



FACTORS INFLUENCING THE JOB SATISFACTION AMONG FEMALE DELIVERY RIDERS IN DEVELOPING COUNTRIES

Minh Nguyet Nguyen¹, Thi Hong Thuong Nguyen¹, Khanh Ly Nguyen¹, Thi Bich Ngoc Nguyen¹, Thi Nguyet Que Nguyen¹, Van Tien Nguyen¹, Thi Lieu Le², Van Lam Hoang^{2*}, Minh Hieu Nguyen¹

¹University of Transport and Communications, No 3 Cau Giay Street, Hanoi, Vietnam

²University of Transport Technology, No 54 Trieu Khuc Street, Hanoi, Vietnam

ARTICLE INFO

TYPE: Research Article

Received: 04/04/2025

Revised: 21/04/2025

Accepted: 10/06/2025

Published online: 15/06/2025

<https://doi.org/10.47869/tcsj.76.5.4>

* Corresponding author

Email: lamhv@utt.edu.vn

Abstract. Job satisfaction is a topic that attracts widespread interest from both employees in organizations and researchers. The job satisfaction of female delivery workers in the last-mile delivery sector is currently a research gap, as female delivery workers are an emerging labor force in this field. This study was conducted based on a research model built on the Job-Demands Resources (JD-R) theory, with data collected from 395 female delivery workers in November 2024 in Hanoi, Vietnam. The results, which were derived from the use of the Structural Equation Modeling method based on the Partial Least Squares approach, indicated that job demands and job burnout reduced directly job satisfaction. Meanwhile, job resources increased job satisfaction. Notably, the impact of job resources was the largest among the factors. Female delivery workers who used manual transmission motorcycles and were married tended to be more satisfied with their work. Based on the findings of influential factors, policy implications to increase the satisfaction among female delivery riders were proposed.

Keywords: người nữ giao hàng, logistics đô thị, giao hàng chặng cuối, sự hài lòng với công việc.



YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI GIAO HÀNG NỮ Ở NƯỚC ĐANG PHÁT TRIỂN

Nguyễn Minh Nguyệt¹, Nguyễn Thị Hồng Thương¹, Nguyễn Khánh Ly¹, Nguyễn Thị Bích Ngọc¹, Nguyễn Thị Nguyệt Quế¹, Nguyễn Văn Tiến¹, Lê Thị Liễu², Hoàng Văn Lâm^{2*}, Nguyễn Minh Hiếu¹

¹Trường Đại học Giao thông vận tải, Số 3 Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

²Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải, Số 54 Triều Khúc, Hà Nội, Việt Nam

THÔNG TIN BÀI BÁO

CHUYÊN MỤC: Công trình khoa học

Ngày nhận bài: 04/04/2025

Ngày nhận bài sửa: 21/04/2025

Ngày chấp nhận đăng: 10/06/2025

Ngày xuất bản Online: 15/06/2025

<https://doi.org/10.47869/tcsj.76.5.4>

* Tác giả liên hệ

Email: lamhv@utt.edu.vn

Tóm tắt. Sự hài lòng trong công việc là một chủ đề thu hút sự quan tâm rộng rãi của cả những người làm việc trong các tổ chức và những nhà nghiên cứu. Sự hài lòng của người giao hàng nữ đối với dịch vụ giao hàng chặng cuối hiện là một khoảng trống nghiên cứu vì người giao hàng nữ hiện là lực lượng lao động mới nổi của lĩnh vực này. Nghiên cứu này được thực hiện trên cơ sở mô hình nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về yêu cầu và nguồn lực công việc (Job-Demands Resources) và dữ liệu từ 395 người giao hàng nữ được thu thập trong tháng 11/2024 tại Hà Nội, Việt Nam. Kết quả áp dụng phương pháp mô hình phương trình cấu trúc trên cơ sở bình phương tối thiểu riêng phần chỉ ra rằng các yêu cầu công việc và sự kiệt sức trong công việc làm giảm sự hài lòng. Trong khi đó, các nguồn lực công việc làm tăng sự hài lòng. Đáng chú ý, tác động của nguồn lực công việc là lớn nhất trong các yếu tố. Người giao hàng nữ sử dụng xe máy số và đã lập gia đình có xu hướng hài lòng nhiều hơn với công việc. Trên cơ sở các yếu tố ảnh hưởng, các hàm ý về chính sách được đề xuất để tăng cường sự hài lòng đối với công việc của người giao hàng nữ.

Từ khóa: người nữ giao hàng, logistics đô thị, giao hàng chặng cuối, sự hài lòng với công việc.

@ 2025 Trường Đại học Giao thông vận tải

1. BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU

Sự hài lòng trong công việc (JS - job satisfaction) là một chủ đề thu hút sự quan tâm rộng rãi của cả những người làm việc trong các tổ chức và những nhà nghiên cứu. JS được mô tả là một biến số được nghiên cứu thường xuyên nhất trong nghiên cứu hành vi tổ chức, và cũng là một biến số trung tâm trong cả nghiên cứu và lý thuyết về các hiện tượng tổ chức, từ thiết kế công việc đến giám sát [1]. JS ban đầu được định nghĩa là sự phù hợp cá nhân giữa nhu cầu của cá nhân và tiềm năng được nhận thức của công việc trong việc thỏa mãn những nhu cầu đó. Sau đó JS được định nghĩa đa dạng hơn. JS có thể là tất cả cảm giác mà một cá nhân có về công việc của mình hoặc là một sự hướng tới cảm xúc mà một nhân viên có đối với công việc của mình [2]. JS có tầm quan trọng lớn đối với cả nhân viên và tổ chức vì nó có ảnh hưởng sâu rộng đến nhiều yếu tố, bao gồm năng suất, hiệu quả công việc và sự gắn kết của nhân viên [3]. Sự hài lòng trong công việc tạo ra sự ổn định và giúp tổ chức phát triển bền vững trong dài hạn, bởi nhân viên hài lòng sẽ đóng góp tích cực vào sự phát triển chiến lược và mục tiêu dài hạn của tổ chức.

