

MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN BÁN HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI

● NGUYỄN QUỐC NGHI¹ - LÊ THỊ DIỆU HIỀN¹

¹Trường Kinh tế, Đại học Cần Thơ

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này hướng đến việc xây dựng một mô hình lý thuyết nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên bán hàng qua điện thoại (telesales). Dựa vào nền tảng lý thuyết và tổng quan các công trình thực nghiệm, 8 nhân tố được đề xuất có mối quan hệ trực tiếp tới sự hài lòng công việc, bao gồm: đặc điểm công việc, môi trường làm việc, mối quan hệ nơi làm việc, thu nhập và phúc lợi, đào tạo và phát triển, cảm nhận về công bằng, phong cách lãnh đạo, cân bằng công việc và cuộc sống. Từ đó, nghiên cứu xây dựng 8 giả thuyết cần kiểm định để giải thích sự hài lòng công việc của nhân viên telesales. Việc phát triển mô hình nghiên cứu góp phần cung cấp cơ sở khoa học, hỗ trợ cho các nghiên cứu thực nghiệm trong lĩnh vực hành vi tổ chức.

Từ khóa: mô hình nghiên cứu, sự hài lòng công việc, nhân viên telesales.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt trên thị trường, các doanh nghiệp đang chịu áp lực lớn trong việc mở rộng thị phần, gia tăng khách hàng và duy trì lợi thế cạnh tranh. Bên cạnh các kênh phân phối trực tiếp và nền tảng số hóa, hoạt động bán hàng qua điện thoại (telesales) giữ vai trò quan trọng trong việc kết nối khách hàng với sản phẩm dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ trực tuyến. Lực lượng telesales trở thành “cầu nối” trực tiếp giữa doanh nghiệp và khách hàng, góp phần quyết định đến doanh thu và sự phát triển dài hạn của tổ chức. Bối cảnh làm việc của nhân viên telesales mang những đặc thù rất riêng, tạo ra áp lực và yêu cầu khác biệt so với các vị trí bán hàng truyền thống. Telesales vận hành trong môi trường tương tác gián tiếp, nơi toàn bộ quá trình thuyết phục khách hàng phải thông qua giọng nói, tốc độ phản hồi và khả năng

xử lý tình huống trong thời gian thực. Không có lợi thế từ ngôn ngữ cơ thể, nhân viên phải phát triển kỹ năng giao tiếp tinh tế, kiểm soát cảm xúc và duy trì giọng nói tích cực trong suốt ca làm việc. Bên cạnh đó, đây là công việc có tần suất bị từ chối cao, dẫn đến nguy cơ căng thẳng và giảm động lực nếu không có cơ chế hỗ trợ tâm lý phù hợp. Ngoài ra, sự thay đổi liên tục của nhu cầu khách hàng và cạnh tranh thị trường cũng khiến telesales phải liên tục cập nhật kiến thức sản phẩm và kỹ thuật thuyết phục để duy trì hiệu quả công việc. Điều này thường dẫn đến tỷ lệ nghỉ việc cao và gia tăng chi phí nhân sự, gây ra thách thức lớn cho hoạt động quản trị nguồn nhân lực. Trong bối cảnh đó, sự hài lòng công việc trở thành yếu tố trọng yếu để bảo đảm chất lượng dịch vụ, động lực làm việc, sự gắn bó của nhân viên đối với doanh nghiệp. Khi nhân viên hài lòng với công việc, họ có xu hướng cải

thiện chất lượng phục vụ, tăng cường lòng trung thành và giảm thiểu ý định nghỉ việc (Zhu và cộng sự, 2023). Ngược lại, sự bất mãn với công việc kéo dài có thể dẫn đến giảm hiệu suất làm việc, gia tăng căng thẳng và làm suy yếu tính ổn định của tổ chức (Lin và cộng sự, 2024).

