

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 Hưng, 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

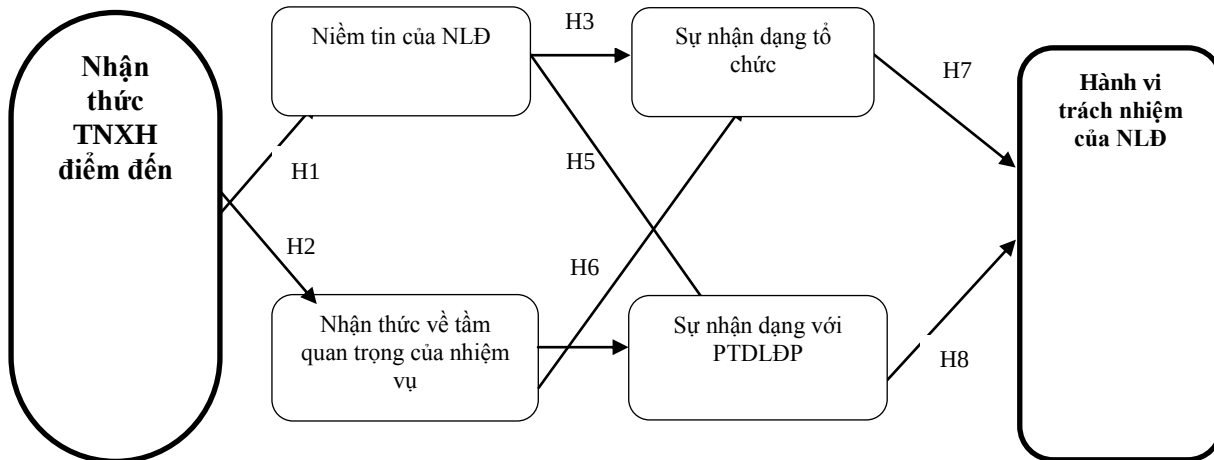
H5: Niềm tin của NLĐ có tác động cùng chiều đến sự nhận dạng với PTDLĐP

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).

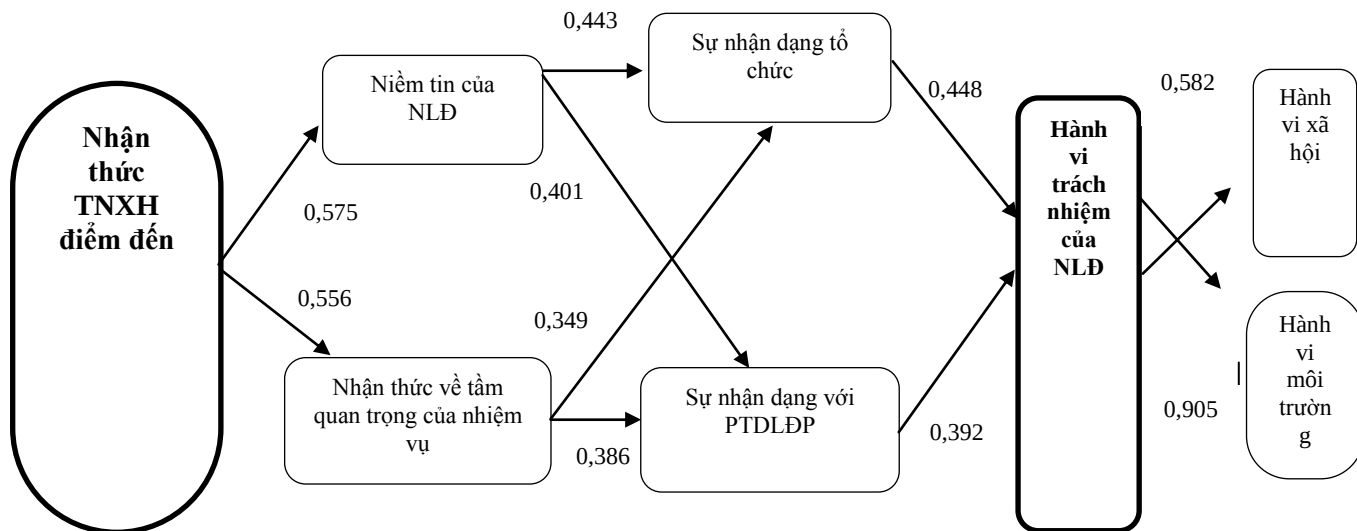
*Giá trị hội tụ (Convergent Validity): Để đo lường các biến quan sát đảm bảo tính hội tụ tốt thì cần xem xét các hệ số tải nhân tố của các biến quan sát. Hệ số tải lớn hơn 0,5 cho thấy các biến quan sát đảm bảo tính hội tụ tốt

*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 NLD trong lĩnh vực KS và các yếu tố trung gian có tác động đến hành vi trách nhiệm của NLD 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 NLD, 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 NLD 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 NLD 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 NLD 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 NLD trong lĩnh vực KS thông qua bốn 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 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 Workplace: Evidence from Vietnam, *Springer*.



HUE UNIVERSITY
SCHOOL OF HOSPITALITY AND TOURISM

MAI THI KIEU LAN

**THE IMPACT OF DESTINATION SOCIAL
RESPONSIBILITY ON EMPLOYEES' RESPONSIBLE
BEHAVIOR IN THE HOTEL SECTOR IN DALAT**

Major: Tourism
Major Code : 9810101

SUMMARY OF TOURISM DOCTORAL DISSERTATION



Hue, 2026

The research was completed at the
School of Tourism, Hue Univeristy

Supervisor **Assoc. Prof. Dr. HOANG TRONG HUNG**

Reviewer 1:

.....

Reviewer 2:

.....

