

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG**



LÊ THỊ KIỀU ANH

**MỐI QUAN HỆ GIỮA NHẬN THỨC RỦI RO, HẠNH PHÚC
CHỦ QUAN VÀ Ý ĐỊNH QUAY LẠI CỦA KHÁCH DU LỊCH
TẠI VIỆT NAM: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN ÁN TIÊN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đồng Nai – 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG**



LÊ THỊ KIỀU ANH

**MỐI QUAN HỆ GIỮA NHẬN THỨC RỦI RO, HẠNH PHÚC
CHỦ QUAN VÀ Ý ĐỊNH QUAY LẠI CỦA KHÁCH DU LỊCH
TẠI VIỆT NAM: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 9340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS NGÔ QUANG HUÂN

TS NGUYỄN THANH LÂM

Đồng Nai – 2020

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

* * * * *

LỜI CAM ĐOAN

Tôi là Lê Thị Kiều Anh, xin cam đoan nội dung luận án tiến sĩ chuyên ngành Quản Trị Kinh Doanh: “*Mối quan hệ giữa nhận thức rủi ro, hạnh phúc chủ quan và ý định quay lại của khách du lịch tại Việt Nam: Trường hợp nghiên cứu tại thành phố Hồ Chí Minh*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi và giảng viên hướng dẫn TS. Ngô Quang Huân, TS. Nguyễn Thanh Lâm. Các nội dung trình bày trong luận án là đúng sự thật và chưa bao giờ công bố trên bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

Tất cả những nội dung trích dẫn, tham khảo và kế thừa đều được dẫn nguồn một cách rõ ràng, trung thực, đầy đủ trong danh sách các tài liệu tham khảo.

Nghiên cứu sinh

Lê Thị Kiều Anh

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã nhận được rất nhiều sự động viên, hỗ trợ giúp đỡ, góp ý chân thành và khoa học từ quý Thầy/Cô tại trường Đại học Lạc Hồng. Tác giả cũng nhận được rất nhiều sự giúp đỡ từ các du khách đã trả lời phiếu khảo sát, tham gia phỏng vấn hỗ trợ nghiên cứu cho tác giả. Đồng thời, tác giả cũng xin cảm ơn các chuyên gia trong ngành du lịch đã dành thời gian cho các buổi phỏng vấn góp ý nhằm hỗ trợ tác giả xây dựng mô hình, thang đo và bảng hỏi trong quá trình nghiên cứu định lượng sơ bộ cũng như chính thức. Tác giả vô cùng biết ơn khi nhận được các định hướng nghiên cứu, sự theo dõi, động viên và hướng dẫn tận tình từ TS. Ngô Quang Huân và TS. Nguyễn Thanh Lâm cũng như quý thầy cô trong mọi trao đổi, góp ý về vấn đề nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, bài báo khoa học và các vấn đề học thuật khác.

Với tất cả sự kính trọng, tác giả kính gửi quý Thầy/Cô, bạn bè, đồng nghiệp và gia đình lòng biết ơn sâu sắc.

Trân trọng cảm ơn!

Đồng Nai, ngày.... tháng.... năm 2020

Lê Thị Kiều Anh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
TÓM TẮT	xiii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
Giới thiệu	1
1.1 Bối cảnh nghiên cứu	1
1.1.1 Bối cảnh thực tiễn.....	1
1.1.2 Bối cảnh lý thuyết	4
1.2 Câu hỏi nghiên cứu	6
1.3 Mục tiêu nghiên cứu	7
1.3.1 Mục tiêu nghiên cứu tổng quát.....	7
1.3.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	7
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	7
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	7
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu	8
1.5 Phương pháp nghiên cứu.....	10
1.6 Tổng quan các nghiên cứu trước	11
1.6.1 Tổng quan các nghiên cứu trước có liên quan	11
1.6.2 Nhận xét và khoảng trống nghiên cứu được phát hiện.....	24
1.7 Kết cấu của luận án	24
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	26
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	27
Giới thiệu	27
2.1 Các lý thuyết liên quan.....	27
2.1.1 Các lý thuyết hỗ trợ xây dựng mối quan hệ giữa các nhân tố với ý định quay lại.....	27
2.1.2 Các lý thuyết hỗ trợ xây dựng vai trò điều tiết của văn hóa	32

