

**SURVEY ON TOURIST SATISFACTION
AT SELECTED MARINE AND ISLAND
TOURIST DESTINATIONS
IN CA MAU PROVINCE**

Pham Hong Mo^{1*}, Pham Xuan Hau²
and Truong Van Tuan¹

¹*Faculty of Geography, Ho Chi Minh city
University of Education, Ho Chi Minh city,
Vietnam*

²*Faculty of Tourism, Van Hien University,
Ho Chi Minh city, Vietnam*

*Corresponding author: Pham Hong Mo,
e-mail: moph@hcmue.edu.vn

Received June 14, 2024.

Revised July 25, 2024.

Accepted August 2, 2024.

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA DU
KHÁCH ĐỐI VỚI MỘT SỐ ĐIỂM ĐẾN
DU LỊCH BIỂN - ĐẢO TỈNH CÀ MAU**

Phạm Hồng Mơ^{1*}, Phạm Xuân Hậu²
và Trương Văn Tuấn¹

¹*Khoa Địa lí, Trường Đại học Sư phạm
thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Hồ Chí Minh,
Việt Nam*

²*Khoa Du lịch, Trường Đại học Văn Hiến,
thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam*

*Tác giả liên hệ: Phạm Hồng Mơ,
e-mail: moph@hcmue.edu.vn

Ngày nhận bài: 14/6/2024.

Ngày sửa bài: 25/7/2024.

Ngày nhận đăng: 2/8/2024.

Abstract. Currently, Ca Mau province's tourism industry is developing quite rapidly, but there is considerable competitive pressure from other destinations in the country. Accordingly, surveying tourist opinions needs to be done regularly and is important in improving the service quality of destinations. The article evaluates the level of tourist satisfaction at 3 typical tourist destinations of the province including Mui Ca Mau, Khai Long, and Hon Da Bac with 10 criteria groups. Survey results show that the Mui Ca Mau tourist area is rated highest. In terms of criteria, in the 3 locations, the criteria group of security, destination safety, and environmental hygiene are rated the highest level of satisfaction, while the lowest rated belongs to destination accessibility criteria.

Keywords: satisfaction, tourist destination, marine and island tourism, Ca Mau tourism.

Tóm tắt. Hiện nay, ngành du lịch tỉnh Cà Mau đang trên đà phát triển khá nhanh, tuy nhiên lại chịu sức ép cạnh tranh không nhỏ từ các điểm đến khác trong nước. Theo đó, công tác khảo sát ý kiến du khách là việc làm cần được thực hiện thường xuyên và có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ của các điểm đến. Bài viết thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của du khách tại 3 địa điểm du lịch tiêu biểu của tỉnh bao gồm Khu du lịch Mũi Cà Mau, Khu du lịch Khai Long và điểm du lịch Hòn Đá Bạc với 10 nhóm tiêu chí. Kết quả khảo sát cho thấy, khu du lịch Mũi Cà Mau được đánh giá cao nhất. Xét về mặt tiêu chí, ở 3 địa điểm, nhóm tiêu chí về an ninh, an toàn điểm đến và vệ sinh môi trường được đánh giá mức độ hài lòng cao nhất, trong khi đó khả năng tiếp cận điểm đến được đánh giá thấp nhất.

Từ khóa: sự hài lòng, điểm đến du lịch, du lịch biển – đảo, du lịch Cà Mau.

1. Mở đầu

Từ những năm 60 của thế kỉ XX, đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của du khách (Chen, 2012) [1]. Sự hài lòng của du khách là kết quả tương quan giữa giá trị cảm nhận và giá trị mong đợi của du khách đối với điểm đến, điều này tác động đến cảm xúc của du khách trong quá trình

trải nghiệm sản phẩm du lịch, từ đó ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của du khách đối với sản phẩm đó (Oliver, 1980) [2]. Việc cải thiện sự hài lòng của du khách không chỉ mang lại lợi ích cho nhà cung cấp dịch vụ và uy tín của điểm đến mà còn góp phần tăng cường sự trung thành của khách hàng, giảm độ đàn hồi của giá, giảm chi phí giao dịch trong tương lai và tăng hiệu quả sản xuất [1]. Hiện nay, cùng với sự phát triển nhanh chóng của ngành du lịch, yếu tố cạnh tranh cũng trở thành thách thức lớn của các điểm đến. Theo đó, nghiên cứu về mức độ hài lòng của du khách càng khẳng định vai trò quan trọng trong việc tạo ra cơ sở cải thiện chất lượng dịch vụ.

Du lịch Cà Mau hiện đóng góp khoản 2% giá trị GRDP của toàn tỉnh (Sở Văn hóa - Thể thao - Du lịch Cà Mau, 2020) với sự gia tăng tương đối nhanh về số lượt khách và doanh thu du lịch [3]. Năm 2016, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành quyết định 537/QĐ-TTg về việc Phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Cà Mau đến năm 2020 và định hướng đến 2030. Trong đó, du lịch biển, đảo được xác định là một trong các sản phẩm du lịch được ưu tiên phát triển với mục tiêu đến năm 2030, toàn tỉnh đón khoảng 2,8 triệu lượt khách nội địa và 110 nghìn lượt khách quốc tế. Trước sức ép cạnh tranh ngày càng gay gắt của thị trường du lịch đòi hỏi các địa phương phải có những giải pháp nhằm nâng cao khả năng thu hút khách du lịch, theo đó công tác khảo sát ý kiến du khách là việc làm quan trọng, cần được thực hiện thường xuyên.

