

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nội dung
1	AMOS	Phần mềm phân tích cấu trúc mô mạng (Analysis of Moment Structures)
2	BVST	Bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng
3	BCGD	Bưu cục giao dịch
4	BCP	Bưu cục phát
5	BĐ VHX	Bưu điện văn hóa xã
6	BC	Bưu cục
7	BC KHL	Mã bưu cục KHL
8	BĐ TP.HN	Bưu điện Thành phố Hà Nội
9	BĐ TP.HCM	Bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh
10	BĐTP	Bưu điện Thành phố
11	BHXH	Bảo hiểm xã hội
12	BHYT	Bảo hiểm y tế
13	BHTN	Bảo hiểm tai nạn
14	BLLĐ	Bộ luật Lao động
15	BHLĐ	Bảo hộ lao động
16	CFA	Phân tích nhân tố khẳng định
17	CNTT	Công nghệ thông tin
18	CEO	Giám đốc điều hành
19	CPN	Chuyển phát nhanh
20	CPN QT	Chuyển phát nhanh quốc tế
21	DHL	Công ty chuyển phát nhanh quốc tế DHL
22	DTPS	Doanh thu phát sinh
23	EFA	Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory factor analysis)
24	EMS	Bưu gửi chuyển phát nhanh
25	EMS QT	Bưu điện chuyển phát nhanh quốc tế
26	FDI	Vốn đầu tư nước ngoài
27	HCMC Post	Bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh
28	HĐLĐ	Hợp đồng lao động
29	JDI	Thang đo chỉ số mô tả công việc
30	KT1	Bưu gửi hệ đặc biệt
31	KTVC	Khai thác vận chuyển
32	KPCĐ	Kinh phí công đoàn
33	Nón BH	Nón bảo hiểm
34	NLĐ	Người lao động
35	NĐ-CP	Nghị định – Chính phủ
36	PSM	Động lực phục vụ công cộng
37	SPSS	Phần mềm thống kê cho khoa học xã hội (Statistical package for the social sciences)
38	SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling)

39	SHL	Sự hài lòng
40	SXKD	Sản xuất kinh doanh
41	TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
42	TTCC	Thùng thư công cộng
43	TT-BLĐTBXH	Thông tư – Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội
44	UPS	Công ty chuyển phát nhanh quốc tế UPS
45	VNPost	Tổng công ty Bưu chính Việt Nam
46	VNPT	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
47	VSLĐ	Vệ sinh lao động
48	DN	Môi quan hệ với đồng nghiệp
49	LTG	Tiền lương
50	DTTT	Cơ hội đào tạo và thăng tiến
51	MTLV	Môi trường làm việc
52	SHL	Sự hài lòng
53	KQCV	Kết quả công việc

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

<b>Bảng</b>	<b>Nội dung</b>
Bảng 1.1	Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc
Bảng 1.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả công việc
Bảng 1.3	Đề xuất các giả thuyết nghiên cứu
Bảng 2.1	Kết quả SXKD của công ty trong 03 năm gần đây
Bảng 2.2	Tổng kết thang đo của các nhân tố
Bảng 2.3	Diễn đạt và mã hóa thang đo
Bảng 2.4	Tổng hợp thông kê mô tả
Bảng 2.5	Phân tích độ tin cậy của thang đo – kiểm định hệ số Cronbach's Alpha
Bảng 2.6	Phân tích nhân tố khám phá EFA
Bảng 2.7	Phân tích nhân tố khám phá EFA
Bảng 2.8	Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA
Bảng 2.9	Tổng hợp kết quả kiểm định
Bảng 2.10	Hệ số tải chuẩn hóa
Bảng 2.11	Kết quả đánh giá độ tin cậy và phương sai trích AVE
Bảng 2.12	Tổng hợp kết quả kiểm định sự phù hợp của mô hình
Bảng 2.13	Hệ số hồi quy của các mối quan hệ chưa chuẩn hóa
Bảng 2.14	Hệ số hồi quy của các mối quan hệ chuẩn hóa
Bảng 2.15	Bảng câu hỏi

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

<b>Hình</b>	<b>Nội dung</b>
Hình 1.1	Mô hình nghiên cứu
Hình 2.1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Bưu điện
Hình 2.2	Cơ cấu tổ chức Phòng Tổng hợp Bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh
Hình 2.3	Quy trình nghiên cứu
Hình 2.4	Mô hình đo lường giới hạn chuẩn hóa
Hình 2.5	Phân tích SEM với mô hình nghiên cứu chuẩn hóa