

NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH TRONG DU LỊCH SINH THÁI TẠI SUỐI NƯỚC MỘC, TỈNH QUẢNG TRỊ

Lê Anh Toại¹, Nguyễn Hoàng Sơn², Phan Anh Hằng³,
Mai Văn Chân¹, Nguyễn Thị Minh Hương¹

Abstract

Assessment of key factors influencing tourist satisfaction in ecotourism activities at Suoi Nuoc Mooc, Quang Tri province

Ecotourism plays an increasingly important role in Vietnam's sustainable tourism development strategy, particularly in areas rich in natural resources such as Suoi Nuoc Mooc. This study aims to identify and evaluate the factors influencing tourist satisfaction with ecotourism activities at Suoi Nuoc Mooc, Quang Tri Province. Survey data were collected from 173 visitors through structured questionnaires and analyzed using SPSS 26.0 with techniques including Cronbach's Alpha, exploratory factor analysis (EFA), and multiple linear regression. The results reveal six groups of factors that positively affect tourist satisfaction: (1) destination quality and guiding services, (2) transportation and accessibility, (3) food and beverage services, (4) accommodation and recreational facilities, (5) service pricing, and (6) infrastructure and public amenities. Among these, destination quality and guiding services exert the strongest influence. Based on the findings, several solutions are proposed to improve service quality, enhance visitor experience, and increase tourist satisfaction, thereby contributing to the sustainable development of ecotourism in Suoi Nuoc Mooc in particular and Quang Tri Province in general.

Keywords: Ecotourism, tourist satisfaction, Suoi Nuoc Mooc, Quang Tri Province

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những thập kỷ gần đây, du lịch được ghi nhận là một trong những ngành kinh tế phát triển nhanh nhất toàn cầu và đóng vai trò ngày càng quan trọng trong thúc đẩy tăng trưởng kinh tế - xã hội của nhiều quốc gia (Le và cộng sự, 2025). Theo thống kê của Tổ chức Du lịch Thế giới, số lượng khách du lịch quốc tế đã tăng từ 25 triệu lượt vào năm 1950 lên khoảng 1,3 tỷ lượt vào năm 2023, tạo ra doanh thu khoảng 1,4 nghìn tỷ đô la Mỹ (UN Tourism, 2023). Bên cạnh đó, ngành du lịch đóng góp 9,1% vào GDP toàn cầu và tạo ra 330 triệu việc làm, tương đương 10% tổng số việc làm toàn cầu trong năm 2023 (WTTC, 2024). Những số liệu này khẳng định vai trò trụ cột của du lịch trong phát triển kinh tế toàn cầu. Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng của du lịch đại chúng đã và đang đặt ra nhiều thách thức nghiêm trọng đối với môi trường tự nhiên và đời sống cộng đồng dân cư bản địa. Các hệ lụy bao gồm suy thoái môi trường, quá tải hạ tầng, ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống xã hội và làm suy giảm chất lượng tài nguyên du lịch. Trong bối cảnh đó, việc phát triển các mô hình du lịch bền vững, cân bằng giữa lợi ích kinh tế với trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường, ngày càng trở nên cấp thiết (Barbieri và cộng sự, 2020).

Du lịch sinh thái được xem là một loại hình du lịch bền vững có thể đáp ứng các yêu cầu phát triển hiện đại thông qua việc gắn kết giữa bảo tồn thiên nhiên và nâng cao phúc lợi cộng đồng

¹ Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế;

