



CÁC NHÂN TỐ THỨC ĐẨY HÀNH VI HƯỚNG ĐẾN MÔI TRƯỜNG TẠI NƠI LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN DỊCH VỤ KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HUẾ

Hoàng Bá Lộc, Hoàng Trọng Hùng*

Trường Du lịch, Đại học Huế, 22 Lâm Hoàng, Huế, Việt Nam
Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: Hoàng Trọng Hùng <hthung@hueuni.edu.vn>
(Ngày nhận bài: 23-4-2022; Ngày chấp nhận đăng: 5-5-2022)

Tóm tắt. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích các yếu tố tác động đến hành vi hướng đến môi trường tại nơi làm việc của nhân viên dịch vụ khách sạn ở thành phố Huế. Nghiên cứu sử dụng số liệu từ kết quả khảo sát 368 nhân viên dịch vụ khách sạn trên địa bàn thành phố Huế và áp dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích nhân tố khẳng định CFA và mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng hai yếu tố “chính sách bảo vệ môi trường địa phương”, “văn hóa tổ chức xanh” đã tác động tích cực đến cam kết môi trường và mong muốn bảo vệ môi trường của nhân viên, từ đó ảnh hưởng tích cực đến hành vi hướng đến môi trường tại nơi làm việc của nhân viên dịch vụ khách sạn. Trên cơ sở kết quả phân tích, một số chính sách và hàm ý quản trị đã được đề xuất.

Từ khoá: hành vi hướng đến môi trường, nhân viên khách sạn, văn hoá tổ chức xanh, chính sách bảo vệ môi trường địa phương

FACTORS AFFECTING PRO-ENVIRONMENTAL BEHAVIOR AT WORK AMONGST HOTEL EMPLOYEES IN HUE CITY

Hoàng Bá Lộc, Hoàng Trọng Hùng*

¹ School of Hospitality and Tourism, Hue University, 22 Lam Hoang St., Hue, Vietnam

² University of Economics, Hue University, 99 Ho Duc Di St., Hue, Vietnam

* Correspondence to Hoang Trong Hung <hthung@hueuni.edu.vn>

(Received: April 23, 2022; Accepted: May 5, 2022)

Abstract. This study aims to investigate the impacts of factors affecting pro-environmental behavior amongst hotel employees in Hue city. A survey of 368 hotel employees in Hue city was conducted and Exploratory Factor Analysis (EFA), Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Structural Equation Modeling

(SEM) were utilized. The results found that local environmental protection policies and green organizational culture influence hotel employees' environmental commitment and environmental passion, thereby affecting hotel employees' pro-environmental behavior at work. Based on the results, some policies and managerial implications have been provided.

Key words: pro-environmental behavior at work, hotel employees, green organizational culture, local environmental protection policies

1 Đặt vấn đề

Những năm gần đây, tình trạng ô nhiễm môi trường, cạn kiệt tài nguyên và biến đổi khí hậu trở nên nghiêm trọng đã tác động to lớn đến môi trường tự nhiên, sức khỏe con người và sự phát triển bền vững của nhiều quốc gia, khu vực. Trong báo cáo của Ủy ban liên chính phủ về biến đổi khí hậu, các nhà khoa học đã khẳng định nguyên nhân dẫn đến sự biến đổi khí hậu và ô nhiễm môi trường trong giai đoạn hiện nay đến từ các hoạt động sinh hoạt và sản xuất bất hợp lý của con người, chiếm trên 90% các nhân tố tác động [1].

Các doanh nghiệp cũng được xem là một trong những thành phần đóng góp đáng kể nhất cho biến đổi khí hậu và ô nhiễm môi trường, và đáp lại, nhiều cơ sở du lịch đã bắt đầu áp dụng các hệ thống quản lý môi trường chính thức và không chính thức [2]. Tuy nhiên, chỉ áp dụng các hệ thống này là không đủ. Do biến đổi khí hậu, ô nhiễm môi trường chủ yếu được thúc đẩy bởi hoạt động của con người, và sự thành công của các chương trình môi trường thường phụ thuộc vào hành vi của nhân viên [3], việc thúc đẩy hành vi hướng đến môi trường của nhân viên trong các doanh nghiệp hiện nay là rất quan trọng. Ngành khách sạn cũng đã nhận thức được vấn đề này, và để thực hiện thành công ISO 14001 về hệ thống quản lý môi trường đòi hỏi sự tham gia tích cực của nhân viên [4].

Sau khi dịch bệnh COVID-19 được kiểm soát, ngành du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế đã có sự chuẩn bị cụ thể để triển khai các bước phục hồi, trong đó quyết tâm thực hiện nghị quyết phát triển tỉnh Thừa Thiên Huế đến 2030, Huế phát triển du lịch theo hướng du lịch xanh bền vững, phát triển mảng xanh khách sạn, homestay, khu nghỉ dưỡng, đẩy mạnh công tác tuyên truyền về thành phố du lịch sạch ASEAN, khách sạn xanh ASEAN. Đây là một bước đi cần thiết sau dịch vì trải qua 2 đợt dịch bệnh Covid 19 đã thay đổi rất nhiều về xu hướng, nhu cầu và hành vi của khách du lịch. Theo đó, khách du lịch có xu hướng ngày càng chú trọng hơn đến các yếu tố an toàn và sức khỏe, vệ sinh, môi trường [5]. Điều đó đòi hỏi các địa phương và các khách sạn

phải có những chính sách bảo vệ môi trường phù hợp, thay đổi từ trong nhận thức và hành vi của nhân viên ngành du lịch để hướng đến xây dựng môi trường du lịch xanh, sạch, đẹp và bền vững.

Tính đến năm 2021, trên địa bàn thành phố Huế có 806 cơ sở lưu trú, với 13.043 phòng và 21.327 giường; trong đó, số khách sạn từ 1–5 sao là 66 cơ sở với 4.399 phòng và 7.305 giường. Riêng khách sạn từ 3–5 sao có 26 cơ sở với 3.321 phòng, 5.497 giường với số lượng nhân viên dịch vụ khoảng 870.000 người [6]. Đây là một lực lượng đông đảo có tác động to lớn đến các hành vi môi trường trong hoạt động du lịch.

