

**ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG DU LỊCH**



DƯƠNG THANH TÙNG

**ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC ỨNG DỤNG DU LỊCH
THÔNG MINH ĐẾN HÌNH ẢNH ĐIỂM ĐẾN DU
LỊCH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ DU LỊCH

HUẾ - 2026

Công trình được hoàn thành tại
Trường Du lịch – Đại học Huế

Người hướng dẫn 1: **PGS.TS. Nguyễn Quyết Thắng**

Người hướng dẫn 1: **TS. Đỗ Thị Thảo**

Phản biện 1: PGS.TS. Quảng Đại Tuyên

Phản biện 2: PGS.TS. Lê Chí Công

Phản biện 3: PGS.TS. Trần Hữu Tuấn

Luận án sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận án cấp Đại học Huế họp tại Đại học Huế - số 01, Điện Biên Phủ, TP. Huế

Vào hồi giờ 14h00 ngày 27 tháng 3 năm 2026

Có thể tìm hiểu luận án tại thư viện:

1. Thư viện Quốc gia Việt Nam
2. Thư viện Trường Du lịch - Đại học Huế

PHẦN I. MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh chuyển đổi số, công nghệ thông minh (STTs) đang từng bước làm thay đổi phương thức tổ chức và vận hành của ngành du lịch. Sự phát triển của du lịch thông minh (ST) đã thúc đẩy quá trình tích hợp công nghệ số vào hoạt động quản lý điểm đến, cung cấp dịch vụ và nâng cao trải nghiệm du khách (Gretzel và cộng sự, 2015). Các ứng dụng du lịch thông minh (STAs) hiện được sử dụng phổ biến trong quá trình tìm kiếm thông tin, lập kế hoạch chuyến đi, đặt dịch vụ, thanh toán trực tuyến và chia sẻ trải nghiệm du lịch.

Cùng với xu hướng đó, hình ảnh điểm đến du lịch (TDI) không còn chỉ được hình thành từ các thuộc tính vật lý hoặc hoạt động truyền thông truyền thống, mà ngày càng chịu ảnh hưởng từ trải nghiệm công nghệ của du khách trong toàn bộ hành trình du lịch (Stylidis và cộng sự, 2017). Các nền tảng số và ứng dụng thông minh có thể ảnh hưởng đến nhận thức, cảm xúc và đánh giá của du khách đối với điểm đến thông qua mức độ thuận tiện, khả năng tương tác và chất lượng thông tin được cung cấp.

Mặc dù nhiều nghiên cứu đã đề cập đến vai trò của STAs, phần lớn vẫn tập trung vào ý định sử dụng công nghệ hoặc hành vi chấp nhận công nghệ theo hướng tiếp cận của Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) (Davis, 1989). Trong khi đó, cơ chế ảnh hưởng của STAs và các thành phần của nó đến TDI vẫn chưa được phân tích đầy đủ, đặc biệt trong bối cảnh các đô thị du lịch tại các quốc gia đang phát triển.

Đối với TP.HCM, quá trình phát triển đô thị thông minh và chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch đang được thúc đẩy tương đối mạnh. Thành phố hiện là trung tâm du lịch lớn của Việt Nam với mức độ ứng dụng công nghệ khá cao trong hoạt động dịch vụ và quản lý du lịch. Tuy nhiên, hiệu quả của các ứng dụng công nghệ trong việc nâng cao trải nghiệm và TDI vẫn cần được nghiên cứu một cách hệ thống hơn. Từ thực tiễn đó, việc nghiên cứu ảnh hưởng của STAs đến TDI TP.HCM được xem là cần thiết cả về phương diện lý luận và thực tiễn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu tổng quát là xác định đo lường về ảnh hưởng của các ứng dụng du lịch thông minh đến hình ảnh điểm đến. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, Luận án đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm góp phần nâng cao hình ảnh điểm đến du lịch TP.HCM.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Luận án tập trung nghiên cứu với 3 mục tiêu như sau:

Xác định các yếu tố ảnh hưởng của các ứng dụng du lịch thông minh đến hình ảnh điểm đến du lịch TP.HCM và xây dựng mô hình nghiên cứu.

Đo lường và kiểm định các ứng dụng du lịch thông minh ảnh hưởng đến hình ảnh điểm đến du lịch TP.HCM.

Đề xuất các hàm ý quản trị cả lý luận và thực tiễn nhằm nâng cao hình ảnh điểm đến du lịch TP.HCM.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Các ứng dụng du lịch thông minh, hình ảnh điểm đến du lịch được đo lường thông qua những yếu tố nào, có đạt độ tin cậy và giá trị đo lường hay không?

Các ứng dụng du lịch thông minh ảnh hưởng như thế nào đến hình ảnh điểm đến du lịch TP.HCM?

Dựa trên kết quả nghiên cứu, cần đề xuất những hàm ý quản trị lý luận và thực tiễn nào nhằm nâng cao hình ảnh điểm đến du lịch TP.HCM?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là mối quan hệ giữa STAs và TDI thông qua vai trò trung gian của CO và vai trò điều tiết của TP.

Đối tượng khảo sát là khách du lịch nội địa và quốc tế đã trải nghiệm du lịch tại TP.HCM và có sử dụng các ứng dụng du lịch thông minh trong quá trình du lịch.

Về phạm vi nội dung, nghiên cứu tập trung vào năm nhóm ứng dụng gồm: ứng dụng cung cấp thông tin thông minh (SIS), ứng dụng hỗ trợ tham quan thông minh (SSS), ứng dụng giao thông thông minh (STS), ứng dụng đặt dịch vụ và thanh toán trực

tuyến (SECS), và ứng dụng dự báo, lập kế hoạch chuyển đi (SFS). Về phạm vi không gian, nghiên cứu được thực hiện tại TP.HCM. Về phạm vi thời gian, dữ liệu sơ cấp được thu thập trong giai đoạn từ tháng 8 năm 2024 đến tháng 12 năm 2024.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận án sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng nhằm bảo đảm tính kế thừa lý thuyết và độ tin cậy của mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua tổng quan tài liệu, phân tích cơ sở lý thuyết và thảo luận chuyên gia nhằm xác định khoảng trống nghiên cứu, điều chỉnh thang đo và hoàn thiện mô hình nghiên cứu đề xuất. Đồng thời, nghiên cứu áp dụng phương pháp phân tích trắc lượng thư mục nhằm hệ thống hóa xu hướng nghiên cứu liên quan đến du lịch thông minh và hình ảnh điểm đến. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát khách du lịch tại TP.HCM. Dữ liệu nghiên cứu được xử lý bằng các kỹ thuật phân tích thống kê và mô hình PLS-SEM nhằm đánh giá độ tin cậy thang đo, mô hình đo lường và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu (Hair và cộng sự, 2022).

