

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG DU LỊCH

MAI THỊ KIỀU LAN

**TÁC ĐỘNG CỦA NHẬN THỨC TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI
ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH ĐẾN HÀNH VI TRÁCH NHIỆM
CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG LĨNH VỰC KHÁCH SẠN
TẠI ĐÀ LẠT**

Ngành: Du lịch

Mã số : 9810101

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: **PGS.TS HOÀNG TRỌNG HÙNG**

Phản biện 1:

.....

Phản biện 2:

.....

Phản biện 3:

.....

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:h..... ngàythángnăm

Có thể tìm hiểu luận án tại thư viện:

1.

2.

PHẦN I. MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của vấn đề nghiên cứu

Để phát triển du lịch có trách nhiệm tại điểm đến thì đòi hỏi cần có sự kết hợp của tất cả các bên liên quan như các tổ chức quản lý điểm đến và các nhà cung cấp dịch vụ du lịch, cư dân địa phương, du khách, người lao động,... Trong khi đó, NLĐ là một trong các bên liên quan đóng vai trò then chốt trong bối cảnh phát triển du lịch bền vững; cụ thể NLĐ (nhân viên KS, đầu bếp, hướng dẫn viên, tài xế,...) là những người cung cấp dịch vụ chất lượng, họ trực tiếp tương tác với du khách tạo cho du khách những trải nghiệm và ấn tượng. NLĐ giúp bảo tồn văn hóa địa phương, truyền tải các giá trị văn hóa một cách chân thực góp phần bảo tồn di sản phi vật thể giúp du khách quay lại và giới thiệu cho người khác tạo ra sự đóng góp trở lại về doanh thu du lịch cho xã hội. NLĐ có thể tham gia vào các hoạt động du lịch xanh như hướng dẫn du khách tuân thủ các quy tắc bảo vệ môi trường tại điểm đến, thực hiện các dịch vụ thân thiện với môi trường thiên nhiên như giảm rác thải, tiết kiệm năng lượng, sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường như túi giấy, ống hút tre,... Ở đây NLĐ được xem như là người đóng vai trò “người gác cổng” giúp ngăn chặn các hành vi gây tổn hại đến môi trường, hệ sinh thái hoặc tổn hại xã hội. Bên cạnh đó, NLĐ có thu nhập tốt hơn sẽ góp phần phát triển kinh tế địa phương một cách bền vững. Họ có thể tham gia vào các hoạt động ra quyết định, đóng góp ý kiến cho việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch địa phương; sự tham gia của họ giúp đảm bảo rằng du lịch phát triển theo hướng hài hòa giữa lợi ích kinh tế, bảo vệ môi trường, giữ gìn văn hóa và duy trì xã hội (Nguyễn Hà, 2014; Đình Tăng, 2024). Những lý do trên cho thấy NLĐ không chỉ đóng vai trò quan trọng mà còn là mắt xích quan trọng, là linh hồn để phát triển du lịch có trách nhiệm tại điểm đến. Bên cạnh đó, Đà Lạt là điểm đến du lịch có tiềm năng thể mạnh về cảnh quan thiên nhiên, nguồn nhân lực là tiền đề cấu thành các sản phẩm du lịch độc đáo như du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch nông nghiệp, mạo hiểm,... (Mai Anh Bảo, 2025). Với sự phát triển du lịch vượt bậc tại Đà Lạt sẽ không tránh khỏi việc kéo theo những tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội (Nguyễn Mạnh Hùng, 2023). Do đó, các bên liên quan cụ thể NLĐ là đối tượng tạo ra các sản phẩm du lịch tại điểm đến này cần phải có nhận thức

TNXH điểm đến để cùng thực hiện những hành vi có trách nhiệm nhằm đảm bảo nền du lịch phát triển bền vững.

Tuy nhiên, cho đến thời điểm hiện nay, theo tìm hiểu của tác giả, chưa có nghiên cứu về nhận thức TNXH điểm đến du lịch trong mối quan hệ giữa nhận thức TNXH điểm đến du lịch với hành vi trách nhiệm của NLD trong lĩnh vực KS. Các nghiên cứu trước đây đa số tập trung vào hành vi môi trường trong khi hành vi trách nhiệm là một tổ hợp bao gồm nhiều hành vi như hành vi môi trường, hành vi xã hội (Su và cs., 2018); trong khi các nghiên cứu về hành vi chung trong mối quan hệ với nhận thức TNXH điểm đến chưa được đề cập. Những nghiên cứu đều đa số tập trung vào du khách và người dân (Su và cs., 2020); các nghiên cứu trước đây cũng đánh giá việc thực hiện TNXH điểm đến tác động đến cư dân và khách du lịch qua các hành vi ủng hộ du lịch, chất lượng cuộc sống, ý định thăm viếng, hành vi trách nhiệm môi trường. Do đó, các nghiên cứu tương lai cần khám phá các mô hình phức tạp hơn thông qua các hành vi xã hội (Su & cs., 2020), sự đóng góp trở lại cho cộng đồng mang lại những hiệu quả phát triển kinh tế xã hội (Su & cs., 2018). Hơn nữa, cũng chưa có nghiên cứu nào trước đây về hành vi trách nhiệm mà chủ yếu tập trung vào hành vi môi trường là chính và cũng chưa tập trung vào đối tượng là NLD trong lĩnh vực KS. Đây cũng là các khoảng trống mà các nghiên cứu cần hướng đến trong tương lai.

Cho đến thời điểm hiện nay, theo tìm hiểu của tác giả chưa có nghiên cứu về nhận thức TNXH điểm đến du lịch trong mối quan hệ giữa nhận thức TNXH điểm đến du lịch với đối tượng là NLD trong lĩnh vực KS cũng như tìm hiểu về hành vi trách nhiệm chung trong mối quan hệ với nhận thức TNXH điểm đến để lấp đầy được các khoảng trống mà các nghiên cứu trước đã đề xuất.

Xuất phát từ tình hình trên, đề tài "**Tác động của nhận thức trách nhiệm xã hội điểm đến du lịch đến hành vi trách nhiệm của người lao động trong lĩnh vực khách sạn tại Đà Lạt**" được chọn làm luận án tiến sĩ của tác giả.

2. Mục tiêu nghiên cứu của luận án

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của luận án là nghiên cứu ảnh hưởng của nhận thức TNXH điểm đến du lịch đến hành vi trách nhiệm của NLD trong lĩnh vực KS tại Đà Lạt. Từ đó, rút ra hàm ý quản trị nâng cao

nhận thức TNXH điểm đến du lịch, thúc đẩy hành vi trách nhiệm của NLĐ đối với điểm đến.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về nhận thức TNXH điểm đến du lịch, hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS, mối quan hệ giữa TNXH điểm đến du lịch với hành vi trách nhiệm của NLĐ trong KS;

- Xây dựng và kiểm định mô hình nghiên cứu ảnh hưởng của nhận thức TNXH điểm đến tới hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS tại Đà Lạt;

- Đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao nhận thức TNXH điểm đến du lịch, thúc đẩy hành vi có trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS tại Đà Lạt.

3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là các vấn đề lý luận và thực tiễn về TNXH điểm đến du lịch, tác động của nhận thức TNXH đến hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS.

Đối tượng khảo sát của luận án là NLĐ ở các KS tại Đà Lạt.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Không gian: nghiên cứu được thực hiện tại thành phố Đà Lạt, gọi là điểm đến du lịch Đà Lạt.