Giao hàng chặng cuối (LMD-Last Mile Delivery) là quá trình vận chuyển hàng hóa từ điểm phân phối cuối cùng đến tay người tiêu dùng hoặc khách hàng, thường là ở khu vực đô thị [4]. Giao hàng chặng cuối thường diễn ra từ các trung tâm kho vận hoặc các điểm phân phối gần nhất đến địa chỉ cụ thể của khách hàng, có thể là nhà ở, văn phòng hoặc các điểm bán lẻ. Để LMD có thể phát triển lành mạnh và góp phần vào sự phát triển bền vững của Logistics đô thị, đảm bảo nguồn lao động cho lĩnh vực này đóng vai trò hết sức quan trọng. Với đặc thù là một lĩnh vực có áp lực công việc lớn, tiềm ẩn nhiều rủi ro và chậm giao thông, LMD là lĩnh vực nổi tiếng phù hợp cho lao động nam thay vì nữ giới. Tuy nhiên, trong bối cảnh sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử và giao hàng chặng cuối, các nền tảng ngày càng chú ý hơn đến lực lượng lao động là nữ giới. Một ví dụ điển hình là Grab, trong năm 2017, số lượng nữ tài xế của nền tảng này ở Đông Nam Á đã tăng trưởng hơn 230% so với năm 2016; đồng thời, số lượng nữ tài xế hoạt động hàng tháng của Grab đã tăng 26% kể từ cuối năm 2023 [5]. Những thay đổi dần dần trong quan điểm của các nền tảng về vai trò của phụ nữ cũng đang được hiện thực hóa thông qua việc triển khai các chính sách nhằm thu hút thêm nhiều nữ tài xế. Kể từ tháng 3 năm 2024, Grab đã triển khai chương trình "Phụ nữ Ưu Tiên", kết nối nữ tài xế nhằm nâng cao cảm giác an toàn cho các nữ hành khách. Hơn nữa, Grab cũng sẽ triển khai các cộng đồng trực tuyến chỉ dành cho nữ tài xế ở mỗi quốc gia hoặc thành phố để hỗ trợ lẫn nhau. Trong các nghiên cứu trước đây về LMD ở các nước Đông Nam Á và Trung Quốc, tỷ lệ người giao hàng là nữ dao động từ khoảng 3% tới 20%. Những tỷ lệ lớn nhất được ghi nhận ở Malaysia trong khi tỷ lệ này ở Việt Nam dao động ở mức 10% [6].

Để có thể đảm bảo lực lượng người giao hàng là nữ giới có thể tham gia ổn định trong lĩnh vực LMD, cần thiết phải tạo điều kiện cho họ đạt được JS. Tuy nhiên, hiện nay các nghiên cứu về JS đối với nhóm đối tượng này còn nhiều hạn chế. Nghiên cứu này của chúng tôi tập trung phân tích sự hài lòng của người giao hàng nữ trong dịch vụ giao đồ ăn ở Hà Nội, Việt Nam. Khung nghiên cứu được phát triển dựa trên lý thuyết về yêu cầu và nguồn lực công việc (Job-Demands Resources).

2. XÂY DỰNG MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này sử dụng mô hình Yêu cầu và Nguồn lực công việc (Job Demands-Resources model - JD-R) để giải thích tác động của chất lượng công việc đối với sự hài lòng trong công việc.

Mô hình JD-R có hai giả thuyết cơ bản [7]. Đầu tiên, các yếu tố liên quan đến sự hài lòng

trong công việc hoặc giảm căng thẳng trong công việc có thể được phân thành hai nhóm chính: yêu cầu công việc (job demands) và nguồn lực công việc (job resources). Yêu cầu công việc đề cập đến các yếu tố vật lý (ví dụ: môi trường làm việc không an toàn hoặc không thuận lợi), tâm lý (ví dụ: áp lực công việc), xã hội (ví dụ: tương tác yêu cầu cảm xúc) hoặc tổ chức (ví dụ: sự không rõ ràng trong vai trò) của công việc, thường đòi hỏi nỗ lực vật lý và/hoặc tâm lý từ người lao động và có thể gây ra chi phí sinh lý và/hoặc tâm lý nhất định. Nguồn lực công việc đề cập đến những nguồn lực tổ chức hoặc cơ sở vật chất giúp đạt được mục tiêu công việc, giảm yêu cầu công việc và các chi phí liên quan, đồng thời nâng cao sự phát triển cá nhân, học hỏi và phát triển. Công cụ công việc có thể xuất hiện ở cấp độ nhiệm vụ (ví dụ: sự tự chủ trong công việc, sự đa dạng kỹ năng và bản sắc công việc), cấp độ tổ chức (ví dụ: lương bổng, cơ hội thăng tiến và an ninh công việc), cấp độ tương tác xã hội (ví dụ: mối quan hệ tốt với cấp trên và đồng nghiệp), và tổ chức công việc (ví dụ: sự rõ ràng trong vai trò và quyền quyết định) [8].

Giả thuyết thứ hai của mô hình JD-R là hai quá trình tâm lý hoạt động đồng thời trong việc phát triển căng thẳng công việc và động lực, cả hai đều dẫn đến các kết quả về mặt tổ chức (ví dụ: sự hài lòng trong công việc, hiệu suất công việc) [9]. Quá trình đầu tiên là mối quan hệ nhân quả giữa yêu cầu công việc và sự căng thẳng trong công việc. Yêu cầu công việc cao (ví dụ: khối lượng công việc hoặc yêu cầu cảm xúc) làm cạn kiệt tài nguyên tinh thần và thể chất của người lao động. Những người làm việc dưới căng thẳng có xu hướng tăng cường nỗ lực để đáp ứng yêu cầu công việc cao nhằm thực hiện tốt công việc. Kết quả thường là sự giảm sút sự hài lòng trong công việc. Quá trình thứ hai là mối quan hệ nhân quả giữa nguồn lực công việc và động lực công việc. Nguồn lực công việc (chẳng hạn như quyền quyết định và sự hỗ trợ xã hội) có tác động nội tại đến động lực bởi vì chúng đáp ứng các nhu cầu cơ bản của con người (ví dụ: tự chủ, năng lực và sự liên kết). Mặt khác, nguồn lực công việc cũng có tác động đến động lực. Phản hồi đúng đắn từ cấp trên và sự hỗ trợ từ đồng nghiệp là các công cụ công việc đặc biệt thúc đẩy sự tham gia công việc, cải thiện hiệu suất cá nhân và nâng cao sự hài lòng trong công việc [10].

