

## NHỮNG ĐIỀU KIỆN ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN DU LỊCH TỈNH BẠC LIÊU QUA SỰ ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH

NGUYỄN TRỌNG NHÂN\*, PHAN VIỆT ĐUA\*\*

### TÓM TẮT

Bài báo trình bày kết quả nghiên cứu và đánh giá những điều kiện ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch của tỉnh Bạc Liêu, thông qua phỏng vấn 400 du khách theo 04 nhóm điều kiện là: (i) Vấn đề an ninh trật tự và an toàn; (ii) Khả năng tiếp cận dịch vụ thông tin liên lạc công cộng, tiện nghi và vệ sinh của khách sạn, mức độ tiện nghi và thoải mái của phương tiện vận chuyển tham quan; (iii) Sự đầy đủ, sức chứa và vệ sinh của bãi đỗ xe, mức độ đa dạng và sự đặc trưng của hàng lưu niệm, sức hấp dẫn và tính đa dạng của hoạt động vui chơi giải trí, cảnh quan thiên nhiên; và (iv) Chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

**Từ khóa:** du lịch, du lịch tỉnh Bạc Liêu, điều kiện phát triển du lịch.

### ABSTRACT

#### *Conditions influencing the tourism development of Bac Lieu province from tourists' perspective*

To evaluate conditions influencing the tourism development of Bac Lieu Province, a 400-tourist survey was conducted. The results of the research indicate that there are four groups of conditions influencing the tourism development at the area of study. They comprise the security and safety problems; accessibility possibility of public communication service, amenities and cleanliness of hotels, amenities and comfort of transportation; adequacy, carrying capacity and cleanliness of parking lots, level of diversity and specific characteristics of souvenir, attraction and diversity of entertainment activities, natural landscapes; tourism quality of labour resources.

**Keywords:** tourism, tourism of Bac Lieu Province, conditions of tourism development.

### 1. Dẫn nhập

Bạc Liêu là tỉnh nằm trên bán đảo Cà Mau, thuộc miền cực Nam của Việt Nam. Tỉnh Bạc Liêu được thành lập đầu tiên vào năm 1882 và đến nay đã trải qua nhiều lần tách nhập với các tỉnh khác. Đến năm 1997, Bạc Liêu lại được tách ra từ tỉnh Minh Hải và từ đó đến nay, Bạc Liêu trở thành một đơn vị hành chính cấp tỉnh của Việt Nam.

Về tài nguyên du lịch tự nhiên, địa hình Bạc Liêu khá bằng phẳng và thấp dần từ Đông Bắc xuống Tây Nam. Toàn tỉnh có độ dốc trung bình từ 1-1,5 cm/km; độ cao trung bình từ 0,3-0,5 m. Địa hình phía Nam quốc lộ 1A là những giồng cát biển không liên tục, cao độ trung bình từ 0,4-0,8 m, thấp dần vào nội địa [10, tr.53]. Khu vực này có hướng sản xuất chủ yếu là nuôi trồng thủy sản, phát

\* ThS, Trường Đại học Cần Thơ; Email: trongnhan@ctu.edu.vn

\*\* GV, Trường Đại học Bạc Liêu

triển rừng ngập mặn ở khu vực bãi bồi [10, tr.86]. Địa hình phía Bắc quốc lộ 1A thấp hơn địa hình khu vực phía Nam quốc lộ 1A, cao độ mặt đất trung bình từ 0,2-0,3 m [10, tr.53]. Khu vực này sản xuất chủ yếu 2-3 vụ lúa-màu kết hợp với nuôi trồng thủy sản nước ngọt, nuôi tôm hay tôm-lúa xen kẽ; sản xuất chuyên canh tôm, trồng khóm, dừa, sản xuất theo mô hình khóm-tôm và tràm kết hợp tôm, cá, tôm-lúa [10, tr.85]. Bạc Liêu có 56 km đường bờ biển trải dài từ thành phố Bạc Liêu đến cửa biển Gành Hào với đặc trưng của hệ sinh thái rừng ngập mặn. Ngoài ra, Bạc Liêu còn sở hữu 11 sân/vườn chim – nơi kiếm ăn, làm tổ của hàng trăm loài chim, trong đó có nhiều loài thuộc dạng quý hiếm. Cách thành phố Bạc Liêu khoảng 6 km là những vườn nhãn nối tiếp nhau với diện tích trên 50 ha, chạy dài gần 7 km song song với tuyến đường ven biển từ phường Nhà Mát đến xã Vĩnh Trạch Đông. Như các tỉnh khác trong vùng đồng bằng sông Cửu Long, Bạc Liêu còn có hệ thống sông rạch chằng chịt và gắn với hệ thống sông là các vườn cây ăn trái.