Năm 2016, Bộ Văn hóa – Thể thao – Du lịch ban hành bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, trong đó bao gồm tiêu chí mức độ hài lòng của khách du lịch, được đánh giá dựa trên 10 nhóm tiêu chí bao gồm: Sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch; Cơ sở vật chất kĩ thuật; Cơ sở ăn uống và lưu trú; Khả năng tiếp cận; Vệ sinh môi trường; An ninh an toàn điểm đến; Sản phẩm du lịch; Chính sách dịch vụ; Nhân viên phục vụ; Giá cả hàng hóa, dịch vụ. Trong nghiên cứu này, tác giả đã áp dụng bộ tiêu chí đánh giá này tại 3 điểm đến du lịch tiêu biểu ở khu vực biển, đảo tỉnh Cà Mau bao gồm Khu du lịch Mũi Cà Mau, Khu du lịch Khai Long và Khu du lịch Hòn Đá Bạc. Việc đánh giá mức độ hài lòng của du khách thay vì thống kê theo tỉ lệ phần trăm du khách như nhiều nghiên cứu đã thực hiện, tác giả tiến hành cho điểm các tiêu chí, từ đó đánh giá được các tiêu chí nhận được điểm số cao cần phát huy và các tiêu chí có điểm số thấp cần cải thiện. Cách thống kê này đồng thời cũng thuận tiện cho cung cấp dữ liệu phục vụ để đánh giá điểm đến theo bộ tiêu chí của Bộ Văn hóa – Thể thao – Du lịch ban hành.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp và phạm vi nghiên cứu

2.1.1. Phương pháp nghiên cứu

2.1.1.1. Phương pháp tổng hợp, phân tích tài liệu.

Phương pháp được sử dụng trong việc tổng hợp các tài liệu, số liệu thống kê về hiện trạng phát triển du lịch biển – đảo của tỉnh Cà Mau và một số điểm đến tiêu biểu. Ngoài ra, việc xây dựng các tiêu chí đánh giá, tác giả cũng dựa trên việc phân tích, tổng hợp từ những tài liệu nghiên cứu đi trước.

2.1.1.2. Phương pháp điều tra xã hội học

Phương pháp này giúp thu thập nguồn số liệu sơ cấp từ việc khảo sát sự hài lòng của khách du lịch tại một số điểm đến tiêu biểu của tỉnh Cà Mau. Về phương pháp chọn mẫu, tác giả thực hiện chọn mẫu phi ngẫu nhiên thuận tiện. Về quy mô cỡ mẫu gồm 50 phiếu khảo sát/ 1 điểm đến. Nội dung khảo sát bao gồm 10 nhóm và 46 tiêu chí:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| 1) Sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch | 6) An ninh an toàn điểm đến |
| 2) Cơ sở vật chất kĩ thuật | 7) Sản phẩm du lịch |
| 3) Cơ sở ăn uống và lưu trú | 8) Chính sách dịch vụ |
| 4) Khả năng tiếp cận | 9) Nhân viên phục vụ |
| 5) Vệ sinh môi trường | 10) Giá cả hàng hóa, dịch vụ |

Mỗi nhóm tiêu chí được chia thành các tiêu chí nhỏ và đánh giá mức độ hài lòng bằng thang đo 5 bậc, theo thứ tự “rất hài lòng” được chấm điểm 5, ở mức “hài lòng” chấm điểm 4, ở mức “bình thường” chấm điểm 3, ở mức “không hài lòng” chấm điểm 2 và ở mức “rất không hài lòng” chấm điểm 1.

2.1.1.3. Phương pháp phân tích số liệu thống kê

Thông qua việc phân tích số liệu thống kê, tác giả có thể đưa ra được những nhận định về hiện trạng phát triển của điểm đến nói chung và mức độ hài lòng của khách du lịch về điểm đến nói riêng. Trong nội dung bài báo này, tác giả tập trung phân tích nguồn dữ liệu sơ cấp từ việc khảo sát sự hài lòng của du khách đối với điểm đến du lịch biển – đảo tỉnh Cà Mau. Kết quả khảo sát được xử lý số liệu bằng excel để tính toán cho ra số điểm về từng mức độ hài lòng của các nhóm tiêu chí. Trên cơ sở đó tính toán điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí và điểm trung bình của cả điểm đến.

Ví dụ về phương pháp tính cụ thể như sau: Đối với nhóm tiêu chí 1 về “Khả năng tiếp cận” có 4 tiêu chí. Trong đó tiêu chí 1 “Chất lượng đường giao thông đến khu du lịch” được 3 du khách chọn mức độ “rất hài lòng”, 15 du khách chọn mức độ “hài lòng”, 27 du khách chọn mức độ “bình thường”, 4 du khách “không hài lòng” và 1 du khách “rất không hài lòng”. Điểm của tiêu chí được tính như sau:

$$(3 \times 5 \text{ điểm}) + (15 \times 4 \text{ điểm}) + (27 \times 3 \text{ điểm}) + (4 \times 2 \text{ điểm}) + (1 \times 1 \text{ điểm}) = 165 \text{ điểm}$$

Điểm trung bình của tiêu chí 1.1 là $165 \text{ điểm} / 50 = 3,3 \text{ điểm}$.