6. Những đóng góp của luận án

Về mặt lý luận, luận án bước đầu gợi mở hướng tiếp cận tích hợp giữa TAM và khung khái niệm về TDI trong bối cảnh ST. Nghiên cứu xem xét STAs như một cấu trúc công nghệ có khả năng ảnh hưởng đến nhận thức và đánh giá điểm đến của du khách, thay vì chỉ tập trung vào ý định sử dụng công nghệ như nhiều nghiên cứu trước đây.

Bên cạnh đó, việc đưa CO vào vai trò trung gian và TP vào vai trò điều tiết có thể góp phần bổ sung thêm góc nhìn về cơ chế hình thành TDI trong môi trường du lịch số hóa.

Về mặt thực tiễn, kết quả nghiên cứu có thể góp phần cung cấp thêm cơ sở tham khảo cho cơ quan quản lý điểm đến, doanh nghiệp du lịch và các đơn vị phát triển công nghệ trong quá trình xây dựng hệ sinh thái ST tại TP.HCM. Các kết quả cũng gợi mở vai trò của trải nghiệm công nghệ, chất lượng thông tin và khả năng hỗ trợ hành trình trong việc nâng cao cảm nhận tích cực của

du khách đối với điểm đến. Mặt khác, nghiên cứu đóng góp một phần vào việc kiểm định TAM và Khung khái niệm về TDI tại một điểm đến đang phát triển như TP.HCM.

7. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, Luận án được kết cấu thành 4 chương.

Chương 1 trình bày cơ sở lý thuyết về ST, STAs, CO và TDI. Đồng thời tổng quan các nghiên cứu liên quan nhằm xác định khoảng trống nghiên cứu.

Chương 2 trình bày đặc điểm địa bàn nghiên cứu, thiết kế nghiên cứu, quy trình nghiên cứu, phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu, xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất thang đo và các giả thuyết nghiên cứu.

Chương 3 trình bày kết quả nghiên cứu định lượng, bao gồm đánh giá thang đo, mô hình đo lường và mô hình cấu trúc PLS-SEM.

Chương 4 tập trung thảo luận kết quả nghiên cứu, đề xuất hàm ý quản trị, đồng thời nêu các hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo của Luận án.

PHẦN 2: NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ TỔNG QUAN

NGHIÊN CỨU

1.1. Khái niệm về du lịch thông minh

Khái niệm ST được hình thành trên cơ sở phát triển của công nghệ thông tin, truyền thông và xu hướng xây dựng đô thị thông minh. Theo Gretzel và cộng sự (2015), ST được xem là hệ sinh thái du lịch ứng dụng công nghệ số nhằm tăng cường khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu và nâng cao trải nghiệm du khách. Trong mô hình này, dữ liệu lớn, Internet vạn vật (IoT), AI và các nền tảng số đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa hoạt động quản lý điểm đến và cung cấp dịch vụ du lịch.

Một số nghiên cứu cho rằng ST không chỉ đơn thuần là ứng dụng công nghệ trong du lịch mà còn phản ánh sự chuyển đổi về phương thức tương tác giữa du khách, doanh nghiệp và cơ quan quản lý điểm đến (Koo và cộng sự, 2016). Theo hướng tiếp cận này, công nghệ được xem là công cụ hỗ trợ hình thành môi trường du lịch có tính cá nhân hóa, kết nối thời gian thực và tăng cường trải nghiệm của người dùng.

Trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay, ST ngày càng được xem là một xu hướng phát triển quan trọng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh điểm đến và cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch. Tuy nhiên, hiệu quả của quá trình này phụ thuộc đáng kể vào khả năng tích hợp công nghệ với nhu cầu trải nghiệm thực tế của du khách.

1.2. Ứng dụng du lịch thông minh

STAs được hiểu là các nền tảng hoặc công cụ công nghệ hỗ trợ du khách trong quá trình tìm kiếm thông tin, lập kế hoạch, di chuyển, sử dụng dịch vụ và chia sẻ trải nghiệm du lịch (Wang và cộng sự, 2016). Các ứng dụng này thường được phát triển trên nền tảng thiết bị di động hoặc hệ thống trực tuyến nhằm cung cấp thông tin theo thời gian thực và hỗ trợ cá nhân hóa trải nghiệm du lịch.

Các nghiên cứu trước đây cho thấy STAs có thể được phân thành nhiều nhóm chức năng khác nhau như: ứng dụng cung cấp

thông tin thông minh, ứng dụng hỗ trợ tham quan, ứng dụng giao thông thông minh, ứng dụng thanh toán trực tuyến và ứng dụng hỗ trợ lập kế hoạch chuyên đi (Gretzel và cộng sự, 2015). Những ứng dụng này góp phần nâng cao tính thuận tiện, khả năng kết nối và mức độ chủ động của du khách trong quá trình trải nghiệm điểm đến.

Bên cạnh những lợi ích mang lại, việc sử dụng STAs cũng đặt ra một số vấn đề liên quan đến khả năng tiếp cận công nghệ, tính đồng bộ dữ liệu và mức độ thân thiện của giao diện người dùng. Điều này cho thấy trải nghiệm công nghệ có thể ảnh hưởng đáng kể đến nhận thức và đánh giá của du khách đối với điểm đến du lịch.

1.3. Hình ảnh điểm đến du lịch

TDI là một trong những khái niệm được nghiên cứu rộng trong lĩnh vực du lịch. Theo Echtner và Ritchie (1991), TDI phản ánh tổng hợp các nhận thức, cảm xúc và ấn tượng của du khách đối với một điểm đến cụ thể. TDI được xem là yếu tố có ảnh hưởng quan trọng đến quyết định lựa chọn điểm đến, mức độ hài lòng và ý định quay lại của du khách.