Thời gian: tác giả tiến hành thực hiện luận án từ tháng 4 năm 2023 đến tháng 11 năm 2024. Số liệu thứ cấp thu thập từ năm 2022 đến năm 2024 để đánh giá TNXH điểm đến du lịch Đà Lạt. Số liệu sơ cấp thu thập từ tháng 6 năm 2023 đến tháng 5 năm 2024 để phân tích định lượng trong nghiên cứu luận án.

4. Thiết kế quy trình nghiên cứu

4.1. Thiết kế quy trình nghiên cứu

Để nghiên cứu tác động của nhận thức TNXH điểm đến du lịch đến hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS tại thành phố Đà Lạt, tác giả sẽ tổ chức việc nghiên cứu theo một quy trình gồm ba giai đoạn như sau:

Giai đoạn 1: Xây dựng cơ sở lý luận về TNXH điểm đến, hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS, xây dựng mô hình nghiên cứu, xác định phương pháp nghiên cứu, xây dựng bảng câu hỏi và công cụ khảo sát.

Giai đoạn 2: Khảo sát, phỏng vấn chuyên gia và NLD trong lĩnh vực KS. Đánh giá mức độ tác động của TNXH điểm đến du lịch tại Đà Lạt.

Giai đoạn 3: Đề xuất hàm ý quản trị nhằm hoàn thiện, phát triển, nâng cao nhận thức, hành vi trách nhiệm cho NLD trong lĩnh vực KS tại Đà Lạt.

Các giai đoạn trên sẽ diễn ra kế tiếp nhau, tuy nhiên cũng có lúc diễn ra lồng ghép, đồng thời. Tùy vào mục đích, nhiệm vụ, từng giai đoạn sẽ sử dụng các phương pháp nghiên cứu và thực hiện khác nhau, nhưng cũng có phương pháp sẽ sử dụng cho từng giai đoạn

PHẦN 2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TNXH ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH VÀ HÀNH VI TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG LĨNH VỰC KHÁCH SẠN

1.1. Khái niệm cơ bản về TNXH điểm đến du lịch

Khái niệm TNXH điểm đến du lịch xuất phát từ TNXH doanh nghiệp. TNXH doanh nghiệp được sử dụng để chứng minh rằng các doanh nghiệp dùng lợi nhuận thu được để đóng góp vào lợi ích của cộng đồng. (Dmytriiev và cs., 2021). TNXH doanh nghiệp đại diện cho những nỗ lực trách nhiệm của doanh nghiệp nhằm mang đến những tác động tích cực cho xã hội cũng như hạn chế những tác động tiêu cực (He và cs., 2022). TNXH doanh nghiệp là một khái niệm khó mô tả bao gồm nhiều phương pháp khác nhau và thay đổi tùy theo địa điểm, thời gian và văn hóa (Ozdora và cs., 2016). Trong bối cảnh du lịch, Su và cộng sự (2020) nêu rằng một điểm đến du lịch là một khu vực địa lý phức tạp kết hợp với các bên liên quan, nguồn lợi và lợi ích khác nhau phải cùng nhau chia sẻ sự hiểu biết và hợp tác của mỗi bên liên quan. Do đó, TNXH doanh nghiệp không phải là một phạm vi hoàn hảo vì nó liên quan đến trách nhiệm của một tổ chức duy nhất và không phù hợp với bối cảnh điểm đến, và đòi hỏi những nỗ lực chung để phản ánh trách nhiệm của tất cả các bên liên quan (Mohammed và cs., 2022, Su và cs., 2022, Su và cs., 2020). Do đó, khái niệm TNXH điểm đến phản ánh trách nhiệm đối với toàn bộ các bên liên quan của điểm đến (Su và cs., 2018).

TNXH điểm đến thể hiện sự phối hợp và hợp tác giữa các bên liên quan trong công tác bảo tồn cũng như phát triển bền vững điểm đến. TNXH điểm đến không được xem xét bằng cách dựa trên các hoạt động của các bên liên quan mà được đánh giá một cách tổng thể thông qua các mức độ thực hiện các hành vi có trách nhiệm của các bên liên quan (Su và cs., 2016). Nghiên cứu này tập trung đánh giá TNXH điểm đến theo quan điểm của NLD trong lĩnh vực KS và mức độ ảnh hưởng của nhận thức TNXH điểm đến du lịch đến hành vi trách nhiệm của họ.

1.2. Khái niệm các bên liên quan

Các bên liên quan của điểm đến du lịch là các cá nhân hay tổ chức có ảnh hưởng, có liên quan đến điểm đến hay sự phát triển của điểm đến. Các bên liên quan là cụm từ chỉ những cá nhân liên quan tác động từ bên ngoài và bên trong của điểm đến (Sacha Reid & Charles Arcodia, 2007).

Theo nghĩa hẹp, các bên liên quan được xem như là tác nhân của tổ chức (Waligo và cs., 2013). Theo nghĩa rộng, các bên liên quan là bất kỳ nhóm hoặc cá nhân nào có thể tác động hoặc bị ảnh hưởng bởi việc đạt được mục đích của tổ chức (Silvestre & Fonseca, 2020). Lý thuyết các bên liên quan chỉ ra rằng các cá nhân và nhóm khác nhau có thể hỗ trợ và ảnh hưởng đến tổ chức, đồng thời có thể được hỗ trợ và tác động qua lại bởi tổ chức (Steg và cs., 2013)

Các bên liên quan của điểm đến du lịch bao gồm: tổ chức quản lý điểm đến du lịch, NLD, các nhà cung cấp dịch vụ du lịch, các doanh nghiệp du lịch, chính quyền địa phương, cộng đồng địa phương, khách du lịch (Su và cs., 2018). Để nâng cao đời sống và phúc lợi của cộng đồng cư dân thì các tổ chức quản lý điểm đến đóng vai trò quan trọng như một đơn vị điều phối các nhân tố tạo thành sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách du lịch cũng như thu thập những thông tin cần thiết phục vụ cho công tác truyền thông quảng bá điểm đến (Zhang và cs., 2022).

1.3. Khái niệm hành vi người lao động trong lĩnh vực khách sạn

1.3.1. Khái niệm hành vi và hành vi trách nhiệm của người lao động

Theo Bùi Anh Tuấn và cộng sự (2009), hành vi của con người là cách thể hiện, suy nghĩ của một người ra bên ngoài thông qua hành động, cử chỉ, trạng thái trong một hoàn cảnh nhất định và trong một khoảng thời gian cụ thể. Hành vi của con người bị chi phối bởi hai nhóm yếu tố chính bao gồm yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan. Yếu tố khách quan bao gồm các điều kiện bên ngoài chẳng hạn như môi trường sống, làm việc, giáo dục,...tác động đến hành vi của con người. Trong khi đó, yếu tố chủ quan thể hiện khả năng nhận thức, thái độ, năng lực điều chỉnh hành vi ở mỗi cá nhân và yếu tố chủ quan sẽ không giống nhau giữa các cá nhân. Hành vi của con người

nói chung, của NLD nói riêng có thể phân ra thành hành vi tổ chức và hành vi ngoài tổ chức.