² Viện Đào tạo mở và Công nghệ thông tin, Đại học Huế

³ Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế

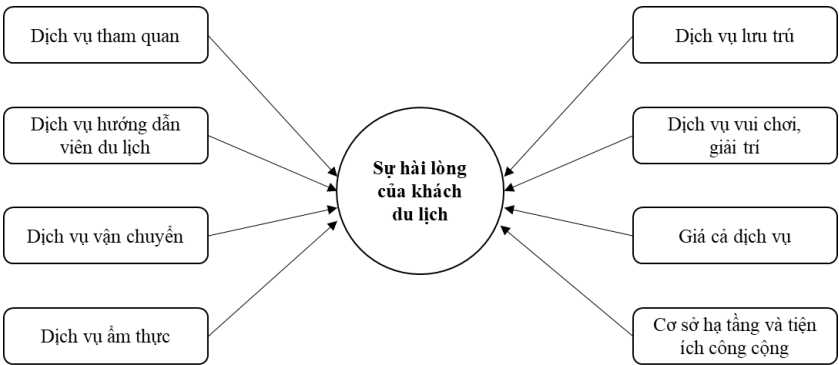
(Fennell, 2019). Theo định nghĩa ban đầu của Ceballos-Lascurain (1987), du lịch sinh thái hướng đến các khu vực tự nhiên ít bị tác động, khuyến khích khám phá, học hỏi và trải nghiệm văn hóa - sinh thái bản địa. Trong bối cảnh đó, sự hài lòng của khách du lịch trở thành một chỉ số cốt lõi để đánh giá hiệu quả của các hoạt động du lịch sinh thái, vì nó phản ánh mức độ kỳ vọng của du khách được đáp ứng và ảnh hưởng trực tiếp đến ý định quay lại hoặc giới thiệu điểm đến (Le và Nguyen, 2023). Do đó, nghiên cứu sự hài lòng của du khách trong du lịch sinh thái là cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng lợi thế cạnh tranh và hướng tới phát triển bền vững.

Tại Việt Nam, trong vài năm trở lại đây, du lịch sinh thái đã được chú trọng phát triển, đặc biệt tại các khu vực có tài nguyên tự nhiên phong phú và hệ sinh thái đặc hữu. Trong số đó, Suối Nước Moọc ở xã Phong Nha, tỉnh Quảng Trị (thuộc xã Phúc Trạch, huyện Bố Trạch, tỉnh Quảng Bình trước khi sáp nhập tỉnh thành vào năm 2025), là một điểm đến du lịch sinh thái nổi bật nhờ vào cảnh quan thiên nhiên nguyên sơ, đa dạng sinh học và giá trị văn hóa bản địa đặc sắc. Mặc dù điểm đến này đã thu hút được sự quan tâm của khách du lịch, nhưng các nghiên cứu chuyên sâu đánh giá về mức độ hài lòng của du khách tại đây vẫn còn hạn chế. Phần lớn các nghiên cứu trước chỉ dừng lại ở mức khảo sát mô tả hoặc định tính mà chưa có công trình nào xây dựng và kiểm định một mô hình định lượng tổng hợp các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách. Do đó, việc sử dụng phần mềm SPSS 26.0 kết hợp kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy đa biến để: (i) Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách trong du lịch sinh thái tại Việt Nam; (ii) Kiểm định mức độ tác động của các yếu tố này qua nghiên cứu điển hình tại Suối Nước Moọc, tỉnh Quảng Trị có ý nghĩa to lớn nhằm cung cấp các luận cứ khoa học cho công tác quy hoạch, quản trị chất lượng điểm đến và đề xuất giải pháp thúc đẩy phát triển du lịch sinh thái bền vững tại khu vực Phong Nha - Kẻ Bàng nói chung và Suối Nước Moọc nói riêng.

2. DỮ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Dựa trên khung lý thuyết và các nghiên cứu trước đó (Phung và cộng sự, 2024; Lê và cộng sự, 2025) nghiên cứu này đề xuất một mô hình để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách tại Suối Nước Moọc. Mô hình đề xuất bao gồm tám biến độc lập, bao gồm: (1) Dịch vụ tham quan; (2) dịch vụ hướng dẫn viên du lịch; (3) dịch vụ vận chuyển; (4) dịch vụ ẩm thực; (5) dịch vụ lưu trú; (6) dịch vụ vui chơi giải trí; (7) giá cả dịch vụ và (8) cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng. Các biến độc lập này được giả định là có tác động trực tiếp đến một biến phụ thuộc - “sự hài lòng của khách du lịch” (Hình 1).



Hình 1. Mô hình đề xuất của nghiên cứu

Mỗi biến độc lập nêu trên được đo lường thông qua một tập hợp các biến quan sát cụ thể. Cụ thể, nghiên cứu này sử dụng tổng cộng 8 biến độc lập với 34 biến quan sát để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách tại Suối Nước Moọc (Bảng 1).