Nhiều nghiên cứu cho rằng TDI được hình thành từ cả yếu tố nhận thức và cảm xúc (Baloglu và McCleary, 1999). Trong đó, thành phần nhận thức phản ánh hiểu biết và đánh giá của du khách về các thuộc tính của điểm đến, còn thành phần cảm xúc liên quan đến cảm nhận và trạng thái tâm lý phát sinh trong quá trình trải nghiệm.

Trong bối cảnh ST, quá trình hình thành TDI đang có sự thay đổi đáng kể khi trải nghiệm công nghệ ngày càng tham gia sâu hơn vào hành trình du lịch. Các nền tảng số, ứng dụng di động và hệ thống hỗ trợ thông minh có thể ảnh hưởng đến cách du khách tiếp cận thông tin, tương tác với điểm đến và hình thành đánh giá tổng thể về trải nghiệm du lịch.

1.4. Nhận thức công nghệ và trình độ sử dụng công nghệ

Nhận thức công nghệ (CO) phản ánh mức độ hiểu biết, khả năng tiếp nhận và đánh giá của người dùng đối với công nghệ trong quá trình sử dụng. Theo Davis (1989), nhận thức về tính hữu

ích và tính dễ sử dụng là hai yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hành vi chấp nhận công nghệ. Trong bối cảnh ST, nhận thức công nghệ có thể ảnh hưởng đến cách du khách trải nghiệm và đánh giá các dịch vụ du lịch dựa trên nền tảng số.

Bên cạnh đó, TP được xem là yếu tố phản ánh khả năng thích nghi và mức độ thành thạo của người dùng khi tương tác với công nghệ. Các nghiên cứu cho thấy sự khác biệt về trình độ công nghệ có thể dẫn đến sự khác biệt trong trải nghiệm và mức độ hài lòng của người dùng đối với cùng một nền tảng công nghệ (Venkatesh và cộng sự, 2003).

Từ góc độ nghiên cứu ST, việc xem xét đồng thời vai trò của CO và TP có thể góp phần làm rõ hơn cơ chế ảnh hưởng của STAs đến hình ảnh điểm đến du lịch.

1.5. Tổng quan nghiên cứu và khoảng trống nghiên cứu

Các nghiên cứu trước đây đã đề cập tương đối nhiều đến ST, STAs và TDI. Một số công trình tập trung phân tích vai trò của công nghệ đối với trải nghiệm du khách, trong khi nhiều nghiên cứu khác tiếp cận theo hướng hành vi chấp nhận công nghệ dựa trên TAM hoặc UTAUT (Venkatesh và cộng sự, 2003). Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu hiện nay chủ yếu xem xét công nghệ như yếu tố hỗ trợ rời rạc cho hành vi sử dụng dịch vụ, trong khi mối quan hệ giữa STAs và TDI vẫn chưa được phân tích đầy đủ. Đồng thời, vai trò trung gian của CO và vai trò điều tiết của TP trong bối cảnh ST vẫn còn ít được kiểm định thực nghiệm, đặc biệt tại các đô thị du lịch ở các quốc gia đang phát triển, như TP.HCM, Việt Nam.

Bên cạnh đó, phần lớn các nghiên cứu trước đây được thực hiện tại các quốc gia phát triển hoặc các điểm đến có hạ tầng công nghệ tương đối hoàn thiện. Điều này cho thấy vẫn còn khoảng trống nghiên cứu liên quan đến việc đánh giá ảnh hưởng của các ứng dụng du lịch thông minh trong bối cảnh chuyển đổi số tại Việt Nam nói chung và TP.HCM nói riêng.

Từ các khoảng trống nghiên cứu nêu trên, Luận án đề xuất mô hình nghiên cứu nhằm xem xét ảnh hưởng của STAs đến TDI TP.HCM thông qua vai trò của CO và TP.

CHƯƠNG 2: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu

TP.HCM là trung tâm kinh tế, văn hóa và du lịch lớn của Việt Nam, đồng thời là một trong những địa phương có tốc độ chuyển đổi số tương đối mạnh trong lĩnh vực dịch vụ và du lịch. Với vai trò là cửa ngõ giao lưu quốc tế quan trọng, TP.HCM thu hút lượng lớn khách du lịch nội địa và quốc tế hằng năm thông qua hệ thống hạ tầng giao thông, lưu trú, thương mại và dịch vụ phát triển tương đối đồng bộ.

Trong những năm gần đây, TP.HCM định hướng phát triển theo mô hình đô thị thông minh với trọng tâm thúc đẩy chuyển đổi số trong quản lý đô thị và dịch vụ công. Trong lĩnh vực du lịch, nhiều giải pháp công nghệ đã được triển khai như nền tảng thông tin du lịch trực tuyến, bản đồ số, ứng dụng hỗ trợ tham quan, thanh toán không tiền mặt và hệ thống dữ liệu du lịch số. Quá trình này từng bước hình thành môi trường du lịch có mức độ ứng dụng công nghệ ngày càng cao, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh. Bên cạnh những thuận lợi về hạ tầng công nghệ và quy mô thị trường du lịch, TP.HCM cũng là địa bàn có đặc điểm du khách đa dạng về quốc tịch, độ tuổi, trình độ học vấn và mức độ tiếp cận công nghệ. Điều này tạo ra sự khác biệt trong hành vi sử dụng các ứng dụng du lịch thông minh cũng như cách du khách đánh giá trải nghiệm điểm đến.

Việc lựa chọn TP.HCM làm địa bàn nghiên cứu xuất phát từ một số lý do chính. Thứ nhất, đây là địa phương có mức độ triển khai STAs tương đối rõ nét trong bối cảnh chuyển đổi số ngành du lịch tại Việt Nam. Thứ hai, TP.HCM có lượng khách du lịch lớn và đa dạng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thu thập dữ liệu nghiên cứu. Thứ ba, bối cảnh phát triển đô thị thông minh tại TP.HCM cho phép nghiên cứu đánh giá rõ hơn vai trò của công nghệ trong quá trình hình thành hình ảnh điểm đến du lịch.

2.2. Quy trình nghiên cứu

Luận án được triển khai theo quy trình nghiên cứu gồm hai giai đoạn chính: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Quy trình nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây về STAs và TDI nhằm bảo đảm tính logic và phù hợp với mục tiêu nghiên cứu.

