

tín hiệu gần gũi, trực quan và có cường độ tác động mạnh mẽ nhất đến thái độ và hành vi của người lao động, đặc biệt phù hợp để giải thích hành vi của nhóm lao động làm việc linh hoạt và có thâm niên ngắn như sinh viên làm thêm.

Sự kết hợp giữa SET và OST cho phép mô hình vừa lý giải được động lực tâm lý thúc đẩy hành vi đáp lại của sinh viên (thông qua nguyên tắc có qua có lại của SET), vừa làm rõ được cơ chế nhận thức trung gian mà qua đó hành vi hỗ trợ cụ thể của quản lý được chuyển hóa thành một nhận thức tổng quát có khả năng tác động đến thái độ và hành vi (thông qua cơ chế quy chiếu của OST).

3. Tổng quan nghiên cứu

3.1. Bối cảnh nghiên cứu và đối tượng khảo sát

Kết quả rà soát hệ thống các tài liệu học thuật cho thấy, sự tập trung khá rõ nét trong lựa chọn bối cảnh và đối tượng khảo sát của các nghiên cứu đi trước. Ngành dịch vụ và bán lẻ (Huertas-Valdivia và cộng sự, 2026), chuỗi nhà hàng, khách sạn và đại siêu thị là những lĩnh vực xuất hiện phổ biến nhất, do đây là những ngành sử dụng nguồn lao động trẻ, làm việc theo ca và bán thời gian với quy mô lớn. Đối tượng khảo sát được lựa chọn nhiều nhất là nhân viên bán thời gian và sinh viên làm thêm (Choi & Kim, 2021; Nguyen & Le, 2023; Park & Jang, 2022; Lee & Chen, 2018).

Ngược lại, một số bối cảnh xuất hiện với tần suất thấp hơn đáng kể, bao gồm ngành sản xuất truyền thống (Teresia và cộng sự, 2024) khảo sát trên 87 nhân viên ngành dệt may), lĩnh vực dịch vụ hạ tầng công nghệ thông tin chuyên biệt (Vũ Việt Hằng & Nguyễn Văn Thông, 2020), hoạt động giải trí học đường tại trường đại học (Tucker, 2017), và đối tượng học giả y khoa tại trường đại học công (Almalki và cộng sự, 2023). Sự phân bố này cho thấy khoảng trống về bối cảnh lao động sinh viên đa ngành tại đô thị lớn của Việt Nam vẫn còn tương đối rộng.

3.2. Cấu trúc mô hình và các biến trung gian, điều tiết

HCV là biến trung gian được sử dụng lặp lại nhiều nhất trong các mô hình cấu trúc liên quan đến HQC và ý định ở lại hoặc nghỉ việc. Bên cạnh HCV, một số biến trung gian bổ trợ khác cũng được huy động trong các mô hình phức tạp hơn, bao gồm cam kết tổ chức, gắn kết công việc và trao quyền tâm lý (Zhang và cộng sự, 2020). Về biến điều tiết, tài liệu hiện có cho thấy sự xuất hiện rất hạn chế của loại biến này; đáng chú ý nhất là nghiên cứu của Shahzad và cộng sự (2022), trong đó chính biến hỗ trợ từ cấp trên được sử dụng làm biến điều tiết cho mối quan hệ giữa xung đột công việc - học tập và các kết quả công việc.

3.3. Phương pháp nghiên cứu

Toàn bộ các nghiên cứu thực chứng được rà soát đều sử dụng thiết kế nghiên cứu định lượng, tiếp cận suy diễn lý thuyết dựa trên khảo sát cắt ngang thông qua bảng câu hỏi đóng sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Cỡ mẫu dao động khá lớn tùy theo phạm vi tiếp cận của từng nghiên cứu: các nghiên cứu đơn vị đơn lẻ thường có cỡ mẫu dao động từ 83 đến 87 quan sát (Teresia và cộng sự, 2024; Tucker, 2017), trong khi các nghiên cứu đa chi nhánh, đa ngành hoặc có phạm vi vùng thường đạt cỡ mẫu lớn hơn, phổ biến từ 200 đến 752 quan sát, điển hình như Huertas-Valdivia và cộng sự (2026) với 200 mẫu, Huynh và cộng sự (2024) với 587 mẫu, và Shahzad và cộng sự (2022) với 752 mẫu.

