

MAI THANH HOÀI

**MỐI QUAN HỆ GIỮA ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC
VÀ KẾT QUẢ LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
NGÀNH DỊCH VỤ LỚP Ô TÔ:
QUA VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA
HÀNH VI CÔNG DÂN TỔ CHỨC**

LUẬN VĂN THẠC SĨ
Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh
Mã số: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. NGUYỄN NGỌC DUY PHƯƠNG

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2021

MỤC LỤC

CAM KẾT LIÊM CHÍNH HỌC THUẬT	I
LỜI CẢM ƠN	II
MỤC LỤC	III
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	VI
DANH MỤC BẢNG	VII
DANH MỤC HÌNH	VIII
TÓM TẮT	IX
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	1
1.1 Giới thiệu	1
1.1.1 Tổng quan ngành công nghiệp ô tô và ngành sản lắp ô tô.....	1
1.1.2 Lý do chọn đề tài.....	6
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	9
1.2.1 Mục tiêu chung.....	9
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	9
1.3 Câu hỏi nghiên cứu	10
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	10
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	10
1.4.2 <i>Phạm vi nghiên cứu</i>	10
1.5 Giới thiệu phương pháp nghiên cứu	10
1.6 Đóng góp của đề tài.....	11
1.6.1 Về mặt khoa học.....	11
1.6.2 Về mặt thực tế	11
1.7 Bố cục của đề tài.....	12
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	13
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	14
2.1 Một số khái niệm.....	14
2.1.1 Khái niệm về động lực	14
2.1.2 Khái niệm về hành vi công dân tổ chức	15
2.1.3 Kết quả làm việc.....	16

2.2 Các lý thuyết liên quan	17
2.2.1 Mô hình của Smith, Organ và Near (1983).....	17
2.2.2 Mô hình của Organ (1988).....	17
2.2.3 Mô hình của Van Dyne, Graham và Dienesch (1994).....	18
2.2.4 Moorman và Blalery (1995).....	18
2.2.5 Mô hình Podsakoff và các cộng sự (2000).....	19
2.3 Tổng quan các nghiên cứu liên quan	19
2.3.1 Các nghiên cứu nước ngoài.....	19
2.3.2 Các nghiên cứu trong nước	23
2.3.3 Tổng hợp các nghiên cứu liên quan	25
2.4 Mô hình nghiên cứu đề xuất của tác giả	27
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	33
CHƯƠNG 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
3.1 Quy trình nghiên cứu	34
3.2 Phương pháp chọn mẫu	35
3.3 Thang đo	35
3.4 Phương pháp phân tích dữ liệu	38
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	40
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	41
4.1 Kết quả phân tích đặc điểm mẫu	41
4.1.1 Kết quả khảo sát về giới tính.....	41
4.1.2 Kết quả khảo sát về độ tuổi	41
4.1.3 Kết quả khảo sát về trình độ học vấn	42
4.1.4 Kết quả khảo sát về kinh nghiệm làm việc	43
4.1.5 Kết quả khảo sát về thu nhập	44
4.1.6 Kết quả khảo sát về vị trí.....	44
4.1.7 Kết quả khảo sát về tình trạng hôn nhân	45
4.2 Kết quả phân tích	45
4.2.1 Kiểm định độ tin cậy của thang đo.....	45
4.2.2 Kiểm định độ tin cậy tổng hợp.....	46
4.2.3 Kiểm định giá trị phân biệt.....	47
4.2.4 Kiểm định mô hình cấu trúc.....	48
4.3 Thảo luận kết quả nghiên cứu	55
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	56

CHƯƠNG 5 HÀM Ý QUẢN TRỊ VÀ KẾT LUẬN.....	57
5.1 Tóm tắt kết quả	57
5.2 Hàm ý quản trị	57
5.2.1 Đối với yếu tố về lãnh đạo	57
5.2.2 Đối với yếu tố chính sách đãi ngộ	59
5.2.3 Đối với yếu tố nhu cầu thành tích	60
5.2.4 Đối với yếu tố môi trường làm việc	61
5.3 Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo	63
5.4 Kết luận.....	63
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	65