Trong giai đoạn đầu, nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua tổng quan tài liệu, phân tích cơ sở lý thuyết và tham vấn chuyên gia nhằm xác định khoảng trống nghiên cứu, xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất và điều chỉnh các thang đo cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại TP.HCM. Đồng thời, nghiên cứu tiến hành phân tích trắc lượng thư mục nhằm hệ thống hóa xu hướng nghiên cứu liên quan đến du lịch thông minh và hình ảnh điểm đến du lịch.

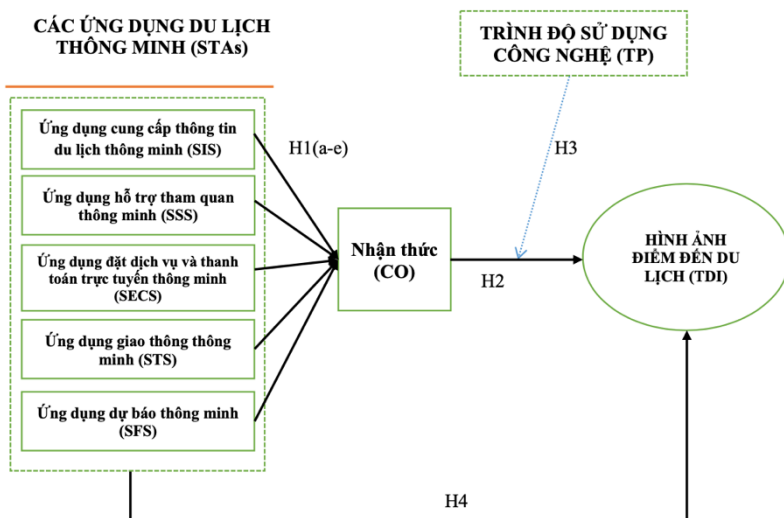
Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định tính, nghiên cứu định lượng được triển khai nhằm kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết đề xuất. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ khách du lịch nội địa và quốc tế đã trải nghiệm du lịch tại TP.HCM và có sử dụng STAs trong quá trình du lịch. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện có chọn lọc được sử dụng trong nghiên cứu nhằm bảo đảm tính phù hợp với điều kiện khảo sát thực tế. Dữ liệu được thu thập trong khoảng thời gian từ tháng 8 năm 2024 đến tháng 12 năm 2024 thông qua bảng hỏi. Sau quá trình sàng lọc và làm sạch dữ liệu, dữ liệu nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm phân tích thống kê và mô hình PLS-SEM. Phương pháp này được lựa chọn do phù hợp với nghiên cứu mang tính khám phá và có khả năng kiểm định đồng thời mô hình đo lường và mô hình cấu trúc (Hair và cộng sự, 2022).

Quá trình phân tích dữ liệu được thực hiện qua nhiều bước. Trước hết, nghiên cứu tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha và độ tin cậy tổng hợp. Tiếp theo, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các thang đo được đánh giá thông qua hệ số tải ngoài, phương sai trích trung bình (AVE) và tiêu chuẩn Fornell-Larcker. Sau khi đánh giá mô hình đo lường, nghiên cứu tiến hành kiểm định mô hình cấu trúc nhằm xác định mức độ tác động giữa các biến trong mô hình nghiên cứu. Đồng thời, nghiên cứu sử dụng kỹ thuật Bootstrapping để kiểm định ý nghĩa thống kê của các giả thuyết nghiên cứu. Bên cạnh đó, vai trò trung gian của nhận

thức công nghệ và vai trò điều tiết của trình độ sử dụng công nghệ cũng được kiểm định nhằm làm rõ cơ chế ảnh hưởng của các ứng dụng du lịch thông minh đến hình ảnh điểm đến du lịch TP.HCM.

2.3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Dựa trên cơ sở lý thuyết, Luận án đề xuất mô hình nghiên cứu gồm các nhóm biến chính: STAs, CO, TP và TDI. Trong nghiên cứu này, STAs được cấu thành từ năm nhóm ứng dụng gồm: SIS, SSS, STS, SECS, và SFS. Trên cơ sở đó, Luận án giả định các thành phần của STAs có ảnh hưởng tích cực đến CO và TDI. Đồng thời, CO được kỳ vọng đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa STAs và TDI. Bên cạnh đó, TP được xem là biến điều tiết có khả năng ảnh hưởng đến CO đối với TDI.



Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

(Nguồn: Tác giả đề xuất, 2025)

Các giả thuyết nghiên cứu được xây dựng nhằm kiểm định mối quan hệ giữa các biến trong mô hình nghiên cứu đề xuất.

2.4. Xây dựng thang đo nghiên cứu

Các thang đo trong nghiên cứu được kế thừa và điều chỉnh từ các công trình nghiên cứu trước đây liên quan đến STAs, CO, TP và TDI. Quá trình xây dựng thang đo được thực hiện theo hướng bảo đảm tính phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại TP.HCM và

đặc điểm của đối tượng khảo sát. Các biến quan sát được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ, từ “hoàn toàn không đồng ý” đến “hoàn toàn đồng ý”. Nội dung các biến quan sát tập trung phản ánh mức độ thuận tiện, khả năng hỗ trợ, chất lượng thông tin, tính tương tác và trải nghiệm công nghệ của du khách khi sử dụng các ứng dụng du lịch thông minh.

CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Kết quả nghiên cứu sơ bộ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện nhằm đánh giá độ tin cậy và giá trị của các thang đo trước khi tiến hành phân tích mô hình nghiên cứu chính thức. Quy trình xử lý dữ liệu được triển khai theo các bước gồm mã hóa dữ liệu, làm sạch dữ liệu, kiểm tra điều kiện phân tích và đánh giá chất lượng thang đo bằng SmartPLS.

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett cho thấy dữ liệu phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố khám phá. Các thang đo trong nghiên cứu đều đạt yêu cầu về độ tin cậy khi hệ số Cronbach's Alpha và độ tin cậy tổng hợp (CR) lớn hơn ngưỡng 0,70 theo đề xuất của Hair và cộng sự (2014). Đồng thời, giá trị phương sai trích trung bình (AVE) của các biến đều lớn hơn 0,50, phản ánh giá trị hội tụ phù hợp của các thang đo.

Bên cạnh đó, giá trị phân biệt được đánh giá thông qua tiêu chuẩn Fornell-Larcker và chỉ số HTMT. Kết quả cho thấy các giá trị HTMT đều nhỏ hơn ngưỡng 0,90, cho thấy các cấu trúc nghiên cứu có sự phân biệt tương đối rõ ràng.

