



THE IMPACTS OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT FULFILMENT ON AFFECTIVE COMMITMENT AND CITIZENSHIP BEHAVIOR: THE CASE OF STUDENTS AT UNIVERSITY OF FINANCE – MARKETING

Doan Lieng Diem¹, Phung Vu Bao Ngoc¹, Mai Truong An^{2*}

¹University of Finance – Marketing

²Ho Chi Minh City College of Economics

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>DOI: 10.52932/jfm.vi68.272</p> <p><i>Received:</i> July 19, 2021</p> <p><i>Accepted:</i> December 27, 2021</p> <p><i>Published:</i> April 25, 2022</p> <p>Keywords: Affective commitment; Citizenship behavior; Psychological contract fulfilment.</p>	<p>The research was aimed at investigating the relationships of psychological contract fulfilment, affective commitment and student citizenship behavior in classroom. Data was collected from 231 students studying at Faculty of Tourism, University of Finance – Marketing. The research results highlighted that perceptions of fulfilling psychological contract will impact students’ affective commitment, which inturn affects their citizenship behaviors in terms of involvement, affiliation, and courtesy. Surprisingly, psychological contract fulfilment was found to have no direct influence on students’ citizenship behaviors.</p>

*Corresponding author:

Email: maitruongan1304@gmail.com



ẢNH HƯỞNG CỦA VIỆC THỰC THI THỎA THUẬN TÂM LÝ ĐẾN SỰ GẮN KẾT TÌNH CẢM VÀ HÀNH VI CÔNG DÂN: TRƯỜNG HỢP SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Đoàn Liêng Diễm¹, Phùng Vũ Bảo Ngọc¹, Mai Trường An^{2*}

¹Trường Đại học Tài chính – Marketing

²Trường Cao đẳng Kinh Tế Thành phố Hồ Chí Minh

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>DOI: 10.52932/jfm.vi68.272</p> <p><i>Ngày nhận:</i> 19/07/2021</p> <p><i>Ngày nhận lại:</i> 27/12/2021</p> <p><i>Ngày đăng:</i> 25/04/2022</p> <p>Từ khóa: Hành vi công dân; Sự gắn kết tình cảm; Thực thi thỏa thuận tâm lý.</p>	<p>Nghiên cứu được thực hiện nhằm kiểm định mối quan hệ giữa cảm nhận về thực thi thỏa thuận tâm lý (psychological contract fulfilment), sự gắn kết tình cảm (affective commitment) và hành vi công dân của sinh viên (student citizenship behavior) của 231 sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Tài chính – Marketing. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên sẽ gắn kết nhiều hơn với tổ chức khi cảm nhận rằng tổ chức (trường học) thực hiện những cam kết của mình với họ, sự gắn kết này cũng có tác động tích cực đến hành vi công dân của sinh viên (hành vi tham gia; hành vi liên kết; và hành vi lịch thiệp, chu đáo). Tuy nhiên, cảm nhận về việc thực thi thỏa thuận tâm lý lại không ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi công dân trong lớp học của sinh viên.</p>

1. Đặt vấn đề

Hành vi công dân tổ chức (Organizational citizenship behavior – OCB) đã được nghiên cứu rất nhiều trong những năm gần đây (Gefen & Somech, 2019). Thuật ngữ này liên quan đến những hành vi tùy ý, không bắt buộc nhưng được cá nhân thực hiện nhằm mang lại lợi ích

cho tổ chức, cho tập thể hoặc cho một đơn vị nào đó (Organ, 1990). Vì những lợi ích mà hành vi này mang lại, Hành vi công dân tổ chức được nghiên cứu rất nhiều trong ngữ cảnh doanh nghiệp, nhưng trong môi trường giáo dục, đặc biệt là hành vi công dân của sinh viên thì vẫn chưa được nhiều nghiên cứu nhắc đến, mặc dù hành vi này được xem là quan trọng trong việc nâng cao thành tích học tập của sinh viên (Myers và cộng sự, 2016). Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xem xét các biện

*Tác giả liên hệ:

Email: maitruongan1304@gmail.com

pháp mà một cơ sở giáo dục đại học có thể áp dụng để khuyến khích, thúc đẩy hành vi công dân của sinh viên nhằm mang lại lợi ích cho cả người học lẫn tổ chức.

Trường Đại học Tài chính – Marketing, sau gần 45 năm hình thành và phát triển, đã và đang là cơ sở đào tạo uy tín cho người học. Sau hơn 10 năm chính thức thành lập, Khoa Du lịch Trường Đại học Tài chính – Marketing đang chịu trách nhiệm quản lý và đào tạo hơn 2000 sinh viên. Để nâng cao hiệu quả trong công tác dạy và học; kiến thức, kinh nghiệm và sự tận tâm của đội ngũ giảng viên là yếu tố quan trọng nhưng sự tham gia tích cực của người học cũng là yếu tố cốt lõi cần được quan tâm xem xét. Xuất phát từ những yêu cầu thực tiễn và nghiên cứu lý thuyết, nghiên cứu này được thực hiện nhằm: (1) Nghiên cứu mối quan hệ giữa việc thực thi thỏa thuận tâm lý, sự gắn kết về mặt tình cảm và hành vi công dân của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Tài chính – Marketing; (2) Cung cấp một bức tranh tổng quát và toàn diện hơn về mối quan hệ giữa các yếu tố; qua đó, đề xuất một số hàm ý nhằm: *Thứ nhất*, nâng cao sự gắn kết của sinh viên với Khoa Du lịch nói riêng, với Trường Đại học Tài chính – Marketing nói chung; *Thứ hai*, khuyến khích hành vi công dân của sinh viên nhằm cải thiện thái độ cũng như thành tích học tập của sinh viên.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Các khái niệm có liên quan

