

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

LÊ ĐỨC HẠNH

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA CÔNG CHỨC,
VIÊN CHỨC TẠI CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ
BẮC GIANG, TỈNH BẮC GIANG**

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**

LÊ ĐỨC HẠNH

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA CÔNG CHỨC,
VIÊN CHỨC TẠI CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ
BẮC GIANG, TỈNH BẮC GIANG**

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

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. TRẦN VĂN ĐỨC

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và hoàn toàn chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Tôi cam đoan rằng, mọi sự giúp đỡ để thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều được chỉ rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Lê Đức Hạnh

LỜI CẢM ƠN

Sau một thời gian học tập và nghiên cứu, đến nay tôi đã hoàn thành luận văn thạc sĩ chuyên ngành Quản lý kinh tế với đề tài: "**Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của công chức, viên chức tại Chi cục thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang**".

Tôi xin trân trọng tỏ lòng biết ơn đối với tất cả các Thầy, Cô giáo Khoa kinh tế, Khoa sau đại học - Trường Đại học kinh tế & Quản trị kinh doanh- Đại học Thái Nguyên. Đã tận tình dạy bảo, giúp đỡ và định hướng cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu khoa học.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Thầy giáo hướng dẫn **TS. Trần Văn Đức** người đã trực tiếp định hướng và dìu dắt tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu đề tài.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Nếu không có những giúp đỡ trên thì sự cố gắng của bản thân tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu sẽ không thu được kết quả như hiện nay.

Luận văn này mới chỉ là kết quả bước đầu, bản thân tôi sẽ phải cố gắng nhiều hơn nữa để không phụ công giúp đỡ của mọi người.

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 5 năm 2014

Tác giả luận văn

Lê Đức Hạnh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC.....	1
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	x
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ LÒNG TRUNG THÀNH CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	4
1.1. Cơ sở lý luận về lòng trung thành của công chức, viên chức.....	4
1.1.1. Khái niệm về lòng trung thành của công chức, viên chức.....	4
1.1.2. Tầm quan trọng của lòng trung thành.....	10
1.2. Những nhân tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	14
1.2.1. Chế độ tiền lương và phúc lợi.....	14
1.2.2. Cơ hội phát triển, thăng tiến.....	16
1.2.3. Mối quan hệ với đồng nghiệp.....	17
1.2.4. Mối quan hệ với lãnh đạo.....	18
1.2.5. Môi trường làm việc tại đơn vị.....	18
1.2.6. Cảm nhận của nhân viên với công việc đảm nhận.....	19
1.2.7. Yếu tố về lòng trung thành của công chức, viên chức (biến phụ thuộc).....	19

1.3. Các biện pháp nhằm giữ chân công chức, viên chức - Vai trò của công tác động viên kích thích trong việc tạo sự trung thành của công chức, viên chức.....	20
1.3.1. Thuyết cấp bậc nhu cầu của Maslow	20
1.3.2. Thuyết hai nhân tố của F. Herzberg.....	22
1.3.3. Thuyết mong đợi của Victor H. Vroom.....	23
1.3.4. Thuyết về sự công bằng	24
1.4. Các nghiên cứu trước đây về lòng trung thành của nhân viên và các yếu tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	25
1.5. Mô hình nghiên cứu	27
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	28
2.1. Thiết kế nghiên cứu.....	28
2.2. Nghiên cứu định tính.....	29
2.3. Nghiên cứu định lượng.....	30
2.4. Phương pháp thu thập số liệu.....	31
2.4.1. Thu thập số liệu thứ cấp	31
2.4.2. Thu thập số liệu sơ cấp.....	31
2.4.3. Diễn đạt và mã hóa thang đo.....	32
2.5. Phương pháp phân tích số liệu	34
2.6. Chỉ tiêu nghiên cứu	36
Chương 3: PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TẠI CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ BẮC GIANG, TỈNH BẮC GIANG.....	37
3.1. Giới thiệu về Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang.....	37
3.1.1. Đặc điểm chung.....	38
3.1.2. Đặc điểm bộ máy tổ chức.....	38
3.1.3. Chính sách nhân sự	39

