

STUDENT SATISFACTION PARTICIPATION IN COMMUNITY LEARNING TOURISM ACTIVITIES IN HOA BAC COMMUNE, HOA VANG DISTRICT, DA NANG CITY

To Van Hanh^{1*}, Pham Thi Chi², Pham Thi Minh Chinh³

¹The University of Da Nang – University of Science and Education

²Da Nang University of Architecture

³Da Nang Vocational Training College

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 24/12/2021 Revised: 12/5/2022 Published: 12/5/2022	This study aims to assess the satisfaction of students participating in community learning tourism activities in the two villages of Ta Lang and Gian Bi in Hoa Bac commune, Hoa Vang district, Da Nang city. The qualitative method was used to collect information, fieldwork, and interview experts in combination with the quantitative method for analyzing data from constructed surveys. The results show that the factors affecting community learning tourism include: (1) Content and organization, (2) Evaluation results, (3) Service, and (4) Motivation to participate. Most of the factors achieved satisfaction with the overall satisfaction index. From the above results, the study proposes a number of solutions to build a complete model of community learning tourism which is the basis for further experimental conduct to develop a new type of tourism for students and tourists in need, contributing to improving community livelihoods and sustainable development in Hoa Bac commune in particular and expanding development in other localities.
KEYWORDS	
Satisfaction	
Community learning tourism	
Improve community livelihoods	
Community development	
Hoa Bac	

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN THAM GIA HOẠT ĐỘNG DU LỊCH HỌC TẬP CỘNG ĐỒNG TẠI XÃ HÒA BẮC, HUYỆN HÒA VANG, THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Tô Văn Hạnh^{1*}, Phạm Thị Chi², Phạm Thị Minh Chính³

¹Trường Đại học Sư phạm – ĐH Đà Nẵng

²Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

³Trường Cao đẳng Nghề Đà Nẵng

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 24/12/2021 Ngày hoàn thiện: 12/5/2022 Ngày đăng: 12/5/2022	Nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của sinh viên tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại hai thôn Tà Lang, Giàn Bí thuộc xã Hòa Bắc, huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng. Phương pháp định tính được sử dụng để thu thập thông tin, nghiên cứu thực địa và phỏng vấn chuyên gia kết hợp với phương pháp định lượng nhằm phân tích dữ liệu từ các bảng khảo sát được xây dựng. Kết quả cho thấy yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại đây bao gồm: (1) Nội dung và cách thức tổ chức, (2) Kết quả đánh giá, (3) Dịch vụ phục vụ và (4) Động cơ tham gia. Hầu hết các nhân tố đều đạt được sự hài lòng với chỉ số hài lòng chung khả quan. Từ những kết quả trên, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm xây dựng hoàn thiện mô hình du lịch học tập cộng đồng, là cơ sở để tiếp tục tiến hành thực nghiệm nhằm phát triển loại hình du lịch mới dành cho học sinh, sinh viên và khách du lịch có nhu cầu, góp phần cải thiện sinh kế cộng đồng và phát triển bền vững tại xã Hòa Bắc nói riêng và mở rộng phát triển tại địa phương khác.
TỪ KHÓA	
Sự hài lòng	
Du lịch học tập cộng đồng	
Cải thiện sinh kế	
Phát triển cộng đồng	
Hòa Bắc	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.5378>

* Corresponding author. Email: tvhanh@ued.udn.vn

1. Giới thiệu

Du lịch học tập (du lịch giáo dục - Edutourism hoặc Education tourism) là loại hình du lịch đã được tìm hiểu và đưa vào khai thác từ rất sớm, được các nhà nghiên cứu tìm hiểu trên nhiều khía cạnh như cơ sở lý thuyết, đặc điểm, xu hướng, thị trường du lịch học tập [1]-[6]. Khái niệm về du lịch học tập đã được Bodger đề xuất là “chương trình mà người tham gia đi du lịch đến một địa điểm theo nhóm với mục đích chính là tham gia vào trải nghiệm học tập liên quan trực tiếp đến địa điểm đó” [1, tr.28]. Smith và Jenner gợi ý rằng du lịch mở rộng tâm trí, và do đó tất cả hình thức du lịch có thể được coi là giáo dục [6].

Trong hoạt động du lịch, cộng đồng cư dân địa phương là thành phần chính cấu thành dịch vụ du lịch [7]. Gursoy và cộng sự đã nhấn mạnh sự tham gia và hỗ trợ của người dân địa phương là cấp thiết cho sự bền vững của ngành du lịch tại bất kỳ điểm đến nào [8]. Trong quá trình đi du lịch, du khách có nhiều cơ hội khám phá thêm những kiến thức, hiểu biết, kinh nghiệm và kỹ năng thông qua việc lắng nghe thuyết minh, quan sát và thực hành cùng cộng đồng tại điểm đến, mức độ tham gia của cộng đồng càng sâu rộng thì những giá trị trên càng được khai thác hiệu quả.

Đối với sinh viên, chương trình du lịch học tập dựa vào cộng đồng tại cộng đồng hai thôn Tà Lang, Giàn Bí được xây dựng nhằm hai mục đích, thứ nhất là thỏa mãn nhu cầu học tập gắn liền với thực tế của sinh viên với các chuyên ngành cụ thể, thứ hai là sinh viên sẽ đóng vai trò như tình nguyện viên đóng góp những sáng kiến nhằm phát triển cộng đồng thông qua những kiến thức lý thuyết được tích lũy trong quá trình đào tạo tại nhà trường. Tất cả những hoạt động trên được tiến hành thông qua việc cung cấp các dịch vụ du lịch và học tập mà người dân địa phương đóng vai trò là nhà cung cấp và sinh viên là khách du lịch. Để thực hiện tốt vai trò của nhà cung cấp dịch vụ du lịch, cộng đồng cư dân địa phương phải được đào tạo và hướng dẫn các nội dung chuyên môn cụ thể, cùng với đó là sử dụng có chọn lọc những cơ sở vật chất hiện có tại địa phương đảm bảo yêu cầu cung ứng nhằm mang lại sự hài lòng cho khách du lịch.