Về mặt lý luận, mặc dù các nghiên cứu khác nhau đã được thực hiện để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi hướng đến môi trường, hầu hết các nghiên cứu trước đây tập trung vào hành vi của hộ gia đình và hành vi người tiêu dùng [7]. Ít nghiên cứu chú ý đến việc khám phá và kiểm định các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi hướng đến môi trường của người lao động, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế đang phát triển như Việt Nam. Nghiên cứu này sẽ khám phá hành vi hướng đến môi trường của người lao động tại nơi làm việc, lấy trường hợp người lao động làm việc trong lĩnh vực khách sạn tại thành phố Huế.

2 Tổng quan lý luận và mô hình nghiên cứu

2.1 Hành vi hướng đến môi trường của người lao động

Dựa trên định nghĩa về hành vi công dân tổ chức OCB [8], Daily và cs. [3] đã định nghĩa OCBE (Organizational Citizenship Behaviour for the Environment – Hành vi hướng đến môi trường của người lao động) là *“các hành vi tự nguyện của người lao động trong tổ chức không được khen thưởng hoặc không được yêu cầu nhằm cải thiện môi trường”* (tr. 246). Boiral và cs. [4] đã cung cấp một câu nói khái niệm giữa OCB và tổ chức xanh bằng cách mô tả các khía cạnh chính của OCB và các nỗ lực môi trường có thể có của họ. Các cơ sở dịch vụ khách sạn cho dù quy mô, loại hình và cấu trúc quyền sở hữu như thế nào cũng cần yêu cầu OCBE [9]. OCBE có thể liên quan đến sự giúp đỡ, hành vi cao thượng, lòng trung thành với tổ chức, sáng kiến cá nhân và phát triển bản thân. Những nỗ lực tiềm năng này của OCBE có thể được minh họa bằng các ví dụ cho thấy sự đa dạng của các hành vi tự nguyện vì môi trường và cách mọi người có thể đóng góp vào quá trình xanh hóa doanh nghiệp ở cấp độ của chính họ [4]. Orlitzky và Swanson [10] đã chứng minh rằng một cách để tác động đến hành vi của nhân viên là tăng cường sự ủng hộ của họ đối với trách nhiệm xã hội.

Tất cả những nghiên cứu này đều tập trung vào việc giảm thiểu tác động tiêu cực của hành vi con người đối với môi trường. Tác giả sử dụng định nghĩa từ Kollmuss và Agyeman [11] được nêu như sau:

“Hành vi hướng đến môi trường có thể được coi là một loại hành vi có ý thức tìm cách giảm thiểu tác động tiêu cực của hành động của một người đối với môi trường tự nhiên và môi trường nhân tạo”.

Định nghĩa này được chọn vì nó cung cấp một định nghĩa đơn giản về hành vi vì môi trường là gì và mọi người nên làm gì. Mọi người nên tập trung vào loại hành vi có thể dẫn đến tác động tối thiểu đến môi trường và những người xung quanh họ.

2.2 Một số công trình nghiên cứu liên quan và mô hình nghiên cứu đề xuất

Một số công trình nghiên cứu liên quan

Đã có một số công trình nghiên cứu trước đây liên quan đến hành vi hướng đến môi trường của người lao động. Với vai trò là chủ của một doanh nghiệp, người lãnh đạo sẽ ảnh hưởng đến hành vi của nhân viên, trong đó có hành vi hướng đến môi trường [12]. Nhân tố quản trị nguồn nhân lực xanh được xem là một trong những nhân tố thúc đẩy hành vi hướng đến môi trường của người lao động trong lĩnh vực khách sạn [13, 14]. Động lực bảo vệ môi trường của nhân viên cũng có liên hệ với thái độ và ý thức bảo vệ môi trường của người lao động [15]. Ngoài ra, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong việc hướng đến hành vi môi trường của người lao động [16].

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nghiên cứu này đề xuất các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi hướng đến môi trường của người lao động trong lĩnh vực khách sạn bao gồm: chính sách bảo vệ môi trường của địa phương, văn hóa tổ chức xanh, mong muốn bảo vệ môi trường và cam kết của người lao động với vấn đề bảo vệ môi trường của tổ chức.

Chính sách bảo vệ môi trường của địa phương

Các vấn đề môi trường thường được giải quyết bởi các chính sách môi trường. Chính sách môi trường của địa phương tham gia vào việc truyền thông, giáo dục, hướng hành vi của công dân về vấn đề môi trường. Theo Tummers [17] thì chính sách địa phương kích thích thay đổi hành vi của nhân viên dựa trên bốn công cụ là khuyến khích, cấm và bắt buộc, truyền thông và thúc đẩy. Chính sách địa phương tại Huế là phát động các chương trình bảo vệ môi trường như:

Mô hình trồng hoa bằng lớp xe ô tô; mô hình “Tuyến đường kiểu mẫu”, bồn hoa tại các cơ quan, trường học xây dựng bệnh viện xanh, cơ quan xanh, công viên xanh sạch đẹp; phong trào “Chống rác thải nhựa, nói không với túi ni lông, sản phẩm nhựa sử dụng 1 lần”, chương trình sáng chủ nhật “60 phút Sạch nhà - Đẹp ngõ”. Qua các chương trình này đã góp phần vào giáo dục tuyên truyền giúp người dân nói chung và người lao động tại khách sạn nói riêng có sự cam kết cao và mong muốn hơn trong việc bảo vệ môi trường tại địa phương và doanh nghiệp của mình. Vì lý do đó, nghiên cứu đã đề xuất giả thuyết:

H1: Chính sách bảo vệ môi trường của địa phương ảnh hưởng tích cực đến mong muốn bảo vệ môi trường của người lao động.

H2: Chính sách bảo vệ môi trường của địa phương ảnh hưởng tích cực đến cam kết của người lao động với vấn đề bảo vệ môi trường của tổ chức.

