

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

PHẠM THỊ THU HẰNG

**NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI VIỆC
TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO CÁN BỘ
TẠI CÁC CHI CỤC THUẾ THUỘC CỤC THUẾ
TỈNH VĨNH PHÚC**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2014

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

PHẠM THỊ THU HẰNG

**NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI VIỆC
TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO CÁN BỘ
TẠI CÁC CHI CỤC THUẾ THUỘC CỤC THUẾ
TỈNH 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 - 2014

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.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2014

Tác giả luận văn

Phạm Thị Thu Hằng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài “*Những yếu tố ảnh hưởng tới việc tạo động lực làm việc cho cán bộ tại các chi cục thuế thuộc Cục Thuế Tỉnh Vĩnh Phúc*”, Tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên tận tình của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được 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.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các Khoa, các Phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của Giáo viên hướng dẫn PGS. TS Nguyễn Thị Gấm.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các Thầy, Cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn nhận được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí đồng nghiệp cùng cơ quan nơi tôi công tác. Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo các Chi cục thuế thuộc Cục thuế tỉnh Vĩnh Phúc, cùng toàn thể cán bộ các Đội thuế chức năng thuộc Chi cục thuế tỉnh Vĩnh Phúc.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, gia đình và đồng nghiệp đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với sự giúp đỡ quý báu đó!

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2014

Tác giả luận văn

Phạm Thị Thu Hằng

MỤC LỤC

| | |
|--|----------|
| LỜI CAM ĐOAN..... | i |
| LỜI CẢM ƠN..... | ii |
| MỤC LỤC | iii |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT | vii |
| DANH MỤC CÁC BẢNG | viii |
| DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH, BIỂU ĐỒ | x |
| MỞ ĐẦU..... | 1 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 1 |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài | 4 |
| 2.1. Mục tiêu chung..... | 4 |
| 2.2. Mục tiêu cụ thể..... | 4 |
| 3. Đối tượng nghiên cứu..... | 4 |
| 4. Phạm vi nghiên cứu..... | 5 |
| 5. Phương pháp nghiên cứu..... | 5 |
| 6. Những đóng góp mới của luận văn | 5 |
| 7. Kết cấu của luận văn | 6 |
| Chương 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG..... | 7 |
| 1.1. Cơ sở lý luận về tạo động lực làm việc | 7 |
| 1.1.1 Khái niệm tạo động lực trong công việc | 7 |
| 1.1.2 Lợi ích của tạo động lực làm việc | 9 |
| 1.2. Các học thuyết về tạo động lực | 11 |
| 1.2.1. Học thuyết nhu cầu của Maslow..... | 11 |
| 1.2.2. Thuyết hai nhân tố của Herzberg..... | 14 |
| 1.2.3. Thuyết kỳ vọng của Victor Vroom | 15 |
| 1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc | 17 |
| 1.3.1. Lương và phúc lợi | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 1.3.2. Đào tạo và phát triển | 20 |
| 1.3.3. Mối quan hệ với cấp trên | 21 |
| 1.3.4. Mối quan hệ với đồng nghiệp | 21 |
| 1.3.5. Đặc điểm công việc | 22 |
| 1.3.6. Điều kiện làm việc | 22 |
| 1.4. Cơ sở thực tiễn về quản trị nguồn nhân lực tới việc tạo động lực được nghiên cứu | 22 |
| Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 25 |
| 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 |
| 2.1.2.1. Số liệu sơ cấp..... | 25 |
| 2.1.3. Phương pháp tổng hợp thông tin..... | 28 |
| 2.1.4. Phương pháp phân tích..... | 28 |
| 2.1.5. Phân tích so sánh..... | 28 |
| 2.1.6. Phân tích hồi quy tuyến tính | 29 |
| 2.2. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu | 31 |
| Chương 3: NHỮNG YẾU TỐ TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO CÁN BỘ TẠI CHI CỤC THUẾ THUỘC CỤC THUẾ VĨNH PHÚC | 32 |
| 3.1. Giới thiệu về Chi cục Thuế | 32 |
| 3.1.1. Giới thiệu khái quát về Chi cục Thuế Trực thuộc Cục Thuế..... | 32 |
| 3.1.2. Bộ máy tổ chức điều hành của các Chi cục thuế thuộc Cục thuế Tỉnh Vĩnh Phúc | 33 |
| 3.2. Tình hình nhân sự và các hoạt động tạo động lực làm việc cho cán bộ tại Chi cục Thuế thuộc Cục Thuế tỉnh Vĩnh Phúc | 34 |
| 3.2.1. Tình hình nhân sự..... | 34 |
| 3.2.2. Công tác tuyển dụng và tuyển chọn..... | 37 |