Sự hài lòng (satisfaction) là lĩnh vực nghiên cứu được rất nhiều học giả quan tâm. Oliver và Swan trong nghiên cứu về sự hài lòng của người tiêu dùng cho đây là mối quan hệ giữa chi phí và lợi ích liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ được mua; nhấn mạnh sự hài lòng của khách hàng là cốt lõi của giai đoạn sau mua hàng [9]. Gundersen và cộng sự định nghĩa sự hài lòng của người tiêu dùng là phán xét đánh giá hậu tiêu dùng liên quan đến một sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể [10]. Các nghiên cứu đều chỉ ra sự hài lòng có sức ảnh hưởng không nhỏ đến lòng trung thành của khách hàng đối với các sản phẩm mà họ đã sử dụng hoặc trải nghiệm [11], [12]. LaTour và Peat đề xuất lý thuyết quy chuẩn, trong đó các chỉ tiêu là điểm tham chiếu để đánh giá sản phẩm, sự không hài lòng là kết quả của sự không xác nhận so với các tiêu chuẩn này [13].

Có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách du lịch ở các lĩnh vực cụ thể, như lĩnh vực lưu trú [14], nhà hàng [15], các điểm tham quan [16], hiệu suất hướng dẫn viên [17], các điểm đến du lịch [18]-[22].

Đối với các điểm đến du lịch, việc đánh giá sự hài lòng của du khách tại một điểm đến cụ thể dựa trên các thang đo đa thuộc tính, bao gồm nhiều thành phần và cơ sở dịch vụ. Phân tích nhân tố là công cụ điển hình được sử dụng để phân loại các thuộc tính này để có thêm hỏi quy hoặc phân tích tương quan giữa các loại và sự hài lòng tổng thể của du khách. Các nhân tố được sử dụng trong các nghiên cứu đánh giá sự hài lòng phụ thuộc vào thuộc tính điểm đến. Các thuộc tính phổ biến bao gồm: phương tiện vận chuyển, dịch vụ lưu trú, ăn uống, các điểm tham quan tại điểm đến, các dịch vụ bổ sung, giải trí, dịch vụ hướng dẫn [21], [23]-[26].

Bên cạnh đó, một nghiên cứu được thực hiện tại Lisbon, Correia và cộng sự đã chỉ ra kết quả rằng các động cơ du lịch ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của khách du lịch [27], 11 yếu tố được tác giả đưa ra là những giá trị về văn hóa, nghệ thuật, kiến trúc, đô thị, sự khác biệt văn hóa, sự trải nghiệm... đều là những yếu tố thể hiện mục đích chuyến đi của khách tại điểm đến.

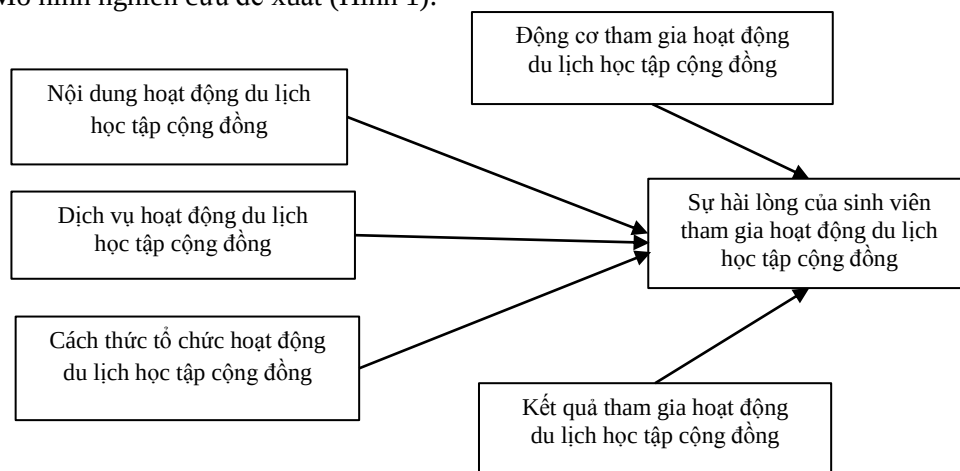
Hoạt động du lịch học tập cộng đồng đang được sử dụng như một mô hình thực nghiệm tại hai thôn Tà Lang, Giàn Bí thuộc xã Hòa Bắc, huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng nhằm đạt được

