

**Article info**

**Type of article:**

Original research paper

**DOI:**

<https://doi.org/10.58845/jstt.utt.2022.vn.2.4.23-29>

**\*Corresponding author:**

E-mail address:

[phuongdv@utt.edu.vn](mailto:phuongdv@utt.edu.vn)

**Received:** 28/8/2022

**Accepted:** 12/10/2022

**Published:** 19/10/2022

## Solutions to improve the satisfaction of domestic travelers in Tam Dao district, Vinh Phuc province

Phuong Viet Dang\*, Cuong Hung Nguyen, Van Hong Nguyen, Khanh Ngoc Thi Nguyen

University of Transport Technology, Ha Noi, Viet Nam

**Abstract:** The purpose of this study is to identify ways to enhance the satisfaction of domestic tourists visiting Tam Dao district by examining the factors that influence their experience. To achieve this, a linear structural model (SEM) was used with AMOS 25 software to analyze data. The study found that three primary factors affect domestic tourists' satisfaction: reliability, tangible facilities, and price. Reliability was the most significant factor, followed by tangibles and price in descending order of importance. Based on these findings, the study proposes three groups of solutions to improve domestic tourists' satisfaction in Tam Dao district, with each group addressing one of the three factors.

**Keywords:** domestic tourists, satisfaction, Tam Dao.

## Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo, tỉnh Vĩnh Phúc

Thông tin bài viết

Dạng bài viết:

Bài báo nghiên cứu

DOI:

<https://doi.org/10.58845/jstt.utt.2022.vn.2.4.23-29>

Tác giả liên hệ:

Địa chỉ E-mail:

[phuongdv@utt.edu.vn](mailto:phuongdv@utt.edu.vn)

Ngày nộp bài: 28/08/2022

Ngày chấp nhận: 12/10/2022

Ngày đăng bài: 19/10/2022

Đặng Việt Phương\*, Nguyễn Hùng Cường, Nguyễn Hồng Vân, Nguyễn Thị Khánh Ngọc

Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải, Hà Nội, Việt Nam

**Tóm tắt:** Mục tiêu chính của bài nghiên cứu này là đưa ra các giải pháp hiệu quả nhằm nâng cao sự hài lòng của khách du lịch nội địa khi đến thăm huyện Tam Đảo thông qua việc phân tích các nhân tố ảnh hưởng. Để đạt được mục tiêu này, bài báo sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) và sử dụng phần mềm AMOS để phân tích dữ liệu. Nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của khách du lịch nội địa tại Tam Đảo bị ảnh hưởng chủ yếu bởi ba yếu tố chính là độ tin cậy, yếu tố hữu hình và giá cả. Trong các yếu tố này, độ tin cậy được cho là có tác động đáng kể nhất đến sự hài lòng của khách du lịch, tiếp theo là các yếu tố hữu hình và giá cả, theo thứ tự quan trọng giảm dần. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, bài viết đề xuất ba nhóm giải pháp khác nhau nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo, với mỗi nhóm giải pháp tương ứng với một trong ba nhân tố ảnh hưởng.

**Từ khóa:** khách du lịch nội địa, sự hài lòng, Tam Đảo.

### 1. GIỚI THIỆU

Du lịch đóng một vai trò quan trọng trong sự tăng trưởng kinh tế của Việt Nam, với số lượng du khách tăng đều đặn hàng năm. Tam Đảo là một trong những điểm du lịch nổi tiếng ở Việt Nam, được biết đến với vẻ đẹp tự nhiên và di sản văn hóa.

Nằm ở phía bắc tỉnh Vĩnh Phúc, Tam Đảo là một vùng núi nổi tiếng với phong cảnh tuyệt đẹp, khí hậu mát mẻ và những cánh rừng nguyên sinh. Thị trấn nằm ở độ cao 1.000 mét so với mực nước biển, mang lại cảm giác sảng khoái thoát khỏi cái nóng và độ ẩm của vùng đất thấp xung quanh. Một trong những điểm thu hút chính ở Tam Đảo là vẻ đẹp tự nhiên tuyệt đẹp của nó, được bảo tồn trong một số khu bảo tồn thiên nhiên và vườn quốc gia. Thị trấn cũng là nơi có một số suối nước nóng và phòng tắm khoáng, được cho là có đặc tính trị liệu và phổ biến với những du khách muốn thư giãn và trẻ hóa. Tam Đảo cũng có một di sản văn hóa

phong phú, với một số ngôi đền và chùa cổ nằm trong thị trấn và các khu vực lân cận.

