

ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ THỎA MÃN CỦA NHÂN VIÊN ĐIỆN LỰC CẤP CƠ SỞ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

Nguyễn Thị Vân Anh*

Ngày nhận: 3/01/2015

Ngày nhận bản sửa: 20/1/2015

Ngày duyệt đăng: 25/01/2015

Mục tiêu của bài viết là nghiên cứu và đề xuất mô hình bao gồm các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên điện lực cấp cơ sở. Tác giả đã tổng quan những lý thuyết nổi tiếng về sự thỏa mãn người lao động bao gồm Job Descriptive index – JDI (Smith, Kendall và Hulin 1969), Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ (Weiss và cộng sự, 1967), Spector (JSS - Job Satisfaction Survey) (1997), SHRM (2009). Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của người lao động trong lĩnh vực tương đối mới mẻ, ít được điều tra ở điện lực cấp cơ sở thuộc tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN). Đồng thời, nghiên cứu tạo tiền đề cho hoạch định chính sách duy trì và tăng cường sự thỏa mãn của nhân viên ngành điện, giúp xây dựng cơ chế khuyến khích cho người lao động tăng hiệu quả quản trị nhân lực trong doanh nghiệp.

Từ khoá: Sự thỏa mãn người lao động, động lực lao động, quản trị nhân lực

A study of factors influencing employee's satisfaction at grassroots level in electricity industry to improve the efficiency of Human Resource Management

Abstract:

This paper aims at proposing a model of factors influencing employee's satisfaction at grassroots level in electricity industry. The author reviewed the famous theories of motivation and satisfaction of employees such as Job Descriptive index – JDI (Smith et al., 1969), Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ (Weiss et al., 1967), Spector (JSS - Job Satisfaction Survey) (1997), SHRM (2009). On this basis, the author proposes a research model in the field that has been little studied at grassroots level of Vietnam Electricity (EVN). At the same time, the research provides implications for policy makers to maintain and enhance employee satisfaction in the electricity sector. The results help to develop mechanisms to encourage employees to improve the efficiency of Human Resource Management.

Keywords: Employee satisfaction, motivation, human resource management.

1. Giới thiệu

Công nghiệp điện là ngành kinh tế - kỹ thuật quan trọng trong phát triển kinh tế của đất nước. Việc phát triển nguồn nhân lực có chất lượng, trình độ chuyên môn ngang tầm khu vực là yếu tố then chốt đảm bảo cho ngành điện Việt Nam phát triển theo hướng hiện đại, bền vững. Phát triển nguồn nhân lực cần phải được hỗ trợ từ những chính sách quản trị nhân lực hợp lý, trong đó nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên trong ngành điện là một trong những tiền đề cho hoạch định

chính sách nhân sự này.

Đồng thời, xuất phát từ vai trò quan trọng của ngành điện, cán bộ công nhân viên được làm việc trong ngành điện thường rất tự hào khi được làm việc trong ngành. Chính vì vậy, đôi khi có nhiều ý kiến chủ quan cho rằng, người lao động đã có sự thỏa mãn khi được làm việc trong ngành điện. Nghiên cứu sự thỏa mãn của nhân viên trong ngành điện là một trong những nghiên cứu chưa được quan tâm nhiều, đặc biệt ở Điện lực cấp cơ sở. Trên thực tế, có một số nghiên cứu về mức độ thỏa mãn của

người lao động như “Nghiên cứu mức độ hài lòng của nhân viên tại Công ty Điện lực Hải Dương” (Phạm Tuấn Ngọc, 2013). Tuy nhiên, nghiên cứu này thực hiện tại 01 điện lực cơ sở, và thực hiện trên mô hình JDI với sự thỏa mãn tổng thể của công việc bao gồm (1) công việc, (2) cơ hội thăng tiến, (3) đồng nghiệp, và (4) lãnh đạo. Đồng thời, theo sự tìm hiểu của tác giả, những nghiên cứu về sự thỏa mãn của nhân viên Điện lực cấp cơ sở (nghiên cứu trên lượng mẫu lớn, từ điện lực cấp cơ sở tại nhiều quận huyện) chưa từng được thực hiện.