3.2. Kết quả nghiên cứu chính thức

3.2.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Nghiên cứu chính thức được thực hiện đối với khách du lịch nội địa và quốc tế đã trải nghiệm du lịch tại TP.HCM và có sử dụng STAs trong quá trình du lịch. Sau quá trình làm sạch dữ liệu và loại bỏ các bảng khảo sát không hợp lệ, dữ liệu nghiên cứu được sử dụng cho các bước phân tích tiếp theo.

Bảng 3.1: Thống kê mô tả mẫu

Đặc điểm	Danh mục	Tần số	Tỷ lệ % hợp lệ
Giới tính	Nam	229	50.9%
	Nữ	221	49.1%
Độ tuổi	18-24	71	15.8%
	25-34	92	20.4%
	35-44	101	22.4%
	45-54	110	24.4%
	55 trở lên	76	16.9%

Học vấn	THPT hoặc tương đương	106	23.6%
	Trung cấp/Cao đẳng	114	25.3%
	Đại học	122	27.1%
Khu vực	Sau đại học	108	24.0%
	Châu Á	125	27.8%
	Châu Âu	92	20.4%
	Châu Mỹ	84	18.7%
	Châu Phi	70	15.6%
	Châu Đại Dương	79	17.6%
Nghề nghiệp	Văn phòng, công chức	156	34.7%
	Doanh nhân	81	18.0%
	Kinh doanh, buôn bán	93	20.7%
	Khác	120	26.7%
Kinh nghiệm	Ít	74	16.4%
	Trung bình	139	30.9%
	Nhiều	237	52.7%

(Nguồn: Xử lý dữ liệu điều tra chính thức, 2025)

Kết quả thống kê mô tả cho thấy mẫu nghiên cứu có sự đa dạng tương đối về giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và mức độ sử dụng công nghệ. Phần lớn người tham gia khảo sát có xu hướng sử dụng thường xuyên các ứng dụng cung cấp thông tin du lịch, đặt dịch vụ trực tuyến và thanh toán điện tử trong quá trình trải nghiệm điểm đến.

3.2.2. Đánh giá mô hình đo lường

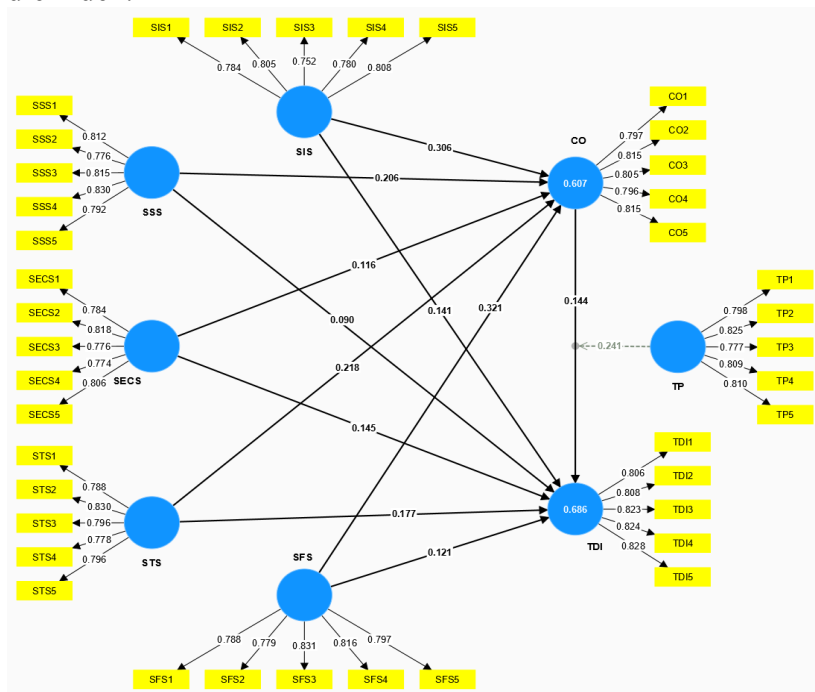
Mô hình đo lường được đánh giá thông qua các tiêu chí về độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Kết quả cho thấy hệ số tải ngoài của các biến quan sát phần lớn đạt mức lớn hơn 0,708, phản ánh mức độ đóng góp phù hợp của các biến quan sát đối với biến tiềm ẩn tương ứng.

Các hệ số Cronbach's Alpha và Composite Reliability của các cấu trúc nghiên cứu đều vượt ngưỡng đề xuất 0,70, cho thấy các thang đo có tính nhất quán nội tại tương đối tốt. Đồng thời, giá trị AVE đều lớn hơn 0,50, phản ánh khả năng giải thích phù hợp của các biến quan sát đối với cấu trúc nghiên cứu. Ngoài ra, kết quả kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến cho thấy các giá trị VIF đều

nhỏ hơn 5, cho thấy mô hình không xuất hiện hiện tượng đa cộng tuyến nghiêm trọng.

3.2.3. Kiểm định mô hình cấu trúc

Sau khi mô hình đo lường đạt yêu cầu, nghiên cứu tiến hành kiểm định mô hình cấu trúc bằng phương pháp PLS-SEM. Kết quả cho thấy các giả thuyết nghiên cứu được ủng hộ, phản ánh mối quan hệ đáng kể giữa STAs, CO và TDI. Các thành phần của STAs cho thấy ảnh hưởng tích cực đến CO của du khách. Điều này cho thấy mức độ thuận tiện, khả năng hỗ trợ thông tin và tính tương tác của các ứng dụng công nghệ có thể ảnh hưởng đáng kể đến cách du khách tiếp nhận và đánh giá trải nghiệm công nghệ tại điểm đến.



Hình 3.1: Phân tích sơ đồ đường dẫn cấu trúc

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra chính thức, 2025)

Kết quả cũng xác nhận mối quan hệ tích cực giữa CO và TDI, qua đó cho thấy nhận thức công nghệ có vai trò quan trọng trong quá trình hình thành TDI trong bối cảnh ST TP.HCM. Bên cạnh

ảnh hưởng gián tiếp (CO), mô hình nghiên cứu còn xem xét ảnh hưởng trực tiếp của STAs đến TDI nhằm phản ánh đầy đủ hơn vai trò của công nghệ trong trải nghiệm điểm đến.

