

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Phan Thu Hiền và Lý Nguyên Ngọc** - Bộ tiêu chí đo lường hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam: Nghiên cứu áp dụng phương pháp so sánh thứ bậc mờ Fuzzy AHP. *Mã số: 178.ISMET.11* 3
Measuring criteria of customs brokerage performance in Vietnam: An application of Fuzzy Analytic Hierarchy Process (Fuzzy AHP)
- 2. Lê Hải Trung** - Các nhân tố nội tại tác động đến rủi ro hệ thống của các ngân hàng thương mại Việt Nam *Mã số: 178.IFiBa.11* 19
Determinants of Systemic Risks in Vietnamese Commercial Banks
- 3. Trần Ngọc Mai, Cao Thị Khánh Linh, Quách Thu Hà và Phan Thị Tường Vân** - Tác động của logistics xanh đến xuất khẩu của Việt Nam tới các quốc gia RCEP. *Mã số: 178.IIBMg.11* 31
Impact of Green Logistics Performance on Vietnam's Export Trade to Regional Comprehensive Economic Partnership Countries

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 4. Phạm Thị Dự, Nguyễn Thị Minh Nhân và Nguyễn Thị Thu Hiền** - Ảnh hưởng của thay đổi công nghệ đến chuyển dịch cơ cấu lao động ngành công nghiệp chế biến chế tạo ở Việt Nam. *Mã số: 178.2Deco.21* 40
Effects of Technological Change on Labor Structure Shift in Vietnam's Manufacturing and Processing Industry
- 5. Nguyễn Thị Thu Hương, Phạm Thị Sâm, Nguyễn Linh Chi và Lê Việt Anh** - Các yếu tố ảnh hưởng tới ý định mua sản phẩm thời trang xanh của sinh viên. *Mã số: 178.2BMkt.21* 51
Factors affecting students' intention to buy green fashion products

- 6. Nguyễn Thị Mỹ Nguyệt và Trần Thị Hoàng Hà** - Chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng của các lao động giao đồ ăn trực tuyến tại Việt Nam. *Mã số: 178.2Bdm.21*
Quality of Working Life and Job Satisfaction of Vietnamese Online Food Delivery Workers 66
- 7. Nguyễn Thanh Hùng** - Tác động của năng lực phân tích dữ liệu lớn đến hiệu suất của doanh nghiệp dịch vụ logistics tại Thành phố Hồ Chí Minh thông qua khả năng phục hồi chuỗi cung ứng vận tải. *Mã số: 178.2TrEM.21* 77
Impact of Big Data Analytics Capabilities on Ho Chi Minh City based Logistics Service Providers' Performance through Transport Supply Chain Resilience
- 8. Khuu Thị Phương Đông, Khổng Tiến Dũng, Nguyễn Minh Đức, Hồ Thị Huỳnh Giao và Đỗ Gia Linh** - Ảnh hưởng của hiểu biết và thái độ với rủi ro tới quyết định sử dụng dịch vụ ví điện tử: Nghiên cứu trường hợp người dân thành phố Cần Thơ. *Mã số: 178.2TrEM.21* 90
The impact of risk attitudes on E-wallet usage decision: Evidences from people in Can Tho city

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 9. Trần Hương Giang, Hồ Ngọc Ninh và Trương Ngọc Tín** - Phát triển chuỗi giá trị dược liệu cho các hộ nghèo dân tộc thiểu số tại huyện Kon Plong, tỉnh Kon Tum. *Mã số: 178.3Deco.31* 106
Developing a pharmaceutical value chain for ethnic minority households in Kon Plong District, Kon Tum Province

CHẤT LƯỢNG SỐNG TRONG CÔNG VIỆC VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC LAO ĐỘNG GIAO ĐỒ ĂN TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM

Nguyễn Thị Mỹ Nguyệt
Trưởng Đại học Thương mại
mynguyet@tmu.edu.vn
Trần Thị Hoàng Hà
Trưởng Đại học Thương mại
hoanghaqtc@tmu.edu.vn

Ngày nhận: 19/03/2023

Ngày nhận lại: 10/05/2023

Ngày duyệt đăng: 15/05/2023

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các yếu tố cấu thành chất lượng sống trong công việc đồng thời xem xét mức độ ảnh hưởng yếu tố này tới sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến tại Việt Nam. Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng trên cơ mẫu 283 lao động được lựa chọn thông qua kỹ thuật lấy mẫu ngẫu nhiên thuận tiện và sử dụng PLS - SEM để kiểm định các giả thuyết. Các phát hiện nghiên cứu cho thấy các yếu tố thành phần của chất lượng sống trong công việc đều có ý nghĩa trong việc giải thích sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến. Kết quả nghiên cứu hàm ý các nền tảng giao đồ ăn trực tuyến cần thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng sống trong công việc để tối đa sự hài lòng công việc của các lao động.

Từ khóa: Chất lượng sống trong công việc; sự hài lòng; lao động giao đồ ăn trực tuyến.

JEL Classifications: L87; M12; M54

1. Đặt vấn đề

Những năm gần đây, cùng với sự phát triển bùng nổ của công nghệ số, các nền tảng này cung cấp một số lượng công việc ngày càng lớn trên phạm vi toàn cầu. Các nền tảng lao động số có sứ mệnh kết nối khách hàng và người lao động nhằm thực hiện các nhiệm vụ khác nhau để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và mang lại thu nhập cho người lao động (ILO, 2021). Tại Việt Nam, sau đại dịch Covid-19 chứng kiến sự gia tăng đáng kể của các lao động tự do, cùng với đó là sự xuất hiện hàng loạt các nền tảng lao động số trong đó phải kể đến các nền tảng giao đồ ăn trực tuyến. Các nền tảng này hoạt động theo mô hình cung cấp dịch vụ đặt hàng, thanh toán, giám sát chế biến nhưng không trực tiếp chế biến đồ ăn cho các khách hàng thông qua các ứng dụng trên điện thoại di động và nền tảng sử dụng internet khác như email, website, mạng xã hội, SMS,... (Pigatto et al., 2017). Sự phát triển của mô hình này đã hình thành và phổ biến hình thức việc làm tự do đó là