3.1.4. Chức năng, nhiệm vụ của các Đội Thuế	41
3.2. Đánh giá sự khác biệt về lòng trung thành của nhân viên Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang theo các đặc tính cá nhân.....	46
3.2.1. Khác biệt về giới tính	46
3.2.2. Khác biệt về độ tuổi	46
3.2.3. Khác biệt về trình độ chuyên môn	47
3.2.4. Khác biệt về nghiệp vụ.....	47
3.2.5. Khác biệt về định hướng chính trị.....	48
3.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của công chức, viên chức Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang	48
3.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo	48
3.3.3. Phân tích nhân tố (EFA).....	53
3.4. Phân tích thống kê mô tả cho các biến quan sát của từng nhân tố	60
3.4.1. Nhân tố thứ nhất: “Lãnh đạo” - Mối quan hệ với lãnh đạo	60
3.4.2. Nhân tố thứ hai: “Phát triển” – Cơ hội phát triển, thăng tiến	60
3.4.3. Nhân tố thứ ba: “Đồng nghiệp” – Mối quan hệ với đồng nghiệp.....	61
3.4.4. Nhân tố: “Lương/Phúc lợi” – Chế độ tiền lương và phúc lợi	62
3.4.5. Nhân tố: “Công việc” - Cảm nhận về công việc đảm nhận	63
3.4.6. Nhân tố: “Lòng trung thành” - Yếu tố trung thành của công chức, viên chức với Chi cục.....	64
3.4.7. Thống kê mô tả các yếu tố	65
3.5. Mô hình điều chỉnh	65
3.6. Phân tích hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành.....	67
3.7. Kiểm định sự khác biệt theo các đặc tính cá nhân đến lòng trung thành của công chức, viên chức.....	73
3.7.1. Khác biệt về giới tính	73
3.7.2. Khác biệt về độ tuổi	74

3.7.3. Khác nhau về Trình độ chuyên môn	75
3.7.4. Khác biệt về định hướng chính trị.....	75
3.7.5. Khác biệt về Thang bậc nghiệp vụ quản lý.....	76
3.8. Đánh giá kết quả sau phân tích	77
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO LÒNG	
TRUNG THÀNH CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CHI CỤC	
THUẾ THÀNH PHỐ BẮC GIANG, TỈNH BẮC GIANG.....	80
4.1. Quan điểm và mục tiêu	80
4.1.1. Quan điểm	80
4.1.2. Mục tiêu.....	81
4.2. Giải pháp để nâng cao lòng trung thành của công chức, viên chức đối	
với Chi cục	84
4.2.1.Nâng cao sự hài lòng, thỏa mãn của công chức, viên chức trong việc	
tạo điều kiện thăng tiến, phát triển.....	84
4.2.2. Xây dựng một hệ thống lương thưởng cạnh tranh.....	85
4.2.3. Động viên, tăng cường sự hài lòng, thỏa mãn của công chức, viên	
chức với công việc đang đảm nhận.....	88
4.2.4. Nâng cao sự hài lòng và kết nối giữa công chức, viên chức với lãnh đạo	91
KẾT LUẬN	82
TÀI LIỆU THAM KHẢO	96
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CBCC	: Cán bộ công chức
DT	: Dự toán
NNT	: Người nộp thuế
NSNN	: Ngân sách nhà nước
TH	: Thực hiện
TNCN	: Thu nhập cá nhân
TP	: Thành phố

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Các nhân tố duy trì và động viên.....	22
Bảng 2.1: Thang đo các thành phần và mã hóa thang đo	32
Bảng 3.1: Kết quả quy hoạch dự nguồn lãnh đạo (2013)	40
Bảng 3.2: Đánh giá mức độ hoàn thành công việc	40
Bảng 3.3: Báo cáo thực hiện thu Ngân sách Nhà nước từ 2011 đến 2013	44
Bảng 3.4: Cơ cấu về Giới tính.....	46
Bảng 3.5: Cơ cấu về Độ tuổi	46
Bảng 3.6: Cơ cấu về Trình độ chuyên môn	47
Bảng 3.7: Cơ cấu Nghiệp vụ Quản lý Nhà nước	47
Bảng 3.8: Chính trị.....	48
Bảng 3.9: Lương / Phúc lợi	49
Bảng 3.10: Cơ hội thăng tiến phát triển	49
Bảng 3.11: Quan hệ đồng nghiệp.....	50
Bảng 3.12: Quan hệ với Lãnh đạo	50
Bảng 3.13: Môi trường làm việc tại đơn vị.....	51
Bảng 3.14: Cảm nhận về công việc.....	51
Bảng 3.15: Các biến phụ thuộc khác (yếu tố ảnh hưởng khác)	52
Bảng 3.16: Kiểm định KMO and Bartlett's cho biến độc lập	54
Bảng 3.17: Bảng eigenvalues và phương sai trích đối với biến độc lập.....	54
Bảng 3.18: Ma trận nhân tố xoay - Rotated Component Matrix ^a	55
Bảng 3.19: Kiểm định KMO and Bartlett's cho biến phụ thuộc	59
Bảng 3.20: Tổng phương sai trích.....	59
Bảng 3.21: Ma trận nhân tố - Component Matrix ^a	59
Bảng 3.22: Thống kê về yếu tố chỉ số “Lãnh đạo”	60
Bảng 3.23: Thống kê về yếu tố chỉ số “Phát triển”	60