2.1.1. Thực thi thỏa thuận tâm lý

Theo Aggarwal và Bhargava (2009), thuật ngữ thỏa thuận tâm lý (psychological contract) đầu tiên được đề cập bởi Argyris (1960) để mô tả mối quan hệ giữa nhân viên và quản đốc trong nhà máy. Theo đó, ban đầu, thỏa thuận tâm lý được hiểu là những kỳ vọng của một cá nhân được thiết lập trên một tập hợp thỏa thuận ngầm (bất thành văn và không chính thức) giữa cá nhân đó và tổ chức (Kotter, 1973; Schein, 1980). Sau đó, trong phần lớn các nghiên cứu, thuật ngữ này được hiểu theo một nghĩa rộng hơn, hợp đồng tâm lý là tổng

hợp những kỳ vọng của cả cá nhân lẫn tổ chức, những kỳ vọng này có thể được viết thành văn bản hoặc thỏa thuận ngầm, có thể được nói ra hoặc không nói ra giữa người sử dụng lao động và người lao động, trong đó, quy định rõ những gì mà cá nhân và tổ chức sẽ “*cho và nhận*” trong công việc (Lucero & Allen, 1994; Vos và cộng sự, 2003). Một vài nghiên cứu gần đây hiểu hợp đồng tâm lý như một sự nhận thức của cả hai bên trong mối quan hệ công việc liên quan đến những lời hứa và những nghĩa vụ (thành văn, bất thành văn) được thiết lập từ hai phía (Guest & Conway, 2002; Pathak và cộng sự, 2005). Thỏa thuận tâm lý cung cấp cho nhân viên một hình ảnh hoặc nhận thức về việc làm của họ: Liên quan đến những trao đổi về sự cam kết và đóng góp đã hứa (Henderson và cộng sự, 2008). Theo Henderson và cộng sự (2008), có hai trạng thái của thỏa thuận tâm lý: (1) *Thực thi thỏa thuận tâm lý* là khi người lao động nhận thức rằng tổ chức hoặc người đại diện cho tổ chức thay mặt tổ chức thực hiện lời hứa hoặc nghĩa vụ của mình đối với họ; và (2) *Phá vỡ thỏa thuận tâm lý* là khi người lao động nhận thức rằng tổ chức (người đại diện cho tổ chức) không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ lời hứa hoặc nghĩa vụ của mình đối với họ. Trong nghiên cứu này *thực thi thỏa thuận tâm lý* được hiểu là nhận thức của sinh viên về mức độ mà tổ chức (Nhà trường) thực hiện những nghĩa vụ và lời hứa (thành văn hoặc bất thành văn) của mình để đáp lại sự mong đợi của sinh viên.

2.1.2. Hành vi công dân trong lớp học của sinh viên

Hành vi công dân trong tổ chức (Organizational Citizenship Behavior) và hành vi thực hiện nhiệm vụ (Task Performance) là hai khía cạnh của hành vi đồng tạo (Co-creation Behavior) được bắt nguồn từ lý thuyết về hành vi trong tổ chức, lý thuyết này chia hành vi của một cá nhân trong tổ chức thành hành vi theo vai trò và hành vi ngoài vai trò (Groth, 2005; Frasset-Deltoro và cộng sự, 2019). Theo đó, hành vi thực hiện nhiệm vụ là hành vi theo vai trò và được hiểu là các hành vi mà người lao động phải thực hiện như nhiệm vụ của họ trong tổ chức (Groth, 2005). Đây là hành vi

mà người lao động làm việc để cùng tham gia vào quá trình tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ với doanh nghiệp (Groth, 2005). Nếu không có hành vi này, dịch vụ không thể được cung cấp, sản phẩm không thể được sản xuất và công việc không thể được hoàn thành. Vì vậy, đây được gọi là hành vi theo vai trò hay hành vi thực hiện nhiệm vụ (Xie, 2008; Frassetto-Deltoro và cộng sự, 2019). Ngược lại, hành vi công dân trong tổ chức (OCB) được định nghĩa là các hành vi tự nguyện, tùy ý và không bắt buộc; trong đó, người lao động thực hiện các hành vi vượt qua những yêu cầu mà công việc quy định (hành vi theo vai trò) và không nằm trong hệ thống quy định các hành vi được công nhận hay khen thưởng của tổ chức, hành vi công dân tổ chức được thực hiện với mục đích giúp đỡ cá nhân khác và mang lại lợi ích cho tổ chức (Bakshi và cộng sự, 2011; Organ, 1988).

Trong một nghiên cứu thực nghiệm nhằm tìm hiểu về hành vi công dân của sinh viên trong lớp học, nhóm tác giả Myers và cộng sự (2016) nhận định rằng, có 03 loại hành vi công dân tổ chức mà sinh viên đã sử dụng để tương tác với giảng viên và bạn học. *Thứ nhất* là hành vi tham gia (involvement) bao gồm các hành vi mà sinh viên sử dụng để tích cực tham gia và tương tác trong giờ học. *Thứ hai* là hành vi liên kết (affiliation) bao gồm các hành vi mà sinh viên sử dụng để cộng tác, kết nối và phát triển mối quan hệ với các bạn trong và ngoài lớp. *Thứ ba* là hành vi lịch thiệp, chu đáo (courtesy) là các hành vi thể hiện sự tôn trọng, lịch sự của sinh viên với các cá nhân khác. Như vậy, có thể hiểu hành vi công dân của sinh viên cũng là những hành vi tự nguyện, không bắt buộc của sinh viên nhằm mang lại lợi ích cho người khác (giảng viên, bạn học) và cho tổ chức (trường học) (Myers và cộng sự, 2016). Vì thế, trong bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam, nhằm góp phần nâng cao thành tích học tập, tạo mối quan hệ tích cực với bạn bè, thầy cô; sinh viên Việt Nam cũng sẽ thể hiện các hành vi công dân trong lớp học bao gồm hành vi tham gia (tích cực tham gia thảo luận trên lớp, tích cực tương tác với thầy cô trong giờ học, cố gắng đưa ra các câu trả lời chính xác nhằm xây dựng và

củng cố kiến thức), hành vi liên kết (tham gia vào các buổi học nhóm, tham gia các hoạt động ngoại khóa, tham gia các buổi giao lưu với bạn bè trong và ngoài lớp) và sự lịch thiệp, chu đáo (giữ vệ sinh chung, tôn trọng thầy cô, bạn bè). Theo đó, sinh viên có thể thực hiện cùng lúc hoặc tách rời các hành vi này.

