

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

TRỊNH DUY SƠN

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC
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 & QUẢN TRỊ KINH DOANH

TRỊNH DUY SƠN

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC
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: PGS.TS. VĂN BÁ THANH

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu độc lập của bản thân với sự giúp đỡ của các giáo viên hướng dẫn. Những thông tin, dữ liệu, số liệu đưa ra trong luận văn được trích dẫn rõ ràng, đầy đủ về nguồn gốc. Những số liệu thu thập và tổng hợp của cá nhân đảm bảo tính khách quan và trung thực.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2014

Tác giả luận văn

Trịnh Duy Sơn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin chân thành cảm ơn:

Ban giám hiệu, Phòng QLĐT Sau đại học, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, nghiên cứu để hoàn thành luận văn.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy giáo **PGS.TS. Văn Bá Thanh** đã tận tình chỉ dẫn và giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới các đồng chí, đồng nghiệp, bè bạn,... và gia đình đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ, động viên khích lệ tôi, đồng thời có những ý kiến đóng góp trong quá trình tôi thực hiện và hoàn thành luận văn.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2014

Tác giả luận văn

Trịnh Duy Sơn

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC BẢNG.....	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
2.1. Mục tiêu chung.....	1
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Phạm vi không gian và thời gian.....	2
4. Đóng góp của luận văn.....	2
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ THỎA MÃN	
CÔNG VIỆC	4
1.1. Một số khái niệm về sự thỏa mãn công việc.....	4
1.2. Tác động của sự thỏa mãn công việc	6
1.3. Các lý thuyết về sự thỏa mãn công việc của công chức, viên chức.....	6
1.3.1. Lý thuyết nhu cầu cấp bậc của Maslow	6
1.3.2. Lý thuyết hai nhân tố của Herzberg.....	11
1.3.3. Thuyết công bằng của Adams	19
1.3.4. Thuyết kỳ vọng của Vroom	22
1.3.5. Thuyết ERG của Alderfer (1969).....	26
1.3.6. Thuyết thành tựu của McClelland (1988).....	26
1.3.7. Mô hình đặc điểm công việc của Hackman & Oldham (1974)	27

1.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của công chức, viên chức	28
1.4.1. Lương và phúc lợi	28
1.4.2. Cơ hội đào tạo và thăng tiến	29
1.4.3. Quan hệ với đồng nghiệp	29
1.4.4. Quan điểm và phong cách quản lý của lãnh đạo	30
1.4.5. Điều kiện làm việc	31
1.4.6. Đặc điểm công việc	31
1.5. Cơ sở thực tiễn về sự thỏa mãn công việc và các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc	32
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	38
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	38
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	38
2.2.1. Thu thập số liệu thứ cấp	38
2.2.2. Thu thập số liệu sơ cấp	38
2.3. Phương pháp phân tích số liệu	39
2.4. Chỉ tiêu nghiên cứu	40
Chương 3. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG MỨC ĐỘ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ BẮC GIANG, TỈNH BẮC GIANG	42
3.1. Giới thiệu về Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang	42
3.1.1. Khái quát chung về chi cục thuế thành phố Bắc Giang	42
3.1.2. Bộ máy tổ chức và chức năng nhiệm vụ	42
3.1.3. Tình hình nhân sự	43
3.2. Thực trạng mức độ thỏa mãn công việc của công chức, viên chức Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang	49
3.2.1. Thông tin đối tượng điều tra	49
3.2.2. Đánh giá, kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng phương pháp phân tích Cronbach Alpha	52