Tương tự như vậy, tính điểm cho các tiêu chí còn lại. Sau khi có kết quả điểm của các tiêu chí, điểm của nhóm tiêu chí là giá trị trung bình của các tiêu chí trong nhóm. Điểm đánh giá cuối cùng của điểm đến là giá trị trung bình của 10 nhóm tiêu chí.

Sau khi có điểm đánh giá từng nhóm tiêu chí và của điểm đến, tác giả tiến hành nhận xét, đánh giá và kết luận dựa trên thang điểm như sau:

Từ 1 đến dưới 2 điểm	-	Rất không hài lòng
Từ 2 đến dưới 3 điểm	-	Không hài lòng
Từ 3 đến dưới 4 điểm	-	Trung bình
Từ 4 đến dưới 5 điểm	-	Hài lòng
Đạt 5 điểm	-	Rất hài lòng

2.1.1.4. Phương pháp đánh giá tổng hợp

Từ kết quả khảo sát du khách và các nguồn dữ liệu thứ cấp, tác giả sử dụng phương pháp đánh giá tổng hợp để đưa ra những nhìn nhận tổng thể về điểm đến du lịch biển – đảo tỉnh Cà Mau. Trong đó, chỉ ra những thế mạnh, hạn chế cần khắc phục của các điểm đến.

2.1.2. Phạm vi nghiên cứu

- Giới hạn về không gian: Nghiên cứu thực hiện khảo sát sự hài lòng của du khách tại 3 điểm đến gồm Khu du lịch Mũi Cà Mau, Khu du lịch Khai Long, điểm du lịch Hoàn Đá Bạc.

- Giới hạn về thời gian: Thời gian thực hiện khảo sát du khách từ tháng 6 năm 2022 đến tháng 7 năm 2022.

- Giới hạn về nội dung: Nghiên cứu khảo sát sự hài lòng của khách du lịch, từ đó phân tích những điểm mạnh, hạn chế của các điểm đến và đề xuất những kiến nghị phù hợp.

2.2. Khái quát một số điểm đến du lịch biển, đảo tỉnh Cà Mau

2.2.1. Khu du lịch Mũi Cà Mau

- Vị trí và phạm vi: Khu du lịch Mũi Cà Mau nằm trên ấp Mũi và ấp Cồn Mũi, xã Đất Mũi, huyện Ngọc Hiển; diện tích khoảng 784 ha trong phạm vi Vườn quốc gia Mũi Cà Mau, gồm: Khu Công viên Văn hóa Du lịch Mũi Cà Mau, diện tích 159,7 ha thuộc phân khu dịch vụ hành chính và khu cộng đồng khoảng 624 ha thuộc phân khu phục hồi sinh thái có 141 hộ nhận thuê, khoán

quản lý bảo vệ rừng (Công thông tin du lịch Cà Mau). Nằm cách trung tâm thành phố Cà Mau 120 km, cách thành phố Cần Thơ 300 km, du khách có thể đến Mũi Cà Mau bằng đường ô tô, mất khoảng 2 giờ di chuyển từ thành phố Cà Mau, 6 giờ di chuyển từ Cần Thơ, hoặc 4 giờ di chuyển đi bằng ca nô từ bến tàu khách Cà Mau.

- *Tài nguyên du lịch:*

+ Tài nguyên vị thế: Mũi Cà Mau có vị trí địa lí quan trọng nằm ở cực Nam của Việt Nam, đồng thời là điểm du lịch nằm trong quần thể khu du lịch chuyên đề cấp Quốc gia, đây cũng là nơi duy nhất trên đất liền Việt Nam mà tại 1 địa điểm du khách có thể thấy được mặt trời mọc trên biển Đông và lặn ở biển phía Tây. Đây là một điểm hấp dẫn du khách, bởi địa điểm này có ý nghĩa thiêng liêng đối với người Việt Nam. Mũi Cà Mau có một tài nguyên vị thế quý giá, nếu khai thác và phối hợp tốt với các loại tài nguyên du lịch khác sẽ đem lại hiệu quả rất lớn trong phát triển du lịch.

+ Tài nguyên du lịch tự nhiên: Hệ sinh thái rừng ngập mặn giàu có về thành phần loài, đa dạng sinh học. Cảnh quan thiên nhiên còn khá hoang sơ, không khí trong lành là những giá trị tự nhiên phục vụ đắc lực cho hoạt động du lịch. Các vùng bãi bồi với nhiều loài sinh vật đặc trưng của vùng rừng ngập mặn; toàn cảnh vị trí tiếp giáp giữa biển Đông và biển Tây là điểm thú vị của khu du lịch.

+ Tài nguyên du lịch nhân văn: Trong khuôn viên khu du lịch đã được đầu tư xây dựng các công trình mang ý nghĩa lịch sử, văn hóa ở khu du lịch Mũi Cà Mau bao gồm mốc Tọa độ quốc gia GPS0001; biểu tượng con tàu Mũi Cà Mau; Mốc Điểm cuối đường Hồ Chí Minh; bờ kè chắn sóng; cầu xuyên rừng; Đền thờ Lạc Long Quân – Tượng Mẹ; Cột cờ Hà Nội tại Mũi Cà Mau; biểu tượng Cua Cà Mau; thưởng thức các món ăn đặc sản tươi ngon vùng Đất Mũi; ngoài ra còn tham quan, trải nghiệm những hoạt động thú vị tại các hộ du lịch cộng đồng và giao lưu, thưởng thức đờn ca tài tử Nam Bộ...