3.4. Tổng hợp phát hiện thực chứng theo từng mối quan hệ cấu trúc

Đối với mối quan hệ trực tiếp giữa HQC và TLV, các nghiên cứu của Nguyen và Le (2023) cùng Almalki và cộng sự (2023) ủng hộ một tác động trực tiếp tích cực, phù hợp với lập luận của cả SET và OST. Tuy nhiên, phát hiện đáng chú ý nhất đến từ Teresia và cộng sự (2024), khi hệ số tác động trực tiếp

được báo cáo ở mức rất nhỏ (0,035) và thiếu hoàn toàn các thông số kiểm định ý nghĩa thống kê đi kèm (t, p, khoảng tin cậy). Đồng thời, mối quan hệ trực tiếp này có xu hướng suy yếu đáng kể khi mô hình có sự hiện diện của HCV. Do đó, mức độ đồng thuận học thuật đối với H1 được đánh giá ở mức trung bình và cần được kiểm chứng một cách thận trọng.

Đối với mối quan hệ giữa HQC và HCV, mức độ đồng thuận học thuật đạt mức rất cao. Các nghiên cứu của Huertas-Valdivia và cộng sự (2026), Vũ Việt Hằng và Nguyễn Văn Thông (2020), cùng kết quả phân tích gộp (meta-analysis) của Miao và cộng sự (2018) đều khẳng định một tương quan thuận rất mạnh giữa hai biến này. Đáng chú ý, Teresia và cộng sự (2024) báo cáo hệ số đường dẫn đạt 0,677, cho thấy cường độ tác động đặc biệt lớn của HQC đến HCV.

Đối với mối quan hệ giữa HCV và TLV, mức độ đồng thuận học thuật cũng ở mức rất cao và vững chắc. Các nghiên cứu của Tran và Pham (2021) cùng kết quả phân tích gộp của Griffeth và cộng sự (2000) đều xác nhận tác động trực tiếp tích cực của HCV đến ý định ở lại. Trong nghiên cứu của Teresia và cộng sự (2024), hệ số tác động được báo cáo ở mức 0,320. Ở chiều ngược lại, các nghiên cứu đo lường YNV như Huertas-Valdivia và cộng sự (2026) hay Vũ Việt Hằng và Nguyễn Văn Thông (2020) cũng ghi nhận tương quan nghịch mạnh giữa HCV và YNV, qua đó củng cố thêm tính nhất quán của phát hiện này theo cả 2 chiều đo lường.

Đối với vai trò trung gian của HCV trong mối quan hệ giữa HQC và TLV, tài liệu cho thấy một cơ chế trung gian tương đối rõ ràng, với mức độ đồng thuận học thuật rất cao. Teresia và cộng sự (2024) báo cáo tác động gián tiếp có ý nghĩa thống kê đạt 0,216, trong khi Huertas-Valdivia và cộng sự (2026) cùng Choi và Kim (2021) cũng cung cấp bằng chứng ủng hộ tương tự. Nhìn chung, HCV được xem là đóng vai trò "bắc cầu", chuyển hóa nhận thức về sự hỗ trợ của quản lý thành hành vi gắn bó cụ thể của người lao động.

3.5. Khoảng trống nghiên cứu

Khoảng trống nghiên cứu thể hiện ở 4 khía cạnh liên hệ chặt chẽ. Phần lớn nghiên cứu đo lường YNV thay vì TLV (Huertas-Valdivia và cộng sự, 2026; Vũ Việt Hằng & Nguyễn Văn Thông, 2020), trong khi Nancarrow và cộng sự (2014) cho rằng 2 khái niệm độc lập về cấu trúc, khiến suy diễn TLV từ đảo chiều YNV thiếu cơ sở. Thang đo TLV của Armstrong-Stassen và Ursel (2009) được chuẩn hóa cho lao động lớn tuổi, còn thang ISI của Kumar và cộng sự (2014) quá dài (76 câu hỏi), chỉ phù hợp sản xuất quy mô lớn, nên chưa có thang TLV ngắn gọn, thích nghi cho sinh viên. Hệ số HQC $\rightarrow$ TLV trong nghiên cứu của Teresia và cộng sự (2024) rất nhỏ (0,035) và thiếu kiểm định ý nghĩa thống kê, đặt câu hỏi liệu tác động này có tồn tại hay bị HCV trung gian toàn phần. Cuối cùng, dù đã có nghiên cứu tại Việt Nam (Nguyen & Le, 2023; Le & Do, 2021), số nghiên cứu kiểm định đồng thời mô hình HQC $\rightarrow$ HCV $\rightarrow$ TLV trên sinh viên đa ngành vẫn còn khiêm tốn.

4. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

4.1. Hệ thống giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết H1 (+): HQC có tác động tích cực đến TLV của sinh viên làm thêm. Căn cứ trên nguyên tắc đáp lại của SET, khi nhận được sự hỗ trợ từ quản lý trực tiếp, sinh viên có xu hướng phản hồi bằng ý định duy trì mối quan hệ lao động hiện tại. Giả thuyết này được ủng hộ bởi các nghiên cứu của Nguyen và Le (2023), Almalki và cộng sự (2023), Gordon và cộng sự (2019), tuy nhiên cần được kiểm chứng một cách thận trọng do phát hiện về hệ số tác động rất nhỏ trong nghiên cứu của Teresia và cộng sự (2024).

Giả thuyết H2 (+): HQC có tác động tích cực đến HCV của sinh viên làm thêm. Theo lập luận của OST,

hỗ trợ từ quản lý trực tiếp là nguồn phát tín hiệu gần gũi nhất đối với người lao động, có tác dụng làm giảm căng thẳng và gia tăng trải nghiệm tích cực tại nơi làm việc. Giả thuyết này được ủng hộ mạnh mẽ bởi các nghiên cứu của Huertas-Valdivia và cộng sự (2026), Vũ Việt Hằng và Nguyễn Văn Thông (2020), cũng như kết quả phân tích gộp của Miao và cộng sự (2018).

Giả thuyết H3 (+): HCV có tác động tích cực đến TLV của sinh viên làm thêm. Theo SET, một thái độ tích cực đối với công việc, thể hiện qua sự hài lòng, sẽ khuyến khích người lao động duy trì trạng thái có lợi này bằng cách cam kết tiếp tục ở lại. Giả thuyết này được ủng hộ bởi nghiên cứu của Tran và Pham (2021) trong lĩnh vực bán lẻ, cũng như kết quả phân tích gộp của Griffeth và cộng sự (2000).

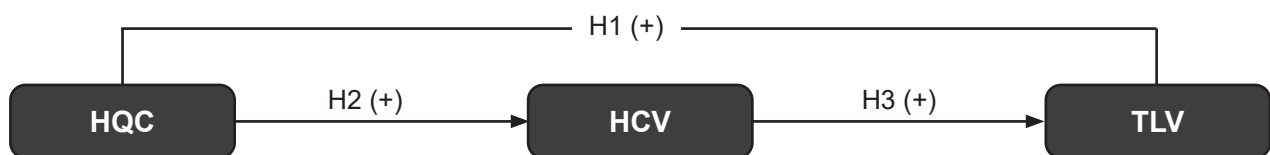
Giả thuyết H4: HCV đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa HQC và TLV của sinh viên làm thêm. Theo chuỗi tâm lý của SET, sự hỗ trợ từ quản lý là một yếu tố môi trường, khơi dậy một thái độ tích cực (sự hài lòng công việc), từ đó thái độ này mới được chuyển hóa thành hành vi cam kết cụ thể (ý định tiếp tục làm việc). Giả thuyết này được ủng hộ bởi các nghiên cứu của Teresia và cộng sự (2024, với hệ số tác động gián tiếp đạt 0,216), Huertas-Valdivia và cộng sự (2026), và Choi và Kim (2021).

4.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ các giả thuyết trên, nghiên cứu đề xuất một mô hình nghiên cứu như sau:

H4 (+): $HQC \times HCV \rightarrow TLV$

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



5. Kết luận và hàm ý

Bài viết đã hệ thống hóa lý thuyết và bằng chứng thực chứng về quan hệ HQC, HCV, TLV. $HQC \rightarrow HCV$ và $HCV \rightarrow TLV$ được đồng thuận cao, còn $HQC \rightarrow TLV$ chưa rõ ràng, cần kiểm chứng thêm. Bốn khoảng trống đã được chỉ ra về đo lường, thang đo, tính mơ hồ tác động trực tiếp và bối cảnh Việt Nam nhằm khẳng định tính cấp thiết của khung lý thuyết đề xuất. Cuối cùng, mô hình $HQC \rightarrow HCV \rightarrow TLV$ cùng 4 giả thuyết được đề xuất làm định hướng cho khảo sát thực địa tiếp theo.

