

# Ý định đặt phòng trực tuyến của khách du lịch từ Thành phố Hồ Chí Minh: Ứng dụng mô hình UTAUT2

Trần Dục Thức • Phạm Văn Thông<sup>(\*)</sup> • Đinh Thị Như Quỳnh

Ngày nhận bài: 15/4/2024 | Biên tập xong: 02/5/2024 | Duyệt đăng: 10/5/2024

**TÓM TẮT:** Hiện nay về thực tiễn, các nghiên cứu về ý định đặt phòng trực tuyến (ĐPTT) của khách du lịch tại Việt Nam được quan tâm nhiều hơn trong khi đó các nghiên cứu về du khách từ Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM) đến các khu vực khác còn hạn chế. Bên cạnh đó, các nghiên cứu xem xét mối quan hệ giữa các yếu tố tác động đến sự hài lòng và ý định ĐPTT nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của các đại lý du lịch trực tuyến Việt Nam trong bối cảnh mở rộng thị phần và hội nhập có rất ít. Bài viết sử dụng mô hình chấp nhận, công nghệ mở rộng (UTAUT2) và biến trung gian sự hài lòng nhằm khám phá các nhân tố tác động đến ý định tiếp tục ĐPTT của khách du lịch từ TP. HCM dựa trên phương pháp chọn mẫu phi xác suất có tính thuận tiện và 249 phiếu hợp lệ trên google form. Thông qua kiểm định thang đo, phân tích mô hình đo lường và mô hình cấu trúc bằng các phần mềm SPSS, SmartPLS, kết quả cho thấy các biến độc lập như kỳ vọng hiệu quả (PE), kỳ vọng nỗ lực (EE) và giá trị giá cả (PV) đều có ảnh hưởng lên biến trung gian là sự hài lòng (ST). Mặt khác, các biến ảnh hưởng xã hội (SI), động lực thụ hưởng (HM), sự hài lòng (ST) có ảnh hưởng lên ý định ĐPTT (CI) của khách du lịch; tuy nhiên, sự ảnh hưởng từ biến điều kiện thuận lợi (FC) là không ý nghĩa thống kê. Dựa trên kết quả phân tích, nghiên cứu đã đề xuất bốn nhóm hàm ý nhằm gia tăng ý định tiếp tục ĐPTT của khách du lịch từ TP. HCM đến các nơi khác.

**TỪ KHÓA:** Ý định, đặt phòng trực tuyến, khách du lịch.

**Mã phân loại JEL:** M30, C38.

**DOI:** <https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2024.218.96630>.

## 1. Giới thiệu

Ngày nay, với sự phát triển của công nghệ thông tin, ĐPTT qua trang web hay các ứng dụng đang trở thành lựa chọn phổ biến của

<sup>(\*)</sup> **Phạm Văn Thông** - Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Thủ Đức, Số 17, Đường 8, Phường Linh Chiểu, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; **Email:** pttm5642@gmail.com.