Việc nghiên cứu mô hình đánh giá các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên điện lực cấp cơ sở đóng vai trò rất quan trọng và sẽ có tính ứng dụng trong thực tiễn nếu sử dụng mô hình thực hiện nghiên cứu thực tiễn. Một nội dung quan trọng của bài viết này là tổng kết một số mô hình lý thuyết tiêu biểu nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn trong công việc của người lao động trên thế giới từ trước đến nay trong lĩnh vực sản xuất và dịch vụ. Trên cơ sở trình bày và đánh giá sơ bộ các mô hình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn công việc, bài viết đề xuất một mô hình lý thuyết nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên điện lực cấp cơ sở. Kết quả của bài viết tạo tiền đề cho việc nâng cao chất lượng làm việc, hỗ trợ xây dựng các chính sách lương thưởng, đãi ngộ, động viên... tác động đến hiệu quả chất lượng công việc của nhân viên ngành điện.

2. Các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn người lao động

Trên thế giới, có rất nhiều nghiên cứu về sự thỏa mãn của người lao động, cụ thể là sự thỏa mãn trong công việc. Theo Vroom (1964), thỏa mãn trong công việc là trạng thái mà người lao động có định hướng hiệu quả rõ ràng đối với công việc trong tổ chức, hoặc thực sự cảm thấy thích thú đối với công việc. Theo Weiss (1967), thỏa mãn trong công việc là thái độ- thể hiện bằng cảm nhận, niềm tin và hành vi. Bên cạnh đó Kreitner và Kinicki (2007) định nghĩa sự thỏa mãn công việc như là sự phản ứng về mặt tình cảm và cảm xúc đối với các khía cạnh khác nhau của công việc như: vị trí công việc, sự giám sát của cấp trên, mối quan hệ với đồng nghiệp, nội dung công việc, sự đãi ngộ, và các phần thưởng gồm: thăng tiến, điều kiện vật chất của môi trường làm việc, cũng như cơ cấu của tổ chức.

Các mô hình trên đây đã đưa ra các định nghĩa khác nhau về sự thỏa mãn, và sự tác động của các yếu tố đến sự thỏa mãn người lao động theo cách nhìn, lý giải riêng qua các công trình nghiên cứu của

họ. Chúng ta thấy, những lý thuyết này tập trung nghiên cứu về sự thỏa mãn người lao động thông qua sự thỏa mãn công việc. Trong đó, có lý thuyết đưa ra được những tiêu chí đánh giá sự thỏa mãn chung của người lao động.

Trong phạm vi nghiên cứu của bài báo, đồng thời nghiên cứu dựa trên sự tổng hợp của Spector (1997), tác giả tập trung giới thiệu 04 nghiên cứu được đánh giá cao về sự thỏa mãn trong công việc điển hình trên thế giới và được sử dụng khá nhiều trong các nghiên cứu thực nghiệm bao gồm: Job Descriptive index – JDI (Smith và cộng sự 1969), Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQ (Weiss và cộng sự, 1967), Nghiên cứu của Spector (JSS - Job Satisfaction Survey) (1997), SHRM (2009).

2.1. Chỉ số mô tả công việc JDI của Smith, Kendall và Hulin (1969)

Smith, Kendall và Hulin của trường Đại học Cornell đã xây dựng chỉ số mô tả công việc (Job Descriptive Index), giá trị và độ tin cậy của lý thuyết này được đánh giá rất cao trong lý thuyết và thực tiễn. Chỉ số mô tả được thể hiện qua 05 khía cạnh như sau: (a) Tính chất công việc; (b) Thanh toán tiền lương; (c) Thăng tiến; (d) Giám sát; (e) Đồng nghiệp. Theo nội dung đánh giá của chỉ số mô tả công việc JDI, mỗi biến đo lường sự thỏa mãn đưa ra 05 nội dung tiêu biểu nhằm đánh giá theo khía cạnh riêng, được thể hiện sơ bộ và tóm tắt qua Hình 1.