2.1.3. Sự gắn kết tình cảm

Giống như nhiều cấu trúc trong tâm lý tổ chức, sự gắn kết đã được nghiên cứu từ rất sớm và được đo lường theo nhiều cách khác nhau (Allen & Meyer, 1990). Theo đó, Mowday và cộng sự (1979) được xem là những tác giả đặt nền móng cho việc nghiên cứu về lĩnh vực này. Nhóm tác giả chỉ ra rằng, sự gắn kết với tổ chức là ý định muốn duy trì là thành viên trong tổ chức. Theo Allen và Meyer (1990), trong các nghiên cứu liên quan đến sự gắn kết với tổ chức, có thể phân biệt ba loại gắn kết khác nhau. *Thứ nhất, gắn kết vì lợi ích (Continuance commitment)* liên quan đến việc nhân viên quyết định ở lại hay rời khỏi tổ chức bằng việc xem xét những chi phí phát sinh cho việc rời bỏ tổ chức và họ sẽ cân nhắc việc mình có thể tìm được công việc tốt hơn sau khi rời đi hay không. *Thứ hai, sự gắn kết đạo đức (Normative Commitment)* tập trung vào yếu tố đạo đức nghề nghiệp và trách nhiệm mà người lao động cần có. *Thứ ba, gắn kết tình cảm (Affective commitment)*, nghiêng về quan điểm tâm lý, trong đó nhấn mạnh vào sự ràng buộc cảm xúc giữa cá nhân và tổ chức (Allen & Meyer, 1990). Dựa trên định nghĩa của Allen và Meyer (1990), sự gắn kết tình cảm của sinh viên được hiểu là sự gắn kết về mặt cảm xúc của sinh viên với trường đại học/cao đẳng mình đang theo học, tự hào là thành viên của trường và chấp nhận các giá trị cũng như mục tiêu của trường.

2.2. Giả thuyết nghiên cứu

2.2.1. Thực thi thỏa thuận tâm lý và hành vi công dân trong lớp học của sinh viên

Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng, hành vi công dân tổ chức của nhân viên có mối quan hệ với sự cam kết tình cảm của họ với tổ chức; với sự tham gia của nhân viên vào việc giải quyết các vấn đề của tổ chức, vào nhận thức về sự hỗ trợ

của tổ chức, chất lượng mối quan hệ giữa lãnh đạo nhân viên, hiệu quả công việc và sự hài lòng hay lòng trung thành của người lao động (Bakhshi và cộng sự, 2011) nhưng có ít nghiên cứu khai thác hành vi công dân của sinh viên trong bối cảnh các trường đại học (Myers và cộng sự, 2016; Gefen & Somech, 2019).

Theo lý thuyết trao đổi xã hội, khi một cá nhân cảm nhận rằng, họ đã nhận được những lợi ích nhất định từ một ai đó thì họ sẽ cảm thấy muốn thực hiện một số hành vi nhằm mang lại lợi ích cho người đó (Blau, 1964; Groth, 2005). Vì vậy, khi sinh viên càng cảm nhận rằng, tổ chức (trường học) thực hiện những cam kết đã hứa, hay nói một cách khác, Nhà trường đã thực thi thỏa thuận tâm lý với sinh viên, nghĩa là Nhà trường đã mang lại lợi ích cho sinh viên, thì họ có khuynh hướng thực hiện những hành vi đáp lại như hành vi công dân trong lớp học – bao gồm hành vi tham gia tích cực vào việc học trên lớp (hành vi tham gia), cố gắng xây dựng mối quan hệ tốt với bạn bè (hành vi liên kết) và lịch thiệp, chu đáo với các cá nhân khác (hành vi lịch thiệp, chu đáo) – để mang lại lợi ích cho Nhà trường. Do đó, các giả thuyết sau được đặt ra:

H1a: Thực thi thỏa thuận tâm lý có tác động tích cực đến hành vi tham gia của sinh viên.

H1b: Thực thi thỏa thuận tâm lý có tác động tích cực đến hành vi liên kết của sinh viên.

H1c: Thực thi thỏa thuận tâm lý có tác động tích cực đến hành vi lịch thiệp, chu đáo của sinh viên.

2.2.2. Sự gắn kết tình cảm và hành vi công dân trong lớp học của sinh viên

Sự gắn kết được nghiên cứu nhiều với đối tượng khảo sát là nhân viên trong doanh nghiệp và có rất ít công trình nghiên cứu được thực hiện nhằm xem xét sự gắn kết của sinh viên trong các trường đại học. Trong đó, sự gắn kết tình cảm được cho là sẽ giải thích tốt nhất cho yếu tố “gắn kết” so với hai khía cạnh còn lại (Kim, 2014; Lombardi và cộng sự, 2019). Nhiều nghiên cứu thực nghiệm cũng đã chứng minh được mối quan hệ tích cực giữa sự gắn kết tình cảm và hành vi công dân tổ chức của cá nhân (Kim 2014; Lavelle và cộng sự, 2009; Lee và

cộng sự, 2018). Vì vậy, trong nghiên cứu này sẽ xem xét sự ảnh hưởng của sự gắn kết mặt tình cảm đến hành vi công dân của sinh viên.

Trong khi gắn kết vì lợi ích liên quan đến những lợi ích về mặt kinh tế, và gắn kết vì đạo đức thì gắn kết về mặt tình cảm liên quan đến động lực bên trong của cá nhân và mang lại những hiệu quả nội tại cho tổ chức (Lombardi và cộng sự, 2019). Vì vậy, sự gắn kết tình cảm được cho là sẽ giải thích hợp lý cho việc sinh viên thực hiện những hành vi tự nguyện như hành vi công dân tổ trong lớp học. Nghĩa là, khi sinh viên càng cảm nhận rằng mình yêu thích, mình có tình cảm với trường thì sinh viên sẽ càng tích cực tham gia và tương tác trong giờ học (hành vi tham gia), càng phát triển mối quan hệ với các bạn khác (hành vi liên kết) và càng hành xử lịch thiệp, chu đáo (hành vi lịch thiệp, chu đáo).

Vì vậy, các giả thuyết sau được đặt ra:

H2a: Sự gắn kết tình cảm có tác động tích cực đến hành vi tham gia của sinh viên.

H2b: Sự gắn kết tình cảm có tác động tích cực đến hành vi liên kết của sinh viên.

H2c: Sự gắn kết tình cảm có tác động tích cực đến hành vi lịch thiệp, chu đáo của sinh viên.

