

# Ứng dụng phương pháp Netnography và Ethnography trong nghiên cứu trải nghiệm tham quan của du khách. Điển cứu tại Vườn Quốc gia Cát Tiên

Lâm Hoài Ân, Trần Bội Bội, Nguyễn Thị Thanh Châu, Phạm Văn Đức\*, Nguyễn Tấn Kha



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## TÓM TẮT

Trong bối cảnh ngành du lịch hướng đến giá trị trải nghiệm và phát triển bền vững, nhu cầu khám phá thiên nhiên, tìm hiểu sinh thái và tiếp xúc với môi trường nguyên sơ của du khách ngày càng gia tăng. Vườn quốc gia Cát Tiên với hệ sinh thái rừng nhiệt đới đặc trưng và đa dạng sinh học, đã và đang trở thành một trong những điểm đến tiêu biểu của loại hình du lịch sinh thái tại Việt Nam. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm khám phá trải nghiệm của du khách tại Vườn quốc gia Cát Tiên thông qua phân tích nội dung các phản hồi trên nền tảng TripAdvisor. Bằng việc sử dụng phương pháp nghiên cứu dân tộc học mạng (Netnography) với dữ liệu thứ cấp từ TripAdvisor và phương pháp dân tộc học (Ethnography) thông qua phỏng vấn sâu, nghiên cứu tập trung nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của du khách. Đồng thời, nghiên cứu cũng phản ánh những vấn đề còn tồn đọng như cơ sở vật chất hạn chế, thiếu thông tin hướng dẫn, hay khó khăn trong tiếp cận dịch vụ. Kết quả nghiên cứu góp phần cung cấp cơ sở thực tiễn cho việc cải thiện chất lượng trải nghiệm du lịch sinh thái, đồng thời đưa ra các hàm ý quản lý nhằm phát triển điểm đến theo hướng bền vững và lấy du khách làm trung tâm. Ngoài ra, nghiên cứu còn nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tăng cường đào tạo nhân lực, áp dụng công nghệ trong quản lý điểm đến, nâng cao nhận thức bảo tồn môi trường và khuyến khích sự tham gia của cộng đồng địa phương vào hoạt động du lịch sinh thái.

**Từ khoá:** trải nghiệm tham quan, TripAdvisor, VQG Cát Tiên, đánh giá trực tuyến, du lịch sinh thái

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh ngành du lịch toàn cầu ngày càng hướng đến tính bền vững và nâng cao chất lượng trải nghiệm, du lịch sinh thái đã trở thành một trong những loại hình du lịch được ưu tiên phát triển tại nhiều quốc gia. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), khoảng 71% du khách quốc tế hiện nay có xu hướng lựa chọn các điểm đến gắn liền với yếu tố thiên nhiên và văn hóa bản địa, trong đó du lịch sinh thái đóng vai trò then chốt trong việc tái định vị các giá trị cốt lõi của ngành du lịch hiện đại<sup>1</sup>. Tại Việt Nam, du lịch sinh thái đang dần khẳng định vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch quốc gia. Vào năm 2023, tổng lượng khách quốc tế đạt 12,6 triệu lượt, trong khi lượng khách nội địa đạt 108 triệu lượt; riêng nhóm khách lựa chọn các điểm đến sinh thái chiếm gần 30% trong tổng số khách tham quan tại các khu vực ngoại đô thị<sup>2</sup>. Trong số đó, Vườn quốc gia Cát Tiên nổi bật như một trong những điểm đến sinh thái tiêu biểu với diện tích trên 70.000 ha, sở hữu hơn 1.700 loài thực vật, 700 loài động vật có xương sống, trong đó nhiều loài quý hiếm nằm trong Sách đỏ Việt Nam<sup>3</sup>.

Tuy nhiên, sự thành công của một điểm đến không chỉ được thể hiện qua các chỉ số định lượng như lượt khách hay doanh thu, mà còn cần được đánh giá thông qua mức độ hài lòng và trải nghiệm chủ quan của du khách. Trải nghiệm tích cực không những gia tăng giá trị cảm xúc và mức độ gắn bó với điểm đến mà còn góp phần nâng cao khả năng quay lại, thúc đẩy truyền thông miệng và xây dựng hình ảnh thương hiệu du lịch. Trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ, các nền tảng đánh giá trực tuyến như TripAdvisor ngày càng được xem là kênh phản ánh trung thực cảm nhận của du khách, đồng thời là nguồn dữ liệu thứ cấp có giá trị phục vụ nghiên cứu và quản lý điểm đến.

Dù VQG Cát Tiên được đánh giá cao về tiềm năng sinh thái và cảnh quan tự nhiên, các nghiên cứu chuyên sâu về trải nghiệm của du khách tại đây, đặc biệt là từ dữ liệu người dùng trên các nền tảng số, vẫn còn tương đối hạn chế. Trong khi đó, việc hiểu rõ các yếu tố định hình trải nghiệm, cũng như nhận diện những điểm còn tồn tại trong dịch vụ, sẽ là cơ sở quan trọng giúp cải thiện chất lượng điểm đến và xây dựng chiến lược phát triển bền vững.

**Trích dẫn bài báo này:** Ân L H, Bội T B, Châu N T T, Đức P V, Kha N T. Ứng dụng phương pháp Netnography và Ethnography trong nghiên cứu trải nghiệm tham quan của du khách. Điển cứu tại Vườn Quốc gia Cát Tiên. *VNUHCMJ. Soc. Sci. Humanit.* 2026; 10(2):3727-3743.

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM, Việt Nam

### Liên hệ

**Phạm Văn Đức**, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM, Việt Nam

Email: phamduchang117@gmail.com

### Lịch sử

- Ngày nhận: 29-04-2025
- Ngày sửa đổi: 02-12-2025
- Ngày chấp nhận: 07-05-2026
- Ngày đăng: 16-06-2026

DOI: <https://doi.org/10.32508/vnuhcmjssh.v10i2.1169>



### Bản quyền

© Tạp chí ĐHQG-HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution4.0 International license.

Xuất phát từ thực tiễn trên, nghiên cứu này được thực hiện nhằm khám phá trải nghiệm của khách du lịch tại VQG Cát Tiên thông qua phân tích nội dung 134 bình luận công khai trên nền tảng TripAdvisor trong giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2025. Trên cơ sở phân tích nội dung phản hồi, nghiên cứu hướng đến việc nhận diện các yếu tố được du khách đánh giá cao, các khía cạnh còn hạn chế, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu đồng thời đặt ra các câu hỏi nghiên cứu sau:

- Du khách hài lòng đối với hoạt động tham quan tại VQG Cát Tiên như thế nào?
- Cùng với sự hài lòng, những yếu tố nào ảnh hưởng tích cực và tiêu cực đến trải nghiệm tham quan du lịch tại VQG Cát Tiên?

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Cơ sở lý thuyết

Du lịch sinh thái là loại hình du lịch dựa vào thiên nhiên, gắn với bản sắc văn hoá địa phương, có sự tham gia của cộng đồng dân cư, kết hợp giáo dục về bảo vệ môi trường<sup>4</sup>. Theo định nghĩa của The International Ecotourism Society, du lịch sinh thái là “hình thức du lịch có trách nhiệm với các khu thiên nhiên, là nơi bảo tồn môi trường và cải thiện phúc lợi cho người dân địa phương”<sup>5</sup>. Du lịch sinh thái không chỉ dừng lại ở việc chiêm ngưỡng cảnh quan thiên nhiên mà còn mang lại trải nghiệm văn hóa, giáo dục và sự gắn kết giữa con người với thiên nhiên.

Trải nghiệm của du khách trong loại hình du lịch sinh thái thường bao gồm các hoạt động như quan sát động vật hoang dã, khám phá rừng nguyên sinh, tham gia các hoạt động bảo tồn hoặc giao lưu với cộng đồng bản địa. Theo Otto & Ritchie, trải nghiệm du lịch là trạng thái cảm xúc, nhận thức và tâm lý của du khách trong suốt quá trình tham gia dịch vụ<sup>6</sup>. Theo Pine và Gilmore, trải nghiệm du lịch được xem là quá trình khách tham gia tích cực và cảm xúc vào một môi trường cụ thể, qua đó hình thành những ký ức đáng nhớ<sup>7</sup>. Trong khi đó, Walls và cộng sự cho rằng trải nghiệm du lịch là sự kết hợp giữa yếu tố cảm xúc, giác quan, tương tác xã hội và nhận thức. Những thành tố này đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên ấn tượng tổng thể về chuyến đi<sup>8</sup>.

Cần phân biệt trải nghiệm (experience) - vốn là quá trình tương tác, cảm nhận của du khách trong suốt chuyến đi - với sự hài lòng (satisfaction), vốn là kết quả của việc so sánh giữa kỳ vọng và thực tế. Sự hài lòng của du khách đóng vai trò trung gian quan trọng giữa các yếu tố như dịch vụ du lịch, an toàn, thiên

hiên và hiệu quả hoạt động của ngành du lịch sinh thái<sup>9</sup>. Trong bối cảnh du lịch sinh thái, các yếu tố như sự an toàn và an ninh, cơ sở hạ tầng du lịch, giá cả dịch vụ, tài nguyên du lịch và chất lượng nhân viên phục vụ đều có ảnh hưởng tích cực đến mức độ hài lòng của du khách<sup>10</sup>. Sự hài lòng của du khách được xem là một trong những chỉ số then chốt để đánh giá hiệu quả và tính bền vững của điểm đến. Theo nghiên cứu của Kozak và Rimmington, mức độ hài lòng chịu ảnh hưởng bởi kỳ vọng trước chuyến đi, chất lượng thực tế của dịch vụ, cũng như cảm nhận tổng thể sau khi kết thúc hành trình, sự chênh lệch giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế là yếu tố quyết định đến mức độ hài lòng<sup>11</sup>. Trong du lịch sinh thái, các nguyên tắc như bảo tồn môi trường, giáo dục nhận thức và sự tham gia của cộng đồng địa phương được xem là nền tảng để xây dựng trải nghiệm du lịch bền vững<sup>12</sup>.