Các nghiên cứu gần đây trong lĩnh vực hành vi tổ chức đã chỉ ra rằng sự hài lòng công việc không chỉ phụ thuộc vào yếu tố cá nhân mà còn chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ các cơ chế quản trị nguồn nhân lực. Cụ thể, cấu trúc tiền lương, cảm nhận công bằng trong trả lương và cơ hội thăng tiến đóng vai trò quan trọng trong việc định hình mức độ hài lòng của nhân viên (Mohrenweiser & Pfeifer, 2023). Bên cạnh đó, các yếu tố về mối quan hệ nơi làm việc, sự công nhận thành tích và phong cách lãnh đạo cũng được chứng minh là những nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến thái độ và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức (Jo & Shin, 2025). Những phát hiện này nhấn mạnh tính đa chiều của sự hài lòng công việc, đồng thời cung cấp cơ sở lý luận quan trọng cho các nghiên cứu thực nghiệm trong quản trị nhân sự. Tuy nhiên, phần lớn các công trình tập trung vào nhân viên văn phòng hoặc những ngành nghề có áp lực công việc ở mức trung bình, trong khi bối cảnh của nhân viên telesales lại có những đặc thù riêng biệt. Các nghiên cứu chuyên sâu về sự hài lòng công việc của lực lượng telesales tại Việt Nam vẫn còn hạn chế. Do đó, việc xây dựng mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên telesales góp phần bổ sung khoảng trống nghiên cứu và cung cấp cơ sở khoa học cho các nghiên cứu tiếp theo có liên quan.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Lý thuyết nền: Sự hài lòng công việc từ lâu được thừa nhận là một khái niệm đa chiều, chịu tác động đồng thời từ các yếu tố cá nhân, tổ chức và xã hội, do đó khó có một lý thuyết đơn lẻ nào giải thích toàn diện. Việc kết hợp 4 lý thuyết nền cho phép hình thành một khung lý luận tích hợp và chặt chẽ hơn, bao gồm: Thuyết hai nhân tố của Herzberg (1966), mô hình đặc điểm công việc (Hackman & Oldham, 1975), thuyết công bằng (Adams, 1965) và thuyết kỳ vọng (Vroom, 1964). Cụ thể, Herzberg (1966) làm rõ sự khác biệt giữa các yếu tố duy trì và động viên, nhấn mạnh vai trò của điều kiện làm việc bên ngoài, giá trị nội tại như sự công nhận và ý nghĩa công việc. Trong khi đó, mô hình

đặc điểm công việc chỉ ra rằng thiết kế công việc với các yếu tố như tính tự chủ, phản hồi và ý nghĩa sẽ kích hoạt trạng thái tâm lý tích cực, từ đó nâng cao sự hài lòng. Ở khía cạnh xã hội, thuyết công bằng giải thích cơ chế so sánh trong tổ chức cho thấy cảm nhận bất công có thể gây bất mãn ngay cả khi chế độ đãi ngộ khách quan ở mức hợp lý. Song song đó, thuyết kỳ vọng nhấn mạnh tiến trình nhận thức cho rằng sự hài lòng xuất hiện khi nhân viên tin tưởng nỗ lực sẽ dẫn đến kết quả và phần thưởng xứng đáng.

Sự hài lòng công việc: Theo Ellickson và Logsdon (2002), sự hài lòng công việc thể hiện qua thái độ nhận thức tích cực hoặc tiêu cực đối với công việc. Locke (1995) cho rằng sự hài lòng phản ánh trạng thái cảm xúc tích cực bắt nguồn từ quá trình trải nghiệm và đánh giá công việc. Bổ sung cho các quan điểm này, Robbins và Judge (2009) chỉ ra tính đa chiều của sự hài lòng, nhân viên có thể hài lòng ở một số khía cạnh cụ thể nhưng không nhất thiết hài lòng với tổng thể công việc. Từ đó, có thể khái quát rằng sự hài lòng công việc nên được hiểu như một thái độ tổng hợp, bao gồm phản ứng cảm xúc và nhận thức của người lao động khi đánh giá công việc dựa trên tiêu chuẩn chủ quan của họ.