2.2.3. Thực thi thỏa thuận tâm lý và sự gắn kết tình cảm của sinh viên

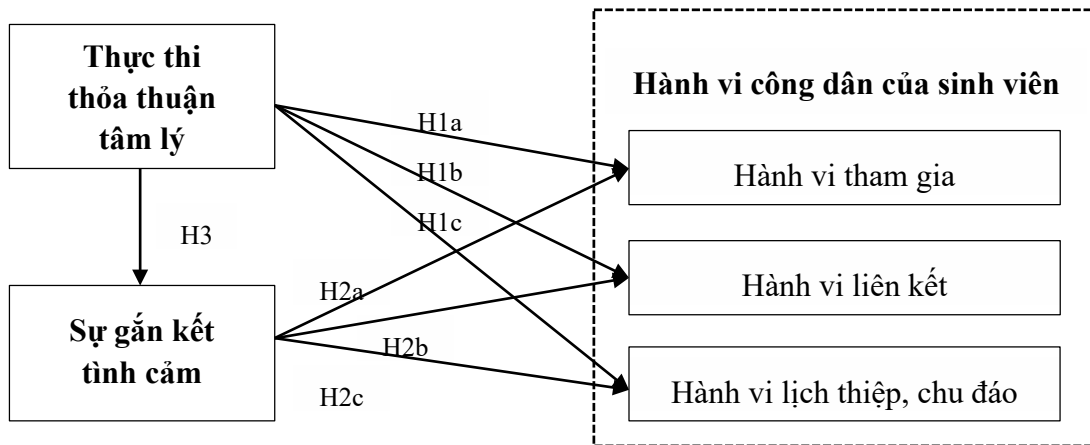
Lý thuyết trao đổi xã hội chỉ ra rằng, mối quan hệ trao đổi giữa các bên dựa trên sự tin tưởng và gắn kết tình cảm (Quratulain và cộng sự, 2018). Theo đó, cá nhân sẽ thể hiện sự tin tưởng và gắn bó tình cảm với tổ chức khi họ cảm nhận rằng, hợp đồng tâm lý giữa họ và tổ chức được thực hiện, nghĩa là tổ chức giữ lời hứa và thực hiện nghĩa vụ của mình với cá nhân (Quratulain và cộng sự, 2018). Ngược lại, khi một cá nhân cảm thấy hợp đồng tâm lý giữa họ với tổ chức bị vi phạm, thì cam kết giữa họ với tổ chức cũng giảm đi, dẫn đến việc từ bỏ tổ chức để tìm một nơi khác tốt hơn (Sturges và cộng sự, 2005). Vì vậy, trong bối cảnh các cơ sở giáo dục đại học như Trường Đại học Tài chính – Marketing, nghiên cứu hiện tại đề xuất giả thuyết như sau:

H3: Thực thi thỏa thuận tâm lý có ảnh hưởng tích cực đến sự gắn kết tình cảm của sinh viên.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa vào thuyết “Trao đổi xã hội”, nghiên cứu của Myers và cộng sự (2016), Henderson và cộng sự (2008), mối quan hệ giữa việc thực thi thỏa thuận tâm lý và hành vi công dân trong lớp học của sinh viên được đề xuất. Tiếp theo,

dựa thêm vào nghiên cứu của các tác giả Allen và Meyer (1990), Kim (2014); Lavelle và cộng sự (2009); Lee và cộng sự (2018), mối quan hệ giữa sự gắn kết tình cảm và hành vi công dân của sinh viên được đề xuất. Sau cùng, mối quan hệ giữa thực thi thỏa thuận tâm lý và sự gắn kết tình cảm được biện luận dựa vào lý thuyết “Trao đổi xã hội” và nghiên cứu của Quratulain và cộng sự (2018).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Thiết kế nghiên cứu

Mô hình đo lường gồm 28 biến quan sát được kế thừa, hiệu chỉnh từ các nghiên cứu trước. Bảng câu hỏi trực tuyến và trực tiếp được gửi đến các bạn sinh viên đang học tại khoa Du lịch, trường

Đại học Tài chính – Marketing để thu thập dữ liệu. Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được kiểm định bằng phần mềm SPSS 25 và Amos 20. Số lượng phiếu trả lời hợp lệ là 231 phiếu. Như vậy, mẫu cho nghiên cứu này là n = 231.

Bảng 1. Số lượng biến quan sát và nguồn của thang đo

Thang đo	Số lượng biến quan sát	Nguồn
Thực thi thỏa thuận tâm lý – TT	4	Henderson và cộng sự (2008)
Gắn kết tình cảm – GK	6	Allen và Meyer (1990)
Hành vi tham gia – TG	7	Myers và cộng sự (2016)
Hành vi liên kết – LK	7	Myers và cộng sự (2016)
Hành vi lịch thiệp, chu đáo –LT	4	Myers và cộng sự (2016)

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả nghiên cứu cho thấy, sau khi loại 4 biến quan sát TT3, GK6, TG4 và LK2 trong

phân tích EFA (do các biến có hiệu hệ số tải giữa hai nhân tố bất kỳ bé hơn 0,3 hoặc hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5) thì hệ số Cronbach’s Alpha của tất cả các biến đều nằm trong khoảng [0,6-0,95] nên đạt yêu cầu. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0,3.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy, có 5 nhân tố được trích (phù hợp với mô hình đề xuất) với hệ số Eigenvalue bằng 1,842 (lớn hơn 1); phương sai trích bằng 58,989% (lớn hơn 50%), hệ số tải của tất cả các nhân tố đều lớn hơn 0,5; KMO bằng 0,852 (lớn hơn 0,5 và nhỏ hơn 1), giá trị sig của kiểm định Bartlett bằng 0,000 (nhỏ hơn 0,05). Kết luận, kết quả phân tích là phù hợp (Phục lục 1).

4.2. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Mức độ phù hợp chung: Phân tích CFA cho kết quả mô hình có giá trị P = 0,000, CMIN/df = 2,032 < 5, đạt yêu cầu về độ tương thích. Các chỉ tiêu TLI = 0,900, CFI = 0,913 > 0,9 và RMSEA = 0,067 < 0,08. Nên mô hình tới hạn đạt được độ tương thích với dữ liệu thị trường.

Bên cạnh đó, trong phân tích CFA cần xem xét các chỉ số sau:

Giá trị hội tụ: Các trọng số đã chuẩn hóa đều > 0,5 nên thang đo đạt giá trị hội tụ.

Giá trị phân biệt: Các giá trị P-value đều < 0,05 nên hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%. Do đó, các khái niệm nghiên cứu đều đạt được giá trị phân biệt.

Tính đơn hướng: Ngoại trừ thang đo sự gắn kết tình cảm, tất cả các thang đo còn lại đều đạt tính đơn hướng.

Độ tin cậy: Độ tin cậy của thang đo được đánh giá thông qua hệ số Cronbach’s Alpha, hệ số tin cậy tổng hợp (Composite Reliability) hoặc tổng phương sai trích (Average Variance Extracted). Tất cả các biến đều có hệ số Cronbach’s Alpha (> 0,8), độ tin cậy tổng hợp (CR > 0,5), phương sai trích (AVE > 0,5) nên đạt yêu cầu. Tuy nhiên, biến sự gắn kết tình cảm – GK có AVE gần bằng 0,5 nhưng có hệ số Cronbach’s Alpha và CR đạt yêu cầu nên có thể chấp nhận được. Vì vậy, có thể kết luận rằng tất cả các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy.