2.2. Tiêu chí đo lường thỏa mãn MSQ của Weiss (1967)

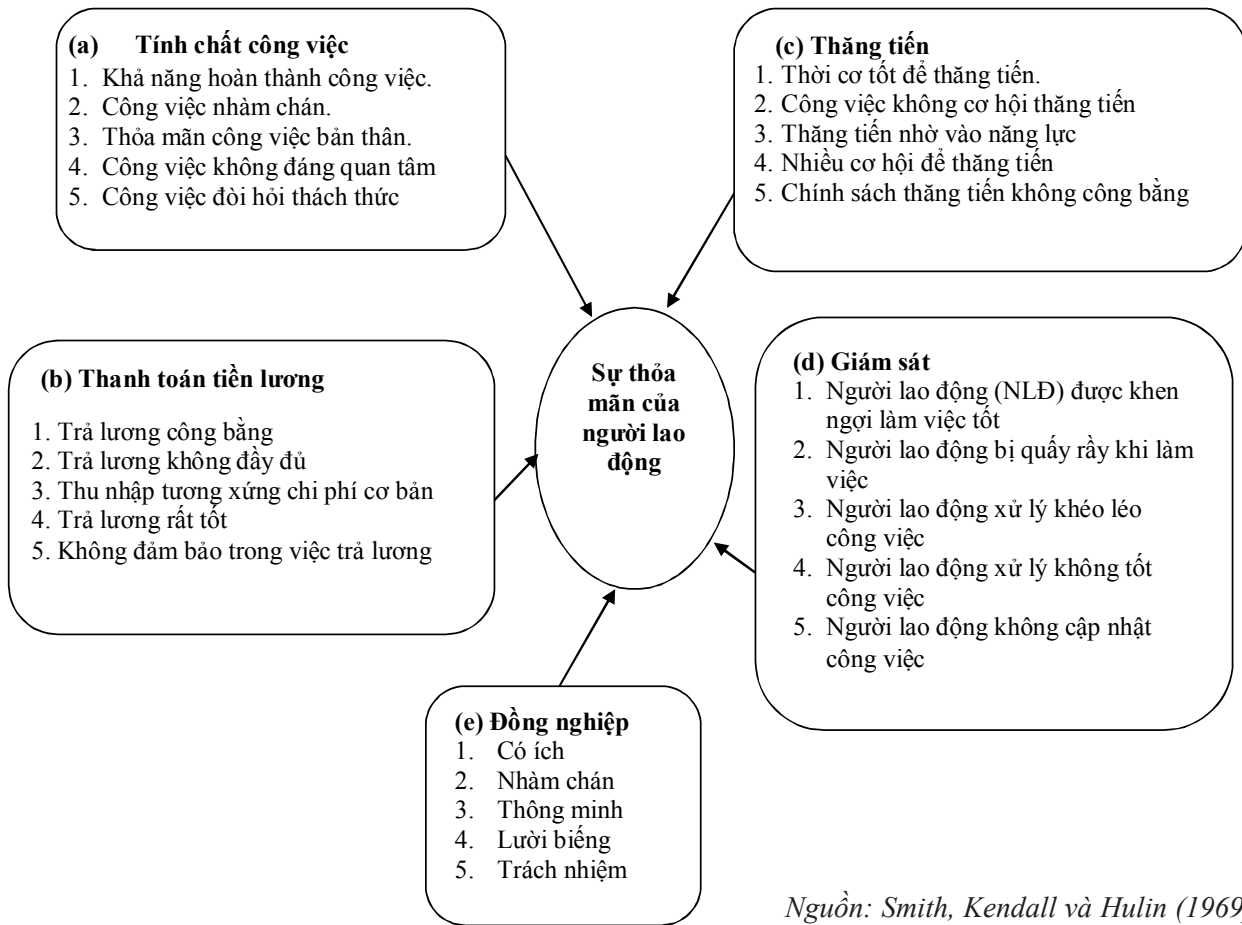
Nghiên cứu Weiss đưa ra nhóm yếu tố tác động đến sự thỏa mãn công việc thông qua Bảng câu hỏi Minnesota (Minnesota Satisfaction Questionnaire). MSQ khá phổ biến vì so với JDI nó rất cụ thể, dễ hiểu, dễ sử dụng cho bất kỳ tổ chức hay đối tượng nào (Spector, 1997).