Bảng 1. Các biến quan sát của mô hình được đề xuất

Các biến độc lập	Các biến quan sát	Mã hóa
Dịch vụ tham quan	Điểm tham quan thiên nhiên và văn hóa	TQ1
	Sự thuận tiện khi di chuyển đến các địa điểm	TQ2
	An toàn tại các điểm tham quan	TQ3
Dịch vụ hướng dẫn viên du lịch	Trình độ ngôn ngữ	HD1
	Sự thân thiện, chuyên nghiệp và nhiệt tình	HD2
	Kỹ năng thuyết trình	HD3
	Thông tin và nội dung giáo dục được cung cấp	HD4
Dịch vụ vận chuyển	Dễ dàng tiếp cận hệ thống giao thông	VC1
	Sự sẵn có của phương tiện giao thông	VC2
	Mức độ an toàn khi di chuyển	VC3
Dịch vụ ẩm thực	Sự sẵn có của các dịch vụ thực phẩm và đồ uống	AT1
	Tiêu chuẩn vệ sinh và chất lượng dịch vụ thực phẩm	AT2
	Sự đa dạng của thực phẩm và đồ uống	AT3
	Sự chuyên nghiệp của nhân viên	AT4
Dịch vụ lưu trú	Sự sẵn có của các loại hình lưu trú	LT1
	Chất lượng của các loại hình lưu trú	LT2
	Sự chuyên nghiệp của nhân viên	LT3
Dịch vụ vui chơi giải trí	Sự đa dạng của hoạt động giải trí	GT1
	Sự đa dạng của đồ lưu niệm	GT2
	Sự chuyên nghiệp của nhân viên	GT3
Giá cả dịch vụ	Giá vé vào cửa tham quan	GC1
	Giá cả vận chuyển	GC2
	Giá thực phẩm và đồ uống	GC3
	Giá cả lưu trú	GC4
	Giá cả dịch giải trí và mua sắm	GC5
Cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng	Nguồn nước sạch sẵn có	HT1
	Hệ thống thông tin	HT2
	Bãi rác	HT3
	Khu vực đỗ xe	HT4
	Biển báo công cộng	HT5
	Cơ sở an ninh	HT6
	Cơ sở y tế	HT7
	Khu vực nghỉ ngơi	HT8
	Trung tâm giáo dục du lịch	HT9
Biến phụ thuộc	Các biến quan sát	Mã hóa
Sự hài lòng của khách du lịch	Nhìn chung, tôi hài lòng với dịch vụ du lịch	SHL1
	Tôi sẽ giới thiệu điểm đến này cho người khác	SHL2
	Tôi muốn quay lại điểm đến này	SHL3

2.2. Khu vực nghiên cứu

Suối Nước Moọc là một điểm du lịch sinh thái nổi bật, nằm trong phân khu phục hồi sinh thái của Vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng, thuộc địa phận xã Phong Nha, tỉnh Quảng Trị. Khu vực này

nổi bật với nguồn nước ngầm trong lành, hệ sinh thái karst đặc trưng, đa dạng sinh học cao và cảnh quan tự nhiên nguyên sơ. Đây là điều kiện lý tưởng để phát triển loại hình du lịch sinh thái kết hợp giáo dục môi trường và bảo tồn. Suối Nước Mọc nằm cách đường Hồ Chí Minh khoảng 10 phút đi chuyên bằng ô tô, gần phía Bắc khu Hành chính - Dịch vụ của Vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng. Tuyến tham quan sinh thái tại đây có chiều dài khoảng 1 km, được quy hoạch thành nhiều điểm dừng chân và trải nghiệm dọc theo sông Chày. Cơ sở hạ tầng du lịch được đầu tư thân thiện với môi trường, bao gồm các cầu tre, chòi nghỉ và bến tắm suối. Suối Nước Mọc là điểm đến lý tưởng cho các hoạt động du lịch sinh thái, như đi bộ trong rừng, quan sát thiên nhiên, tắm suối, chèo kayak và giáo dục môi trường.

2.3. Dữ liệu và thiết kế bảng hỏi

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua một cuộc khảo sát thực địa được thực hiện trực tiếp với khách du lịch, bao gồm cả khách nội địa và quốc tế, trong khoảng thời gian từ tháng 6 đến tháng 9 năm 2024. Bảng câu hỏi khảo sát được thiết kế chủ yếu dưới dạng câu hỏi đóng, sử dụng thang đo Likert 5 điểm. Theo đó, mức độ hài lòng của du khách được đo lường với các mức từ 1 (rất không hài lòng) đến 5 (rất hài lòng). Sau khi hoàn thiện bảng hỏi, bước tiếp theo là xác định cỡ mẫu phù hợp để đảm bảo độ tin cậy và tính đại diện của kết quả nghiên cứu. Trong các nghiên cứu sử dụng phân tích hồi quy và phân tích nhân tố khám phá, việc xác định cỡ mẫu dựa trên tỷ lệ giữa số lượng quan sát và số lượng biến đo lường là phương pháp phổ biến. Theo Hair và cộng sự (1998), tỷ lệ tối thiểu được đề xuất là 5:1, tức mỗi biến quan sát cần tối thiểu năm quan sát để đảm bảo độ tin cậy phân tích. Số lượng quan sát cần thiết được xác định bằng công thức sau:

$$N = 5 * m$$

Trong đó: N là số lượng quan sát cần thiết; m là số biến quan sát trong mô hình.

