn cũng như nơi lưu trú. Trong khi đó, những du khách lớn tuổi thường có xu hướng đi theo tour của các công ty du lịch lữ hành.

Thời điểm du lịch: Kết quả khảo sát cho thấy, du khách chọn thời điểm du lịch tại các điểm vườn DLST tương đối đa dạng. Du khách thường chọn các ngày nghỉ lễ hay thời điểm nghỉ hè (74% ý kiến), vào thời điểm cuối tuần hay vào thời gian rảnh rỗi (67% ý kiến) và thời điểm vào mùa trái cây (34% ý kiến) để thực hiện chuyến du lịch. Các khu DLST ở huyện Phong Điền có đặc điểm chung là mang

tính mùa vụ. Điều này ảnh hưởng đến các hoạt động và dịch vụ tại các khu DLST vườn vì nếu du khách đến không đúng vào mùa trái cây, du khách sẽ không được trải nghiệm hái trái cây và thưởng thức ngay tại vườn. Tuy nhiên, một số chủ vườn cho biết, họ thường trồng nhiều loại cây ăn trái, nên du khách đến tham quan vào các thời điểm đều có trái cây phục vụ. Qua khảo sát cũng cho thấy, 88% du khách không lưu trú qua đêm tại vườn DLST mà chỉ lưu lại trong ngày và 12% du khách khách có lưu trú qua đêm tại điểm khu vườn DLST. Điều này có thể được giải thích là do du khách chỉ có nhu cầu vui chơi hay tham quan trong ngày. Song song đó, các hoạt động tại các điểm vườn DLST cũng chỉ diễn ra trong ngày, một số nhà vườn không có chỗ cho khách lưu trú qua đêm. Du khách thường chọn lưu trú (nếu có) ở các nhà nghỉ ở trung tâm thành phố do tính tiện nghi, các điểm vườn DLST khá gần trung tâm thành phố Cần Thơ.

HÌNH 3. THỜI ĐIỂM DU LỊCH CỦA DU KHÁCH



3.2. Cảm nhận của du khách về DLST vườn tại huyện Phong Điền

Cảm nhận của du khách về cảnh quan

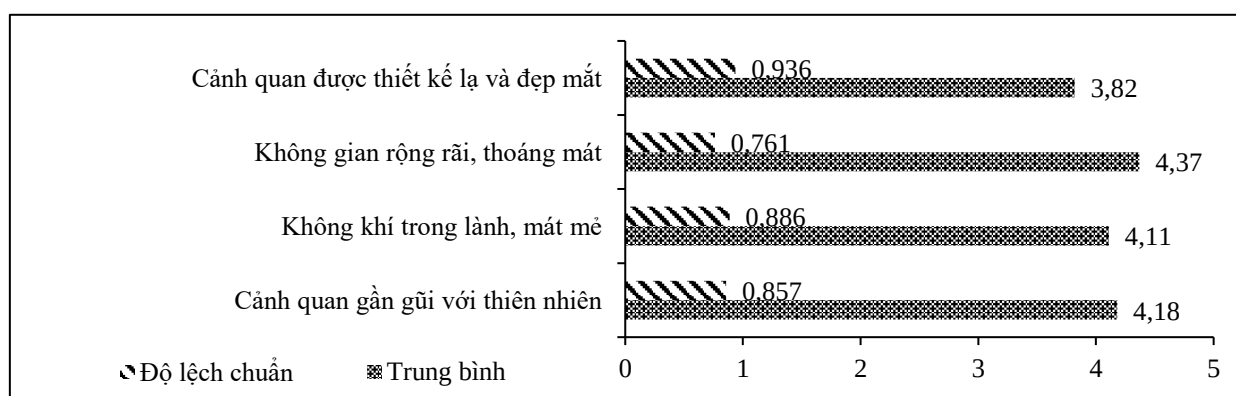
Kết quả khảo sát cho thấy du khách khá hài lòng về cảnh quan môi trường xung quanh khu DLST (Hình 5). Tiêu chí “không gian rộng rãi,