1.3.2. Hành vi trách nhiệm môi trường

Hành vi có trách nhiệm với môi trường được mô tả là nỗ lực của cá nhân để bảo tồn môi trường bằng cách tìm kiếm các biện pháp giải quyết các vấn đề liên quan đến môi trường (Hansen và cs., 2016). Hành vi có trách nhiệm với môi trường dành cho lao động du lịch nói chung và NLD trong lĩnh vực KS nói riêng liên quan đến việc giảm thiểu các hoạt động có hại cho môi trường và thể hiện cam kết bảo vệ môi trường (Ruepert và cs., 2016). Điều này có nghĩa là hành vi có trách nhiệm với môi trường của NLD có thể góp phần giảm thiểu, ngăn chặn sự tàn phá đối với môi trường tự nhiên (Lee và cs., 2021). NLD trong lĩnh vực KS là chủ thể tạo ra các sản phẩm và tham gia vào quá trình hoạt động du lịch nên có ảnh hưởng nhất định đến môi trường tại điểm đến (Su & Swanson, 2017, Su và cs., 2020). Nhân viên du lịch nói chung và NLD tại các KS nói riêng có thể thực hiện hành vi bảo vệ môi trường thông qua việc giảm thiểu hoặc tránh những hành động phá hủy môi trường (Chiu và cs., 2014).

Nhìn chung, hành vi trách nhiệm với môi trường là nỗ lực của cá nhân để bảo tồn môi trường bằng cách tìm kiếm các biện pháp giải quyết các vấn đề liên quan đến môi trường nhằm làm giảm tác động tiêu cực của môi trường và góp phần phát triển bền vững điểm đến (Stern, 2000).

1.3.3. Hành vi trách nhiệm xã hội

Trách nhiệm xã hội có thể phản ánh qua nhiều hành vi như quan tâm đến sức khỏe của du khách và an toàn trong quá trình thực hiện công việc, các hoạt động xã hội mang lại lợi ích cho cộng đồng (Su và cs., 2022). Hành vi có trách nhiệm xã hội bao gồm bốn khía cạnh: hành động công dân, giáo dục, nhân đạo và hành động thuyết phục (Lee, 2011).

Nhìn chung, hành vi trách nhiệm xã hội là nỗ lực của cá nhân để theo đuổi các chính sách và đưa ra các quyết định và thực hiện các hành động để đạt được mục tiêu hướng đến giá trị xã hội.

1.4. Các lý thuyết về nhận thức trách nhiệm xã hội điểm đến du lịch

- Lý thuyết các bên liên quan
- Lý thuyết trao đổi thông tin xã hội (SIP-Social Information Processing)
- Lý thuyết tín hiệu
- Lý thuyết về Kích thích – nhận thức- phản ứng SOR (Stimulus-Organism-Response theory)
- Lý thuyết nhận dạng xã hội (Social Identity Theory)

CHƯƠNG 2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

2.1. Tổng quan nghiên cứu liên quan đến TNXH điểm đến du lịch ở trong nước

2.2. Kết quả nghiên cứu TNXH điểm đến du lịch ở nước ngoài

2.3. Các giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

2.3.1. Các giả thuyết nghiên cứu

H1: TNXH điểm đến có tác động cùng chiều đến niềm tin của NLĐ

H2: TNXH điểm đến có tác động cùng chiều đến nhận thức về tầm quan trọng của nhiệm vụ

H3: Niềm tin của NLĐ có tác động cùng chiều đến sự nhận dạng tổ chức

H4: Nhận thức về tầm quan trọng của nhiệm vụ có tác động cùng chiều đến sự nhận dạng với PTDLĐP

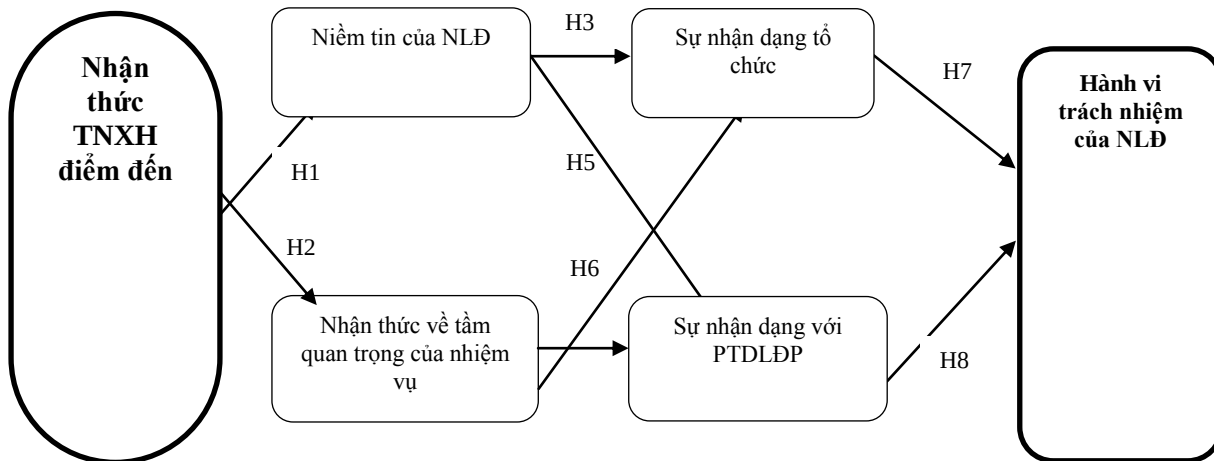
H5: Niềm tin của NLĐ có tác động cùng chiều đến sự nhận dạng với PTDLĐP

H6: Nhận thức về tầm quan trọng của nhiệm vụ có tác động cùng chiều đến sự nhận dạng tổ chức.

H7: Sự nhận dạng tổ chức có tác động cùng chiều đến hành vi trách nhiệm của NLĐ

H8: Sự nhận dạng với PTDLĐP có tác động cùng chiều đến hành vi trách nhiệm của NLĐ.

2.3.2. Mô hình nghiên cứu



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

(Nguồn: Đề xuất của tác giả, 2024)

CHƯƠNG 3. ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của địa bàn nghiên cứu

Đà Lạt là một thành phố trực thuộc tỉnh Lâm Đồng, nằm trên cao nguyên Lang Biang có độ cao 1500m và diện tích 39329km². Đà Lạt có nhiều cảnh quan đẹp, khí hậu mát mẻ và là một trong những thành phố du lịch nổi tiếng nhất Việt Nam. Đà Lạt tọa lạc ở khu vực phía Bắc của tỉnh Lâm Đồng, được bao quanh bởi huyện Lạc Dương, huyện Đơn Dương ở phía Đông và Đông Nam cùng với huyện Lâm Hà và Đức Trọng ở phía Tây và Tây Nam. Đà Lạt là một thành phố địa hình được thiên nhiên ưu đãi. Nằm ở độ cao thích hợp xung quanh là rừng thông với điều kiện khí hậu trong lành, thoáng mát. Đây là điều kiện lý tưởng để biến Đà Lạt thành một thành phố hội tụ đầy đủ các tiềm năng du lịch.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này kết hợp cả hai phương pháp định tính và phương pháp định lượng trong việc khám phá các khía cạnh mối quan hệ giữa nhận thức TNXH điểm đến và hành vi trách nhiệm môi trường của NLD trong lĩnh vực KS. Nghiên cứu được thực hiện thông qua các bước như sau: (1) xây dựng thang đo, (2) nghiên cứu khám phá, (3) kiểm tra độ tin cậy của thang đo nhận thức TNXH điểm đến du lịch và hành vi trách nhiệm môi trường của NLD tại các KS.