Kết quả khảo sát đã thu được 173 bảng câu hỏi hợp lệ. Dữ liệu thu thập được sau đó được số hóa, sắp xếp, lập bảng và phân tích bằng phần mềm SPSS 26.0.

2.4. Phương pháp phân tích dữ liệu

Độ tin cậy của dữ liệu: Độ tin cậy của các thang đo được kiểm định bằng hệ số Cronbach's Alpha, nhằm loại bỏ các biến không phù hợp và đánh giá mức độ nhất quán nội tại giữa các biến quan sát (Agbo, 2010). Hệ số này càng cao cho thấy thang đo càng đáng tin cậy.

Phân tích nhân tố khám phá: Phân tích này được sử dụng nhằm xác định các cấu trúc tiềm ẩn (nhân tố) từ tập hợp các biến quan sát, đồng thời đơn giản hóa dữ liệu và xác định các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách (Cudeck, 2000). Để đánh giá mức độ phù hợp của dữ liệu với phân tích, các tiêu chí sau được áp dụng:

- Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin): Giá trị từ 0,5 đến 1 cho thấy dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố.
- Kiểm định Bartlett: Kết quả có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) cho thấy các biến có tương quan và phù hợp để phân tích nhân tố.
- Các nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1 được giữ lại (Hair và cộng sự, 1998).
- Tổng phương sai giải thích: Tối thiểu 50% tổng phương sai được giải thích được xem là chấp nhận được.
- Hệ số tải nhân tố $\geq 0,5$ là tốt; tối thiểu chấp nhận được là 0,3 (Hair và cộng sự, 1998).

Phân tích hồi quy đa biến: Phân tích này được sử dụng để xác định và đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của du khách ở Suối Nước Mọc, tỉnh Quảng Trị. Đây là phương pháp định lượng phổ biến nhằm mô hình hóa mối quan hệ giữa một biến phụ thuộc và nhiều biến độc lập.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đặc điểm nhân khẩu học

Thống kê mẫu khảo sát cho thấy khách du lịch chủ yếu là du khách nội địa (64,0%), phản ánh vai trò then chốt của thị trường nội địa trong phát triển du lịch sinh thái. Về giới tính, nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn (56,5%) so với nữ giới (43,5%). Phân tích theo độ tuổi cho thấy nhóm khách từ 29 đến 48 tuổi chiếm tỷ lệ lớn nhất (40,0%). Đây là nhóm tuổi có thu nhập ổn định và xu hướng tìm kiếm những trải nghiệm gần gũi với thiên nhiên. Về trình độ học vấn, phần lớn khách du lịch sinh thái có trình độ đại học trở lên (64,9%), tiếp theo là trình độ trung học phổ thông (24,5%). Điều này cho thấy nhận thức về giá trị môi trường và tính bền vững trong du lịch có mối liên hệ tích cực với trình độ học vấn. Xét về nghề nghiệp, nhóm nhân viên khu vực tư nhân chiếm tỷ lệ cao nhất (32,5%), cho thấy đây là đối tượng có thu nhập ổn định và nhu cầu tiêu dùng du lịch cao. Đáng chú ý, sinh viên chiếm 27,9%, phản ánh xu hướng của thế hệ trẻ trong việc tìm kiếm các trải nghiệm gần gũi với thiên nhiên và quan tâm đến các giá trị sinh thái.

3.2. Độ tin cậy của dữ liệu

Kết quả phân tích sơ bộ cho thấy năm biến quan sát (TQ2, LT3, GC5, HT2, HT6) có hệ số tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3, do đó không đạt yêu cầu về độ tin cậy. Sau khi loại 5 biến không đảm bảo độ tin cậy, việc kiểm định được tiến hành lần thứ hai. Kết quả cho thấy 32 biến quan sát còn lại đều có hệ số tương quan biến - tổng lớn hơn 0,3, phản ánh mức độ nhất quán nội tại tốt.