hai mục đích: Thứ nhất là xây dựng các hoạt động học tập lý thuyết gắn liền với thực tiễn, nâng cao sức sáng tạo và khả năng đóng góp của người học đến một cộng đồng cụ thể. Thứ hai là phát huy các giá trị nội lực từ cộng đồng, tạo thành các phương tiện cải thiện sinh kế, nâng cao năng lực của chính cộng đồng địa phương để đạt mục đích phát triển bền vững. Bản chất hoạt động này là quá trình cung cấp các dịch vụ về du lịch và học tập của cư dân địa phương với vai trò là nhà cung cấp tới khách hàng, cụ thể là sinh viên đang theo học ở một số trường Đại học tại Đà Nẵng. Học tập trong quá trình du lịch không chỉ là nhu cầu của sinh viên mà còn nhiều đối tượng khác như học sinh, các nhà nghiên cứu, chuyên gia và cả khách du lịch thuần túy. Chương trình du lịch học tập cộng đồng liệu có mang lại hiệu quả và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng là câu hỏi được quan tâm sâu sắc. Việc nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng nhằm góp phần làm sáng tỏ vấn đề, hướng đến mục tiêu điều chỉnh và mở rộng phát triển loại hình du lịch trên tại hai thôn Tà Lang, Giàn Bí cũng như ở một số địa phương khác.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết của các nghiên cứu trước đó về sự hài lòng của khách du lịch [14]-[27], cùng với phương pháp thảo luận nhóm, tổng hợp những ý kiến đóng góp của chuyên gia (nhà nghiên cứu, đại diện cư dân địa phương, giảng viên các trường Đại học) và nhóm nghiên cứu, thang đo được đề xuất gồm 3 yếu tố bao gồm: nội dung du lịch học tập, dịch vụ du lịch học tập và cách thức tổ chức du lịch học tập cộng đồng. Bên cạnh đó, có hai nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên bao gồm: động cơ tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng và kết quả tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng. Mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1):



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

2.2. Quy trình nghiên cứu

Khảo sát sơ bộ được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết, đề xuất của chuyên gia và nhóm tác giả đã được áp dụng thử nghiệm, từ đó có những điều chỉnh thang đo cho phù hợp với đặc điểm nghiên cứu để đưa ra thang đo chính thức. Bảng hỏi và trả lời được xây dựng trên Google form và tiến hành lấy mẫu trực tiếp ở mỗi nhóm sinh viên tham gia chương trình du lịch học tập cộng đồng tại hai thôn Tà Lang và Giàn Bí từ tháng 7/2020 đến tháng 4/2021. Hoạt động du lịch học tập cộng đồng trên được xây dựng cho sinh viên hai trường Đại học Sư phạm Đà Nẵng và Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, với tổng số lượng là 476 người. Số lượng biến quan sát được sử dụng trong nghiên cứu là 27, số lượng mẫu thu về 246, sau khi loại bỏ 23 mẫu không đủ điều kiện do bỏ trống quá nhiều, số lượng mẫu còn lại là 223. Mặc dù số lượng mẫu thu về không cao, do loại

hình du lịch học tập cộng đồng tại hai thôn Tà Lang, Giàn Bí vẫn đang trong giai đoạn thử nghiệm nên vẫn chưa được nhiều người biết đến, số lượng sinh viên tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng vẫn còn hạn chế. Số lượng mẫu gấp 8,3 lần biến quan sát, đáp ứng điều kiện gấp 5 lần số biến quan sát [28], cụ thể như ở Bảng 1.

Bảng 1. Cơ sở dữ liệu nghiên cứu

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ trọng %	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ trọng %
Giới tính	223	100	Độ tuổi	223	100
Nam	67	30,0	18	7	3,1
Nữ	156	70,0	19	94	42,2
Năm học	223	100	20	60	26,9
Năm 2	127	57	21	53	23,8
Năm 3	58	26	22	9	4,0
Năm 4	38	17	Trên 22	0	0,0

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu 2021)

Cơ sở dữ liệu cho thấy, giới tính nam có 67 người (chiếm 30,0%), nữ có 156 người (chiếm 70,0%). Về độ tuổi, sinh viên làm khảo sát có độ tuổi từ 18 đến 22 tuổi, hiện đang học các năm 2, năm 3 và năm 4, trong đó sinh viên năm 2 chiếm số lượng lớn nhất là 127 bạn, chiếm 57%, sau đó lần lượt là sinh viên năm 3 với 58 bạn, chiếm 26% và sinh viên năm 4 với 38 bạn, chiếm 17%. Độ tuổi lần lượt là 18 tuổi có 7 bạn, chiếm 3,1%, 19 tuổi cao nhất với 94 bạn, chiếm 42,2%, 20 tuổi có 60 bạn chiếm 26,9%, 21 tuổi có 53 bạn chiếm 23,8%, 22 tuổi có 9 bạn chiếm 4,0%, không có bạn sinh viên nào trên 22 tuổi. Độ tuổi trên tương ứng với độ tuổi trung bình của các bạn sinh viên đang theo học hệ đại học, cao đẳng tại các cơ sở đào tạo. Không có sự tham gia của sinh viên năm 1 vì các bạn cần được xây dựng hệ thống kiến thức cơ bản và chuyên ngành trước khi thực hiện chương trình du lịch học tập cộng đồng.

Sau khi có được thang đo chính thức, nghiên cứu định lượng thông qua công cụ phân tích SPSS được tiến hành nhằm đánh giá sơ bộ thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA để loại các biến không đạt yêu cầu và khám phá nhóm nhân tố, kết quả có được thang đo hoàn chỉnh. Cuối cùng là phân tích hồi quy tuyến tính bội để kiểm định mô hình và giả thuyết.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thống kê mô tả mức độ hài lòng của sinh viên

Các chỉ số trung bình đều thể hiện sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại hai thôn Tà Lang - Giàn Bí, xã Hòa Bắc. Chỉ số hài lòng của các thang đo được thể hiện trong Bảng 2.