Trong những năm gần đây, chính phủ Việt Nam đã đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất ở Tam Đảo nhằm thúc đẩy du lịch và khuyến khích tăng trưởng kinh tế trong khu vực. Khoản đầu tư này đã dẫn đến việc xây dựng các khách sạn, khu nghỉ dưỡng mới và các cơ sở liên quan đến du lịch khác, giúp nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách tại Tam Đảo.

Theo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Vĩnh Phúc, năm 2019, Tam Đảo có khoảng 120 khách sạn, khu nghỉ dưỡng, cung cấp tổng cộng 5.000 phòng. Năm 2019, Tam Đảo đón tới khoảng 2,2 triệu lượt khách nội địa, tăng so với 1,4 triệu lượt năm 2016. Tuy nhiên, đại dịch COVID-19 cùng việc hạn chế đi lại và phong tỏa, du lịch ở Tam Đảo (và ở Việt Nam nói chung) đã bị ảnh hưởng đáng kể vào năm 2020. Theo Tổng cục Du lịch Việt Nam, lượng khách quốc tế đến Việt Nam năm 2020 giảm

78,7% so với năm trước và du lịch nội địa cũng giảm 34,1% [1].

Bất chấp những thách thức do đại dịch COVID-19 gây ra, Tam Đảo được kỳ vọng sẽ tiếp tục thu hút du khách trong thời gian tới, khi du lịch nội địa Việt Nam phục hồi và du lịch quốc tế nổi lại [2]. Với việc tiếp tục đầu tư vào các hoạt động du lịch bền vững, Tam Đảo có thể tiếp tục phát triển và thịnh vượng như một điểm đến du lịch trong những năm tới. Với mong muốn đóng góp vào sự phát triển của ngành du lịch tại Tam Đảo, nghiên cứu này thực hiện khảo sát nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến du lịch Tam Đảo, từ đó đưa ra hướng khắc phục.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### 2.1. Tổng quan nghiên cứu

Du lịch là một ngành công nghiệp lớn trên toàn thế giới, tạo ra tăng trưởng kinh tế và cơ hội việc làm đáng kể. Sự hài lòng của khách du lịch với các dịch vụ mà họ nhận được trong chuyến du lịch là yếu tố then chốt tạo nên sự thành công của ngành du lịch. Khách du lịch có trải nghiệm tích cực có nhiều khả năng giới thiệu điểm đến cho người khác, quay trở lại và tạo doanh thu cao hơn cho doanh nghiệp. Hiểu được các yếu tố góp phần vào sự hài lòng của khách du lịch là rất quan trọng đối với các nhà cung cấp dịch vụ du lịch, các nhà nghiên cứu và các nhà hoạch định chính sách [3].

Chất lượng dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch. Chất lượng dịch vụ là mức độ mà các dịch vụ do doanh nghiệp du lịch cung cấp đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng. Nhiều nghiên cứu đã phát hiện ra rằng chất lượng dịch vụ có mối tương quan thuận chiều với sự hài lòng của khách du lịch. Theo Paraskevas và Arendell (2007), chất lượng dịch vụ có thể được định nghĩa là "sự đánh giá của khách hàng về toàn bộ trải nghiệm, bao gồm cả việc cung cấp dịch vụ và kết quả dịch vụ." [4]

Một nghiên cứu của Pizam và Ellis (1999) đã điều tra mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng với dịch vụ khách sạn tại Hoa Kỳ. Nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ là một yếu tố dự

báo đáng kể về sự hài lòng và các khía cạnh của chất lượng dịch vụ có tác động lớn nhất đến sự hài lòng là khả năng đáp ứng, sự đồng cảm, độ tin cậy và sự đảm bảo [5].