Sự hài lòng của du khách là một trong những chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng điểm đến và quyết định đến hành vi quay lại, truyền miệng cũng như sự phát triển bền vững của ngành du lịch. Trong bối cảnh du lịch sinh thái, sự hài lòng và trải nghiệm tham quan chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, bao gồm: chất lượng tài nguyên tự nhiên, cơ sở hạ tầng, mức độ tương tác với thiên nhiên, chất lượng phục vụ, giá cả, thông tin chỉ dẫn, sự tham gia của cộng đồng địa phương và yếu tố an toàn<sup>13</sup>. Nhiều nghiên cứu quốc tế đã vận dụng các phương pháp định lượng để đo lường mức độ hài lòng của du khách tại các khu bảo tồn thiên nhiên hoặc vườn quốc gia. Chẳng hạn, nghiên cứu của Lee tại khu bảo tồn quốc gia Taroko (Đài Loan) đã sử dụng mô hình SERVQUAL để đánh giá sự hài lòng của du khách dựa trên các biến như độ tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện vật chất. Kết quả cho thấy yếu tố cơ sở hạ tầng và thái độ phục vụ là những thành tố có ảnh hưởng lớn nhất đến trải nghiệm du khách trong môi trường sinh thái<sup>14</sup>. Trong khi đó, một số nghiên cứu định tính lại tập trung khám phá chiều sâu cảm xúc, động lực và ấn tượng của du khách khi tiếp xúc với thiên nhiên. Nghiên cứu của Ballantyne và cộng sự. tại các trung tâm bảo tồn động vật hoang dã tại Úc đã cho thấy trải nghiệm gắn gũi với động vật không chỉ mang tính giải trí mà còn góp phần hình thành nhận thức và hành vi bảo tồn lâu dài ở du khách<sup>15</sup>. Phương pháp phỏng vấn sâu và nhật ký trải nghiệm được sử dụng để nắm bắt các chuyển biến cảm xúc trong suốt hành trình tham quan. Ngoài ra, một số nghiên cứu theo hướng case study và phương pháp hỗn hợp cũng đã được triển khai tại các điểm đến sinh thái cụ thể. Nghiên cứu của Cristinel sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách tại bốn điểm

đến du lịch sinh thái ở Romania, bao gồm điểm tham quan và dịch vụ thông tin, tiện nghi, và bảo tồn di sản tự nhiên và văn hóa<sup>16</sup>.

### Phương pháp nghiên cứu

#### Địa điểm nghiên cứu

VQG Cát Tiên trải dài trên 3 tỉnh Đồng Nai, Lâm Đồng và Bình Phước. Tuy nhiên, nghiên cứu chỉ được thực hiện tại khu vực thuộc huyện Tân Phú, tỉnh Đồng Nai, đóng vai trò trọng điểm trong phát triển du lịch sinh thái, với hệ thống cơ sở hạ tầng du lịch phát triển và tập trung nhiều hoạt động tham quan, nghỉ dưỡng (Hình 1). Đây cũng là khu vực ghi nhận số lượng lớn phản hồi và đánh giá từ du khách trên nền tảng TripAdvisor, do đó được lựa chọn làm địa điểm khảo sát trong nghiên cứu này.

VQG Cát Tiên là một trong những khu rừng có tính đa dạng sinh học cao nhất Việt Nam, với 1.655 loài thực vật bậc cao và nhiều cây gỗ quý hàng trăm năm tuổi. Đây là nơi sinh sống của 1.730 loài động vật hoang dã. Vườn được UNESCO công nhận là Khu dự trữ sinh quyển thế giới (2001), Bàu Sấu là khu Ramsar quốc tế (2005), và được xếp hạng di tích quốc gia đặc biệt (2012). Cát Tiên đóng vai trò quan trọng trong bảo tồn, nghiên cứu khoa học và phát triển du lịch sinh thái bền vững.

Những năm gần đây, hoạt động du lịch tại VQG Cát Tiên ngày càng được đẩy mạnh với nhiều hình thức trải nghiệm hấp dẫn. Du khách có thể tham gia các tour đi bộ xuyên rừng, đạp xe địa hình, khám phá những cây cổ thụ hàng trăm năm tuổi, các loài gỗ quý hiếm hay lặn ngắm đàn chim, thú hoang dã giữa thiên nhiên. Các hoạt động như ngắm thú đêm, chèo thuyền trên sông cũng được tổ chức thường xuyên, mang lại những trải nghiệm đa dạng và sâu sắc (Hình 2). Cát Tiên dần trở thành điểm đến lý tưởng cho những ai yêu thiên nhiên, mong muốn tái tạo năng lượng giữa không gian xanh mát, trong lành của rừng mưa nhiệt đới.

#### Thiết kế nghiên cứu

Bài viết áp dụng phương pháp nghiên cứu dân tộc học mạng (Netnography). Phương pháp này được Robert Kozinets phát triển năm 1990. Đây là phương pháp định tính, được điều chỉnh từ dân tộc học truyền thống để nghiên cứu hành vi và văn hóa trong môi trường kỹ thuật số, đặc biệt phù hợp trong nghiên cứu du lịch do khả năng tiếp cận dữ liệu tự nhiên, phi xâm lấn và phản ánh cảm nhận chủ quan của du khách. Kozinets, người đặt nền móng cho phương pháp Netnography, nhận định: “Netnography hay còn gọi là Ethnography trên mạng Internet, đặc biệt

phù hợp trong nghiên cứu du lịch do đặc tính “phi cấu trúc, tự phát và cảm xúc” của các bình luận du khách trên nền tảng số. Phương pháp này cho phép nhà nghiên cứu tiếp cận thông tin đa chiều về cảm xúc, động lực, ấn tượng và mâu thuẫn trong trải nghiệm - điều mà các bảng hỏi truyền thống khó tái hiện đầy đủ<sup>17</sup>.

Theo Mkonon, Netnography cung cấp cái nhìn sâu sắc và chân thực hơn so với khảo sát định lượng vì nó khai thác các dữ liệu được tạo ra một cách tự nhiên và không bị tác động bởi người nghiên cứu<sup>18</sup>. Trong nghiên cứu này, TripAdvisor được chọn làm nguồn dữ liệu chính nhờ tính phổ biến và mức độ tin cậy cao trong cộng đồng du lịch quốc tế. Đây là nền tảng nơi du khách chia sẻ cảm nhận, đánh giá chi tiết về các điểm đến, dịch vụ và trải nghiệm cá nhân. Mellinas và Sicilia đã so sánh Google Reviews với TripAdvisor để hỗ trợ các nhà nghiên cứu lựa chọn nguồn dữ liệu phù hợp. Họ nhận định rằng TripAdvisor cung cấp một nguồn thông tin toàn diện và dễ tiếp cận hơn so với Google.

Bên cạnh đó, bài viết còn vận dụng thêm phương pháp dân tộc học (Ethnography) với cách tiếp cận định tính thông qua hoạt động điền dã và phỏng vấn sâu. Cụ thể, nhóm nghiên cứu đã tiến hành phỏng vấn sâu với 10 du khách - con số được xác định khi dữ liệu đạt đến độ bão hòa, tức không còn xuất hiện thông tin mới có ý nghĩa đối với mục tiêu nghiên cứu. Các chia sẻ của người tham gia phỏng vấn được ghi âm, rã băng và lưu trữ dưới dạng văn bản để phục vụ mục đích lưu trữ thông tin và phân tích chuyên sâu. Sự kết hợp giữa hai phương pháp Netnography và Ethnography góp phần bổ sung cho nhau về mặt thông tin, nâng cao độ tin cậy và tính đa chiều của kết quả nghiên cứu. Qua đó, bức tranh nghiên cứu về trải nghiệm du lịch tại VQG Cát Tiên được khắc họa rõ nét và toàn diện hơn, tạo cơ sở quan trọng cho việc đánh giá, cải tiến dịch vụ và hoạch định chính sách phát triển du lịch bền vững tại địa phương.

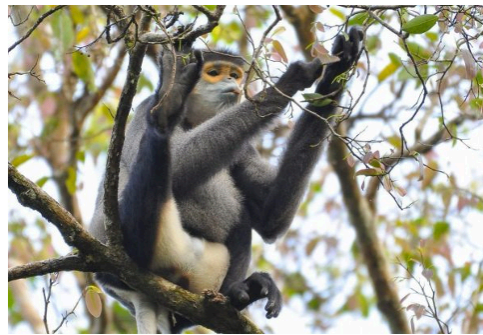
#### Thu thập và phân tích dữ liệu

Nghiên cứu này phân tích các bình luận của du khách trên nền tảng OTA TripAdvisor về trải nghiệm tại VQG Cát Tiên. Các đánh giá này đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng mạnh mẽ đến nhận thức và hành vi của du khách tiềm năng khi lựa chọn điểm đến, vì chúng thường được xem là đáng tin cậy hơn nội dung quảng bá chính thức. Trong du lịch sinh thái như tại VQG Cát Tiên, phản hồi chân thực từ du khách có thể hình thành “hình ảnh điểm đến ảo” trong tâm trí người đọc<sup>19</sup>.

Quy trình thu thập dữ liệu được tiến hành theo các bước sau: Trước tiên, các bình luận của du khách về



Hình 1: VQG Cát Tiên [Nguồn: Website VQG Cát Tiên]



Hình 2: Cảnh quan và hoạt động du lịch tại VQG Cát Tiên [Nguồn: Website VQG Cát Tiên]

### Cat Tien Park

4.2 (139 đánh giá) • Số 1 trong 3 hoạt động giải trí tại Nam Cát Tiên • Công viên quốc gia

Đang mở cửa • 06:30 - 22:00 [Viết đánh giá](#)

#### Giới thiệu

- ⌚ Thời lượng: Hơn 3 giờ
- 🚫 Đáp ứng các nguyên tắc về phúc lợi động vật 🐾
- ✍️ Đề xuất chỉnh sửa để cải thiện nội dung chúng tôi hiển thị.  
[Cải thiện hồ sơ này](#)



Hình 3: Giao diện của trang TripAdvisor dành cho VQG Cát Tiên [Nguồn: TripAdvisor -VQG Cát Tiên]

VQG Cát Tiên được truy xuất và tải xuống từ nền tảng TripAdvisor (Hình 3). Dữ liệu sau đó được lưu trữ ở định dạng Excel nhằm tạo thuận lợi cho quá trình phân tích. Tổng cộng 134 bình luận đã được thu thập, với nội dung chủ yếu phản ánh trải nghiệm của du khách tại điểm đến. Dữ liệu được xử lý bằng cách xác định từ khóa, mã hóa nội dung và phân loại theo các chủ đề, nhằm khám phá các yếu tố chính ảnh hưởng đến cảm nhận và hành vi của du khách.