Văn hóa tổ chức xanh

Văn hóa tổ chức là một tài sản vô hình quan trọng và đóng vai trò then chốt trong việc xây dựng sức mạnh của tổ chức. Theo Hatch [18], văn hóa tổ chức được hiểu rộng rãi là được tạo thành từ tập hợp các giá trị cơ bản và hệ thống niềm tin. Trên cơ sở đó, văn hóa tổ chức xanh giải quyết các vấn đề môi trường như giá trị văn hóa của tổ chức, còn được hiểu là các giá định, giá trị, biểu tượng và hiện vật phản ánh sự phát triển bền vững về môi trường trong tổ chức [19].

Mặc dù có ít nghiên cứu điều tra tác động của văn hóa tổ chức xanh đối với hành vi vì môi trường của người lao động, tuy nhiên Paillé và Mejía-Morelos [20] nêu rõ rằng khi một người lao động nhận thấy sự hỗ trợ của tổ chức trong việc tham gia vào hành vi vì môi trường bằng cách cung cấp các nguồn lực cần thiết, thì họ sẽ có nhiều khả năng nỗ lực hơn về môi trường. Trong quản trị nguồn nhân lực, các công ty có chiến lược quản lý theo định hướng môi trường và các chính sách hỗ trợ về môi trường, nhân viên sẵn sàng ứng xử tích cực hơn với môi trường tại nơi làm việc [20]. Ngoài ra, Chan và cs. [21] đề xuất rằng thông điệp xanh của lãnh đạo cao nhất được truyền đạt tới nhân viên giúp nâng cao nhận thức của họ và khiến họ mong muốn và có sự cam kết cao vào việc bảo vệ môi trường.

Ngoài ra, với văn hóa tổ chức xanh, cụ thể là khi một tổ chức chú ý đến phát triển văn hóa xanh, lãnh đạo cao nhất của họ sẽ phát triển các hệ thống đào tạo, đánh giá kết quả và khen thưởng và khuyến khích người lao động đưa ra các đề xuất xanh [22]. Điều này mang lại những thay đổi tích cực đối với kiến thức, nhận thức và kỹ năng xanh của nhân viên và do đó dẫn đến

sự cam kết về môi trường của người lao động cũng như mong muốn bảo vệ môi trường cao hơn. Do đó, nghiên cứu đưa ra giả thuyết:

H3. Văn hóa tổ chức xanh ảnh hưởng tích cực đến mong muốn bảo vệ môi trường của người lao động.

H4. Văn hóa tổ chức xanh ảnh hưởng tích cực đến cam kết của người lao động với vấn đề bảo vệ môi trường của tổ chức.

Mong muốn bảo vệ môi trường và hành vi hướng đến môi trường của người lao động

Mong muốn bảo vệ môi trường của người lao động sẽ dẫn đến các hành vi ủng hộ môi trường [12]. Có một số lý do để tin rằng mong muốn môi trường sẽ dẫn đến hành vi ủng hộ môi trường. Đầu tiên, mong muốn bảo vệ môi trường là trải nghiệm tràn đầy năng lượng, cảm xúc tích cực và cảm hứng để tạo ra sự khác biệt bằng cách đóng góp vào việc bảo tồn môi trường và trải nghiệm này chuyển thành những hành động vì môi trường. Thứ hai, hành vi đạo đức ảnh hưởng đến hành vi ủng hộ môi trường và mong muốn môi trường là một hành vi đạo đức [23]. Thứ ba, như các nghiên cứu trước đây đề xuất, những cảm xúc tích cực như niềm vui, hạnh phúc, sự hài lòng và sức khỏe tinh thần ảnh hưởng đến hành vi ủng hộ môi trường của người lao động và theo Robertson và Barling [12], sự mong muốn bảo vệ môi trường là một cảm xúc tích cực. Thứ tư, Vallerand và cs. [24] gợi ý rằng một cá nhân trở nên tràn đầy năng lượng, động lực và cảm hứng để tạo ra sự khác biệt, khi trải nghiệm một sự ham muốn mạnh mẽ. Trong bối cảnh mong muốn bảo vệ môi trường, tạo ra sự khác biệt có nghĩa là phải kích hoạt các hoạt động vì môi trường. Vì vậy, giả thuyết sau được đề xuất:

H5. Mong muốn bảo vệ môi trường ảnh hưởng tích cực đến hành vi hướng đến môi trường của người lao động

Cam kết của người lao động với vấn đề bảo vệ môi trường của tổ chức và hành vi hướng đến môi trường của người lao động

Cam kết của người lao động đối với môi trường phản ánh động lực nội bộ của cá nhân [25]. Theo Raineri và Paillé [26], cảm giác cam kết với một mục tiêu hoặc một mục tiêu có liên quan đến xã hội, chẳng hạn như môi trường tự nhiên, là “*dựa trên sự gắn bó tâm lý và sự nội tại của các mục tiêu và giá trị của tổ chức*” và kéo theo sự tự phát cảm giác có trách nhiệm với mục tiêu. Cantor và cs. [27] đã định nghĩa cam kết môi trường của nhân viên là “*một động lực nội bộ, dựa trên nghĩa vụ để bảo tồn môi trường tự nhiên*”. Theo Perez và cs. [25], cam kết môi trường đề cập đến “*sự gắn*