thoáng mát” được du khách cảm thấy hài lòng cao nhất (điểm trung bình 4,12). Tiếp đến là các yếu tố về “cảnh quan gần gũi với thiên nhiên” và “không khí trong lành, mát mẻ” được du khách cảm thấy khá hài lòng. Cuối cùng, yếu tố được du khách đánh giá thấp nhất là “cảnh quan được thiết lập và đẹp mắt”, mặc

dù được đánh giá là ít hài lòng nhất nhưng tiêu chí này vẫn trong phạm vi hài lòng của du khách. Nhìn chung, du khách hài lòng về cảnh quan ở khu DLST vườn mặc dù các khu vườn DLST ít được thiết kế và xây dựng mới, nhà

vườn chủ yếu dựa vào các điểm đặc trưng sẵn có của vườn cây để tổ chức thành điểm du lịch. Điều này sẽ giúp du khách dễ hòa mình với cảnh quan thiên nhiên.

HÌNH 4. ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ CẢNH QUAN

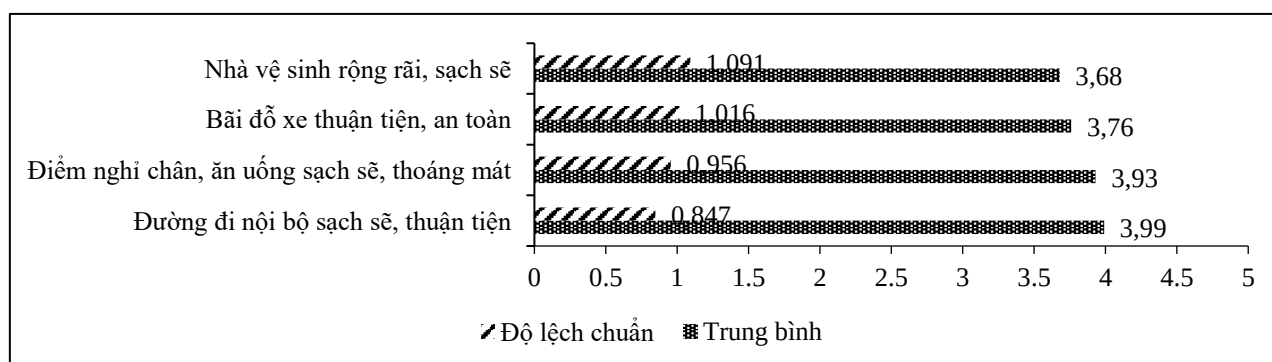


Cảm nhận của du khách về cơ sở hạ tầng

Qua đánh giá, du khách cảm thấy khá hài lòng về cơ sở hạ tầng ở các điểm vườn DLST, điểm trung bình 3,84 (Hình 6). Theo đó, du khách cảm thấy hài lòng nhất là đường đi nội bộ sạch sẽ và thuận tiện cho việc di chuyển bên trong của khách. Tương tự, chủ vườn bố trí các chỗ dừng chân để cho du khách tạm nghỉ hay ăn uống khi tham quan cũng được du khách cảm thấy khá hài lòng. Bãi đỗ xe cho du

khách được bố trí thuận tiện như du khách mong muốn. Tiêu chí cuối cùng là khu vực nhà vệ sinh sạch sẽ và thông thoáng được du khách đánh giá có số điểm thấp nhất. Do chủ các điểm vườn DLST là nông dân và ở khu vực nông thôn nên có thể chưa quan tâm nhiều đến vấn đề về vệ sinh các nhân nhằm tạo sự thoải mái cho du khách. Các chủ vườn cần quan tâm và cải thiện vấn đề này để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du khách.