Bảng 2. Tóm tắt kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

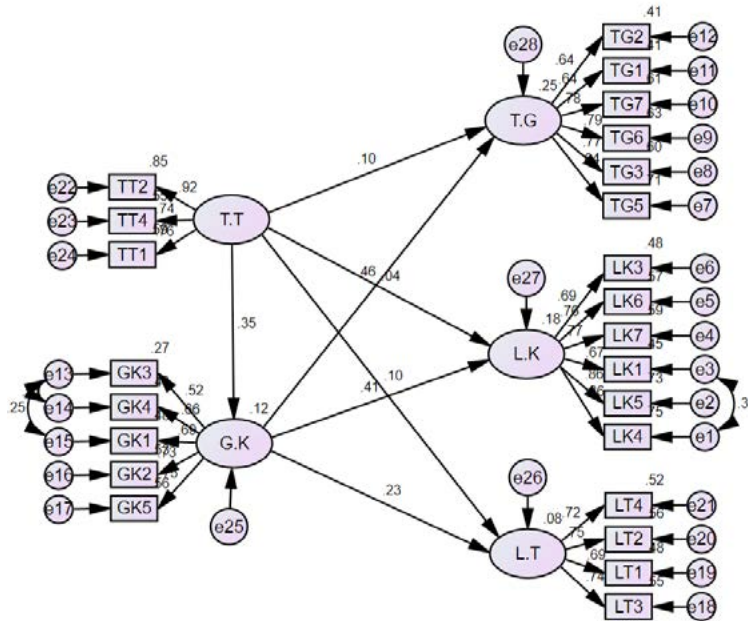
Thang đo	Độ tin cậy		Phương sai trích (AVE)
	Cronbach’s Alpha	Tổng hợp (CR)	
Thực thi thỏa thuận tâm lý – TT	0,848	0,853	0,661
Sự gắn kết tình cảm – GK	0,837	0,822	0,482
Hành vi tham gia – TG	0,882	0,884	0,560
Hành vi liên kết – LK	0,899	0,901	0,605
Hành vi lịch thiệp, chu đáo – LT	0,815	0,815	0,526

4.3. Đánh giá sự phù hợp của mô hình bằng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

Mô hình có giá trị P = 0,000; giá trị CMIN/df = 2,102 < 5; đạt yêu cầu cho độ tương thích. TLI

= 0,893 gần bằng 0,9, CFI = 0,906 > 0,9, RMSEA = 0,069 < 0,08, đạt yêu cầu. Vì vậy, có thể kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

Chi-square=508.615 ; df=242 ; P=.000;
 Chi-square/df=2.102 ;
 GFI=.848 ; TLI=.893 ; CFI=.906 ;
 RMSEA=.069



Hình 2. Kết quả SEM cho mô hình (đã chuẩn hóa)

4.4. Kết quả kiểm định giả thuyết và ước lượng mô hình bằng phương pháp Bootstrap

Bảng 3. Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ	Ước lượng	Ước lượng (chuẩn hóa)	P-value	Kết luận	CR (Bootstrap)
H1a	TG <--- TT	0,080	0,100	0,175	Bác bỏ	-1,333
H1b	LK <--- TT	0,030	0,037	0,624	Bác bỏ	-0,667
H1c	LT <--- TT	0,057	0,095	0,248	Bác bỏ	0,333
H2a	TG <--- GK	0,794	0,458	***	Chấp nhận	-0,667
H2b	LK <--- GK	0,734	0,413	***	Chấp nhận	-0,333
H2c	LT <--- GK	0,296	0,229	0,012	Chấp nhận	-1,333
H3	GK <--- TT	0,163	0,353	***	Chấp nhận	-1,000

Ghi chú: Ký hiệu *** thể hiện P-value nhỏ hơn 0,001.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, giá trị P-value của các giả thuyết H2a, H2b, H2c và H3 đều nhỏ hơn 0,05, nghĩa là có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%, nên chúng minh được các giả thuyết này. Theo đó, cảm nhận về thực thi

thỏa thuận tâm lý có tác động tích cực đến sự gắn kết tình cảm của sinh viên, sự gắn kết này cũng có tác động trực tiếp đến hành vi công dân trong lớp học của họ. Trong đó, sự gắn kết với Nhà trường sẽ ảnh hưởng mạnh nhất đến

hành vi tham gia, tiếp theo là hành vi liên kết và cuối cùng là hành vi lịch thiệp, chu đáo của sinh viên. Tuy nhiên, trái với kỳ vọng ban đầu, ở độ tin cậy 95%, cảm nhận của sinh viên về việc Nhà trường thực hiện những cam kết của mình không có tác động trực tiếp đến việc sinh viên thực hiện các hành vi công dân trong lớp học (giả thuyết H1a, 1b và 1c bị bác bỏ vì giá trị P-value của các giả thuyết này lớn hơn 0,05).

Với số mẫu lặp lại $N = 1000$, kết quả ước lượng bằng phương pháp Bootstrap cho kết quả CR (Critical Ratios) nhỏ hơn 1,96 nên có thể kết luận mô hình ước lượng đáng tin cậy. Kết quả nghiên cứu có thể chấp nhận được.

4.5. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu đã đạt được mục tiêu ban đầu là xem xét mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình. Theo đó, cảm nhận của sinh viên về việc tổ chức thực thi thỏa thuận tâm lý (TT) không có ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi công dân của sinh viên (TG, LK và LT). Kết quả nghiên cứu này không tương đồng với kết quả nghiên cứu của Chen và Kao (2011) khi nhóm tác giả chứng minh được rằng, sự thực thi thỏa thuận tâm lý có ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi công dân tổ chức của nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu này lại tương đồng với kết quả nghiên cứu của Turnley và cộng sự (2003). Theo đó, kết quả trong nghiên cứu Turnley và cộng sự (2003) cho thấy, việc thực thi thỏa thuận tâm lý liên quan đến vấn đề tiền lương không có tác động trực tiếp đến hành vi công dân tổ chức của nhân viên. Sự khác nhau trong kết quả của các nghiên cứu định lượng có thể được giải thích do đối tượng khảo sát không giống nhau, thời gian và không gian khảo sát cũng khác nhau.