Bảng 2. Mức độ hài lòng của sinh viên qua các thang đo

Biến	Diễn giải	Giá trị trung bình	Mức độ cảm nhận
DC	Động cơ du lịch học tập cộng đồng	3,9664	Bình thường
DC1	Yêu cầu của chương trình đào tạo	3,9103	Bình thường
DC2	Yêu cầu mở rộng kiến thức của chương trình đào tạo	4,1031	Hài lòng
DC3	Bản thân có mong muốn tham gia du lịch học tập, trải nghiệm	4,1525	Hài lòng
DC4	Bản thân đang thực hiện nghiên cứu	3,6996	Bình thường
ND	Nội dung du lịch học tập cộng đồng	4,0340	Hài lòng
ND1	Học tập tổ chức, quản lý và điều hành cộng đồng, xã hội.	4,0762	Hài lòng
ND2	Học tập các giá trị văn hóa vật chất	4,1570	Hài lòng
ND3	Học tập các giá trị văn hóa tinh thần	4,1749	Hài lòng
ND4	Học tập y học dân gian và chăm sóc sức khỏe.	3,7354	Bình thường
ND5	Học tập nghề thủ công truyền thống	4,0493	Hài lòng
ND6	Học tập sử dụng, bảo vệ và quản lý nguồn tài nguyên.	4,0359	Hài lòng
ND7	Học tập sản xuất nông nghiệp xanh thân thiện với môi trường	4,0135	Hài lòng

TC	Cách thức tổ chức du lịch học tập cộng đồng	3,9803	Bình thường
TC1	Thái độ phục vụ (sự đón tiếp của cộng đồng) tận tình, chu đáo	4,0628	Hài lòng
TC2	Cộng đồng tham gia thuyết minh, hướng dẫn, thực hành hợp lý	4,0448	Hài lòng
TC3	Môi trường, an toàn, an ninh tại địa phương đảm bảo	3,9865	Bình thường
TC4	Chính quyền địa phương tạo điều kiện thuận lợi	4,0493	Hài lòng
TC5	Cơ sở hạ tầng đảm bảo	3,7578	Bình thường
DV	Dịch vụ du lịch học tập cộng đồng	3,8422	Bình thường
DV1	Dịch vụ lưu trú đảm bảo điều kiện cơ bản	3,9552	Bình thường
DV2	Dịch vụ ăn uống mang đặc trưng văn hóa địa phương	4,0942	Hài lòng
DV3	Dịch vụ vận chuyển tại địa phương thỏa mãn nhu cầu đa dạng	3,6143	Bình thường
DV4	Dịch vụ bổ sung, giải trí đa dạng, hấp dẫn	3,5964	Bình thường
DV5	Dịch vụ học tập, tham quan, trải nghiệm đảm bảo, hấp dẫn	3,9507	Bình thường
KQDG	Kết quả đánh giá du lịch học tập cộng đồng	4,1256	Hài lòng
KQ1	Tham gia học tập tri thức cộng đồng	4,2063	Hài lòng
KQ2	Tham gia thảo luận về tri thức cộng đồng	4,1928	Hài lòng
KQ3	Phát hiện và tìm ra vấn đề liên quan đến tri thức cộng đồng	4,1749	Hài lòng
KQ4	Liên hệ, kết nối, so sánh giữa lý thuyết và thực tiễn	4,0538	Hài lòng
KQ5	Áp dụng kiến thức và kỹ năng cho các vấn đề tương tự.	4,0000	Hài lòng
HLC	Mức độ hài lòng của hoạt động du lịch học tập cộng đồng	4,1345	Hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu 2021)

Về động cơ tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng: kết quả khảo sát cho thấy, yêu cầu mở rộng kiến thức của chương trình đào tạo và bản thân người học có mong muốn tham gia du lịch học tập, trải nghiệm có chỉ số đánh giá cao, lần lượt là 4,1031 và 4,1525. Hai yếu tố thuộc về yêu cầu của chương trình đào tạo và việc thực hiện nghiên cứu của bản thân được đánh giá ở mức bình thường. Đánh giá của người học về động cơ học tập phần nào cho thấy trong giáo dục hiện đại, xu thế hiện nay là học đi đôi với hành, lý thuyết phải gắn với thực tiễn và giảng viên, giáo viên không làm thay học trò mà chỉ gợi mở tư duy và người học phát huy tối đa sức sáng tạo. Chính vì vậy, du lịch học tập đã và đang trở thành một xu thế ở các bậc đào tạo. Đây cũng đồng thời là xu hướng của du lịch trên thế giới, du khách đang dần hướng đến các yếu tố trải nghiệm cuộc sống của người địa phương, theo đuổi lối sống lành mạnh và nhận thức ngày càng cao về du lịch bền vững.

Về nội dung hoạt động du lịch học tập cộng đồng: đa phần các chỉ số đánh giá trên 4 và ở mức độ hài lòng. Điều này cho thấy nội dung hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại địa phương phù hợp với mục đích chính của chuyến đi là học tập, giúp các đối tượng người học liên hệ giữa lý thuyết và thực tiễn ở những vấn đề mà họ có nhu cầu, cập nhật những tri thức mới, những hiểu biết về sự đa dạng sinh học và sự cần thiết phải bảo vệ môi trường, trau dồi được những tri thức về văn hóa lịch sử địa phương, những giá trị văn hóa đặc sắc của các tộc người... Nội dung học tập được đánh ở mức bình thường là học tập y học dân gian (có chỉ số đánh giá là 3,7354). Điều này phản ánh hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại địa phương còn mới mẻ, một số nội dung tổ chức, học tập chưa thực sự mang lại chất lượng cao do cộng đồng còn lúng túng trong xây dựng và triển khai các nội dung học tập. Giá trị trung bình trong đánh giá của người học về nội dung hoạt động du lịch học tập cộng đồng đạt chỉ số tương đối cao (4,0340) và ở mức hài lòng. Điều này cũng đồng thời phản ánh tính độc đáo về tài sản trí tuệ địa phương và những chia sẻ của cộng đồng là rất thực tế và gần gũi với nội dung kiến thức của người học, cách thức trình bày, hướng dẫn, thực hành mẫu dễ hiểu, dễ tiếp nhận.