HÌNH 5. ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ CƠ SỞ HẠ TẦNG



Cảm nhận của du khách về hoạt động vui chơi, trải nghiệm

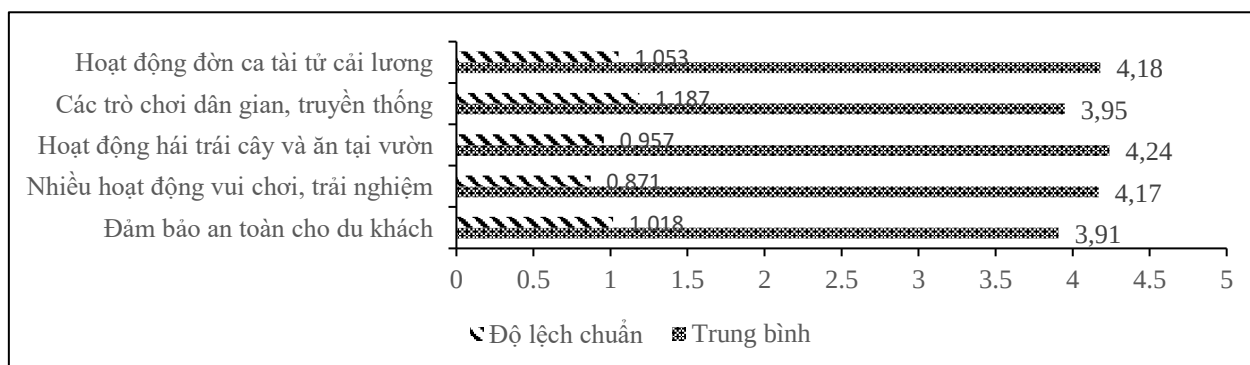
Nhìn chung, du khách cảm thấy khá hài lòng về các yếu tố có liên quan đến hoạt động

trải nghiệm và vui chơi, điểm trung bình 4,09. Hoạt động được du khách cảm thấy hài lòng nhất là được trải nghiệm thu hái và ăn trái cây tại vườn (Hình 6). Đây là điểm đặc trưng cho

các điểm vườn DLST ở ĐBSCL nói chung và huyện Phong Điền nói riêng. Một hoạt động cũng khá thú vị là du khách được nghe đàn ca tài tử (hát vọng cổ, cải lương Nam Bộ) do người dân địa phương trình diễn. Ngoài ra, các khu vườn DLST còn tổ chức những hoạt động trải nghiệm khác như đi “cầu khỉ”, tát mương bắt cá, nhảy bao bố. Hoạt động văn nghệ và vui

chơi trải nghiệm được các vườn DLST tổ chức đa dạng và được xem như là điểm nhấn để thu hút du khách và cũng là điểm đặc trưng khác biệt với các loại hình du lịch khác. Đặc biệt, loại hình đồn ca tài tử được xem là một nét sinh hoạt văn hóa rất độc đáo và đặc trưng của vùng sông nước Cửu Long.

HÌNH 6. ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ HOẠT ĐỘNG VUI CHƠI

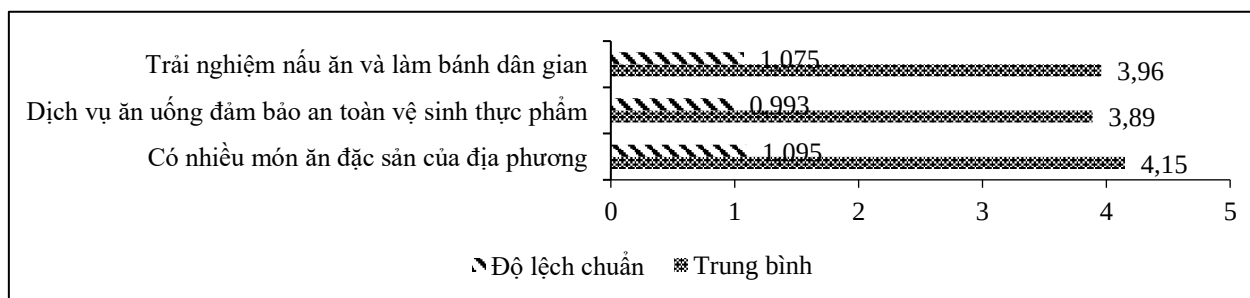


Cảm nhận của du khách về hoạt động ẩm thực

Kết quả đánh giá cho thấy du khách tương đối hài lòng về hoạt động ẩm thực, điểm trung bình 4,0 (Hình 7). Nhìn chung, du khách khá hài lòng về việc được đáp ứng nhu cầu trải nghiệm, ăn uống ở các điểm vườn DLST. Tiêu chí có nhiều món ăn đặc sản địa phương ở các vườn