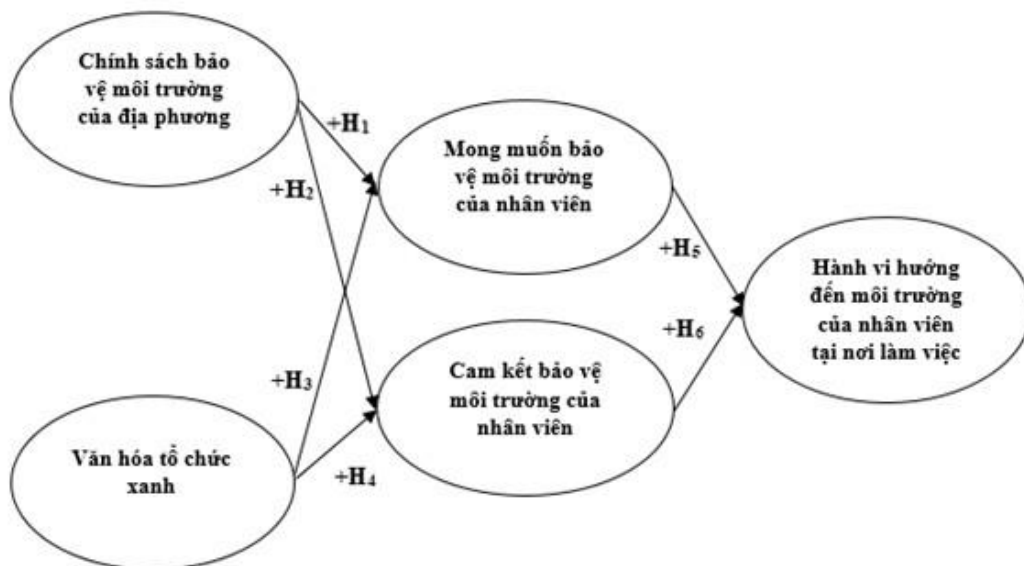
bó tình cảm, xác định và tham gia của một cá nhân với các hành vi môi trường". Vì vậy, khi một người cam kết thực hiện các mục tiêu môi trường, người đó có sự thay đổi thái độ và hành vi phù hợp để theo đuổi giá trị môi trường. Hơn nữa, niềm tin của họ đối với lợi ích vốn có của cam kết môi trường được củng cố và do đó, họ sẵn sàng nỗ lực hơn nữa để đạt được thành công trong các mục tiêu xanh của tổ chức. Hơn nữa, cam kết về môi trường của nhân viên là một thành phần quan trọng trong cam kết chung của toàn doanh nghiệp, do đó góp phần đáng kể vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động bền vững của công ty [28]. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

H6. Cam kết của người lao động với vấn đề bảo vệ môi trường của tổ chức ảnh hưởng tích cực đến hành vi hướng đến môi trường của người lao động

Từ các giả thuyết trên, mô hình được đề xuất như sau:

- Các biến độc lập: Bao gồm Chính sách bảo vệ môi trường của địa phương, Văn hóa tổ chức xanh.

- Biến trung gian: Mong muốn bảo vệ môi trường, Cam kết của người lao động với vấn đề BVMT của tổ chức.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3 Phương pháp nghiên cứu

3.1 Phương pháp thu thập dữ liệu và thang đo

Nghiên cứu định tính nhằm mục đích khám phá, điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu, được tiến hành bằng cách thảo luận nhóm với 14 nhà quản lý doanh nghiệp khách sạn, chuyên gia đang công tác trong ngành du lịch và nhân viên quản lý cao cấp tại các khách sạn trên địa bàn TP. Huế.

Hair và cs. [29] cho rằng, kích thước mẫu cho phân tích EFA dựa vào tỷ lệ quan sát/ biến đo lường tối thiểu là 5:1, nghĩa là một biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát, tốt nhất là 10:1 trở lên. Nghiên cứu này gồm 32 biến đo lường nên cỡ mẫu phù hợp là trên 300. Đối với mô hình cấu trúc tuyến tính SEM, mặc dù rất khó xác định tiêu chí về cỡ mẫu cần thiết nhưng thường yêu cầu cỡ mẫu lớn vì nó dựa vào lý thuyết phân phối mẫu lớn và đưa ra kinh nghiệm, cỡ mẫu tối thiểu là 200, 300 là tốt, 500 là rất tốt [29]. Vì vậy, trong nghiên cứu này, chúng tôi phát ra số phiếu 500. Cuộc khảo sát được thực hiện trong khoảng thời gian 4 tuần từ tháng 10/2021 đến tháng 11/2021. Bảng hỏi được nhóm khảo sát đến tận các khách sạn phát cho nhân viên và quản lý. Đa số các bảng hỏi được người khảo sát hướng dẫn trực tiếp để đối tượng được khảo sát trả lời và đánh dấu vào lựa chọn tương ứng. Số phiếu thu về là 429, tuy nhiên, số phiếu phản hồi hợp lệ là 368. Cỡ mẫu này là vừa tốt trong khung cỡ mẫu. Thang đo được kế thừa từ các nghiên cứu trước đây và được nhóm tác giả hiệu chỉnh từ nghiên cứu định tính để hoàn thiện các thang đo. Nhân viên dịch vụ khách sạn tại TP. Huế điền vào bảng khảo sát thông qua các thang đo được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1. Thang đo được sử dụng trong nghiên cứu

Thành phần	Thang đo	Nguồn
Chính sách BVMT địa phương	CSĐP1: Địa phương tôi có nhiều chương trình và hành động bảo vệ môi trường (như “ Chủ Nhật xanh”, ...)	Tummers [17] & kết quả nghiên cứu định tính
	CSĐP2: Địa phương tôi luôn tuyên truyền tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên và năng lượng, tái chế, tái sử dụng và giảm thiểu chất thải	
	CSĐP3: Địa phương tôi có phần thưởng và khích lệ đối với những hành vi thân thiện với môi trường của người dân.	
	CSĐP4: Địa phương tôi coi hành vi thân thiện với môi trường của người dân là một trong những tiêu	