Reviewer 3:

.....

Thesis defended at the Hue University Thesis Examining Council
meeting at Hue University - 01 Dien Bien Phu, Hue City

At

Thesis can be accessed at the library:

1.

2.

PART I. INTRODUCTION

1. The rationale of the study

The hotel industry is an industry that depends on nature to survive, and tourist trips can only be made when the climate at the destination is stable and clean; the environment is not polluted. Therefore, hotels need to promote activities to protect the environment. To do this well, employees and managers at hotels need to have awareness of responsible behavior towards the environment during their work to help limit environmental pollution at tourist destinations. Therefore, a question is raised: "How do employees in the hotel industry perceive DSR at tourist destinations, and how does that awareness affect their responsible behavior?".

Furthermore, to develop responsible tourism at the destination requires the cooperation of all stakeholders such as destination management organizations and tourism service providers, local residents, tourists, workers, etc. Meanwhile, workers are one of the key stakeholders in the context of sustainable tourism development; specifically, workers (hotel staff, chefs, tour guides, drivers, etc.) are those who provide quality services, they directly interact with tourists to create experiences and impressions for tourists. Employees help preserve local culture, convey cultural values in an authentic way, contributing to the preservation of intangible heritage, helping tourists to return and introduce them to others, creating a contribution in tourism revenue for society. Workers can participate in green tourism activities such as guiding tourists to comply with environmental protection rules at the destination, performing services friendly to the natural environment such as reducing waste, saving energy, using environmentally friendly products such as paper bags, bamboo straws, etc. Employees are seen as "gatekeepers" who help prevent actions that cause harm to the environment, ecosystems or society. In addition, workers with better incomes will contribute to sustainable local economic development. They can participate in decision-making activities, contribute ideas to the development of local tourism development strategies; their participation helps ensure that tourism develops in a harmonious direction between economic benefits, environmental protection, cultural preservation and social maintenance (Nguyen Ha, 2014; Dinh Tang, 2024). The above

reasons show that employees not only play an important role but are also an important link, the soul for developing responsible tourism at the destination. In addition, Dalat is a tourist destination with potential strengths in natural landscapes, human resources are the premise for creating unique tourism products such as eco-tourism, community tourism, agricultural tourism, adventure tourism, etc. (Mai Anh Bao, 2025). With the outstanding development of tourism in Dalat, it is inevitable that there will be negative impacts on the environment and society (Nguyen Manh Hung, 2023). Therefore, stakeholders, specifically employees, who are the subjects creating tourism products at this destination, need to have awareness of destination social responsibility to carry out responsible behaviors to ensure sustainable tourism development.

However, up to now, according to the author's research, there has been no research on the perception of DSR of tourist destinations in the relationship between the perception of DSR of tourist destinations and the responsible behavior of employees in the hotel sector. Previous studies mostly focused on environmental behavior while responsible behavior is a combination of many behaviors such as environmental behavior, social behavior (Su et al., 2018); while studies on general behavior in relation to the perception of DSR of destinations have not been mentioned. Most of the studies focused on tourists and residents (Su et al., 2020); previous studies also assessed the implementation of DSR of destinations affecting residents and tourists through pro-tourism behaviors, quality of life, visit intention, and environmentally responsible behavior. Therefore, future studies need to explore more complex models through social behaviors (Su & cs., 2020), the contribution back to the community brings socio-economic development effects (Su & cs., 2018). Moreover, there has been no previous research on responsible behavior that mainly focuses on environmental behavior and has not focused on employees in the field of hotel. These are also gaps that future research needs to address.

Up to now, according to the author's research, there has been no research on the perception of DSR of tourist destinations in the relationship between the perception of DSR of tourist destinations and the subjects of employees in the hotel sector as well as research on general responsibility behavior in the relationship with the

perception of DSR of destinations to fill the gaps that previous studies have proposed.

Based on the above situation, the topic "**The impact of destination social responsibility on employees' responsible behavior in the hotel sector in Dalat**" was chosen as the author's doctoral thesis.

2. Research objectives

2.1. General objective

The overall objective of the dissertation is to examine the influence of destination social responsibility perception on the responsible behavior of employees in the hotel sector in Dalat. On that basis, managerial implications are proposed to enhance employees' perception of destination social responsibility and to promote their responsible behavior toward the destination.

2.2. Specific objectives

- To systematize the theoretical and practical foundations of destination social responsibility, responsible behavior of employees in the hotel sector, and the relationship between destination social responsibility and employees' responsible behavior in hospitality;
- To analyze the influence of employees' perception of destination social responsibility on their responsible behavior in the hotel sector in Dalat;
- To propose managerial implications to enhance employees' perception of destination social responsibility and promote responsible behavior among employees in the hotel sector in Dalat.

3. Research subjects and scope

3.1. Research object

The research subject of the dissertation consists of theoretical and practical issues related to destination social responsibility, as well as the influence of destination social responsibility perception on the responsible behavior of employees in the hotel sector.

The survey subjects of the dissertation are employees working in hotels in Dalat.

3.2. Research scope

Spatial scope: The research is conducted in Dalat city, referred to as the Dalat tourism destination.

Time scope: The dissertation was conducted from April 2023 to November 2024. Secondary data was collected from 2022 to 2024

to evaluate destination social responsibility in Dalat. Primary data was collected from June 2023 to May 2024 for quantitative analysis in the dissertation research.

4. Research design and procedure

4.1. Research design and process

To examine the impact of destination social responsibility perception on the responsible behavior of employees in the hotel sector in Dalat city, the author designs the research process consisting of three stages as follows:

Stage 1: Developing the theoretical foundation of destination social responsibility and the responsible behavior of employees in the hotel sector; constructing the research model; identifying research methods; and designing the questionnaire and survey instruments.