DLST được du khách cảm thấy hài lòng nhất so với các tiêu chí khác. Du khách cũng được trải nghiệm nấu ăn hay làm bánh dân gian tại khu DLST. Ngoài ra, các điểm vườn DLST cũng có sự liên kết với các điểm khác để đáp ứng thêm nhu cầu về ăn uống và lưu trú của du khách, điều này cũng tạo ấn tượng tốt cho du khách.

HÌNH 7. ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG



Cảm nhận của du khách về giá cả

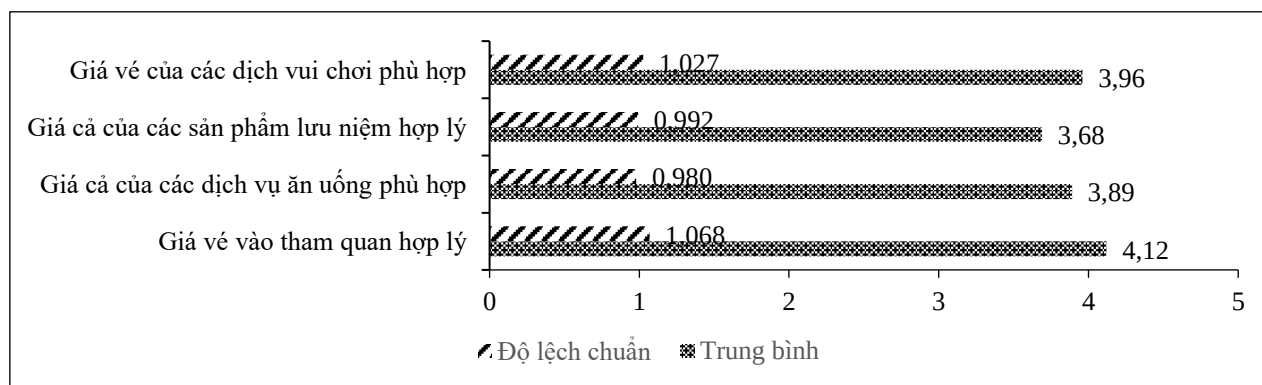
Giá cả dịch vụ du lịch cũng được xem là một thuộc tính quan trọng để lôi cuốn du khách đến hoặc quay trở lại. Nhìn chung, các yếu tố về giá cả cũng được du khách đánh giá

hài lòng (điểm trung bình 3,9). Du khách cảm thấy hài lòng nhất về giá vé vào tham quan và ít hài lòng nhất về giá bán các sản phẩm lưu niệm. Du khách cũng cảm thấy tạm hài lòng về

giá dịch vụ ăn uống và giá vé tham gia thêm các trò chơi nếu có (Hình 8). Do phần lớn du khách là sinh viên và chưa có thu nhập nên về giá cả nói chung ở các điểm vườn DLST chưa thật sự được du khách hài lòng. Tuy nhiên,

một số du khách lại cho rằng các điểm vườn DLST đều ở khu vực nông thôn nên giá cả phần nào rẻ hơn so với khu vực thành thị hay trung tâm đô thị.