3.2.4. Kiểm định vai trò trung gian của nhận thức công nghệ

Vai trò trung gian của nhận thức công nghệ được kiểm định thông qua kỹ thuật Bootstrapping trong PLS-SEM. Kết quả cho thấy CO đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa STAs và TDI, phản ánh rằng ảnh hưởng của các ứng dụng công nghệ đến hình ảnh điểm đến được chuyển hóa thông qua quá trình tiếp nhận và đánh giá công nghệ của du khách.

Bảng 3.2: Đánh giá ảnh hưởng gián tiếp

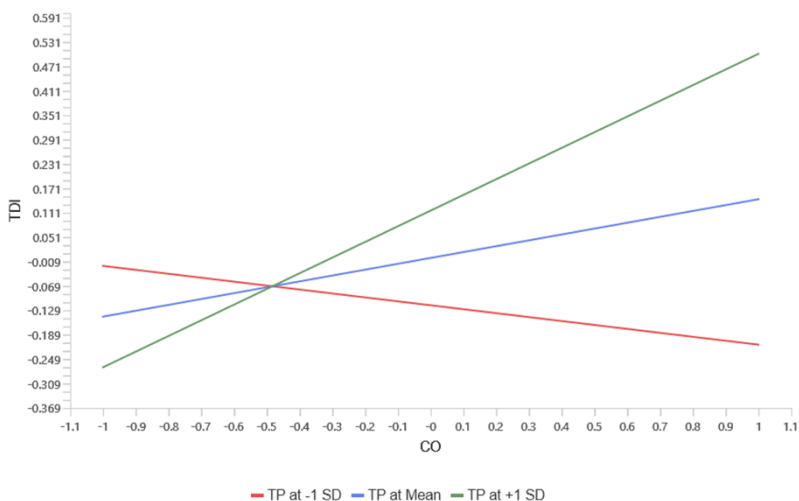
Mối quan hệ	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
SECS → CO → TDI	0.017	0.017	0.007	2.291	0.022
SFS → CO → TDI	0.046	0.046	0.015	3.108	0.002
SIS → CO → TDI	0.044	0.044	0.014	3.083	0.002
SSS → CO → TDI	0.030	0.030	0.010	2.892	0.004
STS → CO → TDI	0.031	0.031	0.011	2.902	0.004
<u>Ghi chú:</u> - Sử dụng Bootstrap 5000 samples. - Các mối ảnh hưởng đều có ý nghĩa với p-value < 0.05.					

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra chính thức, 2025)

Kết quả này góp phần củng cố khả năng vận dụng đồng thời TAM và khung khái niệm về hình ảnh điểm đến du lịch trong bối cảnh du lịch thông minh.

3.2.5. Kiểm định vai trò điều tiết của trình độ sử dụng công nghệ

Nghiên cứu tiếp tục kiểm định vai trò điều tiết của TP trong mối quan hệ giữa CO và TDI. Kết quả cho thấy TP có vai trò điều tiết đáng kể, làm gia tăng cường độ ảnh hưởng của CO đối với TDI.



Hình 3.2: Sơ đồ mô tả mức độ ảnh hưởng trong mối quan hệ TP x CO $\rightarrow$ TDI, khi TP tăng sẽ làm CO ảnh hưởng mạnh hơn lên TDI.

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra chính thức, 2025)

Điều này cho thấy du khách có mức độ thành thạo công nghệ cao thường có xu hướng chuyển hóa trải nghiệm công nghệ thành đánh giá tích cực về điểm đến rõ rệt hơn so với các nhóm còn lại. Kết quả nghiên cứu đồng thời phản ánh vai trò của yếu tố cá nhân trong bối cảnh du lịch số hóa.

3.2.6. Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu

Mức độ phù hợp của mô hình được đánh giá thông qua các chỉ số R^2 , Q^2 và f^2 theo hướng dẫn của Hair và cộng sự (2014).

Bảng 3.3: Mức độ giải thích và năng lực dự báo của mô hình

Cấu trúc và Biến quan sát	R^2 / R^2_{Adj}	$Q^2_{predict}$	RMSEPLS	RMSELM	$\Delta RMSE$
CO	0.607/0.603	0.595	0.639	-	-
CO1	-	0.365	0.736	0.761	-25
CO2	-	0.400	0.699	70.29	-30
CO3	-	0.367	0.721	0.750	-29
CO4	-	0.369	0.729	0.755	-26
CO5	-	0.423	0.690	0.718	-28

TDI	0.686/0.681	0.628	0.612	-	-
TDI1	-	0.415	0.689	0.713	-24
TDI2	-	0.404	0.698	0.732	-34
TDI3	-	0.435	0.705	0.729	-24
TDI4	-	0.429	0.683	0.703	-20
TDI5	-	0.416	0.706	0.730	-24

Ghi chú:

- R^2 và Q^2_{predict} (LV) được trình bày tại dòng **in đậm** của mỗi cấu trúc.
- Khả năng dự báo được xác định theo Shmueli và cộng sự (2019, 2022).

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra chính thức, 2025)

Kết quả cho thấy các biến nội sinh trong mô hình đạt mức độ giải thích phù hợp. Giá trị Q^2 lớn hơn 0 phản ánh mô hình có khả năng dự báo tương đối tốt đối với các biến nghiên cứu. Đồng thời, các giá trị kích thước hiệu ứng f^2 cho thấy các biến độc lập có mức độ ảnh hưởng khác nhau đến các biến nội sinh trong mô hình.

CHƯƠNG 4: THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy STAs có ảnh hưởng tích cực đến CO của du khách trong bối cảnh du lịch tại TP.HCM. Điều này phản ánh rằng các nền tảng công nghệ hỗ trợ tìm kiếm thông tin, lập kế hoạch hành trình, giao dịch trực tuyến và hỗ trợ di chuyển có thể góp phần nâng cao mức độ thuận tiện và khả năng tương tác của du khách trong quá trình trải nghiệm điểm đến. Kết quả này tương đối phù hợp với các nghiên cứu của Gretzel và cộng sự (2015) và Koo và cộng sự (2016) khi cho rằng công nghệ số đang ngày càng trở thành một thành phần quan trọng trong hệ sinh thái du lịch thông minh.