Về tài nguyên du lịch nhân văn, Bạc Liêu có các giá trị văn hóa gắn liền với giai thoại về công tử Bạc Liêu, các giá trị văn hóa lịch sử của bản Dạ cổ hoài lang, các cơ sở văn hóa tâm linh (Quán âm Phật đài, lăng Cá Ông, nhà thờ Tắc Sậy...), hệ thống di tích lịch sử văn hóa (khu lưu niệm nghệ thuật đờn ca tài tử Nam Bộ nhạc sĩ Cao Văn Lầu, Đồng Nọc Nạng, tháp cổ Vĩnh Hưng, chùa Xiêm Cán, chùa Bang, lăng Cá Ông, nhà cổ

Bạc Liêu, khu căn cứ tỉnh ủy Cái Chanh, chùa Cỏ Thum, đền thờ Bác Hồ, đồng hồ đá Thái Dương...), lễ hội (Quán âm Nam Hải, Nghinh Ông, đấu ấn Đồng Nọc Nạng, Dạ cổ hoài lang...), không gian văn hóa gắn với cuộc sống thực tế của 3 dân tộc Kinh, Hoa và Khmer.

Trên đây là những điều kiện quan trọng để Bạc Liêu có thể khai thác phát triển các loại hình du lịch sinh thái và văn hóa. So với các tỉnh khác trong vùng, Bạc Liêu không phải là điểm đến có thể mạnh về tài nguyên du lịch tự nhiên, nhưng bù lại, Bạc Liêu có những tài nguyên du lịch nhân văn độc đáo và đặc thù.

Bạc Liêu là tỉnh có những lợi thế về vị trí địa lý, giao thông và tiềm năng du lịch trong vùng đồng bằng sông Cửu Long. Nhưng trong thời gian qua, vị trí của Bạc Liêu trong du lịch đồng bằng sông Cửu Long còn khiêm tốn (tỉ trọng khách du lịch chỉ chiếm 6,95%, tỉ trọng doanh thu du lịch chỉ chiếm 12,6% năm 2010) [5, tr.27]. Do đó, việc nghiên cứu các điều kiện ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch của tỉnh Bạc Liêu trong thời gian qua là cần thiết, để từ đó có thể cung cấp cơ sở thực tiễn cho các bên có liên quan trong việc ra quyết định nhằm cải thiện tình hình du lịch ở địa bàn.

## **2. Phương pháp nghiên cứu**

### **2.1. Lựa chọn tiêu chí và biến đo lường**

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển du lịch bao gồm: tài nguyên du lịch; dân cư và lao động, sự phát triển của nền sản xuất xã hội và các ngành kinh tế, nhu cầu nghỉ ngơi du lịch,

cách mạng khoa học kỹ thuật, đô thị hóa, điều kiện sống, thời gian rỗi, các nhân tố chính trị; cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật [11, tr.30-93]. Chúng tôi chọn ra 6 tiêu chí để thiết kế bảng câu hỏi phỏng vấn du khách: tài nguyên du lịch (cảnh quan thiên nhiên hấp dẫn, di tích lịch sử-văn hóa hấp dẫn, món ăn hấp dẫn), nguồn nhân lực (nhân viên hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống thực hiện các dịch vụ nhanh chóng; nhân viên hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan luôn sẵn sàng giúp đỡ du khách; nhân viên hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống không bao giờ từ chối đáp ứng yêu cầu hợp lý của du khách; nhân viên hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan luôn niềm nở; nhân viên hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan có đủ kỹ năng nghề nghiệp để phục vụ), an ninh trật tự và an toàn (không có tình trạng ăn xin, không có tình trạng chèo kéo, không có tình trạng thách giá, không có tình trạng trộm cắp), cơ sở hạ tầng (phương tiện vận chuyển tham quan hiện đại, đường sá đến điểm tham quan rộng rãi, chất lượng mặt đường đến điểm tham quan tốt, bãi đỗ xe nơi tham quan rộng rãi, bãi đỗ xe nơi tham quan sạch sẽ, hệ thống thông tin liên lạc tốt), cơ sở vật chất kỹ thuật (nhà hàng đầy đủ tiện nghi, nhà hàng sạch sẽ, khách sạn đầy đủ tiện nghi, khách sạn sạch sẽ), cơ sở phục vụ và các dịch vụ bổ sung khác (hàng lưu niệm đặc trưng, hoạt động vui chơi giải trí hấp dẫn, rút tiền-đổi tiền-chuyển tiền tiện lợi, chăm sóc sức khỏe tiện lợi).