Dữ liệu trong nghiên cứu được thu thập bằng Apify – một nền tảng thu thập dữ liệu web tự động dựa trên công nghệ điện toán đám mây. Việc sử dụng công cụ trích xuất dữ liệu tự động như Apify còn tương đối mới trong các nghiên cứu học thuật tại Việt Nam, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch. Tuy nhiên, phương pháp này đã ngày càng được ứng dụng rộng rãi trong các nghiên cứu quốc tế gần đây<sup>20</sup>. Trong nghiên cứu này, Apify được sử dụng để thu thập có hệ thống các đánh giá của du khách về VQG Cát Tiên trên nền tảng TripAdvisor, bao gồm các thông tin như tên người dùng, ngày đăng, quốc tịch, nội dung bình luận và số điểm đánh giá. Tổng cộng có 134 bình luận liên quan đến điểm đến được trích xuất và lưu trữ dưới dạng Excel để phục vụ cho quá trình phân tích định tính.

Trong quá trình nghiên cứu, nhóm đã thu thập 134 lượt đánh giá của du khách về VQG Cát Tiên trên TripAdvisor (Bảng 1), trong khoảng thời gian từ tháng 12/2016 đến tháng 1/2025 (Hình 4). Trong đó, có 134 bình luận chi tiết và 44 đánh giá kèm hình ảnh. Điểm đánh giá trung bình đạt 4.2/5, cho thấy mức độ hài lòng tương đối cao. Từ 134 bình luận, nhóm tiến hành phân tích và bóc tách thành 298 đơn vị thông tin (meaning units) theo các loại hình khách du lịch (Bảng 2), chủ đề cụ thể như dịch vụ, cảnh quan, cơ sở vật chất, thái độ nhân viên... nhằm đảm bảo tính rõ ràng và nhất quán trong quá trình mã hóa dữ liệu. Dữ liệu phản ánh đa dạng đối tượng du khách với nhiều ngôn ngữ khác nhau, bao gồm: Tiếng Việt, Anh, Đức, Hà Lan, Pháp, Nhật, Ba Lan, Ý, Séc, Trung phổ thông và Tây Ban Nha. Các bình luận không phải tiếng Việt được chuyển ngữ sang tiếng Việt bằng công cụ Auto Translate trong Microsoft Word.

Các phản hồi của du khách tham gia phỏng vấn sâu cũng được ghi nhận và bổ sung vào bảng Excel để tạo thành bộ dữ liệu thống nhất, tổng số phản hồi của 10 du khách tham gia phỏng vấn sâu cũng được chia thành các đơn vị phân tích theo từng khía cạnh cụ thể, phục vụ tiến hành phân tích chủ đề. Đối với bộ dữ liệu định tính này, các bình luận và phản hồi từ du khách sẽ được mã hóa thủ công (manual coding), xác định các từ khóa chính từ đó định hình được các chủ đề phân tích gắn liền với mục tiêu nghiên cứu. Việc kết hợp hai nguồn dữ liệu và áp dụng quy trình phân

tích đồng nhất giúp tăng độ tin cậy và toàn diện của kết quả.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Trải nghiệm tích cực của du khách

Nhóm nghiên cứu đã phân loại 134 bình luận trên TripAdvisor theo thang điểm từ 1 đến 5 bong bóng tương ứng với các mức độ từ “tối tệ” đến “xuất sắc” nhằm đánh giá mức độ hài lòng dựa trên trải nghiệm du lịch tổng thể của du khách tại VQG Cát Tiên. Kết quả thống kê được trình bày tại Bảng 3.

Phân tích các phản hồi tích cực trên TripAdvisor giai đoạn 2016-2025 cho thấy VQG Cát Tiên được du khách đánh giá là điểm đến sinh thái hấp dẫn, với 134 bình luận được mã hóa theo các chủ đề trải nghiệm. Trong đó, gần 25% phản hồi tập trung vào tài nguyên thiên nhiên – yếu tố nổi bật nhất, khẳng định vai trò trung tâm của thiên nhiên trong việc tạo dựng ấn tượng tích cực.

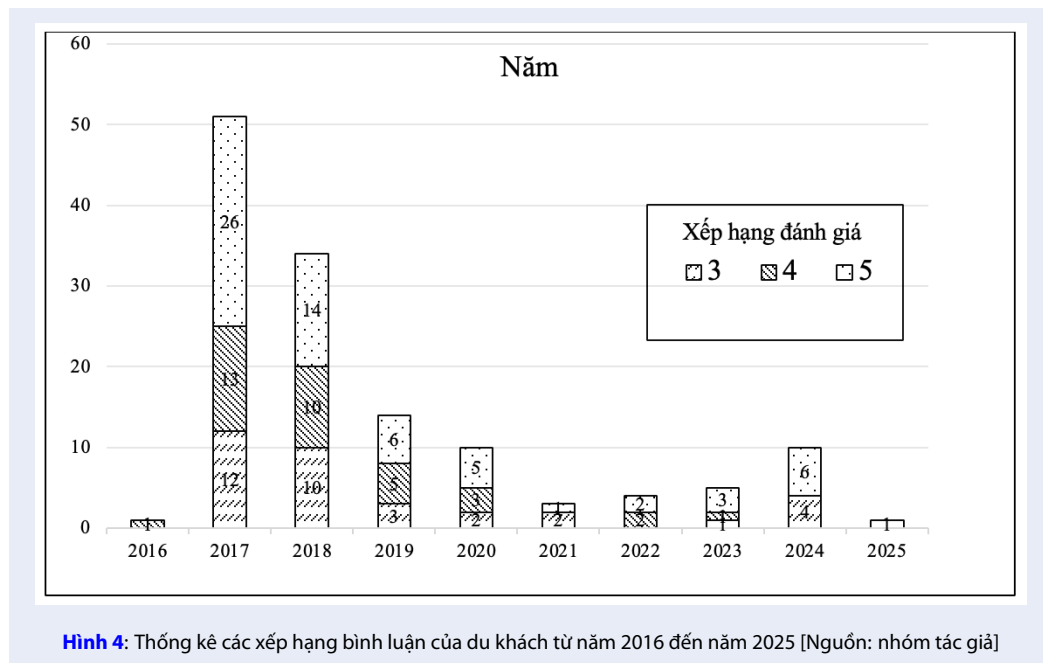
Dữ liệu từ phỏng vấn sâu được sử dụng để đối chiếu và bổ sung cho các chủ đề rút ra từ phản hồi trực tuyến. Du khách thường nhấn mạnh vẻ đẹp cảnh quan rừng nguyên sinh, sự đa dạng sinh học, không khí trong lành và tính hoang dã – được mô tả qua các cụm từ như “cảnh vật tuyệt đẹp”, “không gian yên tĩnh”, “rừng già ấn tượng”, “động vật hoang dã xuất hiện tự nhiên”. Cụ thể, du khách Darwinites viết: “Cảnh vật tuyệt đẹp, động vật hoang dã phong phú nhìn thấy khỉ, chim, thằn lằn, sóc, cá sấu khi tham gia tour xem thú đêm...” (Du khách Darwinites, bình luận ngày 2 tháng 4 năm 2016).

Phân tích dữ liệu từ Bảng 4 và Bảng 5 cho thấy các phản hồi tích cực về du lịch sinh thái tại Cát Tiên được duy trì ổn định từ năm 2016 đến 2025, xoay quanh các trụ cột chính như tài nguyên thiên nhiên, đa dạng sinh học và hoạt động khám phá. Trong đó, tài nguyên thiên nhiên là nhóm nổi bật nhất với 33 bình luận, phản ánh rõ vai trò cốt lõi của môi trường sinh thái qua các cụm từ như “thiên nhiên phong phú”, “cảnh vật hoang sơ” và “đa dạng sinh học”. Nhóm nội dung liên quan đến đa dạng sinh học ghi nhận 17 bình luận, còn cảnh quan tự nhiên có 16 bình luận, với các từ khóa tiêu biểu như “rừng nguyên sinh”, “sông Đồng Nai”, “cây cổ thụ”, “chim quý hiếm”.

Hoạt động khám phá như đi bộ đường dài, đạp xe và tour quan sát thú đêm cũng nhận được 13 phản hồi tích cực, thể hiện mức độ hài lòng cao từ du khách đối với những trải nghiệm tương tác trực tiếp với thiên nhiên. Một ví dụ tiêu biểu là phản hồi của du khách Alvaro: “Chúng tôi thấy nhiều loài động vật như khỉ, nai, chim, sóc và cá sấu. Tour ban đêm rất tuyệt vời. Cảm giác như thực sự đi sâu vào rừng” (Du khách Alvaro, bình luận ngày 4 tháng 3 năm 2019).

**Bảng 1: Tổng quan về dữ liệu nghiên cứu**  
[Nguồn: Nhóm tác giả]

Ngày bắt đầu thu thập dữ liệu	10/02/2025
Ngày kết thúc thu thập dữ liệu	26/02/2025
Tổng số bình luận	134
Tổng lượt đánh giá	139
Tổng lượt ảnh đăng tải	44
Điểm đánh giá trung bình	4.2 / 5.0



**Hình 4:** Thống kê các xếp hạng bình luận của du khách từ năm 2016 đến năm 2025 [Nguồn: nhóm tác giả]

**Bảng 2: Thống kê lượt đánh giá trên TripAdvisor theo loại hình khách du lịch (Trip Type) từ năm 2016 - 2025 [Nguồn: Nhóm tác giả]**

Loại hình du lịch	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Cặp đôi (Couples)		18	17	2	1		1	1	3	3
Gia đình (Family)		7	2	2				2	2	
Bạn bè (Friends)	1	19	10	4	1			2	2	
Không rõ (None)		4	4	6	6	3	3			
Du lịch một mình (Solo)		4	3	1	2				2	1

**Bảng 3: Phân loại bình luận trên nền tảng TripAdvisor theo điểm đánh giá tương ứng [Nguồn: Nhóm tác giả]**

Điểm đánh giá	1	2	3	4	5
	bong bóng	bong bóng	bong bóng	bong bóng	bong bóng
Xếp hạng mức độ hài lòng dựa trên trải nghiệm tương ứng	Tối tệ	Tồi	Trung bình	Rất tốt	Xuất sắc
Tổng số lượt bình luận	0	0	35	35	64

