

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC BẢNG.....	x
DANH MỤC HÌNH.....	xi
PHẦN MỞ ĐẦU: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI.....	xii
1. Lý do chọn đề tài	xii
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	xiv
3. Câu hỏi nghiên cứu	xiv
4. Đối tượng nghiên cứu.....	xv
5. Phạm vi nghiên cứu.....	xv
6. Phương pháp nghiên cứu.....	xv
7. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....	xvi
8. Cấu trúc đề tài nghiên cứu	xvi
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	1
1.1 Khái niệm và các lý thuyết liên quan	1
1.1.1 Khái niệm hiệu quả công việc	1
1.1.2 Khái niệm về sự gắn bó.....	2
1.1.3 Khái niệm về lòng trung thành	4
1.1.4 Khái niệm về động lực làm việc	5
1.1.5 Tác động lòng trung thành và động lực làm việc đến hiệu quả công việc	6
1.1.6 Tầm quan trọng của hiệu quả công việc	7
1.2 Các lý thuyết liên quan	9
1.2.1 Tháp nhu cầu của Maslow (1943).....	9

1.2.2	Thuyết quản lý hiệu quả của Peter Drucker (1954).....	10
1.2.3	Học thuyết hệ thống hai nhân tố của Herzberg (1959).....	11
1.2.4	Lý thuyết Trao đổi Xã hội của Peter Blau (1964)	13
1.2.5	Lý thuyết lãnh đạo tình huống của Fiedler (1969).....	14
1.2.6	Lý thuyết thành tựu của David McClelland (1988)	14
1.2.7	Lý thuyết về “Bản đồ tâm hồn con người của Jung” của Murray Stein (1998)	15
1.2.8	Lý thuyết “Quản trị cá da trơn” của Kim Sang-mok (2009)	18
1.3	Tổng quan các nghiên cứu liên quan đến động lực làm việc và lòng trung thành.....	19
1.3.1	Động lực làm việc	19
1.3.2	Lòng trung thành	26
1.4	Tổng quan các nghiên cứu liên quan đến sự gắn bó	31
1.5	Tổng quan các nghiên cứu liên quan đến hiệu quả công việc	36
1.6	Các khái niệm liên quan trong mô hình.....	41
1.6.1	Lương thưởng	41
1.6.2	Môi trường làm việc.....	43
1.6.3	Đãi ngộ.....	44
1.7	Đề xuất mô hình nghiên cứu	45
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC HOẠT ĐỘNG LÀM TĂNG HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN		48
2.1	Giới thiệu sơ lược về công ty	48
2.1.1	Tổng quan về công ty	48
2.1.2	Lịch sử hình thành	50
2.1.3	Sản phẩm và thị trường.....	50
2.2	Cơ cấu tổ chức	51

2.3 Giới thiệu Phòng tổng hợp	54
2.3.1 Cơ cấu Phòng tổng hợp	54
2.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của Phòng tổng hợp.....	55
2.4 Phân tích kết quả sản xuất kinh doanh của công ty trong vòng 03 năm	59
2.5 Phân tích thực trạng các chính sách nhằm nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên tại Bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh	62
2.5.1 Chế độ đãi ngộ	62
2.5.1.1 Chính sách đãi ngộ vật chất	62
2.5.1.2 Chính sách đãi ngộ tinh thần	63
2.5.2 Phân tích thực trạng về môi trường làm việc.....	66
2.5.2.1 Điều kiện làm việc	66
2.5.2.2 Văn hoá doanh nghiệp	66
2.5.2.3 An toàn lao động.....	67
2.5.3 Phân tích thực trạng về chính sách tiền lương.....	67
2.5.3.1 Dựa theo hợp đồng lao động	67
2.5.3.2 Dựa theo hợp đồng thuê khoán.....	68
2.5.4 Thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi.....	68
2.5.4.1 Thời giờ làm việc	68
2.5.4.2 Thời giờ nghỉ ngơi	68
2.6 Quy trình nghiên cứu.....	72
2.6.1 Nghiên cứu sơ bộ	73
2.6.2 Nghiên cứu định tính	73
2.6.2.1 Thiết kế nghiên cứu định tính	73
2.6.2.2 Thiết kế bảng câu hỏi (Phiếu khảo sát định tính)	74
2.6.3 Nghiên cứu định lượng	83

2.6.3.1 Thu thập dữ liệu nghiên cứu	83
2.6.3.2 Xử lý và phân tích dữ liệu	83
2.7 Kết quả nghiên cứu	86
2.7.1 Thống kê mô tả	86
2.7.2 Phân tích độ tin cậy thang đo – kiểm định hệ số Cronbach’s alpha.....	88
2.7.3 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	90
2.7.4 Phân tích nhân tố khẳng định (CFA)	95
2.7.4.1 Kiểm định mô hình đo lường	95
2.7.4.2 Kiểm định độ tin cậy, độ hội tụ và giá trị phân biệt	99
2.7.5 Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)	101
CHƯƠNG 3: NHẬN XÉT VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP	105
3.1 Phân tích những mặt đạt được qua công tác làm tăng hiệu quả công việc	105
3.1.1 Về mặt lý thuyết	105
3.1.2 Về tính thực tiễn	106
3.1.3 Về tính mới.....	106
3.2 Phân tích mặt hạn chế trong công tác liên quan đến hiệu quả công việc	107
3.2.1 Hạn chế từ phía nhân viên	107
3.2.2 Hạn chế từ phía tổ chức.....	109
3.3 Hàm ý giải pháp	110
3.3.1 Giải pháp dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động của lương thưởng đến sự gắn bó.....	110
3.3.2 Giải pháp dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động của môi trường làm việc đến sự gắn bó.....	111

3.3.3 Giải pháp dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động của đãi ngộ đến sự gắn bó.....	112
3.3.4 Giải pháp dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về tác động của sự gắn bó đến lòng trung thành và động lực làm việc	112
3.3.5 Giải pháp dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về động lực làm việc tác động trực tiếp đến hiệu quả công việc	114
3.3.6. Giải pháp dựa trên kết quả kiểm định giả thuyết về lòng trung thành tác động trực tiếp đến hiệu quả công việc.....	114
3.4 Hạn chế của đề tài	116
KẾT LUẬN	117
TÀI LIỆU THAM KHẢO	118
PHỤ LỤC 1: PHÂN TÍCH THỐNG KÊ MÔ TẢ	126
PHỤ LỤC 2: PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO - KIỂM ĐỊNH HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA	127
PHỤ LỤC 3: PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ (EFA)	134
PHỤ LỤC 4: PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHẲNG ĐỊNH (CFA)	141
PHỤ LỤC 5: MÔ HÌNH CẤU TRÚC TUYẾN TÍNH (SEM)	144
BẢNG CÂU HỎI	149