

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

---

**DƯƠNG HỒNG ANH**

**TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

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

---

**DƯƠNG HỒNG ANH**

**TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ THỊ BẮC**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc./.

*Thái Nguyên, ngày 02 tháng 6 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Dương Hồng Anh**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: "*Tạo động lực làm việc cho người lao động tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công*", tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên 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, Phòng Đào tạo, các khoa, 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. Đỗ Thị Bắc.

Để hoàn thành được đề tài, tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ và cộng tác của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Công Công, Ngân hàng Nhà nước tỉnh Thái Nguyên, UBND thị xã Sông Công.

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

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

*Thái Nguyên, ngày 02 tháng 6 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Dương Hồng Anh**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài .....	5
5. Kết cấu của luận văn .....	5
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG NGÂN HÀNG</b> .....	<b>6</b>
1.1. Cơ sở lý luận về động lực lao động và tạo động lực làm việc cho người lao động trong ngân hàng.....	6
1.1.1. Các khái niệm về động lực lao động và tạo động lực làm việc cho người lao động trong ngân hàng.....	6
1.1.2. Lợi ích của việc tạo động lực làm việc .....	7
1.1.3. Một số học thuyết về tạo động lực làm việc trong lao động.....	8
1.1.4. Nội dung tạo động lực cho người lao động trong ngân hàng.....	15
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng tới động lực lao động .....	19
1.2. Kinh nghiệm tạo động lực làm việc cho người lao động của một số ngân hàng thương mại ở Việt Nam, bài học kinh nghiệm.....	22
1.2.1. Kinh nghiệm công tác tạo động lực cho người lao động của một số ngân hàng thương mại tại Việt Nam.....	22
1.2.2. Bài học kinh nghiệm rút ra về tạo động lực làm việc cho người lao động đối với Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	25

<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp tiếp cận nghiên cứu .....	27
2.2.2. Chọn địa điểm nghiên cứu .....	27
2.2.3. Thu thập thông tin .....	28
2.2.4. Phương pháp xử lý thông tin.....	30
2.2.5. Phương pháp phân tích thông tin .....	30
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	31
2.3.1. Chỉ tiêu về tiền lương, phụ cấp .....	31
2.3.2. Chỉ tiêu về tiền thưởng.....	31
2.3.3. Chỉ tiêu về công tác đào tạo phát triển.....	31
2.3.4. Chỉ tiêu về điều kiện làm việc.....	32
2.3.5. Chỉ tiêu về chế độ phúc lợi xã hội.....	32
2.3.6. Chỉ tiêu về công tác đánh giá thực hiện công việc của người lao động.....	33
2.3.7. Các chỉ tiêu khác .....	33
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TẠO ĐỘNG LỰC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SÔNG CÔNG</b> .....	35
3.1. Tình hình cơ bản của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	35
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	35
3.1.2. Chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	37
3.1.3. Tổ chức bộ máy Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	40
3.2. Thực trạng tạo động lực làm việc cho người lao động tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	43

3.2.1. Lao động phân theo các phòng ban chuyên môn tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công giai đoạn 2012-1024 .....	43
3.2.2. Tiền lương, phụ cấp Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	46
3.2.3. Công tác khen thưởng Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	51
3.2.4. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	54
3.2.5. Đánh giá, thực hiện công việc Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	60
3.2.6. Điều kiện và môi trường làm việc Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	64
3.2.7. Phúc lợi xã hội tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	66
3.3. Kết quả tạo động lực làm việc cho người lao động và hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	68
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc cho người lao động.....	72
3.4.1. Nhóm nhân tố bên trong.....	72
3.4.2. Nhóm nhân tố bên ngoài .....	74
3.5. Đánh giá chung về công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	76
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TẠO ĐỘNG LỰC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SÔNG CÔNG .....</b>	<b>79</b>
4.1. Quan điểm, định hướng và mục tiêu tạo động lực làm việc cho người lao động của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công đến năm 2020 .....	79
4.1.1. Quan điểm tạo động lực làm việc cho người lao động của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	79

4.1.2. Định hướng tạo động lực làm việc cho người lao động của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công .....	80
4.1.3. Mục tiêu tạo động lực làm việc cho người lao động của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công đến năm 2020 .....	81
4.2. Giải pháp hoàn thiện công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	82
4.2.1. Kế hoạch nhằm tạo động lực làm việc cho người lao động tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công .....	82
4.2.2. Hoàn thiện hệ thống trả tiền lương, phụ cấp cho người lao động ngày càng công bằng chính xác và hiệu quả.....	83
4.2.3. Hoàn thiện công tác khen thưởng .....	85
4.2.4. Tăng các khoản phúc lợi và đảm bảo chi đúng, chi đủ.....	86
4.2.5. Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tạo cần tiến hành thường xuyên, liên tục đảm bảo chất lượng .....	86
4.2.6. Công tác đánh giá và thực hiện công việc phải được đánh giá một cách khách quan và liên tục.....	90
4.2.7. Nâng cao điều kiện làm việc cho người lao động .....	92
4.2.8. Tổ chức quản lý tạo động lực làm việc cho người lao động.....	93
4.2.9. Mối quan hệ giữa các giải pháp .....	94
4.3. Kiến nghị.....	94
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	94
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam .....	95
<b>KẾT LUẬN</b> .....	96
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	99
<b>PHỤ LỤC</b> .....	100



## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Diễn giải
NHTW	Ngân hàng Trung ương
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
TMCP	Thương mại cổ phần
NHCT	Ngân hàng công thương
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
Vietinbank	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam
Vietinbank Sông Công	Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công
ATM	Máy giao dịch tự động (Automatic Teller Machine)
Techcombank	Ngân hàng TMCP kỹ thương Việt Nam
LienVietPostBank	Ngân hàng Bưu điện Liên Việt

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Lao động phân theo các phòng ban chuyên môn tại Vietinbank Sông Công giai đoạn 2012-2014 .....	43
Bảng 3.2. Thông tin chung về người lao động tại Vietinbank Sông Công .....	44
Bảng 3.3. Tiền lương và phụ cấp của Vietinbank Sông Công năm 2012 - 2014.....	49
Bảng 3.4. Đánh giá của người lao động về tiền lương năm 2014 tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công .....	50
Bảng 3.5. Tiền thưởng bình quân của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công qua các năm 2012-2014 .....	51
Bảng 3.6. Đánh giá của người lao động về công tác khen thưởng của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công năm 2014 .....	52
Bảng 3.7. Kết quả đào tạo tại Trường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của Vietinbank Sông Công năm 2012-2014 .....	56
Bảng 3.8. Trình độ tin học, ngoại ngữ, lý luận chính trị của cán bộ viên chức Vietinbank Sông Công năm 2012-2014 .....	58
Bảng 3.9. Đánh giá về công tác đào tạo của Vietinbank Sông Công năm 2014.....	59
Bảng 3.10. Đánh giá, thực hiện công việc tại Vietinbank Sông Công giai đoạn 2012-2014 .....	62
Bảng 3.11. Mức độ hài lòng đối với công tác đánh giá thực hiện công việc tại Vietinbank Sông Công năm 2014.....	63
Bảng 3.12. Đánh giá về công tác đánh giá thực hiện công việc tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công .....	64
Bảng 3.13. Máy móc, thiết bị chuyên dùng tại Vietinbank Sông Công giai đoạn 2012- 2014 .....	65
Bảng 3.14. Phúc lợi của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công năm 2014.....	66
Bảng 4.1. Dự kiến kế hoạch nhằm tạo động lực cho người lao động tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Công .....	83