giao đồ ăn trực tuyến. Đây được coi là hình thức việc làm phù hợp với nhiều đối tượng lao động, nhất là các lao động có trình độ chuyên môn thấp, lao động di cư hoặc tự do, thất nghiệp,... Lao động giao đồ ăn trực tuyến có các đặc điểm riêng về tính chất không thường xuyên và cố định của công việc và thu nhập, không có hợp đồng lao động (HSF & ILLSA, 2021), do đó những thách thức về quản lý lao động, nâng cao sự hài lòng, duy trì sự tham gia liên tục của người lao động là các vấn đề cần được tập trung nghiên cứu. Thật vậy, sự hài lòng là chủ đề được nghiên cứu tương đối phổ biến trong môi trường lao động truyền thống, với các nhiệm vụ công việc được thiết kế cố định, địa điểm làm việc cố định và có sự giám sát trực tiếp của các tổ chức, làm việc trong môi trường chính thức, có hợp đồng lao động, thu nhập ổn định và các điều kiện làm việc tương đối đầy đủ. Các nghiên cứu đã đề cập đến nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng hay thích thú của lao động đối với công việc truyền thống, trong đó nhân

manh chất lượng sống trong công việc (Sirgy & Lee, 2017). Chất lượng cuộc sống trong công việc bao gồm các điều kiện làm việc như sức khỏe, an toàn, các lợi ích vật chất và tinh thần, sự cân bằng giữa công việc và gia đình,... và nó được xem như một công cụ cơ bản nhằm tăng cường sự hài lòng của nhân viên về điều kiện làm việc. Do đó, nâng cao chất lượng sống trong công việc được kỳ vọng mang lại phúc lợi tốt hơn cho người lao động, xây dựng môi trường làm việc tốt và người lao động sẽ hài lòng, gắn bó lâu dài và nỗ lực cho công việc nhiều hơn (Sirgy et al., 2001). Tuy nhiên, với hình thức việc làm phi truyền thống như giao đồ ăn trực tuyến thì các nghiên cứu về chất lượng sống trong công việc dường như còn nhiều khoảng trống. Dựa trên quan điểm sự thành công của mọi tổ chức đều có sự đóng góp quan trọng của nguồn nhân lực, nghiên cứu này đưa ra quan điểm nâng cao chất lượng sống trong công việc là một tư duy quản lý nguồn nhân lực và cần phải được xem xét cả ở trong môi trường lao động tự do (Dechawatanapaisal, 2017).

Với những lập luận đó, mục tiêu của nghiên cứu đó là phân tích sự ảnh hưởng của cảm nhận chất lượng sống trong công việc đến sự hài lòng của các lao động giao đồ ăn trực tuyến dựa trên các yếu tố đặc điểm của công việc, đồng thời hàm ý một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng công việc của người lao động. Để thực hiện mục tiêu trên, nghiên cứu tiến hành thu thập minh chứng để trả lời cho các câu hỏi: (1) chất lượng sống trong công việc của lao động giao đồ ăn trực tuyến được cấu thành bởi những yếu tố nào? (2) Chất lượng sống trong công việc giao đồ ăn trực tuyến có ảnh hưởng ra sao tới sự hài lòng của lao động? Dựa trên các lý thuyết về chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng công việc để đề xuất mô hình nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu, đồng thời thu thập các minh chứng nhằm kiểm định các giả thuyết nghiên cứu này.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Việc làm tự do, công việc giao đồ ăn trực tuyến

Trong thời đại của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, sự phát triển của nền kinh tế tự do hay còn được hiểu là kinh tế sử dụng các nền tảng số để kết nối các lao động tự do/nhà thầu độc lập với khách hàng để cung cấp các dịch vụ ngắn hạn hoặc chia sẻ tài sản như: các ứng dụng vận tải hành khách, các ứng dụng giao hàng hóa/thực phẩm,...

(ILO, 2021a). Nền kinh tế tự do tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển việc làm sử dụng công nghệ số làm trung gian giữa những nhà cung cấp cá nhân (lao động nền tảng hoặc các doanh nghiệp) và khách hàng, hoặc trực tiếp thu hút người lao động để cung cấp dịch vụ thông qua nền tảng lao động số (ILO, 2021b). Việc làm tự do là các hoạt động linh hoạt, tự do hoặc mang tính tạm thời theo yêu cầu hoặc từng nhiệm vụ cụ thể thông qua các nền tảng kỹ thuật số, nhằm tạo ra thu nhập mà pháp luật không cấm (HSF & ILLSA, 2021). Trong những năm gần đây chứng kiến sự phát triển mạnh mẽ của hình thức việc làm giao đồ ăn trực tuyến, đây là dịch vụ việc làm được hình thành khi các lao động tham gia vào các nền tảng công nghệ, nơi mà khách hàng đặt đồ ăn và họ đóng vai trò là đối tác giao đồ ăn trực tiếp đến địa điểm mà khách hàng yêu cầu. Lao động giao đồ ăn trực tuyến được xếp vào nhóm lao động làm việc theo yêu cầu, sử dụng nền tảng dựa vào vị trí với đặc điểm của việc làm có kỹ năng làm việc trung bình và thấp (ILO, 2021b). Nền tảng công nghệ lập trình các nhiệm vụ thông qua các thuật toán và phân phối cho các lao động tham gia. Người lao động có thể lựa chọn và thực hiện nhiệm vụ theo lộ trình đi đến nhà hàng, nhận và kiểm tra sản phẩm, giao trực tiếp đến địa chỉ của khách hàng dưới sự hỗ trợ và điều hướng của nền tảng. Một trong những lợi thế của hình thức việc làm này là sự linh hoạt, tự chủ về thời gian làm việc (một trong những yếu tố để đạt được sự cân bằng giữa công việc và gia đình), không bị hạn chế bởi yêu cầu của nhà tuyển dụng (Sutherland và cộng sự, 2020).