Nhóm các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn người lao động được phân loại bao gồm: (a) Các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn thuộc bản chất bên trong; (b) Các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn thuộc bản chất bên ngoài; (c) Ngoài ra, đưa ra yếu tố chung tác động đến sự thỏa mãn của người lao động.

2.3. Nghiên cứu của Spector (JSS - Job Satisfaction Survey) (1985)

Các mô hình trước JSS của Spector (1985) được áp dụng cho các doanh nghiệp sản xuất đều cho kết quả khá thấp, chính vì thế Spector (1997) đã xây dựng một mô hình riêng cho các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, gồm 9 yếu tố tác động nhằm đánh giá mức độ thỏa mãn và thái độ của người lao động,

Hình 1: Chỉ số mô tả công việc của Smith, Kendall và Hulin



Nguồn: Smith, Kendall và Hulin (1969)

được thể hiện trong Hình 3. Mô hình được phát triển và ứng dụng chủ yếu ở phòng nhân sự của các tổ chức dịch vụ và các tổ chức phi lợi nhuận như: bệnh viện, trung tâm chăm sóc sức khỏe...

2.4. Nghiên cứu của SHRM (2009)

Theo báo cáo của Hiệp hội Quản lý Nguồn nhân lực (Society for Human Resource Management – SHRM) được khảo sát năm 2009, nghiên cứu sự thỏa mãn của người lao động dựa trên những nhóm yếu tố được sắp xếp theo thứ tự ưu tiên sau:

- Yếu tố quan trọng tác động đến sự thỏa mãn bao gồm: (1) An toàn công việc; (2) Phúc lợi; (3) Được đền bù /được trả lương; (4) Có cơ hội sử dụng kỹ năng làm việc; (5) Cảm giác an toàn trong môi trường làm việc.

- Yếu tố tác động đến sự thỏa mãn theo khía cạnh phát triển nghề nghiệp bao gồm: (1) Cơ hội thăng tiến trong tổ chức; (2) Cơ hội phát triển nghề nghiệp; (3) Được thử làm công việc cụ thể; (4) Hệ thống phát triển; (5) Chấp nhận phát triển chuyên môn của tổ chức; (6) Thử việc trả lương và hoàn trả học phí.

- Yếu tố tác động đến sự thỏa mãn theo khía cạnh quan hệ công việc với lãnh đạo: (1) Vấn đề giao tiếp giữa nhân viên và cấp trên; (2) Quyền quyết định và độc lập công việc; (3) Đánh giá tiến độ thực hiện công việc của nhân viên; (4) Quan hệ công việc với cấp quản lý trung gian.