Xây dựng thang đo

Quy trình xây dựng thang đo bao gồm hai giai đoạn chính. Trong giai đoạn đầu, thực hiện việc tổng hợp tài liệu, phân tích lý thuyết và thực tiễn đã được thực hiện liên quan đến việc đo lường nhận thức TNXH điểm đến du lịch tại Đà Lạt. Đối với giai đoạn thứ hai, kỹ thuật thảo luận nhóm chuyên gia được lựa chọn một cách phù hợp để thu thập ý kiến của những người chuyên gia, quản lý doanh nghiệp KS tham gia về nhận thức TNXH điểm đến du lịch. Khi làm như vậy, những người tham gia trong nhóm được khuyến khích thảo luận mở để có thể giúp các vấn đề được mở rộng và có được những hiểu biết mới.

CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thông tin mẫu nghiên cứu

Số lượng bảng câu hỏi được phát ra theo hình thức trực tiếp là 450 và trực tuyến là 200 phiếu; tổng cộng có 650 phiếu được phát ra, thu về 487 phiếu. Trong đó có 14 phiếu không hợp lệ và còn lại số phiếu hợp lệ là 473 phiếu. Có tổng cộng 60 KS được đưa vào khảo sát trong đó có KS 5 sao có 10 KS, 4 sao 20 KS, 3 sao 15 KS, 2 sao có 8 KS và 1 sao là 7 KS. Đối tượng được khảo sát có độ tuổi từ 18 đến trên 50 tuổi, là NLĐ đang làm việc tại các KS trên địa bàn thành phố Đà Lạt. Trong đó, số phiếu KS 1 sao là 41, KS 2 sao là 45, KS 3 sao chiếm 136 phiếu, số phiếu của KS 4 sao là 147 và KS 5 sao chiếm 104 phiếu.

4.2. Thống kê mô tả mẫu

4.2.1. Thống kê tần số

Theo thống kê giới tính, trong 473 phiếu khảo sát có 226 nam chiếm tỷ lệ 47,8% và 247 nữ chiếm tỷ lệ 52,2%. Điều này phản ánh đúng tình hình thực tế và số lượng tình hình lao động ở các KS tại Đà Lạt.

Theo thống kê độ tuổi, NLĐ có độ tuổi từ 18 đến 30 là 188 chiếm tỷ lệ 39,7%. NLĐ có độ tuổi từ 31 đến 50 tuổi là 243 người chiếm tỷ lệ 51,4%. Còn lại là NLĐ trên 50 tuổi là 42 chiếm tỷ lệ 8,9%. Nhìn chung, độ tuổi chiếm tỷ lệ cao là từ 31 đến 50 tuổi là nhiều nhất, kể đến là độ tuổi từ 18 đến 30 tuổi chiếm tỷ lệ 39,7%. Đây là độ tuổi của NLĐ có kinh nghiệm làm việc, có kỹ năng sống và trình độ chuyên môn cao.

Theo thống kê bộ phận làm việc, mẫu khảo sát thu thập được thì số NLĐ làm việc ở bộ phận lễ tân là 86, chiếm 18,2%, số NLĐ làm việc ở bộ phận An ninh là 56 chiếm 11,8%; NLĐ làm việc ở bộ phận buồng là 146 chiếm 30,9%, số NLĐ ở bộ phận hành chính là 35 chiếm 7,4%, NLĐ ở bộ phận nhà hàng chiếm 124 người với tỷ lệ 26,2%. NLĐ ở những bộ phận khác có 26 người chiếm 5,5%

Đối với thống kê thời gian làm việc, số NLĐ làm việc từ 1 đến dưới 3 năm là 184 chiếm 38,9%; NLĐ có thời gian làm việc từ 3 đến dưới 5 năm là 165 chiếm 34,9%. NLĐ làm việc trên 5 năm là 124 người chiếm 26,2%

Theo thống kê về chức vụ, nhân viên là 373 chiếm 68,6%, giữ chức vụ quản lý là 117 chiếm tỷ lệ 31,4%.

Thống kê hạng sao của KS, mẫu khảo sát thu thập được thì KS 5 sao là 104 chiếm 22%; KS 4 sao 147 chiếm 31,1%, KS 3 sao 136 chiếm 28,8%; KS 2 sao 45 chiếm 9,5%; KS 1 sao 41 chiếm 8,7%.

4.2.2. Thống kê trung bình

Thông qua bảng tính giá trị trung bình của yếu tố Nhận thức trách nhiệm xã hội điểm đến, sự nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự nhận dạng với phát triển du lịch địa phương các biến quan sát của các yếu tố này đều đạt ở mức đồng ý. Cụ thể điểm trung bình giao động trong khoảng 2,39 đến 4,14

4.3. Mối quan hệ giữa TNXH điểm đến với hành vi trách nhiệm môi trường của NLĐ trong lĩnh vực KS

*** Đánh giá độ tin cậy thang đo**

Tất cả các biến đều lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alphas của nhân tố lớn hơn 0,6. Do vậy tất cả các biến quan sát đều đáp ứng độ tin cậy và được giữ lại để tiếp tục phân tích nhân tố khám phá EFA.

4.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Hệ số KMO = 0,936 ($> 0,5$) và mức ý nghĩa Sig. = 0,000 ($< 5\%$), nên phân tích nhân tố khám phá EFA thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Dữ liệu loại biến NT3 (Đà Lạt cung cấp cung cấp các hoạt động du lịch một cách tin cậy) do biến này có hệ số tải nhỏ hơn 0,5. Các hệ số tải nhân tố (Factor Loading) của những biến quan sát trong ma trận xoay đều vượt ngưỡng 0,5 cho thấy các biến này đều có đóng góp ý nghĩa vào cấu trúc của mô hình nghiên cứu.

Hệ số Eigenvalue > 1 , Eigenvalue đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi nhân tố, những nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ không có tác dụng tóm tắt thông tin tốt hơn 1 biến gốc. Kết quả từ nghiên cứu cho thấy 7 nhân tố khảo sát có Eigenvalue là 1,072 lớn hơn 1.

Giá trị tổng phương sai trích đạt mức 65,174% cho thấy các nhân tố được rút ra có khả năng giải thích phần lớn biến thiên trong dữ liệu. Nếu tỷ lệ này vượt quá 50%, điều đó chứng tỏ phương sai chung chiếm tỷ trọng cao hơn phần phương sai riêng và sai số đo lường, qua đó khẳng định mức độ thích hợp của mô hình EFA được sử dụng trong nghiên cứu.

Qua phân tích ma trận xoay, hệ số tải Factor loading của các biến quan sát trong ma trận xoay đều lớn hơn 0,5. Nhìn chung, điều này cho thấy các biến quan sát đều có giá trị đóng góp đáng kể vào cấu trúc của mô hình nghiên cứu.

4.5. Kiểm định độ sai lệch phương pháp chung CMB (Common Method Bias)

Để kiểm tra độ sai lệch phương pháp chung CMB, luận án sử dụng phương pháp Harman's One –Factor test. Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy nhân tố đầu tiên giải thích 32,669 % tổng phương sai nhỏ hơn 50%. Từ kết quả cho thấy rằng dữ liệu nghiên cứu không bị ảnh hưởng đáng kể bởi sai lệch phương pháp chung

4.6. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Nghiên cứu tiến hành phân tích phân tích CFA đối với biến hành vi trách nhiệm bao gồm biến bậc 1 và biến bậc 2 của Hành vi trách nhiệm để lựa chọn biến tối ưu cho mô hình.