Thực thi thỏa thuận tâm lý tuy không ảnh hưởng đến hành vi công dân của sinh viên, nhưng lại có ảnh hưởng đến mức độ gắn kết tình cảm của họ. Điều này phù hợp với quan điểm của lý thuyết trao đổi xã hội và phù hợp với kết quả nghiên cứu của Quratulain và cộng sự (2018). Sự gắn kết của sinh viên sẽ ảnh hưởng tích cực đến hành vi công dân trong lớp học của họ. Trong đó, bị ảnh hưởng mạnh nhất là hành vi tham gia. Kết quả này cũng tương đồng với kết quả nghiên cứu của Kim (2014) và Lee và cộng sự (2018). Trong thang đo hành vi tham gia, sinh viên được hỏi về việc tích cực tham gia vào bài giảng, tham gia trao đổi bài với giảng viên và bạn học, đưa ra những phản hồi tích cực nhằm giúp cho việc học tập được tốt hơn. Điều này cho thấy tầm quan trọng của việc nâng cao sự gắn kết của sinh viên đối với hiệu quả của công tác dạy và học.

Vậy câu hỏi đặt ra là, liệu có mối quan hệ gián tiếp giữa biến thực thi thỏa thuận tâm lý (TT) và biến hành vi công dân (TG, LK và LT). Kết quả nghiên cứu cho thấy, thực thi thỏa thuận tâm lý (TT) có tác động đến sự gắn kết (GK); sự gắn kết (GK) có tác động đến ba yếu tố của hành vi công dân trong lớp học của sinh viên (hành vi tham gia – TG, liên kết – LK và lịch thiệp, chu đáo – LT). Điều này đủ cơ sở cho việc xem xét vai trò trung gian của sự gắn kết trong mối quan hệ giữa thực thi thỏa thuận tâm lý và hành vi công dân của sinh viên. Kỹ thuật phân tích Bootstrap được sử dụng để kiểm định mối quan hệ gián tiếp này. Với số mẫu lặp lại $N = 1000$, các giá trị sig trong khoảng tin cậy được ước lượng (bias-corrected confidence intervals) đều nhỏ hơn 0,05 nên có thể kết luận rằng, sự gắn kết tình cảm đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa thực thi thỏa thuận tâm lý và ba hành vi công dân trong lớp học của sinh viên.

Bảng 4. Kết quả phân tích bootstrap cho mối quan hệ trung gian giữa TT và OCB

Mối quan hệ gián tiếp	P-value	Mức độ tác động
TT → TG	0,001	0,161
TT → LK	0,001	0,146
TT → LT	0,007	0,081

Theo đó, thực thi thỏa thuận tâm lý tuy không ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi công dân của

sinh viên, nhưng sẽ có ảnh hưởng gián tiếp đến hành vi này thông qua sự gắn kết tình cảm của

họ. Kết quả này đồng thời cho thấy rằng, nếu Nhà trường nâng cao sự cảm nhận của sinh viên về việc Nhà trường luôn tuân thủ các thỏa thuận của mình với sinh viên, thì sẽ nâng cao sự gắn kết của người học; qua đó, gián tiếp thúc đẩy, khuyến khích những hoạt động tích cực của sinh viên trong lớp học (hành vi tham gia) và ngoài lớp học (hành vi liên kết và sự lịch thiệp, chu đáo trong giao tiếp với giảng viên và bạn bè). Trong đó, hành vi tham gia sẽ chịu sự tác động mạnh nhất, tiếp đó là hành vi liên kết và cuối cùng là hành vi lịch thiệp, chu đáo.

Như vậy, nếu mục đích của các cơ sở giáo dục là khuyến khích các hành vi công dân trong lớp học của sinh viên nhưng không đặt mục tiêu nâng cao sự gắn kết tình cảm của họ, thì nhà quản trị các cơ sở giáo dục đại học có thể tìm các biện pháp khác (như xây dựng thêm cơ sở vật chất, nâng cao trình độ chuyên môn của giảng viên, thay đổi và hoàn thiện chương trình đào tạo, kiện toàn bộ máy quản lý) nhằm thay thế cho biện pháp nâng cao nhận thức của sinh viên về việc thực thi thỏa thuận tâm lý của Nhà trường. Nếu mục đích của các nhà quản trị là nâng cao cả sự gắn kết tình cảm lẫn các hành vi tích cực của sinh viên trong quá trình học tập thì cần thay đổi và làm tăng nhận thức, lòng tin của sinh viên đối với Nhà trường.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu nổi bật 03 vấn đề sau: *Thứ nhất*, hành vi công dân trong lớp học của sinh viên tuy không chịu ảnh hưởng trực tiếp của cảm nhận về việc thực thi thỏa thuận tâm lý của Nhà trường nhưng chịu ảnh hưởng trực tiếp của sự gắn kết tình cảm; *thứ hai*, sự gắn kết tình cảm của sinh viên sẽ chịu tác động trực tiếp bởi yếu tố thực thi thỏa thuận tâm lý; và *thứ ba*, thực thi thỏa thuận tâm lý được chứng minh là có tác động gián tiếp đến hành vi công dân trong lớp học của sinh viên thông qua sự gắn kết tình cảm. Do đó, việc Nhà trường quán triệt công tác thực thi thỏa thuận tâm lý, hay nói cách khác là việc nhà quản trị, giảng viên, nhân viên của các cơ sở giáo dục luôn tuân thủ các quy định, quy chế đã ban hành, luôn giữ lời hứa của mình được xem là yếu tố cốt lõi trong

việc xây dựng, duy trì và củng cố sự gắn kết của sinh viên vì tình cảm; qua đó cũng tạo động lực để sinh viên tích cực tham gia vào việc học tập trên lớp, xây dựng các mối quan hệ xã hội và nuôi dưỡng các đức tính tốt đẹp.

Đối với Nhà trường, việc thực thi thỏa thuận tâm lý được thể hiện qua việc cố gắng thực hiện những cam kết của mình đối với sinh viên trong bất kỳ hoàn cảnh nào. Thỏa thuận tâm lý không chỉ là những cam kết bằng văn bản giữa hai bên, thuật ngữ này đề cập đến những thỏa thuận bằng miệng, hay một sự cam kết ngầm giữa Nhà trường và sinh viên. Theo đó, Nhà trường, đầu tiên, cần thực hiện đúng những quy định, cũng như những quy trình đã ban hành. Việc thay đổi bất kỳ một quy định hay quy trình nào cần đảm bảo rằng tất cả sinh viên đều nhận được thông tin. Và sự thay đổi này cần đảm bảo đúng các quyền lợi cho sinh viên mà Nhà trường đã cam kết trước đó. Việc giải quyết các vấn đề học vụ liên quan đến sinh viên cũng cần rõ ràng, minh bạch và đúng với những thông báo đã ban hành.