Stage 2: Conducting surveys and interviews with experts and employees in the hotel sector; assessing the extent to which destination social responsibility is perceived and its influence in the Dalat tourism context.

Stage 3: Proposing managerial implications aimed at improving, developing, and enhancing destination social responsibility perception and responsible behavior of employees in the hotel sector in Dalat.

The above stages are implemented sequentially; however, some activities may be integrated or conducted simultaneously. Depending on the objectives and tasks of each stage, different research methods may be applied, and certain methods may be used across multiple stages.

PART 2. RESEARCH CONTENT
CHAPTER 1. THEORETICAL BASIS OF DESTINATION
SOCIAL RESPONSIBILITY AND RESPONSIBLE
BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN THE HOTEL SECTOR

1.1. Basic concepts of destination social responsibility

The concept of destination social responsibility originates from corporate social responsibility (CSR). CSR is used to demonstrate that businesses utilize their profits to contribute to community welfare (Dmytriiev et al., 2021). CSR represents responsible efforts undertaken by enterprises to generate positive impacts on society while minimizing negative effects (He et al., 2022). It is a complex concept, difficult to define, encompassing various approaches that may vary across locations, periods, and cultures (Ozdora et al., 2016). In the tourism context, Su et al. (2020) stated that a tourism destination is a complex geographical area involving diverse stakeholders, resources, and interests that require mutual understanding and collaboration. Therefore, CSR is not a fully appropriate framework in this case, as it refers primarily to the responsibility of a single organization and does not sufficiently reflect the nature of destination-level responsibility, which involves joint efforts among all stakeholders (Mohammed et al., 2022; Su et al., 2022; Su et al., 2020). Accordingly, the concept of destination social responsibility represents the collective responsibility of all stakeholders within a destination (Su et al., 2018).

Destination social responsibility reflects coordination and cooperation among stakeholders in the conservation and sustainable development of a destination. It is not evaluated solely based on individual stakeholder activities, but rather assessed comprehensively through the extent to which responsible behaviors are collectively implemented (Su et al., 2016). This study focuses on assessing destination social responsibility from the perspective of employees in the hotel sector, as well as examining the influence of their perception of destination social responsibility on their responsible behavior.

1.2. Concept of stakeholders

Stakeholders of a tourism destination are individuals or organizations that influence or are involved in the destination and its development. The term stakeholders refers to those who exert

influence on the destination both internally and externally (Sacha Reid & Charles Arcodia, 2007).

In a narrow sense, stakeholders are viewed as actors within an organization (Waligo et al., 2013). In a broader sense, stakeholders are any groups or individuals who can affect or be affected by the achievement of an organization's objectives (Silvestre & Fonseca, 2020). Stakeholder theory indicates that different individuals and groups can support and influence an organization, while simultaneously being influenced by it (Steg et al., 2013).

Tourism destination stakeholders include destination management organizations, employees, tourism service providers, tourism enterprises, local authorities, local communities, and tourists (Su et al., 2018). Destination management organizations play a crucial role as coordinators of the key elements that form tourism products and services and in gathering essential information for communication and destination marketing efforts, thereby contributing to the improvement of community well-being (Zhang et al., 2022).

1.3. Concept of employee behavior in the hotel sector

1.3.1. Concept of employee behavior and responsible employee behavior

According to Bui Anh Tuan et al. (2009), human behavior is the external expression of an individual's thoughts through actions, gestures, and states in a specific situation and within a particular period of time. Human behavior is governed by two main groups of factors: objective factors and subjective factors. Objective factors include external conditions such as living environment, working conditions, education, and other contextual influences on human behavior. Meanwhile, subjective factors reflect an individual's cognitive capacity, attitude, and ability to regulate their behavior, which vary from person to person. Human behavior in general, and employee behavior in particular, can be categorized into organizational behavior and non-organizational behavior.

1.3.2. Environmentally responsible behavior

Environmentally responsible behavior is described as an individual's effort to conserve the environment by seeking solutions to environmental problems (Hansen et al., 2016). Environmentally responsible behavior among tourism employees in general, and hotel

employees in particular, involves minimizing environmentally harmful activities and demonstrating commitment to environmental protection (Ruepert et al., 2016). This implies that environmentally responsible behavior among employees can contribute to reducing and preventing degradation of the natural environment (Lee et al., 2021). Hotel employees, as individuals who create tourism products and directly participate in tourism operations, exert a certain level of influence on the destination environment (Su & Swanson, 2017; Su et al., 2020). Tourism employees in general, and hotel employees specifically, can engage in environmental protection by reducing or avoiding behaviors that cause environmental damage (Chiu et al., 2014).

Overall, environmentally responsible behavior represents the effort of individuals to conserve the environment by seeking solutions to environmental issues, thereby reducing negative environmental impacts and contributing to sustainable destination development (Stern, 2000).

1.3.3. Socially responsible behavior

Social responsibility can be reflected through various behaviors, such as showing concern for tourists' health and safety during work processes, as well as participating in social activities that benefit the community (Su et al., 2022). Socially responsible behavior comprises four dimensions: civic action, education, humanitarian efforts, and persuasive actions (Lee, 2011).

Overall, socially responsible behavior refers to individuals' efforts to pursue policies, make decisions, and take actions aimed at achieving goals that contribute to social value.