**Bảng 4: Bình luận tích cực tại VQG Cát Tiên trên nền tảng TripAdvisor và Phỏng vấn sâu [Nguồn: Nhóm tác giả]**

Nhóm chủ đề	Chủ đề	Từ khóa	Ví dụ	Bình luận liên quan
Tài nguyên thiên nhiên	Đa dạng sinh học	“động vật hoang dã”, “đa dạng sinh học”, “chim”, “vượn”, “thực vật phong phú”, “hươu”, “khỉ”, “cây cổ thụ”	“Tôi rất ấn tượng với hệ động thực vật phong phú tại Cát Tiên, đặc biệt là được nhìn thấy voi và nhiều loài chim quý hiếm.”	17
	Cảnh quan tự nhiên	“cảnh đẹp”, “rừng nguyên sinh”, “thiên nhiên hùng vĩ”, “cây cổ thụ”, “sông Đồng Nai”, “bình yên”, “check-in”, “thác”, “thoáng đấng”	“Cảnh quan thiên nhiên ở đây thật tuyệt vời - rừng xanh mát, thác nước hùng vĩ và không khí cực kỳ trong lành.”	16
	Trải nghiệm khám phá thiên nhiên	“đạp xe rừng”, “đi bộ xuyên rừng”, “nghe tiếng chim”, “không khí trong lành”	“Chuyến đi đi bộ đường dài xuyên rừng thực sự đáng nhớ, cảm giác được hòa mình vào thiên nhiên hoang dã rất khác biệt và thú vị.”	13
Công tác bảo tồn	Nỗ lực bảo tồn	“cứu hộ”, “bảo tồn”, “vượn”, “tái hòa nhập”, “chăm sóc”, “giải cứu”, “trung tâm”, “giá trị sinh thái”, “động vật hoang dã”	“Công việc mà Trung tâm Phục hồi Động vật làm để bảo vệ vượn và cu li không chỉ tuyệt vời mà còn rất cần thiết”	9
	Hiệu quả bảo tồn	“thả về tự nhiên”, “thành công”, “tái hòa nhập”, “môi trường tự nhiên”	“Từ trung tâm cứu hộ này, nhiều con vượn đã được thả lại vào thiên nhiên, thật tuyệt vời!”	5
	Hỗ trợ thông tin và tuyên truyền	“hướng dẫn viên hiểu biết”, “giáo dục”, “truyền thông”, “giới thiệu”, “thông tin”, “trải nghiệm tốt”	“Hướng dẫn viên kể về lịch sử, cách cứu hộ, và mục tiêu của trung tâm rất rõ ràng và tâm huyết.”	4
	Ý thức bảo vệ môi trường	“ống hút giấy”, “túi nilon”, “tái chế”, “đồ tái sử dụng”	“Các hàng quán dùng ly giấy, không cho mang túi nylon vào rừng, rất ý thức.”	2
Chất lượng phục vụ	Thái độ và kỹ năng nhân viên	“nhiệt tình”, “thân thiện”, “hiểu biết”, “lớn tuổi”, “không rõ ràng”	“Hướng dẫn viên rất thân thiện và nhiệt tình, khiến chuyến đi trở nên thú vị hơn nhiều.”	20
	Quy trình và tổ chức phục vụ	“đúng giờ”, “tổ chức tốt”, “không có sóng”	“Lịch trình tour rõ ràng, được tổ chức hợp lý và đúng giờ.”	12
	Cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ tiện ích	“hỗ trợ tốt”, “có xe đưa đón”, “tiện lợi”, “phản hồi nhanh”, “dịch vụ đi kèm”.	“Có xe đưa đón tận nơi và nhân viên hỗ trợ rất nhanh chóng khi tôi cần giúp đỡ.”	11
Cơ sở hạ tầng	Giao thông - di chuyển nội khu	“xe jeep”, “xe đạp”, “xe dễ đi”	“Chuyến đi bằng xe jeep hóa ra thật tuyệt vời...”	6
	Tiện nghi và dịch vụ hỗ trợ du khách	“nhà hàng”, “chỗ ở”, “cabin”, “tiện ích”, “tổ chức tour”.	“Chỗ ở trong các cabin rất tiện lợi cho những kỳ nghỉ dài hơn.”	8

*Continued on next page*

Table 4 continued

	Hạ tầng cơ bản và hoạt động tham quan	“biển báo”, “đường bê tông”, “đạp xe”, “tour”, “hoạt động ngoài trời” “biển báo”, “nhà vệ sinh”	“Các cuộc phiêu lưu đạp xe trong công viên cũng có thể thực hiện.”	6
Chi phí dịch vụ	Mức độ hợp lý của chi phí so với trải nghiệm	“giá rẻ”, “chi phí hợp lý”, “đáng tiền”, “xứng đáng”, “không tiếc tiền”, “phù hợp sinh viên”	“Giá vé vào cửa rẻ, chỉ 40.000 VND/người (bao gồm vé tàu hai chiều tại cổng vào).”	8
	Minh bạch và cấu trúc trong hệ thống giá	“bao gồm”, “gói đầy đủ”, “tour trọn gói”, “độc quyền”	“Chúng tôi đặt một tour 3 giờ có hướng dẫn viên, bao gồm cả vé vào, thuyền và nước uống - rất tiện lợi và không phải lo nghĩ nhiều.”	4
Chất lượng dịch vụ	Mức độ tiện nghi và sạch sẽ của phòng	“sạch sẽ”, “đầy đủ tiện nghi”, “wifi”, “giường đôi”, “điều hòa”, “phòng rộng”, “thoải mái”	“Phòng rộng rãi và có giường đôi, bàn làm việc, tủ lạnh, điều hòa, WiFi miễn phí.”	6
	Vị trí và sự thuận tiện trong lưu trú	“gần công viên”, “đổi điện sông”, “cabin tiện lợi”, “chỗ ở phù hợp”, “cách cổng 10 phút đi bộ”	“Tôi đã ở 2 đêm tại Sunny Field Eco Stilt House. Nằm ngay bên sông, chỉ cách cửa vào công viên 10 phút đi bộ. Rất đáng được giới thiệu.”	5
	Dịch vụ hỗ trợ đi kèm	“bữa sáng”, “tour trọn gói”, “chống đĩa”, “quần dài”, “xe đạp”, “dễ dàng đặt tour”	“Chúng tôi được hỗ trợ đặt tour ban đêm ngay tại chỗ ở và được cung cấp đầy đủ dụng cụ cần thiết trước chuyến đi.”	2
Chất lượng dịch ăn uống	Chất lượng món ăn	“ngon”, “xuất sắc”, “đơn giản nhưng ngon”, “đáng dùng”	“Chúng tôi đã ăn cả bữa trưa và bữa tối tại Nhà hàng Tre Vàng, nơi này đơn giản nhưng ngon.”	4
	Đa dạng thực đơn	“đồ uống đủ dùng”, “hai nhà hàng”, “nhãn hiệu địa phương”	“Nhà hàng bên cạnh trung tâm thông tin công viên thật tuyệt vời! Các nhân hiệu hàng đầu cho thực phẩm địa phương.”	2
	Trải nghiệm ẩm thực và dịch vụ kèm theo	“kiếm lâm nấu ăn”, “câu chuyện thú vị”, “dịch vụ tốt”	“Và ăn một bữa ăn đơn giản được nấu bởi các nhân viên kiếm lâm, đó sẽ là một câu chuyện thú vị để kể.”	4

Ngoài yếu tố tự nhiên, chất lượng phục vụ, đặc biệt là năng lực và thái độ của đội ngũ hướng dẫn viên, cũng nổi bật trong các đánh giá tích cực. Trong 20 bình luận liên quan đến chủ đề này, có đến 12 bình luận trực tiếp khen ngợi sự thân thiện, chuyên nghiệp và khả năng truyền đạt thông tin của hướng dẫn viên. Một minh chứng rõ rệt là phản hồi của du khách Will: “Hướng dẫn viên rất thân thiện, nói tiếng Anh tốt và giải thích chi tiết về các loài động vật và hệ sinh thái trong rừng” (Du khách Will, bình luận ngày 7 tháng 11 năm 2023).

Kết quả từ phỏng vấn sâu cũng giúp củng cố những phản hồi trên. Một số du khách chia sẻ lý do quay lại Cát Tiên chính là sự yên bình và cảm giác được “sống chậm” giữa thiên nhiên. Cụ thể, Thùy Trang cho biết: “Không khí trong lành, yên tĩnh và cảnh quan đẹp giúp mình thật sự thư giãn” (Phỏng vấn sâu lúc 13 giờ, ngày 27 tháng 3 năm 2025). Tương tự, Emily Clarke - nhiếp ảnh gia người Anh nhận xét: “Đạp xe xuyên rừng mỗi sáng là khoảnh khắc không thể quên” (Phỏng vấn sâu lúc 16 giờ 35 phút, ngày 8 tháng 3 năm 2025).

Yếu tố bảo tồn động vật hoang dã cũng là điểm nhấn trong các trải nghiệm tích cực, được ghi nhận trong 14 bình luận. Các nội dung liên quan đến trung tâm cứu hộ, hoạt động chăm sóc động vật và giáo dục môi trường đều được đánh giá cao. Một nhận xét tiêu biểu đến từ du khách Lidia: “Trung tâm cứu hộ gấu và vườn thực sự đáng ghé thăm. Tôi cảm nhận rõ sự nỗ lực bảo tồn của những người làm việc tại đây” (Du khách Lidia, bình luận ngày 11 tháng 1 năm 2023).

Dữ liệu từ Bảng 5 cho thấy yếu tố này được phản ánh tích cực xuyên suốt từ năm 2017 đến 2024, với sự cải thiện rõ rệt sau một vài phản hồi chưa hài lòng ban đầu. Đây là minh chứng cho sự phát triển đúng hướng trong công tác quản lý và bảo tồn của VQG Cát Tiên. Đối với dịch vụ lưu trú, có 13 phản hồi thể hiện sự hài lòng, chủ yếu xoay quanh không gian sinh thái, sự gần gũi với thiên nhiên nhưng vẫn đảm bảo tiện nghi cơ bản. Du khách Stuart nhận xét: “Chúng tôi ở lại trong khu nhà gỗ trong rừng - khá đơn giản nhưng sạch sẽ và đầy đủ tiện nghi. Cảm giác thức dậy trong tiếng chim hót thật đáng giá” (Du khách Stuart, bình luận ngày 13 tháng 2 năm 2020).

Phản ánh từ Bảng 5 cho thấy các cơ sở lưu trú tại Cát Tiên như Sunny Field Eco Stilt House hay Green Hope đã được đánh giá cao về vị trí, sự tiện lợi và trải nghiệm gắn kết với thiên nhiên, với mức độ hài lòng được duy trì ổn định trong những năm gần đây.