## 2.2. Phương pháp phỏng vấn bảng

### *bảng câu hỏi*

Chúng tôi sử dụng bảng câu hỏi để thu thập dữ liệu sơ cấp liên quan đến vấn đề nghiên cứu. Để đo lường quan điểm của du khách, chúng tôi sử dụng thang đo khoảng dạng Likert với 5 mức đánh giá. Chúng tôi sử dụng công thức tính kích thước mẫu của Slovin (1984; trích trong [3, tr.19]):

$$n = \frac{N}{(1 + N\ell^2)}$$

Trong đó,  $n$ : cỡ mẫu thực tế,  $N$ : số quan sát tổng thể,  $\ell$ : sai số cho phép

Nghiên cứu sử dụng mức chắc chắn 95%, biên sai số 5%. Luck và Rubin [4, tr.261] khẳng định, biên sai số 5%, độ tin cậy 95% được sử dụng phổ biến nhất trong nghiên cứu.

Năm 2013, tổng số lượt khách đến Bạc Liêu là 760.000 (số liệu của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Bạc Liêu, 2014). Ở biên sai số 5%, độ tin cậy 95%, áp dụng công thức trên, ta có số mẫu cần lấy cho nghiên cứu như sau:

$$n = \frac{760.000}{(1 + 760.000 \times (0,05)^2)} = 399,79$$

Như vậy, mẫu nghiên cứu gồm 400 đáp viên.

Năm 2013, khách nội địa đến Bạc Liêu chiếm 96,7%, khách quốc tế chiếm 3,3%. Vậy, số lượng cần phỏng vấn là 387 khách nội địa và 13 khách quốc tế (400 x 96,7% và 400 x 3,3%, tương ứng).

Do không có danh sách tên các du khách sẽ đến du lịch Bạc Liêu trong thời gian nghiên cứu cùng nhiều điểm du lịch ở địa bàn nghiên cứu không có công soát vé nên chúng tôi không thể lấy mẫu kiểu

ngẫu nhiên đơn giản hoặc ngẫu nhiên phân tầng... Thay vào đó, chúng tôi gửi phiếu điều tra cho tất cả du khách trong đoàn (trừ trẻ em và người già). Thời gian khảo sát từ tháng 9 đến tháng 12 năm 2014. Tổng số phiếu thu về là 400 và tất cả các phiếu đều hợp lệ.

### 2.3. Phương pháp xử lý dữ liệu từ bảng câu hỏi

Dữ liệu từ bảng câu hỏi được mã hóa và nhập trên phần mềm SPSS. Với sự hỗ trợ của phần mềm, các phương pháp được sử dụng trong phân tích bao gồm:

(i) Phân tích thống kê mô tả dùng để tóm tắt các trị số đo lường của một biến dưới dạng tần suất (%) và số trung bình.

(ii) Phân tích độ tin cậy thang đo để đảm bảo thang đo và biến đo lường đủ độ tin cậy.

(iii) Phân tích tương quan hai biến để kiểm định mối liên hệ và cường độ liên hệ giữa hai biến.

(iv) Phân tích nhân tố khám phá để phát hiện những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch tỉnh Bạc Liêu. Việc phân tích nhân tố được thực hiện theo các bước như sau:

*Bước 1.* Dùng kiểm định KMO và Bartlett để kiểm tra mức độ thích hợp của các biến đã được đánh giá về độ tin cậy.

*Bước 2.* Dựa vào bảng ma trận nhân tố sau khi xoay để xác định số lượng nhân tố. Do mẫu nghiên cứu là 400 đáp viên nên các biến có hệ số tải nhân tố > 0,3 sẽ được giữ lại trong từng nhân tố.

*Bước 3.* Viết phương trình nhân tố. Phương trình nhân tố có dạng [9, tr. 29]:

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + W_{i4}X_4 + \dots + W_{ik}X_k.$$

Trong đó:  $F_i$ : ước lượng trị số của nhân tố thứ  $i$ ,  $W_i$ : trọng số nhân tố,  $k$ : số biến.