2.2. Chất lượng sống trong công việc

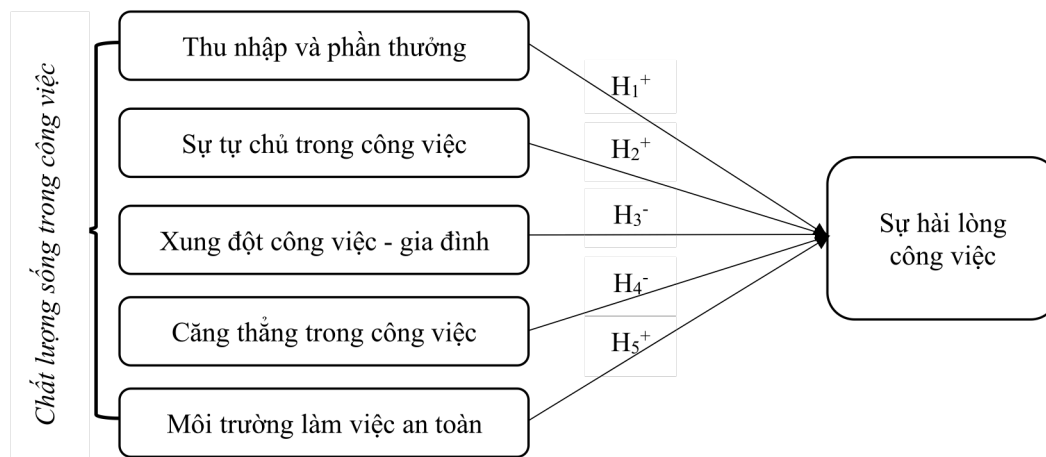
Chất lượng sống trong công việc là sự cam kết của tổ chức để cải thiện công việc, tạo ra sự lôi cuốn, sự thỏa mãn, công việc hiệu quả và môi trường làm việc cho mọi người ở các cấp độ của tổ chức (Carlson et al., 2000). Nó bao gồm các đặc tính của nơi làm việc và công việc có ảnh hưởng đến kết quả và sự hài lòng trong công việc như hệ thống khen thưởng, nội dung công việc, quản lý giám sát và môi trường làm việc (Grote & Guest, 2016). Đó còn là những điều kiện thuận lợi, hỗ trợ nơi làm việc và làm tăng mức độ thỏa mãn của người lao động bằng cách cung cấp cho người lao động lương thưởng, công việc ổn định và cơ hội phát triển (Lau & May, 1998). Chất lượng cuộc sống công việc là một phần của chất lượng cuộc sống tổng thể chịu tác động của công

việc. Nhân viên sẽ đánh giá công việc của họ tốt như thế nào thông qua xem xét sự tác động của môi trường làm việc đến bản thân, giữa cuộc sống công việc và cuộc sống bản thân (Sirgy & Lee, 2017).

2.3. Sự hài lòng công việc

Sự hài lòng công việc là phản ứng tình cảm chung của các cá nhân cảm nhận được từ công việc, là mức độ mà một người cảm thấy yêu thích công việc của họ (Imran et al., 2014). (Christen et al., 2006) cho rằng sự hài lòng công việc được hiểu là mức độ mà người lao động yêu thích công việc của họ, là thái độ dựa trên kết quả nhận thức về mức độ tích cực hay tiêu cực trong công việc hay môi trường làm việc. Sự hài lòng công việc phản ánh mức chất lượng sống trong công việc bởi nó cho phép khám phá những đặc điểm nào của công việc có tác động lớn nhất đến mức độ cảm nhận tích cực hay tiêu cực của các nhân về công việc (Bangwal & Tiwari, 2019).

3. Mô hình và các giả thuyết nghiên cứu



(Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu

3.1. Thu nhập và phần thưởng

Một trong những khía cạnh thường xuyên được đề cập đến về chất lượng sống trong công việc của người lao động là thu nhập và phần thưởng (Holman, 2012). Thu nhập và tiền lương đại diện cho sự công bằng hoặc đền bù thỏa đáng cho công việc đảm nhận (Grote & Guest, 2016). Yếu tố này được coi là một đặc điểm của công việc, đóng vai trò quan trọng đối với động lực làm việc và sự hài lòng công việc (Bush & Balven, 2021). Bởi, thu nhập và phần thưởng quyết định mức sống, đảm bảo an ninh tài chính cá

nhân và sự hạnh phúc trong công việc. Trong công việc giao đồ ăn trực tuyến, vai trò của yếu tố này càng trở nên quan trọng bởi các lao động tự do hoặc lao động không có chuyên môn khó tiếp cận với công việc truyền thống tham gia công việc này để tìm kiếm thu nhập và phần thưởng. Từ các lập luận trên, các giả thuyết nghiên cứu được đề xuất gồm:

H₁: Thu nhập và phần thưởng có ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến.

3.2. Sự tự chủ trong công việc

Sự tự chủ là một khía cạnh của chất lượng sống trong công việc bởi người lao động có quyền kiểm soát công việc của bản thân, cách họ làm việc và có nhiều khả năng để đạt được mức thu nhập (Findlay et al., 2013). Khả năng tự quyết định trong công việc liên quan đến khả năng của mỗi cá nhân để tự thực hiện công việc, mang lại cảm giác hài lòng đối với công việc và nâng cao sự gắn bó với công việc (Findlay et al., 2013). Thực vậy, đối với lao động tự

do nói chung và lao động giao đồ ăn trực tuyến nói riêng có lợi ích chính là mức độ tự chủ cao (Wood et al., 2019). Từ đó có thể hình thành giả thuyết như sau:

H₂: Sự tự chủ công việc có ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến.

3.3. Xung đột giữa công việc - cuộc sống

Cân bằng giữa công việc và cuộc sống là một chỉ báo của chất lượng cuộc sống trong công việc (Chung, 2017). Nó đề cập đến khả năng một cá nhân có thể tạo ra sự hợp lý giữa cuộc sống cá nhân và

công việc của họ, đây là dấu hiệu của một công việc tốt góp phần quan trọng vào sự hài lòng với công việc và hạnh phúc cá nhân (Walthery et al., 2011). Với các lao động thực hiện các công việc có áp lực về thời gian lớn có thể dẫn đến dành ít thời gian cho gia đình tạo ra tâm lý công việc đang làm cản trở thực hiện nghĩa vụ đối với gia đình, điều này làm giảm nhận thức chất lượng sống trong công việc (Walthery et al., 2011). Có thể thấy, chất lượng sống trong công việc không đơn thuần chỉ dựa trên thời gian làm việc mà còn là sự ảnh hưởng của thời gian làm việc đối với sự cân bằng cuộc sống và công việc. Khi nhận thấy công việc cho phép cá nhân họ cân bằng được giữa công việc và cuộc sống, người lao động gia tăng sự hài lòng tổng thể đối với công việc và cam kết với tổ chức (Lee & Sirgy, 2018). Trong dịch vụ giao đồ ăn trực tuyến, người lao động phải chịu áp lực kép về thời gian gồm: tổng thời gian dành cho công việc, áp lực về thời gian khi thực hiện một công việc. Cả hai yếu tố này đều ảnh hưởng đến phản hồi của khách hàng, thu nhập và sự hài lòng với công việc (Goods, 2019).

H₃: Xung đột giữa công việc - cuộc sống có ảnh hưởng ngược chiều với sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến.