Về cách thức tổ chức hoạt động du lịch học tập cộng đồng: đây là nội dung đánh giá thuộc chuyên môn nghiệp vụ của hoạt động du lịch từ công tác tổ chức đến hoạt động phục vụ các đối tượng du khách. Giá trị trung bình trong đánh giá của người học ở nội dung này là 3,9803 và ở mức bình thường. Điều này phản ánh năng lực cộng đồng còn có những hạn chế nhất định, đặc biệt là trong việc làm du lịch. Hai nội dung về môi trường, an toàn, an ninh tại địa phương và cơ sở hạ tầng được đánh giá ở mức bình thường, lần lượt có chỉ số đánh giá là 3,9865 và 3,7578

phần nào phản ánh điều kiện đặc thù của một xã miền núi còn nhiều khó khăn trong công tác quản lý cũng như hạ tầng kỹ thuật. Ba nội dung được đánh giá ở mức hài lòng với chỉ số đánh giá cao là thái độ phục vụ (4,0628); cộng đồng tham gia thuyết minh, hướng dẫn, thực hành (4,0448) và chính quyền địa phương tạo điều kiện thuận lợi (4,0493). Chỉ số đánh giá và mức độ hài lòng của người học cho thấy tính vô hình của hoạt động du lịch. Thái độ phục vụ luôn là nhân tố quyết định mang đến cho du khách những trải nghiệm và sự hài lòng.

Về dịch vụ du lịch học tập cộng đồng: trong du lịch học tập cộng đồng, để thực hiện mục đích học tập, du lịch, người học phải rời khỏi nơi cư trú thường xuyên, bởi vậy các đối tượng tham gia hoạt động du lịch này có các nhu cầu và sử dụng các dịch vụ về đi lại, ăn, ở, tham quan, thưởng ngoạn, trải nghiệm... do chính cộng đồng cung cấp. Đánh giá chung của người học về dịch vụ phục vụ hoạt động du lịch học tập cộng đồng ở mức bình thường và đây cũng là mức đánh giá cho tất cả các dịch vụ phục vụ cung cấp, ngoại trừ dịch vụ ăn uống được đánh giá là phong phú, mang đặc trưng văn hóa địa phương (với chỉ số đánh giá là 4,0942 - hài lòng). Điều này phản ánh thực trạng về cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho hoạt động du lịch học tập cộng đồng còn hạn chế. Hiện mới chỉ có những căn hộ tại các hộ gia đình ở khu tái định cư và 02 homestay có đủ điều kiện tối thiểu để du khách có thể sinh hoạt cùng cộng đồng. Các cơ sở bán các sản phẩm hàng lưu niệm vẫn chưa có, các dịch vụ đi lại tại địa phương như xe đạp cũng còn chưa có. Bên cạnh đó, du lịch học tập cộng đồng đòi hỏi năng lực cộng đồng tương đối cao, bởi cộng đồng vừa tham gia vào hoạt động giảng dạy, chuyển giao tri thức, vừa là người thực hiện hiện cung cấp, phục vụ trọn vẹn các dịch vụ du lịch bằng chính tài sản mình có, trong khi bản chất chung của người nông dân vốn không phải là những nhà nghiên cứu, nhà giáo dục hay những chuyên gia về du lịch... được đào tạo bài bản về chuyên môn cũng như phương pháp giảng dạy. Chính vì vậy, công tác giảng dạy ở đây còn nhiều hạn chế về phương pháp truyền đạt, kỹ năng đón tiếp, phục vụ của cộng đồng địa phương đối với du khách còn hạn chế. Chỉ số đánh giá trung bình chung của dịch vụ phục vụ là (3,8422), đây cũng là mức đánh giá khá cao. Cho thấy, việc đánh giá dịch vụ phục vụ của người học tại cộng đồng không đơn thuần chỉ đánh giá các yếu tố vật chất cộng đồng có mà còn đánh giá cả thái độ phục vụ. Cộng đồng Cơ Tu tại hai thôn Tà Lang - Giàn Bí có những phẩm chất thật thà, chất phác, hiếu khách. Điều này đã góp phần tạo nên điểm nhấn cho hoạt động du lịch học tập tại địa phương. Các đối tượng người học đánh giá cao thái độ phục vụ nhiệt tình, chu đáo và cầu thị của cộng đồng.

Về kết quả du lịch học tập cộng đồng: thông qua những trải nghiệm, những nội dung học tập gắn với văn hoá, lịch sử địa phương mà cụ thể là văn hoá cộng đồng dân tộc Cơ Tu tại hai thôn Tà Lang - Giàn Bí, gần gũi với môi trường thiên nhiên và cộng đồng đã giúp người học mở rộng tri thức và hiểu biết, phát triển kỹ năng sống, phát huy tư duy sáng tạo và bồi dưỡng tâm hồn lãng mạn, yêu thiên nhiên, thích khám phá, đồng cảm với cộng đồng, qua đó giáo dục ý thức và đạo đức đối với người học. Đồng thời, những thảo luận, những chia sẻ và đóng góp ý tưởng sáng tạo của người học sẽ góp phần ngược trở lại trong phát triển cộng đồng. Kết quả thu được từ quá trình tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại địa phương là rất hữu ích đối với người học, chính vì vậy chỉ số đánh giá cho kết quả học tập là cao nhất (4,1256), mức độ hài lòng được thể hiện ở tất cả các tiêu chí đánh giá.

3.2. Kiểm định hệ số tin cậy và phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Thang đo được xây dựng với 5 thành phần: Nội dung hoạt động du lịch học tập cộng đồng (ND); Dịch vụ phục vụ hoạt động du lịch học tập cộng đồng (DV); Cách thức tổ chức hoạt động du lịch học tập cộng đồng (TC); Động cơ tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng (DC); Kết quả tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng (KQDG). Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy độ tin cậy của thang đo đều nằm trong khoảng 0,834 đến 0,955 (lớn hơn 0,6) với phân tích biến tổng lần lượt là DC= 0,834; ND = 0,955; DV = 0,921; TC = 0,941; KQDG = 0,945; không có biến quan sát bị loại khỏi thang đo.