Ngoài ra, trải nghiệm đạp xe, mặc dù còn tồn tại một số phản hồi chưa hài lòng trong các nhóm đánh giá trung bình, vẫn được nhắc đến như một phần không thể thiếu trong quá trình khám phá thiên nhiên. Văn

Chung chia sẻ rằng: “Xe cũ và phải tự sửa, nhưng cảm giác được đi giữa rừng thì vẫn rất đáng giá” (Phỏng vấn sâu lúc 16 giờ, ngày 26 tháng 3 năm 2025).

Tổng hợp dữ liệu cho thấy trải nghiệm tích cực tại VQG Cát Tiên xuất phát từ sự kết hợp giữa tài nguyên thiên nhiên đặc sắc, hoạt động khám phá gần gũi, dịch vụ tận tâm và công tác bảo tồn ổn định. Phản hồi tích cực từ 2016 đến 2025 không chỉ duy trì đều đặn mà còn thể hiện xu hướng gia tăng về chiều sâu cảm nhận. Từ những đánh giá ban đầu mang tính trải nghiệm đơn lẻ (2016-2017), đến các phản hồi sâu sắc, nhất quán hơn trong giai đoạn 2020-2025, có thể khẳng định Cát Tiên ngày càng khẳng định vị thế là điểm đến sinh thái đáng tin cậy và phát triển bền vững.

### Trải nghiệm tiêu cực của du khách

Phân tích 35/134 bình luận ở mức trung bình (3/5), chiếm khoảng 26%, cho thấy một bộ phận du khách chưa thật sự hài lòng với trải nghiệm tại VQG Cát Tiên. Dù không có đánh giá ở mức 1-2 điểm, các phản hồi trung tính và một số phản nàn trong nhóm 4-5 điểm (Bảng 6) vẫn phản ánh những hạn chế cần cải thiện. Kết quả này cho thấy yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ, quản lý tài nguyên và hạ tầng nhằm đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách.

Phân tích nội dung phản hồi giúp nhận diện 8 vấn đề nổi bật (Bảng 7), chủ yếu liên quan đến cơ sở vật chất - hạ tầng, chi phí và tài nguyên. Trong đó, chất lượng xe đạp là vấn đề tồn tại kéo dài và thường xuyên bị phản nàn. Các phản hồi từ năm 2017 đến 2024 đều cho thấy tình trạng xe cũ, không phù hợp địa hình, bảo trì kém và thiếu hỗ trợ kỹ thuật. Phỏng vấn sâu cũng ghi nhận nhiều ý kiến cho rằng khu vực giữ xe lộn xộn, xe không đồng bộ, gây bất tiện cho du khách. Những vấn đề này phản ánh rõ hạn chế trong công tác duy tu, ảnh hưởng đến trải nghiệm khám phá thiên nhiên tại Cát Tiên.

Một du khách đến từ Wetzikon, Thụy Sĩ cũng có trải nghiệm tương tự:

(...) Bạn không được phép mang xe đạp của mình vào công viên. Chúng tôi quyết định chọn xe đạp (thêm 150k VND). Tuy nhiên, những chiếc xe đạp này không thực sự phù hợp với con đường gập ghềnh và bùn lầy. Nó làm bạn bị xóc lên xóc xuống và bạn sẽ thấy mệt mỏi nếu không gặp phải sự cố hỏng hóc (Du khách D.N, bình luận ngày 1 tháng 11 năm 2017).

Bên cạnh chất lượng phương tiện, các vấn đề liên quan đến hạ tầng và chỉ dẫn cũng được phản ánh rõ nét. Phản hồi từ năm 2017 đến 2024 cho thấy tình trạng “bảng chỉ dẫn kém”, “đường mòn không an toàn” là những điểm trừ kéo dài. Nhiều du khách cho biết hệ thống chỉ đường chưa đầy đủ, gây khó khăn khi tự khám phá, trong khi một số đường mòn hư hỏng hoặc thiếu phân luồng, tiềm ẩn rủi ro va chạm với xe máy.

**Bảng 5: Tổng hợp dữ liệu thứ cấp dựa trên bình luận tích cực của khách du lịch nền tảng TripAdvisor theo vấn đề qua từng giai đoạn [Nguồn: Nhóm tác giả]**

Năm	2016	2018	2020	2022	Nhận xét tổng quan
Yếu tố tác động	-	-	-	-	
	2017	2019	2021	2025	
Tài nguyên thiên nhiên phong phú đa dạng	☑	☑	☑	☑	Các phản hồi về tài nguyên thiên nhiên phong phú, đa dạng, đáp ứng nhu cầu của du khách xuất hiện liên tục tính đến thời gian hiện tại. Vào ngày 19/2/2017 với bình luận “Cảnh quan lúc hoàng hôn và bình minh thật tuyệt đẹp, nhìn ra bờ sông của Công viên quốc gia”. Vào ngày 22/4/2019 có bình luận tương tự: “Chúng tôi thấy nhiều con bướm xung quanh chúng tôi. Thật là một cảnh tượng tuyệt vời”, “Trong rừng, chúng ta có thể tận hưởng thiên nhiên và môi trường thuần khiết”. Gần đây ngày 14/5/2024 - “Hai điểm nổi bật chính là cá sấu và vượn” yếu tố tài nguyên thiên nhiên nhận được phản hồi tích cực. → Tài nguyên thiên nhiên nhận được phản hồi tích cực từ du khách trong một khoảng thời gian dài, từ 2017 đến 2024. Các đánh giá đều ghi nhận sự phong phú, đa dạng và vẻ đẹp tự nhiên của khu vực.
Nỗ lực trong công tác bảo tồn động vật		☑	☑	☑	Phần lớn được ghi nhận liên tục từ 2017 → 2024. Tập trung vào trung tâm cứu hộ, động vật được thả tự nhiên, không gian tự nhiên, nỗ lực phục hồi gấu/vượn. Chỉ có một bình luận chỉ trích điều kiện, tổ chức bảo tồn chưa đảm bảo, vào ngày 05/11/2017 Dieter K đã nói rằng: “Một điều hơi khó làm quen với chúng tôi là trạm cứu hộ động vật của công viên, nơi khoảng 30 con gấu châu Á sống trong điều kiện không phù hợp với động vật”. Các năm về sau (2018-2025) tiếp tục nhận phản hồi tích cực, cho thấy vấn đề này đã được khắc phục.
Dịch vụ lưu trú đảm bảo	☑		☑	☑	Hầu hết đều là phản hồi tích cực, dịch vụ lưu trú đảm bảo. Chỉ có 1 bình luận tiêu cực của Linda K vào ngày 22/10/2018: “Phòng có thể bẩn và rất cơ bản! Có lưới chống muỗi. Nên mang theo túi ngủ”. Các cơ sở lưu trú như Sunny Field Eco Stilt House và Green Hope được đánh giá rất đáng giới thiệu. Qua từng giai đoạn, chất lượng dịch vụ lưu trú tại Cát Tiên dần cải thiện, từ cơ bản - gần gũi thiên nhiên đến tiện nghi - chuyên nghiệp hơn. → Đến nay (2025) đã nhận được nhiều phản hồi tích cực, cho thấy vấn đề này đã được khắc phục và cải thiện.
Đảm bảo chất lượng dịch vụ ăn uống		☑			Phần lớn phản hồi đều mang tính tích cực rõ rệt, nhiều du khách khen ngợi đồ ăn ngon, đơn giản nhưng vừa miệng, và các nhà hàng như Tre, Tre Vàng được nhắc đến như lựa chọn đáng tin cậy. → Chất lượng món ăn tiếp tục được đánh giá tốt, đặc biệt là giai đoạn gần đây (2023-2025).

Ngoài ra, yếu tố chi phí cũng là một nguyên nhân khiến trải nghiệm chưa đạt mức kỳ vọng. Dù giá vé vào cổng không cao, nhiều du khách cho rằng tổng chi phí bị đội lên do phát sinh phí nhỏ lẻ như thuê xe đạp, hướng dẫn viên hay phương tiện nội khu. Một số ý kiến chỉ trích hệ thống giá thiếu minh bạch và chưa rõ ràng, khiến họ cảm thấy không hài lòng với giá trị nhận được so với số tiền đã chi trả. Những phản hồi này cho thấy sự cần thiết trong việc minh bạch hóa và chuẩn hóa chính sách giá tại điểm đến. Cụ thể, du khách M.A trên TripAdvisor (2018) cho biết: “Chúng tôi phải trả tiền để thuê xe đạp, sau đó lại trả thêm để vào công viên... rồi lại tiếp tục trả phí để đi quanh hồ - có cảm giác như phí chống phí”. Vấn đề này đã kéo dài liên tục từ năm 2018 cho đến tận năm 2024, du

khách W.F vẫn phàn nàn rằng: “Chuyến đi xem vượn quá đắt (50 euro)”. Một số ý kiến khác thu thập được trong quá trình phỏng vấn sâu bày tỏ sự thiếu hài lòng với chi phí tour tham quan hoặc dịch vụ độc quyền, đặc biệt là thuê xe đạp.