Một vấn đề khác cần được quan tâm là một cá nhân tinh thông sẽ xem những người truyền tin từ tổ chức là người đại diện cho tổ chức (Groth, 2005). Nghĩa là, sinh viên sẽ đồng nhất những lời hứa, những cam kết của mình với giảng viên, với nhân viên của trường cũng là những cam kết giữa sinh viên với trường. Vì vậy, Nhà trường cần có sự quản lý nghiêm ngặt về mặt tư tưởng cũng như hành vi của giảng viên, nhân viên trong việc giao tiếp và tương tác với sinh viên cũng như tương tác với các cá nhân khác. Thực tế, khi Khoa và Nhà trường đã có những cam kết hoặc lời hứa rõ ràng với sinh viên về vấn đề như chương trình đào tạo, học phí, cơ sở vật chất, thời gian tổ chức thực hành nghề nghiệp,... thì nên đảm bảo đầy đủ và đúng thời hạn cho sinh viên. Và nếu có những vấn đề đột xuất ảnh hưởng đến quá trình thực hiện thì Khoa và Nhà trường nên có những thông báo đồng bộ, kịp thời và chính xác hoặc tổ chức các buổi gặp mặt trao đổi rõ ràng với sinh viên tránh làm sinh viên cảm nhận sai về việc thực hiện những cam kết ban đầu. Ngoài ra, như đã nói ở trên, giảng viên, nhân viên là đại diện của

Khoa và Nhà trường tiếp xúc với sinh viên, do đó sinh viên có thể xem những lời hứa, cam kết của giảng viên, nhân viên là của Khoa và Nhà trường. Vì thế, Khoa và Nhà trường cần cập nhật thông tin nhanh chóng cho giảng viên, nhân viên nếu có những thay đổi để thông tin đến sinh viên được đồng nhất và kịp thời, tạo sự tin tưởng giữa sinh viên với giảng viên, nhân viên trường.

Đối với giảng viên và nhân viên Nhà trường, cần hiểu rõ nghĩa vụ và trách nhiệm của mình với vai trò cầu nối trong việc gắn kết tình cảm giữa sinh viên với Khoa và Nhà trường. Giảng viên, nhân viên của Khoa và Nhà trường cần có những thái độ, hành vi chuẩn mực, nhiệt tình trong giảng dạy, tích cực giao tiếp, bên cạnh đó cần quan tâm đến sinh viên nhiều hơn, gần gũi hơn để sinh viên cảm thấy gắn kết hơn với Khoa và Nhà trường, từ đó sẽ giúp sinh viên nhiệt tình trong học tập và có những hành vi tích cực trong lớp hơn như phát biểu nhiều hơn hoặc đến lớp đầy đủ và đúng giờ hơn. Đối với giảng viên, việc tương tác với sinh viên trên lớp cũng cần được đầu tư và chuẩn bị kỹ lưỡng. Theo đó, giảng viên cần minh bạch và công bằng trong việc đánh giá sinh viên và cần tuân thủ những quy định đã đặt ra trong suốt quá trình dạy học.

Hơn thế nữa, Khoa và Nhà trường mà đặc biệt là Ban Giám hiệu, giảng viên, nhân viên cần có những hoạt động nhằm kết nối giữa Khoa và Nhà trường với sinh viên nhiều hơn thông qua các hoạt động đoàn hội của Khoa và Nhà trường như hội trại 26/3 thường niên, các cuộc thi học thuật hay các chương trình văn nghệ.

6. Đóng góp, hạn chế của nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu góp phần củng cố lý thuyết trao đổi xã hội cũng như củng cố mối quan hệ giữa việc thực thi thỏa thuận tâm lý và hành vi công dân của sinh viên. Theo đó, các hành vi gắn kết, hành vi tham gia và sự lịch thiệp chu đáo của sinh viên, cũng như sự gắn kết của sinh viên với Nhà trường sẽ được khuyến khích, thúc đẩy bởi cảm nhận của sinh viên về mức độ mà Nhà trường thực hiện những cam kết của mình. Bên cạnh đó, kết quả trong nghiên cứu này có thể là tư liệu tham khảo cho các nghiên cứu tiếp theo trong lĩnh vực giáo dục nói chung và hành vi công dân của sinh viên nói riêng.

Một số sinh viên cho rằng, việc trả lời khảo sát sẽ tiết lộ thông tin cá nhân của họ nên nhiều đáp viên chưa nhiệt tình trong việc trả lời câu hỏi. Điều này ít nhiều cũng có ảnh hưởng đến kết quả nghiên cứu. Bên cạnh đó, nghiên cứu này chỉ tập trung nghiên cứu hai yếu tố thực thi thỏa thuận tâm lý và sự gắn kết tình cảm tác động đến hành vi công dân của sinh viên trong lớp học. Các nghiên cứu tiếp theo có thể xem xét nhiều yếu tố khác ngoài hai yếu tố này. Nghiên cứu chỉ nghiên cứu hành vi của sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Tài chính – Marketing, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi nghiên cứu với đối tượng khảo sát là sinh viên toàn trường hoặc những trường khác để mang lại tính khái quát cao hơn.

Tài liệu tham khảo

- Aggarwal, U., & Bhargava, S. (2009). Reviewing the relationship between human resource practices and psychological contract and their impact on employee attitude and behaviours. *Journal of European Industrial Training*, 33(1), 4-31.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Bakhshi, A., Sharma, A. D., & Kumar, K. (2011). Organizational commitment as predictor of organizational citizenship behavior. *European Journal of Business and Management*, 3(4), 78-86.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Chen, C. H. V., & Kao, R. H. (2012). Work values and service-oriented organizational citizenship behaviors: The mediation of psychological contract and professional commitment: A case of students in Taiwan Police College. *Social indicators research*, 107(1), 149-169.
- Chen, C. H. V., & Kao, R. H. (2011). Work values and service-oriented organizational citizenship behaviors: The mediation of psychological contract and professional commitment: A case of students in Taiwan Police