4.6.1. Phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với biến bậc 1 của Hành vi trách nhiệm

Phân tích CFA đối với biến bậc 1 của hành vi trách nhiệm của NLĐ để đánh giá mô hình đo lường tổng thể. Tính đơn hướng, độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt đã được đánh giá. Kết quả thể hiện $CMIN/DF = 14,045 > 5$; $CFI = 0,857 < 0,9$; $TLI = 0,811 < 0,9$; $GFI = 0,787 < 0,9$; $RMSEA = 0,166 > 0,08$; $PCLOSE = 0,000 < 0,05$. Tất cả các chỉ số đều bị vi phạm. Kết quả chứng tỏ mô hình chưa đạt được độ phù hợp tốt.

4.6.2. Phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với biến bậc 2 của Hành vi trách nhiệm

Phân tích CFA đối với biến bậc 2 của hành vi trách nhiệm của NLĐ để đánh giá mô hình đo lường tổng thể (Hình 4.2). Tính đơn hướng, độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt đã được đánh giá. Kết quả thể hiện $CMIN/DF = 2,715 < 3$; $CFI = 0,975 > 0,9$; $TLI = 0,965 > 0,9$; $GFI = 0,965 > 0,9$; $RMSEA = 0,060 < 0,08$; $PCLOSE = 0,121 > 0,05$. Kết quả phân tích cho thấy mô hình đo lường có sự tương thích tốt với dữ liệu nghiên cứu, đồng thời thang đo đạt được tiêu chí về tính đơn hướng.

Phân tích hệ số chuẩn hóa hai biến bậc 1 lần lượt có giá trị HVXH (Hành vi xã hội) có trọng số chuẩn hóa 0,713; HVMT (Hành vi môi trường) là 0,762 đều lớn hơn 0,5. Như vậy các biến bậc một đều giải thích tốt cho biến bậc 2.

4.6.3. Phân tích nhân tố khẳng định CFA tổng thể

Kết quả thể hiện $CMIN/DF = 1,424 < 3$; $CFI = 0,973 > 0,9$; $TLI = 0,970 > 0,9$; $GFI = 0,922 > 0,9$; $RMSEA = 0,030 < 0,08$; $PCLOSE = 1,000 > 0,05$. Những phát hiện về phân tích cho thấy mô hình có mức độ phù hợp cao với dữ liệu nghiên cứu, đồng thời các thang đo sử dụng thể hiện rõ tính đơn hướng của chúng.

Kết quả chỉ ra rằng trọng số chuẩn hóa $> 0,5$, có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$), giá trị CR $> 0,7$ cho thấy mô hình đáp ứng các tiêu chí về tính hội tụ. Bảng 4.4 cho thấy độ tin cậy tổng hợp (CR) $> 0,7$; phương sai trích (AVE) có giá trị từ 0,504–0,594 ($> 0,5$). Do đó, thang đo đạt độ tin cậy.

Đối với giá trị phân biệt, căn bậc 2 của phương sai trích (AVE) có giá trị từ 0,710–0,771 lớn hơn hệ số tương quan chuẩn hóa giữa các cặp TN --> NT, TN--> NV, NT --> NDT, NT --> NDP, NV --> NDT, NV --> NDP, NDT --> HV, NDP --> HV có giá trị từ 0,710–0,771 và giá trị phương sai riêng lớn nhất (MSV) nhỏ hơn phương sai trích (AVE). Kết quả cho thấy các yếu tố trong thang đo TNXH điểm đến đã đạt được những giá trị phân biệt. Đồng thời, kết quả phân tích CFA chỉ ra rằng các biến quan sát đều có hệ số ước lượng lớn hơn 0,5 chứng tỏ các nhân tố thuộc thang đo TNXH điểm đến tại Đà Lạt đều có ý nghĩa thống kê.

4.6.4. Phân tích nhân tố khẳng định CFA tới hạn (Confirmatory Factor Analysis)

- Đánh giá độ phù hợp của mô hình: giúp xác định xem mô hình lý thuyết về mối quan hệ giữa các biến quan sát và cấu trúc tiềm ẩn có phù hợp với dữ liệu thực tế hay không

- Đánh giá chất lượng của các biến quan sát: kiểm tra xem các biến quan sát có đo lường chính xác các cấu trúc tiềm ẩn mà chúng được đo lường hay không

- Đánh giá tính hội tụ và tính phân biệt của các cấu trúc: xác định xem các cấu trúc tiềm ẩn có thật sự khác biệt với nhau hay không, và liệu chúng có tương quan với nhau như mong đợi hay không.

Phân tích CFA tới hạn của hành vi trách nhiệm của NLĐ để đánh giá mô hình đo lường tổng thể. Các tiêu chí về tính đơn hướng, độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của thang đo đã được tiến hành kiểm định. Kết quả thể hiện $CMIN/DF = 1,327 < 3$; $CFI = 0,979 > 0,9$; $TLI = 0,977 > 0,9$; $GFI = 0,927 > 0,9$; $RMSEA = 0,026 < 0,08$; $PCLOSE = 1,000 > 0,05$. Kết quả chứng tỏ mô hình phù hợp với dữ liệu và thang đo đạt độ phù hợp tốt (Hình 4.5).

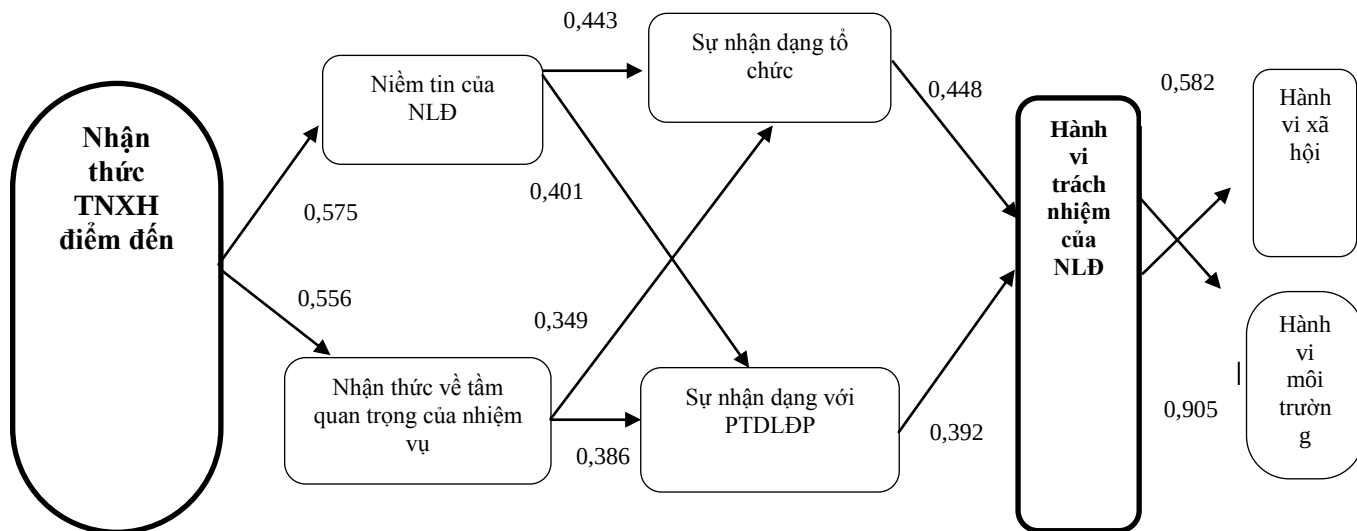
*Giá trị hội tụ (Convergent Validity): Để đo lường các biến quan sát đảm bảo tính hội tụ tốt thì cần xem xét các hệ số tải nhân tố của các biến quan sát. Hệ số tải lớn hơn 0,5 cho thấy các biến quan sát đảm bảo tính hội tụ tốt