- *Cơ sở lưu trú:* Trong khu Công viên Văn hóa Du lịch Mũi Cà Mau có Nhà hàng - khách sạn Đất Mũi phục vụ lưu trú, ngoài ra còn có các homestay, nhà nghỉ trong khu cộng đồng.

- *Cơ sở ăn uống và mua sắm:* Trong khu Công viên Văn hóa Du lịch Mũi Cà Mau có Nhà hàng Công Đoàn Đất Mũi và Nhà hàng - khách sạn Đất Mũi, 02 cơ sở phục vụ nước giải khát, đặc sản, quà lưu niệm và phục vụ giao lưu đờn ca tài tử Nam Bộ, 2 cơ sở phục vụ quà lưu niệm, đặc sản địa phương. Các sản phẩm lưu niệm, đặc sản chủ yếu gồm: Biểu trưng, móc khóa, tranh ảnh, các loại khô tôm, khô cá, mật ong, dưa được các sản phẩm thủ công mỹ nghệ từ ốc biển, cây gỗ địa phương... Trong khu cộng đồng dịch vụ ăn uống được phục vụ tại các hộ du lịch cộng đồng gồm: Tư Nhuận, Năm Hương, Ba Sứ, Tư Ngải, Nguyễn Hùng, Hương Đất Mũi, Hoàng Hôn,...

- *Sản phẩm du lịch chủ yếu đang được khai thác bao gồm:* Tham quan thắng cảnh, thưởng thức đặc sản, du lịch trải nghiệm, du lịch sinh thái, du lịch xuyên rừng,...

2.1.2. Khu du lịch Khai Long

- *Vị trí và phạm vi:* Khu du lịch Khai Long có diện tích khoảng 76 ha, thuộc ấp Khai Long, xã Đất Mũi, huyện Ngọc Hiển, tỉnh Cà Mau, cách TP. Cà Mau khoảng 2 giờ 30 phút đi xe. Khai Long nằm trên tuyến đường Quốc lộ 1A từ trung tâm thành phố Cà Mau về Đất Mũi.

- *Tài nguyên du lịch:*

+ Tài nguyên vị thế: Bãi Khai Long được xác định là điểm cực Nam của Việt Nam tại vĩ độ 8°34'B. Từ đây khách du lịch có thể nhìn ra đảo Hòn Khoai, nơi đây cũng đang được quy hoạch trở thành bến cảng để kết nối với các đảo trong và ngoài tỉnh.

+ Tài nguyên du lịch tự nhiên: KDL Khai Long, được khai thác dựa trên bãi biển Khai Long, đây là bãi biển nông, cát vàng và ít sóng có thể phục vụ cho nhu cầu tắm biển của du khách. Tuy nhiên, do quá trình xói mòn bờ biển, hiện tại khu vực này đã được cải tạo thành đê kè chắn sóng và dự kiến xây dựng một bãi biển nhân tạo thay thế trong tương lai. Trong khu du lịch còn có hệ sinh thái rừng ngập mặn, môi trường không khí trong lành, thích hợp cho hoạt động du lịch nghỉ dưỡng.

+ Tài nguyên du lịch nhân văn:

Nổi bật ở Khai Long là các công trình nhân tạo như:

- Nhà gỗ Khai Long với kiến trúc dân dã, lợp mái ngói theo kiểu truyền thống, toàn bộ nội thất trong nhà gỗ như: những bộ salon ghế, giường, lọ lục bình...

- Chùa Khai Long với tượng đức Bồ tát Quán Thế Âm (thỉnh Mẹ Nam Hải), cao 20m hướng nhìn ra biển Đông được đầu tư xây dựng từ năm 2008.

- Các công trình khác như: cầu cảng, từ đây có thể nhìn thấy công trình điện gió Viên An; khu vui chơi giải trí; lầu đài cổ tích,...

- *Cơ sở lưu trú*: Khu du lịch Khai Long đã và đang đầu tư xây dựng một hệ thống khách sạn, khu biệt thự và những ngôi nhà Bungalow – những ngôi nhà nhỏ xinh riêng biệt để đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của du khách. Khu du lịch Khai Long hiện có khu 22 phòng khách sạn (16 phòng đơn 1 giường và 6 phòng đôi 2 giường) và những căn Bungalow (10 phòng đôi 2 giường) (Sở Văn hóa – Thể Thao – Du lịch Cà Mau).

- *Cơ sở ăn uống*: Nhà hàng hải sản Thăng Long được thiết kế giống như hình dáng của một con tàu đang vươn mình ra biển xa. Nhà hàng có sức chứa trên 200 thực khách phục vụ các món chính là đặc sản địa phương.

- *Cơ sở vui chơi, giải trí*: Khu du lịch Khai Long có hệ thống hồ bơi hiện đại với từng khu riêng dành cho người lớn và trẻ em. Khu vui chơi thiếu nhi nằm cạnh hồ bơi Thăng Long là khu vực vui chơi yêu thích của trẻ em khi đến đây. Khu vui chơi có nhiều trò chơi cho trẻ em như: nhà banh, nhà hơi, máng trượt, cưỡi vịt, leo dây...