Hệ số Cronbach's Alpha tổng thể đạt 0,76; nghĩa là 76% phương sai trong dữ liệu là phương sai thực của thang đo, cho thấy thang đo có độ tin cậy cao. Thêm vào đó, kiểm định độ tin cậy riêng cho từng nhóm yếu tố cho thấy tất cả các thang đo thành phần đều có Cronbach's Alpha lớn hơn 0,7, chứng tỏ các biến quan sát trong từng nhóm có sự liên kết chặt chẽ và đảm bảo độ tin cậy cho các phân tích tiếp theo (Bảng 3).

Bảng 3. Kiểm tra độ tin cậy của mô hình nghiên cứu

Các biến	Hệ số Cronbach's Alpha	Số biến quan sát
Dịch vụ tham quan	0,765	2
Dịch vụ hướng dẫn viên	0,760	4
Dịch vụ vận chuyển	0,762	3
Dịch vụ ẩm thực	0,745	4
Dịch vụ lưu trú	0,733	2
Giá cả dịch vụ	0,758	4
Cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng	0,763	7
Sự hài lòng của khách du lịch	0,753	3

3.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Dựa trên kết quả kiểm định độ tin cậy, nghiên cứu tiến hành phân tích nhân tố khám phá sử dụng kỹ thuật phân tích thành phần chính (Principal Components Analysis). Hệ số đo lường mức độ phù hợp lấy mẫu của Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) bằng 0,7 cho thấy dữ liệu đủ điều kiện để phân tích nhân tố. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ($p<0,05$), khẳng định các biến có tương quan với nhau.

Các yếu tố tiềm ẩn được xác định và đặt tên thông qua phân tích nhân tố khám phá, dựa trên việc nhóm các biến quan sát có hệ số tải cao trên cùng một nhân tố. Kết quả phân tích nhân tố bằng phần mềm SPSS đã trích xuất được sáu yếu tố chính, mỗi yếu tố đại diện cho một nhóm nội dung có ý nghĩa lý thuyết rõ ràng trong bối cảnh nghiên cứu về sự hài lòng của du khách. Sáu yếu tố này giải thích 72,6% tổng phương sai, vượt ngưỡng yêu cầu 50%. Ngoài ra, tất cả hệ số tải nhân tố đều lớn hơn

giá trị 0,5 trong ma trận xoay (Varimax), cho thấy các biến đều đạt tiêu chuẩn và không có biến nào bị loại (Bảng 4).

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Các yếu tố	Biến quan sát	Hệ số tải	Các yếu tố	Biến quan sát	Hệ số tải
Chất lượng điểm đến và dịch vụ hướng dẫn	TQ1	0,72	Giá cả dịch vụ	GC1	0,72
	TQ3	0,68		GC2	0,70
	HD1	0,75		GC3	0,68
	HD2	0,70		GC4	0,66
	HD3	0,74	Cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng	HT1	0,75
	HD4	0,69		HT3	0,72
Dịch vụ vận chuyển và khả năng tiếp cận	VC1	0,73		HT4	0,70
	VC2	0,70		HT5	0,68
	VC3	0,68		HT7	0,67
Dịch vụ ẩm thực	AT1	0,77		HT8	0,66
	AT2	0,74		HT9	0,64
	AT3	0,72	Eigenvalue: 1,029. Tổng phương sai được giải thích (TVE): 72,6%. Hệ số đo lường mức độ phù hợp lấy mẫu của Kaiser-Meyer- Olkin (KMO): 0,772. Kiểm định Bartlett: Sig. = 0,000		
	AT4	0,71			
Dịch vụ lưu trú và tiện ích giải trí	LT1	0,66			
	LT2	0,63			
	GT1	0,68			
	GT2	0,65			
	GT3	0,67			

Điều chỉnh mô hình nghiên cứu

Dựa trên kết quả phân tích nhân tố được trình bày ở trên, mô hình nghiên cứu được điều chỉnh, bao gồm sáu biến độc lập mới: 1) Chất lượng điểm đến và dịch vụ hướng dẫn, (2) dịch vụ vận chuyển và khả năng tiếp cận, (3) dịch vụ ẩm thực, (4) dịch vụ lưu trú và tiện ích giải trí, (5) giá cả dịch vụ và (6) cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng. Các biến độc lập này được giả định có tác động tích cực đến biến phụ thuộc - sự hài lòng của khách du lịch tại Suối Nước Moọc.

