

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN ĐIỂM ĐẾN BỀN VỮNG NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH (cũ)

Determinants of tourist satisfaction toward Ho Chi Minh City: implications for sustainable development

DƯƠNG NGỌC HỒNG
NGUYỄN MINH BẢO NGỌC

*N*ghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch Thành phố Hồ Chí Minh (cũ) để đề xuất giải pháp phát triển bền vững, khai thác hiệu quả thế mạnh hiện có của Thành phố. Dữ liệu được thu thập từ 362 khách du lịch nội địa và quốc tế đang tham quan tại Thành phố Hồ Chí Minh thông qua bảng hỏi, sử dụng phương pháp PLS-SEM để phân tích dữ liệu. Kết quả cho thấy, tài nguyên thiên nhiên và cơ sở hạ tầng có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, song vẫn chưa được khai thác hiệu quả. Giá cả, năng lực phục vụ và sự đa dạng của sản phẩm du lịch cũng là những yếu tố ảnh hưởng đáng kể. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao trải nghiệm du khách, kéo dài thời gian lưu trú và tăng chi tiêu. Đồng thời, kiến nghị mở rộng phạm vi nghiên cứu trong tương lai để hỗ trợ hoạch định chính sách phát triển du lịch Thành phố Hồ Chí Minh hiệu quả hơn.

Từ khóa: sản phẩm du lịch, an ninh, cơ sở hạ tầng, tài nguyên tự nhiên, nhân lực phục vụ.

*T*his article aims to identify the factors influencing tourist satisfaction in former Ho Chi Minh City, thereby proposing sustainable development solutions to leverage the city's existing strengths effectively. Data were collected from 362 domestic and international tourists visiting Ho Chi Minh City through a structured questionnaire, and analyzed using the PLS-SEM method. The results show that natural resources and infrastructure have a positive impact on tourist satisfaction, though they have not been effectively utilized. Pricing, service quality, and the diversity of tourism products also significantly influence satisfaction. Based on these findings, the study offers several managerial implications to enhance the tourist experience, extend the length of stay, and increase tourist spending. Additionally, it recommends expanding the scope of future research better to support tourism policy planning for Ho Chi Minh City.

Keywords: tourism products, security, infrastructure, natural resources, human resources.

Dương Ngọc Hồng, TS., Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh; Nguyễn Minh Bảo Ngọc, ThS., Trung tâm Xúc tiến du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.