*Giá trị phân biệt (Discriminant Validity): đo lường mức độ mà thang đo khác biệt đối với những cấu trúc khác. Những biến quan sát của một cấu trúc không nên tương quan với những biến quan sát thuộc về một cấu trúc khác. Giá trị phân biệt dùng để chứng minh rằng đúng một cấu trúc cụ thể. Kết quả chỉ ra rằng $CR > 0,7$; $EVA > 0,5$; $EVA > MSV$ đều đạt yêu cầu. Căn bậc 2 của EVA (đường chéo in đậm) lớn hơn tất cả các hệ số tương quan trong cùng hàng hoặc cột; do đó đạt yêu cầu về độ giá trị phân biệt. Vậy mô hình có độ giá trị phân biệt tốt giữa các yếu tố.

4.7. Phân tích mô hình SEM

Chỉ số sự phù hợp của mô hình lý thuyết (Model fit) từ phân tích SEM như sau: Chỉ số Chi square/df = $1,637 < 3$; CFI = 0,958; TLI = 0,955; GFI = 0,910 ($> 0,9$) và RMSEA = $0,037 < 0,08$. Kết quả này cho thấy mô hình lý thuyết tương thích với dữ liệu.

Tất cả các mối quan hệ từ H1 đến H8 đều có hệ số hồi quy mang dấu dương; do đó các giả thuyết từ H1 đến H8 thể hiện cùng chiều bởi thiết kế thang đo. Vì vậy, các mối quan hệ trong mô hình đều đạt tiêu chuẩn về giá trị liên hệ lý thuyết.



Hình 4.1. Mô hình kết quả phân tích

Nguồn: Kết quả phân tích của tác giả, 2025

4.8. Kiểm định Bootstrapping

Nghiên cứu tiến hành kiểm định Bootstrapping để kiểm tra lại mô hình. Kết quả kiểm định cho thấy độ chênh lệch giữa ước lượng gốc và trung bình bootstrap (Bias) gần bằng 0 cho thấy ước lượng ổn định. Kết quả cho thấy khoảng lower và upper không bao gồm 0 nên hệ số được xem là có ý nghĩa thống kê. Hầu hết các giá trị C.R đều nhỏ hơn 1,96 $\Rightarrow$ p-value < 5%. Kết luận mô hình ước lượng có thể tin cậy được

4.9. Phân tích mối quan hệ gián tiếp

Các đường dẫn gián tiếp trong mô hình đều mang ý nghĩa thống kê cao với mức ý nghĩa thống kê $P = 0,001$ và có hệ số chuẩn hóa trung bình từ 0,213 đến 0,437 thể hiện mức độ tác động mạnh và ổn định. Kết quả này chứng minh rằng nhận thức TNXH điểm đến du lịch có tác động tích cực đến hành vi trách nhiệm của NLD trong lĩnh vực KS tại Đà Lạt gián tiếp thông qua các yếu tố trung gian là niềm tin của NLD, nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự nhận dạng tổ chức và sự nhận dạng với PTDLĐP. Kết luận mô hình nghiên cứu có tính hợp lý cao, đồng thời nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xây dựng niềm tin của NLD, giúp họ nhận thức được tầm quan trọng của nhiệm vụ công việc hàng ngày tại KS, thúc đẩy sự nhận dạng tổ chức và sự nhận dạng với PTDLĐP nhằm tạo sự gắn bó, hài lòng và liên kết với tổ chức.

4.10. Kiểm định sự khác biệt hành vi trách nhiệm của NLD

4.10.1. Kiểm định sự khác biệt hành vi trách nhiệm của NLD giữa các nhóm KS

Đề tài khảo sát các nhóm KS từ 1 đến 5 sao trên địa bàn thành phố Đà Lạt. Trong đó, bao gồm 473 phiếu khảo sát; sau khi tổng hợp kết quả khảo sát có 41 mẫu của nhóm KS 1 sao, 45 mẫu thuộc KS 2 sao, 136 mẫu của nhóm 3 sao, 147 mẫu thuộc KS 4 sao và 104 mẫu của KS 5 sao. Kiểm định sự khác biệt hành vi trách nhiệm của NLD giữa các KS kết quả cho thấy Sig kiểm định Welch có giá trị là $0,007 < 0,05$; như vậy có sự khác biệt hành vi trách nhiệm của NLD giữa các KS có hạng sao khác nhau.

4.10.2. Kiểm định sự khác biệt hành vi trách nhiệm của NLD thông qua chức vụ

Kiểm định sự khác biệt hành vi trách nhiệm của NLD thông qua kiểm định Welch. Mục đích của việc dùng kiểm định này là để so sánh trung bình của hai nhóm độc lập. Kết quả kiểm định cho thấy

Sig có giá trị là $0,000 < 0,05$; như vậy có sự khác biệt hành vi trách nhiệm của NLĐ giữa những người lao động có chức vụ khác nhau khác nhau. Kết quả kiểm định cũng chỉ ra rằng hành vi trách nhiệm cao hơn ở nhóm quản lý.

4.11. Phân tích đa nhóm (Multigroup Analysis)

Kết quả phân tích cho thấy giá trị P-value là $0,961 > 0,05$; như vậy không có sự khác biệt Chi bình phương giữa hai mô hình khả biến và mô hình bất biến. Kết luận các mối quan hệ tác động giữa các biến trong mô hình không có sự biệt đáng kể giữa quản lý và nhân viên tại các KS

4.12. Phân tích fsQCA

Kết quả phân tích fsQCA của nghiên cứu cho thấy nhận thức TNXH điểm đến (TN) có tính nhất quán là 0,97 và có phạm vi phủ là 0,65. Niềm tin của NLĐ (NT) có tính nhất quán là 0,95; phạm vi phủ là 0,65. Tương tự mối quan hệ nhân quả của TNXH điểm đến và Nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ (NV) có tính nhất quán là 0,95; phạm vi phủ là 0,70. Nhận dạng tổ chức (NDT) có tính nhất quán là 0,96; phạm vi phủ là 0,73. Nhận dạng với phát triển du lịch địa phương (NDP) có tính nhất quán là 0,95 và phạm vi phủ là 0,71. Tất cả các chỉ số trên đều đảm bảo các tiêu chuẩn đo lường của phân tích fsQCA. Điều này chứng minh mô hình phù hợp tốt.

Biểu đồ scatter plot của phân tích fuzzy membership trong fsQCA cho thấy mức độ tác động của từng nhóm như sau Nhóm tác động mạnh nhất là sự nhận dạng tổ chức và sự nhận dạng với PTDLĐP có tác động đến hành vi trách nhiệm; nhóm tác động trung bình là nhóm niềm tin của NLĐ và nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ đến sự nhận dạng tổ chức và sự nhận dạng với PTDLĐP; cuối cùng nhóm tác động thấp hơn là nhận thức TNXH điểm đến tới niềm tin của NLĐ và nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ.

