

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

-----

**PHẠM VIỆT HỒNG**

**ẢNH HƯỞNG CỦA QUẢN TRỊ NGUỒN  
NHÂN LỰC TỚI MỨC ĐỘ THỎA MÃN CÔNG VIỆC  
CỦA CÁN BỘ CỤC THUẾ TỈNH QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

**THÁI NGUYÊN - 2013**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

-----

**PHẠM VIỆT HỒNG**

**ẢNH HƯỞNG CỦA QUẢN TRỊ NGUỒN  
NHÂN LỰC TỚI MỨC ĐỘ THỎA MÃN CÔNG VIỆC  
CỦA CÁN BỘ CỤC THUẾ TỈNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế  
Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN THỊ GÁM**

**THÁI NGUYÊN - 2013**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là hoàn toàn trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đã được ghi trong lời cảm ơn. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc.

**Tác giả luận văn**

**Phạm Việt Hồng**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn với đề tài: “*Ảnh hưởng của quản trị nguồn nhân lực tới mức độ thỏa mãn công việc của cán bộ Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh*” tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của những cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Trước hết, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn đối với Ban giám hiệu nhà trường, Phòng QLĐT Sau đại học và các thầy, cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện về tinh thần và vật chất giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học học tập và nghiên cứu.

Có được kết quả này tôi vô cùng biết ơn và bày tỏ lòng kính trọng sâu sắc đối với PGS. TS. Nguyễn Thị Gấm, người đã tận tình hướng dẫn giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh các Phòng thuộc Cục Thuế và cán bộ công chức thuế đã cung cấp những số liệu khách quan giúp tôi đưa ra những phân tích chính xác.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, đồng nghiệp và những người thân trong gia đình đã chia sẻ những khó khăn và động viên tôi hoàn thành luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2013

**Tác giả luận văn**

**Phạm Việt Hồng**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài .....	2
3. Đối tượng nghiên cứu .....	3
4. Phạm vi nghiên cứu .....	3
5. Phương pháp nghiên cứu .....	4
6. Những đóng góp của đề tài .....	4
7. Kết cấu của luận văn.....	5
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC</b> .....	<b>6</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản trị nguồn nhân lực.....	6
1.1.1. Khái niệm.....	6
1.1.2. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực .....	8
1.1.3. Nội dung của quản trị nguồn nhân lực .....	9
1.2. Lý thuyết về sự thỏa mãn công việc .....	13
1.2.1. Khái niệm.....	13
1.2.2. Sự cần thiết của thỏa mãn công việc .....	14
1.2.3. Các học thuyết về sự thỏa mãn công việc của người lao động .....	15
1.3. Cơ sở thực tiễn về quản trị nguồn nhân lực trong và ngoài nước .....	18
1.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn đối với công việc .....	20
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>23</b>
2.1. Phương pháp nghiên cứu .....	23

2.1.1. Các câu hỏi nghiên cứu.....	23
2.1.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	23
2.1.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	25
2.1.4. Phương pháp phân tích.....	25
2.1.5. Phân tích hồi quy tuyến tính .....	25
2.2. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	27
<b>Chương 3: ẢNH HƯỞNG CỦA QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TỚI SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ CỤC THUẾ QUẢNG NINH .....</b>	<b>28</b>
3.1. Giới thiệu về Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh.....	28
3.1.1. Giới thiệu khái quát về Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh.....	28
3.1.2. Bộ máy tổ chức và điều hành của đơn vị.....	28
3.2. Thực trạng công tác quản trị nguồn nhân lực tại Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh .....	40
3.2.1. Tình hình nhân sự tại đơn vị.....	40
3.2.2. Công tác quản lý nhân sự tại đơn vị .....	42
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thoả mãn công việc của nhân viên thuế tại Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh .....	57
3.3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu.....	57
3.3.2. Thực trạng/đánh giá của đối tượng nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới thoả mãn công việc.....	59
3.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới thoả mãn công việc của nhân viên Cục thuế tỉnh Quảng Ninh.....	66
3.4. Đánh giá chung công tác quản trị nguồn nhân lực, thoả mãn công việc của nhân viên thuế tại Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh .....	77
3.4.1. Những mặt đã đạt được.....	77
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	78
3.4.3. Kết quả nghiên cứu .....	79