Thành phần	Thang đo	Nguồn
	<p>chí quan trọng đánh giá khu phố văn hóa, gia đình văn hóa</p> <p>CSĐP5: Người dân hoàn toàn hiểu được chính sách môi trường, mục đích và trách nhiệm môi trường của địa phương</p> <p>CSĐP6: Địa phương tôi khuyến khích người dân đưa ra các đề xuất/sáng kiến để bảo vệ/cải thiện môi trường</p>	
Văn hóa tổ chức xanh	<p>VHTC1: Các vấn đề về môi trường được xem là một trong những vấn đề ưu tiên của khách sạn tôi</p> <p>VHTC2: Các tuyên bố về tầm nhìn và sứ mạng/mục tiêu của khách sạn có chương trình bảo vệ môi trường</p> <p>VHTC3: Ban lãnh đạo nhấn mạnh thông tin và các giá trị của vấn đề quản lý bảo vệ môi trường trong toàn tổ chức</p> <p>VHTC4: Ban lãnh đạo khách sạn có hình phạt đối với việc không tuân thủ trong bảo vệ môi trường</p> <p>VHTC5: Ban lãnh đạo hỗ trợ tích cực các hoạt động vì môi trường</p> <p>VHTC6: Ban lãnh đạo khuyến khích người lao động đưa ra các đề xuất/sáng kiến để bảo vệ/cải thiện vấn đề môi trường</p> <p>VHTC7: Ban lãnh đạo luôn cân nhắc các đề xuất/sáng kiến để thực hiện cải tiến bảo vệ môi trường.</p>	Lange và Dewitte [30] Peng và cs. [31]
Mong muốn bảo vệ môi trường	<p>MM1: Tôi mong muốn bảo vệ môi trường</p> <p>MM2: Tôi thích thực hiện các hành vi thân thiện với môi trường</p> <p>MM3: Tôi nhận được niềm vui từ việc bảo vệ môi trường</p> <p>MM4: Tôi nhiệt tình thảo luận các vấn đề môi trường với người khác</p> <p>MM5: Tôi khuyến khích người khác có trách nhiệm hơn với môi trường</p>	Robertson và Barling [12]; Graves và Sarkis [32]
Cam kết của người lao động với vấn đề BVMT	<p>CKMT1: Tôi thực sự quan tâm đến vấn đề môi trường của khách sạn tôi</p> <p>CKMT2: Tôi sẽ cảm thấy có lỗi khi không ủng hộ những nỗ lực bảo vệ môi trường của khách sạn</p> <p>CKMT3: Sự quan tâm về môi trường của khách sạn có ý nghĩa rất lớn với tôi</p>	Okumus và cs. [33]; Graves và Sarkis [32]

Thành phần	Thang đo	Nguồn
	CKMT4: Tôi cảm thấy có trách nhiệm phải hỗ trợ những nỗ lực vì môi trường của khách sạn	
Hành vi hướng đến môi trường của người lao động tại nơi làm việc	HVT1: Tôi sử dụng tiết kiệm điện (như tắt đèn hoặc máy lạnh khi rời phòng, đi thang bộ xuống tầng thấp hơn) tại khách sạn HVT2: Tôi sử dụng tiết kiệm nước tại nơi làm việc HVT3: Tôi sử dụng tiết kiệm các nguyên vật liệu, văn phòng phẩm (như in 2 mặt) và tái chế/tái sử dụng khi có thể. HVT4: Tôi chia sẻ kiến thức, thông tin và đề xuất các ý tưởng để có thể giảm thiểu tác động của khách sạn đến môi trường HVT5: Tôi tích cực tham gia các sự kiện môi trường được khách sạn phát động (như trồng cây, ngày chủ nhật xanh,...) HVT6: Tôi khuyến khích/vận động đồng nghiệp và du khách ủng hộ các hành vi vì môi trường (như giữ gìn vệ sinh chung, tiết kiệm nguyên liệu, thực phẩm, ...)	Okumus và cs. [33]; Robertson và Barling [12]; Zhang và Huang [15]

3.2 Phương pháp phân tích và xử lý dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis), phân tích nhân tố khẳng định CFA (Confirmatory Factor Analysis), phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling) để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu được đề xuất trong mô hình.

4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1 Mô tả chung

Đặc điểm của mẫu khảo sát, về giới tính thì nữ chiếm 54,9% nhiều hơn nam giới; độ tuổi của nhân viên được khảo sát từ 31 tuổi đến 50 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 68,5%; thời gian làm việc lâu từ 3 năm đến 5 năm và trên 5 năm chiếm phần lớn, điều này chứng tỏ các nhân viên được khảo sát đã làm việc lâu năm ở khách sạn. Cụ thể đặc điểm 368 mẫu được trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2. Đặc điểm của mẫu khảo sát

Giới tính	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Độ tuổi	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Nam	166	45.1	18–30 tuổi	95	25.8
Nữ	202	54.9	31–50 tuổi	252	68.5
			Trên 50 tuổi	21	5.7
Bộ phận làm việc	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Thời gian làm việc	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Lễ tân	84	22.8	Dưới 1 năm	13	3.5
Buồng	68	18.5	1–dưới 3 năm	72	19.6
An ninh	48	13.0	3–dưới 5 năm	157	42.7
Nhà hàng	84	22.8	Trên 5 năm	126	34.2
Hành chính	55	14.9			
Khác	29	7.9			
Hạng khách sạn	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Giữ chức vụ quản lý	Tần suất	Tỷ lệ (%)
2 sao	16	4.3	Có	120	32.6
3 sao	65	17.7	không	248	67.4
4 sao	174	47.3			
5 sao	113	30.7			

Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha (Bảng 3) cho thấy 6 thang đo được giữ nguyên với hệ số đều lớn hơn 0.7. Tất cả các biến đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến vẫn thấp hơn Cronbach's Alpha chung.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo

Biến	Số biến quan sát	Hệ số cronbach's Alpha
Chính sách BVMT địa phương (CSĐP)	6	0.855
Văn hóa tổ chức xanh (VHTC)	7	0.880
Mong muốn bảo vệ môi trường (MM)	5	0.902
Cam kết bảo vệ môi trường (CK)	4	0.830
Hành vi hướng đến môi trường của người lao động tại nơi làm việc (HVT)	6	0.850

4.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Vì các biến được chuyển tải từ các nghiên cứu ở nước ngoài và có điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, nghiên cứu tiến hành thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis). Theo Hair và cs. [29], hệ số tải nhân tố hay trọng số nhân tố (Factor loading) là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA. Điều kiện để phân tích nhân tố khám phá phải thoả mãn các yêu cầu:

Bảng 4. Hệ số tải các nhân tố

Biến quan sát	Nhóm nhân tố				
	1	2	3	4	5
VH6	.772				
VH5	.770				
VH3	.747				
VH4	.743				
VH2	.724				
VH7	.655				
VH1	.652				
MM2		.916			
MM1		.912			
MM3		.873			
MM4		.652			
MM5		.535			
CS6			.761		
CS4			.758		
CS3			.755		
CS2			.687		
CS5			.658		
CS1			.527		
HV3				.784	
HV4				.742	
HV1				.684	
HV2				.676	
HV5				.644	
HV6				.614	
CK2					.807
CK3					.756
CK1					.743
CK4					.629

Hệ số tải nhân tố (Factor loading) > 0.5.