3.4. Kết quả phân tích hồi quy

Để đo lường và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của du khách, phương pháp hồi quy đa biến được sử dụng. Dựa trên các biến đã đề cập, phương trình mô hình hồi quy bội đã được đề xuất (Phương trình 1):

Sự hài lòng của khách du lịch = $\beta_0 + \beta_1 * \text{chất lượng điểm đến và dịch vụ hướng dẫn} + \beta_2 * \text{dịch vụ vận chuyển và khả năng tiếp cận} + \beta_3 * \text{dịch vụ ẩm thực} + \beta_4 * \text{dịch vụ lưu trú và tiện ích giải trí} + \beta_5 * \text{giá cả dịch vụ} + \beta_6 * \text{cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng} + \varepsilon$ (1)

(1) Trong đó: $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$ là các hệ số chuẩn hoá; β_0 là hằng số hồi quy; ε là giá trị sai số.

Sau khi đưa sáu biến độc lập vào mô hình hồi quy bội sử dụng phần mềm SPSS, kết quả phân tích cho thấy mô hình có hệ số R hiệu chỉnh (Adjusted R Square) là 0,786; nghĩa là 78,6% sự biến thiên của biến phụ thuộc (mức độ hài lòng của du khách) được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình (Bảng 5). Phần còn lại (21,4%) được quy cho các yếu tố khác chưa được đưa vào phân tích.

Bảng 5. Tóm tắt mô hình hồi quy

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng
1	0,815	0,805	0,786	0,35997

Để kiểm định độ phù hợp tổng thể của mô hình hồi quy, nghiên cứu đã sử dụng bảng phân tích phương sai (ANOVA). Kết quả cho thấy giá trị $F = 36,746$ với $Sig. = 0,00 (< 0,05)$, chứng tỏ mô hình có ý nghĩa thống kê và phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu (Bảng 6).

Bảng 6. Phân tích phương sai (ANOVA)

Mô hình		Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
1	Hồi quy	52,713	19	7,120	36,746	0,00
	Sai số dư	34,759	106	0,266		
	Tổng cộng	77,482	129			

Bảng 7 trình bày kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của khách du lịch đối với du lịch sinh thái tại Suối Nước Mọc, tỉnh Quảng Trị.

Bảng 7. Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Biến độc lập		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa (Beta)	t	Sig.	VIF	Kiểm định
		β	Sai số chuẩn					
1	β_0	0,167	0,382		1,287	0,003	1,367	
	CL	0,215	0,061	0,216	3,508	0,001	1,250	xác nhận
	VC	0,123	0,058	0,103	3,146	0,002	1,377	xác nhận
	AT	0,209	0,077	0,206	3,753	0,000	1,227	xác nhận
	LT	0,206	0,081	0,202	3,031	0,003	1,251	xác nhận
	GC	0,211	0,077	0,208	2,756	0,008	1,077	xác nhận
	HT	0,163	0,073	0,153	2,215	0,028	1,203	xác nhận

Ghi chú: CL - chất lượng điểm đến và dịch vụ hướng dẫn; VC - dịch vụ vận chuyển và khả năng tiếp cận; AT - dịch vụ ẩm thực; LT - dịch vụ lưu trú và tiện ích giải trí; GC - giá cả dịch vụ; HT - cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng.

Dựa vào các hệ số hồi quy đã được tìm thấy, phương trình (1) có thể được viết lại như sau (Phương trình 2):

Sự hài lòng của khách du lịch = $0,167 + 0,216 * \text{chất lượng điểm đến và dịch vụ hướng dẫn} + 0,103 * \text{dịch vụ vận chuyển và khả năng tiếp cận} + 0,206 * \text{dịch vụ ẩm thực} + 0,202 * \text{dịch vụ lưu trú và tiện ích giải trí} + 0,208 * \text{giá cả dịch vụ} + 0,153 * \text{cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng}$ (2)