<b>Chương 4: CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CÔNG TÁC QUẢN LÝ NGUỒN LỰC ĐỂ NÂNG CAO HIỆU SUẤT LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN THUẾ TẠI CỤC THUẾ TỈNH QUẢNG NINH.....</b>	<b>80</b>
4.1. Định hướng phát triển nguồn nhân lực tại Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh .....	80
4.2. Các giải pháp nhằm nâng cao công tác quản lý nguồn lực để nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên thuế tại Cục Thuế tỉnh Quảng Ninh .....	81
4.2.1. Chính sách lương và phúc lợi .....	81
4.2.2. Chính sách đào tạo và phát triển.....	82
4.2.3. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp (công sở) lành mạnh, trong đó chú trọng xây mối quan hệ đồng nghiệp trong việc hỗ trợ nhau cùng hoàn thành nhiệm vụ .....	83
4.2.4. Các giải pháp khác.....	83
4.3. Kiến nghị.....	84
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>86</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>87</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>89</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

NNL	Nguồn nhân lực
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
KIOSK	Hệ thống tra cứu thông tin ngành Thuế
BHXH	Bảo hiểm xã hội
NSNN	Ngân sách nhà nước
CBCC	Cán bộ công chức



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Số lượng công chức hiện đang làm việc tại các đơn vị.....	40
Bảng 3.2: Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu .....	58
Bảng 3.3: Lương và phúc lợi.....	60
Bảng 3.4: Cơ hội đào tạo và thăng tiến.....	61
Bảng 3.5: Mối quan hệ với cấp trên.....	62
Bảng 3.6: Mối quan hệ với đồng nghiệp.....	62
Bảng 3.7: Tính chất công việc.....	63
Bảng 3.8: Điều kiện làm việc .....	64
Bảng 3.9: Mức độ hài long.....	65
Bảng 3.10: Hệ số alpha của các biến trong mô hình.....	67
Bảng 3.11: Phân tích nhân tố lương và phúc lợi.....	67
Bảng 3.12: Phân tích nhân tố cơ hội đào tạo và phát triển .....	68
Bảng 3.13: Phân tích nhân tố quan hệ với cấp trên.....	69
Bảng 3.14: Phân tích nhân tố quan hệ với đồng nghiệp .....	70
Bảng 3.15: Phân tích nhân tố Tính chất công việc .....	71
Bảng 3.16: Phân tích nhân tố mức độ hài lòng .....	72
Bảng 3.17: Model Summary <sup>b</sup> .....	74
Bảng 3.18: ANOVA <sup>b</sup> .....	74
Bảng 3.19: Coefficients <sup>a</sup> .....	75

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngành Thuế là một ngành kinh tế, chính trị tổng hợp liên quan đến nhiều lĩnh vực, đời sống xã hội. Do vậy, để xây dựng cơ cấu nguồn nhân lực phù hợp với nhiệm vụ quản lý thuế trong giai đoạn hiện nay đòi hỏi ngành Thuế phải có đề án tổ chức bộ máy và phát triển nguồn nhân lực cho từng giai đoạn, đảm bảo hiệu quả, phù hợp với yêu cầu thực thi nhiệm vụ của cơ quan thuế và định hướng phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, đáp ứng yêu cầu quản lý thuế hiện đại theo nguyên tắc tập trung thống nhất.

Ngày nay, nguồn nhân lực thực sự đã trở thành một thứ tài sản quý giá nhất, là chìa khoá dẫn đến thành công của mỗi tổ chức, mỗi đơn vị. Để sử dụng hợp lý và hiệu quả nguồn nhân lực trong tổ chức của mình, giúp cho nhân viên phát huy tối đa năng lực của bản thân thì sự thoả mãn công việc của nhân viên trong thực hiện nhiệm vụ là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự thành công của mọi tổ chức.

Vậy làm thế nào để phát triển được nguồn nhân lực có hiệu quả? những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự thoả mãn công việc của nhân viên đối với tổ chức? làm thế nào để nhân viên thoả mãn và giảm cảm giác nhàm chán với công việc? làm thế nào để nhân viên có tinh thần làm việc nhiệt tình hăng say? đây là điều mà nhà quản trị (lãnh đạo) luôn quan tâm và trăn trở. Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước cho rằng cần tạo ra sự thoả mãn công việc cho người lao động. Khi đã có được sự thoả mãn công việc, người lao động sẽ có động lực làm việc tích cực hơn và yên tâm làm việc lâu dài với tổ chức, từ đó dẫn đến hiệu suất và hiệu quả công việc cao hơn.

Bài toán về việc xây dựng và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao hay còn gọi là nguồn nhân lực phù hợp là sự trăn trở vượt bậc của các chủ doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức và cả Chính phủ. Cục Thuế tỉnh Quảng