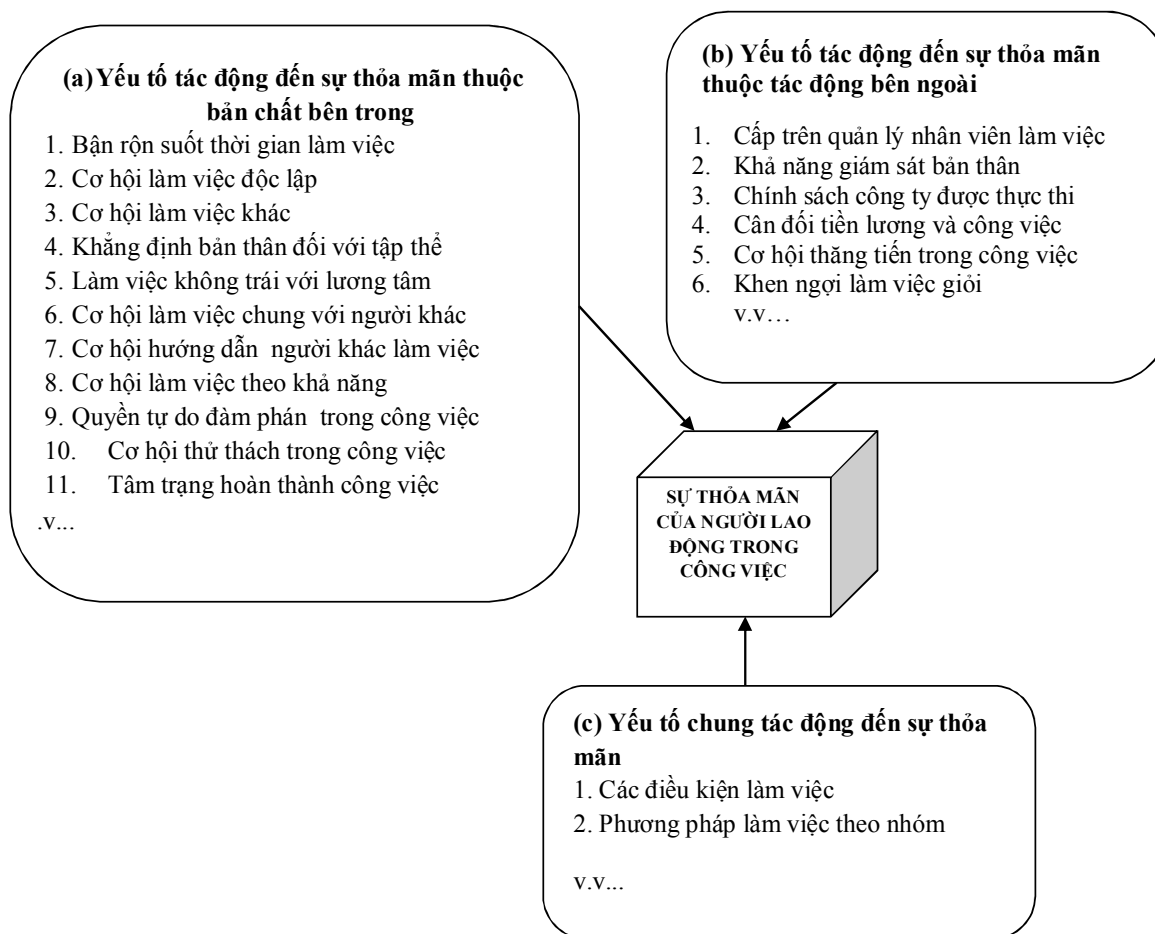
- Yếu tố tác động đến sự thỏa mãn theo khía cạnh môi trường làm việc: (1) Cân đối linh hoạt giữa cuộc sống và công việc; (2) Công việc rất thú vị; (3) Cân có trách nhiệm xã hội trong tổ chức; (4) Chấp nhận môi trường làm việc xanh; (5) Văn hóa tổ chức; (6) Quan hệ công việc với đồng nghiệp; (7) Đóng góp công sức cho mục tiêu kinh doanh của tổ chức; (8) Công việc đang làm; (9) Đa dạng công việc.

- Và yếu tố tác động đến mức độ thỏa mãn chung của người lao động.