2.2 Các khái niệm liên quan.....	34
2.2.1 Du lịch.....	34
2.2.2 Khách du lịch	36
2.2.3 Ý định.....	37
2.2.4 Ý định quay lại	38
2.2.5 Nhận thức rủi ro	42
2.2.6 Hạnh phúc chủ quan	47
2.2.7 Công bằng dịch vụ.....	51
2.2.8 Văn hóa	53
2.3 Môi quan hệ giữa các nhân tố.....	61
2.3.1 Môi quan hệ giữa nhận thức rủi ro và ý định quay lại.....	61
2.3.2 Môi quan hệ giữa hạnh phúc chủ quan và ý định quay lại	62
2.3.3 Môi quan hệ giữa nhận thức rủi ro và hạnh phúc chủ quan.....	63
2.3.4 Môi quan hệ giữa công bằng dịch vụ và hạnh phúc chủ quan.....	64
2.3.5 Môi quan hệ công bằng dịch vụ và nhận thức rủi ro	64
2.3.6 Vai trò điều tiết của Văn hóa lên các mối quan hệ với ý định quay lại.....	65
2.4 Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất.....	66
2.4.1 Giả thuyết nghiên cứu.....	66
2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	78
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	79
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	80
Gới thiệu	80
3.1 Thiết kế nghiên cứu	80
3.1.1 Lựa chọn phương pháp nghiên cứu.....	80
3.1.2 Quy trình nghiên cứu.....	81
3.2 Nghiên cứu định tính	86
3.2.1 Mục tiêu	86
3.2.2 Các phương pháp được sử dụng	86
3.2.3 Phương pháp chọn mẫu	87
3.2.4 Thực hiện nghiên cứu định tính	88
3.2.5 Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát với cỡ mẫu nhỏ	89

3.2.6 Kết quả nghiên cứu định tính.....	90
3.3 Nghiên cứu định lượng sơ bộ	98
3.3.1 Mục tiêu	98
3.3.2 Phương pháp chọn mẫu	98
3.3.3 Thu thập dữ liệu nghiên cứu sơ bộ.....	98
3.3.4 Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát chính thức	99
3.3.5 Kết quả nghiên cứu sơ bộ	99
3.4 Nghiên cứu định lượng chính thức.....	102
3.4.1 Thiết kế mẫu.....	102
3.4.2 Thu thập dữ liệu nghiên cứu	104
3.4.3 Công cụ xử lý dữ liệu	104
3.4.4 Phương pháp phân tích dữ liệu dự kiến	105
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	109
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	111
Giới thiệu	111
4.1 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.....	111
4.2 Kiểm định thang đo chính thức.....	114
4.3 Phân tích nhân tố khám phá	115
4.4 Phân tích nhân tố khẳng định.....	117
4.4.1 Kiểm định tính đơn hướng (undimensionality)	117
4.4.2 Kiểm định độ tin cậy, độ hội tụ và giá trị phân biệt	119
4.5 Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	120
4.6 Kiểm định vai trò điều tiết của biến văn hóa.....	123
4.6.1 Vai trò điều tiết của văn hóa ở cấp độ toàn mô hình	123
4.6.2 Vai trò điều tiết của văn hóa đối với mối quan hệ giữa nhận thức rủi ro và ý định quay lại.....	124
4.6.3 Vai trò điều tiết của văn hóa đối với mối quan hệ giữa hạnh phúc chủ quan và ý định quay lại.....	125
4.6.4 Vai trò điều tiết của văn hóa đối với mối quan hệ giữa nhận thức rủi ro và hạnh phúc chủ quan	126
4.7 Kiểm định khác biệt giá trị trung bình ý định quay lại của các nhóm.....	127

4.7.1 Khác biệt trung bình ý định quay lại giữa các nhóm khách phân loại theo văn hóa	128
4.7.2 Khác biệt trung bình ý định quay lại giữa các nhóm khách.....	129
4.8 Thảo luận kết quả nghiên cứu.....	131
4.8.1 Thảo luận về mối quan hệ giữa công bằng dịch vụ, nhận thức rủi ro, hạnh phúc chủ quan và ý định quay lại.	131
4.8.2 Thảo luận về vai trò điều tiết của văn hóa đối mối quan hệ giữa nhận thức rủi ro, hạnh phúc chủ quan và ý định quay lại của khách du lịch.....	135
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	137
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	139
Giới thiệu	139
5.1 Kết luận.....	139
5.2 Hàm ý quản trị.....	142
5.2.1 Gia tăng ý định quay lại của các nhóm du khách khác nhau	143
5.2.2 Gia tăng ý định quay lại của du khách thông qua gia tăng hạnh phúc chủ quan.	148
5.2.3 Gia tăng ý định quay lại của du khách thông qua giảm thiểu nhận thức rủi ro.	152
5.2.4 Cải thiện cảm nhận công bằng dịch vụ để gia tăng ý định quay lại thông qua nhận thức rủi ro và hạnh phúc chủ quan.	158
5.2.5 Hàm ý dựa trên sự khác biệt về văn hóa	164
5.3 Đóng góp của nghiên cứu	169
5.3.1 Đóng góp về mặt khoa học	169
5.3.2 Đóng góp về mặt thực tiễn.....	171
5.4 Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo	171
TÓM TẮT CHƯƠNG 5	172
TÀI LIỆU THAM KHẢO
PHỤ LỤC 1: BẢNG TỔNG HỢP CÁC NGHIÊN CỨU VỀ MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC NHÂN TỐ.....
PHỤ LỤC 2: BẢNG TỔNG HỢP THANG ĐO GỐC VÀ THANG ĐO VIỆT HÓA.....
PHỤ LỤC 3A: KỊCH BẢN PHÒNG VẤN LẦN 1.....
PHỤ LỤC 3B: TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHÒNG VẤN LẦN 1

