

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

**NGUYỄN QUANG HÙNG**

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ  
HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ,  
NHÂN VIÊN TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ  
TỈNH HẢI DƯƠNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**NGUYỄN QUANG HÙNG**

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ  
HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ,  
NHÂN VIÊN TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ  
TỈNH HẢI DƯƠNG**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**Mã số: 60 34 01 02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐỖ ĐÌNH LONG**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng tôi. Các số liệu sử dụng phân tích trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, đã công bố theo đúng quy định. Các kết quả nghiên cứu trong luận văn do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách trung thực, khách quan và phù hợp với thực tiễn của Việt Nam và của đơn vị. Các kết quả này chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác.

*Thái Nguyên, tháng 5 năm 2016*

**Tác giả**

**Nguyễn Quang Hùng**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến TS. Đỗ Đình Long, người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, thực hiện nghiên cứu đề tài.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến bộ phận Quản lý đào tạo sau đại học - Phòng Đào tạo, các thầy giáo, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã giúp đỡ tôi hoàn thành quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện luận văn này.

*Thái Nguyên, tháng 5 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Quang Hùng**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH .....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
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 của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC .....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của người lao động đối với công việc.....	4
1.1.1. Một số khái niệm về sự hài lòng đối với công việc .....	4
1.1.2. Tác động của sự hài lòng công việc .....	6
1.1.3. Các lý thuyết về sự hài lòng đối với công việc.....	6
1.1.4. Những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của cán bộ, nhân viên .....	30
1.2. Cơ sở thực tiễn về sự hài lòng công việc .....	33
1.2.1. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài .....	33
1.2.2. Kinh nghiệm tăng cường sự hài lòng của người lao động đối với công việc ở một số doanh nghiệp Việt Nam .....	39
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho cục thuế tỉnh Hải Dương.....	41
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>42</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	42

2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu .....	42
2.2.1. Mô hình nghiên cứu.....	42
2.2.2. Giả thuyết nghiên cứu.....	43
2.3. Phương pháp nghiên cứu .....	44
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	44
2.3.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	45
2.3.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	46
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	50
<b>Chương 3: PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG .....</b>	<b>53</b>
3.1. Giới thiệu về Cục thuế tỉnh Hải Dương .....	53
3.1.1. Khái quát chung về cục thuế tỉnh Hải Dương .....	53
3.1.2. Bộ máy tổ chức và chức năng nhiệm vụ .....	53
3.1.3. Tình hình nhân sự.....	55
3.2. Thực trạng mức độ hài lòng công việc của cán bộ, nhân viên văn phòng Cục thuế tỉnh Hải Dương.....	58
3.2.1. Thông tin đối tượng điều tra .....	58
3.2.2. Mức độ hài lòng đối với công việc của cán bộ, công chức cục thuế tỉnh Hải Dương .....	61
3.2.3. Đánh giá, kiểm định độ tin cậy của thang đo .....	63
3.2.4. Phân tích nhân tố khám phá .....	66
3.2.5. Kết quả phân tích hồi quy .....	72
3.2.6. Kiểm định giả thuyết hồi quy .....	73
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP GIA TĂNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG .....</b>	<b>75</b>
4.1. Mục tiêu và định hướng phát triển của Cục Thuế tỉnh Hải Dương.....	75

4.1.1. Mục tiêu nhiệm vụ trọng tâm trong giai đoạn 2016-2020 .....	75
4.1.2. Định hướng hoạt động .....	76
4.2. Giải pháp tăng cường độ hài lòng đối với công việc của đội ngũ cán bộ, nhân viên.....	81
4.2.1. Thúc đẩy công tác đào tạo và phát triển, cải tiến chính sách thăng tiến .....	81
4.2.2. Cải thiện điều kiện làm việc .....	82
4.2.3. Nâng cao môi trường làm việc và thúc đẩy quan hệ cộng đồng .....	83
4.2.4. Tăng cường công tác quản trị tại văn phòng cục thuế tỉnh Hải Dương....	84
4.2.5. Điều chỉnh chính sách lương nội bộ, thưởng và phúc lợi .....	85
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>87</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>89</b>
<b>PHẦN PHỤ LỤC.....</b>	<b>92</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CBCC	:	Cán bộ công chức
GTGT	:	Giá trị gia tăng
HĐND	:	Hội đồng nhân dân
NNT	:	Người nộp thuế
NSNN	:	Ngân sách nhà nước
SL	:	Số lượng
TCT	:	Tổng cục thuế
TL	:	Tỷ lệ
TTHC	:	Thủ tục hành chính
UBND	:	Ủy ban nhân dân



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Số lượng CBCC của Cục thuế Hải Dương giai đoạn 2012 - 2015 .....	55
Bảng 3.2. Số lượng CBCC theo độ tuổi, giới tính của Cục Thuế giai đoạn 2012-2015 .....	56
Bảng 3.3. Số lượng cán bộ, nhân viên theo giới tính.....	58
Bảng 3.4. Số lượng cán bộ, nhân viên theo độ tuổi.....	59
Bảng 3.5. Số lượng cán bộ, nhân viên theo thời gian công tác .....	60
Bảng 3.6. Số lượng cán bộ, nhân viên theo trình độ học vấn .....	60
Bảng 3.7. Mức độ hài lòng đối với công việc của cán bộ, viên chức văn phòng Cục thuế tỉnh Hải Dương .....	61
Bảng 3.8. Kiểm định độ tin cậy của thang đo .....	63
Bảng 3.9. Kiểm định KMO and Bartlett's đối với biến độc lập (lần 1) .....	67
Bảng 3.10. Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho biến độc lập (lần 1) .....	67
Bảng 3.11. Kiểm định KMO và Bartlett's đối với biến độc lập (lần 2) .....	68
Bảng 3.12. Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho biến độc lập (lần 2) .....	69
Bảng 3.13. Kiểm định KMO và Bartlett đối với biến phụ thuộc .....	70
Bảng 3.14. Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc .....	71
Bảng 3.15. Kết quả của mô hình hồi quy .....	73
Bảng 3.16. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu .....	74

## DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Tháp nhu cầu của Abraham Maslow .....	7
Hình 1.2. Thuyết hai nhân tố của Herzberg .....	19
Hình 1.3 Thuyết ERG của Alderfer .....	28
Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu.....	42
Hình 3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý tại Cục thuế tỉnh Hải Dương.....	54