(v) Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến để biết những nhân tố nào tác động đến biến phụ thuộc (chiều hướng và mức độ).

### 2.4. Đánh giá dữ liệu từ bảng câu hỏi

Nghiên cứu sử dụng 26 biến để đo lường các điều kiện phát triển du lịch Bạc Liêu: cảnh quan thiên nhiên hấp dẫn ( $X_1$ ), di tích lịch sử-văn hóa độc đáo ( $X_2$ ), món ăn hấp dẫn ( $X_3$ ), nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống) thực hiện các dịch vụ nhanh chóng ( $X_4$ ), nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) luôn sẵn sàng giúp đỡ du khách ( $X_5$ ), nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống) không bao giờ từ chối đáp ứng yêu cầu hợp lý của du khách ( $X_6$ ), nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) luôn niềm nở ( $X_7$ ), nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) có đủ kỹ năng nghề nghiệp để phục vụ ( $X_8$ ), không có tình trạng ăn xin ( $X_9$ ), không có tình trạng chèo kéo ( $X_{10}$ ), không có tình trạng thách giá ( $X_{11}$ ), không có tình trạng trộm cắp ( $X_{12}$ ), phương tiện vận chuyển tham quan hiện đại ( $X_{13}$ ), đường sá đến điểm tham quan rộng rãi ( $X_{14}$ ), chất lượng mặt đường đến điểm tham quan tốt ( $X_{15}$ ), bãi đỗ xe nơi tham quan rộng rãi ( $X_{16}$ ), bãi đỗ xe nơi tham quan sạch sẽ ( $X_{17}$ ), nhà hàng đầy đủ tiện nghi ( $X_{18}$ ), nhà hàng sạch sẽ ( $X_{19}$ ), khách sạn đầy đủ tiện nghi ( $X_{20}$ ), khách sạn sạch sẽ ( $X_{21}$ ), hệ thống

thông tin liên lạc tốt ( $X_{22}$ ), hàng lưu niệm đặc trưng ( $X_{23}$ ), hoạt động vui chơi giải trí hấp dẫn ( $X_{24}$ ), rút tiền-đổi tiền-chuyên tiền tiện lợi ( $X_{25}$ ), chăm sóc sức khỏe tiện lợi ( $X_{26}$ ). Kết quả đánh giá cho thấy 26 biến có hệ số  $\alpha$  của Cronbach bằng 0,966 và có hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh đều lớn hơn 0,6. Như vậy, thang đo lường tốt và các biến đảm bảo độ tin cậy.

### 3. Kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

*Phân theo giới tính:* Mẫu nghiên cứu gồm 52,2% nam và 47,8% nữ. Tỷ lệ này cho thấy mức độ đại diện của hai giới trong mẫu gần như nhau.

*Phân theo tuổi:* Phần lớn mẫu nghiên cứu có độ tuổi từ 25-34 (34,3%), dưới 25 (32,8%), từ 35-44 (21,2%) và từ 45 tuổi trở lên chiếm 11,7%.

*Phân theo trình độ văn hóa:* Đáp viên có trình độ đại học chiếm đa số (42,1%), cao đẳng (14,2%), trung học phổ thông (13,2%), trung học cơ sở (9,5%) và các trình độ khác 21,0%.

*Phân theo nghề nghiệp hiện tại:* Nghề nghiệp của đáp viên chủ yếu là cán bộ-công chức (38,8%), sinh viên (22%), kinh doanh (13%), công nhân (12,8%) và các loại nghề nghiệp khác (13,4%).

*Phân theo loại hình cư trú:* Phần lớn đáp viên cư trú ở thành phố (54,2%), thị xã và thị trấn (34,5%), nông thôn (11,2%).

Khách du lịch biết đến du lịch Bạc Liêu chủ yếu thông qua công ti du lịch (54,8%), người thân và bạn bè (30,2%), Internet (29%), tivi (21%), báo và tạp chí (15%). Rất ít du khách biết đến du lịch

Bạc Liêu qua các nguồn ấn phẩm hướng dẫn du lịch, radio và tự khám phá.

Do đối tượng nghiên cứu là khách đi theo đoàn nên công ti du lịch đóng vai trò chính trong việc cung cấp thông tin là điều dễ hiểu. Tuy nhiên, một tỉ lệ lớn du khách biết đến du lịch Bạc Liêu lại thông qua người thân và bạn bè. Qua đó cho thấy, bạn bè và người thân có vai trò rất quan trọng trong việc quảng bá hình ảnh du lịch của nơi đến.