PHỤ LỤC 4A: KỊCH BẢN PHÒNG VẤN LẦN 2.....	
PHỤ LỤC 4B: TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHÒNG VẤN LẦN 2 – NHÓM 1.....	
PHỤ LỤC 4C: TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHÒNG VẤN LẦN 2 – NHÓM 2.....	
PHỤ LỤC 5A: KỊCH BẢN PHÒNG VẤN LẦN 3.....	
PHỤ LỤC 5B: TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHÒNG VẤN LẦN 3	
PHỤ LỤC 6A: BẢNG KHẢO SÁT SƠ BỘ DÀNH CHO KHÁCH NỘI ĐỊA.....	
PHỤ LỤC 6B: BẢNG KHẢO SÁT SƠ BỘ DÀNH CHO KHÁCH QUỐC TẾ.....	
PHỤ LỤC 7: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG SƠ BỘ	
PHỤ LỤC 8: THỐNG KÊ CÁC ĐỊA ĐIỂM KHẢO SÁT	
PHỤ LỤC 9A: BẢNG KHẢO CHÍNH THỨC DÀNH CHO KHÁCH NỘI ĐỊA	
PHỤ LỤC 9A: BẢNG KHẢO SÁT CHÍNH THỨC DÀNH CHO KHÁCH QUỐC TẾ	
PHỤ LỤC 10: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG CHÍNH THỨC	
PHỤ LỤC 11A: KỊCH BẢN PHÒNG VẤN CHUYÊN GIA LẦN 3	
PHỤ LỤC 11B: TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHÒNG VẤN LẦN 3	

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Bảng tổng hợp khái niệm về ý định quay lại	41
Bảng 2.2: Bảng tổng hợp khái niệm về nhận thức rủi ro	44
Bảng 2.3: Tổng hợp giả thuyết nghiên cứu	77
Bảng 3.1: Thang đo ý định quay lại	92
Bảng 3.2: Thang đo nhận thức rủi ro.....	93
Bảng 3.3: Thang đo hạnh phúc chủ quan	94
Bảng 3.4: Thang đo công bằng dịch vụ.....	95
Bảng 3.5: Thang đo văn hóa	96
Bảng 3.6: Kiểm định độ tin cậy của thang đo với cỡ mẫu nhỏ.....	100
Bảng 3.7: Kết quả KMO và Kiểm định Bartlett	101
Bảng 3.8: Phân tích nhân tố khám phá.....	102
Bảng 3.9: Tổng hợp các phương pháp phổ biến về xác định cỡ mẫu	105
Bảng 4.1: Thống kê mẫu nghiên cứu theo văn hóa.....	112
Bảng 4.2: Kiểm định độ tin cậy của thang đo.....	113
Bảng 4.3: Kết quả KMO và Kiểm định Bartlett	114
Bảng 4.4: Kết quả phân tích EFA	115
Bảng 4.5: Bảng tổng hợp kết quả phân tích CFA	116
Bảng 4.6: Hệ số tải chuẩn hóa.....	118
Bảng 4.7: Kết quả đánh giá CR, AVE, MSV và SQRTAVE	118
Bảng 4.8: Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa	120
Bảng 4.9: Hệ số hồi quy chuẩn hóa.....	121
Bảng 4.10: Kiểm định khác biệt chi bình phương mô hình giới hạn và mô hình cơ sở.....	123
Bảng 4.11: Kiểm định vai trò điều tiết của văn hóa đối với mối quan hệ giữa nhận thức rủi ro và ý định quay lại.....	123
Bảng 4.12: Kiểm định vai trò điều tiết của văn hóa đối với mối quan hệ giữa hạnh phúc chủ quan và ý định quay lại	125
Bảng 4.13: Kiểm định vai trò điều tiết của văn hóa đối với mối quan hệ giữa nhận thức rủi ro và hạnh phúc chủ quan.....	126