| | |
|--|----|
| 3.2.3. Công tác đào tạo và phát triển..... | 38 |
| 3.2.4. Thu nhập của cán bộ công chức thuế..... | 42 |
| 3.2.5. Điều kiện làm việc | 46 |
| 3.3. Thực trạng những yếu tố tạo động lực làm việc cho cán bộ tại Chi cục Thuế thuộc Cục Thuế tỉnh Vĩnh Phúc | 47 |
| 3.3.1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu..... | 47 |
| 3.3.2. Đánh giá thực trạng các yếu tố tạo động lực làm việc của các đối tượng nghiên cứu | 49 |
| 3.3.2.1. Lương và phúc lợi..... | 49 |
| 3.3.2.2. Cơ hội đào tạo và thăng tiến | 50 |
| 3.3.2.3. Môi quan hệ với cấp trên | 51 |
| 3.3.2.4. Môi quan hệ với đồng nghiệp..... | 52 |
| 3.3.2.5. Tính chất công việc..... | 53 |
| 3.3.2.6. Điều kiện làm việc | 54 |
| 3.3.2.7. Động lực làm việc..... | 55 |
| 3.3.3. Phân tích so sánh mức độ tạo động lực làm việc..... | 57 |
| 3.3.3.1. So sánh tạo động lực làm việc theo giới tính | 57 |
| 3.3.3.2. So sánh tạo động lực làm việc theo vị trí công tác..... | 59 |
| 3.3.3.3. So sánh tạo động lực làm việc theo độ tuổi..... | 61 |
| 3.3.3.4. So sánh tạo động lực làm việc theo thâm niên công tác..... | 64 |
| 3.3.3.5. So sánh tạo động lực làm việc theo trình độ | 68 |
| 3.3.3.6. So sánh tạo động lực làm việc theo thu nhập | 71 |
| 3.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới tạo động lực làm việc của nhân viên làm việc tại các Chi cục Thuế thuộc Cục Thuế Tỉnh Vĩnh Phúc..... | 74 |
| 3.3.4.1. Phân tích nhân tố | 74 |
| 3.3.4.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo (Cronbach alpha) | 81 |
| 3.3.4.3. Ma trận tương quan..... | 84 |
| 3.3.4.4. Mô hình các nhân tố ảnh hưởng tới tạo động lực làm việc | 84 |

| | |
|---|------------|
| 3.4. Kết luận về kết quả nghiên cứu..... | 88 |
| Chương 4: CÁC GIẢI PHÁP TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC TẠI CÁC CHI CỤC THUẾ THUỘC CỤC THUẾ TỈNH VĨNH PHÚC..... | 89 |
| 4.1. Định hướng phát triển nguồn nhân lực tại các Chi cục Thuế thuộc Cục Thuế tỉnh Vĩnh Phúc | 89 |
| 4.1.1 Mục tiêu tổng quát | 89 |
| 4.1.2. Mục tiêu cụ thể..... | 89 |
| 4.2. Các giải pháp nhằm nâng cao công tác quản lý nguồn lực để nâng cao động lực làm việc của nhân viên thuế tại các Chi cục Thuế thuộc Cục Thuế tỉnh Vĩnh Phúc | 90 |
| 4.2.1. Nâng cao cơ sở vật chất tạo điều kiện làm việc của cán bộ công chức ngày được tốt hơn..... | 90 |
| 4.2.2. Chính sách đào tạo và thăng tiến | 91 |
| 4.2.3. Chính sách tính chất công việc | 92 |
| 4.2.4. Các giải pháp khác | 93 |
| 4.3. Kiến nghị | 93 |
| KẾT LUẬN | 96 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 98 |
| PHỤ LỤC | 101 |

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 |
| CBCCVC | Cán bộ công chức viên chức |

DANH MỤC CÁC BẢNG

| | |
|--|----|
| Bảng 3.1: Số lượng công chức hiện đang làm việc tại các đơn vị | 35 |
| Bảng 3.2: Thống kê thông tin cá nhân của đối tượng khảo sát | 47 |
| Bảng 3.3: Thống kê đánh giá về lương và phúc lợi..... | 49 |
| Bảng 3.4: Thống kê biến Cơ hội đào tạo và thăng tiến | 50 |
| Bảng 3.5: Thống kê biến Môi quan hệ với cấp trên | 52 |
| Bảng 3.6: Thống kê biến Môi quan hệ với đồng nghiệp | 53 |
| Bảng 3.7: Thống kê biến Tính chất công việc..... | 54 |
| Bảng 3.8: Thống kê biến Điều kiện làm việc | 55 |
| Bảng 3.9: Thống kê biến Động lực làm việc..... | 56 |
| Bảng 3.10. Tạo động lực làm việc theo giới tính | 57 |
| Bảng 3.11. So sánh khác biệt về tạo động lực theo giới tính | 58 |
| Bảng 3.12. Tạo động lực làm việc theo vị trí công tác..... | 59 |
| Bảng 3.13. So sánh mức độ tạo động lực làm việc theo vị trí công tác | 60 |
| Bảng 3.14. Tạo động lực làm việc theo độ tuổi..... | 61 |
| Bảng 3.15: So sánh sự khác biệt về tạo động lực làm việc theo nhóm tuổi | 62 |
| Bảng 3.16. So sánh mức độ thỏa mãn theo thâm niên công tác..... | 64 |
| Bảng 3.17: Tạo động lực làm việc theo thâm niên công tác | 65 |
| Bảng 3.18. Động lực làm việc theo trình độ..... | 68 |
| Bảng 3.19. So sánh tạo động lực làm việc theo trình độ | 69 |
| Bảng 3.20. Động lực làm việc theo thu nhập | 71 |
| Bảng 3.21. So sánh tạo động lực làm việc theo thu nhập..... | 72 |
| Bảng 3.22: Phân tích nhân tố biến Lương và phúc lợi | 74 |
| Bảng 3.23: Phân tích nhân tố biến Cơ hội đào tạo và phát triển | 75 |
| Bảng 3.24. Nhân tố biến Quan điểm và thái độ cấp trên..... | 76 |
| Bảng 3.25. Phân tích nhân tố biến Môi quan hệ đồng nghiệp..... | 77 |
| Bảng 3.26. Phân tích nhân tố biến Tính chất công việc | 78 |