Mục đích chính của du khách đến Bạc Liêu là để tham quan (68,2%), giải trí (23,2%), tín ngưỡng (20,8%), học tập và nghiên cứu (14,0%), nghỉ dưỡng (13,5%), thăm người thân (7,8%) và các mục đích khác (công tác, kinh doanh, chữa bệnh...).

Sức hút của Bạc Liêu đối với du khách chủ yếu là di tích lịch sử - văn hóa (51,2%), hoạt động tâm linh - tín ngưỡng (44,8%), cảnh quan tự nhiên (33,5%), nghệ thuật đờn ca tài tử (28,5%), món ăn của địa phương (27,2%), sự thân thiện và mến khách của người dân (25,0%), lễ hội (17,8%) và các yếu tố hấp dẫn khác (đời sống và sinh kế của người dân, nhà máy điện gió, biển tắm nhân tạo...).

Hoạt động phổ biến nhất của du khách khi đến Bạc Liêu là chiêm bái, cúng kiếng ở các cơ sở tín ngưỡng (55,5%), thưởng thức đặc sản địa phương (45%), tham quan di tích lịch sử - văn hóa (38,8%), tham quan khu bảo tồn thiên nhiên (35,8%), tham quan vườn trái cây (28,2%), thưởng thức đờn ca tài tử (27,2%), tắm biển nhân tạo và tự nhiên (13,2%), tham quan làng nghề (8%) và

các hoạt động khác (tham quan hình thức mưu sinh của người dân, giao lưu văn nghệ...).

Sự quay lại du lịch ở những lần tiếp theo của du khách chiếm tỉ lệ đáng kể (53,8%); trong đó, số khách đến Bạc Liêu lần thứ 2 chiếm 24,0%, lần thứ 3 chiếm 13,2% và trên 3 lần chiếm 16,5%.

Mức độ hài lòng của du khách đối

với chuyến đi ở Bạc Liêu đạt 3,98 điểm (điểm tối đa là 5). Mức độ hài lòng có liên quan đến dự định quay lại ở những lần tiếp theo của du khách và dự định giới thiệu của du khách đến thị trường khách tiềm năng (xem bảng 1). Do đó, để thúc đẩy phát triển du lịch, tỉnh Bạc Liêu cần có những biện pháp nâng cao mức độ hài lòng của du khách.

**Bảng 1.** Mối quan hệ giữa mức độ hài lòng với dự định quay lại và dự định giới thiệu của du khách

	Mức độ hài lòng	Dự định quay lại	Dự định giới thiệu
Mức độ hài lòng	1		
Dự định quay lại	r = 0,466** Sig. = 0,000	1	
Dự định giới thiệu	r = 0,438** Sig. = 0,000		1

Nguồn: Nhóm nghiên cứu phỏng vấn trực tiếp du khách năm 2014, n = 400

Chú thích: \*\* ở mức ý nghĩa 0,01, độ tin cậy 99%, kiểm định 2-đuôi

### 3.2. Các điều kiện ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch tỉnh Bạc Liêu

Kết quả kiểm định dữ liệu cho thấy KMO = 0,959, mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,000. Dữ liệu thích hợp để phân tích nhân tố (xem bảng 2).

**Bảng 2.** Kiểm định KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,959
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8.548E3
	df	325
	Sig.	0,000

Nguồn: Nhóm nghiên cứu phỏng vấn trực tiếp du khách năm 2014, n = 400

Dựa vào bảng ma trận nhân tố sau khi xoay, ta thấy có 4 nhóm điều kiện ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch tỉnh Bạc Liêu.

Nhóm điều kiện 1 chịu sự tác động của các biến: hệ thống thông tin liên lạc (X<sub>22</sub>), mức độ đầy đủ tiện nghi của khách sạn (X<sub>20</sub>), mức độ sạch sẽ của khách sạn

(X<sub>21</sub>), mức độ hiện đại của phương tiện vận chuyển tham quan (X<sub>13</sub>), mức độ sạch sẽ của nhà hàng (X<sub>19</sub>), mức độ rộng rãi của đường sá đến điểm tham quan (X<sub>14</sub>), mức độ đầy đủ tiện nghi của nhà hàng (X<sub>18</sub>), sức hấp dẫn của món ăn (X<sub>3</sub>), sự tiện lợi trong chăm sóc sức khỏe (X<sub>26</sub>), sự độc đáo của di tích lịch sử-văn hóa

(X<sub>2</sub>).

