

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	ix
DANH MỤC BẢNG BIỂU	xi
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	xii
PHẦN MỞ ĐẦU: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI.....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	4
3. Câu hỏi nghiên cứu	4
4. Đối tượng nghiên cứu	4
5. Phạm vi nghiên cứu	4
6. Phương pháp nghiên cứu	5
7. Bố cục của khóa luận.....	5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	7
1.1. Khái niệm và lý thuyết liên quan	7
1.1.1. Khái niệm về kết quả công việc.....	7
1.1.2. Khái niệm về sự hài lòng.....	9
1.1.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng đến kết quả công việc	10
1.1.4. Tầm quan trọng của kết quả công việc	11
1.2. Các lý thuyết liên quan.....	14
1.2.1. Tháp nhu cầu của Maslow (1943)	14

1.2.2.	Học thuyết 2 nhân tố của Herberg (1959).....	14
1.2.3.	Lý thuyết X và lý thuyết Y của McGregor (1960).....	14
1.2.4.	Lý thuyết cân bằng về động lực hay còn gọi là lý thuyết công bằng của J.Stacy Adams (1963)	16
1.2.5.	Lý thuyết trao đổi xã hội của Peter Blau (1964).....	17
1.2.6.	Lý thuyết động lực ERG của Alderfer (1969).....	18
1.2.7.	Lý thuyết nhận thức xã hội của Albert Bandura (1982).....	19
1.2.8.	Lý thuyết thành tựu của David McClelland (1988)	21
1.2.9.	Lý thuyết kỳ vọng (1999)	21
1.3.	Tổng quan các nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng	24
1.3.1.	Nghiên cứu trong nước	24
1.3.2.	Nghiên cứu nước ngoài	26
1.4.	Tổng quan các nghiên cứu liên quan đến kết quả công việc	31
1.4.1.	Nghiên cứu trong nước	31
1.4.2.	Nghiên cứu nước ngoài	32
1.5.	Các khái niệm các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu	40
1.5.1.	Mối quan hệ với đồng nghiệp.....	40
1.5.2.	Tiền lương	43
1.5.3.	Cơ hội đào tạo và thăng tiến.....	45
1.5.4.	Môi trường làm việc	47
1.6.	Đề xuất mô hình.....	50
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC HOẠT ĐỘNG LÀM TĂNG KẾT QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN.....		52
2.1.	Giới thiệu sơ lược về công ty.....	52
2.2.	Lịch sử hình thành.....	57
2.3.	Cơ cấu tổ chức.....	58

2.4. Giới thiệu phòng/ban hoặc bộ phận công ty	60
2.5. Phân tích kết quả sản xuất kinh doanh trong ba năm	65
2.6. Phân tích thực trạng về các chính sách có tác động đến kết quả công việc của nhân viên tại Bru điện Thành phố Hồ Chí Minh.....	66
2.6.1. Phân tích thực trạng về chính sách tiền lương cho nhân viên tại Bru điện	66
2.6.1.1. Theo hợp đồng lao động.....	67
2.6.1.2. Theo hợp đồng thuê khoán.....	67
2.6.1.3. Chính sách nghỉ không hưởng lương	67
2.6.1.4. Chính sách nghỉ hưởng nguyên lương.....	68
2.6.2. Phân tích thực trạng về mối quan hệ với đồng nghiệp tại Bru điện	68
2.6.3. Phân tích thực trạng về chính sách đào tạo và thăng tiến tại Bru điện	69
2.6.4. Phân tích thực trạng về chính sách đào tạo và thăng tiến tại Bru điện	70
2.6.5. Một số chính sách khác	70
2.7. Thiết kế nghiên cứu	72
2.7.1. Quy trình nghiên cứu.....	72
2.7.2. Thiết kế bảng câu hỏi (Phiếu khảo sát định tính)	78
2.7.3. Diễn đạt và mã hóa thang đo.....	84
2.8. Kết quả nghiên cứu.....	86
2.8.1. Trình bày thống kê mô tả	86
2.8.2. Phân tích độ tin cậy của thang đo – kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha	87
2.8.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA	89
2.8.4. Phân tích nhân tố khẳng định CFA	94

2.8.4.1. Kiểm định mô hình đo lường.....	94
2.8.4.2. Kiểm định độ tin cậy, độ hội tụ và giá trị phân biệt.....	96
2.8.5. Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM	97
CHƯƠNG 3: NHẬN XÉT VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP	102
3.1. Phân tích những mặt đạt được qua công tác làm tăng sự hài lòng và kết quả công việc	102
3.2. Phân tích mặt hạn chế trong công tác liên quan đến sự hài lòng và kết quả công việc.....	103
3.3. Hàm ý giải pháp.....	105
3.3.1. Hàm ý dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động trực tiếp của mối quan hệ với đồng nghiệp đến sự hài lòng	105
3.3.2. Hàm ý dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động trực tiếp của tiền lương đến sự hài lòng	107
3.3.3. Hàm ý dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động trực tiếp của cơ hội đào tạo và thăng tiến đến sự hài lòng.....	108
3.3.4. Hàm ý dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động trực tiếp của môi trường làm việc đến sự hài lòng	109
3.3.5. Hàm ý dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về sự hài lòng tác động trực tiếp đến kết quả công việc	111
3.4. Hạn chế của đề tài.....	112
KẾT LUẬN.....	114
TÀI LIỆU THAM KHẢO	116
BẢNG CÂU HỎI.....	125
PHỤ LỤC.....	129
Phụ lục 1.....	129
Phụ lục 2.....	140
Phụ lục 3.....	148

Phụ lục 4	150
Phụ lục 5	153
Phụ lục 6	156