Về mặt lý thuyết và thực chứng, khung nghiên cứu được đề xuất góp phần làm sáng tỏ cơ chế tác động trực tiếp và gián tiếp của HQC đến TLV, đặc biệt là việc xác định rõ vai trò trung gian một phần hay toàn phần của sự hài lòng công việc. Về mặt phương pháp luận và đo lường, nghiên cứu định hướng phát triển một bộ thang đo TLV dạng rút gọn, được thích nghi hóa về ngôn ngữ và mốc thời gian sao cho phù hợp với đặc điểm của đối tượng sinh viên làm thêm bán thời gian, qua đó góp phần lấp đầy khoảng trống về công cụ đo lường. Về mặt thực tiễn quản trị, các phát hiện dự kiến của khung lý thuyết này có thể cung cấp cơ sở tham khảo hữu ích cho các nhà quản trị trong lĩnh vực chuỗi dịch vụ, F&B và bán lẻ trong việc cải thiện kỹ năng hỗ trợ của đội ngũ quản lý cấp trung, từ đó góp phần nâng cao sự hài lòng công việc và duy trì sự gắn bó của lực lượng lao động sinh viên trẻ ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Almalki, S., Al-Otaibi, M., & Al-Hassani, H. (2023). Perceived supervisor support and retention intentions among academic staff in public universities. *Journal of Higher Education Management*, 15(2), 45-58.

- Armstrong-Stassen, M., & Ursel, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 201-220. <https://doi.org/10.1348/096317908X288838>.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.
- Bothma, C. F., & Roodt, G. (2013). The validation of the Turnover Intention Scale (TIS-6). *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(2), 1-12. <https://doi.org/10.4102/sajip.v39i2.1108>.
- Bowling, N. A., & Hammond, G. D. (2008). A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 63-77. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.01.004>.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, G. D., Jr., & Klesh, J. R. (1983). Assessing the attitudes and perceptions of organizational members. In S. E. Seashore, E. E. Lawler III, P. H. Mirvis, & C. Cammann (Eds.), *Assessing organizational change: A guide to methods, measures, and practices* (pp. 71-138). Wiley-Interscience.
- Choi, H. M., & Kim, W. G. (2021). Supervisor support and student employee retention in hospitality: Job satisfaction as a mechanism. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 102950. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102950>.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565>.
- Gordon, S., Adler, H., & Day, J. (2019). Empowering leadership and part-time employee retention in service sector. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jhospman.2019.03.011>.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.
- Huertas-Valdivia, I., Özkan, O. S., Arias-Viñuela, E., & Dimanche, F. (2026). Reducing turnover intention in theme parks: How supervisor support builds embeddedness and satisfaction. *Employee Relations: The International Journal*, 48(3), 437-458. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2025-0016>.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). Meta-analysis on perceived supervisor support and employee outcomes.
- Nancarrow, S. A., Bradbury, J., Pit, S. W., & Ariss, S. (2014). Intention to stay and intention to leave: Are they two sides of the same coin? *BMC Health Services Research*, 14(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-38>.
- Nguyen, H., & Le, T. (2023). Perceived supervisor support and intention to stay among part-time student workers in Vietnam. *International Journal of Human Resource Management*, 34(4), 1-22. <https://doi.org/10.1080/09585192.2023.2189012>.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- Teresia, M., Ardi, & Sunarjo, R. A. (2024). The influence of compensation, perceived supervisor support, and career development on intention to stay with job satisfaction as a mediating variable in XYZ manufacturing employees. *Syntax Literate*, 9(9), 4767-4783. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i9.16406>.
- Tran, V., & Pham, T. (2021). Job satisfaction and intention to stay in the retail sector.
- Vũ Việt Hằng & Nguyễn Văn Thông. (2020). Sự hài lòng trong công việc, mối quan hệ với cam kết tổ chức và ý định nghỉ việc - Trường hợp các nhân viên kỹ thuật ngành dịch vụ cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, 13(2), 188-204. <https://doi.org/10.46223/HCMCOUJS.econ.vi.13.2.518.2018>