Nhóm điều kiện 2 bị tác động bởi các biến: mức độ sạch sẽ của bãi đỗ xe nơi tham quan (X<sub>17</sub>), mức độ đặc trưng của hàng lưu niệm (X<sub>23</sub>), mức độ rộng rãi của bãi đỗ xe nơi tham quan (X<sub>16</sub>), mức độ hấp dẫn của hoạt động vui chơi giải trí (X<sub>24</sub>), sức hấp dẫn của cảnh quan thiên nhiên (X<sub>1</sub>), chất lượng mặt đường đến điểm tham quan (X<sub>15</sub>).

Nhóm điều kiện 3 bị ảnh hưởng bởi các biến: tình trạng chèo kéo (X<sub>10</sub>), tình trạng thách giá (X<sub>11</sub>), tình trạng ăn xin (X<sub>9</sub>), tình trạng trộm cắp (X<sub>12</sub>), mức độ tiện lợi của việc rút-đổi-chuyển tiền (X<sub>25</sub>).

Nhóm điều kiện 4 chịu ảnh hưởng bởi các biến: sự sẵn sàng giúp đỡ du khách của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) (X<sub>5</sub>), mức độ đáp ứng yêu cầu hợp lí của du khách từ nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống) (X<sub>6</sub>), mức độ nhanh chóng trong việc thực hiện các dịch vụ của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống) (X<sub>4</sub>), mức độ niềm nở của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) (X<sub>7</sub>), mức độ đáp ứng kĩ năng nghề nghiệp của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) (X<sub>8</sub>).

Dựa vào bảng ma trận điểm số nhân tố, ta có các phương trình như sau:

$$F_1 = 0,320 X_{22} + 0,278 X_{20} + 0,261 X_{21} + 0,254 X_{13} + 0,169 X_{19} + 0,146 X_{14} + 0,130 X_{18} + 0,146 X_{13} + 0,133 X_{26} + 0,098 X_2$$

Trong nhóm điều kiện 1, các biến

hệ thống thông tin liên lạc (X<sub>22</sub>), mức độ đầy đủ tiện nghi của khách sạn (X<sub>20</sub>), mức độ sạch sẽ của khách sạn (X<sub>21</sub>), mức độ hiện đại của phương tiện vận chuyển tham quan (X<sub>13</sub>) tác động mạnh nhất. Nhóm điều kiện này có thể được đặt tên là “khả năng tiếp cận dịch vụ thông tin liên lạc công cộng, tiện nghi và vệ sinh của khách sạn, mức độ tiện nghi và thoải mái của phương tiện vận chuyển tham quan”.

$$F_2 = 0,356 X_{17} + 0,323 X_{23} + 0,313 X_{16} + 0,248 X_{24} + 0,226 X_1 + 0,144 X_{15}$$

Nhóm điều kiện 2 bị tác động mạnh bởi các biến mức độ sạch sẽ của bãi đỗ xe nơi tham quan (X<sub>17</sub>), mức độ đặc trưng của hàng lưu niệm (X<sub>23</sub>), mức độ rộng rãi của bãi đỗ xe nơi tham quan (X<sub>16</sub>), mức độ hấp dẫn của hoạt động vui chơi giải trí (X<sub>24</sub>), sức hấp dẫn của cảnh quan thiên nhiên (X<sub>1</sub>). Nhóm điều kiện này có thể được đặt tên là “sự đầy đủ, sức chứa và vệ sinh của bãi đỗ xe, mức độ đa dạng và sự đặc trưng của hàng lưu niệm, sức hấp dẫn và tính đa dạng của hoạt động vui chơi giải trí, cảnh quan thiên nhiên”.

$$F_3 = 0,332 X_{10} + 0,323 X_{11} + 0,337 X_9 + 0,291 X_{12} + 0,125 X_{25}$$

Tình trạng chèo kéo (X<sub>10</sub>), tình trạng thách giá (X<sub>11</sub>), tình trạng ăn xin (X<sub>9</sub>), tình trạng trộm cắp (X<sub>12</sub>) là các biến tác động mạnh lên nhóm điều kiện 3. Nhóm điều kiện này có thể được đặt tên là “an ninh trật tự và an toàn”.

$$F_4 = 0,379 X_5 + 0,383 X_6 + 0,323 X_4 + 0,317 X_7 + 0,247 X_8$$

Các biến sự sẵn sàng giúp đỡ du khách của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ

lưu trú, ăn uống và tham quan) ( $X_5$ ), mức độ đáp ứng yêu cầu hợp lý của du khách từ nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống) ( $X_6$ ), mức độ nhanh chóng trong việc thực hiện các dịch vụ của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống) ( $X_4$ ), mức độ niềm nở của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) ( $X_7$ ), mức độ đáp ứng kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên (hướng dẫn, phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan) ( $X_8$ ) tác động mạnh đối với nhóm điều kiện 4. Nhóm điều kiện này có thể được đặt tên là “chất lượng nguồn nhân lực du lịch”.