HÌNH 8. ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ GIÁ CẢ DỊCH VỤ

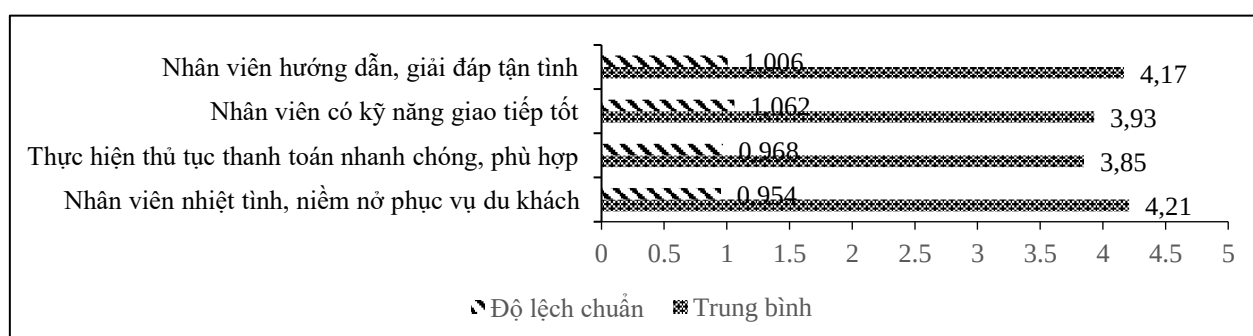


Cảm nhận của du khách về thái độ phục vụ của nhân viên

Năng lực và thái độ phục vụ của nhân viên tại các điểm vườn DLST được du khách cảm thấy khá hài lòng, điểm trung bình 4,04 (Hình 9). Du khách cảm thấy rất hài lòng về thái độ phục vụ nhiệt tình và niềm nở của nhân viên, nhân viên cũng hướng dẫn và giải đáp rất tận tình cho du khách. Du khách đánh giá nhân viên có kỹ năng giao tiếp tốt, tuy nhiên việc xử

lý một số tình huống chưa được nhanh chóng và hiệu quả. Việc thực hiện các thủ tục thanh toán được du khách cảm thấy ít hài lòng nhất so với ba tiêu chí còn lại. Qua đây có thể thấy, du khách yêu cầu không quá khắc khe về thái độ phục vụ của nhân viên ở các điểm vườn DLST. Nhân viên phục vụ phần lớn là người dân địa phương nên chưa qua trường lớp đào tạo bài bản. Một số làm theo mùa vụ do du khách thường đến vào các dịp lễ hội, ngày nghỉ cuối tuần hay vào vụ thu hoạch trái cây.

HÌNH 9. ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ



Kết luận và đề xuất

Kết quả nghiên cứu cho thấy, phần lớn du khách còn khá trẻ tuổi chủ yếu là sinh viên,

học viên, chưa lập gia đình và có nguồn thu nhập không cao. Nhóm du khách này thường lựa chọn loại hình DLST trải nghiệm và thường tự tổ chức chuyến đi của mình.

Kết quả nghiên cứu cho thấy du khách khá hài lòng về loại hình du lịch sinh thái miệt vườn tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Du khách cảm thấy hài lòng nhất về cảnh quan thiên nhiên, tuy nhiên họ chỉ đánh giá ở mức tương đối hài lòng về cơ sở hạ tầng (không có tiêu chí nào trên 4 điểm). Điều này có thể được giải thích do các điểm DLST vườn được vận hành chủ yếu là các nhà vườn trên cơ sở hạ tầng sẵn có của hộ gia đình, chưa chú trọng nhiều đến việc đầu tư mới. Du khách cảm thấy khá hài lòng về dịch vụ được cung cấp bởi các điểm DLST vườn như tham gia các hoạt động trải nghiệm hái trái cây, bắt cá hay làm bánh; được thưởng thức các món ăn đặc trưng của địa phương, các món ăn rất phong phú và đa dạng. Giá cả của các dịch vụ, đặc biệt là giá vé vào tham quan rất là bình dân và hợp lý, du khách cảm thấy rất hài lòng. Du khách cũng cảm thấy rất hài lòng về thái độ của nhân viên phục vụ, như rất nhiệt tình, thân thiện và hướng dẫn tận tình cho du khách. Dựa vào kết quả đánh giá của du khách, chúng tôi có một số đề xuất sau:

Các chủ vườn cần chú trọng và quan tâm nhiều hơn đến vấn đề tạo cảnh quan bên trong cũng như bên ngoài khu DLST để tạo điểm nhấn và lôi cuốn du khách. Bên cạnh đó, cũng cần nâng cấp và đầu tư mới cho cơ sở hạ tầng

bên trong để tạo sự tiện nghi và thoải mái cho du khách. Chủ vườn DLST cần tiếp tục duy trì các hoạt động trải nghiệm thực tế cho du khách như hái trái cây, bắt cá, làm bánh, đặc biệt là hoạt động đàn ca tài tử. Song song đó, cần thường xuyên quan tâm đến vấn đề an toàn vệ sinh thực phẩm để đảm bảo an toàn sức khỏe cho du khách và chú trọng đến các món ăn đặc trưng của địa phương. Chủ vườn cần thường xuyên cập nhật bảng giá cả cho phù hợp và công bố công khai giá cho du khách biết để dễ dàng lựa chọn từng dịch vụ phù hợp với khả năng chi tiêu của họ. Cần sử dụng nhiều hơn việc giảm giá các dịch vụ cho đoàn hay miễn tiền một số dịch vụ vui chơi cho trẻ em. Các chủ vườn thường xuyên quan sát, theo dõi và nhắc nhở nhân viên phục vụ cho chu đáo và có thái độ ân cần và niềm nở với du khách.

Những kết quả nghiên cứu trên đây là gợi ý để các chủ vườn DLST tại khu vực nghiên cứu xem xét, đầu tư và cải thiện chất lượng hơn nữa nhằm thu hút được nhiều hơn khách du lịch trong và ngoài nước, tạo tiền đề xây dựng mô hình DLST bền vững ở địa phương. Những gợi ý này cũng giúp các mô hình DLST trong cả nước tham khảo để nâng cao hiệu quả hoạt động và đầu tư của mình, hướng đến mô hình du lịch bền vững.

Tài liệu tham khảo

1. Ái Lam (2021). *Phong Điền phát triển mạnh du lịch sinh thái*. Truy cập tại <https://baocantho.com.vn/phong-ien-phat-trien-manh-du-lich-sinh-thai-a131565.html>, truy cập ngày 01/9/2021.
2. Đỗ Ngọc Hào (2020). *Các điều kiện phát triển du lịch sinh thái miệt vườn tại thành phố Cần Thơ*. Truy cập tại <https://www.tapchicongthuong.vn/bai-viet/cac-dieu-kien-phat-trien-du-lich-sinh-thai-miet-vuon-tai-thanh-pho-can-tho-67742.htm>.
3. Đỗ Thiện Toàn, Bùi Văn Trinh, Nguyễn Quốc Nghi (2016). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự tham gia vào hoạt động du lịch vườn sinh thái của hộ gia đình tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. *Tạp chí khoa học trường ĐH Cần Thơ*, 46(D): 12-19.

4. Ngô Thị Phương Thảo (2020). *Các nhân tố ảnh hưởng đến giá trị cảm nhận của khách du lịch về loại hình sinh thái miệt vườn*. Truy cập tại <https://www.tapchicongthuong.vn/bai-viet/cac-nhan-to-anh-huong-den-gia-tri-cam-nhan-cua-khach-du-lich-ve-loai-hinh-sinh-thai-miet-vuon-67723.htm>.
5. Phan Thị Hồng Xuân, Quách Minh Châu (2010). *Một số biện pháp góp phần phát triển bền vững loại hình du lịch sinh thái miệt vườn ở miền Tây Nam Bộ*.
6. Thái Thị Nhung, Phạm Thị Mỹ Dung, Trần Mạnh Hải, Nguyễn Thị Như Quỳnh (2020). Sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch Khoang Xanh - Suối Tiên, Ba Vì, thành phố Hà Nội. *Tạp chí khoa học Nông nghiệp Việt Nam*, 18(9): 733-746.
7. Tribe, J., Snaith, T. (1998). From SERQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism Management*, 19: 25-34.

Thông tin tác giả:

1. Trần Quốc Nhân, TS.

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Cần Thơ
 - Địa chỉ email: tqnhan@ctu.edu.vn

2. Tống Thị Mộng Trinh, CN.

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Cần Thơ

Ngày nhận bài: 06/9/2021

Ngày nhận bản sửa: 21/2/2022

Ngày duyệt đăng: 10/3/2022