1.4. Theories on the perception of destination social responsibility

- Stakeholder Theory
- Social Information Processing (SIP) Theory
- Signaling Theory
- Stimulus Organism Response theory - SOR
- Social Identity Theory

CHAPTER 2. RESEARCH OVERVIEW AND PROPOSED RESEARCH MODEL

2.1. Overview of domestic research on destination social responsibility

2.2. Overview of international research on destination social responsibility

2.3. Proposed research hypotheses and model

2.3.1. *Research hypotheses*

- **H1:** Destination social responsibility positively affects employees' trust.

- **H2:** Destination social responsibility positively affects employees' perceived task importance.

- **H3:** Employees' trust positively affects organizational identification.

- **H4:** Perceived task importance positively affects identification with place-based tourism development programs.

- **H5:** Employees' trust positively affects identification with place-based tourism development programs.

- **H6:** Perceived task importance positively affects organizational identification.

- **H7:** Organizational identification positively affects employees' responsible behavior.

- **H8:** Identification with place-based tourism development programs positively affects employees' responsible behavior.

2.3.2. *Research Model*

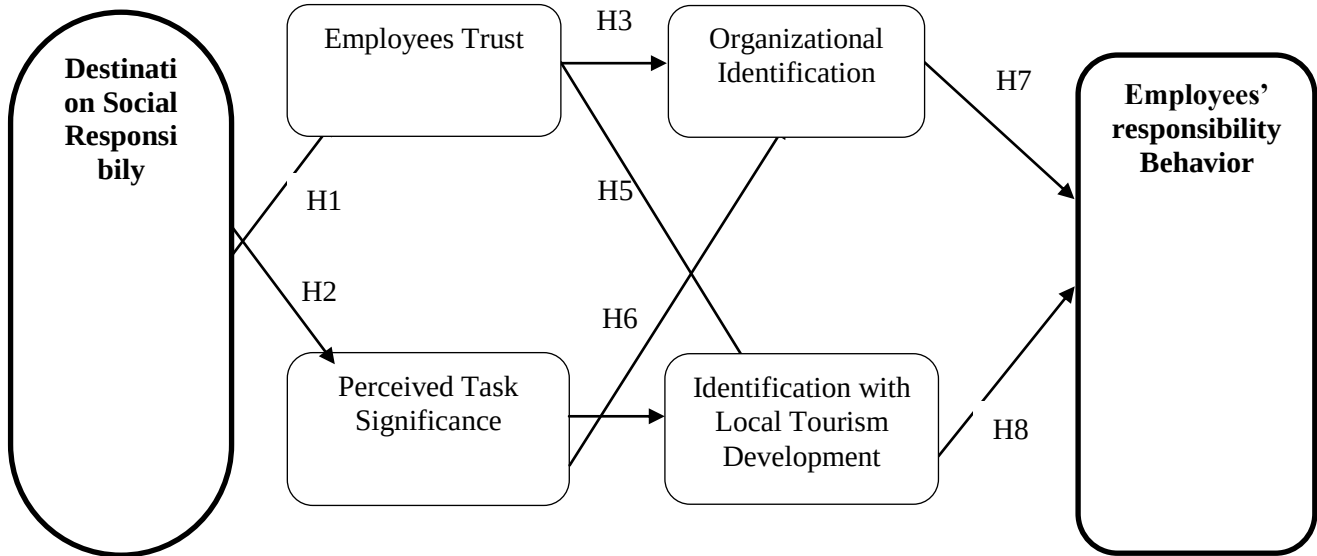


Fig. 2.1. Research Model

(Source: Authhor's proposal, 2024)

CHAPTER 3. RESEARCH CONTEXT AND METHODOLOGY

3.1. Characteristics of the Research Area

Dalat is a city under Lam Dong Province, located on the Lang Biang Plateau at an elevation of 1,500 meters, with a total area of 39,329 km². The city is well-known for its beautiful natural landscapes, cool climate, and is considered one of the most famous tourist destinations in Vietnam. Geographically, Dalat is situated in the northern part of Lam Dong Province, bordered by Lac Duong District; Don Duong District to the east and southeast; and Lam Ha and Duc Trong districts to the west and southwest. Dalat benefits from favorable natural topography and climate. Surrounded by pine forests and characterized by fresh, mild weather year-round, the city possesses ideal conditions for tourism development. These natural advantages provide Dalat with diverse tourism resources and strong potential to develop sustainably as a major tourist destination.

3.2. Research Methodology

This study employs a mixed-methods approach, combining both qualitative and quantitative techniques to explore the relationship between employees' perception of destination social responsibility (DSR) and their environmentally responsible behavior within the hotel sector. The research is implemented through the following steps: (1) Developing measurement scales, (2) Conducting exploratory research, (3) Testing the reliability and validity of the scales measuring perceived destination social responsibility and employees' environmentally responsible behavior in hotels.

Scale Development

The scale construction process consists of two main stages. In the first stage, literature review and theoretical analysis were conducted to examine previous studies related to measuring the perception of destination social responsibility (DSR) in Dalat. In the second stage, an expert focus group discussion technique was employed to gather insights from specialists and hotel business managers regarding employees' perceptions of destination social responsibility. Participants were encouraged to engage in open discussions to expand ideas and generate new perspectives.

CHAPTER 4. RESEARCH RESULTS

4.1. Sample Information

A total of 650 questionnaires were distributed, with 450 administered in person and 200 online. Of these, 487 were returned, of which 14 were invalid, leaving 473 valid responses for analysis. The survey covered 60 hotels, including 10 five-star hotels, 20 four-star hotels, 15 three-star hotels, 8 two-star hotels, and 7 one-star hotels. The respondents were employees aged 18 to over 50, currently working in hotels across Dalat city. The distribution of valid responses by hotel rating was as follows: 41 responses from one-star hotels, 45 from two-star hotels, 136 from three-star hotels, 147 from four-star hotels, and 104 from five-star hotels

4.2. Descriptive Statistics of the Sample

4.2.1. Frequency Statistics

According to gender statistics, among the 473 valid responses, 226 were male, accounting for 47.8%, and 247 were female, accounting for 52.2%. This distribution accurately reflects the actual workforce composition in hotels in Dalat.