Trong số các thành phần của STAs, các ứng dụng cung cấp thông tin thông minh và ứng dụng đặt dịch vụ, thanh toán trực tuyến cho thấy mức độ ảnh hưởng tương đối rõ hơn đến nhận thức công nghệ. Điều này cho thấy khả năng tiếp cận thông tin nhanh chóng, tính thuận tiện trong giao dịch và khả năng hỗ trợ hành trình theo thời gian thực có thể ảnh hưởng đáng kể đến cách du khách đánh giá trải nghiệm công nghệ tại điểm đến. Kết quả này phần nào phản ánh xu hướng gia tăng nhu cầu sử dụng các nền tảng số trong quá trình du lịch hiện nay.

Bên cạnh đó, nghiên cứu xác nhận mối quan hệ tích cực giữa nhận thức công nghệ và TDI. Kết quả này cho thấy trải nghiệm công nghệ không chỉ dừng ở chức năng hỗ trợ dịch vụ mà còn có thể tham gia vào quá trình hình thành nhận thức và cảm nhận của du khách đối với điểm đến. Khi các ứng dụng du lịch thông minh được đánh giá là hữu ích, dễ sử dụng và có khả năng hỗ trợ hiệu quả cho hành trình du lịch, du khách có xu hướng hình thành đánh giá tích cực hơn về điểm đến TP.HCM. Phát hiện này tương đối phù hợp với hướng tiếp cận của Davis (1989) về vai trò của nhận thức công nghệ trong quá trình hình thành phản ứng và thái độ của người dùng.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy nhận thức công nghệ đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa STAs và TDI. Điều này

cho thấy ảnh hưởng của các ứng dụng công nghệ đến hình ảnh điểm đến không diễn ra hoàn toàn trực tiếp mà được chuyển hóa thông qua quá trình tiếp nhận và đánh giá công nghệ của du khách. Kết quả này bước đầu gợi mở rằng trải nghiệm công nghệ có thể được xem như một thành phần của trải nghiệm điểm đến trong môi trường du lịch số hóa.

Ngoài ra, TP được ghi nhận có vai trò điều tiết trong mối quan hệ giữa CO và TDI. Cụ thể, nhóm du khách có mức độ thành thạo công nghệ cao thường có xu hướng đánh giá tích cực hơn đối với trải nghiệm công nghệ và hình ảnh điểm đến khi sử dụng các ứng dụng du lịch thông minh. Ngược lại, đối với nhóm có khả năng tiếp cận công nghệ thấp hơn, mức độ ảnh hưởng của trải nghiệm công nghệ đến hình ảnh điểm đến có xu hướng giảm. Kết quả này cho thấy hiệu quả của hệ sinh thái du lịch thông minh không chỉ phụ thuộc vào hạ tầng công nghệ mà còn liên quan đến khả năng thích nghi và mức độ sẵn sàng công nghệ của người dùng.

4.2. Hàm ý lý luận

Từ góc độ lý luận, nghiên cứu bước đầu góp phần mở rộng hướng tiếp cận về hình ảnh điểm đến du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số. Thay vì chỉ xem xét hình ảnh điểm đến thông qua các yếu tố hữu hình hoặc hoạt động truyền thông truyền thống, nghiên cứu cho thấy trải nghiệm công nghệ có thể tham gia vào quá trình hình thành nhận thức và đánh giá điểm đến của du khách.

Bên cạnh đó, việc tích hợp TAM với khung khái niệm về TDI góp phần bổ sung thêm góc nhìn về vai trò của nhận thức công nghệ trong môi trường du lịch thông minh. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhận thức công nghệ không chỉ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng công nghệ mà còn có khả năng tác động đến đánh giá tổng thể của du khách đối với điểm đến.

Ngoài ra, việc xem xét vai trò điều tiết của TP góp phần làm rõ tính không đồng nhất trong trải nghiệm du lịch thông minh giữa các nhóm du khách khác nhau. Điều này gợi mở rằng các nghiên cứu trong tương lai có thể tiếp tục xem xét các yếu tố cá nhân và năng lực công nghệ như những biến quan trọng trong bối cảnh du lịch số hóa.

4.3. Hàm ý quản trị

Từ kết quả nghiên cứu, Luận án đề xuất một số hàm ý quản trị đối với cơ quan quản lý điểm đến, doanh nghiệp du lịch và các đơn vị phát triển công nghệ trong quá trình xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh tại TP.HCM.

Trước hết, cơ quan quản lý du lịch cần tiếp tục thúc đẩy quá trình chuyển đổi số theo hướng đồng bộ giữa hạ tầng công nghệ, dữ liệu du lịch và nền tảng dịch vụ thông minh. Việc xây dựng hệ sinh thái dữ liệu mở, tích hợp thông tin theo thời gian thực và tăng cường khả năng kết nối giữa các chủ thể trong chuỗi giá trị du lịch có thể góp phần nâng cao trải nghiệm du khách và cải thiện hình ảnh điểm đến.

Bên cạnh đó, các doanh nghiệp du lịch cần chú trọng hơn đến trải nghiệm người dùng trong quá trình thiết kế và vận hành các ứng dụng du lịch thông minh. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố liên quan đến tính thuận tiện, khả năng hỗ trợ hành trình và chất lượng thông tin có thể ảnh hưởng đáng kể đến nhận thức công nghệ của du khách. Do đó, giao diện ứng dụng cần được thiết kế theo hướng thân thiện, dễ sử dụng và phù hợp với nhiều nhóm người dùng khác nhau.

Ngoài ra, việc nâng cao khả năng tiếp cận công nghệ cho du khách cũng là vấn đề cần được quan tâm trong bối cảnh phát triển du lịch thông minh. Các chương trình hướng dẫn sử dụng ứng dụng, hỗ trợ đa ngôn ngữ và tối ưu hóa trải nghiệm người dùng có thể góp phần giảm bớt khoảng cách về trình độ công nghệ giữa các nhóm du khách.

Đối với các đơn vị phát triển công nghệ, nghiên cứu gợi ý rằng việc phát triển STAs cần hướng đến khả năng tích hợp đa chức năng thay vì vận hành riêng lẻ từng nền tảng. Việc kết nối thông tin giữa các ứng dụng về giao thông, lưu trú, thanh toán và hỗ trợ tham quan có thể góp phần tạo ra trải nghiệm liền mạch hơn cho du khách trong toàn bộ hành trình du lịch.