2.2. Giả thuyết nghiên cứu

Đặc điểm công việc: Theo lý thuyết đặc điểm công việc, 5 yếu tố cốt lõi bao gồm: đa dạng kỹ năng, toàn vẹn nhiệm vụ, ý nghĩa công việc, mức độ tự chủ và phản hồi hiệu quả được xem là nền tảng quyết định trải nghiệm công việc của nhân viên (Hackman và Oldham, 1975). Nghiên cứu của Loher và cộng sự (1985) khẳng định mối quan hệ chặt chẽ giữa đặc điểm công việc và mức độ hài lòng nghề nghiệp. Nghiên cứu thực nghiệm gần đây đã chỉ ra mối quan hệ tích cực giữa đặc điểm công việc và sự hài lòng công việc (Moras và Kashyap, 2021). Từ đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H1: Đặc điểm công việc tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

Môi trường làm việc: Các điều kiện vật lý như ánh sáng, tiếng ồn, nhiệt độ và cơ sở vật chất có ảnh hưởng trực tiếp đến trạng thái tâm lý, năng suất và động lực lao động (Vijayakumar và Vivek, 2018). Những điều kiện bất lợi, ánh sáng kém hay tiếng ồn quá mức có thể làm gia tăng căng thẳng và giảm động lực, trong khi môi trường an toàn và thuận lợi góp phần nâng cao sự thoải mái và hiệu quả làm việc (Bakoti# và Babi#, 2013). Các nghiên

cứu gần đây nhấn mạnh vai trò của môi trường làm việc tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên (Syahrir và cộng sự, 2024; Mather và Bam, 2025). Trên cơ sở đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H2: Môi trường làm việc tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

Mối quan hệ nơi làm việc: Mối quan hệ nơi làm việc, bao gồm cả tương tác giữa đồng nghiệp và mối quan hệ giữa nhân viên với cấp trên, được xem là nhân tố cốt lõi định hình sự hài lòng công việc (Zhang và cộng sự, 2024). Mối quan hệ đồng nghiệp tích cực tạo điều kiện cho sự chia sẻ thông tin, hợp tác và gia tăng cảm nhận thỏa mãn cá nhân (Sias, 2009). Ngược lại, xung đột và thiếu hỗ trợ có thể làm suy giảm động lực và sự hài lòng (Viswesvaran và cộng sự, 1999). Theo Bai và Zhou (2025), sự hỗ trợ từ đồng nghiệp giúp giảm áp lực tâm lý và tăng mức độ hài lòng công việc của nhân viên. Song song đó, Kızrak và cộng sự (2025) chứng minh rằng chất lượng quan hệ lãnh đạo và nhân viên góp phần nâng cao sự hài lòng công việc. Từ đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H3: Mối quan hệ nơi làm việc tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

Thu nhập và phúc lợi: Thu nhập và phúc lợi được xem là nền tảng chủ yếu trong việc định hình sự hài lòng công việc của nhân viên (Rani và cộng sự, 2025). Mức thu nhập tương xứng với nỗ lực lao động góp phần nâng cao cảm nhận công bằng và gia tăng cam kết với tổ chức (Mohrenweiser và Pfeifer, 2023). Các chế độ phúc lợi toàn diện như bảo hiểm, hỗ trợ sức khỏe và nghỉ phép đóng vai trò quan trọng trong việc giảm áp lực công việc và củng cố sự gắn kết tổ chức (Kim và Choi, 2023). Ngoài ra, các hình thức khen thưởng tài chính và cơ chế trả lương theo hiệu suất, nếu được triển khai minh bạch, góp phần đáng kể vào việc nâng cao động lực và sự hài lòng công việc (Chen và cộng sự, 2023). Trên cơ sở đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H4: Thu nhập và phúc lợi tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

Đào tạo và phát triển: Chương trình đào tạo phù hợp không chỉ nâng cao kỹ năng mà còn cải thiện hiệu suất và tạo ra cảm giác được quan tâm đầu tư, từ đó thúc đẩy sự hài lòng công việc (Kraimer và cộng sự, 2011). Theo thuyết kỳ vọng của Vroom (1964), sự hài lòng công việc gia tăng khi nhân viên tin rằng nỗ lực của họ sẽ mang lại thành quả cụ thể, như cơ hội thăng tiến hoặc phát triển nghề nghiệp.