2.5. Đánh giá các mô hình

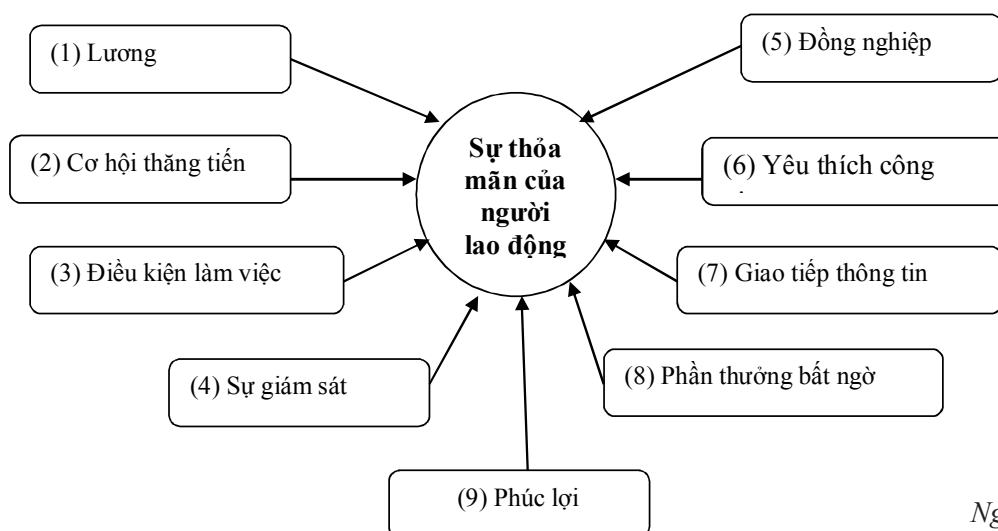
Có thể thấy rằng các mô hình đưa ra đều có những ưu, nhược điểm. JDI khá phổ biến trên thế giới nhưng câu hỏi khá dài, không có nhóm nhân tố đo lường mức độ hài lòng tổng thể và rất phù hợp với nhân sự ở lĩnh vực sản xuất. MSQ là nghiên cứu đầy đủ hơn khi thể hiện mối quan hệ giữa sự hài

Hình 2: Tiêu chí đo lường thỏa mãn công việc MSQ của Weiss (1967)



Nguồn: Weiss, Dawis, England và Lofquist (1967)

Hình 3: Mô hình nghiên cứu của Spector



Nguồn: Spector (1997)

lòng của nhân viên với 20 khía cạnh của công việc, nhưng câu hỏi quá dài (100 mục) hoặc quá ngắn (20 mục) thì khó thực hiện khảo sát và bảo đảm độ chính xác. Thang đo lường của Spector (1997) bao gồm 9 khía cạnh và được áp dụng có hiệu quả ở phòng nhân sự của các tổ chức dịch vụ và các tổ

chức phi lợi nhuận như: bệnh viện, trung tâm chăm sóc sức khỏe... Để khắc phục những hạn chế cũng như tìm ra được mô hình nghiên cứu phù hợp cho việc đo lường sự thỏa mãn của nhân viên điện lực cấp cơ sở, tác giả tập trung xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên sự kết hợp mô hình nghiên cứu

của JDI và SHRM đã được trình bày ở trên.

3. Đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên điện lực cấp cơ sở

3.1. Dựa trên tổng quan các nghiên cứu trước

Tác giả đã nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn dựa trên sự tổng hợp và nghiên cứu các lý thuyết đã được trình bày trong mục 2, chủ yếu dựa trên sự tham khảo nghiên cứu của SHRM, và mô hình nghiên cứu JDI. Mô hình nghiên cứu dự kiến đưa ra 5 yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên điện lực cấp cơ sở: (1) Công việc, (2) Quản lý, (3) An toàn, (4) Phát triển cá nhân, và (5) Thù lao.

