

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

TẠ THỊ HẢI VÂN

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ
THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN AGRIBANK
CHI NHÁNH THỊ XÃ 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

TẠ THỊ HẢI VÂN

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ
THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN AGRIBANK
CHI NHÁNH THỊ XÃ 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: TS. TRẦN THỊ MINH NGỌC

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết luận nghiên cứu trình bày trong luận văn này là trung thực và chính xác. Những kết quả của luận văn chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình!

Học viên

Tạ Thị Hải Vân

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn TS Trần Thị Minh Ngọc đã tận tình hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực hiện. Tôi xin trân thành cảm ơn Phòng Đào tạo - Trường ĐH Kinh tế và QTKD đã tạo mọi điều kiện để tôi hoàn thành khoá học và trình bày luận văn này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các đồng nghiệp đã chia sẻ nhiều tư liệu và kinh nghiệm quý báu liên quan đến vấn đề nghiên cứu của luận văn. Tôi xin cảm ơn sự hợp tác, giúp đỡ và tạo điều kiện của Agribank Chi nhánh Sông Công đã giúp tôi thực hiện thành công luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Học viên

Tạ Thị Hải Vân

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp và ý nghĩa của đề tài.....	3
5. Kết cấu luận văn.....	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN	5
1.1. Cơ sở lý luận về sự thỏa mãn.....	5
1.1.1. Khái niệm về sự thỏa mãn công việc	5
1.1.2. Sự cần thiết của thỏa mãn công việc	7
1.1.3. Lý thuyết về sự thỏa mãn công việc	8
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc	25
1.2. Cơ sở thực tiễn về sự thỏa mãn công việc.....	39
1.2.1. Nghiên cứu thực tiễn về sự thỏa mãn trong công việc	39
1.2.2. Bài học kinh nghiệm trong nghiên cứu nâng cao sự thỏa mãn công việc cho Agribank chi nhánh Thị xã Sông Công.....	49

Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	53
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	53
2.2. Phương pháp nghiên cứu	53
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp	53
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp	53
2.2.3. Phương pháp tổng hợp, xử lý số liệu	56
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	59
Chương 3. THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ	
THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI AGRIBANK CHI	
NHÁNH THỊ XÃ SÔNG CÔNG	60
3.1. Giới thiệu quá trình hình thành và phát triển Agribank Chi nhánh	
thị xã Sông Công.....	60
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	60
3.1.2. Cơ cấu tổ chức Agribank Chi nhánh Sông Công	62
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Sông	
Công giai đoạn 2012 - 2014	64
3.2. Nghiên cứu yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân	
viên tại Agribank Chi nhánh Sông Công	69
3.2.1. Thông tin khảo sát cơ bản tại Agribank Chi nhánh Sông Công.....	69
3.2.2. Phân tích về mức độ thỏa mãn công việc của nhân viên tại	
Agribank Chi nhánh Sông Công	72
3.3. Kiểm định mô hình giả thuyết nghiên cứu	87
3.4. Đánh giá chung sự thỏa mãn của nhân viên trong công việc tại	
Agribank Chi nhánh Sông Công.....	90
3.4.1. Kết quả đạt được	90
3.4.2. Tồn tại và nguyên nhân	98

Chương 4. CÁC GIẢI PHÁP NHẪM GIA TĂNG SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN AGRIBANK CHI NHÁNH THỊ XÃ SÔNG CÔNG.....	103
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển.....	103
4.1.1. Định hướng phát triển	103
4.1.2. Mục tiêu phát triển	104
4.2. Giải pháp nâng cao mức độ thỏa mãn công việc của nhân viên trong công việc tại Agribank Chi nhánh Sông Công.....	106
4.2.1. Giải pháp nâng cao mức độ thỏa mãn về thu nhập.....	106
4.2.2. Đào tạo và thăng tiến.....	107
4.2.3. Hoạt động quản lý của lãnh đạo	108
4.2.4. Quan hệ với đồng nghiệp	110
4.2.5. Đặc điểm công việc	111
4.2.6. Điều kiện làm việc	113
4.2.7. Phúc lợi.....	114
KẾT LUẬN.....	118
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	119
PHỤ LỤC.....	122

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CBNV	:	Cán bộ nhân viên
CT	:	Cấp trên
DN	:	Đồng nghiệp
DT	:	Đào tạo
HSCKD	:	Hệ số điều chỉnh hệ số lương kinh doanh
HSKD	:	Hệ số lương kinh doanh của từng người lao động
HSTCV	:	Hệ số mức độ hoàn thành công việc của người lao động
MLBQ	:	Mức lương kinh doanh bình quân 1 hệ số tại đơn vị
PL	:	Phúc lợi
TB	:	Trung bình
TN	:	Thu nhập

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1.	Thống kê đội ngũ cán bộ nhân viên giai đoạn 2012 - 2014	64
Bảng 3.2.	Kết quả huy động nguồn vốn tại Agribank Chi nhánh Sông Công.....	65
Bảng 3.3.	Kết quả dự nợ tín dụng của Agribank chi nhánh Sông Công giai đoạn 2012 - 2014.....	67
Bảng 3.4.	Thống kê hệ số Cronbach's Alpha của 7 thành tố	70
Bảng 3.5.	Thống kê hệ số Kaiser - Meyer - Olkin.....	71
Bảng 3.6.	Thống kê mức độ thỏa mãn về thu nhập	72
Bảng 3.7.	Thống kê mức độ thỏa mãn về đào tạo và thăng tiến	75
Bảng 3.8.	Thống kê mức độ thỏa mãn trong công việc đối với lãnh đạo	77
Bảng 3.9.	Thống kê mức độ thỏa mãn đối với đồng nghiệp	81
Bảng 3.10.	Thống kê mức độ thỏa mãn về đặc điểm công việc.....	82
Bảng 3.11.	Thống kê mức độ thỏa mãn điều kiện làm việc	84
Bảng 3.12.	Thống kê mức độ thỏa mãn đối với phúc lợi.....	86
Bảng 3.13.	Hệ số hồi quy trong mô hình.....	89

DANH MỤC CÁC BIỂU

Biểu đồ 3.1. Thống kê đánh giá mức độ thỏa mãn của nhân viên	87
--	----