Yêu cầu công việc trong LMD: Một yếu tố quan trọng trong yêu cầu công việc là áp lực thời gian, đóng góp lớn vào sự căng thẳng của người giao hàng. Các tài xế giao hàng LMD phải đối mặt với áp lực thời gian khi buộc phải hoàn thành công việc đúng thời hạn và phải chịu hậu quả nếu không giao hàng kịp thời. Những nhân viên làm việc trong môi trường nguy hiểm có xu hướng gặp phải các vấn đề sức khỏe do căng thẳng nhiều hơn. Các yếu tố môi trường này có thể tác động sâu sắc đến phụ nữ. Yêu cầu công việc còn được đặc trưng bởi khối lượng công việc, tức là số lượng công việc cần hoàn thành trong một khoảng thời gian nhất định [11]. Việc giao nhiều đơn hàng trong thời gian gấp có thể gây căng thẳng và mệt mỏi cho người giao hàng, đặc biệt khi khối lượng công việc thay đổi liên tục. Một yếu tố khác ảnh hưởng đến yêu cầu công việc là tính ổn định của công việc. Người lao động trong lĩnh vực LMD thường là lao động tự do, nghĩa là họ phải đối mặt với tình trạng công việc không ổn định, thu nhập không đều và nguy cơ mất việc luôn hiện hữu, tạo ra trạng thái lo âu và căng thẳng kéo dài. Điều này càng nghiêm trọng đối với phụ nữ vì nó tạo ra sự bất ổn về tài chính và làm giảm vị thế của họ trong gia đình và xã hội [12].

Nguồn lực công việc trong LMD: Nguồn lực công việc, bao gồm các yếu tố vật chất, xã hội và tổ chức, đóng vai trò then chốt trong việc hỗ trợ nhân viên đạt được mục tiêu công việc, giảm bớt áp lực lao động cùng các hệ lụy tâm lý và sinh lý liên quan, đồng thời thúc đẩy sự phát triển cá nhân, học hỏi và hoàn thiện bản thân. Có thể phân loại nguồn lực công việc thành ba cấp độ chính: lãnh đạo, đội nhóm và tổ chức [13]. Những nguồn lực này không chỉ

giúp nhân viên cảm thấy có ý nghĩa hơn trong công việc mà còn góp phần nâng cao sự hài lòng, gắn kết và hiệu suất làm việc một cách đáng kể. Ở cấp độ đội nhóm, nguồn lực công việc chủ yếu đến từ các mối quan hệ tương tác giữa đồng nghiệp, đặc biệt là sự hỗ trợ và giúp đỡ lẫn nhau trong quá trình làm việc [14]. Ở cấp độ lãnh đạo, nguồn lực công việc bắt nguồn từ sự tương tác giữa nhân viên với cấp trên trực tiếp, bao gồm các yếu tố quan trọng như quyền tự chủ trong công việc và các hình thức phần thưởng công việc. Đối với những công việc đòi hỏi tính linh hoạt cao, chẳng hạn như nhân viên giao hàng, quyền tự chủ giúp họ có thể linh hoạt hơn trong việc lựa chọn lộ trình giao hàng tối ưu và sắp xếp lịch làm việc cá nhân một cách hiệu quả. Bên cạnh đó, các hình thức phần thưởng công việc, được thiết kế để ghi nhận và khuyến khích hiệu suất làm việc, cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và giữ chân người lao động. Ở cấp độ tổ chức, nguồn lực công việc bao gồm sự hỗ trợ từ phía doanh nghiệp thông qua các chính sách, quy trình và cơ chế hỗ trợ nhân viên. Điều này có thể bao gồm việc đảm bảo các tuyến đường làm việc an toàn, cung cấp đầy đủ các trang thiết bị bảo hộ cần thiết và thực hiện các biện pháp bảo vệ hiệu quả để ngăn ngừa quấy rối hoặc bạo lực [15].

Sự kiệt sức trong LMD: Kiệt sức trong công việc là một trạng thái suy nhược cả về tinh thần lẫn thể chất, phát sinh khi người lao động cảm thấy các yêu cầu công việc vượt quá khả năng ứng phó và nguồn lực sẵn có. Theo [16], đây là phản ứng đối với áp lực công việc, được thể hiện qua cảm giác quá tải cảm xúc, sự cạn kiệt năng lượng làm việc, xu hướng tự đánh giá tiêu cực năng lực bản thân và sự bất mãn với những nỗ lực đã bỏ ra.

Giả thuyết nghiên cứu trong mô hình JD-R là yêu cầu trong công việc sẽ góp phần thúc đẩy sự căng thẳng và kiệt sức trong công việc cũng như làm giảm sự hài lòng của người lao động. Trong khi đó, các nguồn lực trong công việc góp phần hạn chế tình trạng căng thẳng và góp phần gia tăng sự hài lòng. Sự kiệt sức trong công việc tạo ra sự không hài lòng trong công việc. Cụ thể các giả thuyết nghiên cứu được thiết lập như sau.

Giả thuyết 1. Yêu cầu công việc làm gia tăng sự kiệt sức trong công việc.

Giả thuyết 2. Yêu cầu công việc làm giảm sự hài lòng đối với công việc.

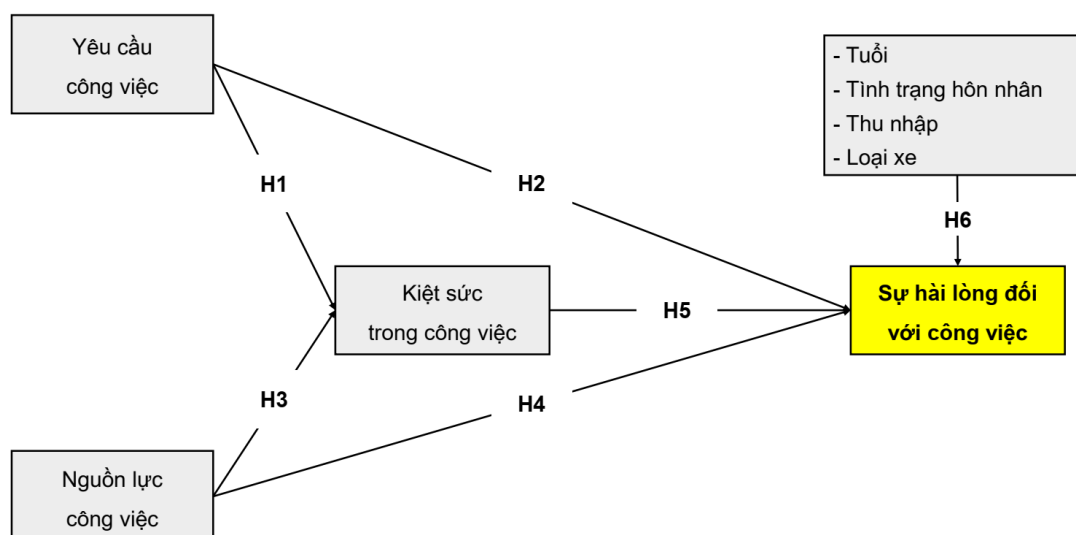
Giả thuyết 3. Nguồn lực công việc làm giảm sự kiệt sức trong công việc.