CHƯƠNG 5. THẢO LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Thảo luận

5.1.1. Kết quả đạt được

Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng nhận thức TNXH điểm đến có tác động tích cực đến niềm tin của NLĐ, nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ. Trong khi đó, sự nhận dạng tổ chức và sự nhận dạng với PTDLĐP đóng vai trò trung gian cho niềm tin của NLĐ và nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ tác động đến hành vi trách nhiệm môi trường và trách nhiệm xã hội của NLĐ. Các biến trung gian này là cầu nối quan trọng của tác động nhận thức TNXH điểm đến tới hành vi trách nhiệm của NLĐ. Các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê cho thấy các mối quan hệ có mô hình đề xuất tốt.

Hơn nữa, luận án đã chỉ ra có sự khác biệt về hành vi trách nhiệm của NLĐ giữa các KS có hạng sao khác nhau; cụ thể KS có hạng sao càng cao thì hành vi trách nhiệm của NLĐ cũng cao hơn. Hành vi trách nhiệm cũng cao hơn ở nhóm quản lý. Phân tích cấu trúc đa nhóm Multi group cũng được thực hiện nhằm mục đích đánh giá sự khác biệt các mối quan hệ trong mô hình để xem là mô hình có khác nhau giữa các đối tượng khác nhau hay không; kết quả cho thấy giá trị P-value > 0,05. Như vậy, các mối quan hệ tác động giữa các biến trong mô hình không có sự khác biệt giữa quản lý và nhân viên tại các KS. Cuối cùng, phân tích fsQCA được thực hiện để kiểm tra độ phù hợp của mô hình qua các mối quan hệ nhân quả của các tác động. Các chỉ số như tính nhất quán, phạm vi phù đều đảm bảo tiêu chuẩn chứng minh rằng mô hình là phù hợp tốt. Thông qua biểu đồ Scatter plot của phân tích Fuzzy membership trong fsQCA đã đưa ra được các nhóm tác động mạnh, trung bình và yếu hơn trong mô hình. Nói chung, thông qua các kiểm định giả thuyết của mô hình từ H1 đến H8 đều đạt giá trị thống kê cao. Mô hình thể hiện được sự nhất quán và liên kết của những tác động tích cực của các biến trung gian và cũng đã khẳng định được vai trò của các biến trung gian này.

5.1.2. Về thang đo

Nghiên cứu cũng đã đạt được thành quả đáng kể khi tổng hợp được thang đo nhận thức TNXH điểm đến du lịch thông qua hình thức kế thừa thang đo về nhận thức TNXH điểm đến của các nghiên cứu trước đây (Su & cs., 2018, Su & Huang, 2018, Su & cs., 2020, Tran & cs., 2020) và thực hiện thảo luận phỏng vấn chuyên gia để

chuẩn hóa thang đo một cách phù hợp nhất với địa bàn nghiên cứu và môi trường tổ chức của các KS tại Đà Lạt. Thang đo TNXH điểm đến được xây dựng và kiểm định trong nghiên cứu có độ tin cậy và giá trị phù hợp, góp phần trong việc mở rộng khung lý thuyết về nhận thức TNXH điểm đến trong bối cảnh du lịch tại Đà Lạt. Việc kiểm định thành công thang đo nhận thức TNXH điểm đến đã góp thêm bằng chứng thực nghiệm cho hướng tiếp cận nhận thức TNXH điểm đến từ góc độ NLĐ trong lĩnh vực KS. Qua đó, nghiên cứu đã khẳng định tính ứng dụng và khả năng mở rộng của thang đo TNXH điểm đến cho các nghiên cứu liên quan trong tương lai.

5.1.3. Về lý thuyết sử dụng

Luận án đã vận dụng lý thuyết nhận dạng xã hội (Social Identity Theory) làm nền tảng cho nghiên cứu để lý giải cơ chế hình thành hành vi trách nhiệm của NLĐ. Dựa trên lý thuyết nhận dạng xã hội, NLĐ có xu hướng gắn kết bản thân với các giá trị tích cực đến khi họ cảm nhận được TNXH điểm đến được thực thi một cách hiệu quả. Sự nhận dạng này tạo nên cảm xúc gắn bó và củng cố mối quan hệ tâm lý giữa NLĐ và điểm đến, từ đó thúc đẩy hành vi ủng hộ những sáng kiến TNXH điểm đến nhằm thúc đẩy hành vi trách nhiệm môi trường và hành vi trách nhiệm xã hội của họ.

5.1.4. Về những điểm đạt được

Sơ so sánh với các nghiên cứu trước đây tập trung vào tìm hiểu về ảnh hưởng của TNXH điểm đến tới hành vi trách nhiệm môi trường (Su & Swanson, 2027, Su và cs., 2018, Lee & cs., 2021), sự thỏa mãn của du khách (Tran và cs., 2018), chất lượng cuộc sống cư dân (Su & cs., 2024, Su & Cheng, 2024). Các nghiên cứu trước đây đa phần tập trung vào hành vi trách nhiệm với môi trường trong khi khung đo lường nhận thức TNXH điểm đến bao hàm hành vi trách nhiệm chung, luận án đã khai thác được tác động của TNXH điểm đến du lịch tới hành vi nói chung gồm hành vi môi trường và hành vi xã hội. Hành vi xã hội là hành vi trách nhiệm chưa được các nghiên cứu trước đây đề cập đến. Bên cạnh đó, nhận thức TNXH điểm đến được thực hiện bởi tất cả các bên liên quan, tuy nhiên các nghiên cứu trước đây đa số đề cập đến đối tượng là du khách, người dân địa phương nhưng chưa tập trung vào đối tượng là NLĐ. Luận án đã thực hiện triển khai tìm hiểu nhận thức TNXH điểm đến trên đối tượng là NLĐ. Về mặt thực tiễn, nghiên cứu đã chỉ ra rằng TNXH điểm đến có ảnh hưởng tích cực đến hành vi trách nhiệm chung của

NLĐ trong lĩnh vực KS tại Đà Lạt, đồng thời nhấn mạnh vai trò trung gian của các yếu tố như niềm tin của NLĐ, nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự nhận dạng tổ chức và sự nhận dạng với PTDLĐP. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu còn cung cấp các hàm ý quản trị quan trọng cho các cơ quan quản lý điểm đến và các doanh nghiệp du lịch bao gồm các doanh nghiệp KS cho việc thúc đẩy, nâng cao hành vi trách nhiệm của NLĐ dựa trên nhận thức TNXH điểm đến. Đây cũng được xem là một số điểm đạt được của luận án. Tóm lại, luận án không chỉ đóng góp bằng chứng thực nghiệm cho lý thuyết TNXH điểm đến mà còn mở ra hướng tiếp cận mới trong việc thúc đẩy và nâng cao hành vi trách nhiệm của NLĐ trong phát triển điểm đến du lịch bền vững.