Nghiên cứu gần đây cho thấy đào tạo và phát triển nghề nghiệp tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên (Lee và cộng sự, 2025). Từ đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H5: Đào tạo và phát triển tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

Cảm nhận sự công bằng: Sự công bằng trong tổ chức từ lâu đã được xem là nền tảng để hình thành sự hài lòng công việc (Colquitt và cộng sự, 2001). Công bằng tổ chức không chỉ gia tăng sự hài lòng công việc mà còn thúc đẩy cam kết và giảm ý định nghỉ việc của nhân viên (Ambrose & Schminke, 2009). Một số nhà nghiên cứu đã biện luận và chứng minh được mối quan hệ tích cực giữa cảm nhận sự công bằng với sự hài lòng công việc của nhân viên (Ho, 2025; Totawar và cộng sự, 2025). Trên cơ sở đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H6: Cảm nhận sự công bằng tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

Phong cách lãnh đạo: Lãnh đạo chuyển đổi có tác động tích cực đến động lực làm việc, nâng cao mức độ hài lòng công việc của nhân viên (Bass và Riggio, 2006). Ngược lại, lãnh đạo chuyên quyền thường gắn với sự kiểm soát cứng nhắc và thiếu quan tâm đến nhu cầu của cấp dưới, từ đó tạo ra môi trường làm việc áp lực và giảm sự hài lòng công việc (Judge và Piccolo, 2004). Phong cách lãnh đạo phục vụ được chứng minh là cơ chế quan trọng trong việc củng cố quan hệ lãnh đạo và nhân viên, xây dựng niềm tin, từ đó nâng cao mức độ hài lòng công việc (Dami và cộng sự, 2022). Trong khi đó, lãnh đạo đạo đức kiến tạo môi trường công bằng, minh bạch và gia tăng niềm tin tổ chức, với vai trò điều tiết của sự đồng cảm (Li, 2024). Từ đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H7: Phong cách lãnh đạo tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

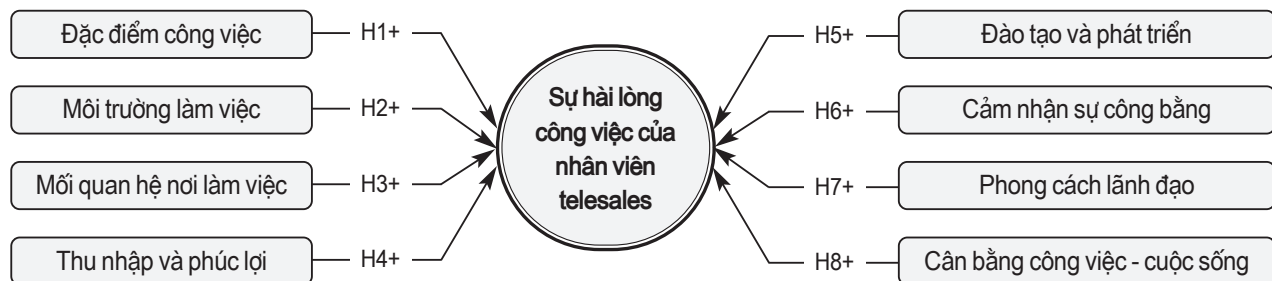
Cân bằng công việc và cuộc sống: Cân bằng công việc và cuộc sống được xem là một nhân tố quan trọng đối với sự hài lòng công việc (Greenhaus và Allen, 2011). Sự hỗ trợ của tổ chức trong việc đạt cân bằng công việc và cuộc sống giúp gia tăng sự hài lòng công việc và giảm ý định nghỉ việc (McNall và cộng sự, 2010). Các chính sách như giờ làm linh hoạt, làm việc từ xa hoặc phúc lợi gia đình được chứng minh có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc (Beauregard và Henry, 2009). Gần đây, Sirgy và Lee (2018) khẳng định yếu tố này đóng vai trò chiến lược trong tăng

cường sức khỏe tinh thần và sự ổn định nhân sự. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết H8: Cân bằng công việc và cuộc sống tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales.