According to age statistics, 188 employees (39.7%) were aged 18 to 30, 243 employees (51.4%) were aged 31 to 50, and the remaining 42 employees (8.9%) were over 50 years old. Overall, the majority of employees fall within the 31 to 50 age group, followed by the 18 to 30 age group. This age distribution reflects a workforce with work experience, life skills, and a high level of professional expertise.

According to department statistics, the survey sample included 86 employees (18.2%) working in the reception department, 56 employees (11.8%) in security, 146 employees (30.9%) in the housekeeping department, 35 employees (7.4%) in administration, and 124 employees (26.2%) in the restaurant department. The remaining 26 employees (5.5%) worked in other departments.

Regarding work experience, 184 employees (38.9%) had 1 to less than 3 years of experience, 165 employees (34.9%) had 3 to less than 5 years, and 124 employees (26.2%) had over 5 years of work experience.

According to position statistics, 373 employees (68.6%) held staff positions, while 117 employees (31.4%) held management positions.

According to hotel star ratings, the survey sample included 104 employees (22%) from five-star hotels, 147 employees (31.1%) from four-star hotels, 136 employees (28.8%) from three-star hotels, 45 employees (9.5%) from two-star hotels, and 41 employees (8.7%) from one-star hotels.

4.2.2. Mean Statistics

Based on the calculation of mean values, the observed variables for the factors Destination Social Responsibility (DSR), Task Importance Perception, and Identification with Local Tourism Development all reached an agreement level among respondents. Specifically, the mean scores ranged from 2.39 to 4.14, indicating a generally positive perception and recognition of these factors by employees.

4.3. Relationship between Destination Social Responsibility (DSR) and Employees' Environmentally Responsible Behavior in the Hotel Sector

*** Reliability Assessment of the Measurement Scales**

All observed variables had factor loadings greater than 0.3, and the Cronbach's Alpha coefficients for all constructs exceeded 0.6. Therefore, all observed variables met the reliability criteria and were retained for exploratory factor analysis (EFA).

4.4. Exploratory Factor Analysis (EFA)

The Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) value was 0.936 (> 0.5) and the significance level (Sig.) was 0.000 (< 0.05), indicating that the data were suitable for exploratory factor analysis (EFA). The variable NT3 ("Dalat provides tourism activities reliably") was removed because its factor loading was below 0.5. All remaining observed variables had factor loadings greater than 0.5 in the rotated matrix, demonstrating that they significantly contributed to the construct structure of the research model.

The eigenvalue indicates the amount of variance explained by a factor. Factors with eigenvalues less than 1 do not summarize information better than a single original variable. The results of this study show that the seven surveyed factors all had eigenvalues greater than 1, with the lowest being 1.072, confirming their suitability for inclusion in the factor structure.

The total variance explained reached 65.174%, indicating that the extracted factors can account for the majority of the variance in

the data. Since this percentage exceeds 50%, it demonstrates that the common variance is greater than the unique variance and measurement error, thereby confirming the suitability of the EFA model used in this study.

Based on the analysis of the rotated factor matrix, the factor loadings of all observed variables were greater than **0.5**. Overall, this indicates that all observed variables made a significant contribution to the construct structure of the research model.

4.5. Common Method Bias (CMB)

To assess the presence of common method bias (CMB), the study employed Harman's One-Factor Test. The results of the exploratory factor analysis indicated that the first factor explained 32.669% of the total variance, which is less than 50%. This finding suggests that the research data were not significantly affected by common method bias.

4.6. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

The study conducted confirmatory factor analysis (CFA) on the Responsible Behavior construct, including both first-order and second-order variables, in order to select the optimal indicators for the research model.

4.6.1. Confirmatory Factor Analysis (CFA) for the First-Order Responsible Behavior Construct

CFA was conducted on the first-order Responsible Behavior construct to evaluate the overall measurement model. Unidimensionality, reliability, convergent validity, and discriminant validity were assessed. The results showed the following fit indices $CMIN/DF = 14,045 > 5$; $CFI = 0,857 < 0,9$; $TLI = 0,811 < 0,9$; $GFI = 0,787 < 0,9$; $RMSEA = 0,166 > 0,08$; $PCLOSE = 0,000 < 0,05$. All indices violate the recommended thresholds, indicating that the model does not achieve a good fit.

4.6.2. Confirmatory Factor Analysis (CFA) for the Second-Order Responsible Behavior Construct

CFA was conducted on the second-order Responsible Behavior construct to evaluate the overall measurement model (Figure 4.2). Unidimensionality, reliability, convergent validity, and discriminant validity were assessed. The results showed $CMIN/DF = 2,715 < 3$; $CFI = 0,975 > 0,9$; $TLI = 0,965 > 0,9$; $GFI = 0,965 > 0,9$; $RMSEA = 0,060 < 0,08$; $PCLOSE = 0,121 > 0,05$. The analysis

results indicate that the measurement model fits the research data well, and the scales meet the criteria for unidimensionality.

The analysis of the standardized coefficients for the first-order variables shows that Social Behavior has a standardized loading of 0.713, and Environmental Behavior has a standardized loading of 0.762, both greater than 0.5. This indicates that the first-order constructs adequately explain the second-order construct.

4.6.3. Overall Confirmatory Factor Analysis (CFA)

The results show the following fit indices for the overall model: 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. These findings indicate that the model fits the research data very well, and the measurement scales used clearly demonstrate unidimensionality.