- *Sản phẩm du lịch chủ yếu*: Du lịch tâm linh, tham quan thắng cảnh, nghỉ dưỡng biển, du lịch lễ hội, sự kiện,...

2.1.3. Khu du lịch Hòn Đá Bạc

- *Vị trí và phạm vi*: Hòn Đá Bạc thuộc ấp Kinh Hòn, xã Khánh Bình Tây, huyện Trần Văn Thời, bao gồm 3 đảo liền kề là Hòn Ông Ngô, Hòn Đá Bạc, Hòn Đá Bạc Lẻ, tổng diện tích khoảng 6,5 ha. Nằm cách thành phố Cà Mau 50 km, cách đất liền 500 m, du khách có thể đến hòn bằng đường ô tô hoặc đường thủy, mất từ 1 đến 3 giờ để đi đến đây, tùy vào phương tiện di chuyển. Hiện tại, Hòn Đá Bạc đã có cầu nối từ đất liền ra đến tận hòn, rất thuận tiện cho việc di chuyển của du khách đến tham quan.

- *Tài nguyên du lịch*:

+ Tài nguyên du lịch tự nhiên: Hòn Đá Bạc có cảnh quan thiên nhiên đặc sắc với những khối đá tron, nhẵn, những hang ngầm sát bờ biển, đan xen với hệ thực vật gồm nhiều cây cỏ thụ tạo nên khung cảnh đậm nét hoang sơ. Đặc biệt, trên hòn Đá Bạc còn có những khu bảo tồn và phát triển hệ sinh thái rừng ngập mặn, kết hợp với các hoạt động kinh tế lâm nghiệp, là tài nguyên quý giá cho nghiên cứu khoa học và phát triển du lịch.

+ Tài nguyên du lịch nhân văn: Hòn Đá Bạc gắn liền với nhiều giai thoại kì bí về Bàn tay Tiên, Bàn chân Tiên, Giếng Tiên, Sân Tiên và Cá Ông cứu người. Trong kháng chiến chống Mỹ nơi đây đã ghi dấu nhiều chiến công của quân và dân ta. Hiện nay, hàng loạt công trình đã được xây dựng, tạo nên sự khang trang cho khu di tích bao gồm Đền thờ Bác Hồ, bảo tàng chuyên án CM12, tượng Phật trên vách núi, tượng rồng khổng lồ uốn lượn trên hòn. Trên hòn có một vài ngôi chùa nhỏ như chùa Hang, chùa Tịnh độ. Đặc biệt, trên đỉnh cao nhất của Hòn Đá Bạc là đền thờ Ông Nam Hải - nơi thờ bộ xương cá Ông dài 13m. Hòn Đá Bạc được công nhận là di tích lịch sử cấp quốc gia vào năm 2009.

- *Cơ sở lưu trú*: Kết cấu hạ tầng cho du lịch đã được cải thiện đáng kể nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, chưa có hệ thống xử lý môi trường. Cơ sở lưu trú tại khu du lịch có nhà hàng khách sạn Hòn Đá Bạc và các khách sạn, nhà nghỉ trên địa bàn huyện Trần Văn Thời.

- *Cơ sở ăn uống và mua sắm*: Nhà hàng Hòn Đá Bạc có sức chứa khoảng 300 khách phục vụ các món ăn đặc sản của địa phương. Ngoài ra, khu vực xung quanh di tích còn có một số cơ sở kinh doanh của người địa phương.

- *Sản phẩm du lịch chủ yếu*: tham quan thắng cảnh, tìm hiểu di tích lịch sử,...

2.3. Kết quả khảo sát sự hài lòng của du khách đối với một số điểm đến du lịch biển, đảo tỉnh Cà Mau

2.3.1. Khái quát về đối tượng khảo sát

Số phiếu khảo sát 150 du khách cho 3 địa điểm với thông tin nhân khẩu như sau: Về giới tính đối tượng khảo sát là nữ chiếm 65%, nam chiếm 35%. Về độ tuổi trung bình chiếm tỉ lệ cao nhất là từ 26 đến 35 tuổi, chiếm 42,5%, tiếp theo là từ 18 đến 25 tuổi chiếm 34,2%. Về trình độ học vấn có 63,5% đối tượng khảo sát có trình độ cao đẳng, đại học. Mức thu nhập chiếm tỉ lệ cao nhất là 5-10 triệu/tháng, chiếm 45%.

2.2.2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của du khách đối với một số điểm đến du lịch biển – đảo tiêu biểu của tỉnh Cà Mau

2.2.2.1. Khu du lịch quốc gia Mũi Cà Mau

Bảng số liệu đánh giá mức độ hài lòng của khách du lịch đối với khu du lịch Mũi Cà Mau cho thấy điểm trung bình đạt 3.42/5, phản ánh một mức độ hài lòng khá ổn định nhưng vẫn còn nhiều điểm cần cải thiện.