3.4. Căng thẳng công việc

Căng thẳng trong công việc là một trạng thái tâm lý của cá nhân khi phải đối mặt với các nhu cầu, khó khăn, cơ hội và sự không chắc chắn đạt được các kết quả quan trọng (Sager, 1994). Đó có thể là sự phản ứng của cá nhân với các điều kiện trong môi trường làm việc có thể gây hại cả về thể chất lẫn tinh thần, thường xảy ra khi yêu cầu công việc vượt qua khả năng, nhu cầu hoặc nguồn lực của người lao động (Mohajan, 2012). Có nhiều yếu tố có thể dẫn gây ra căng thẳng trong công việc như tổ chức, môi trường và cá nhân (Permata Sari & Ali, 2022). Căng thẳng công việc gây ra nhiều tác động tiêu cực đối với người lao động từ sức khỏe, kết quả công việc, sự hài lòng đối với công việc. Các yếu tố điều kiện dẫn đến căng thẳng trong công việc, nhu cầu công việc không được đáp ứng, động lực suy giảm, cảm xúc hài lòng trong công việc sẽ mất đi thay vào đó là sự giảm sút trong kết quả công việc (Mahmood et al., 2010). Từ đó đề xuất giả thuyết nghiên cứu:

H₄: Căng thẳng trong công việc có ảnh hưởng ngược chiều với sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến.

3.5. Môi trường làm việc an toàn

Các vấn đề về sức khỏe và an toàn nơi làm việc là tác động của công việc và điều kiện làm việc tới sức khỏe của người lao động. Đây là một yếu tố quan trọng quyết định chất lượng sống trong công việc. Theo (Cascio, 2013) cho rằng điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe là việc thiết lập thời gian làm việc hợp lý, giảm thiểu rủi ro và giới hạn tuổi đối với người lao động. Môi trường làm việc an toàn có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng và kết quả làm việc của nhân viên. Một tổ chức nếu đáp ứng được các nhu cầu cấp bách, cung cấp cho họ điều kiện, môi trường làm việc an toàn và đảm bảo sẽ giúp người lao động làm việc có hiệu quả hơn (Jofreh et al., 2012). Do đó, điều kiện làm việc an toàn, đảm bảo sức khỏe tốt cho người lao động được coi là công cụ cải thiện chất lượng sống trong công việc, tạo động lực làm việc và gia tăng sự hài lòng của người lao động (Nanjundeswaraswamy, 2013). Từ những luận giải trên đề xuất giả thuyết:

H₅: Môi trường làm việc an toàn có ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khám phá mối quan hệ giữa chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến là mục tiêu của nghiên cứu này. Do đó, đối tượng khảo sát là các lao động đang tham gia các nền tảng giao đồ ăn trực tuyến. Một bảng câu hỏi được thiết kế với các thang đo được điều chỉnh từ các nghiên cứu trước đây và được đánh giá mức độ phù hợp bởi các chuyên gia trong lĩnh vực quản trị nhân lực để đảm bảo về tính phù hợp (Bảng 1). Bảng câu hỏi gồm 35 câu hỏi được thiết kế theo hai phần chính: (1) Thông tin chung của đáp viên và (2) Các câu hỏi nhận định về các biến trong nghiên cứu, thang điểm likert 5 điểm được sử dụng để xếp hạng phản hồi của người lao động. Bảng câu hỏi được phân phối đến các đối tượng mẫu chủ yếu thông qua hình thức trực tuyến trên các diễn đàn và các cộng đồng, nhóm lao động giao hàng đồ ăn trực tuyến: Baemin, GrabFood, ShopeeFood,... Kết thúc quá trình thu thập dữ liệu, sau làm sạch dữ liệu, có 283 bảng câu hỏi đáp ứng yêu cầu được đưa vào phân tích.

Trong 283 bảng câu hỏi được đưa vào nghiên cứu chính thức, về giới tính có 231 (81,63%) nam giới và 52 (18,37%); về trình độ tuổi, có 84 lao động

Bảng 1: Kết quả đánh giá độ tin cậy tổng hợp, hệ số tải ngoài và AVE

Nguồn	Thang đo	Hệ số tải ngoài	Cronbach's alpha	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trích (AVE)
Sự tự chủ trong công việc (TCCV)					
(Alnaggar et al., 2021)	TCCV1. Tôi được lựa chọn nhiệm vụ và kế hoạch công việc	0,847	0,820	0,893	0,735
	TCCV2. Tôi có cơ hội để lựa chọn địa điểm làm việc	0,876			
	TCCV3. Tôi có cơ hội lựa chọn khoảng cách và lộ trình thực hiện nhiệm vụ	0,849			
Thu nhập và phần thưởng (TNPT)					
(Ye & Kankanhalli, 2017)	TNPT1. Mức thu nhập và phần thưởng tương xứng với công việc tôi đang làm	0,724	0,807	0,874	0,634
	TNPT2. Mức thu nhập và phần thưởng phù hợp với kết quả công việc mà tôi đang làm	0,800			
	TNPT3. Mức thu nhập và phần thưởng trong công việc công bằng	0,786			
	TNPT4. Mức thu nhập và phần thưởng giúp tôi trang trải được cuộc sống	0,869			
Xung đột công việc - gia đình (CVGD)					
(Carlson et al., 2000)	CVGD1. Do công việc nên tôi không có nhiều thời gian quan tâm và chăm sóc gia đình	0,797	0,889	0,916	0,688
	CVGD2. Do công việc tôi không thể tham gia các hoạt động của gia đình	0,899			
	CVGD3. Do công việc tôi không dành nhiều thời gian dành cho các thành viên trong gia đình	0,892			
	CVGD4. Do công việc tôi không có nhiều thời gian để nghỉ ngơi	0,795			
	CVGD5. Do công việc tôi không có thời gian dành cho các hoạt động cá nhân	0,753			
Căng thẳng trong công việc (CTCV)					
(Liu & Chiu, 2018)	CTCV1. Tôi cảm thấy mệt mỏi khi kết thúc công việc trở về nhà	0,750	0,863	0,894	0,682
	CTCV2. Tôi cảm thấy lo lắng về kết quả công việc và sự đánh giá của khách hàng	0,937			
	CTCV3. Tôi cảm thấy căng thẳng do áp lực về thời gian làm việc	0,864			
	CTCV. Tôi phải tập trung cao độ để tránh các rủi ro trong khi thực hiện nhiệm vụ	0,734			