Bản thân các thuộc tính của điểm đến là một yếu tố quan trọng khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch. Chúng bao gồm vẻ đẹp tự nhiên, khí hậu, di sản văn hóa và cơ sở hạ tầng địa phương. Các nghiên cứu đã phát hiện ra rằng khách du lịch có nhiều khả năng hài lòng với trải nghiệm của họ hơn nếu điểm đến mà họ đến có nhiều thuộc tính hấp dẫn. Ví dụ, Kim, Lee và Klenosky (2003) đã điều tra mối quan hệ giữa các thuộc tính điểm đến và sự hài lòng của khách du lịch ở Hàn Quốc [6]. Nghiên cứu cho thấy khách du lịch hài lòng hơn với trải nghiệm của họ nếu họ đến thăm các điểm đến có sự kết hợp giữa vẻ đẹp tự nhiên, di sản văn hóa và cơ sở hạ tầng chất lượng.

Các đặc điểm của khách du lịch, chẳng hạn như tuổi tác, giới tính và kinh nghiệm du lịch, cũng có thể ảnh hưởng đến mức độ hài lòng [7]. Theo Wang và Li (2012), khách du lịch lớn tuổi có xu hướng hài lòng với trải nghiệm du lịch của họ hơn so với khách du lịch trẻ tuổi. Ngoài ra, phụ nữ có xu hướng báo cáo mức độ hài lòng cao hơn nam giới và khách du lịch có nhiều kinh nghiệm du lịch hơn có xu hướng hài lòng hơn so với những du khách có ít kinh nghiệm hơn.

Kỳ vọng của khách du lịch đóng một vai trò quan trọng trong việc xác định mức độ hài lòng. Nếu khách du lịch có kỳ vọng cao về trải nghiệm du lịch của họ, họ có nhiều khả năng sẽ không hài lòng nếu những kỳ vọng này không được đáp ứng. Mặt khác, nếu kỳ vọng của họ thấp, họ có thể hài lòng với trải nghiệm của mình hơn. Do đó, điều cần thiết là các nhà cung cấp dịch vụ du lịch phải quản lý kỳ vọng của khách hàng một cách cẩn thận [8].

Giá trị cảm nhận đề cập đến mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ được cung cấp và giá mà khách du lịch phải trả. Các nghiên cứu đã phát hiện ra rằng khách du lịch có nhiều khả năng hài lòng với trải nghiệm du lịch của họ hơn nếu họ nhận thấy rằng họ đã nhận được giá trị xứng đáng với số tiền bỏ ra. Do đó, điều quan trọng đối với các

nhà cung cấp dịch vụ du lịch là cung cấp các dịch vụ chất lượng cao với giá cả hợp lý.

Hình ảnh của một điểm đến cũng có thể đóng một vai trò quan trọng trong việc xác định sự hài lòng của khách du lịch. Nếu khách du lịch có hình ảnh tích cực về điểm đến mà họ sắp đến, họ có nhiều khả năng sẽ hài lòng với trải nghiệm của mình hơn. Theo Buhalis và Law (2008), hình ảnh điểm đến là "tổng số niềm tin, ý tưởng và ấn tượng mà một người có về điểm đến." Hình ảnh điểm đến có mối tương quan thuận chiều với mức độ hài lòng và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch có thể tác động đến hình ảnh điểm đến thông qua các chiến lược tiếp thị và quảng bá hiệu quả [9].

**2.2. Mô hình đề xuất**

Bài viết là nghiên cứu tiếp nối bài báo “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo, tỉnh Vĩnh Phúc” tại tạp chí Kinh tế và Ngân hàng châu Á số 194 tháng 5 năm 2022 nhằm kiểm tra và khẳng định kết quả [10]. Mô hình tổng thể có 06 biến độc lập (1) Tin cậy (TC), (2) Mức độ đáp ứng (DU), (3) Sự đảm bảo (DB), (4) Yếu tố hữu hình (HH), (5) Lòng cảm thông (CT), (6) Giá cả (G) và 01 biến phụ thuộc là Sự hài lòng của khách du lịch (HL) như sau:

$$HL = \beta_1TC + \beta_2DU + \beta_3DB + \beta_4HH + \beta_5CT + \beta_6G$$

**2.3. Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích định lượng sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) trên SPSS AMOS 25.

Bảng hỏi được kế thừa và chỉnh sửa trong nghiên cứu mà nhóm tác giả đã thực hiện trong tháng 01/2022 cho hợp lý hơn. Theo phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA), số lượng khách du lịch khảo sát phải lớn hơn hoặc bằng 5 lần số câu hỏi của bảng hỏi. [11] Với 31 câu hỏi trong bảng hỏi thì số số lượng khách du lịch tại Tam Đảo tối thiểu phải hỏi là 155 người.