Bảng 1. Điểm đánh giá sự hài lòng của khách du lịch tại KDL Mũi Cà Mau

	Tiêu chí	Rất hài lòng (%)	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)	Rất không hài lòng (%)	Điểm trung bình
1	Khả năng tiếp cận	0	23.5	54.5	19.5	2.5	2.99
2	Cơ sở hạ tầng vật chất kĩ thuật	16.5	37.5	42.0	3.0	1.0	3.66
3	Đảm bảo vệ sinh môi trường	18.8	42.0	32.4	5.2	1.6	3.71
4	Đảm bảo an ninh, an toàn	16.0	35.6	39.6	8.0	0.8	3.58
5	Sức hấp dẫn về tài nguyên du lịch	14.0	34.5	45.5	5.5	0.5	3.56
6	Sản phẩm du lịch	5.5	26.0	50.0	15.0	3.5	3.15
7	Dịch vụ lưu trú và ăn uống	12.7	26.7	49.3	10.7	0.7	3.40
8	Nhân viên phục vụ	9.7	33.7	52.0	4.3	0.3	3.48
9	Chính sách phục vụ	10.0	33.5	46.0	9.0	1.5	3.42
10	Giá dịch vụ	6.0	25.7	54.3	11.7	2.3	3.21
Điểm đánh giá trung bình của du khách dành cho khu du lịch (.../5 điểm)							3.42

Tiêu chí "Khả năng tiếp cận" đạt điểm trung bình thấp nhất là 2.99, với 19.5% du khách không hài lòng và 2.5% rất không hài lòng. Điều này cho thấy cần có sự cải thiện đáng kể về hạ tầng giao thông và các biện pháp hỗ trợ du khách tiếp cận địa điểm. Cụ thể như đầu tư cải thiện chất lượng và mở rộng đường giao thông để có thể rút ngắn thời gian di chuyển. Bên cạnh đó, cần kêu gọi đầu tư xây dựng trạm dừng chân có quy mô phục vụ và chất lượng đáp ứng được nhu cầu của các đoàn khách số lượng lớn. Ngoài ra, sự thiếu đa dạng về sản phẩm du lịch cũng làm giảm điểm hài lòng của khách du lịch. Sản phẩm du lịch chủ yếu tại khu là tham quan thắng cảnh, đi bộ xuyên rừng, các hoạt động trải nghiệm,... tuy nhiên công tác tổ chức còn đơn điệu và chưa hấp dẫn du khách. Theo đó, ban quản lí khu du lịch cần rà soát lại các sản phẩm hiện đang khai thác, kiện toàn quy trình tổ chức, nhân sự phụ trách và đẩy mạnh quảng bá sản phẩm. Cần đa dạng hóa các loại hình và hình thức vé, kết hợp bán vé vào cổng với hoạt động trải nghiệm, ăn uống và

các dịch vụ hỗ trợ khác tại khu theo gói hoặc theo hình thức gia đình, nhóm,... để thu hút sự tham gia của khách du lịch.

Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật được đánh giá khá tốt với điểm trung bình 3.66, phản ánh rằng các tiện ích cơ bản đã được đáp ứng tương đối tốt nhưng vẫn cần nâng cấp để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch. Tiêu chí "Đảm bảo vệ sinh môi trường" đạt điểm trung bình cao nhất là 3.71, cho thấy khu du lịch đã thực hiện tốt các biện pháp bảo vệ môi trường và duy trì không gian sạch sẽ. Tuy nhiên, tiêu chí "Sản phẩm du lịch" chỉ đạt điểm trung bình 3.15, thấp hơn so với các tiêu chí khác, cho thấy sự thiếu hụt về đa dạng và chất lượng các sản phẩm du lịch hiện có.

Nhìn chung, khu du lịch Mũi Cà Mau có một số thế mạnh như vệ sinh môi trường và cơ sở hạ tầng tương đối tốt. Tuy nhiên, các hạn chế như khả năng tiếp cận và đa dạng hóa sản phẩm du lịch cần được khắc phục. Việc nâng cao khả năng tiếp cận có thể được thực hiện thông qua việc cải thiện hạ tầng giao thông và cung cấp các dịch vụ hướng dẫn rõ ràng hơn. Đối với sản phẩm du lịch, cần đa dạng hóa các hoạt động và dịch vụ, phát triển các sản phẩm mới và độc đáo để thu hút và giữ chân du khách.

Bên cạnh đó, cần duy trì và nâng cao các tiêu chuẩn vệ sinh môi trường, đồng thời tiếp tục đầu tư vào cơ sở hạ tầng và dịch vụ lưu trú, ăn uống để cải thiện trải nghiệm khách hàng. Nhân viên phục vụ cũng cần được đào tạo thêm để nâng cao kỹ năng giao tiếp và phục vụ, tạo cảm giác thoải mái và chuyên nghiệp cho du khách. Những biện pháp này không chỉ giúp nâng cao sự hài lòng của khách du lịch mà còn góp phần xây dựng hình ảnh tích cực và bền vững cho khu du lịch Mũi Cà Mau trong tương lai.

2.2.2.2. Khu du lịch Khai Long

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của khách du lịch đối với khu du lịch Khai Long cho thấy điểm trung bình đạt 3.32/5. Đây là mức trung bình, cho thấy nhiều khía cạnh cần được cải thiện để nâng cao trải nghiệm cho du khách.