Bên cạnh đó, một số du khách còn phàn nàn về thái độ phục vụ của nhân viên tại VQG, điều này làm cho họ có cảm giác khó chịu và ảnh hưởng đến sự hài lòng về trải nghiệm chuyến đi của du khách. Như trường hợp của du khách đến từ Cronulla, Úc chia sẻ rằng: (...) Những người phụ nữ làm việc ở quầy thông tin trong công viên thực sự rất khó chịu và tôi nói như vậy là nhẹ nhàng. Họ không vui vẻ, không giúp đỡ và biết rằng họ cố tình trả lại tiền thừa sai khi bạn trả tiền thuê xe đạp, tour, v.v. Thực sự rất tệ, bởi vì những

**Bảng 6: Tổng hợp dữ liệu thứ cấp dựa trên bình luận tiêu cực về trải nghiệm tại VQG Cát Tiên trên nền tảng TripAdvisor và Phòng vấn sâu [Nguồn: Nhóm tác giả]**

Chủ đề	Chi tiết	Từ khóa	Ví dụ	Bình luận liên quan
Tài nguyên thiên nhiên	Đa dạng sinh học	“khó quan sát”, “khó thấy”, “ít động vật”, “ít thú”, “thiếu đa dạng”	“Đi cả buổi mà không thấy loài động vật nào đặc sắc, khá thất vọng.”	18
	Cảnh quan tự nhiên	nắng nóng”, “bụi”, “không sạch”, “rác”, “không đẹp như hình”,	“Có nhiều rác ven đường mòn, phá vỡ vẻ đẹp thiên nhiên.”	12
	Trải nghiệm khám phá thiên nhiên	đường khó đi”, “đốc”, “trơn trượt”, “mệt”, “đi bộ xa”,	“Không có người giới thiệu, thiếu thông tin về các loài, cảm giác chưa đủ đã.”	10
Công tác bảo tồn	Nỗ lực bảo tồn	“thiếu đầu tư”, “ít quan tâm”, “bị bỏ bê”, “không hiệu quả”, “thất vọng”, “không có quảng bá”, “thiếu sự chú ý	“Thật tiếc là họ không đầu tư nhiều vào đây, nơi này sẽ phát triển hơn nếu được quảng bá tốt.”	4
	Hiệu quả bảo tồn	“động vật vẫn trong lồng”, “không gian nhỏ”, “điều kiện tồi”, “ít động vật”, “gấu bị stress”	“Gấu lác lư qua lại, cúi đầu trong nhiều giờ, giữa đồng phân của chính mình... thật sự buồn và thất vọng.”	4
Chất lượng phục vụ	Hỗ trợ thông tin và tuyên truyền bảo tồn	“thiếu thông tin”, “trung tâm đóng cửa”, “khó tiếp cận”, “thiếu bảo trì”	“Trung tâm linh trường đáng tiếc là đóng cửa vào thời điểm chúng tôi đến thăm.”	2
	Thái độ và kỹ năng nhân viên	“thiếu thân thiện”, “không chuyên”, “câu trả lời chung chung”, “khó chịu”, “thiếu kiến thức”	“Hướng dẫn viên không thân thiện và trả lời qua loa các câu hỏi, khiến tôi thất vọng.”	14
	Quy trình và tổ chức phục vụ	“lộn xộn”, “chậm trễ”, “không rõ ràng”, “thiếu tổ chức”, “trễ giờ”	“Chuyến đi bị dờn giờ nhưng không ai thông báo. Mọi người phải đợi trong sự lúng túng.”	10
Cơ sở hạ tầng - vật chất và tiện ích	Hỗ trợ và dịch vụ tiện ích	“không hỗ trợ”, “không phản hồi”, “không có ai giúp”, “thiếu dịch vụ”, “thiếu thông tin”	“Khi gặp vấn đề với phòng ở thì không ai phản hồi, phải tự giải quyết, rất bất tiện.”	9
	Giao thông - di chuyển nội khu	“xe đạp cũ”, “đường bùn”, “trơn”, “gập ghềnh”, “nguy hiểm”, “biển báo kém”, “bản đồ tệ”	“Chất lượng xe đạp cho thuê là rất tệ và thậm chí còn nguy hiểm...”	13
	Tiện nghi và dịch vụ hỗ trợ du khách	“nhà gỗ tệ”, “bẩn”, “không máy lạnh”, “không có tờ rơi”, “thiếu trung tâm hỗ trợ”	“Những ngôi nhà gỗ trong công viên thực sự tệ. Bẩn thiu.”	9
Chi phí	Hạ tầng cơ bản và hoạt động tham quan	“không thấy cá sấu”, “tour sơ sài”, “thiếu thông tin”, “thiếu sóng điện thoại”	“Thiếu thông tin chi tiết, không có sóng điện thoại nên việc liên lạc rất khó khăn.”	5
	Mức độ hợp lý của chi phí so với trải nghiệm	“quá đắt”, “phí cao”, “không xứng đáng”, “tour đắt”, “giá cao so với chất lượng”, “đắt hơn nơi khác”	“Giá của các tour có hướng dẫn khá cao so với chất lượng nhận được.”	13

Continued on next page

Table 6 continued

	Minh bạch và cấu trúc trong hệ thống giá	“phí ẩn”, “phí thêm”, “trả tiền cho từng thứ”, “phí chống phí”	“Chúng tôi phải trả tiền để thuê xe đạp, sau đó phải trả tiền để vào công viên... rồi lại trả tiền để đi quanh hồ.”	10
Chất lượng dịch vụ lưu trú	Mức độ tiện nghi và sạch sẽ của phòng	“phòng bẩn”, “rất cơ bản”, “phải mang túi ngủ”, “nhiều côn trùng”	“Phòng có thể bẩn và rất cơ bản! Có lưới chống muỗi. Nên mang theo túi ngủ.”	2
	Dịch vụ hỗ trợ đi kèm	“bữa sáng cần cải thiện”, “thiếu tiện nghi phụ trợ”	“Nhà nghỉ Rừng Cát Tiên bên kia sông, nơi này thoải mái. Bữa sáng tự chọn có thể tốt hơn.”	3
Chất lượng dịch ăn uống	Chất lượng món ăn	“không ngon”, “rau vụn”, “món gà không đáng giá”	“50.000 VND cho cơm trắng với rau vụn và 80.000 VNĐ cho một món gà không ngon.”	3
	Đa dạng thực đơn	“đồ uống không nhiều lựa chọn”, “ít nhà hàng”	“Sự đa dạng của nhà hàng còn ít.”	5

người khác đều rất thân thiện. Họ cũng không có bản đồ tiếng Anh, vì vậy hãy đảm bảo bạn có GPS trên điện thoại của mình (Du khách J.S, bình luận ngày 4 tháng 3 năm 2019).

Tài nguyên thiên nhiên là yếu tố then chốt định hình mức độ hài lòng của du khách tại VQG Cát Tiên. Tuy nhiên, một tỷ lệ đáng kể phản hồi thể hiện sự thất vọng khi không quan sát được động vật hoang dã, dù tham gia các hoạt động đi bộ đường dài hoặc tour có hướng dẫn viên. Các phản nàn như “ít loài quý hiếm”, “không thấy cá sấu” hay “phải đi tour riêng mới thấy” xuất hiện từ năm 2017 và kéo dài đến gần đây. Nguyên nhân chủ yếu không đến từ sự suy giảm tài nguyên mà là sự kỳ vọng cao từ du khách, trong khi điều kiện quan sát động vật phụ thuộc mạnh vào thời điểm trong ngày, thời tiết và tập tính sinh học của từng loài.

Từ năm 2023, xu hướng phản hồi đã tích cực hơn, khi nhiều du khách bắt đầu ghi nhận các trải nghiệm thành công, đặc biệt là vào buổi sáng sớm – khung giờ hoạt động cao điểm của nhiều loài như vượn đen má vàng (Hoolock) hay vọc chà vá chân đen (Pygathrix nigripes). Thực tiễn này cho thấy vai trò quan trọng của việc tư vấn khung giờ tham quan và truyền thông trước chuyến đi, giúp du khách điều chỉnh kỳ vọng và tăng khả năng trải nghiệm động vật hoang dã. Việc này không chỉ nâng cao chất lượng trải nghiệm mà còn giảm thiểu các đánh giá tiêu cực không thực sự phản ánh năng lực của điểm đến.

Nhìn chung, các phản hồi không hài lòng của du khách đến từ nhiều yếu tố như chất lượng cơ sở vật chất - hạ tầng chưa đáp ứng kỳ vọng, chi phí dịch vụ thiếu minh bạch và tài nguyên thiên nhiên chưa được khai thác hiệu quả trong trải nghiệm. Những hạn chế này nếu không được cải thiện kịp thời sẽ ảnh hưởng

trực tiếp tới hình ảnh điểm đến và mức độ hài lòng của du khách trong tương lai.

## THẢO LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Từ các dữ liệu đã thu thập và phân tích, có thể thấy phần lớn du khách hài lòng với trải nghiệm tham quan tại VQG Cát Tiên. Trong giai đoạn từ năm 2016 đến 2025, các bình luận trên nền tảng TripAdvisor phản ánh rõ nét sự hấp dẫn của điểm đến này. Không gian rừng nguyên sinh, những trải nghiệm như đi bộ xuyên rừng, xem thú đêm, tham quan trung tâm cứu hộ động vật hay thức dậy giữa âm thanh của tự nhiên đều mang lại ấn tượng sâu sắc cho du khách. Nhiều bình luận nhấn mạnh rằng chuyến đi tới Cát Tiên không chỉ là nghỉ dưỡng mà còn là hành trình khám phá và kết nối với thiên nhiên theo cách rất riêng. Bên cạnh đó, đội ngũ hướng dẫn viên được đánh giá cao nhờ kiến thức chuyên môn tốt, khả năng thuyết minh hấp dẫn và thái độ phục vụ thân thiện. Đây là lợi thế lớn mà VQG cần phát huy.

Tuy nhiên, bên cạnh những ghi nhận tích cực, một số bất cập vẫn được phản ánh lặp lại qua nhiều năm. Những vấn đề như phương tiện phục vụ trải nghiệm còn đơn giản, thông tin hướng dẫn chưa đồng bộ, chi phí dịch vụ chưa minh bạch hoặc khó khăn trong việc quan sát động vật hoang dã là các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chuyến đi. Nếu không được cải thiện, những yếu tố này có thể làm giảm mức độ hài lòng của du khách và ảnh hưởng đến quyết định quay lại điểm đến trong tương lai.