Phân tích nhân tố khám phá EFA cho các biến của các nhân tố độc lập cho thấy các chỉ số đều đạt yêu cầu, với KMO = 0,933; Sig. = 0,000; tổng phương sai trích = 76,9% > 50%. Giá trị tổng phương sai trích cho biết các biến quan sát đưa vào mô hình có khả năng giải thích chính xác 76,934% mối quan hệ của các nhân tố ảnh hưởng đến biến kết quả là sự hài lòng [29].

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy nhân tố “Cách thức tổ chức hoạt động du lịch học tập cộng đồng” có các biến quan sát TC1, TC2, TC3, TC4 được xếp chung nhóm “Nội dung hoạt động du lịch học tập cộng đồng” và biến TC5 được xếp chung nhóm “Dịch vụ hoạt động du lịch học tập cộng đồng”, cụ thể như trong Bảng 3.

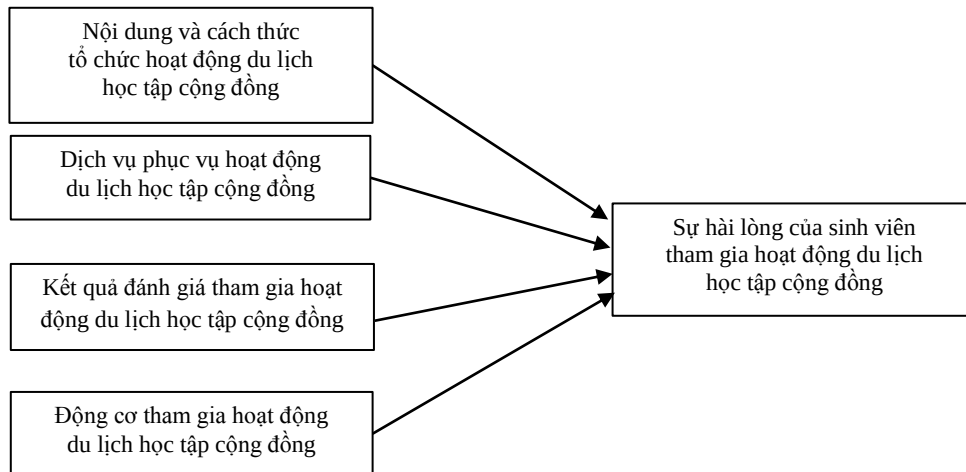
Bảng 3. Phân tích nhân tố khám phá

Biến	Diễn giải	Nhân tố			
		1	2	3	4
NDTC	Nội dung và cách thức tổ chức				
ND5	Học tập nghề thủ công truyền thống	0,859			
ND7	Học tập sản xuất nông nghiệp xanh thân thiện môi trường	0,847			
ND6	Học tập sử dụng, bảo vệ và quản lý nguồn tài nguyên.	0,803			
ND3	Học tập các giá trị văn hóa tinh thần	0,767			
ND2	Học tập các giá trị văn hóa vật chất.	0,708			
ND4	Học tập y học dân gian và chăm sóc sức khỏe	0,701			
ND1	Học tập tổ chức, quản lý và điều hành cộng đồng, xã hội.	0,689			
TC1	Thái độ phục vụ (đón tiếp của cộng đồng) chu đáo	0,622			
TC4	Chính quyền địa phương tạo điều kiện thuận lợi	0,611			
TC2	Cộng đồng tham gia thuyết minh, hướng dẫn, thực hành	0,608			
TC3	Môi trường, an toàn, an ninh tại địa phương đảm bảo	0,577			
DV	Dịch vụ phục vụ				
DV3	Dịch vụ vận chuyển tại địa phương thỏa mãn nhu cầu		0,838		
DV4	Dịch vụ bổ sung, giải trí đa dạng, hấp dẫn		0,787		
DV1	Dịch vụ lưu trú đảm bảo điều kiện cơ bản		0,724		
TC5	Cơ sở hạ tầng đảm bảo		0,697		
DV2	Dịch vụ ăn uống mang đặc trưng văn hóa địa phương		0,678		
DV5	Dịch vụ học tập, tham quan, trải nghiệm hấp dẫn		0,513		
KQDG	Kết quả đánh giá học tập				
KQ2	Tham gia thảo luận về tri thức cộng đồng			0,818	
KQ3	Phát hiện và tìm ra vấn đề liên quan.			0,796	
KQ4	Liên hệ, kết nối, so sánh giữa lý thuyết và thực tiễn			0,781	
KQ1	Tham gia học tập tri thức cộng đồng			0,742	
KQ5	Áp dụng kiến thức và kỹ năng cho các vấn đề tương tự.			0,737	
DC	Động cơ học tập				
DC2	Yêu cầu mở rộng kiến thức của chương trình đào tạo				0,823
DC4	Bản thân đang thực hiện nghiên cứu				0,781
DC3	Bản thân có mong muốn tham gia du lịch học tập				0,761
DC1	Yêu cầu của chương trình đào tạo				0,595

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu 2021)

3.3. Điều chỉnh mô hình nghiên cứu

Với kết quả phân tích EFA như trên, thang đo được xây dựng là 4 nhân tố thay vì 5 nhân tố như giả thuyết ban đầu. Vì vậy, thang đo chính thức được điều chỉnh với 4 nhân tố độc lập gồm 27 biến quan sát. Mô hình nghiên cứu được điều chỉnh như Hình 2:



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất thay đổi

3.4. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Câu hỏi “Anh/chị vui lòng cho biết mức độ hài lòng chung sau khi tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại hai thôn Tà Lang - Giàn Bí, xã Hòa Bắc, huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng” được sử dụng để đánh giá chung về mức độ hài lòng của sinh viên trong quá trình tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng. Biến này được mã hóa là HLC và được sử dụng làm nhân tố phụ thuộc trong phân tích hồi quy.