Bảng 2. Điểm đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với khu du lịch Khai Long

	Tiêu chí	Rất hài lòng (%)	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)	Rất không hài lòng (%)	Điểm trung bình
1	Khả năng tiếp cận	1.0	20.0	55.0	23.5	0.5	2.98
2	Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật	8.0	25.0	47.0	15.5	4.5	3.17
3	Đảm bảo vệ sinh môi trường	19.6	40.0	40.0	0.4	0.0	3.79
4	Đảm bảo an ninh, an toàn	16.4	33.2	36.0	12.4	2.0	3.50
5	Sức hấp dẫn về tài nguyên du lịch	10.5	26.5	53.5	9.0	0.5	3.38
6	Sản phẩm du lịch	6.5	22.0	50.5	19.0	2.0	3.12
7	Dịch vụ lưu trú và ăn uống	10.7	28.7	47.3	12.0	1.3	3.35
8	Nhân viên phục vụ	13.1	28.6	49.7	8.6	0.0	3.46
9	Chính sách phục vụ	8.0	19.5	50.0	16.5	6.0	3.07
10	Giá dịch vụ	10.7	28.0	48.7	11.3	1.3	3.35
Điểm đánh giá trung bình của du khách dành cho khu du lịch (.../5 điểm)							3.32

Cụ thể, tiêu chí về khả năng tiếp cận đạt điểm trung bình thấp nhất (2.98), với tỷ lệ khách không hài lòng và rất không hài lòng chiếm 24%. Điều này cho thấy cần có các biện pháp cải thiện hệ thống giao thông và hướng dẫn du khách chi tiết hơn. Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật nhận được điểm trung bình 3.17, cho thấy cần có sự đầu tư nâng cấp để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Tiêu chí về đảm bảo vệ sinh môi trường đạt điểm cao nhất (3.79), đây là thế mạnh của khu du lịch Khai Long và cần tiếp tục duy trì. Tuy nhiên, vẫn cần cải thiện thêm về an ninh an toàn

(3.50), tài nguyên du lịch (3.38) và sản phẩm du lịch (3.12) để nâng cao sự hấp dẫn. Nhân viên phục vụ và dịch vụ lưu trú, ăn uống đều đạt điểm khá (trên 3.3), tuy nhiên cần tiếp tục đào tạo nhân viên và nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách.

Về chính sách phục vụ, điểm trung bình đạt 3.07 cho thấy còn nhiều điểm cần khắc phục, đặc biệt là trong việc điều chỉnh chính sách giá cả và cung cấp thông tin dịch vụ. Giá dịch vụ tuy được đánh giá ở mức hợp lý (3.35), nhưng vẫn cần điều chỉnh để tương xứng với chất lượng dịch vụ.

Để khắc phục những hạn chế này, khu du lịch Khai Long cần tập trung vào việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, cải thiện khả năng tiếp cận và điều chỉnh các chính sách phục vụ phù hợp hơn. Đồng thời, việc phát huy các thế mạnh như bảo vệ môi trường, đảm bảo an ninh và tăng cường các hoạt động du lịch sẽ giúp khu du lịch này nâng cao vị thế và thu hút thêm nhiều khách du lịch.

2.2.2.3. Điểm du lịch Hòn Đá Bạc

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách du lịch đối với điểm du lịch Hòn Đá Bạc cho thấy điểm trung bình đạt 3.25/5, phản ánh một số khía cạnh cần cải thiện để nâng cao trải nghiệm của du khách

Bảng 3. Điểm đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với điểm du lịch Hòn Đá Bạc

	Tiêu chí	Rất hài lòng (%)	Hài lòng (%)	Bình thường (%)	Không hài lòng (%)	Rất không hài lòng (%)	Điểm trung bình
1	Khả năng tiếp cận	0.0	19.0	63.5	16.5	1.0	3.01
2	Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật	2.0	10.0	73.5	14.5	0.0	3.00
3	Đảm bảo vệ sinh môi trường	19.2	37.2	39.6	4.0	0.0	3.72
4	Đảm bảo an ninh, an toàn	14.0	25.2	40.4	18.4	2.0	3.31
5	Sức hấp dẫn về tài nguyên du lịch	10.5	33.5	43.0	11.5	1.5	3.40
6	Sản phẩm du lịch	0.0	13.0	60.5	21.5	5.0	2.82
7	Dịch vụ lưu trú và ăn uống	12.0	24.0	48.7	14.0	1.3	3.31
8	Nhân viên phục vụ	6.9	40.3	48.3	4.3	0.3	3.49
9	Chính sách phục vụ	5.5	19.0	61.0	13.0	1.5	3.14
10	Giá dịch vụ	11.7	28.3	41.3	14.3	4.3	3.29
Điểm đánh giá trung bình của du khách dành cho khu du lịch (.../5 điểm)							3.25

Khả năng tiếp cận được đánh giá thấp nhất, với điểm trung bình 3.01, cho thấy nhu cầu cấp thiết về việc nâng cấp cơ sở hạ tầng giao thông và cung cấp các phương tiện hỗ trợ tiếp cận. Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật cũng chỉ đạt điểm trung bình 3.00, cho thấy cần có sự đầu tư mạnh mẽ để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

Trong khi đó, tiêu chí về đảm bảo vệ sinh môi trường đạt điểm trung bình cao nhất, 3.72, cho thấy các biện pháp bảo vệ môi trường tại Hòn Đá Bạc được du khách đánh giá cao. Tuy nhiên, sản phẩm du lịch lại đạt điểm trung bình thấp nhất, 2.82, cho thấy sự đa dạng và chất lượng của các dịch vụ và hoạt động du lịch cần được cải thiện. Nhân viên phục vụ được đánh giá khá tốt với điểm trung bình 3.49, tuy nhiên vẫn cần tiếp tục đào tạo và nâng cao kỹ năng phục vụ.