Từ những phân tích nêu trên, nhóm nghiên cứu xin đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách và góp phần phát triển bền vững VQG Cát Tiên trong thời gian tới:

**Bảng 7: Tổng hợp dữ liệu thứ cấp dựa trên bình luận tiêu cực của khách du lịch nền tảng TripAdvisor và Phòng vấn sâu theo vấn đề qua từng giai đoạn [Nguồn: Nhóm tác giả]**

Năm	2016	2018	2020	2022	Nhận xét tổng quan
Yếu tố tác động	2017	2019	-	-	
			2021	2025	
Khó quan sát thấy các loài động vật	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vấn đề đã xuất hiện vào năm 2017, “Mặc dù có một hướng dẫn viên là kiểm lâm trong rừng, nhưng chúng tôi không thấy nhiều loài chim như mong đợi” hay “Chúng tôi đã đi bộ đến Hồ Cá Sấu, rất đẹp, nhưng không thấy cá sấu”. Tuy nhiên đến thời gian gần đây, các bình luận liên quan đã giảm đi, thay vào đó là các bình luận tích cực: “Hãy đi sớm vì tôi có cảm giác rằng cơ hội tốt nhất để thấy cá sấu là trước 10 giờ sáng. Chúng tôi đã thấy ít nhất nửa tá cá sấu, trong đó có 3 con rất gần” - bình luận ngày 14/05/2024.
Thái độ phục vụ nhân viên không thân thiện	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vấn đề xuất hiện từ những giai đoạn đầu thu thập số liệu nghiên cứu, bình luận ngày 06/06/2017 - “Nhân viên không nhiệt tình” hay ngày 01/11/2017 - “Chúng tôi gặp hai cô gái cực kỳ không thân thiện tại quầy tiếp tân” và cho đến giai đoạn sau ngày 24/02/2020 - “Nhân viên thiếu thân thiện, khiến tôi cảm thấy không được chào đón” hay ngày 15/04/2023 - “Nhân viên ở quầy bán vé có vẻ không quan tâm đến du khách”. → Dù không phải tất cả nhân viên bị phản ánh tiêu cực, nhưng tình trạng thiếu thân thiện, thiếu kỹ năng phục vụ và giao tiếp là một vấn đề tồn tại dai dẳng.
Chuyên môn của hướng dẫn viên không cao	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vấn đề xuất hiện từ giai đoạn đầu, ngày 21/02/2017 - “Hướng dẫn viên biết công việc nhưng không phải người hay trò chuyện” hay vào ngày 25/12/2018 - “Nhân viên không hiệu quả... không mấy hữu ích... cần khóa học tiếng Anh”. Cho đến giai đoạn gần đây, ngày 27/01/2024 - “Hướng dẫn viên không chuyên sâu...” vấn đề vẫn còn xuất hiện. → Các phản hồi tiêu cực không chỉ xuất hiện rải rác mà còn kéo dài qua nhiều năm, cho thấy sự thiếu cải thiện trong đào tạo và quản lý nguồn nhân lực.
Giá cả các hoạt động du lịch cao	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Từ giai đoạn ngày 14/5/2017 đã có đánh giá: “Điểm tiêu cực là giá khá cao để vào hồ cá sấu, 200.000 đồng trong khi phí vào cổng công viên đã phải trả rồi. Thuê xe đạp cũng khá đắt” và vấn đề kéo dài liên tục cho đến hiện tại. Các bình luận tiêu cực về giá, phàn nàn giá đắt đều xuất hiện qua từng năm. Bình luận gần nhất vào ngày 29/01/2024: “Chuyến đi xem vợ quá đắt (50 euro).” → Nhìn chung, các chi phí phụ thu dồn dập và thiếu minh bạch là điểm khiến nhiều du khách không hài lòng, dù mức vé vào cổng ban đầu có vẻ rẻ.

*Continued on next page*

Table 7 continued

Tình trạng rác thải tại điểm	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Vấn đề xuất hiện vào những năm cao điểm khi lượt khách đến VQG Cát Tiên ngày càng tăng, chất lượng môi trường bị ảnh hưởng. Một du khách vào 7/3/2018 đã nói rằng: “Nhưng ngay cả trong một vườn quốc gia, người Việt Nam cũng không thể tránh khỏi việc xả rác, và mọi thứ đều có cảm giác cầu thả”. Tuy nhiên, kết quả từ phỏng vấn sâu du khách cho rằng “Các hàng quán dùng ly giấy, không cho mang túi nylon vào rừng, rất ý thức” cũng cho thấy vấn đề về rác thải đã được ban quản lí tại VQG chú trọng và có biện pháp cải thiện.
Chất lượng xe đạp cho thuê chưa đảm bảo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Chất lượng xe đạp cho thuê tại VQG Cát Tiên là một vấn đề tồn tại kéo dài nhiều năm, chưa có cải thiện rõ rệt. Vào ngày 01/11/2017 - “Những chiếc xe đạp này không thực sự phù hợp với con đường gập ghềnh và bùn lầy. Nó làm bạn bị xóc lên xóc xuống...” và cho đến ngày 16/03/2024 “Chiếc xe đạp khá tồi tàn như những gì người khác đã đề cập...” vấn đề vẫn tồn đọng. → Vấn đề chất lượng xe đạp cho thuê tại VQG Cát Tiên là một tồn tại kéo dài, chưa được giải quyết triệt để, dù nhu cầu sử dụng xe đạp để khám phá công viên là khá phổ biến.
Đường mòn và bảng chỉ dẫn thiếu tổ chức	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Vấn đề được du khách phản nản vào ngày 26/04/2017: “Các con đường mòn khá ít và mặc dù dấu hiệu chỉ đường rất kém, phần lớn chúng vẫn có thể đi được mà không cần hướng dẫn” hay năm 2019: “Trong một số bức ảnh, bạn có thể thấy một con đường sỏi bằng phẳng, nhưng chúng tôi thì chưa từng gặp con đường nào như vậy”. Vào những năm gần đây, kết quả từ phỏng vấn sâu cho rằng: “Đường vào những khu mới mở như rừng Bàng Lãng vẫn là đường đá, khó đi và khá xa (khoảng 15 km)”. → Mặc dù có một số ý kiến tích cực, phản hồi tiêu cực về đường mòn và chỉ dẫn chiếm số lượng nhỏ hơn và thường mang tính bức xúc cao hơn.
Dịch vụ cung cấp thông tin chưa rõ ràng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vấn đề xuất hiện từ giai đoạn ngày 06/06/2017 - “Nhân viên không nhiệt tình hay cung cấp nhiều thông tin” và kéo dài đến giai đoạn ngày 02/02/2020 - “Thông tin được cung cấp không rõ ràng, không có người giải thích khi cần” và cho đến gần đây vẫn không có sự khắc phục, ngày 29/01/2023 - “Nhân viên không nhiệt tình hay cung cấp nhiều thông tin”. Ngày 29/01/2024 - “Chỉ có một bản đồ rất sơ sài, vì vậy các chuyến đi bộ đường dài rất hạn chế...” → Vấn đề cung cấp thông tin không đầy đủ, thiếu rõ ràng và hỗ trợ kịp thời đã được du khách phản ánh xuyên suốt qua nhiều năm. Điều này cho thấy đây là một hạn chế có tính chất hệ thống và chưa được cải thiện hiệu quả theo thời gian.

*Thứ nhất, cần cung cấp lịch trình gợi ý theo mùa và thời điểm phù hợp để quan sát động vật hoang dã.* Do đặc trưng của rừng nhiệt đới và tập tính của các loài động vật, việc quan sát động vật không phải lúc nào cũng dễ dàng. Vì vậy, ban quản lý có thể xây dựng các khuyến nghị cụ thể theo mùa, thời điểm trong ngày hoặc điều kiện thời tiết để du khách chủ động lựa chọn thời gian tham quan hợp lý hơn. Điều này giúp điều chỉnh kỳ vọng của khách, đồng thời gia tăng cơ hội trải nghiệm trọn vẹn hơn.

*Thứ hai, cần rà soát và bảo trì thường xuyên các phương tiện phục vụ tham quan như xe đạp, cầu gỗ, bảng chỉ dẫn.* Đây là những yếu tố hỗ trợ thiết yếu cho hoạt động khám phá thiên nhiên. Việc kiểm tra định kỳ và thay mới kịp thời sẽ giúp đảm bảo an toàn cho du khách và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của điểm đến sinh thái.

*Thứ ba, nên điều chỉnh hình thức tính phí dịch vụ theo hướng minh bạch và linh hoạt hơn.* Việc tách nhỏ các khoản phí có thể khiến du khách cảm thấy bất tiện hoặc thiếu rõ ràng. Thay vào đó, ban quản lý có thể xây dựng các gói dịch vụ trọn gói theo nhu cầu trải nghiệm như: gói khám phá ban ngày, gói tour đêm, gói kết hợp lưu trú và hướng dẫn viên. Bên cạnh đó, cần công khai chi tiết bảng giá và giải thích rõ mục đích của một số khoản thu như phí bảo tồn hoặc bảo trì môi trường để tạo sự đồng thuận từ phía khách hàng.

*Thứ tư, chú trọng công tác đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng cho đội ngũ hướng dẫn viên.* Những người hướng dẫn không chỉ là người truyền đạt kiến thức, mà còn là cầu nối giữa du khách và thiên nhiên. Cần duy trì và nâng cao chất lượng đội ngũ này thông qua các lớp tập huấn chuyên sâu về sinh thái học, kỹ năng kể chuyện, giao tiếp đa ngôn ngữ và xử lý tình huống thực tế trong rừng.

*Thứ năm, mở rộng các hoạt động mang tính trải nghiệm và giáo dục bảo tồn cho du khách.* Ngoài các tour hiện có, Cát Tiên có thể thiết kế thêm những chương trình tour tham quan vườn được liệu, lớp học ngoài trời cho học sinh – sinh viên... Đây là hướng đi vừa giúp đa dạng hóa sản phẩm du lịch, vừa nâng cao ý thức bảo vệ môi trường trong cộng đồng, đặc biệt là thế hệ trẻ.

*Thứ sáu, tăng cường theo dõi và phản hồi các ý kiến trên nền tảng trực tuyến.* Những đánh giá trên TripAdvisor hay các nền tảng đánh giá trực tuyến khác là nguồn dữ liệu quý báu phản ánh trung thực cảm nhận của du khách. Ban quản lý cần thường xuyên theo dõi các ý kiến, chủ động phản hồi và cập nhật thông tin, xem đây là căn cứ để điều chỉnh các hoạt động quản lý và truyền thông một cách linh hoạt, hiệu quả.

## KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy VQG Cát Tiên đã và đang khẳng định vị thế là một trong những điểm đến sinh thái nổi bật tại Việt Nam, nhờ vào tài nguyên thiên nhiên phong phú, đa dạng sinh học và hệ sinh thái rừng nhiệt đới nguyên sơ. Các phản hồi tích cực từ du khách tập trung vào các yếu tố như trải nghiệm khám phá thiên nhiên, hoạt động bảo tồn động vật hoang dã và chất lượng phục vụ thân thiện từ đội ngũ hướng dẫn viên. Đây là những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy trong chiến lược phát triển du lịch sinh thái bền vững tại Cát Tiên. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng cho thấy một số vấn đề tồn tại cần được cải thiện như chất lượng cơ sở vật chất chưa đồng đều (đặc biệt là dịch vụ xe đạp, hệ thống bảng chỉ dẫn, đường mòn), chi phí dịch vụ chưa minh bạch, và khó khăn trong việc quan sát động vật. Việc khắc phục những hạn chế này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm tham quan mà còn giúp duy trì hình ảnh tích cực của VQG Cát Tiên trên các nền tảng trực tuyến và trong tâm trí du khách.