Nhóm tác giả phát ra 210 (lớn hơn 155) bảng hỏi cho khách du lịch nội địa đã tham quan và lưu trú tại Tam Đảo trong giai đoạn từ tháng 12/2020 đến tháng 12. Thời gian khảo sát là từ tháng 02 tới

tháng 04 năm 2022. Sau khi tổng hợp, kiểm tra và loại bỏ những bảng trả lời không hợp lệ, nghiên cứu có được 196 phù hợp.

Bảng 1. Đặc điểm khách du lịch khảo sát

Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
Giới tính	Nữ	97	49.5
	Nam	99	50.5
Tuổi	18-25	102	52.0
	26-35	48	24.5
	36-45	34	17.3
	>45	12	6.1
Thu nhập (triệu đồng)	<5	72	36.7
	5 - 10	66	33.7
	10 - 15	41	20.9
	>15	17	8.7
Tổng	196	100	

**3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN**

Tác động của các biến tới biến động của HL theo Bảng 2 như sau.

Bảng 2. Kết quả ước lượng các tham số

Mối quan hệ	Ước lượng	S.E.	C.R.	P
HL <--- TC	,636	,167	3,821	***
HL <--- DU	-,318	,194	-1,636	,102
HL <--- DB	,051	,171	,300	,764
HL <--- HH	,557	,133	4,186	***
HL <--- CT	-,172	,104	-1,656	,098
HL <--- G	,259	,082	3,146	,002

Có thể thấy P(TC) = 0,00; P(HH) = 0,00; P(G) = 0,02 < 0,05 suy ra 03 yếu tố TC, HH và G có ảnh hưởng đến HL. Trái lại, P(DU) = 0,102; P(DB) = 0,764; P(CT) = 0,098 > 0,05 suy ra 03 yếu tố này không ảnh hưởng đến HL. Như vậy, mô hình nghiên cứu thu được như sau:

$$HL = 0,636*TC + 0,557*HH + 0,259*G$$

Kết quả R<sup>2</sup> = 0,889 cho biết 03 biến TC, HH và G giải thích cho 88,9% biến động của biến HL. Mô hình là phù hợp và ảnh hưởng của 03 yếu tố lên HL là giảm dần như sau: TC, HH, G.

**4. GIẢI PHÁP**

Kết quả nghiên cứu đã xác định ba nhân tố có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của khách du lịch

nội địa tại Tam Đảo. Vì vậy, để nâng cao Sự hài lòng của khách du lịch nội địa tại Tam Đảo, nghiên cứu đã đề xuất những hàm ý giải pháp cho từng nhóm nhân tố cụ thể như sau:

#### 4.1 Giải pháp tăng cường độ tin cậy

Tam Đảo là một thị trấn miền núi xinh đẹp nằm ở tỉnh Vĩnh Phúc của Việt Nam. Khu vực này đã chứng kiến sự tăng trưởng đáng kể về du lịch trong những năm gần đây do vẻ đẹp tự nhiên tuyệt đẹp, di sản văn hóa phong phú và nhiều điểm tham quan khác nhau. Để đảm bảo du khách có những trải nghiệm tích cực khi đến thăm Tam Đảo, có một số giải pháp mà các nhà cung cấp dịch vụ du lịch và hoạch định chính sách có thể thực hiện.

**Cải thiện cơ sở hạ tầng:** Một trong những giải pháp hàng đầu để tăng độ tin cậy cho du khách là hoàn thiện cơ sở hạ tầng trên địa bàn. Điều này có thể bao gồm cải thiện đường xá, giao thông vận tải và các tiện ích công cộng khác. Ví dụ, việc mở rộng mạng lưới đường bộ trong khu vực có thể giúp du khách tiếp cận các khu vực khác nhau của Tam Đảo dễ dàng hơn, đồng thời cải thiện các phương tiện giao thông công cộng có thể giúp du khách đi lại dễ dàng hơn mà không cần phải phụ thuộc vào taxi hoặc phương tiện giao thông cá nhân.

