

# Trách nhiệm xã hội gắn với mục tiêu phát triển bền vững và lòng trung thành: Vai trò trung gian của hình ảnh và sự hài lòng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam

Ngô Minh Vũ<sup>(\*)</sup> • Phan Chung Thủy • Nguyễn Trần Long

Ngày nhận bài: 14/10/2024 | Biên tập xong: 02/3/2025 | Duyệt đăng: 12/3/2025

**TÓM TẮT:** Nghiên cứu này nhằm đánh giá tác động của trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR) đến lòng trung thành (LTT) của khách hàng tại các ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam. Điểm mới của nghiên cứu là việc tập trung vào các hoạt động CSR gắn với Mục tiêu Phát triển bền vững (SDGs) và khám phá cơ chế tác động của các hoạt động này thông qua các yếu tố trung gian ảnh hưởng đến LTT của khách hàng. Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát 427 khách hàng từ 11 ngân hàng bán lẻ tại Việt Nam từ tháng 6 đến tháng 8/2023. Dữ liệu được phân tích bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) và Phân tích nhân tố khẳng định (CFA). Kết quả cho thấy, CSR có tác động cùng chiều đến hình ảnh ngân hàng và sự hài lòng (SHL), nhưng không ảnh hưởng trực tiếp đến LTT. Tuy nhiên, cả hình ảnh và SHL đóng vai trò trung gian, với SHL có tác động mạnh mẽ hơn trong việc chuyển hóa CSR thành LTT. Nghiên cứu này góp phần bổ sung vào lý thuyết về CSR và LTT khách hàng, đồng thời đưa ra các khuyến nghị thực tiễn giúp các ngân hàng tối ưu hóa các chiến lược CSR.

**TỪ KHÓA:** Trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR), mục tiêu Phát triển bền vững (SDGs), ngân hàng thương mại, lòng trung thành, sự hài lòng, cảm nhận hình ảnh.

**Mã phân loại JEL:** M14, G21.

**DOI:** <https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2025.228>.....

## 1. Giới thiệu

CSR là một khái niệm quan trọng phản ánh sự cam kết của doanh nghiệp đối với các vấn đề xã hội và môi trường (Carroll, 1991). Cùng với sự phát triển của CSR, Liên Hợp Quốc đã khởi xướng Khung Phát triển Bền vững (SDGs) vào

năm 2015, cung cấp một lộ trình với 17 mục tiêu nhằm thúc đẩy sự phát triển toàn diện,

<sup>(\*)</sup> **Ngô Minh Vũ** - Đại học Kinh tế TP.HCM; 59C Nguyễn Đình Chiểu, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh; **Email:** vunm@ueh.edu.vn.