Giả thuyết 4. Nguồn lực công việc làm gia tăng sự hài lòng đối với công việc.

Giả thuyết 5. Sự kiệt sức trong công việc làm giảm sự hài lòng đối với công việc.

Ngoài ra, trong các nghiên cứu sử dụng mô hình JD-R trong lĩnh vực giao hàng chặng cuối, các nghiên cứu trước đây thường đưa thêm các biến kiểm soát (control variables) để giải thích tốt hơn biến mục tiêu [6,17]. Ngoài ra kết quả của các biến kiểm soát thường gắn với các biến nhân khẩu học sẽ giúp nhận diện các nhóm người giao hàng dễ dàng hơn từ đó đưa ra các đề xuất chính sách phù hợp hơn. Đối với người giao hàng, các biến nhân khẩu học có thể quan tâm là tuổi, tình trạng hôn nhân và thu nhập [18]. Ngoài ra, chúng tôi cũng tiến hành xem xét biến loại xe vì đây là công cụ lao động trực tiếp của người giao hàng.

Trên cơ sở các giả thuyết nghiên cứu, chúng tôi đề xuất mô hình nghiên cứu dưới đây (Hình 1).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu của bài báo.

3. BẢNG HỎI VÀ DỮ LIỆU

Để tiến hành thu thập dữ liệu phục vụ phân tích định lượng mô hình nghiên cứu, một bảng hỏi được xây dựng. Bảng hỏi gồm 03 phần. Phần 1 giới thiệu khái quát về cuộc nghiên cứu và khẳng định rằng chỉ người giao đồ ăn nữ mới là đối tượng nghiên cứu phù hợp. Phần 2 đề nghị người giao hàng cung cấp các thông tin cá nhân, bao gồm: Tuổi, Tình trạng hôn nhân, thu nhập, loại xe máy đang sử dụng. Phần 3 là các câu hỏi đo lường các yếu tố yêu cầu công việc, nguồn lực công việc, sự kiệt sức đối với công việc và sự hài lòng đối với công việc (Bảng 1). Các câu hỏi này được đề xuất dựa vào các nghiên cứu [6,19] và được đo lường bằng thang đo Likert 5 cấp độ từ “hoàn toàn không đồng ý” đến “hoàn toàn đồng ý”.

Sau khi bảng hỏi được xây dựng, nó được gửi tới 03 chuyên gia vận tải để xin ý kiến góp ý nhằm đảm bảo bảng hỏi có thể được sử dụng phù hợp với bối cảnh Việt Nam. Các chuyên gia góp ý một số lỗi về trình bày và sử dụng câu từ do các mục hỏi được dịch từ tiếng Anh sang tiếng Việt. Các chuyên gia cũng khuyến cáo nên có phần kinh phí hỗ trợ cho nhân viên nữ tham gia khảo sát để tăng cường tính trách nhiệm trong câu trả lời. Sau khi chỉnh sửa một số lỗi nhỏ, bảng hỏi được sử dụng để khảo sát thử đối với 03 người trước khi được sử dụng để tiến hành khảo sát thực tế ở quy mô rộng. Các cuộc khảo sát chỉ ra rằng bảng hỏi dễ hiểu và có thể được hoàn thành trong khoảng 7-10 phút.

Cuộc khảo sát của chúng tôi được tiến hành trong tháng 11 năm 2024 tại các 06 quận nội thành của thủ đô Hà Nội, bao gồm: Cầu Giấy, Thanh Xuân, Ba Đình, Hoàn Kiếm, Đống Đa, và Hai Bà Trưng. Phương pháp khảo sát là phỏng vấn trực tiếp. Nhân viên khảo sát đến các điểm thường tập trung đông người giao hàng như công viên, địa điểm công cộng và nhà hàng để tiếp cận các người giao hàng nữ vào khung giờ thấp điểm và mời họ tham gia khảo sát. Sau khi hoàn thành phần khảo sát, mỗi người tham gia được nhận 20 nghìn đồng. Sau 01 tháng khảo sát, chúng tôi thu được 420 phần trả lời, trong đó 25 phần trả lời phải loại bỏ vì thiếu thông tin hoặc các thông tin cung cấp không nhất quán và đáng tin cậy. Kết quả là 395 phiếu trả lời đủ điều kiện để phân tích chuyên sâu. Kết quả chỉ ra rằng phần lớn những người giao hàng nữ có độ tuổi trên 35 (chiếm 65%) và đã lập gia đình (81%), và có mức thu nhập cá nhân dưới 10 triệu/tháng (70%). Loại xe được sử dụng phổ biến là xe ga (75%).

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối với các mô hình phân tích gồm các yếu tố ẩn, phương pháp sử dụng phổ biến là Mô hình phương trình cấu trúc (Structural Equation Modelling). Để ước lượng mô hình loại này, phương pháp hiện đang được sử dụng nhiều nhất là bình phương tối thiểu từng/riêng phần (Partial Least Squares). Phương pháp mô hình phương trình cấu trúc dựa trên bình phương tối thiểu từng phần (PLS-SEM) đặc biệt hữu ích khi làm việc với các mô hình phức tạp, kích thước mẫu nhỏ, hoặc khi dữ liệu không tuân theo phân phối chuẩn. PLS-SEM tập trung vào việc tối đa hóa phương sai giải thích của các biến phụ thuộc do đó nó linh hoạt trong việc xử lý dữ liệu không chuẩn và các mô hình phức tạp. Phương pháp này thường được sử dụng trong các nghiên cứu khám phá hoặc khi mục tiêu chính là dự đoán và giải thích phương sai. PLS-SEM được ứng dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực, bao gồm: marketing, hệ thống thông tin, quản trị chiến lược, hành vi tổ chức, xây dựng [20]. Phương pháp PLS-SEM cũng thường được sử dụng phổ biến trong các phân tích trong lĩnh vực giao thông vận tải [6].