Môi trường công việc (MTCV)					
(Wanger, 2017) (Swamy & Rashmi, 2015)	MTCV1. Công việc mang lại cho tôi cảm giác an toàn, thoải mái	0,766	0,808	0,873	0,632
	MTCV2. Quy trình thực hiện công việc rõ ràng, hợp lý	0,800			
	MTCV3. Tôi được cung cấp đầy đủ trang thiết bị phục vụ công việc	0,837			
	MTCV4. Tôi được cung cấp thông tin để thực hiện tốt nhiệm vụ	0,775			
Hài lòng công việc (HLCV)					
(Bangwal & Tiwari, 2019)	HLCV1. Tôi hài lòng với công việc giao đồ ăn trực tuyến	0,799	0,799	0,882	0,714
	HLCV2. Tôi thích công việc giao đồ ăn trực tuyến	0,825			
	HLCV3. Tôi thích làm việc thông qua các nền tảng lao động số	0,908			

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

(29,68%) được 25 tuổi, số lao động trong độ tuổi 25-44 là 154 (54,42%) và trên 45 tuổi là 45 người (15,90%); Về hình thức việc làm, có 208 lao động (73,49%) làm toàn thời gian, còn lại 75 lao động (26,5%) làm việc bán thời gian; Về thời gian làm việc, chỉ có 28 lao động (9,89%) đã làm việc trên 3 năm, 140 lao động (49,46%) đã làm từ 1-3 năm còn lại đã tham gia công việc dưới 1 năm.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích dữ liệu sử dụng cách tiếp cận hai bước theo đề xuất của (Anderson et al., 1988): (1) Phân tích mô hình đo lường, trong khi bước thứ hai kiểm tra các mối quan hệ cấu trúc giữa các cấu trúc tiềm ẩn. Mục đích của cách tiếp cận này là đánh giá độ tin cậy và hiệu lực của các biến quan sát, cũng như thang đo trước khi sử dụng chúng trong mô hình đầy đủ; và (2) Phân tích các mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất. Để thực hiện mục tiêu này, tác giả sử dụng phương pháp mô hình phương trình cấu trúc dựa trên kỹ thuật PLS-SEM để kiểm tra độ tin cậy, giá trị các thang đo.

5. Kết quả nghiên cứu

5.1. Phân tích mô hình đo lường

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá dựa trên hệ số tải ngoài thể hiện ở Bảng 2 cho thấy giá trị đạt được 0,724 lớn hơn so với mức khuyến nghị 0,5 của (Hair et al., 2019) và (Hulland, 1999). Kết quả cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy.

Độ tin cậy tổng hợp của các khái niệm trong mô hình đạt giá trị trong khoảng 0,873 - 0,916 (đều lớn hơn 0,7, mức tham chiếu của Hair et al., (2019). Kết quả này cho thấy tính nhất quán của thang đo đạt độ tin cậy.

Giá trị AVE phản ánh độ hội tụ của các thang đo đều lớn hơn 0,6 (trong khoảng 0,632-0,735), các giá trị này đều cao hơn so với mức đề nghị 0,5 của (Fornell & Larcker, 1981). Từ đó khẳng định thang đo đáp ứng tính hội tụ.

Tính phân biệt: Hệ số HTMT được (Hair et al., 2019) đề xuất sử dụng để kiểm tra giá trị phân biệt của các thang đo đối với biến bậc hai. Kết quả chi số (Bảng 3) cho thấy, các giá trị tương quan đều đạt giá trị nhỏ hơn 0,798 thấp hơn so với ngưỡng 0,85 (Henseler et al., 2015), do đó các thang đo trong mô hình đều đảm bảo giá trị phân biệt.

5.2. Phân tích mô hình cấu trúc

Kết quả kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến cho thấy hệ số VIF nằm trong khoảng 1,393 - 2,922 (nhỏ hơn giá trị đề xuất của (Henseler et al., 2015) là 3,0), do đó khẳng định không tồn tại hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình. Hệ số R^2 hiệu chỉnh dự báo ảnh hưởng của biến độc lập đối với biến phụ thuộc đạt được 0,668 thể hiện khả năng giải thích của các biến trong mô hình khá tốt. Các giá trị f^2 giữa các mối quan hệ trong mô hình nằm trong khoảng 0,125 đến 0,578 thể hiện mức độ ảnh hưởng giữa các biến

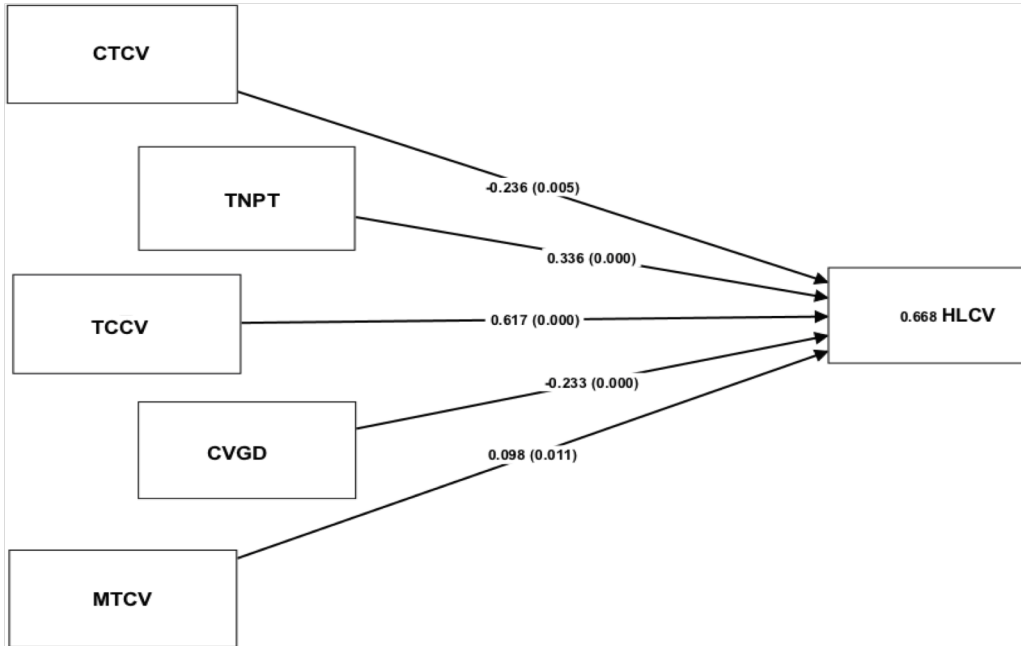
Bảng 2: Kết quả đánh giá tính phân biệt

	CTCV	CVGD	HLCV	MTCV	TCCV	TNPT
CTCV						
CVGD	0,047					
HLCV	0,062	0,095				
MTCV	0,170	0,143	0,214			
TCCV	0,463	0,318	0,798	0,250		
TNPT	0,108	0,089	0,834	0,087	0,595	

