Ứng dụng khung S-O-R và mô hình UTAUT2 trong nghiên cứu ý định tiếp tục sử dụng chatbot AI của sinh viên tại Thành phố Hồ Chí Minh

Trần Dục Thức(*) • **Nguyễn Minh Vy**

Ngày nhận bài: 10/5/2024 | **Biên tập xong:** 02/6/2024 | **Duyệt đăng:** 10/6/2024

TÓM TẮT: Mục tiêu của nghiên cứu này là đánh giá sự tác động của các nhân tố đến ý định tiếp tục sử dụng chatbot AI mà cụ thể ChatGPT của sinh viên tại Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM). Một điểm mới của nghiên cứu thể hiện qua việc sử dụng khung Kích thích – Sinh vật – Phản ứng (S-O-R) để điều chỉnh mô hình UTAUT2 cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, trong đó ảnh hưởng xã hội đóng vai trò (S), bốn biến (kỳ vọng về hiệu quả; kỳ vọng nỗ lực; điều kiện thuận lợi; giá trị về chi phí) đóng vai trò (O), biến phụ thuộc ý định tiếp tục sử dụng (BI) đóng vai trò (R), ngoài ra còn có hai biến (động lực thụ hưởng và thói quen) đóng vai trò là biến độc lập. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc SEM bằng SmartPLs 4.0 với dữ liệu từ 200 phiếu khảo sát trên google forms cho thấy, tất cả các biến (một biến S, bốn biến O và hai biến độc lập) đều tác động cùng chiều lên biến phụ thuộc R, ngoài ra biến S còn có tác động cùng chiều đến bốn biến O. Như vậy, 11 giả thuyết nghiên cứu đề xuất đều được chấp nhận. Kết quả nghiên cứu này là cơ sở để tiến hành các nghiên cứu liên quan tiếp theo nhằm thúc đẩy sinh viên tích cực tiếp tục sử dụng chatbot AI.

TỪ KHÓA: Chatbot AI, Chat GPT, khung S-O-R, mô hình UTAUT2, ý định hành vi, sinh viên.

Mã phân loại JEL: M30, M15, C38.

DOI: https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2024.219.98266.

1. Giới thiệu

Sự phát triển nhanh chóng của trí tuệ nhân tạo (AI) trong thập kỷ qua đã đánh dấu một bước ngoặt trong cách thức con người tương tác với công nghệ. Trong số các ứng dụng AI mà hiện nay được đưa vào trong cuộc sống, thì chatbot AI mà cụ thể là ChatGPT đã thu hút sự chú ý đáng kể bởi khả năng tương tác ở dạng đàm thoại và đưa ra những phản hồi bằng ngôn ngữ tự nhiên. Công cụ này đã cán

(*) **Trần Dục Thức** - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 56 Hoàng Diệu 2, Thành phố Thủ Đức; **Email:** thuctd@hub.edu.vn.