Để khắc phục những hạn chế này, cần tập trung cải thiện khả năng tiếp cận thông qua nâng cấp cơ sở hạ tầng giao thông và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ du khách. Ngoài ra, cần đầu tư vào đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ du lịch, tạo ra các trải nghiệm mới lạ và độc đáo. Việc nâng cấp cơ sở vật chất và cải thiện chất lượng dịch vụ cũng là yếu tố quan trọng để nâng cao mức độ hài lòng của du khách. Song song đó, cần tiếp tục duy trì và phát huy các thế mạnh hiện có, như duy trì vệ sinh môi trường và nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên. Những biện pháp này không chỉ nâng cao sự hài lòng của du khách mà còn tạo dựng hình ảnh tích cực và bền vững cho điểm du lịch Hòn Đá Bạc.

3. Kết luận

Qua kết quả khảo sát mức độ hài lòng của du khách đối với các khu du lịch biển – đảo tiêu biểu của tỉnh Cà Mau, có thể thấy rằng mặc dù đã đạt được một số thành tựu nhất định, nhưng vẫn còn nhiều thách thức cần được khắc phục để nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của du khách. Khu du lịch quốc gia Mũi Cà Mau có điểm trung bình hài lòng đạt 3.42/5, cho thấy sự ổn định về chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, các vấn đề như khả năng tiếp cận và sự đa dạng hóa sản phẩm du lịch cần được cải thiện hơn nữa. Khu du lịch Khai Long, với điểm trung bình 3.32/5, cũng đang đối diện với các hạn chế tương tự, đặc biệt là về khả năng tiếp cận và cơ sở hạ tầng vật chất. Điểm du lịch Hòn Đá Bạc có điểm trung bình 3.25/5, cần tập trung cải thiện cơ sở hạ tầng và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, ăn uống.

Nhìn chung, việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, cải thiện khả năng tiếp cận, và đa dạng hóa các sản phẩm du lịch là những yếu tố quan trọng giúp các khu du lịch này nâng cao sự hài lòng của du khách. Trước hết, cần cải thiện hệ thống đường bộ, cảng biển và phương tiện di chuyển, cùng với phát triển phương tiện công cộng từ trung tâm thành phố Cà Mau đến các điểm du lịch chính như Mũi Cà Mau, Khai Long, và Hòn Đá Bạc. Điều này không chỉ giúp du khách dễ dàng tiếp cận các địa điểm mà còn hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương. Một yếu tố quan trọng khác là đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ du lịch thông qua việc phát triển các hoạt động trải nghiệm như đi bộ xuyên rừng, tham quan rừng ngập mặn, thể thao biển, cũng như xây dựng các khu văn hóa, bảo tàng và khu vui chơi giải trí gắn liền với đặc trưng văn hóa, lịch sử của Cà Mau. Du lịch sinh thái cần được chú trọng, kết hợp với bảo tồn thiên nhiên để tạo ra những sản phẩm du lịch độc đáo và bền vững.

Bên cạnh đó, việc duy trì tiêu chuẩn vệ sinh môi trường, tăng cường đào tạo nhân viên để nâng cao kỹ năng phục vụ, cải thiện chất lượng dịch vụ lưu trú và ăn uống, sẽ góp phần tạo nên hình ảnh tích cực và bền vững cho du lịch tỉnh Cà Mau. Những cải tiến này không chỉ thu hút thêm khách du lịch mà còn giúp củng cố vị thế của tỉnh Cà Mau như một điểm đến du lịch biển - đảo hấp dẫn và đáng tin cậy.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Y Chen, H Zhang & L Qiu, (2012). A Review on Tourist Satisfaction of Tourism Destinations, *Proceedings of 2nd International Conference on Logistics, Informatics and Service Science*, DOI 10.1007/978-3-642-32054-5-83, 593-604.
- [2] LR Oliver, (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- [3] Sở Văn hóa – Thể thao – Du lịch Cà Mau, (2020). Báo cáo 526/BC-SVHTTDL Báo cáo kết quả tình hình hoạt động du lịch năm 2020, Ngày 18/12/2020.
- [4] Thủ tướng Chính phủ, (2016). Thủ tướng Chính phủ đã ban hành quyết định 537/Qđ-TTg về việc Phê duyệt điều chỉnh Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Cà Mau đến năm 2020 và định hướng đến 2030, Quyết định 537/Qđ-TTg ngày 04/04/2016).
- [5] Ủy ban Nhân dân tỉnh Cà Mau, (2012). Quyết định về việc phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Cà Mau đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030, Số: 1062/QĐ-UBND. Ngày 24 tháng 07 năm 2012.
- [6] Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, (2016). Quyết định về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch.
- [7] TL Anh & BN Quỳnh, (2015). Tiêu chí đánh giá các điểm đến du lịch, *Tạp chí Du lịch*. 3(2015), ISSN 0866-7373.
- [8] Cổng thông tin điện tử Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau. <https://www.camau.gov.vn/wps/portal/dulich>