Dựa vào tổng quan tài liệu và các giả thuyết nghiên cứu đặt ra, mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales được đề xuất như sau: (Hình 1)

8 nhân tố độc lập được xác định phù hợp với mô hình nghiên cứu, bao gồm: đặc điểm công việc, môi trường làm việc, mối quan hệ nơi làm việc, thu nhập và phúc lợi, đào tạo và phát triển, cảm nhận sự công bằng, phong cách lãnh đạo, cân bằng công việc và cuộc sống. Các nhân tố này bao hàm cả khía cạnh điều kiện làm việc hữu hình lẫn cơ chế quản trị và quan hệ xã hội trong tổ chức,

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả (2025)

3. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã đề xuất một mô hình lý thuyết nhằm giải thích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên telesales. Dựa trên cơ sở lý thuyết nền và tổng quan tài liệu,

qua đó định hình mức độ hài lòng nghề nghiệp. Đặc biệt, nghiên cứu tập trung vào bối cảnh nghề telesales, góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm cho các nghiên cứu tiếp theo trong lĩnh vực hành vi tổ chức ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In *Advances in Experimental Social Psychology* (2, 267–299). New York: Academic Press.
- Ambrose, M. L., & Schminke, M. (2009). The role of overall justice judgments in organizational justice research: a test of mediation. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 491.
- Bai, Y., & Zhou, J. (2025). Coworker support, work-family conflict, job satisfaction, and turnover intention: female employees in post-organizational socialization. *Frontiers in Psychology*, 16, 1472977.
- Bakotic, D., & Babic, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of Croatian shipbuilding company. *International Journal of Business And Social Science*, 4(2), 206-213.
- Beauregard, T. A., & Henry, L. C. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance. *Human resource management review*, 19(1), 9-22.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of applied psychology*, 86(3), 425.
- Chen, Y., Zhang, Z., Zhou, J., Liu, C., Zhang, X., & Yu, T. (2023). A cognitive evaluation and equity-based perspective of pay for performance on job performance: A meta-analysis and path model. *Frontiers in Psychology*, 13, 1039375.
- Dami, Z. A., Imron, A., Burhanuddin, B., & Supriyanto, A. (2022). Servant leadership and job satisfaction: The mediating role of trust and leader-member exchange. In *Frontiers in Education* (7, 1036668). Lausanne: Frontiers Media SA.
- Ellickson, M. C., & Logsdon, K. (2002). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358.

- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work–family balance: A review and extension of the literature. *Journal of Management*, 37(1), 10–37.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159-170.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing.
- Ho, H. C. (2025). A one-year prospective study of organizational justice and work attitudes: an extended job demands-resources model. *Journal of Managerial Psychology*, 40(1), 21-36.
- Jo, H., & Shin, D. (2025). The impact of recognition, fairness, and leadership on employee outcomes: A large-scale multi-group analysis. *PloS one*, 20(1), e0312951.
- Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004). Transformational and transactional leadership: a meta-analytic test of their relative validity. *Journal of applied psychology*, 89(5), 755.
- Kim, B. J., & Choi, C. J. W. (2023). Impact of compensation and willingness to keep same career path on burnout among long-term care workers in Japan. *Human Resources for Health*, 21(1), 64.
- Kızrak, M., Yıldız, E., & Turgut, H. (2025). Linking Leader-Member Exchange to Turnover Intention: The Roles of Job Satisfaction and Positive Organizational Climate. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 492-513.
- Kraimer, M. L., Seibert, S. E., Wayne, S. J., Liden, R. C., & Bravo, J. (2011). Antecedents and outcomes of organizational support for development: the critical role of career opportunities. *Journal of applied psychology*, 96(3), 485.
- Lee, B., Lee, E., & Kim, J. (2025). Analysis of factors affecting job satisfaction for sustainable workforce development: insights from IT industry employee reviews. *Sustainability*, 17(4), 1689.
- Li, Q. (2024). Ethical leadership, internal job satisfaction and OCB: the moderating role of leader empathy in emerging industries. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-9.
- Lin, M. H., Yen, Y. H., Chuang, T. F., Yang, P. S., & Chuang, M. D. (2024). The impact of job stress on job satisfaction and turnover intentions among bank employees during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 15, 1482968.
- Locke, E. A. (1995). The micro-analysis of job satisfaction: Comments on Taber and Alliger. *Journal of Organizational Behavior*, 123-125.
- Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 70(2), 280.
- Loveman, G. W. (1998). Employee satisfaction, customer loyalty, and financial performance: an empirical examination of the service profit chain in retail banking. *Journal of service research*, 1(1), 18-31.
- Mather, M. F., & Bam, N. E. (2025). Factors influencing academic staff satisfaction and retention in higher education: a literature review. *European Journal of Education*, 60(1), e70025.
- McNall, L. A., Nicklin, J. M., & Masuda, A. D. (2010). A meta-analytic review of the consequences associated with work–family enrichment. *Journal of business and psychology*, 25(3), 381-396.
- Mohrenweiser, J., & Pfeifer, C. (2023). Wage structures, fairness perceptions, and job satisfaction: Evidence from linked employer-employee data. *Journal of Happiness Studies*, 24(7), 2291-2308.
- Moras, M., & Kashyap, B. (2021). Influence of job characteristics on employees' job satisfaction: An empirical study. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 6499-6506.
- Rani, H. A., Ahwan, N. A. M., Daud, F., Ismail, A., & Isa, Z. M. (2025). Impact of Compensation on Job Satisfaction Among Healthcare Workers: A Systematic Review. *International Journal of Public Health Research*, 15(2), 2243-2256.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Cape Town: Pearson South Africa.
- Sias, P. M. (2009). *Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Sirgy, M. J., & Lee, D. J. (2018). Work-life balance: An integrative review. *Applied Research in Quality of Life*, 13 (1), 229-254.
- Syahrir, D. R., Zakaria, Z., & Labo, I. A. (2024). The role of job satisfaction as a mediating variable between work environment and employee productivity. *Advances in Human Resource Management Research*, 2(3), 127-139.

- Totawar, A. K., Lanke, P., & Nambudiri, R. (2024). The relationship between organizational justice and job outcomes: examining the mediation of quality of work-life and psychological capital. In *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*. Emerald Publishing Limited.
- Vijayakumar, N., & Vivek, S. (2018). A study on the job satisfaction of employees in the Hospitality Industry. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 118(20), 4235-4240.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 54(2), 314-334.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Zhang, J., Huang, R., Huang, B., Xu, T., & Zhao, G. (2024). Employee motivation and outcomes of developing and maintaining high-quality supervisor-subordinate Guanxi in hotel operations. *Cornell Hospitality Quarterly*, 65(4), 509-525.
- Zhu, L. L., Wang, H. J., Xu, Y. F., Ma, S. T., & Luo, Y. Y. (2023). The effect of work engagement and perceived organizational support on turnover intention among nurses: a meta-analysis based on the Price-Mueller model. *Journal of Nursing Management*, 2023(1), 3356620.

Ngày nhận bài: 5/8/2025

Ngày phản biện và sửa chữa: 25/8/2025

Ngày chấp nhận đăng: 17/9/2025

MODELING THE DETERMINANTS OF JOB SATISFACTION IN THE TELESales WORKFORCE

● NGUYEN QUOC NGHI¹

● LE THI DIEU HIEN¹

¹School of Economics, Can Tho University

ABSTRACT:

This study proposes a theoretical model identifying key factors that influence job satisfaction among telesales employees. Drawing on established theories and prior empirical findings, the model incorporates eight determinants expected to directly affect job satisfaction: job characteristics, working environment, workplace relationships, income and benefits, training and development, perceived fairness, leadership style, and work-life balance. Correspondingly, eight hypotheses are formulated to explain variations in job satisfaction within telesales settings. The proposed model offers a robust theoretical foundation for future empirical studies and contributes to advancing research in organizational behavior, particularly in the rapidly expanding telesales industry.

Keywords: research model, job satisfaction, telesales employees.