$0.5 \leq KMO \leq 1$, trong đó hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) là chỉ số đo lường sự thích hợp của phân tích nhân tố; hệ số này càng lớn thì ý nghĩa phân tích nhân tố càng phù hợp.

– Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê với giá trị Sig. < 0.05, đạt được điều kiện này có nghĩa các biến có tương quan với nhau và thoả mãn điều kiện phân tích nhân tố.

– Tiến hành phân tích nhân tố khám phá cho toàn bộ thang đo và thu được hệ số tải các nhân tố đều lớn hơn 0.5, phần trăm phương sai trích có giá trị là 63.874% lớn hơn 50% nên có thể nói rằng 5 nhân tố này giải thích được 63.874% sự biến thiên của dữ liệu.

Giá trị KMO = 0.889 > 0.5 điều này khẳng định dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp. Kết quả kiểm định Barlett là 5710.66 với mức ý nghĩa Sig. = 0.000 nhỏ hơn 0.05 (Bảng 4).

4.3 Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Nhằm đánh giá độ tin cậy và độ giá trị các thang đo, nghiên cứu tiến hành phân tích nhân tố khẳng định CFA.

Thứ nhất: Đo lường mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu sử dụng các chỉ số sau để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình: Chi-square điều chỉnh bậc tự do $CMIN/df = 2.916 < 3$; Chi số Tucker và Lewis TLI = 0.898 > 0.8; Chỉ số thích hợp so sánh CFI = 0.896 > 0.8; chỉ số GFI = 0.853 > 0.8 và Chỉ số RMSEA = 0.072 < 0.08. Các chỉ số thoả mãn với điều kiện, vì vậy có thể coi mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu.

Thứ hai: Đánh giá độ tin cậy thang đo

Các giá trị độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai rút trích của các thang đo nhìn chung đều thoả mãn yêu cầu $CR > 0.7$ và $AVE > 0.5$. Như vậy, qua Bảng 5 có thể khẳng định các thang đo đạt yêu cầu.

Bảng 5. Độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích các khái niệm

Khái niệm	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Tổng phương sai trích (AVE)
Chính sách BVMT địa phương (CSDP)	0.853	0.505
Văn hóa tổ chức xanh (VHTC)	0.885	0.524
Mong muốn bảo vệ môi trường (MM)	0.892	0.626
Cam kết bảo vệ môi trường (CK)	0.833	0.557
Hành vi hướng đến môi trường của người lao động tại nơi làm việc (HVT)	0.851	0.510

Thứ ba: Kiểm định giá trị hội tụ

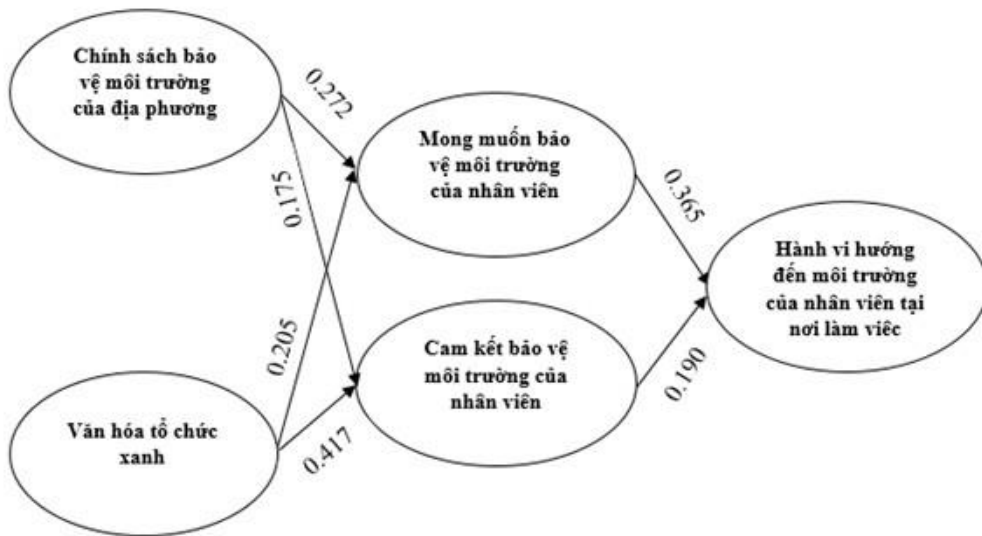
Kết quả kiểm định CFA cho thấy tất cả các biến quan sát đều có trọng số với giá trị lớn hơn 0.5, các giá trị p đều nhỏ hơn 0.05 tức là có ý nghĩa thống kê. Mặt khác, các giá trị AVE đều thỏa mãn yêu cầu mà mô hình nghiên cứu đưa ra. Từ các kết quả trên có thể kết luận thang đo đạt được giá trị hội tụ.

Thứ tư: Giá trị phân biệt

Giá trị phân biệt được đánh giá qua hai tiêu chí: Một là, hệ số tương quan giữa các nhân tố khác 1; Hai là, giá trị căn bậc hai của tổng phương sai trích một khái niệm (AVE) lớn hơn so với khái niệm còn lại. Kết quả cho thấy các yêu cầu này đều đạt, có thể kết luận rằng các khái niệm hay thang đo đạt giá trị phân biệt.

4.4 Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

Một mô hình được đánh giá là phù hợp với dữ liệu thị trường khi đảm bảo các chỉ số $CMIN/df \leq 3$; TLI, CFI, GFI ≥ 0.8 và $RMSEA \leq 0.08$. Như vậy, các chỉ số $CMIN/df = 2.953$; TLI = 0.9; CFI = 0.9; GFI = 0.85 và $RMSEA = 0.073$ đạt yêu cầu nên có thể kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu.



Hình 2. Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

Kết quả nghiên cứu các mối quan hệ từ các giả thuyết có giá trị p nhỏ hơn 0.05 (Bảng 6). Như vậy có thể kết luận rằng, các giả thuyết H1 đến H6 đều được chấp nhận.