The results indicate that the standardized loadings are greater than 0.5 and statistically significant ($p < 0.05$), while the composite reliability (CR) values are greater than 0.7, demonstrating that the model meets the criteria for convergent validity. The composite reliability (CR) exceeds 0.7, and the average variance extracted (AVE) values range from 0.504 to 0.594 (> 0.5). Therefore, the measurement scales are considered reliable.

Regarding discriminant validity, the square roots of the average variance extracted (AVE) range from 0.710 to 0.771, which are greater than the standardized correlations between the pairs of constructs: TN $\rightarrow$ NT, TN $\rightarrow$ NV, NT $\rightarrow$ NDT, NT $\rightarrow$ NDP, NV $\rightarrow$ NDT, NV $\rightarrow$ NDP, NDT $\rightarrow$ HV, and NDP $\rightarrow$ HV. Additionally, the maximum shared variance (MSV) is smaller than the AVE values. These results indicate that the constructs in the Destination Social Responsibility (DSR) scale achieve discriminant validity. At the same time, the CFA analysis shows that all observed variables have factor loadings greater than 0.5, confirming that the constructs in the DSR scale in Dalat are statistically significant.

4.6.4. Confirmatory Factor Analysis

- Assessment of model fit: This evaluates whether the theoretical model, describing the relationships between observed variables and latent constructs, adequately fits the empirical data

- Assessment of the quality of observed variables: This examines whether the observed variables accurately measure the latent constructs they are intended to assess.

- Evaluation of convergent and discriminant validity of constructs: This determines whether the latent constructs are truly distinct from one another and whether they correlate with each other as theoretically expected.

Critical CFA Analysis of Employee Responsibility Behavior to Assess the Overall Measurement Model. The criteria for unidimensionality, reliability, convergent validity, and discriminant validity of the scales were examined. The results indicate that $CMIN/DF = 1,327 < 3$; $CFI = 0,979 > 0,9$; $TLI = 0,977 > 0,9$; $GFI = 0,927 > 0,9$; $RMSEA = 0,026 < 0,08$; $PCLOSE = 1,000 > 0,05$. The results demonstrate that the model fits the data well and that the measurement scales exhibit good fit.

*Convergent Validity: To ensure that the observed variables exhibit good convergent validity, the factor loadings of the observed variables need to be examined. A factor loading greater than 0.5 indicates that the observed variables demonstrate adequate convergent validity.

*Discriminant Validity: This assesses the extent to which a measurement scale is distinct from other constructs. The observed variables of a construct should not correlate highly with the observed variables of a different construct. Discriminant validity demonstrates that each construct is unique. The results indicate that $CR > 0,7$, $AVE > 0,5$, and $AVE > MSV$, all meeting the required thresholds. The square root of AVE (shown on the diagonal in bold) is greater than all the correlations in the corresponding row or column, thereby satisfying the criteria for discriminant validity. Therefore, the model exhibits good discriminant validity among the factors.

4.7. SEM Model Analysis

The model fit indices of the theoretical model from the SEM analysis are as follows: $\chi^2/df = 1,637 < 3$; $CFI = 0,958$; $TLI = 0,955$; $GFI = 0,910 (> 0,9)$ và $RMSEA = 0,037 < 0,08$. These results indicate that the theoretical model is consistent with the data.

All relationships from H1 to H8 have positive regression coefficients; therefore, the hypotheses from H1 to H8 are aligned in the same direction as designed in the measurement scales. Accordingly, all relationships in the model meet the criteria for theoretical relevance.

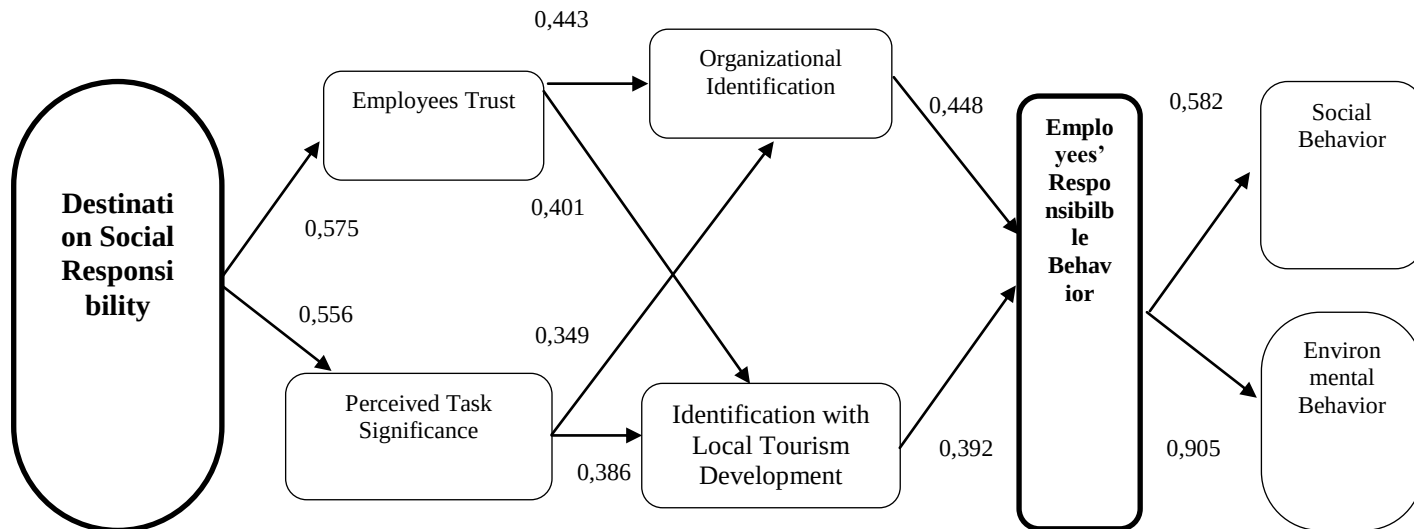


Fig.4.1. Model of the Analysis Results

Source: Author's analysis results, 2025

4.8. Bootstrapping Test

The study conducted a bootstrapping test to re-examine the model. The results indicate that the bias, defined as the difference between the original estimate and the bootstrap mean, is close to 0, suggesting stable estimates. The lower and upper confidence intervals do not include 0, indicating that the coefficients are statistically significant. Most C.R. values are less than 1.96, corresponding to a p-value < 5%. In conclusion, the model estimates can be considered reliable

