

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

**TRẦN THỊ KIM DUNG**

**ẢNH HƯỞNG CỦA QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC  
TỚI MỨC ĐỘ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA  
NHÂN VIÊN VÀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG  
KINH DOANH CỦA VIETINBANK VĨNH PHÚC**

**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**

**TRẦN THỊ KIM DUNG**

**ẢNH HƯỞNG CỦA QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC  
TỚI MỨC ĐỘ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA  
NHÂN VIÊN VÀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG  
KINH DOANH CỦA VIETINBANK VĨNH PHÚC**

**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 và tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc.

*Tác giả luận văn*

***Trần Thị Kim Dung***

## 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 nhân viên và kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Vĩnh phúc” 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 và các Phòng ban thuộc Vietinbank Vĩnh phúc 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 8 năm 2013*

*Tác giả luận văn*

***Trần Thị Kim Dung***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	viii
DANH MỤC BẢNG BIỂU .....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài.....	3
3. Đối tượng nghiên cứu .....	4
4. Phạm vi nghiên cứu .....	4
5. Phương pháp nghiên cứu .....	5
6. Những đóng góp mới của luận văn.....	5
7. Kết cấu của luận văn.....	6
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC</b> .....	7
1.1. Cơ sở lý luận về quản trị nguồn nhân lực.....	7
1.1.1. Khái niệm.....	7
1.1.2. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực .....	7
1.1.3. Nội dung của quản trị nguồn nhân lực .....	8
1.2. Lý thuyết về sự thỏa mãn công việc .....	11
1.2.1. Khái niệm.....	11
1.2.2. Sự cần thiết của thỏa mãn công việc với Vietinbank Vĩnh phúc .....	11
1.2.3. Các học thuyết về sự thỏa mãn công việc của người lao động .....	12
1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh.....	16
1.3.1. Khái niệm về kết quả hoạt động kinh doanh .....	16
1.3.2. Tầm quan trọng của kết quả hoạt động kinh doanh .....	16
1.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh.....	17
1.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn đối với công việc.....	18

1.4.1. Lương và phúc lợi công ty.....	18
1.4.2. Đào tạo và thăng tiến.....	18
1.4.3. Mối quan hệ với cấp trên.....	19
1.4.4. Mối quan hệ với đồng nghiệp.....	19
1.4.5. Đặc điểm công việc.....	20
1.4.6. Điều kiện làm việc.....	20
1.5. Cơ sở thực tiễn về quản trị nguồn nhân lực tới mức độ thỏa mãn công việc được nghiên cứu ở trong và ngoài nước.....	20
1.5.1. Các công trình nghiên cứu liên quan được thực hiện ở nước ngoài.....	20
1.5.2. Các công trình nghiên cứu liên quan được thực hiện ở trong nước.....	22
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>25</b>
2.1. Phương pháp nghiên cứu.....	25
2.1.1. Các câu hỏi nghiên cứu.....	25
2.1.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	25
2.1.2.1. Số liệu thứ cấp.....	25
2.1.2.2. Số liệu sơ cấp.....	25
2.1.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	27
2.1.4. Phương pháp phân tích.....	27
2.1.5. Phân tích hồi quy tuyến tính.....	28
2.1.6. Giả thuyết nghiên cứu.....	30
2.2. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	30
<b>Chương 3: ẢNH HƯỞNG CỦA QUẢN TRỊ NHÂN SỰ TỚI CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN VÀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI VIETINBANK VĨNH PHÚC.....</b>	<b>31</b>
3.1. Giới thiệu về Vietinbank Vĩnh Phúc.....	31
3.1.1. Giới thiệu khái quát về Vietinbank Vĩnh phúc.....	31
3.1.2. Bộ máy quản lý và điều hành.....	33

3.1.3. Tình hình kinh doanh của Vietinbank Vĩnh phúc .....	42
3.2. Thực trạng công tác quản trị nguồn nhân lực tại Vietinbank Vĩnh Phúc .....	42
3.2.1. Tình hình nhân sự tại Vietinbank Vĩnh phúc .....	42
3.2.2. Phân tích công việc .....	44
3.2.3. Công tác tuyển dụng .....	45
3.2.4. Công tác đào tạo và phát triển.....	46
3.2.5. Công tác đánh giá người lao động.....	49
3.2.6. Công tác thù lao và lợi ích của người lao động.....	51
3.3. Ảnh hưởng của công tác quản trị nguồn nhân lực tới mức độ thỏa mãn công việc của nhân viên và kết quả hoạt động kinh doanh tại Vietinbank Vĩnh Phúc .....	54
3.3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu.....	54
3.3.2. Đánh giá của đối tượng nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới mức độ thỏa mãn công việc .....	57
3.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới mức độ thỏa mãn công việc của nhân viên Vietinbank Vĩnh Phúc.....	68
3.4. Đánh giá chung công tác quản trị nguồn nhân lực, thỏa mãn công việc của nhân viên tại Vietinbank Vĩnh phúc .....	86
3.4.1 Những mặt đạt được .....	86
3.4.2. Hạn chế .....	88
3.4.3. Kết luận về kết quả nghiên cứu .....	88
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ NÂNG CAO THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI VIETINBANK VĨNH PHÚC.....</b>	<b>90</b>
4.1. Định hướng phát triển nguồn nhân lực của Vietinbank Vĩnh Phúc .....	90
4.2. Các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân lực và thỏa mãn của nhân viên .....	91
4.2.1. Chính sách lương và phúc lợi .....	91

4.2.2. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp lành mạnh .....	92
4.2.3. Chính sách đào tạo và phát triển.....	93
4.2.4. Chính sách tuyển dụng và thu hút .....	94
4.2.5. Các giải pháp khác.....	95
4.3. Kiến nghị.....	95
4.3.1. Kiến nghị đối với Ngành ngân hàng.....	95
4.3.2. Kiến nghị đối Ngân hàng Công thương Việt nam.....	95
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>97</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>99</b>
<b>PHỤ LỤC</b> .....	<b>102</b>





## **DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

NNL	Nguồn nhân lực
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
Vietinbank	Ngân hàng TMCP Công thương VN - Chi nhánh
Vĩnh phúc	Vĩnh phúc
NHCT	Ngân hàng Công thương
CN	Chi nhánh
CB	Cán bộ