Kết quả phân tích phương pháp PLS-SEM thường bao gồm (1) Đánh giá mô hình đo lường (measurement models) và (2) Đánh giá mô hình cấu trúc (structural model).

(1) Đánh giá mô hình đo lường:

Được thực hiện thông qua các chỉ số sau:

- Hệ số tải ngoài (Outer Loadings): Các hệ số tải ngoài phải lớn hơn 0,7.
- Độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability) và Cronbach's Alpha: Đánh giá độ tin cậy nội tại của các biến tiềm ẩn. Giá trị của độ tin cậy tổng hợp và chỉ số Cronbach's Alpha nên lớn hơn 0,7.
- Giá trị trung bình phương sai trích (Average Variance Extracted - AVE): Đánh giá mức độ phương sai của các biến quan sát được giải thích bởi biến tiềm ẩn. Giá trị AVE cần lớn hơn 0,5.
- Tính phân biệt (Discriminant Validity): Có thể sử dụng tiêu chí Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT) để kiểm tra tính phân biệt. HTMT nên nhỏ 0,85 tùy theo mức độ chặt chẽ

(2) Đánh giá mô hình cấu trúc:

Được thực hiện thông qua chỉ số sau:

- Tính cộng tuyến (Collinearity): Kiểm tra hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor - VIF). Giá trị VIF nên nhỏ hơn 3.
- Hệ số đường dẫn (Path Coefficients): Đánh giá mức độ và hướng tác động của các biến tiềm ẩn. Hệ số đường dẫn nên có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).
- Hệ số xác định (R Square): Đánh giá mức độ phương sai của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Giá trị R Square càng cao càng tốt và phải lớn hơn 0.
- Mức độ phù hợp của mô hình (Goodness of Fit): Được đánh giá thông qua chỉ số SRMR (Standardized Root Mean Square Residual). SRMR theo tiêu chuẩn phải nhỏ hơn 0,08.

5. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

5.1. Đánh giá mô hình đo lường

Kết quả hệ số tải ngoài, Cronbach's alpha, độ tin cậy tổng hợp, giá trị trung bình phương

sai trích đều thỏa mãn các điều kiện đã nêu ở mục 4. Kiểm định tính phân biệt điều kiện HTMT cũng thỏa mãn vì không có giá trị nào vượt quá 0,8. Theo nghĩa này, kết quả kiểm định mô hình đo lường là đạt yêu cầu.

Bảng 1. Kết quả đánh giá mô hình đo lường.

TT	Mục hỏi	Hệ số tải ngoài	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp	Giá trị trung bình phương sai trích
<i>Yêu cầu công việc</i> [19]			0,827	0,879	0,756
1	Tôi luôn khẩn trương để hoàn thành nhiệm vụ giao hàng đúng thời hạn	0,776			
2	Tôi thường lo lắng về việc bị phạt khi giao hàng trễ	0,861			
3	Tôi thường lái xe máy trong điều kiện đường sá và thời tiết bất lợi	0,803			
4	Tôi thường xuyên phải làm việc cật lực để hoàn thành công việc giao hàng đúng thời hạn.	0,857			
5	Tôi thường phải làm việc dưới áp lực cao, khi phải giao hàng đúng nơi nhận trong khung thời gian nhất định, đôi khi phải di chuyển trong những nơi tối tăm.	0,871			
6	Tôi có nhiều đơn hàng phải hoàn thành trong một ngày.	0,882			
<i>Nguồn lực công việc</i> [19]			0,765	0,792	0,703
1	Đồng nghiệp luôn sẵn sàng giúp đỡ tôi khi cần thiết	0,738			
2	Tôi và đồng nghiệp hiếm khi xảy ra tranh cãi và xung đột	0,786			
3	Công ty sẵn sàng đầu tư tiền bạc và công sức để đảm bảo an toàn cho tôi	0,762			
4	Nỗ lực trong công việc của tôi sẽ được trả lương xứng đáng	0,759			
<i>Sự kiệt sức đối với công việc</i> [6]			0,885	0,921	0,825
1	Tôi có cảm giác kiệt sức sau những ngày làm việc dài, nhất là khi phải xử lý nhiều đơn hàng cùng lúc.	0,912			
2	Khi công việc kéo dài cả ngày, tôi thường cảm thấy không còn sức lực để làm những công việc cá nhân sau khi về nhà.	0,895			
3	Tôi thường cảm thấy chán nản, mất động lực với công việc giao hàng.	0,875			
<i>Sự hài lòng đối với công việc</i> [21]			0,676	0,717	0,625
1	Tôi cảm thấy hài lòng với công việc giao hàng hiện tại	0,763			
2	Tôi cảm thấy hứng thú với công việc này mỗi ngày	0,795			
3	Tôi thấy có niềm vui đáng kể với công việc này	0,828			

5.2. Đánh giá mô hình cấu trúc

Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc cho thấy $R^2=62\%$ dữ liệu của sự hài lòng được giải thích bởi mô hình. Đây là ngưỡng cao và khẳng định khả năng dự đoán của mô hình.

Bảng 2. Kết quả mô hình phương trình cấu trúc.

TT	Giả thuyết – Mối quan hệ	Quyết định	Tác động trực tiếp		Tác động gián tiếp		Tổng tác động	
			<i>B</i>	<i>p</i>	β	<i>p</i>	β	<i>p</i>
1	H1: Yêu cầu công việc → Sự kiệt sức trong công việc	Chấp nhận	0,467***	0,000			0,467***	0,000
2	H2: Yêu cầu công việc → Sự hài lòng đối với công việc	Chấp nhận	-0,283*	0,018	-0,178*	0,042	-0,461***	0,000
3	H3: Nguồn lực công việc → Sự kiệt sức trong công việc	Từ chối	-0,063	0,682			-0,063	0,682
4	H4: Nguồn lực công việc → Sự hài lòng đối với công việc	Chấp nhận	0,512***	0,000	0,024	0,814	0,536***	0,000
5	H5: Sự kiệt sức trong công việc → Sự hài lòng đối với công việc	Chấp nhận	-0,382**	0,004			-0,382**	0,004
6	H6: Tuổi (trên 35 tuổi) → Sự hài lòng đối với công việc		0,024	0,738			0,024	0,738
7	H6: Tình trạng hôn nhân (đã lập gia đình) → Sự hài lòng đối với công việc	Chấp nhận đối với biến	0,123*	0,032			0,123*	0,032
8	H6: Thu nhập (trên 10 triệu) → Sự hài lòng đối với công việc	tuổi và loại xe	0,047	0,589			0,047	0,589
9	H6: Loại xe (xe ga) → Sự hài lòng đối với công việc		0,145*	0,027			0,145*	0,027