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

từ nhỏ đến cao, không có mối quan hệ nào không có ý nghĩa tác động. Ngoài ra, giá trị Q^2 được sử dụng nhằm đo lường mức độ phù hợp cho cấu trúc đạt giá trị 0,638 thể hiện mức độ tác động giữa các biến tương đối cao và phù hợp.

tô này có ý nghĩa. Tiếp theo, sự ảnh hưởng thuận chiều của sự tự chủ trong công việc với sự hài lòng (giả thuyết H_2) được ủng hộ với hệ số $\beta = 0,617$, T-value = 9,442; P-value = 0,000. Giả thuyết H_3 được chấp nhận ở mức ý nghĩa 5% ($\beta = -0,233$, T-value =



(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

Hình 2: Mô hình cấu trúc

5.3. Kết quả kiểm định giả thuyết

Nghiên cứu sử dụng phân tích bootstrapping trên mẫu 5.000 đối với tác động giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc cho thấy cả 5 giả thuyết đều được ủng hộ (Hình 2). Cụ thể, kết quả cho thấy giả thuyết H_1 về sự ảnh hưởng thuận chiều của thu nhập và phân thưởng đối với sự hài lòng công việc cho kết quả $\beta = 0,336$; T-value = 5,654; P-value = 0,000, điều này thể hiện mối quan hệ tích cực giữa hai yếu

3,507; P-value = 0,000) có nghĩa xung đột giữa gia đình và công việc có ảnh hưởng ngược chiều với sự hài lòng với công việc. Ngoài ra, yếu tố căng thẳng trong công việc đóng vai trò quan trọng trong dự báo sự hài lòng công việc $\beta = -0,236$, T-value = 2,787 P-value = 0,005, cụ thể khi phải đối mặt với sự căng thẳng công việc càng nhiều người lao động không cảm thấy hài lòng với công việc càng lớn, có nghĩa giả thuyết H_4 được chấp nhận. Cuối cùng, giả

thuyết nghiên cứu tác động của môi trường làm việc được khẳng định có ảnh hưởng thuận chiều ở mức độ thấp nhất tới sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến ($\beta = 0,098$; T-value = 2,556; P-value = 0,011).

phù hợp với nghiên cứu của (Frey et al., 2011) khi cho rằng thu nhập và phần thưởng là động cơ đồng thời giúp nâng cao chất lượng sống trong công việc và làm gia tăng sự hài lòng của người lao động với công việc cộng đồng. Điều này được minh chứng

Bảng 3: Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Mối quan hệ	Hệ số Beta	T - value	P - value	Kết quả
CTCV -> HLCV	-0,236	2,787	0,005	Chấp nhận
CVGD -> HLCV	-0,233	3,507	0,000	Chấp nhận
MTCV -> HLCV	0,098	2,556	0,011	Chấp nhận
TCCV -> HLCV	0,617	9,442	0,000	Chấp nhận
TNPT -> HLCV	0,336	5,654	0,000	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

6. Thảo luận và hàm ý

Nghiên cứu đã kiểm chứng mối liên hệ giữa yếu tố chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến tại Việt Nam. Một số phát hiện đáng chú ý bao gồm:

Thứ nhất, trong các yếu tố tác động thuận chiều với sự hài lòng công việc, kết quả của nghiên cứu chứng minh yếu tố sự tự chủ trong công việc có tác động tích cực với mức độ cao nhất với sự hài lòng công việc. Phát hiện này tương tự một số nghiên cứu khi cho rằng sự tự chủ trong công việc là yếu tố nổi bật làm gia tăng cảm nhận về chất lượng sống trong công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến (Jabagi et al., 2019). Thực vậy, cách thức làm việc mới và các nền tảng lao động số cho phép lao động dễ dàng làm việc theo số giờ họ thích mỗi tuần. Họ có thể giảm số giờ làm nếu đáp ứng được, hoặc tăng lên nếu muốn làm nhiều hơn 40 tiếng tiêu chuẩn mỗi tuần, hay linh hoạt thay đổi theo từng thời điểm đối với người không muốn bị gò bó. Người lao động có thể căn cứ vào tình hình sức khỏe và điều kiện cá nhân để quyết định thời gian làm việc phù hợp. Mặt khác, đây là công việc không đòi hỏi chuyên môn và ít bị ràng buộc bởi các quy định. Thậm chí, công việc này còn ít bị ảnh hưởng bởi các yếu tố điều kiện khách quan như dịch bệnh, thiên tai và cũng dễ dàng chuyển đổi. Điều này làm cho các lao động tự do phần lớn có trình độ chuyên môn thấp tham gia và cảm thấy hài lòng.

Thứ hai, yếu tố thu nhập và phần thưởng có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến. Kết quả này

thông qua báo cáo của (HSF & ILLSA, 2021) khi nhấn mạnh lao động giao đồ ăn trực tuyến hiện đang có mức thu nhập bình quân khá cao so với lao động làm công hưởng lương. Ngoài thu nhập, các lao động này còn được hưởng các khoản tiền thưởng do làm vượt định mức hoặc tiền bồi dưỡng thêm của khách hàng.

Thứ ba, nghiên cứu cũng tìm thấy minh chứng cho mối quan hệ tích cực giữa môi trường làm việc với sự hài lòng công việc. Sự hài lòng của người lao động giao đồ ăn trực tuyến được cải thiện khi làm việc trong môi trường an toàn, đảm bảo yếu tố sức khỏe. Phát hiện này tương đồng với kết luận trong nghiên cứu của (Frey et al., 2011; Jofreh et al., 2012). Thực vậy, công việc của lao động giao đồ ăn trực tuyến được xác định bởi thiết kế nền tảng và các thuật toán. Mặc dù với lao động nền tảng dựa vào vị trí như giao đồ ăn trực tuyến, người lao động có ít quyền được lựa chọn hơn, nhưng về cơ bản các nhiệm vụ được thiết kế với quy trình và các yêu cầu tương đối rõ ràng, tạo điều kiện cho người lao động trong quá trình tác nghiệp đồng thời giảm thiểu sự xung đột giữa lao động và nền tảng. Mặt khác, người lao động tham gia các nền tảng giao đồ ăn trực tuyến được trang bị các thiết bị bảo hộ lao động như mũ, găng tay, quần áo, túi (hộp) bảo quản thực phẩm,...