4.9. Analysis of Indirect Relationships

The indirect paths in the model are all highly statistically significant, with a significance level of $P = 0.001$ and standardized coefficients ranging from 0.213 to 0.437, indicating strong and stable effects. These results demonstrate that tourists' social responsibility awareness positively influences employees' responsible behavior in the hospitality sector in Dalat indirectly through the mediating factors of employee trust, task significance perception, organizational identification, and identification with corporate social responsibility practices. The findings suggest that the research model is highly reasonable and emphasize the importance of building employee trust, helping them recognize the significance of daily work tasks in hospitality, and promoting organizational identification and identification with corporate social responsibility practices, thereby fostering engagement, satisfaction, and organizational commitment.

4.10. Test of Differences in Employees' Responsible Behavior

4.10.1. Test of Differences in Employees' Responsible Behavior Across Hotel Groups

The study surveyed hotel groups ranging from 1-star to 5-star in Da Lat City, with a total of 473 completed questionnaires. After compiling the results, there were 41 samples from 1-star hotels, 45 samples from 2-star hotels, 136 samples from 3-star hotels, 147 samples from 4-star hotels, and 104 samples from 5-star hotels. The test of differences in employees' responsible behavior across hotel groups showed that the Welch test significance value was $0.007 < 0.05$, indicating that there are significant differences in employees' responsible behavior among hotels with different star ratings.

4.10.2. Test of Differences in Employees' Responsible Behavior by Position

The differences in employees' responsible behavior were examined using the Welch test, which is designed to compare the means of two independent groups. The test results show a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that there are significant differences in responsible behavior among employees with different positions. The results also indicate that responsible behavior is higher in the management group.

4.11. Multigroup Analysis

The analysis results show a P-value of $0.961 > 0.05$, indicating that there is no significant chi-square difference between the unconstrained model and the constrained model. In conclusion, the relationships between the variables in the model do not differ significantly between managers and employees in the hotels.

4.12. fsQCA Analysis

The fsQCA analysis results of the study indicate that destination social responsibility awareness has a consistency of 0.97 and a coverage of 0.65. Employee trust shows a consistency of 0.95 and a coverage of 0.65. Similarly, the causal relationship between destination social responsibility awareness and task significance perception has a consistency of 0.95 and a coverage of 0.70. Organizational identification exhibits a consistency of 0.96 and a coverage of 0.73, while identification with local tourism development has a consistency of 0.95 and a coverage of 0.71. All these indices meet the measurement standards for fsQCA analysis, demonstrating that the model has a good fit.

The scatter plot of fuzzy membership analysis in fsQCA illustrates the impact levels of each group as follows: The strongest impact group consists of organizational identification and identification with local tourism development, which influence responsible behavior. The medium impact group includes employee trust and task significance perception, which affect organizational identification and identification with local tourism development. Finally, the lower impact group is destination social responsibility awareness, which influences employee trust and task significance perception.

CHAPTER 5. DISCUSSION AND IMPLICATIONS

5.1. Discussion

5.1.1. Achieved Results

The results indicate that destination social responsibility awareness positively influences employee trust and task significance perception. Meanwhile, organizational identification and identification with local tourism development act as mediating variables through which employee trust and task significance perception affect employees' environmental and social responsibility behaviors. These mediating variables serve as crucial bridges for the impact of destination social responsibility awareness on employees' responsible behavior. All relationships were statistically significant, indicating that the proposed model is well-supported.

Furthermore, the dissertation revealed differences in employees' responsible behavior across hotels with different star ratings; specifically, the higher the hotel star rating, the higher the employees' responsible behavior. Responsible behavior was also higher among the management group. Multi-group structural analysis was conducted to assess whether the relationships in the model differed across different groups. The results showed a P-value > 0.05, indicating that the relationships between the variables in the model do not differ significantly between managers and employees in hotels. Finally, fsQCA analysis was performed to examine the model's fit through the causal relationships of the effects. Indices such as consistency and coverage all met the required standards, demonstrating that the model has good fit. The scatter plot of fuzzy membership analysis in fsQCA identified groups with strong, medium, and weaker impacts within the model. Overall, hypothesis testing for the model from H1 to H8 showed high statistical significance. The model demonstrates consistency and interconnection of the positive effects of the mediating variables and confirms the important role of these mediators.

5.1.2. Regarding the Measurement Scales

The study also achieved significant results by developing a measurement scale for destination social responsibility (DSR). This was accomplished by adapting and consolidating DSR awareness scales from previous studies (Su et al., 2018; Su & Huang, 2018; Su

et al., 2020; Tran et al., 2020) and conducting expert interviews to standardize the scale in a manner most appropriate for the study context and the organizational environment of hotels in Dalat. The DSR scale constructed and validated in this research demonstrates reliability and good fit, contributing to the expansion of the theoretical framework on DSR in the context of tourism in Dalat. The successful validation of the DSR scale provides additional empirical evidence supporting the approach to DSR awareness from the perspective of employees in the hospitality sector. Consequently, the study confirms the applicability and potential for extending the DSR scale to future related research.