3.2.3. Thực trạng mức độ thỏa mãn trong công việc của công chức, viên chức	54
3.3. Đánh giá mức độ thỏa mãn trong công việc của công chức, viên chức Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang	61
3.3.1. Đánh giá chung về sự thỏa mãn trong công việc của công chức, viên chức Chi cục thuế.....	61
3.3.2. Sự thỏa mãn trong công việc theo giới tính	62
3.3.3. Sự thỏa mãn trong công việc theo độ tuổi	66
3.3.4. Sự thỏa mãn trong công việc theo thời gian công tác	69
3.3.5. Sự thỏa mãn trong công việc theo trình độ.....	71
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn công việc của công chức, viên chức Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang.....	75
3.4.1. Mô hình phân tích	75
3.4.2. Phân tích hồi qui.....	76
3.4.3. Kiểm định giả thuyết hồi quy.....	79
Chương 4. CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO MỨC ĐỘ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ BẮC GIANG, TỈNH BẮC GIANG....	82
4.1. Mục tiêu và kế hoạch nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức của Chi cục Thuế thành phố Bắc Giang - Tỉnh Bắc Giang.....	82
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ thỏa mãn trong công việc của đội ngũ cán bộ công chức, viên chức	84
4.2.1. Điều chỉnh chính sách lương nội bộ, thưởng và phúc lợi	84
4.2.2. Thúc đẩy công tác đào tạo và phát triển	85
4.2.3. Nâng cao môi trường làm việc và thúc đẩy quan hệ cộng đồng.....	85
4.2.4. Nâng cao công tác quản lý tại Chi cục.....	86
4.3. Kiến nghị.....	83
KẾT LUẬN.....	89

TÀI LIỆU THAM KHẢO	91
PHỤ LỤC	86

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Kết quả khảo sát số lượng cán bộ, công chức, viên chức theo giới tính	50
Bảng 3.2: Kết quả khảo sát số lượng cán bộ, công chức, viên chức theo độ tuổi.....	50
Bảng 3.3: Kết quả khảo sát số lượng cán bộ, công chức, viên chức theo thời gian công tác	51
Bảng 3.4: Kết quả khảo sát số lượng cán bộ, công chức, viên chức theo trình độ học vấn.....	51
Bảng 3.5: Bảng tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo	53
Bảng 3.6: Bảng thống kê mức độ thỏa mãn của cán bộ, công chức, viên chức đối với lương và phúc lợi	54
Bảng 3.7: Bảng thống kê mức độ thỏa mãn của cán bộ, công chức, viên chức đối với cơ hội đào tạo và thăng tiến	56
Bảng 3.8: Bảng thống kê mức độ thỏa mãn của cán bộ, công chức, viên chức đối với quan hệ với đồng nghiệp.....	57
Bảng 3.9: Bảng thống kê mức độ thỏa mãn của cán bộ, công chức, viên chức đối với quan điểm, và phong cách quản lý của cấp trên	58
Bảng 3.10: Bảng thống kê mức độ thỏa mãn của cán bộ, công chức, viên chức đối với Điều kiện làm việc	59
Bảng 3.11: Bảng thống kê mức độ thỏa mãn của cán bộ, công chức, viên chức đối với đặc điểm công việc	60
Bảng 3.12: Bảng đánh giá chung về sự thỏa mãn của công chức, viên chức Chi cục thuế trong công việc	61
Bảng 3.13: Sự thỏa mãn trong công việc theo giới tính	62
Bảng 3.14: Thống kê mô tả về mức độ thỏa mãn về cơ hội đào tạo và thăng tiến giữa nam và nữ.....	63

Bảng 3.15: Thống kê mô tả về mức độ thỏa mãn về mối quan hệ giữa đồng nghiệp giữa nam và nữ.....	64
Bảng 3.16: Thống kê mô tả về mức độ thỏa mãn về điều kiện làm việc giữa nam và nữ.....	65
Bảng 3.17: Thống kê mô tả về mức độ thỏa mãn công việc giữa nam và nữ	66
Bảng 3.18: Kết quả kiểm định đồng nhất phương sai của độ tuổi tới các biến.....	66
Bảng 3.19: Kết quả phân tích One-way ANOVA ảnh hưởng của độ tuổi tới các biến	68
Bảng 3.20: Kết quả kiểm định đồng nhất phương sai của thời gian công tác tới các biến.....	69
Bảng 3.21: Kết quả phân tích One-way ANOVA ảnh hưởng của thời gian công tác tới các biến.....	70
Bảng 3.22: Kết quả kiểm định đồng nhất phương sai của trình độ học vấn tới các biến	71
Bảng 3.23: Kết quả phân tích One-way ANOVA ảnh hưởng của trình độ học vấn tác tới các biến.....	72
Bảng 3.24: Kết quả khảo sát sự thỏa mãn của cán bộ, công chức, viên chức theo trình độ học vấn.....	73