

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Ý nghĩa
ANOVA	Analysis of Variance
API	Application Programming Interface
BOD	Board of Directors
Callbot	Lọc khách hàng tự động
CB – CNV	Cán bộ công nhân viên
CC – VC	Công chức – Viên chức
CRM	Quản lý chăm sóc khách hàng tự động
EFA	Exploratory Factor Analysis
ERG	Alderfer's ERG Theory
EZSale	EZSale – Trợ lý phòng kinh doanh
FL	Factor Loading
GD	Giám đốc
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
HĐLĐ	Hợp đồng lao động
KMO	Kaiser – Meyer – Olkin
KPI	Key performance indicator
MNC	Multinational corporation
PGĐ	Phó Giám đốc
QA	Quality Assurance
SMS	Short Message Services
Tele sale Online	Dịch vụ cho thuê nhân viên chăm sóc khách hàng
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
Tool data	Tìm kiếm khách hàng tiềm năng
TPHCM	Thành phố Hồ Chí Minh
VAT	Value Added Tax
VETC	Vinatex Economic - Technical College of Ho Chi Minh City
VIF	Variance inflation factor
Windsoft	Công ty Cổ phần Công nghệ Windsoft
ZNS	Zalo Notification Service

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Tóm tắt các nghiên cứu liên quan.....	12
Bảng 1.2: Thiết kế thang đo	19
Bảng 1.3: Tổng hợp kết quả nghiên cứu định tính.....	21
Bảng 1.4: Kế hoạch thu thập dữ liệu.....	26
Bảng 2.1: Cơ cấu lao động	33
Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh từ năm 2020 – 2022.....	35
Bảng 2.3: Chính sách thưởng hoa hồng theo doanh số.....	40
Bảng 2.4: Thưởng phúc lợi	42
Bảng 2.5: Đặc điểm đối tượng khảo sát.....	45
Bảng 2.6: Thống kê mô tả các yếu tố thuộc biến độc lập	51
Bảng 2.19: Thống kê mô tả các yếu tố thuộc biến phụ thuộc	52
Bảng 2.8: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha.....	54
Bảng 2.9: KMO and Bartlett's Test	56
Bảng 2.10: Total Variance Explained.....	57
Bảng 2.11: Phân tích EFA lần thứ nhất	59
Bảng 2.12: KMO and Bartlett's Test	59
Bảng 2.13: Total Variance Explained.....	60
Bảng 2.14: Phân tích EFA lần thứ hai	61
Bảng 2.15: KMO and Bartlett's Test	62
Bảng 2.16: Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc	63
Bảng 2.17: Kết quả phân tích tương quan Pearson's	64
Bảng 2.18: Mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc	65
Bảng 2.19: Phân tích ANOVA	65
Bảng 2.20: Bảng Coefficient.....	66

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Thuyết kỳ vọng của Vroom	7
Sơ đồ 1.2: Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến động lực làm việc của cán bộ, nhân viên tại Công ty TNHH Một thành viên Xổ số Kiến thiết Kiên Giang, tỉnh Kiên Giang	10
Sơ đồ 1.3: Mô hình nghiên cứu đề xuất	15
Sơ đồ 1.4: Quy trình nghiên cứu	16
Sơ đồ 2.1: Sứ mệnh của Công ty Cổ Phần Công nghệ Windsoft Việt Nam	28
Sơ đồ 2.2: Tầm nhìn của Công ty Cổ Phần Công nghệ Windsoft Việt Nam	29
Sơ đồ 2.3: Giá trị cốt lõi của Công ty Cổ Phần Công nghệ Windsoft Việt Nam ..	29
Sơ đồ 2.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ Phần Công nghệ Windsoft Việt Nam	31
Sơ đồ 2.5: Chính sách tăng lương	39
Sơ đồ 2.6: Quy định nghỉ phép	42
Sơ đồ 2.7: Chế tài xử phạt vi phạm nội quy.....	43
Nguồn: Công ty Cổ phần Công nghệ Windsoft Việt Nam.....	43
Sơ đồ 2.8: Quy định về điểm danh.....	44
Sơ đồ 2.9: Mô hình Sự công nhận và Đào tạo và phát triển ảnh hưởng đến Động lực làm việc	67

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Logo của Công ty Cổ Phần Công nghệ Windsoft Việt Nam.....	27
Hình 2.2: Biểu đồ tần số Histogram.....	67
Hình 2.3: Biểu đồ Normal P – P Pot	68

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1.1: Tháp nhu cầu của Maslow	6
Biểu đồ 2.1: Biểu đồ doanh thu.....	35
Biểu đồ 2.2: Biểu đồ tổng chi phí	36
Biểu đồ 2.3: Biểu đồ lợi nhuận	36
Biểu đồ 2.4: Đặc điểm nơi công tác	46
Biểu đồ 2.5: Đặc điểm giới tính	46
Biểu đồ 2.6: Đặc điểm thâm niên làm việc	47
Biểu đồ 2.7: Đặc điểm phòng ban làm việc	48
Biểu đồ 2.8: Đặc điểm chức vụ.....	48