**Cung cấp thông tin chính xác:** Một giải pháp khác để tăng độ tin cậy cho khách du lịch là cung cấp thông tin chính xác về địa bàn. Việc cung cấp thông tin chính xác có thể giúp khách du lịch lên kế hoạch cho chuyến thăm của họ hiệu quả hơn và đưa ra những quyết định sáng suốt về nơi sẽ đến và những việc cần làm. Để đảm bảo thông tin chính xác và cập nhật, các nhà cung cấp dịch vụ du lịch có thể làm việc với các cơ quan quản lý du lịch địa phương để cung cấp thông tin cập nhật thường xuyên và chia sẻ thông tin qua nhiều kênh khác nhau như mạng xã hội, trang web và tài liệu quảng cáo.

**Cung cấp chỗ ở chất lượng:** Du khách khi đến Tam Đảo cũng cần những nơi lưu trú uy tín, chất lượng. Cung cấp chỗ ở sạch sẽ, thoải mái và giá cả phải chăng có thể giúp tăng độ tin cậy của trải nghiệm du lịch. Các nhà cung cấp dịch vụ du lịch có thể làm việc để đảm bảo rằng các cơ sở lưu

trú trong khu vực đáp ứng các tiêu chuẩn cần thiết và cung cấp các tiện nghi mà khách du lịch cần để có một kỳ nghỉ thú vị.

**Đào Tạo Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Du Lịch:** Đào tạo các nhà cung cấp dịch vụ du lịch như nhân viên khách sạn, hướng dẫn viên, nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển cũng rất cần thiết để tăng độ tin cậy cho khách du lịch. Bằng cách cung cấp đào tạo và giáo dục, các nhà cung cấp dịch vụ có thể cải thiện chất lượng dịch vụ của họ và đảm bảo rằng khách du lịch có trải nghiệm tích cực. Điều này có thể bao gồm đào tạo về dịch vụ khách hàng, sự nhạy cảm về văn hóa và các kỹ năng quan trọng khác.

#### 4.2. Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng về các yếu tố hữu hình

Theo nghiên cứu, sự hài lòng của khách du lịch nội địa tại Tam Đảo chịu ảnh hưởng nhiều bởi các yếu tố hữu hình. Để nâng cao mức độ hài lòng liên quan đến các yếu tố này, nên đầu tư vào các lĩnh vực cần thiết, hỗ trợ và khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư và phát triển hệ thống du lịch toàn diện bao gồm các điểm du lịch, lưu trú và dịch vụ hỗ trợ. Cụ thể, cần có chính sách tập trung vào các giải pháp chính dưới đây.

**Nâng cấp cơ sở hạ tầng du lịch:** Chính phủ có thể phân bổ kinh phí để nâng cấp cơ sở hạ tầng du lịch ở Tam Đảo, bao gồm cải thiện chất lượng đường, cầu và các hệ thống giao thông công cộng khác. Điều này sẽ giúp khách du lịch dễ dàng di chuyển và tiếp cận các điểm du lịch khác nhau trong khu vực.

**Cải thiện chỗ ở:** Cung cấp chỗ ở chất lượng cao với giá cả phải chăng là chìa khóa để cải thiện mức độ hài lòng của khách du lịch. Chính phủ có thể khuyến khích các doanh nghiệp tư nhân đầu tư vào việc phát triển các khách sạn và nhà nghỉ mới cung cấp chỗ ở thoải mái và giá cả phải chăng cho khách du lịch.

**Cung cấp cơ sở vật chất cơ bản:** Việc có sẵn các cơ sở vật chất cơ bản như nhà vệ sinh công cộng, nước sạch và cơ sở xử lý chất thải là điều cần thiết để đảm bảo sự hài lòng của khách du lịch. Chính phủ có thể đầu tư vào việc xây dựng các nhà

vệ sinh công cộng, nhà máy lọc nước và hệ thống xử lý chất thải để đảm bảo cung cấp các tiện nghi cơ bản cho khách du lịch.

**Phát triển các khu di sản và văn hóa:** Tam Đảo có một di sản văn hóa và lịch sử phong phú có thể được phát triển thành các điểm thu hút khách du lịch. Chính phủ có thể đầu tư vào việc phát triển các địa điểm này, chẳng hạn như đền chùa, bảo tàng và các địa danh lịch sử, để thu hút khách du lịch và mang đến cho họ trải nghiệm văn hóa phong phú.