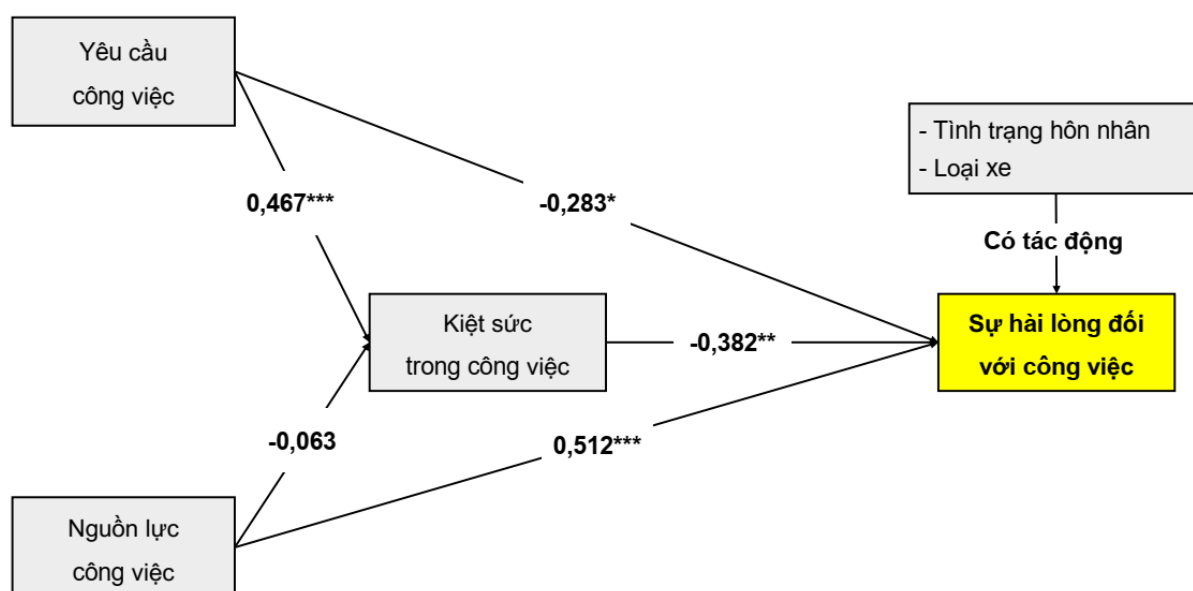
Ghi chú: *, **, ***: $p < 0,05$; $p < 0,01$; $p < 0,001$

Kết quả đánh giá mô hình phương trình cấu trúc (Bảng 2). Đối với giả thuyết H1 (Yêu cầu công việc → Sự kiệt sức trong công việc), tác động trực tiếp ($\beta = 0,467$, $p = 0,000$) khẳng định mối quan hệ đồng biến giữa yêu cầu công việc và sự kiệt sức trong công việc là mạnh mẽ và có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$). Điều này có nghĩa là yêu cầu công việc cao làm gia tăng sự kiệt sức trong công việc. Đối với giả thuyết H2 (Yêu cầu công việc → Sự hài lòng đối với công việc), tác động trực tiếp ($\beta = -0,283$, $p = 0,018$) cũng khẳng định mối quan hệ giữa yêu cầu công việc và sự hài lòng đối với công việc là tiêu cực. Nói cách khác, yêu cầu công việc cao làm giảm sự hài lòng đối với công việc. Giả thuyết H3 (Nguồn lực công việc → Sự kiệt sức trong công việc) không được chấp nhận ($\beta = -0,063$, $p = 0,682$) vì mối quan hệ giữa nguồn lực công việc và sự kiệt sức trong công việc không có ý nghĩa thống kê. Giả thuyết H4 (Nguồn lực công việc → Sự hài lòng đối với công việc) được xác nhận ($\beta = 0,512$, $p = 0,000$). Nguồn lực công việc góp phần nâng cao sự hài lòng đối với công việc. Giả thuyết H5 (Sự kiệt sức trong công việc → Sự hài lòng đối với công việc) ($\beta = -0,382$, $p = 0,004$) được xác nhận về mặt thống kê. Theo đó, sự kiệt sức trong công việc làm giảm sự hài lòng đối với công việc.

giả thuyết H6 được xác nhận một phần. Những người giao hàng nữ đã lập gia đình ($\beta = 0,123$, $p = 0,032$) và xe ga ($\beta = 0,145$, $p = 0,027$) có xu hướng hài lòng cao hơn với công việc này. Sự khác biệt về sự hài lòng theo tuổi tác hay thu nhập là không đáng kể.

Đối với tác động gián tiếp, yêu cầu công việc có sự tác động tiêu cực đến sự hài lòng công việc thông qua biến kiệt sức trong công việc ($\beta = -0,178$, $p = 0,042$). Tác động gián tiếp của nguồn lực công việc tới sự hài lòng không có ý nghĩa thống kê.

Khi xem xét đến tổng tác động, nguồn lực công việc tác động lớn nhất đến sự hài lòng của người giao hàng nữ ($\beta = 0,536$, $p = 0,000$). Trong khi yêu cầu công việc là yếu tố có tác động lớn nhất trong việc làm giảm sự hài lòng ($\beta = -0,461$, $p = 0,000$).



Hình 2. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu (*, **, ***: $p < 0,05$; $p < 0,01$; $p < 0,001$).