Kết quả kiểm tra mô hình hồi quy tuyến tính đa biến cho thấy  $R^2 = 0,227$  và  $R^2_{adj} = 0,219 > 0,05$ , mức ý nghĩa của kiểm định  $F = 0,000$ , giá trị xác suất của 4 biến độc lập = 0,000 và  $VIF < 2$ . Như vậy, mô hình hồi quy thích hợp.

Dựa vào bảng coefficients, ta có phương trình hồi quy tuyến tính đa biến như sau:

$$Y = 3,858 + 0,219 F_3 + 0,203 F_1 + 0,179 F_2 + 0,126 F_4$$

Như vậy, nhóm điều kiện 3 tác động mạnh nhất đến du lịch tỉnh Bạc Liêu, kế đến là nhóm điều kiện 1, điều kiện 2 và tác động ít nhất là nhóm điều kiện 4.

Để hạn chế sự trả lời thiếu khách quan của đáp viên, phần thông tin họ và tên của họ được chúng tôi thiết kế dưới dạng tùy chọn (có thể ghi đầy đủ họ và tên hoặc là bỏ trống), đồng thời chúng tôi giải thích cho du khách biết mục đích của nghiên cứu và yêu cầu du khách trả lời

một cách khách quan. Dựa vào hiểu biết qua những lần khảo sát thực địa, chúng tôi nhận thấy những đánh giá của du khách có độ tin cậy cao.

#### 4. Kết luận và kiến nghị

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến sự hạn chế trong phát triển du lịch của tỉnh Bạc Liêu mà vấn đề nổi rõ nhất là tình trạng chèo kéo, thách giá, ăn xin và trộm cắp. Qua đó cho thấy, tỉnh Bạc Liêu vẫn chưa đảm bảo được vấn đề an ninh trật tự và an toàn cho khách du lịch. Vấn đề này diễn ra phổ biến ở Quán âm Phật đài. Để tạo cảm giác thoải mái và an tâm cho khách du lịch, tỉnh cần thực hiện nhiều biện pháp để hoạt động mua bán, kinh doanh, tham gia hoạt động du lịch của người dân địa phương đi vào nề nếp. Sự hiện diện của nhân viên bảo vệ ở nơi có nhiều du khách đến tham quan cũng góp phần hạn chế được tình trạng ăn xin và trộm cắp.

Ngoài thành phố Bạc Liêu và trung tâm các huyện, một số tuyến đường, điểm du lịch vẫn chưa phổ biến dịch vụ thông tin liên lạc công cộng; nhiều khách sạn chưa có đầy đủ tiện nghi và đảm bảo vấn đề vệ sinh; mức độ tiện nghi và thoải mái của phương tiện vận chuyển tham quan cũng còn hạn chế. Nhiều công trình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ du lịch cho thấy mức độ hài lòng và số lần quay lại du lịch của du khách có liên quan đến chất lượng dịch vụ. Do đó, để thu hút du khách đến Bạc Liêu nhiều hơn, các thành phần có liên quan cần chú ý đến việc cải thiện chất lượng dịch vụ và vấn đề này cần phải được thực hiện một cách đồng bộ.