4.4. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đạt được các mục tiêu nghiên cứu đề ra, Luận án vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Thứ nhất, nghiên cứu được thực

hiện trong bối cảnh du lịch tại TP.HCM nên khả năng khái quát hóa kết quả cho các địa phương khác có thể còn hạn chế. Mỗi điểm đến có đặc điểm hạ tầng công nghệ, hành vi du khách và mức độ phát triển du lịch thông minh khác nhau, do đó kết quả nghiên cứu cần được xem xét trong bối cảnh cụ thể của địa bàn nghiên cứu.

Thứ hai, nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện nên mức độ đại diện của mẫu nghiên cứu vẫn còn những hạn chế nhất định. Bên cạnh đó, tỷ lệ khách quốc tế trong mẫu khảo sát tương đối cao so với cơ cấu khách du lịch thực tế tại TP.HCM, điều này có thể ảnh hưởng phần nào đến khả năng phản ánh đầy đủ đặc điểm của tổng thể nghiên cứu.

Thứ ba, mô hình nghiên cứu chủ yếu tập trung vào vai trò của nhận thức công nghệ và trình độ sử dụng công nghệ, trong khi quá trình hình thành TDI còn có thể chịu tác động của nhiều yếu tố khác như trải nghiệm văn hóa, chất lượng dịch vụ, mức độ an toàn hoặc yếu tố cảm xúc của du khách.

Từ các hạn chế trên, nghiên cứu gợi mở một số hướng nghiên cứu tiếp theo. Các nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng phạm vi khảo sát sang các địa phương khác nhằm tăng khả năng so sánh giữa các điểm đến du lịch thông minh. Đồng thời, có thể xem xét bổ sung các biến liên quan đến trải nghiệm cảm xúc, sự hài lòng hoặc ý định quay lại nhằm làm rõ hơn cơ chế ảnh hưởng của công nghệ đối với hành vi và nhận thức của du khách trong môi trường du lịch số hóa.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh chuyển đổi số và phát triển ST đang diễn ra mạnh mẽ, việc nghiên cứu vai trò của công nghệ trong quá trình hình thành TDI ngày càng trở nên cần thiết cả về phương diện lý luận và thực tiễn. Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây về ST, TAM và khung khái niệm về TDI, Luận án xây dựng và kiểm định mô hình nghiên cứu về ảnh hưởng của STAs đến TDI TP.HCM thông qua vai trò của CO và TP.

Kết quả nghiên cứu cho thấy STAs có ảnh hưởng tích cực đến CO của du khách. Trong đó, các nền tảng cung cấp thông tin, hỗ trợ giao dịch trực tuyến và hỗ trợ hành trình được ghi nhận có vai trò đáng kể trong việc nâng cao trải nghiệm công nghệ của người dùng. Đồng thời, CO được xác định có ảnh hưởng tích cực đến TDI, phản ánh rằng trải nghiệm công nghệ có thể tham gia vào quá trình hình thành nhận thức và đánh giá của du khách đối với điểm đến trong môi trường du lịch số hóa.

Bên cạnh đó, nghiên cứu xác nhận vai trò trung gian của CO trong mối quan hệ giữa STAs và TDI. Kết quả này cho thấy ảnh hưởng của công nghệ đối với TDI không chỉ diễn ra trực tiếp mà còn được chuyển hóa thông qua quá trình tiếp nhận và đánh giá công nghệ của du khách. Đồng thời, TP được ghi nhận có vai trò điều tiết trong mô hình nghiên cứu, phản ánh sự khác biệt trong trải nghiệm và đánh giá điểm đến giữa các nhóm du khách có mức độ thành thạo công nghệ khác nhau.

Từ góc độ lý luận, nghiên cứu bước đầu góp phần mở rộng hướng tiếp cận về TDI trong bối cảnh ST thông qua việc tích hợp TAM với nghiên cứu hình ảnh điểm đến. Việc xem xét đồng thời vai trò của CO và TP góp phần bổ sung thêm góc nhìn về cơ chế ảnh hưởng của công nghệ đối với trải nghiệm điểm đến trong môi trường số hóa.

Về mặt thực tiễn, kết quả nghiên cứu có thể góp phần cung cấp thêm cơ sở tham khảo cho cơ quan quản lý điểm đến, doanh nghiệp du lịch và các đơn vị phát triển công nghệ trong quá trình xây dựng

hệ sinh thái du lịch thông minh tại TP.HCM. Nghiên cứu đồng thời
gợi mở vai trò của trải nghiệm công nghệ, khả năng hỗ trợ thông tin
và tính thuận tiện của các nền tảng số trong việc nâng cao cảm nhận
tích cực của du khách đối với điểm đến.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Dương Thanh Tùng, Nguyễn Thị Bích Ngọc (2023), Khuyênh hướng nghiên cứu về mối quan hệ giữa ứng dụng du lịch thông minh và hình ảnh điểm đến dưới góc độ phân tích trắc lượng thư mục, Tạp chí Kinh tế & Dự báo, số 33, 85-89.

2. Tung, D. T., Ngoc, N. T. B. (2024), Researching Trends on Smart Tourism Technology Using Bibliometric Analysis, Handbook of Industrial and Business Applications with Digital Twins; Routledge Taylor & Francis Group.

3. Tung, D. T., Thao, D. T., Ngoc, N. T. B. (2024), Smart Media Technology in No Poverty Reduction (Smart tourism village case study), Smart Technologies for Sustainable Development Goals; Routledge Taylor & Francis Group.

4. Tung, D. T., Thao, D. T., Thang, N. Q. (2024), Resource Readiness Level to Promote the Application of Information Technology in the Implementation of Smart Tourism: A Case Study in Ho Chi Minh City, Vietnam, Global Changes and Sustainable Development in Asian Emerging Market Economies; Springer Nature Link.

5. Tung, D. T., Ngoc, N. T. B., Nga, D. T. (2024), Investigating the evolution of smart tourism technology and tourism destination image: a bibliometric analysis, Hue University Journal of Science: Economics and Development; 25 – 42

6. Tung, D. T., Ngoc, N. T. B. (2024), Investigation on the evolution and trends in research on smart tourism, Proceedings International Conference on Business and Entrepreneurship Development Across Vietnam in a Globalized and Digitalized Era (AGBA).