**Cải thiện An toàn và An ninh:** Thông thường ở bất cứ địa điểm du lịch nào, khách tham quan đều cảm thấy yên tâm và an toàn hơn nếu ra ngoài mà không cần lo lắng bất cứ điều gì. Chính phủ cần có biện pháp hỗ trợ và xử phạt nghiêm khắc để đảm bảo vấn đề an toàn và an ninh, như vậy du khách mới yên tâm, thoải mái và có xu hướng quay lại nghỉ dưỡng.

### 4.3. Giải pháp về yếu tố giá cả

Mặc dù khu vực này có nhiều điểm tham quan, chỗ ở và dịch vụ, nhưng một trong những thách thức đối với khách du lịch là chi phí đi lại và lưu trú trong khu vực. Để đảm bảo rằng Tam Đảo vẫn có thể tiếp cận được với khách du lịch với các ngân sách khác nhau, có một số giải pháp có thể được thực hiện để giảm giá.

**Cung cấp chỗ ở giá cả phải chăng:** Một trong những giải pháp hữu hiệu nhất để giảm giá cho khách du lịch ở Tam Đảo là cung cấp các phòng nghỉ bình dân. Các cơ sở lưu trú đưa ra mức giá thấp hơn có thể thu hút nhiều đối tượng khách du lịch hơn, những người có thể chưa coi Tam Đảo là điểm đến do chi phí cao. Ngoài ra, cung cấp các chương trình khuyến mãi hoặc giảm giá trong thời gian thấp điểm có thể giúp thu hút nhiều khách truy cập hơn và cung cấp nhiều lựa chọn hợp lý hơn.

**Cung cấp dịch vụ vận chuyển thân thiện với ngân sách:** Một giải pháp khác để giảm giá cho khách du lịch ở Tam Đảo là cung cấp các phương tiện di chuyển thân thiện với ngân sách. Khách du lịch thường phải dựa vào taxi hoặc phương tiện giao thông cá nhân để đi lại, điều này có thể tốn kém. Cung cấp dịch vụ vận chuyển công cộng hoặc

dịch vụ đưa đón giá cả phải chăng có thể giúp giảm chi phí cho khách du lịch, đặc biệt là những người đi du lịch tiết kiệm.

**Cung cấp vé tham quan giảm giá:** Vé tham quan cũng có thể là một chi phí đáng kể cho khách du lịch. Cung cấp vé tham quan giảm giá cho các nhóm hoặc trong thời gian ít khách du lịch có thể giúp giảm chi phí cho khách du lịch. Ngoài ra, việc cung cấp tùy chọn vé kết hợp cho nhiều điểm tham quan có thể cung cấp cho khách du lịch một cách hợp lý hơn để trải nghiệm nhiều địa điểm. Khách du lịch cũng có thể được khuyến khích đến thăm các điểm tham quan trong mùa ít khách, nơi có thể giảm giá.

**Quảng cáo các điểm tham quan và hoạt động miễn phí:** Quảng bá các điểm tham quan và hoạt động miễn phí cũng có thể mang đến cho khách du lịch một cách trải nghiệm Tam Đảo hợp lý hơn. Có một số điểm tham quan miễn phí trong khu vực, chẳng hạn như Vườn quốc gia Tam Đảo, Thác Bạc và Sân gôn Tam Đảo. Quảng bá những điểm tham quan này và cung cấp thông tin về các hoạt động miễn phí như đi bộ đường dài, bơi lội hoặc khám phá các khu chợ địa phương có thể cung cấp cho khách du lịch nhiều lựa chọn hợp lý hơn.

Khuyến khích các nhà cung cấp địa phương đưa ra mức giá cạnh tranh: Cuối cùng, khuyến khích các nhà cung cấp địa phương đưa ra mức giá cạnh tranh có thể giúp giảm chi phí cho khách du lịch. Cung cấp giáo dục và hỗ trợ cho các nhà cung cấp địa phương về chiến lược định giá và khuyến khích họ đưa ra mức giá hợp lý có thể đảm bảo rằng khách du lịch có trải nghiệm tích cực và có nhiều khả năng quay lại khu vực hơn.