Nhiều điểm tham quan ở tỉnh Bạc Liêu vẫn chưa có quy hoạch bãi đỗ xe, những nơi có bãi đỗ xe thì vẫn chưa đảm bảo sự sạch sẽ và sức chứa. Bạc Liêu vẫn chưa có sự đa dạng và đặc trưng về hàng lưu niệm. Các hoạt động vui chơi giải trí ở đây còn ít và chưa thật sự hấp dẫn. Cảnh quan thiên nhiên của tỉnh thì đơn điệu và có sự tương đồng cao. Vấn đề Bạc Liêu là tỉnh không có thế mạnh về du lịch thiên nhiên, bù vào đó, tỉnh lại có thế mạnh về du lịch văn hóa và đây được xem là nền tảng quan trọng để kinh tế - xã hội Bạc Liêu có thể đi lên từ du lịch. Tuy nhiên, hiện nay, việc tiếp cận nhiều điểm du lịch văn hóa ở tỉnh còn khó khăn và việc có nơi để đỗ xe một cách đàng hoàng cũng đang là một vấn đề cần quan tâm. Bạc Liêu được xem là cái nôi của loại hình nghệ thuật đờn ca tài tử; vì thế, loại hình nghệ thuật này có thể giúp Bạc Liêu đa dạng hơn trong hoạt động giải trí và tạo dấu ấn riêng về mặt hàng lưu niệm.

Nguồn nhân lực du lịch ở Bạc Liêu, đặc biệt là hướng dẫn, nhân viên phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan chưa đảm

bảo về chất lượng. Năm 2012, số lao động trong ngành du lịch tỉnh có trình độ đại học và trên đại học chiếm 3,74%, số lao động chưa qua đào tạo chiếm 47,17% [5, tr.19]. Qua đó cho thấy sự đánh giá của du khách phù hợp với tình hình thực tế nhân lực của tỉnh. Con người là yếu tố quyết định sự phát triển, trong khi việc đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực lại không phải là vấn đề khó khăn khi mà các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước đã phát triển nhanh chóng về quy mô và loại hình đào tạo. Vấn đề đặt ra là phải có quy định, kèm theo khen thưởng và tạo điều kiện thuận lợi thì mới có thể có sự chuyển biến nhanh về chất lượng nguồn nhân lực.

Ngoài một số thế mạnh vốn có, du lịch Bạc Liêu cũng còn nhiều điểm yếu và vấn đề tồn tại. Để thúc đẩy phát triển du lịch trong thời gian tới, tỉnh cần xem xét các vấn đề trên và có những quyết định phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh nhằm tháo gỡ những vướng mắc để du lịch tỉnh có thể cất cánh cùng các tỉnh khác trong vùng.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bernard, H. R. (2009), *Các phương pháp nghiên cứu trong nhân học (tiếp cận định tính và định lượng)*, Nxb Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, TP HCM.
2. Khánh Duy (2007), “Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis) bằng SPSS”, truy cập ngày 27/6/2013, tr.1-24, website: [http://sdcc.vn/template/4569\\_AM08-L11V.pdf](http://sdcc.vn/template/4569_AM08-L11V.pdf).
3. Võ Thị Thanh Lộc (2010), *Giáo trình phương pháp nghiên cứu khoa học và viết đề cương nghiên cứu (ứng dụng trong lĩnh vực kinh tế-xã hội)*, Nxb Đại học Cần Thơ, thành phố Cần Thơ.
4. Luck, D.J., Rubin, R.S. (Phan Văn Thăng và Nguyễn Văn Hiến lược dịch và biên soạn) (2005), *Nghiên cứu marketing*, Nxb Thống kê, TP HCM.
5. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Bạc Liêu (2013), *Báo cáo tổng hợp quy hoạch phát*

- triển ngành du lịch tỉnh Bạc Liêu đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, thành phố Bạc Liêu.*
6. Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (Dịch giả Nguyễn Văn Dung) (2010), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*, Nxb Tài chính, TP HCM.
  7. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
  8. Lê Minh Tiến (2003), *Phương pháp thống kê trong nghiên cứu xã hội*, Nxb Trẻ, TP HCM.
  9. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 2)*, Nxb Hồng Đức, TP HCM.
  10. Lê Thông (chủ biên), Nguyễn Minh Tuệ, Nguyễn Văn Phú, Nguyễn Đăng Chúng, Phạm Xuân Hậu, Nguyễn Thị Sơn, Hoàng Văn Chức, Hoàng Phúc Lâm, Lê Huỳnh, Đào Ngọc Cảnh (2006), *Địa lí các tỉnh và thành phố Việt Nam (tập 6)*, Nxb Giáo dục.
  11. Nguyễn Minh Tuệ, Vũ Tuấn Cảnh, Lê Thông, Phạm Xuân Hậu và Nguyễn Kim Hồng (1999), *Địa lí du lịch*, Nxb Thành phố Hồ Chí Minh, TP HCM.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 06-4-2015; ngày phản biện đánh giá: 10-6-2015;  
ngày chấp nhận đăng: 22-10-2015)