Trước khi tiến hành hồi quy, hệ số tương quan Pearson giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc được đưa vào phân tích. Kết quả cho thấy giá trị Sig < 0,05, chứng tỏ biến độc lập và biến phụ thuộc đều có mối tương quan với nhau, cụ thể NDTC (r = 0,210), DV (r = 0,299), KQ (r = 0,292), DC (r = 0,232). Các biến độc lập có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc. Giá trị sig giữa các biến độc lập > 0,05, cho thấy giữa các biến độc lập không có sự tương quan với nhau, không có khả năng xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Kết quả kiểm định F trong phân tích hồi quy cho thấy giá trị Sig = 0,000 > 0,05, do đó mô hình hồi quy là phù hợp. Hệ số xác định R² và R² hiệu chỉnh lần lượt là 0,272 và 0,259, các biến độc lập có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc.

Bảng 4. Bảng phân tích hồi quy đa biến

Nhân tố ảnh hưởng	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa		Sig	VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta	t		
(Constant)	4,135	0,062		67,065	0,000	
NDTC	0,225	0,062	0,210	3,634	0,000	1,000
DV	0,312	0,062	0,299	5,175	0,000	1,000
KQDG	0,320	0,062	0,292	5,055	0,000	1,000
DC	0,249	0,062	0,232	4,014	0,000	1,000

Biến phụ thuộc: HLC (Hài lòng chung)

(Nguồn: Tổng hợp nghiên cứu 2021)

Bảng 4 cho thấy, giá trị Sig. của các nhân tố độc lập: “Nội dung và cách thức tổ chức”, “Kết quả đánh giá”, “Dịch vụ phục vụ”, “Động cơ tham gia” đều nhỏ hơn 0,05 nên có ý nghĩa trong mô hình. Phương trình hồi quy chuẩn hóa thể hiện mối quan hệ tuyến tính giữa 4 nhân tố độc lập với nhân tố phụ thuộc “Hài lòng chung” có dạng như sau:

$$\text{HLC} = 4,135 + 0,225 * \text{NDTC} + 0,320 * \text{DV} + 0,312 * \text{KQDG} + 0,248 * \text{DC}$$

Như vậy, theo phương trình trên, cả 4 nhân tố đều có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của sinh viên tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại hai thôn Tà Lang - Giàn Bí, xã Hòa Bắc huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng. Trong giá trị của hệ số Beta có vai trò đánh giá

mức độ quan trọng của từng nhân tố, hệ số Beta càng lớn thì mức độ tác động đến sự hài lòng càng nhiều. Sự hài lòng của sinh viên tham gia hoạt động du lịch học tập cộng đồng chịu tác động nhiều nhất là nhân tố “Dịch vụ phục vụ”, Beta = 0,299, tiếp theo là nhân tố “Kết quả đánh giá” với Beta = 0,292, “Động cơ học tập” với hệ số Beta = 0,232 và cuối cùng là “Nội dung tổ chức” với Beta = 0,210.

4. Kết luận và hàm ý đề xuất giải pháp phát triển

Nhìn chung, các đối tượng tham gia học tập hài lòng với hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại hai thôn Tà Lang - Giàn Bí, xã Hòa Bắc, với giá trị trung bình các nhân tố trong thang đo lớn hơn 4 (4,1345). Điều này có ý nghĩa quan trọng, là cơ sở để địa phương xây dựng và phát triển mô hình du lịch học tập cộng đồng với những chiến lược phát triển sản phẩm cụ thể. Một số khuyến nghị, hàm ý giải pháp trong phát triển du lịch học tập cộng đồng ở Hoà Bắc cần chú trọng:

Nhóm giải pháp về sản phẩm học tập: *Thứ nhất*, cần chú ý đến việc chuẩn hóa nội dung sản phẩm cho các đối tượng học tập khác nhau, với các phương pháp tiếp cận phù hợp và tích cực hóa người học. Đây cũng chính là việc lấy người học làm trung tâm. *Thứ hai*, cần đa dạng hoá hình thức tổ chức các hoạt động du lịch học tập, trong đó chú trọng nhiều đến trải nghiệm cùng cộng đồng của các đối tượng người học. *Thứ ba*, trong việc thiết kế các chương trình du lịch học tập cộng đồng, cần tính đến bài toán kinh tế, chi phí bỏ ra như thế nào, nguồn nhân lực tham gia vào hoạt động giảng dạy, thu của người học là bao nhiêu, lợi ích thuộc về những ai. Muốn giải được bài toán kinh tế cần xem xét quy mô lượng cầu, cần đánh giá được hàng tháng, hàng quý là bao nhiêu người học, từ đó xây dựng chương trình học tập, định giá chi phí. Với chương trình du lịch học tập cộng đồng đang được xây dựng, giá cả chưa phải là giá chính thức của hoạt động du lịch học tập cộng đồng tại địa phương và đây cũng là lý do mà nghiên cứu không đề cập đến trong đánh giá sự hài lòng của người học.

Nhóm giải pháp về các sản phẩm dịch vụ du lịch: Hoà Bắc cần xây dựng thêm và đa dạng các loại hình lưu trú tại địa phương, mở rộng kinh doanh các dịch vụ bổ sung (hàng lưu niệm, chụp hình, thuê đồ...), xây dựng các cơ sở nhà hàng phục vụ ẩm thực, đặc biệt là ẩm thực địa phương, đầu tư đa dạng dịch vụ vận chuyển tại địa phương, xây dựng các khu vui chơi, giải trí tại các khu vực lân cận, xây dựng các bãi đậu xe...