## 5. KẾT LUẬN

Tóm lại, Tam Đảo là một điểm đến du lịch xinh đẹp và sôi động ở Việt Nam, có tiềm năng to lớn để thu hút nhiều du khách trong nước và quốc tế. Tuy nhiên, để đạt được điều này, điều quan trọng là phải cải thiện dịch vụ du lịch và sự hài lòng của khách du lịch trong khu vực. Nghiên cứu đã xác định độ tin cậy, yếu tố hữu hình và giá cả là ba yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch tại Tam Đảo.

Để giải quyết những vấn đề này, bài viết đã đề xuất một loạt giải pháp hiệu quả, bao gồm nâng cao chất lượng dịch vụ, cung cấp thông tin chính xác và kịp thời, đầu tư vào những nơi thiết yếu, hỗ trợ và khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư, phát triển hệ thống du lịch toàn diện và khép kín, thúc đẩy các sản phẩm địa phương, cung cấp các gói tour du lịch và thiết lập các phòng nghỉ giá cả phải chăng.

Bằng cách thực hiện các giải pháp này, chính phủ, ngành du lịch và các bên liên quan khác có thể hợp tác với nhau để tạo ra một môi trường du lịch hấp dẫn và bền vững hơn ở Tam Đảo. Bằng cách cung cấp các dịch vụ chất lượng cao và giá cả phải chăng cho khách du lịch, khu vực này sẽ tiếp tục tăng trưởng và phát triển, thu hút nhiều du khách hơn và đóng góp vào sự tăng trưởng và phát triển kinh tế chung của khu vực.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] vietnamtourism.gov.vn. (n.d.). Tổng cục Du lịch. [online] Available at: <https://vietnamtourism.gov.vn/>
- [2] T.L.Nguyễn (2020). Vĩnh Phúc chuẩn bị các điều kiện tốt nhất, sẵn sàng đón du khách. Vĩnh Phúc chuẩn bị các điều kiện tốt nhất, sẵn sàng đón du khách. [online] Available at <<https://vietnamtourism.gov.vn/post/32473>>
- [3] V.Đ.Nguyễn & M.H.T.Trần (2013). Giáo trình Kinh tế Du lịch. NXB Lao Động-Xã Hội.
- [4]. Korstanje M. (2009). Re-visiting risk perception theory in the context of travel. ERTR E-Rev Tour Res, 7, 68–81.
- [5] Dh, N. (n.d.). Customer-satisfaction-and-its-measurement-in-hospitality-enterprises. [www.academia.edu](http://www.academia.edu). [online] Available at: [https://www.academia.edu/7304864/Customer\\_satisfaction\\_and\\_its\\_measurement\\_in\\_hospitality\\_enterprises](https://www.academia.edu/7304864/Customer_satisfaction_and_its_measurement_in_hospitality_enterprises).
- [6] (Haghkakh, A. (n.d.). The impact of service quality on tourism industry. [www.academia.edu](http://www.academia.edu). [online] Available at: [https://www.academia.edu/19228740/The\\_impact\\_of\\_service\\_quality\\_on\\_tourism\\_industry](https://www.academia.edu/19228740/The_impact_of_service_quality_on_tourism_industry).
- [7] M.A.Đào, N.Vũ (2017). Phát triển du lịch cộng đồng ở Việt Nam - nghiên cứu điển hình tại làng cổ Đường Lâm và Bản Lác. Trường Đại Học Kinh Tế - Đại Học Đà Nẵng.
- [8] Đ.Đ.Đặng (2003). Giáo trình kinh tế các ngành thương mại - dịch vụ. NXB Thống kê.
- [9]. Dimitrios Buhalis (2003). ETourism: information technology for strategic tourism management. Harlow, England: Financial Times Prentice Hall.
- [10] V.S.Bùi, T.L.Nguyễn, P.K.Nguyễn và K.T.T.Huỳnh, "Nghiên cứu sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại thành phố Cần Thơ," Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế - Đại học Tây Đô, pp. 13-22, 2019.
- [11] N. H. Cường, N. H. Vân, Đ. V. Phương and N. T. K. Ngọc, "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo tỉnh Vĩnh Phúc," Tạp chí KINH TẾ VÀ NGÂN HÀNG CHÂU Á, pp. 78-87, 2022.