Thứ tư, nghiên cứu này cũng ủng hộ quan điểm của Mahmood et al., 2010 khi chỉ ra chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng với công việc của lao động giao đồ ăn trực tuyến đang chịu ảnh hưởng tiêu cực của mức độ căng thẳng trong công việc. Điều

này có thể giải thích là do những khác biệt về tính chất, đặc thù của các loại hình việc làm này, việc làm giao đồ ăn trực tuyến có tính cạnh tranh cao giữa các hãng công nghệ, đồng thời có môi trường và điều kiện làm việc không cố định (trên đường, ngoài trời) trong bất kỳ thời gian nào trong ngày và khách hàng thì đa dạng về trình độ, nhận thức và có nhiều lựa chọn khác nên họ sẵn sàng hủy giao dịch nếu dịch vụ không được cung cấp kịp thời hay chỉ đơn giản là họ không có nhu cầu. Họ cũng phải chịu trách nhiệm với chất lượng, giá trị hàng hoá và tiến độ giao hàng ngắn nhất cho thể. Ngoài ra, phải di chuyển đến nhiều địa điểm khác nhau do đó phải tự lập trình hoặc tìm kiếm tuyến đường phù hợp trong điều kiện ở các thành phố lớn thường xuyên xảy ra tắc đường, lo lắng về rủi ro tai nạn giao thông. Những yếu tố này tạo ra áp lực cho các lao động giao hàng công nghệ, cảm nhận về sự tiêu cực của căng thẳng khiến cho họ giảm nhiệt tình và sự yêu thích với công việc này.

Thứ năm, kết quả nghiên cứu cũng nhấn mạnh sự ảnh hưởng ngược chiều của yếu tố xung đột giữa công việc và gia đình đối với sự hài lòng công việc của các lao động giao đồ ăn trực tuyến. Kết quả mâu thuẫn với kết luận của Duszynski (2021) khi cho rằng, người lao động làm việc tự do có mức độ hài lòng với công việc cao hơn những người làm việc toàn thời gian theo hình thức truyền thống, kể cả khi họ có khả năng phải làm việc hơn 45 hoặc 60 giờ/tuần nhưng được ủng hộ bởi nghiên cứu của (Sirgy & Lee, 2017). Thực tế, để đạt mức thu nhập và phần thưởng theo kỳ vọng, lao động giao đồ ăn trực tuyến phải làm việc cường độ cao, kéo dài, vượt so với thời gian làm việc trung bình theo quy định của pháp luật lao động. Hậu quả là sự xung đột giữa công việc và gia đình sẽ phát sinh và sự suy giảm về sức khoẻ tinh thần của người lao động... Phần lớn các lao động trong dịch vụ này là nam giới và là người trụ cột về thu nhập tại các gia đình, do đó để đảm bảo có mức thu nhập phù hợp các lao động thường phải làm việc thời gian kéo dài, thậm chí tham gia nhiều nền tảng công nghệ cùng lúc để đạt mức thu nhập mong muốn. Tuy nhiên, thời gian làm việc kéo dài và không cố định, cường độ cao khiến cho người lao động không được nghỉ ngơi đầy đủ, mệt mỏi, căng thẳng và suy giảm sức khoẻ, đồng thời kéo theo thời gian dành cho gia đình giảm xuống và không hoàn thành tốt trách nhiệm tại gia đình và gây ra những xung đột giữa công việc và gia đình. Mặt khác, thời gian làm việc linh hoạt cũng

làm cho nguồn thu nhập của lao động không ổn định, làm cho tình trạng tài chính gia đình không đảm bảo khiến các mâu thuẫn công việc gia đình càng trở nên nghiêm trọng.

Từ đó, một số hàm ý được đề xuất nhằm cho các doanh nghiệp sở hữu nền tảng giao đồ ăn trực tuyến cải thiện chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng công việc của lao động bao gồm: (1) cải thiện sự tự chủ trong công việc của người lao động không chỉ thông qua sự linh hoạt về thời gian của nhiệm vụ, đồng thời tạo cơ hội cho người lao động được thể hiện vai trò trong công việc, giảm sự độc quyền của các nền tảng công nghệ. Để triển khai được mục tiêu này cần có sự tham gia của các cơ quan quản lý nhà nước trong việc xây dựng các quy định về việc làm giao đồ ăn trực tuyến; (2) ngoài việc cải thiện mức thu nhập của lao động tham gia nền tảng giao đồ ăn trực tuyến, cần nâng cao tính minh bạch về thu nhập, sự công bằng về cách tính chi phí chiết khấu, cơ chế thưởng phù hợp cho từng đối tượng lao động,...; (3) thiết kế các nhiệm vụ phù hợp để giảm thời gian làm việc của người lao động trong điều kiện đảm bảo mức thu nhập bình quân đồng thời giúp họ có thể cân bằng được giữa công việc và gia đình, từ đó nâng cao sự ưa thích của người lao động với công việc.

Nghiên cứu này có một số đóng góp mới về mặt lý luận khi xem xét vấn đề chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng công việc trong môi trường làm việc không chính thức và sự tham gia của các lao động tự do. Điều mà chưa nhiều nghiên cứu trước đây đề cập tới. Mặt khác, các phát hiện trong nghiên cứu phần nào giúp cho các nền tảng giao đồ ăn trực tuyến có thể điều chỉnh hoặc xây dựng được các chính sách, chương trình phù hợp nhằm thúc đẩy người lao động đáp ứng các yêu cầu công việc, nâng cao sự hài lòng với công việc.

Nghiên cứu hiện tại còn một vài hạn chế. Đầu tiên, sự hài lòng công việc của lao động giao đồ ăn trực tuyến có thể tồn tại sự khác biệt tương đối giữa các đối tượng lao động tham gia nền tảng như trình độ, làm việc toàn thời gian và bán thời gian, độ tuổi, giới tính,... nhưng chưa được đề cập trong nghiên cứu này. Tiếp theo, trong bối cảnh số lượng lao động tham gia các nền tảng giao đồ ăn trực tuyến hiện chưa được thống kê một cách chính xác, thì kích thước mẫu chủ yếu tại các thành phố lớn và sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện nên hạn chế tính đại diện. Do vậy, các nghiên cứu tiếp theo cần xem xét sự khác biệt về chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng công việc theo các nhóm lao động. ♦

Tài liệu tham khảo:

- Alnaggar, A., Gzara, F., & Bookbinder, J. H. (2021). Crowdsourced delivery: A review of platforms and academic literature. *Omega*, 98, 102-139. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2019.102139>.
- Anderson, J. C., Kellogg, J. L., & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Bangwal, D., & Tiwari, P. (2019). Workplace environment, employee satisfaction and intent to stay. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 268-284. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2017-0230>.
- Bush, J. T., & Balven, R. M. (2021). Catering to the crowd: An HRM perspective on crowd worker engagement. *Human Resource Management Review*, 31(1). <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.10.003>.
- Carlson, D., Kacmar, K., & Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>.
- Cascio, W. (2013). *Managing Human Resources Productivity, Quality of Work Life, Profits* (Eighth Edition). McGraw-Hill Irwin.
- Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory. *Journal of Marketing American Marketing Association ISSN*, 70, 137-150. <https://doi.org/10.1509/jmkg.2006.70.1.137>.
- Chung. (2017). *Work autonomy, flexibility and work-life balance*.
- Dechawatanapaisal, D. (2017). The mediating role of organizational embeddedness on the relationship between quality of work life and turnover: Perspectives from healthcare professionals. *International Journal of Manpower*, 38, 696-711. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2015-0205>.
- Findlay, P., Kalleberg, A., & Warhurst, C. (2013). The challenge of job quality. *Human Relations*, 66, 441-451. <https://doi.org/10.1177/0018726713481070>.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388. <https://doi.org/10.2307/3150980>.
- Frey, K., Lüthje, C., & Haag, S. (2011). Whom Should Firms Attract to Open Innovation Platforms? The Role of Knowledge Diversity and Motivation. *Long Range Planning*, 44(5), 397-420. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lrp.2011.09.006>.
- Goods, C., V. A. & B. T. . (2019). Is your gig any good? Analysing Job Quality in the Australian based Platform Sector. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 502-527.
- Grote, G., & Guest, D. (2016). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 70(2), 149-167. <https://doi.org/10.1177/0018726716654746>.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>.
- Holman, D. (2012). Job types and job quality in Europe. *Human Relations*, 66(4), 475-502. <https://doi.org/10.1177/0018726712456407>.
- HSF, & ILLSA. (2021). *Một số vấn đề về việc làm trong nền kinh tế việc làm tự do (nền kinh tế Gig) tại Việt Nam: Trường hợp lái xe/giao hàng công nghệ và giúp việc gia đình*.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204. [https://doi.org/https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199902\)20:2<195::AID-SMJ13>3.0.CO;2-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199902)20:2<195::AID-SMJ13>3.0.CO;2-7).
- ILO. (2021a). *Các nền tảng số có thể mang lại cạnh tranh công bằng và việc làm thỏa đáng?*
- ILO. (2021b). *World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*.
- Imran, H., Arif, I., Cheema, S. N., & Azeem, M. U. (2014). Relationship between Job Satisfaction, Job Performance, Attitude towards Work, and Organizational Commitment. *European Journal of Social Sciences*, 18(2), 257-267.
- Jabagi, N., Croteau, A.-M., Audebrand, L. K., & Marsan, J. (2019). Gig-workers' motivation: thinking beyond carrots and sticks. *Journal of Managerial Psychology*, 34(4), 192-213.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JMP-06-2018-0255>.

Jofreh, M., Dashgarzadeh, K., & Khoshbeen, F. (2012). The Relationship between Quality of Work Life with Staff Performance of Iranian Gas Engineering and Development Company. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 4, 2507-2514.

Lau, R. S. M., & May, B. E. (1998). A win-win paradigm for quality of work life and business performance. *Human Resource Development Quarterly*, 9(3), 211-226. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/hrdq.3920090302>.

Lee, D.-J., & Sirgy, M. J. (2018). What Do People Do to Achieve Work-Life Balance? A Formative Conceptualization to Help Develop a Metric for Large-Scale Quality-of-Life Surveys. *Social Indicators Research*, 138(2), 771-791. <https://doi.org/10.1007/s11205-017-1673-6>.

Liu, C., & Chiu, C.-K. (2018). Modeling turnover intention and job performance: the moderation of perceived benevolent climate. *Review of Managerial Science*, 14, 611-631.

Mahmood, B., Hussain, S., Hannan, A., & Muhammad, N. (2010). The Relationship between Stress and Work Performance in an Industrial Environment of Faisalabad District. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 8(1), 68-72.

Mohajan, H. (2012). The Occupational Stress and Risk of it among the Employees. *International Journal of Mainstream Social Science*, 2, 17-34.

Nanjundeswaraswamy, D. (2013). Quality of worklife of employees in private technical institutions. *International Journal for Quality Research*, ISSN 1800-6450, 7, 431-442.

Permata Sari, D., & Ali, H. (2022). Literature review measurement model of individual behavior and organizational citizenship behavior: individual characteristics, work culture and workload. *International Journal of Management Science*, 3(4). <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i4.1133>.

Pigatto, G., Machado, J. G. de C. F., Negreti, A. dos S., & Machado, L. M. (2017). Have you chosen your request? Analysis of online food delivery companies in Brazil. *British Food Journal*, 119(3), 639-657. <https://doi.org/10.1108/BFJ-05-2016-0207>.

Sager, J. K. (1994). A structural model depicting salespeople's job stress. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), 74-84. <https://doi.org/10.1177/0092070394221007>.

Sirgy, & Lee, D.-J. (2017). Work-Life Balance: an Integrative Review. *Applied Research in Quality of Life*, 13(1), 229-254. <https://doi.org/10.1007/s11482-017-9509-8>.

Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A new measure of quality of work life (qwl) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241-302.

Swamy, D. R., & Rashmi, S. (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), 281-300. www.internationaljournalofcaringsciences.org.

Walthery, P., Fagan, C., Drobnic, S., & Guillén, A. M. (2011). Job Quality and the Perceived Work-Life Balance Fit between Work Hours and Personal Commitments: A Comparison of Parents and Older Workers in Europe. *Work-Life Balance in Europe: The Role of Job Quality*, 69-94. https://doi.org/10.1057/9780230307582_4.

Wanger, S. (2017). *What makes employees satisfied with their working time?*

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>.

Ye, H. (Jonathan), & Kankanhalli, A. (2017). Solvers' participation in crowdsourcing platforms: Examining the impacts of trust, and benefit and cost factors. *Journal of Strategic Information Systems*, 26(2), 101-117. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.02.001>.

Summary

The study was conducted to identify the factors that consist of quality of work life and to determine the significant relationship between the quality of working life and job satisfaction of Vietnamese Online Food Delivery Workers. The quantitative approach was applied with data collection from 283 respondents via PLS - SEM. Findings of the study revealed that quality of work life has a significant influence on online food delivery workers' job satisfaction. This study may be utilized by online food platform in instigating programs and activities that will boost the quality of working life which led to enhance job satisfaction.