5.1.3. Regarding the Theoretical Framework

The dissertation applied Social Identity Theory as the foundation for explaining the mechanism underlying employees' responsible behavior. Based on Social Identity Theory, employees tend to align themselves with positive values when they perceive that DSR is being effectively implemented. This identification fosters a sense of attachment and strengthens the psychological bond between employees and the destination, thereby promoting supportive behaviors for DSR initiatives and enhancing both their environmental responsibility and social responsibility behaviors.

5.1.4. Achievements

Compared to previous studies that focused on examining the impact of DSR on environmental responsibility behavior (Su & Swanson, 2027; Su et al., 2018; Lee et al., 2021), tourist satisfaction (Tran et al., 2018), and residents' quality of life (Su et al., 2024; Su & Cheng, 2024), most prior research concentrated primarily on environmental responsibility behavior. While the DSR measurement framework encompasses general responsible behavior, this dissertation has explored the impact of DSR on overall behavior, including both environmental and social responsibility. Social responsibility behavior is an aspect that has not been addressed in previous studies. Moreover, DSR awareness involves all stakeholders; however, prior studies mostly focused on tourists or local residents, without emphasizing employees as the target group. This dissertation investigated DSR specifically among employees. Practically, the study demonstrates that DSR positively influences employees' overall responsible behavior in the hospitality sector in

Dalat, while highlighting the mediating roles of employee trust, task significance perception, organizational identification, and identification with local tourism development. Additionally, the findings provide important managerial implications for destination management authorities and tourism enterprises, including hotels, to promote and enhance employees' responsible behavior based on DSR. In summary, the dissertation not only contributes empirical evidence to DSR theory but also introduces a new approach for promoting and enhancing employees' responsible behavior in sustainable tourism development.

5.1.5. Limitations and Directions for Future Research

Although considerable effort was made to complete the dissertation and achieve the results outlined above, the study still has certain limitations. First, the sample used in this research primarily surveyed employees in the hospitality sector and did not include employees at tourist sites, travel agencies, or those who interact directly with tourists, such as drivers and staff at entertainment venues. Therefore, future research could expand the survey scope to include these groups;

Second, the study was conducted in Dalat, which limits the research scope. To verify the robustness of the research model, future studies could expand the study area to include other provinces and cities;

Finally, this study explores the relationship between employees' perceptions of DSR through four mediating variables—employees' trust, task significance perception, organizational identification, and identification with local tourism development—toward employees' responsible behavior. The measurement scales were adopted from previous studies and refined through expert interviews to ensure suitability for the research subjects and context. However, demographic factors such as gender, age, department, and tenure have not been widely explored, particularly regarding the moderating role these factors may play. Investigating demographic factors as moderators would contribute to a more comprehensive understanding of the effect of DSR perception on responsible behavior. This also represents a gap for future research to expand and explore further.

5.2. Orientation for Enhancing Destination Social Responsibility

Since no previous studies in Vietnam have specifically analyzed the role of employees' perceptions of DSR in relation to responsible behavior in hotels through mediating factors such as employees' trust, perception of task significance, organizational identification, and identification with local tourism development, this dissertation provides several contributions to a deeper theoretical understanding of the relationship between DSR perception and employees' responsible behavior in hotels within the social context of the tourism industry. The findings indicate that DSR perception positively influences employees' responsible behavior through the four mediating variables: employees' trust, perception of task significance, organizational identification, and identification with local tourism development. This also highlights the importance of engaging with DSR perception in relation to employees' environmental and social responsibility in the hotel sector in Dalat.

5.3. Destination CSR Perception in Enhancing Employees' Responsible Behavior in the Hotel Sector

-Enhancing Organizational Identification to Promote Employees' Responsible Behavior

-Strengthening Employees' Trust in the Organization and Tourism Destination

-Enhancing Identification with Local Tourism Development to Improve Employees' Responsible Behavior

- Enhancing Employees' Perceived Task Significance

- Strengthening Perceived Destination Corporate Social Responsibility

PART III. CONCLUSION

In conducting the dissertation titled “*The Impact of Destination Social Responsibility on Employees’ Responsible Behavior in the Hotel Sector in Dalat*”, the author draws the following conclusions:

First, the dissertation has provided an overview of the fundamental issues regarding destination CSR perception in relation to employees’ environmental and social responsibility in the hotel sector, as well as the mediating factors affecting employees’ responsible behavior. The study has established a solid theoretical foundation for the research problem.

Second, through the review of domestic and international research models on DSR perception and employees’ responsible behavior, the author observed that existing studies on DSR perception and responsible behavior primarily focus on tourists or local residents rather than employees working in the hotel sector. Moreover, most studies tend to concentrate on issues such as revisit intentions or general environmental protection behaviors, without delving deeply into the impact relationship between DSR perception and employees’ responsible behavior in the hotel sector. This represents a critical issue that requires investigation based on an appropriate theoretical model.

Third, based on theoretical foundations and the analysis of domestic and international models, as well as methodologies for examining DSR perception, the author proposed a research framework suitable for studying DSR perception and employees’ responsible behavior in the hotel sector.

Fourth, the research results indicate that DSR perception positively influences employees’ responsible behavior in the hotel sector through four mediating factors: employees’ trust, perception of task significance, organizational identification, and identification with local tourism development.

LIST OF PUBLICATIONS RELATED TO THE DISSERTATION

1.1. Article in the journal of Hue University

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. Domestic Articles

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. International Book Chapters with 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*.