Mặc dù nghiên cứu chỉ xem xét Cát Tiên như một trường hợp điển hình, các đề xuất đưa ra có thể mang tính tham khảo cho những điểm đến sinh thái tương tự tại Việt Nam. Việc đầu tư vào nâng cấp hạ tầng thân thiện với môi trường, tăng cường truyền thông về điều kiện tham quan thực tế, và cải thiện công tác phục vụ - đặc biệt trong hỗ trợ ngôn ngữ và thông tin - là những hướng tiếp cận thiết thực, phù hợp với xu thế du lịch trải nghiệm lấy du khách làm trung tâm hiện nay.

Nghiên cứu không tránh khỏi một số hạn chế nhất định. Thứ nhất, dữ liệu được thu thập chủ yếu từ một nền tảng đánh giá trực tuyến (TripAdvisor) và trong phạm vi giới hạn thời gian, nên chưa thể phản ánh toàn diện mọi đối tượng du khách hoặc các giai đoạn mùa vụ. Thứ hai, phương pháp Netnography thiên về định tính nên chưa đủ để khái quát hóa trải nghiệm, phương pháp Ethnography đòi hỏi nhiều thời gian, nguồn lực dẫn đến phạm vi và số lượng khảo sát của nhóm nghiên cứu bị giới hạn và khó mở rộng quy mô mẫu một cách rộng rãi. Tuy nhiên việc kết hợp giữa Netnography và Ethnography đã mang lại nhiều giá trị cho nghiên cứu, khi vừa khai thác được cảm nhận tự phát từ cộng đồng trực tuyến, vừa đi sâu vào phân tích chiều sâu cảm xúc, động lực và ngữ cảnh thực tế của du khách thông qua phỏng vấn trực tiếp. Trong tương lai, các nghiên cứu có thể mở rộng phạm vi khảo sát trên nhiều nền tảng OTA khác như Google Review, Klook, Agoda..., kết hợp với điều tra định lượng và phương pháp dân tộc học điển dã nhằm đa

dạng hóa dữ liệu. Đồng thời, ban quản lý tại điểm đến, các doanh nghiệp lữ hành cần quan tâm hơn đến các yếu tố như tác động của thời tiết, mùa du lịch và các yếu tố địa phương (ví dụ như vai trò cộng đồng) để có cái nhìn toàn diện hơn về trải nghiệm du khách và tiềm năng phát triển du lịch sinh thái tại Việt Nam.

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

UNWTO: United Nations World Tourism Organization

EFA: Exploratory Factor Analysis

OTA: Online Travel Agency

GPS: hệ thống định vị bằng vệ tinh do Bộ Quốc phòng Hoa Kỳ phát triển

SERVQUAL: Service Quality

VQG: Vườn quốc gia

TP.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

## LỜI CẢM ƠN

Nghiên cứu được tài trợ bởi Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh trong khuôn khổ đề tài Nghiên cứu khoa học sinh viên năm học 2024-2025 (Quyết định số 1340/QĐ-XHNV-ĐN&QLKH ngày 21/11/2024).

Nhóm nghiên cứu trân trọng cảm ơn Thạc sĩ Phan Cao Nguyên, giảng viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, đã tận tình hướng dẫn, đồng hành và hỗ trợ chuyên môn xuyên suốt quá trình thực hiện đề tài.

## TUYÊN BỐ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Bản thảo này không có xung đột lợi ích.

## TUYÊN BỐ ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ

Các tác giả đều tham gia thực hiện các nhiệm vụ cụ thể nhằm hoàn thiện bài nghiên cứu này. Những đóng góp của từng cá nhân được thống nhất dựa trên nguyên tắc đồng thuận, khách quan và trung thực, cụ thể như sau:

Tác giả Lâm Hoài Ân: Tham gia thu thập và xử lý dữ liệu nghiên cứu, trực quan hóa dữ liệu bằng bảng biểu, phụ trách phân tích biểu đồ, thực hiện phân tích dữ liệu định lượng và tham gia viết bản thảo.

Tác giả Trần Bội Bội: Phụ trách thu thập và xử lý dữ liệu nghiên cứu, trực quan hóa dữ liệu bằng bảng biểu, thực hiện phân tích dữ liệu định lượng và tham gia viết bản thảo.

Tác giả Nguyễn Tấn Kha: Tham gia thu thập dữ liệu thứ cấp và đóng góp nội dung cho bản thảo.

Đồng tác giả hỗ trợ: Phạm Văn Đức, Nguyễn Thị Thanh Châu góp ý chỉnh sửa nội dung bản thảo.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- UN Tourism. International tourism to end 2023 close to 90% of pre-pandemic levels. UN Tourism News. [Online]; 2025. Available from: <http://www.unwto.org/un-tourism-news-international-tourism-to-end-2023-close-to-90-of-pre-pandemic>.
- Tâm P. Khám phá hệ sinh thái đa dạng của Vườn quốc gia Cát Tiên. Tạp chí Môi trường. 2025; Available from: <https://tapchimoitruong.vn/phat-trien-ben-vung-24/kham-pha-he-sinh-thai-da-dang-cua-vuon-quoc-gia-cat-tien-28867>.
- luen Green List. Cat Tien National Park; 2025. Available from: <https://iucngreenlist.org/sites/cat-tien-national-park/>.
- Luật du lịch 2017 số 09/2017/QH14 ngày 19/6/2027. Thư viện pháp luật. [Online]; 2025. Available from: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Luat-du-lich-2017-322936.aspx>.
- Bricker K; 2025. Available from: <https://scholarworks.umass.edu/server/api/core/bitstreams/abcfccf1-e69d-4d4b-b8f5-49cab8ec6988/content>.
- Julie E, Otto JRB, Ritchie. The service experience in tourism. Tourism Management. 1996;17(3):165–74.
- B JPI, Gilmore JH. The Experience Economy: Work Is Theater & Every Business a Stage. Boston: Harvard Business School Press; 1999.
- lo MU. Understanding the effects of multi-dimensional tourism experiences on tourists' positive emotions and satisfaction in the context of casino hotels. International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research. 2017;11(2):142–56.
- Muhammad MH, Hidayanti I, Haji SA; 2025. Available from: <http://arxiv.org/abs/2506.06552>.
- Danh LN, Hoàng TM, Triết HK, et al. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch đối với dịch vụ du lịch sinh thái vườn quốc gia U Minh Thượng, tỉnh Kiên Giang. Tạp chí Kinh tế và Quản trị kinh doanh. 2022;20:43–51.
- Kozak M, Rimmington M. Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination. Journal of Travel Research. 2000;38(3):260–269.
- Bhuiyan M, Siwar C, Islam R. Ecotourism and environmental education: an opportunity for Bangladesh. In: Proceedings of the International Conference on Environmental Aspects of Bangladesh (ICEAB10); 2010. p. 43–45.
- Carvache-Franco M, Carvache-Franco W, Pérez-Orozco A. Satisfaction Factors That Predict Loyalty in Ecotourism: A Study of Foreign Tourism in Costa Rica. vol. 11. Land; 2022. Available from: [https://www.mdpi.com/2073-445X/11/1/125?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.mdpi.com/2073-445X/11/1/125?utm_source=chatgpt.com).
- Nguyen TN, Tran DTL, Ly MT. Factors Influencing Tourist Satisfaction at a Biosphere Reserve: The Case of Ca Mau Cape, Vietnam. European Journal of Humanities and Social Sciences. 2025;5(1):1–7.
- Ballantyne R, Packer J, Falk J. Elsevier; 2011.
- Constantin CP, Ispas A, Candrea AN. Examining the Relationships between Visitors Profile, Satisfaction and Revisit Intentions: Evidence from Romanian Ecotourism Destinations. vol. 11. Land; 2022. Available from: <https://www.mdpi.com/2073-445X/11/2/186>.
- Kozinets VR. Netnography: Doing Ethnographic Research Online. 2025; Available from: [https://www.researchgate.net/publication/267922181\\_Netnography\\_Doing\\_Ethnographic\\_Research\\_Online](https://www.researchgate.net/publication/267922181_Netnography_Doing_Ethnographic_Research_Online).
- M M, K M. The application of netnography in tourism studies. Annals of Tourism Research. 2014;48:289–91.
- Guo X, Pesonen A. The role of online travel reviews in evolving tourists' perceived destination image. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism. 2022;22(4-5):372–92.
- Guerreiro M, Pinto P, Célia MQ, Ramos. The online destination image as portrayed by the user-generated content on social media and its impact on tourists' engagement. Tourism & Management Studies. 2024;20(4):1–15.

# Integrating the Netnography and Ethnography Method to Explore Tourist Experiences: A Case Study of Cat Tien National Park

Lam Hoai An, Tran Boi Boi, Nguyen Thi Thanh Chau, Pham Van Duc\*, Nguyen Tan Kha



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## ABSTRACT

In the context of the tourism industry focusing on experience value and sustainable development, the need to explore nature, learn about ecology, and contact with the pristine environment of tourists is increasing. Cat Tien National Park with its unique tropical forest ecosystem and rich biodiversity has emerged as a quintessential site for ecotourism in Vietnam. This study was conducted to explore the tourist experience at Cat Tien National Park through analyzing the feedback content on the TripAdvisor platform. By using the Netnography method with the secondary data from TripAdvisor and the Ethnography method through the in-depth interviews, the study focused on identifying factors affecting the visitor experience. Additionally, the study highlights persisting challenges, such as limited infrastructure, insufficient guidance information, and difficulties in accessing services. The findings provide a practical foundation for improving the quality of ecotourism experiences, while also proposing managerial implications for fostering sustainable and visitor-centric destination development. Moreover, the study underscores the importance of enhancing human resource training, integrating technology into destination management, raising environmental conservation awareness, and cultivating local community engagement in ecotourism.

**Key words:** visitor experience, TripAdvisor, Cat Tien National Park, online reviews, ecotourism

---

University of Social Sciences and Humanities, VNUHCM, Vietnam

## Correspondence

**Pham Van Duc**, University of Social Sciences and Humanities, VNUHCM, Vietnam

Email: phamduchang117@gmail.com

## History

- Received: 29-04-2025
- Revised: 02-12-2025
- Accepted: 07-05-2026
- Published Online: 16-06-2026

**DOI :** <https://doi.org/10.32508/vnuhcmjssh.v10i2.1169>



## Copyright

© VNUHCM Journal . This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.

**Cite this article :** An L H, Boi T B, Chau N T T, Duc P V, Kha N T. **Integrating the Netnography and Ethnography Method to Explore Tourist Experiences: A Case Study of Cat Tien National Park.** *VNUHCMJ. Soc. Sci. Humanit.* 2026; 10(2):3727-3743.