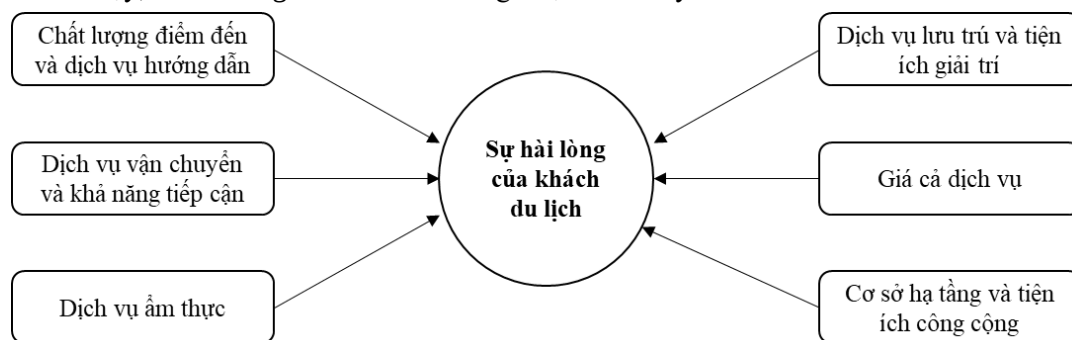
Kết quả phân tích hồi quy cho thấy “chất lượng điểm đến và dịch vụ hướng dẫn” có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của du khách ($\beta = 0,216$; $Sig = 0,001$). Yếu tố này bao gồm cảnh quan tự nhiên – văn hóa, mức độ an toàn, kỹ năng và thái độ hướng dẫn viên, cũng như nội dung giáo dục môi trường. Suối Nước Mọc, thuộc vùng đệm Vườn quốc gia Phong Nha – Kẻ Bàng, nổi bật với cảnh quan karst hùng vĩ, rừng nguyên sinh và nguồn nước suối trong lành. Sự kết hợp giữa giá trị tự nhiên và văn hóa địa phương tạo nên trải nghiệm sinh thái đặc trưng, đáp ứng nhu cầu học hỏi và khám phá của du khách. Đặc biệt, đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp, hiểu biết và thân thiện giúp nâng cao cảm xúc tích cực, đảm bảo an toàn và gia tăng mức độ hài lòng.

Dịch vụ vận chuyển và khả năng tiếp cận có tác động thấp nhất ($\beta = 0,103$; $\text{Sig} = 0,002$). Mặc dù hạ tầng giao thông đến khu vực đã cải thiện, nhưng các hình thức vận chuyển nội khu còn hạn chế. Tuy vậy, yếu tố này vẫn đóng vai trò nền tảng, ảnh hưởng đến sự thuận tiện, an toàn và cảm giác thoải mái của du khách, đặc biệt với nhóm người cao tuổi hoặc gia đình. Thêm vào đó, ẩm thực địa phương không chỉ đáp ứng nhu cầu ăn uống mà còn là trải nghiệm văn hóa đặc sắc. Các món ăn dân dã như gà đồi, cá suối, cơm lam, rau rừng phản ánh nét bản địa và được đánh giá cao về hương vị, sự an toàn, đa dạng và thân thiện môi trường. Thái độ phục vụ nhiệt tình và chuyên nghiệp của nhân viên cũng góp phần nâng cao cảm xúc tích cực của du khách.

Dịch vụ lưu trú và tiện ích giải trí ($\beta = 0,202$; $\text{Sig} = 0,003$) cũng ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng. Các homestay, nhà sản sinh thái và hoạt động giải trí như chèo kayak, tắm suối, nghe dân ca giúp du khách trải nghiệm sự gắn bó với thiên nhiên. Thái độ thân thiện, hỗ trợ tận tình của nhân viên càng gia tăng cảm giác thoải mái và tin cậy, đặc biệt trong điều kiện tự nhiên hạn chế. Giá cả dịch vụ ($\beta = 0,198$; $\text{Sig} = 0,004$) được đánh giá tích cực khi du khách cảm thấy chi phí hợp lý, minh bạch và tương xứng chất lượng. Ở Suối Nước Mọc, việc niêm yết rõ ràng phí dịch vụ và duy trì mức giá phù hợp với du khách nội địa góp phần xây dựng hình ảnh thân thiện, đáng tin cậy. Ngoài ra, yếu tố công bằng và đạo đức – như việc chi phí góp phần bảo tồn thiên nhiên hoặc hỗ trợ cộng đồng – cũng nâng cao mức độ hài lòng.

Cuối cùng, cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng ($\beta = 0,187$; $\text{Sig} = 0,007$) có tác động tích cực và ý nghĩa đến trải nghiệm tổng thể. Các tiện ích như biển báo, nhà vệ sinh, bãi đỗ xe, khu nghỉ chân và trung tâm thông tin giúp du khách cảm thấy an toàn và tiện lợi. Việc thiết kế hạ tầng thân thiện sinh thái – như vật liệu tự nhiên, thùng rác phân loại, khu vệ sinh xanh – góp phần thể hiện triết lý bền vững, tạo ấn tượng tích cực cho du khách.