Bảng 6. Kết quả tác động của các nhân tố trong mô hình nghiên cứu

Tác động mô hình cấu trúc	Hệ số	S.E.	P
Văn hóa tổ chức → Mong muốn BVMT	0.205	0.041	0.000
Văn hóa tổ chức → Cam kết BVMT	0.417	0.069	0.000
Chính sách môi trường → Mong muốn BVMT	0.272	0.032	0.000
Chính sách môi trường → Cam kết BVMT	0.175	0.045	0.000
Mong muốn BVMT → Hành vi BVMT	0.365	0.087	0.000
Cam kết BVMT → Hành vi BVMT	0.190	0.063	0.003

4.5 Phân tích ảnh hưởng gián tiếp của “Chính sách BVMT của địa phương” và “Văn hóa tổ chức xanh” đến “Hành vi BVMT của nhân viên”.

Mối quan hệ gián tiếp từ “Chính sách BVMT của địa phương” lên “Hành vi hướng đến BVMT của nhân viên” có kết quả giá trị sig. là $0.001 < 0.05$, như vậy tồn tại mối quan hệ gián tiếp từ “Chính sách BVMT của địa phương” lên “Hành vi hướng đến BVMT của nhân viên” với hệ số tác động gián tiếp chuẩn hóa là 0.189. Tương tự kết quả cho thấy mối quan hệ gián tiếp từ “Văn hóa tổ chức xanh” lên “Hành vi hướng đến BVMT của nhân viên” có giá trị sig là $0.003 < 0.05$, như vậy tồn tại mối quan hệ gián tiếp “Văn hóa tổ chức xanh” lên “Hành vi hướng đến BVMT của nhân viên” với hệ số tác động gián tiếp chuẩn hóa là 0.147. Với kết quả này nghiên cứu đã cho thấy hai yếu tố “Chính sách BVMT của địa phương” và “Văn hóa tổ chức xanh” có tác động gián tiếp lên “Hành vi hướng đến BVMT của nhân viên” thông qua hai yếu tố trung gian là mong muốn và cam kết của người lao động với vấn đề BVMT của tổ chức.

Bảng 7. Kết quả tác động gián tiếp của Chính sách BVMT của địa phương và Văn hoá tổ chức xanh đến Hành vi BVMT của nhân viên

Tác động gián tiếp	Hệ số	P
Chính sách môi trường → Hành vi BVMT	0.189	0.001
Văn hóa tổ chức → Hành vi BVMT	0.147	0.003

5 Kết luận và các hàm ý đề xuất

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra được các yếu tố tác động đến hành vi hướng đến môi trường của nhân viên dịch vụ khách sạn là: mong muốn, cam kết của người lao động với vấn đề BVMT của tổ chức thông qua các chính sách BVMT của địa phương, văn hóa tổ chức xanh. Yếu tố “Văn hóa tổ chức xanh” tác động mạnh đến cam kết bảo vệ môi trường của người lao động, tiếp theo đó là nhân tố “Chính sách BVMT của địa phương” tác động đến mong muốn bảo vệ môi trường của người lao động. Yếu tố tác động trực tiếp mạnh nhất đến hành vi hướng đến môi trường của người lao động là mong muốn bảo vệ môi trường. Các kết quả này mở rộng thêm các nghiên cứu trước đây [13, 20, 22] khi đề cập thêm yếu tố chính sách bảo vệ môi trường địa phương và yếu tố văn hoá tổ chức xanh. Kết quả cũng khẳng định rằng các chính sách của tổ chức, như văn hoá tổ chức xanh, là hết sức quan trọng trong việc thúc đẩy hành vi hướng đến môi trường của người lao động [12, 13, 22].

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hành vi hướng đến môi trường của nhân viên dịch vụ khách sạn trên địa bàn thành phố Huế gồm: Tăng cường tuyên truyền, giáo dục về bảo vệ môi trường cho người dân trong đó có nhân viên dịch vụ khách sạn nhằm nâng cao ý thức về môi trường. Đẩy mạnh phong trào toàn dân bảo vệ môi trường thông qua các phong trào đã phát huy hiệu quả trong thời gian qua như “ngày chủ nhật xanh”...., xây dựng những điển hình tiên tiến và nhân rộng thành phong trào toàn dân bảo vệ môi trường. Động viên khen thưởng kịp thời đối với cá nhân, tổ chức có các sáng kiến trong việc bảo vệ môi trường. Đẩy mạnh tái chế, tái sử dụng và giảm thiểu chất thải, sử dụng hợp lý và tiết kiệm điện, nước, tài nguyên thiên nhiên khác.

Đối với cơ sở lưu trú, doanh nghiệp khách sạn nên tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ cần thiết đối với các hoạt động vì môi trường của nhân viên mình, khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động bảo vệ môi trường của địa phương. Chú trọng hơn công tác huấn luyện, sinh hoạt để thúc đẩy nhân viên mong muốn và cam kết bảo vệ môi trường, khuyến khích nhân viên có những sáng kiến hay về hành vi hướng đến môi trường. Bên cạnh đó doanh nghiệp khách sạn cần có biện pháp để làm phong phú thêm các chương trình đào tạo về môi trường cho nhân viên, thường xuyên tổ chức các chương trình bảo vệ môi trường đến với nhân viên như: trồng cây xanh, ngày chủ nhật xanh, sử dụng các phương tiện xanh khi đến nơi làm việc, phát động phong trào “nói không với rác thải nhựa”, khuyến khích nhân viên mang theo các dụng cụ ăn uống có thể tái sử dụng đến nơi làm việc (ví dụ: cốc cà phê, chai nước, hộp đựng thức ăn... có thể tái sử dụng), hạn chế sử dụng các sản phẩm nhựa dùng một lần.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu này được hỗ trợ bởi đề tài Khoa học và công nghệ cấp Đại học Huế, mã số DHH2021-06-111. Nhóm tác giả trân trọng cảm ơn sự hỗ trợ một phần của Đại học Huế cho nhóm nghiên cứu mạnh, tài trợ số NCM.DHH2020.06.