5.1.5. Hạn chế và định hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đã có sự nỗ lực và cố gắng hết sức để hoàn thiện luận án và cũng đã đạt được những kết quả nhất định như đã nêu trên; tuy nhiên nghiên cứu cũng còn những hạn chế nhất định. Thứ nhất, mẫu sử dụng trong nghiên cứu chủ yếu khảo sát NLĐ trong lĩnh vực KS, chưa triển khai mẫu khảo sát cho NLĐ tại các điểm du lịch, các công ty du lịch lữ hành hoặc những NLĐ tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch như tài xế, NLĐ phục vụ tại các điểm vui chơi giải trí. Do đó, các nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng phạm vi khảo sát;

Thứ hai, nghiên cứu được thực hiện tại Đà Lạt nên phạm vi nghiên cứu còn hẹp, để xác định tính vững chắc của mô hình nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng hơn địa bàn nghiên cứu ở các tỉnh thành khác;

Cuối cùng, nghiên cứu này thực hiện khám phá mối liên hệ giữa nhận thức TNXH điểm đến thông qua bốn biến trung gian là niềm tin của NLĐ, nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự nhận dạng tổ chức, sự nhận dạng với PTDL địa phương đến hành vi trách nhiệm của NLĐ, các thang đo được kế thừa từ các nghiên cứu trước đây và thông qua phỏng vấn chuyên gia để điều chỉnh cho phù hợp với đối tượng và địa bàn nghiên cứu. Tuy nhiên, các yếu tố nhân khẩu học như giới tính, độ tuổi, bộ phận, thời gian làm việc chưa được khám phá rộng rãi thông qua vai trò của biến điều tiết đối với các yếu tố này. Việc khám phá các yếu tố nhân khẩu học với vai trò của biến điều tiết sẽ góp phần cho kết quả nghiên cứu được toàn diện hơn về nhận thức TNXH điểm đến tới hành vi trách nhiệm.

Đây cũng là khoảng trống để các nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng xem xét, khám phá.

5.2. Định hướng nâng cao TNXH điểm đến

Vì chưa có nghiên cứu nào trước đây tại Việt Nam tập trung vào phân tích vai trò của nhận thức TNXH điểm đến trong mối quan hệ với hành vi trách nhiệm của NLĐ tại các KS thông qua các yếu tố trung gian như niềm tin của NLĐ, nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự nhận dạng tổ chức, sự nhận dạng với PTDLĐP; luận án đã có những đóng góp một số ý kiến về sự hiểu biết sâu sắc hơn về mặt lý thuyết liên quan đến nhận thức TNXH điểm đến với hành vi trách nhiệm của NLĐ tại các KS trong bối cảnh xã hội của ngành du lịch. Phát hiện cho thấy nhận thức TNXH điểm đến tác động tích cực đến hành vi trách nhiệm của NLĐ thông qua bốn biến trung gian là niềm tin của NLĐ, nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự nhận dạng tổ chức, sự nhận dạng với PTDLĐP. Điều này cũng đã nhấn mạnh tầm quan trọng của sự tham gia nhận thức TNXH điểm đến du lịch trong mối quan hệ với hành vi trách nhiệm môi trường và trách nhiệm xã hội của NLĐ trong lĩnh vực KS tại Đà Lạt.

5.3. Nhận thức TNXH điểm đến trong việc nâng cao hành vi có trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS

- Tăng cường sự nhận dạng tổ chức nhằm nâng cao hành vi trách nhiệm của NLĐ
- Nâng cao niềm tin của NLĐ đối với tổ chức và điểm đến du lịch
- Tăng cường sự nhận dạng với phát triển du lịch địa phương nhằm nâng cao hành vi trách nhiệm của NLĐ
- Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của nhiệm vụ
- Tăng cường nhận thức TNXH điểm đến

PHẦN III. KẾT LUẬN

Thực hiện luận án “Tác động của nhận thức trách nhiệm xã hội điểm đến du lịch đến hành vi trách nhiệm của người lao động trong lĩnh vực khách sạn tại Đà Lạt ”, tác giả rút ra một số kết luận sau:

Thứ nhất, luận án đã tổng quan được những vấn đề cơ bản về TNXH điểm đến du lịch với hành vi trách nhiệm môi trường và trách nhiệm xã hội của NLĐ trong lĩnh vực KS và các yếu tố trung gian có tác động đến hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS. Luận án đã tạo ra cơ sở lý thuyết vững chắc cho vấn đề nghiên cứu.

Thứ hai, qua phân tổng quan về các mô hình nghiên cứu trong và ngoài nước về nhận thức TNXH điểm đến du lịch và hành vi trách nhiệm của NLĐ, tác giả đã nhận thấy rằng những nghiên cứu về nhận thức TNXH điểm đến du lịch và hành vi trách nhiệm trong và ngoài nước hiện nay chủ yếu nghiên cứu ở đối tượng khách du lịch hoặc cư dân địa phương hơn là NLĐ đang làm việc trong lĩnh vực KS, hay chủ yếu tập trung ở một số vấn đề ảnh hưởng ý định quay lại, hành vi bảo vệ môi trường nói chung chưa đi sâu vào mối quan hệ tác động giữa nhận thức TNXH điểm đến du lịch và hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS là một vấn đề hết sức quan trọng và cần phải dựa trên mô hình lý thuyết phù hợp.

Thứ ba, dựa trên cơ sở lý thuyết và phân tích các mô hình cùng phương pháp phân tích nhận thức TNXH điểm đến du lịch trong và ngoài nước, tác giả đã đề xuất khung nghiên cứu phù hợp với nhận thức TNXH điểm đến du lịch và hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS.

Thứ tư, kết quả nghiên cứu cho thấy nhận thức TNXH điểm đến có tác động tích cực đến hành vi trách nhiệm của NLĐ trong lĩnh vực KS thông qua bốn yếu tố trung gian là niềm tin của NLĐ, nhận thức tầm quan trọng của nhiệm vụ, sự nhận dạng tổ chức và sự nhận dạng với phát triển du lịch địa phương.

CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1.1. Bài báo tạp chí thuộc Đại học Huế

1. Mai Thị Kiều Lan & Hoàng Trọng Hùng (2021). Ảnh hưởng của nhận thức trách nhiệm xã hội điểm đến du lịch đến ý định quay trở lại của du khách: trường hợp nghiên cứu tại Đà Lạt. *Tạp chí khoa học Đại học Huế: Kinh tế và phát triển*, 130 (5A), 79-95. DOI: 10.26459/hueunijed.v130i5A.6307.

2. Mai Thị Kiều Lan, Hoàng Trọng Hùng & Hồ Thị Thúy Nga (2023). Trách nhiệm xã hội điểm đến du lịch: tổng quan nghiên cứu và các đề xuất, *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*, 132(5C), 39-63.

1.2. Bài báo trong nước

3. Mai Thị Kiều Lan, Hoàng Trọng Hùng & Hồ Thị Thúy Nga (2023). Ảnh hưởng của nhận thức trách nhiệm xã hội điểm đến du lịch đến hành vi ủng hộ du lịch của cư dân địa phương: Trường hợp nghiên cứu tại Đà Lạt. *Tạp chí phát triển Khoa học và Công nghệ- Economics- Law and Management*, 1-13

4. Lan, M.T.K., Hung, T.H., Ngan, N.T.T., Phuong, V.M & Phuong, N.T.H. (2025). The effect of destination social responsibility on residents' pro-environmental behaviors in Dalat city, *Science & Technology Development Journal – Economics - Law and Management*, 1-16

1.3. Chương sách quốc tế có chỉ số ISBN

5. Mai Thi Kieu Lan, Hung Trong Hoang, Thuy Dieu Thi Hoang (2025). Influence of destination social responsibility on the environmental behaviors of tourists, *Routledge Taylor & Francis Group London and New York*.

6. Hung Trong Hoang, Nga Thi Thuy Ho, Nhat Tan Pham, and Lan Thi Kieu Mai (2025). The Impact of Perceived Organizational Support for the Environment on Hotel Employee Green Behavior in the Wordplace: Evidence from Vietnam, *Springer*.