5.3. Thảo luận kết quả các yếu tố ảnh hưởng và hàm ý chính sách

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng yêu cầu công việc và kiệt sức trong công việc là những yếu tố làm giảm mức độ hài lòng đối với công việc. Các nghiên cứu trước đây chứng minh rằng cảm giác mệt mỏi trong công việc làm giảm sự hài lòng của người lao động [22]. Tương tự, các đòi hỏi và yêu cầu trong công việc làm giảm cảm giác thỏa mãn và hứng thú với công việc [3]. Tuy nhiên, kết quả của chúng tôi chỉ ra rằng đối với người giao hàng nữ, yêu cầu công việc sẽ làm giảm sự hài lòng lớn hơn so với sự kiệt sức trong công việc. Điều này có thể được giải thích như sau. Các yêu cầu và áp lực công việc (ví dụ: thời gian giao hàng gấp, khối lượng công việc lớn) tác động trực tiếp đến trải nghiệm hàng ngày của người giao hàng. Những áp lực này tạo ra sự căng thẳng tức thì, ảnh hưởng trực tiếp đến cảm xúc và sự hài lòng của họ. Sự kiệt sức, mặc dù là hậu quả của áp lực, nhưng thường là một quá trình tích lũy. Tác động của nó đến sự hài lòng có thể không rõ ràng ngay lập tức như những áp lực hàng ngày. Bên cạnh đó, phụ nữ thường có xu hướng nhạy cảm hơn với các yếu tố căng thẳng trong công việc. Họ có thể cảm thấy áp lực nặng nề hơn khi phải cân bằng giữa công việc và trách nhiệm gia đình. Trong môi trường làm việc giao hàng, có thể có những yếu tố xã hội đặc thù ảnh hưởng đến phụ nữ, chẳng hạn như sự phân biệt đối xử hoặc thiếu sự hỗ trợ từ đồng nghiệp.

ng nghiệp nam. Những yếu tố này có thể làm tăng thêm tác động tiêu cực của áp lực công việc.

Nguồn lực công việc có tác động trực tiếp và thúc đẩy đến sự hài lòng đối với công việc và có trọng số tác động lớn hơn các yếu tố làm giảm sự hài lòng (yêu cầu công việc và sự kiệt sức trong công việc). Kết quả này có thể chỉ ra rằng nguồn lực công việc, chẳng hạn như sự hỗ trợ từ đồng nghiệp, quản lý, trang thiết bị tốt, và môi trường làm việc tích cực, tạo ra một cảm giác an toàn và được trân trọng – điều nữ giới thường rất quan tâm [23]. Các nguồn lực này giúp họ vượt qua những khó khăn và áp lực trong công việc một cách hiệu quả hơn. Nguồn lực công việc tốt cũng giúp người giao hàng nữ hoàn thành công việc một cách hiệu quả hơn, đạt được thành công, và nhận được sự công nhận. Thành công trong công việc tạo ra cảm giác thỏa mãn và hài lòng [21]. Thêm vào đó, nguồn lực công việc tốt có thể giúp người giao hàng nữ đối phó với áp lực công việc một cách hiệu quả hơn, giảm thiểu nguy cơ kiệt sức. Khi người giao hàng nữ cảm thấy được hỗ trợ, họ có khả năng phục hồi tốt hơn sau những giai đoạn căng thẳng [24].

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng người giao hàng nữ có gia đình có xu hướng hài lòng lớn hơn so với người giao hàng nữ độc thân. Điều này có thể được luận giải do đặc điểm của công việc giao hàng có tính chất linh hoạt về thời gian giúp người phụ nữ có thể vừa hoàn thành nhiệm vụ công việc cũng như các nhiệm vụ đối với gia đình. Đồng thời khoản thu nhập từ công việc này nhìn chung cũng có thể so sánh thậm chí lớn hơn một số công việc khác đòi hỏi giờ giấc cố định. Người nữ giao hàng sử dụng xe ga có xu hướng có mức độ hài lòng lớn hơn người giao hàng sử dụng xe số. Trên thực tế, xe ga dễ sử dụng hơn so với xe số vì không phải phải thay đổi số đồng thời xe ga có không gian để chân phía trước có thể tận dụng để treo hàng. Xe ga nhìn chung có khối lượng lớn hơn do đó ổn định và dễ sử dụng hơn.

Vì sự thiếu hài lòng đối với công việc thường dẫn đến tỷ lệ nghỉ việc lớn và khó khăn trong tìm kiếm nguồn lao động, do đó để đảm bảo bền vững và đa dạng nguồn lao động của giao hàng chặng cuối, cần thiết phải giảm tác động của các yếu tố dẫn đến sự thiếu hài lòng và tăng cường các yếu tố thúc đẩy sự hài lòng [22]. Yêu cầu công việc là yếu tố tác động lớn nhất theo hướng tiêu cực đối với sự hài lòng của người giao hàng nữ. Do đó, nhất thiết phải quan tâm và đảm bảo mức độ yêu cầu công việc dành cho người giao hàng nữ ở mức chấp nhận được. Để thực hiện được điều này, tư tưởng xuyên suốt đó là phải có sự phân biệt trong cách thức tổ chức vận hành giữa người giao hàng nữ và người giao hàng nam. Ví dụ như sự phân bổ của hệ thống phần mềm xem xét ưu tiên hơn cho nữ trong việc nhận đơn hàng, giảm quãng đường huy động so với nam, đồng thời, trọng lượng của hàng hóa được giới hạn cho nữ nên nhỏ hơn so với nam. Thời gian nghỉ ngơi cho nữ giới cũng cần được xem xét dài hơn so với nam.

Song song với việc giảm các yêu cầu đòi hỏi về công việc, các doanh nghiệp cũng cần tăng cường các nguồn lực cho người giao hàng nữ. Đây là yếu tố có tác động lớn nhất đến sự hài lòng. Một trong các giải pháp quan trọng là xây dựng các môi trường (ảo) để người giao hàng nữ có thể chia sẻ kinh nghiệm cũng như các vấn đề gặp phải trong công việc để nhận được sự tư vấn giúp đỡ của lãnh đạo doanh nghiệp cũng như các đồng nghiệp. Vì nữ giới có hạn chế hơn về sức khỏe và có thể những vấn đề sức khỏe đặc thù nên họ cũng cần nhiều hơn các chính sách hỗ trợ, chẳng hạn như yêu cầu của công việc để đạt được mức thưởng có thể thấp hơn so với nam. Vì sự kiệt sức trong công việc cũng dẫn đến sự hài lòng nên các công ty cũng cần thực hiện chính sách khám sức khỏe định kỳ và có các tư vấn, hỗ trợ kịp thời giúp người giao hàng nữ vượt qua những vấn đề về sức khỏe (như rối loạn giấc ngủ). Vì sự hài lòng đối với công việc gắn liền với hai đặc điểm nhân khẩu học là hôn nhân và loại phương tiện sử dụng. Các doanh nghiệp nên xem xét hướng đầu tư các xe ga để cung cấp cho người

giao hàng nữ, đồng thời xác định rõ được phần nào nhóm đối tượng người giao hàng nữ chính là những người ở nhóm tuổi ngoài 35 – những người có mong muốn công việc với thời gian linh hoạt và mức thu nhập đáng kể.

6. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này sử dụng mô hình yêu cầu và nguồn lực công việc (Job Demands-Resources model - JD-R) để giải thích sự hài lòng đối với công việc của người giao hàng nữ. Kết quả chỉ ra rằng yêu cầu công việc và sự kiệt sức trong công việc làm giảm sự hài lòng tuy nhiên các nguồn lực công việc làm giảm sự hài lòng đối với công việc. Yếu tố tuổi và loại phương tiện sử dụng cũng là những yếu tố có mối quan hệ có ý nghĩa thống kê đối với sự hài lòng đối với công việc. Nghiên cứu này có một số hạn chế đó là mẫu khảo sát tuy tương đối lớn nhưng có thể không mang tính đại diện. Mô hình phân tích có thể cải thiện để có khả năng giải thích tốt hơn thông qua đưa thêm các biến hoặc mô tả các biến cấu trúc như yêu cầu công việc và nguồn lực công việc dưới dạng các biến ẩn bậc hai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. P. Spector, Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences, SAGE Publications, Inc., 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States, 1997. <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- [2]. M. Price, Job satisfaction of registered nurses working in an acute hospital, Br J Nurs, 11 (2002) 275–280. <https://doi.org/10.12968/bjon.2002.11.4.10080>
- [3]. Y. Brunetto, S.T.T. Teo, K. Shacklock, R. Farr-Wharton, Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing, Human Resource Management Journal, 22 (2012) 428–441. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2012.00198.x>
- [4]. T. Bányai, Real-Time Decision Making in First Mile and Last Mile Logistics: How Smart Scheduling Affects Energy Efficiency of Hyperconnected Supply Chain Solutions, Energies, 11 (2018) 1833. <https://doi.org/10.3390/en11071833>
- [5]. Grab VN, Cân Bằng Công Việc và Cuộc Sống Khi Lái Xe với Grab, Grab (2018). <https://www.grab.com/vn/en/blog/phu-nu-vuot-ra-khoi-dinh-kien/> (accessed November 10, 2024).
- [6]. M.H. Nguyen, D. Pojani, D.Q. Nguyen-Phuoc, B. Nguyen Thi, What if delivery riders quit? Challenges to last-mile logistics during the Covid-19 pandemic, Research in Transportation Business & Management, (2022) 100941. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100941>
- [7]. A.B. Bakker, E. Demerouti, The Job Demands-Resources model: state of the art, Journal of Managerial Psych, 22 (2007) 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- [8]. R.T. Borst, P.M. Kruijen, C.J. Lako, Exploring the Job Demands–Resources Model of Work Engagement in Government: Bringing in a Psychological Perspective, Review of Public Personnel Administration, 39 (2019) 372–397. <https://doi.org/10.1177/0734371X17729870>
- [9]. A.B. Bakker, J.J. Hakanen, E. Demerouti, D. Xanthopoulou, Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high, Journal of Educational Psychology, 99 (2007) 274–284. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>

- [10]. J.D. Nahrgang, F.P. Morgeson, D.A. Hofmann, Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes, *Journal of Applied Psychology*, 96 (2011) 71–94. <https://doi.org/10.1037/a0021484>
- [11]. S.J. Ashford, B.B. Caza, E.M. Reid, From surviving to thriving in the gig economy: A research agenda for individuals in the new world of work, *Research in Organizational Behavior*, 38 (2018) 23–41. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2018.11.001>
- [12]. C.J. Martin, The sharing economy: A pathway to sustainability or a nightmarish form of neoliberal capitalism?, *Ecological Economics*, 121 (2016) 149–159. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2015.11.027>
- [13]. H. Mayerl, E. Stolz, F. Großschädl, É. Rásky, W. Freidl, The moderating role of personal resources in the relationship between psychosocial job demands and health: a cross-sectional study, *BMJ Open*, 7 (2017) e015710. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-015710>
- [14]. C.M. Cheung, R.P. Zhang, Q. Cui, S.-C. Hsu, The antecedents of safety leadership: The job demands-resources model, *Safety Science*, 133 (2021) 104979. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104979>
- [15]. I. Hansez, N. Chmiel, Safety behavior: Job demands, job resources, and perceived management commitment to safety, *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (2010) 267–278. <https://doi.org/10.1037/a0019528>
- [16]. R.S. Lazarus, *Emotion and adaptation*, 1st ed, Oxford Univ. Press, New York, 1994.
- [17]. M.H. Nguyen, D.Q. Nguyen-Phuoc, O. Oviedo-Trespalacios, Non-fatal traffic crashes among food delivery riders in Vietnam: What is the problem?, *Traffic Injury Prevention*, 24 (2023) 686–692. <https://doi.org/10.1080/15389588.2023.2238862>
- [18]. D.Q. Nguyen-Phuoc, H.A. Nguyen, C. De Gruyter, D.N. Su, V.H. Nguyen, Exploring the prevalence and factors associated with self-reported traffic crashes among app-based motorcycle taxis in Vietnam, *Transport Policy*, 81 (2019) 68–74. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.06.006>
- [19]. D. Quy Nguyen-Phuoc, L. Ngoc Thi Nguyen, D. Ngoc Su, M.H. Nguyen, O. Oviedo-Trespalacios, Deadly meals: The influence of personal and job factors on burnout and risky riding behaviours of food delivery motorcyclists, *Safety Science*, 159 (2023) 106007. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.106007>
- [20]. J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, L. Hopkins, V. G. Kuppelwieser, Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research, *European Business Review*, 26 (2014) 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- [21]. T.A. Judge, J.E. Bono, A. Erez, E.A. Locke, Core Self-Evaluations and Job and Life Satisfaction: The Role of Self-Concordance and Goal Attainment, *Journal of Applied Psychology*, 90 (2005) 257–268. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.2.257>
- [22]. R.P. Tett, J.P. Meyer, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings, *Personnel Psychology*, 46 (1993) 259–293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- [23]. I. Hidayati, W. Tan, C. Yamu, How gender differences and perceptions of safety shape urban mobility in Southeast Asia, *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 73 (2020) 155–173. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.06.014>
- [24]. D. Harrington, N. Bean, D. Pintello, D. Mathews, Job Satisfaction and Burnout, *Administration in Social Work*, 25 (2001) 1–16. https://doi.org/10.1300/J147v25n03_01