- College. *Social Indicators Research*, 107(1), 149-169.
- Choi, W., Kim, S. L., & Yun, S. (2019). A social exchange perspective of abusive supervision and knowledge sharing: Investigating the moderating effects of psychological contract fulfillment and self-enhancement motive. *Journal of Business and Psychology*, 34(3), 305-319.
- Frasquet-Deltoro, M., & Lorenzo-Romero, C. (2019). Antecedents and consequences of virtual customer co-creation behaviours. *Internet Research*, 29(1), 218-244.
- Gefen, F. B., & Somech, A. (2019). Student organizational citizenship behavior: Nature and structure among students in elementary and middle schools. *Teaching and Teacher Education*, 83, 110-119.
- Gong, Y., Law, K. S., Chang, S., & Xin, K. R. (2009). Human resources management and firm performance: the differential role of managerial affective and continuance commitment. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 263-275.
- Groth, M. (2005). Customers as good soldiers: Examining citizenship behaviors in internet service deliveries. *Journal of management*, 31(1), 7-27.
- Guest, D. E., & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: an employer perspective. *Human resource management journal*, 12(2), 22-38.
- Henderson, D. J., Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2008). Leader--member exchange, differentiation, and psychological contract fulfillment: A multilevel examination. *Journal of applied psychology*, 93(6), 1208.
- Hui, C., Lee, C., & Rousseau, D. M. (2004). Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior in China: Investigating Generalizability and Instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, 89(2), 311-321.
- Kim, H. (2014). Transformational leadership, organizational clan culture, organizational affective commitment, and organizational citizenship behavior: A case of South Korea's public sector. *Public Organization Review*, 14(3), 397-417.
- Kotter, J. P. (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process. *California management review*, 15(3), 91-99.
- Lapointe, É., Vandenberghe, C., & Boudrias, J. S. (2013). Psychological contract breach, affective commitment to organization and supervisor, and newcomer adjustment: A three-wave moderated mediation model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 528-538.
- Lavelle, J. J., Brockner, J., Konovsky, M. A., Price, K. H., Henley, A. B., Taneja, A., & Vinekar, V. (2009). Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: A multifoci analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 30(3), 337-357.
- Lee, Y. H., Woo, B., & Kim, Y. (2018). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: Mediating role of affective commitment. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 13(3), 373-382.
- Lombardi, S., Sasseti, S., & Cavaliere, V. (2019). Linking employees' affective commitment and knowledge sharing for an increased customer orientation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(11), 4293-4312.
- Lucero, M. A., & Allen, R. E. (1994). Employee benefits: A growing source of psychological contract violations. *Human Resource Management*, 33(3), 425-446.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of applied psychology*, 89(6), 991.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.
- Myers, S. A., Goldman, Z. W., Atkinson, J., Ball, H., Carton, S. T., Tindage, M. F., & Anderson, A. O. (2016). Student civility in the college classroom: Exploring student use and effects of classroom citizenship behavior. *Communication Education*, 65(1), 64-82.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The goodsoldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington.

- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in organizational behavior*, 12(1), 43-72.
- Pathak, R. D., Budhwar, P. S., Singh, V., & Hannas, P. (2005). Best HRM practices and employees' psychological outcomes: a study of companies in Cyprus. *South Asian Journal of Management*, 12(4), 7-24.
- Quratulain, S., Khan, A. K., Crawshaw, J. R., Arain, G. A., & Hameed, I. (2018). A study of employee affective organizational commitment and retention in Pakistan: The roles of psychological contract breach and norms of reciprocity. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(17), 2552-2579.
- Schein, E. (1980). *Organizational Psychology*, 3rd edn Prentice Hall. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Sturges, J., Conway, N., Guest, D., & Liefoghe, A. (2005). Managing the career deal: The psychological contract as a framework for understanding career management, organizational commitment and work behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(7), 821-838.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., & Bloodgood, J. M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 29(2), 187-206.
- Vos, A.D., Buyens, D., & Schalk, R. (2003). Psychological contract development during organizational socialization: adaptation to reality and the role of reciprocity. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 537-59.
- Xie, C., Bagozzi, R. P., & Troye, S. V. (2008). Trying to prosume: toward a theory of consumers as co-creators of value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 109-122.

Phụ lục 1. Thang đo, hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tải nhân tố sau khi loại biến TT3, GK6, TG4 và LK2

Cấu trúc khái niệm và biến quan sát	Hệ số tải nhân tố Cronbach's Alpha
Thực thi thỏa thuận tâm lý – TT	0,848

Nhà trường thường không thực hiện đúng các cam kết với tôi.	0,712	
Nhà trường không phải lúc nào cũng thực hiện lời hứa của mình.	0,932	
Nhà trường luôn giữ lời hứa với tôi.	(*)	
Nhà trường luôn thực hiện nghĩa vụ của mình với tôi.	0,799	
Sự gắn kết tình cảm – GK		0,837
Tôi thích kể về trường mình với những người ngoài trường.	0,776	
Tôi thực sự cảm thấy vấn đề của trường như là của tôi.	0,576	
Tôi không thấy trường như là “một gia đình lớn” của mình.	0,833	
Tôi không cảm thấy có sự “gắn bó tình cảm” với trường.	0,780	
Trường có rất nhiều ý nghĩa đối với tôi.	0,561	
Tôi không có cảm giác thân thuộc với trường.	(*)	
Hành vi tham gia – TG		0,882
Tôi thường tích cực tham gia thảo luận trong giờ học.	0,615	
Tôi thường áp dụng những gì đã học vào thực tế.	0,595	
Tôi thường trao đổi bài với giảng viên.	0,838	
Tôi thường tự nguyện tham gia vào các hoạt động trên lớp.	(*)	
Tôi thường đặt câu hỏi trong giờ học.	0,922	
Tôi thường trả lời câu hỏi của giảng viên.	0,784	
Tôi thường đưa ra những phản hồi tích cực (ví dụ như những câu trả lời chính xác, những đề xuất có giá trị) trong giờ học.	0,706	
Hành vi liên kết – LK		0,899
Tôi thường đi chơi, ăn uống với các bạn cùng lớp.	0,794	
Tôi có tham gia vào các nhóm học tập.	(*)	
Tôi thường giúp các bạn cùng lớp làm bài tập.	0,628	
Tôi thường gặp các bạn ngoài giờ lên lớp để học nhóm.	0,951	
Tôi thích xây dựng và phát triển tình bạn với các bạn cùng lớp.	0,804	
Tôi hỏi các bạn cùng lớp về việc học nhóm để ôn tập trước kỳ thi.	0,712	
Tôi có tham gia các hoạt động ngoại khóa liên quan đến việc học tập với các bạn cùng lớp.	0,740	
Hành vi lịch thiệp, chu đáo – LT		0,815
Tôi thường dọn rác để giữ cho lớp học sạch sẽ.	0,748	
Tôi giữ cửa cho các bạn khi ra vào lớp.	0,698	
Tôi luôn hoàn thành phiếu đánh giá khóa học.	0,740	
Tôi thể hiện sự tôn trọng đối với các bạn cùng lớp.	0,798	

Ghi chú: (*) Biến bị loại trong phân tích EFA.