Như vậy, mô hình nghiên cứu cuối cùng được trình bày ở Hình 2.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu

4. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy 6 nhóm yếu tố có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng, bao gồm: Chất lượng điểm đến và dịch vụ hướng dẫn - yếu tố có tác động mạnh nhất; dịch vụ ẩm thực - ảnh hưởng đáng kể đến trải nghiệm văn hóa bản địa; giá cả dịch vụ - phản ánh nhận thức giá trị và mức độ hài lòng tài chính; dịch vụ lưu trú và tiện ích giải trí - đóng vai trò quan trọng trong quyết định quay lại của du khách; cơ sở hạ tầng và tiện ích công cộng - tạo điều kiện thuận lợi và an toàn cho du khách; dịch vụ vận chuyển và khả năng tiếp cận - yếu tố nền tảng, song còn hạn chế.

Mặc dù mô hình nghiên cứu đã giải thích được 78,6% phương sai của sự hài lòng tổng thể của du khách tại khu du lịch sinh thái Suối Nước Mọc, vẫn còn khoảng 21,4% sự biến thiên chưa được giải thích. Điều này cho thấy khả năng tồn tại của các yếu tố tiềm ẩn khác chưa được đưa vào mô hình nghiên cứu hiện tại. Bên cạnh đó, các biến đo lường trong nghiên cứu chủ yếu được thiết kế dựa trên các nghiên cứu trước và điều kiện thực tế tại địa phương Suối Nước Mọc, do đó có thể chưa phản ánh

đầy đủ mọi khía cạnh của trải nghiệm du lịch sinh thái. Do đó, các nghiên cứu trong tương lai nên xem xét mở rộng mô hình bằng cách tích hợp thêm các yếu tố khác như tác động xã hội, hình ảnh điểm đến, yếu tố công nghệ, hoặc các giá trị văn hóa bản địa. Đồng thời, việc áp dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp kết hợp định lượng và định tính sẽ giúp khám phá sâu hơn các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch sinh thái.

Xung đột lợi ích: Tác giả cam kết rằng nội dung báo cáo này không có xung đột lợi ích với bất kỳ cá nhân, tổ chức nào, trong và sau khi kết thúc nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Agbo, A. A. (2010). Cronbach's Alpha: Review of Limitations and Associated Recommendations. *Journal of Psychology in Africa*, 20(2), 233-239. <https://doi.org/10.1080/14330237.2010.10820371>
2. Barbieri, C., Sotomayor, S., và Gil Arroyo, C. (2020). Sustainable Tourism Practices in Indigenous Communities: The Case of the Peruvian Andes. *Tourism Planning và Development*, 17(2), 207-224. <https://doi.org/10.1080/21568316.2019.1597760>
3. Cudeck, R. (2000). Exploratory Factor Analysis. In *Handbook of Applied Multivariate Statistics and Mathematical Modeling* (pp. 265-296). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-012691360-6/50011-2>
4. Fennell, D. A. (2019). Ecotourism. In *International Encyclopedia of Human Geography, Second Edition*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102295-5.10782-6>
5. Hair, J. F., Tatham, R. L., Black, W., và Anderson, R. E. (1998). *Multivariate Data Analysis (5th Edition)*. Pearson Education.
6. Khater, M., Ibrahim, O., Sayed, M. N. E., và Faik, M. (2024). Legal frameworks for sustainable tourism: balancing environmental conservation and economic development. *Current Issues in Tourism*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2404181>
7. Le, A. T., Butowski, L., Quirini-Popławski, Ł., và Nguyen, H. S. (2025). Factors affecting tourist satisfaction in ecotourism: A case study of the Phong Nha-Ke Bang National Park, Vietnam. *Quaestiones Geographicae*, 44(2), 77-94. <https://doi.org/10.14746/quageo-2025-0018>
8. Le, T. A., và Nguyen, S. H. (2023). Ecotourism research progress: A bibliometric analysis (period 2002-2022) using VOSviewer Software. *Turyzm/Tourism*, 71-81. <https://doi.org/10.18778/0867-5856.33.2.06>
9. Phung, P. Van, Tri, N. G., và Nguyen, Q. N. (2024). Why are international tourists satisfied with ecotourism in the Mekong Delta, Vietnam? *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 53(2), 547-553. <https://doi.org/10.30892/gtg.53218-1230>
10. UN Tourism. (2023). *International Tourism Highlights, 2023 Edition - The Impact of COVID-19 on Tourism (2020-2022)*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284424986>
11. WTTC, (World Travel và Tourism Council). (2024). *Travel và Tourism Environmental và Social Research: 2024 Update (Summary of Findings)*.