Tài liệu tham khảo

1. IPCC (2014), *The Fifth Assessment Report*, Geneva: Intergovernmental Panel on Climate Change.
2. Nicole Darnall; Irene Henriques; Perry Sadowsky (2008), Do environmental management systems improve business performance in an international setting?, *Journal of International Management*, 14(4), 364–376.
3. Daily, B. F.; Bishop, J. W.; Govindarajulu, N. (2009), A Conceptual Model for Organizational Citizenship Behavior Directed Toward the Environment, *Business & Society*, 48(2), 243–256.
4. Boiral, O.; Talbot, D.; Paillé, P. Leading by example (2015), A model of organizational citizenship behavior for the environment, *Business Strategy Environment*, 24(6), 532–550.
5. Tổng cục thống kê (2021), *Nhìn lại tác động của dịch Covid-19 đối với du lịch Việt Nam và xu hướng phát triển năm 2021*. <http://consosukien.vn/nhin-lai-tac-dong-cua-dich-covid-19-doi-voi-du-lich-viet-nam-va-xu-huong-phat-trien-nam-2021.htm>.
6. Sở du lịch Thừa Thiên Huế (2021), *Nâng chuẩn chất lượng dịch vụ lưu trú*, <https://sdl.thuathienhue.gov.vn/?gd=7&cn=85&tc=85699>.
7. Hoàng Trọng Hùng, Huỳnh Thị Thu Quyên, Huỳnh Thị Nhi (2018), Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng xanh của người tiêu dùng tại thành phố Huế, *Tạp chí khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*, 127(5A), 199–212.
8. Organ, D. W. (1988), Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome, *Lexington Books/D. C. Heath and Com*, 14(2), 294–297.
9. Zientara, Piotr; Zamojska, Anna (2016). Green organizational climates and employee pro-environmental behaviour in the hotel industry, *Journal of Sustainable Tourism*, 1–18.
10. Orlitzky, M., Swanson, D.L. (2006), Socially responsible human resource management, In: Deckop, J.R. (Ed.), *Human Resource Management Ethics, Information Age, Charlotte*, 27, 3–25.
11. Kollmuss, A. and Agyeman, J. (2002), Mind the gap why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behaviour?, *Environmental Education Research*, 8(3), 239–260.
12. Robertson, J.L.; Barling, J. (2013), Greening organizations through leaders' influence on employees' pro-environmental behaviors, *Journal of Organizational Behavior*, 34, 176–194.

13. Hồ Thị Thuý Nga, Lê Ngọc Hậu (2021), Ảnh hưởng của quản trị nguồn nhân lực xanh đến động lực và hành vi xanh của nhân viên: nghiên cứu trường hợp các khách sạn tại Đà Nẵng, *Tạp chí khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*, 130(5C).
14. Jing Yi Yong, M.-Y. Yusliza, Olawole Olanre Fawehinmi (2019), Green human resource management: A systematic literature review from 2007 to 2019, *Benchmarking: An International Journal*, 2005–2027.
15. Zhang, J.; Huang, R. (2019), Employees' pro-environmental behaviours (PEBs) at international hotel chains (IHCs) in China, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 129–136.
16. AlSuwaidi, M.; Eid, R.; Agag, G. (2021), Understanding the link between CSR and employee green behaviour, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 50–61.
17. Tummers, L. (2019), Public Policy and Behavior Change, *Public Administration*, 79, 925–930.
18. Hatch, M. J. (1993), The dynamics of organizational culture, *Academy of Management*, 18(4), 657–693.
19. Harris, L.C. & Crane, A. (2002), The greening of organizational culture, *Journal of Organizational Change Management*, 15(3), 214–234.
20. Paillé, P., & Mejía-Morelos, J. H. (2014), Antecedents of pro-environmental behaviours at work, *Journal of Environmental Psychology*, 38, 124–131.
21. Chan, Eric S.W.; Okumus, Fevzi; Chan, Wilco (2020), What hinders hotels' adoption of environmental technologies: A quantitative study, *International Journal of Hospitality Management*, 102, 324.
22. Pham, N. T., Phan, Q. P. T., Tučková, Z., Vo, N., & Nguyen, L. H. L. (2018), Enhancing the organizational citizenship behavior for the environment: the roles of green training and organizational culture, *Management & Marketing: Challenges for the Knowledge Society*, 13(4), 1174–1189.
23. Paul C. Stern (2000). New Environmental Theories: Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior, 56(4), 407–424.
24. Vallerand, R. J., Blanchard, C., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C., Léonard, M., Gagné, M., & Marsolais, J. (2003). Les passions de l'âme: On obsessive and harmonious passion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(4), 756–767.

25. Perez, O., Amichai-Hamburger, Y., & Shterental, T. (2009), The dynamic of corporate self-regulation: ISO 14001, environmental commitment, and organizational citizenship behavior. *Law and Society Review*, 43(3), 593–630.
26. Raineri, N. & Paillé, P. (2016). Linking Corporate Policy and Supervisory Support with Environmental Citizenship Behaviors: The Role of Employee Environmental Beliefs and Commitment, *Journal of Business Ethics*, 137(1), 129–148.
27. Cantor, D. E., Morrow, P. C. and Montabon, F. (2012), Engagement in environmental behaviors among supply chain management employees, *Journal of Supply Chain Management*, 48(3), 33–51.
28. Li, G.; Shang, Y.; Liu, H.; Xi, Y. (2014), Differentiated transformational leadership and knowledge: A cross-level investigation, *European Management Journal*, 32, 554–563.
29. Hair, J.F, Anderson. R.E Tatham, K.L., & Black, W.C. (1998), *Multivariate data analysis (5th ed.)*, New Jersey: Prentice Hall.
30. Lange, F. & Dewitte, S. (2019), Measuring pro-environmental behavior: Review and recommendations, *Journal of Environmental Psychology*, 307, 709.
31. Peng, X.; Lee, S.; Lu, Z. (2020), Employees' perceived job performance, organizational identification, and pro-environmental behaviors in the hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102632.
32. Graves, L.M. & Sarkis, J. (2018), The role of employees' leadership perceptions, values, and motivation in employees' pro-environmental behaviors, *Journal of Cleaner Production*, 316, 627.
33. Okumus, F.; Köseoglu, M.; Chan, E.; Hon, A.; Avci, U. (2019), How do hotel employees' environmental attitudes and intentions to implement green practices relate to their ecological behavior?, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 193–200.