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] D. Bodger, "Leisure, learning, and travel," *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*, vol. 69, no. 4, pp. 28-31, 1998.
- [2] C. Cooper, "The European school travel market," *Travel & Tourism Analyst*, no. 5, pp. 89-106, 1999.
- [3] R. Donaldson and J. Gatsinzi, "Foreign students as tourists: Educational tourism, a market segment with potential," *Africa insight*, vol. 35, no. 3, pp. 19-24, 2005.
- [4] H. Gibson, "The educational tourist," *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*, vol. 69, no. 4, pp. 32-34, 1998.
- [5] B. W. Ritchie, Managing educational tourism. Channel View Publications, 2003.
- [6] C. Smith and P. Jenner, "Educational tourism," *Travel & Tourism Analyst*, no. 3, pp. 60-75, 1997.
- [7] N. V. Dinh and T. T. M. Hoa, Tourism Economics. Ha Noi: National Economics University, 2009.
- [8] D. Gursoy, C. G. Chi, and P. Dyer, "Locals' attitudes toward mass and alternative tourism: The case of Sunshine Coast, Australia," *Journal of travel research*, vol. 49, no. 3, pp. 381-394, 2010.
- [9] R. A. Westbrook and R. L. Oliver, "The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction," *Journal of consumer research*, vol. 18, no. 1, pp. 84-91, 1991.
- [10] M. G. Gundersen, M. Heide, and U. H. Olsson, "Hotel guest satisfaction among business travelers: what are the important factors?," *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, vol. 37, no. 2, pp. 72-81, 1996.
- [11] K. Alexandris, C. Kouthouris, and A. Meligdis, "Increasing customers' loyalty in a skiing resort: The contribution of place attachment and service quality," *International journal of contemporary hospitality management*, vol. 18, no. 5, pp. 414-425, 2006.

-
- [12] J. T. Bowen and S. L. Chen, "The relationship between customer loyalty and customer satisfaction," *International journal of contemporary hospitality management*, vol. 13, no. 5, pp. 213-217, 2001.
- [13] S. A. LaTour and N. C. Peat, "Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research," *ACR North American Advances*, vol. 6, pp. 431-437, 1979.
- [14] G. L. Shing, C. Koh, and R. J. Nathan, "Service quality dimensions and tourist satisfaction towards Melaka hotels," *International Journal of Economics and Management Engineering*, vol. 2, no. 1, pp. 26-32, 2012.
- [15] A. Yüksel and F. Yüksel, "Measurement of tourist satisfaction with restaurant services: A segment-based approach," *Journal of vacation marketing*, vol. 9, no. 1, pp. 52-68, 2003.
- [16] P. W. Dorfman, "Measurement and meaning of recreation satisfaction: A case study in camping," *Environment and Behavior*, vol. 11, no. 4, pp. 483-510, 1979.
- [17] S. Huang, C. H. Hsu, and A. Chan, "Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai," *Journal of Hospitality & Tourism Research*, vol. 34, no. 1, pp. 3-33, 2010.
- [18] C. G. -Q. Chi and H. Qu, "Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach," *Tourism management*, vol. 29, no. 4, pp. 624-636, 2008.
- [19] P. O. Do Valle, J. A. Silva, J. Mendes, and M. Guerreiro, "Tourist satisfaction and destination loyalty intention: A structural and categorical analysis," *International Journal of Business Science & Applied Management (IJBSAM)*, vol. 1, no. 1, pp. 25-44, 2006.
- [20] S. McDowall, "International tourist satisfaction and destination loyalty: Bangkok, Thailand," *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, vol. 15, no. 1, pp. 21-42, 2010.
- [21] A. Pizam, Y. Neumann, and A. Reichel, "Dimensions of tourist satisfaction with a destination area," *Annals of tourism Research*, vol. 5, no. 3, pp. 314-322, 1978.
- [22] R. Rajesh, "Impact of tourist perceptions, destination image and tourist satisfaction on destination loyalty: A conceptual model," *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 11, no. 3, pp. 67-78, 2013.
- [23] S. Ghose and M. Johann, "Measuring tourist satisfaction with destination attributes," *Journal of Management and Financial Sciences*, no. 34, pp. 9-22, 2018.
- [24] G. Li, H. Song, J. L. Chen, and D. C. Wu, "Comparing Mainland Chinese Tourists' Satisfaction With Hong Kong and the UK Using Tourist Satisfaction Index," *Journal of China Tourism Research*, vol. 8, no. 4, pp. 373-394, 2012.
- [25] M. Salleh, K. Omar, A. Y. Yaakop, and A. R. Mahmmod, "Tourist satisfaction in Malaysia," *International Journal of Business and Social Science*, vol. 4, no. 5, pp. 221-226, 2013.
- [26] H. Song, G. Li, R. Van Der Veen, and J. L. Chen, "Assessing mainland Chinese tourists' satisfaction with Hong Kong using tourist satisfaction index," *International Journal of Tourism Research*, vol. 13, no. 1, pp. 82-96, 2011.
- [27] A. Correia, M. Kozak, and J. Ferradeira, "From tourist motivations to tourist satisfaction," *International journal of culture, tourism and hospitality research*, vol. 7, no. 4, pp. 411-424, 2013.
- [28] T. Hoang and N. M. N. Chu, *Data Analysis with SPSS*. Hong Duc Publishing, Hanoi, 2008.
- [29] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River: Prentice Hall, Print, 2009.