Dựa trên các thang đo kế thừa từ các nghiên cứu trước, tác giả đã tiến hành xây dựng bản hỏi. Tác giả đã sử dụng phương pháp dịch xuôi - ngược Anh - Việt, và Việt - Anh để đảm bảo tính chính xác về nội dung của các câu hỏi. Công việc dịch bản hỏi này được thực hiện với sự trợ giúp của 01 giảng viên của Trường Đại học Hà Nội (khoa Tiếng Anh), và 01 giảng viên của trường Đại học Bách Khoa (Bộ môn Ngoại ngữ).

3.2. Nghiên cứu định tính sơ bộ

Sau khi đã xây dựng được mô hình nghiên cứu và bản hỏi (phiên bản 1), mô hình nhân tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên Điện lực cấp cơ sở được đưa vào thực tiễn nhằm kiểm nghiệm tính hợp lý và hiệu quả.

Việc kiểm nghiệm được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn đối với nhóm đối tượng khoảng 30 nhân viên điện lực trong thời gian từ 15/07/2014 đến 15/08/2014 tại các Điện lực cấp cơ sở.

Phỏng vấn được thực hiện dựa trên các câu hỏi về 2 nội dung chính bao gồm:

(1) Phỏng vấn sơ bộ bao gồm:

(a) Anh/Chị xem xét những tiêu chí nào khi lựa chọn công việc hiện tại của mình?

(b) Những khó khăn gặp phải trong quá trình thực hiện công việc?

(c) Những yếu tố nào sẽ đáp ứng những kỳ vọng các Anh/Chị tốt hơn?

(d) Anh/Chị sẽ mong muốn có được công việc khác? Tại sao?

(e) Phỏng vấn về mô hình nghiên cứu (phiên bản 1) về các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên Điện lực cấp cơ sở.

Những câu trả lời cho các câu hỏi (a), (b), (c), (d) đã được tổng kết, đa số nhân viên được hỏi có sự tự hào về ngành nghề, mong muốn lựa chọn ngành

điện để làm việc và cống hiến. Tuy nhiên khó khăn trong công việc và tiền lương khiến họ không thực sự thỏa mãn. Trích dẫn một nhận xét của 1 nhân viên Điện lực tại Nam Định: “Mọi người thì luôn nghĩ rằng, lương ngành điện rất cao, nhưng thực tế những khó khăn trong công việc của chúng tôi thì mọi người không thể hiểu hết, đặc biệt lúc xảy ra sự cố và khắc phục sự cố”. Với một nhân viên Điện lực tại Tuyên Quang, anh hài lòng với mức lương nhưng lại có sự lo lắng về những áp lực trong công việc, áp lực từ phía nhà quản lý trực tiếp khi xảy ra sự cố về điện, hay phải tham gia và vượt qua những đợt thi để giữ bậc hoặc nâng bậc lương trong quá trình làm việc.

Về câu hỏi (e), các nhân viên Điện lực cơ sở được phỏng vấn đồng ý với 5 yếu tố tác động đến sự thỏa mãn trong công việc, tuy nhiên, cũng có một số nhân viên thấy rằng cần phải diễn tả các yếu tố này một cách rõ nghĩa và đầy đủ hơn, ví dụ thay vì dùng từ “thù lao”, nên sử dụng “thù lao phúc lợi xã hội”, mô hình nghiên cứu sẽ hoàn thiện hơn.

(2) Lấy ý kiến để hoàn thiện bản hỏi:

Phỏng vấn về bản hỏi đã được thực hiện với 30 nhân viên Điện lực cấp cơ sở, sử dụng câu hỏi mở: “Hãy đọc từ trang đầu và trang cuối, nêu suy nghĩ của bạn về bản câu hỏi này”. Kết quả thu được nhiều ý kiến về hình thức, ý nghĩa câu, cách dùng từ, tuy nhiên chủ yếu tập trung vào việc làm rõ nghĩa một số câu hỏi liên quan đến tính chất công việc và phát triển cá nhân.

3.3. Kết quả nghiên cứu đạt được

Nội dung 1:

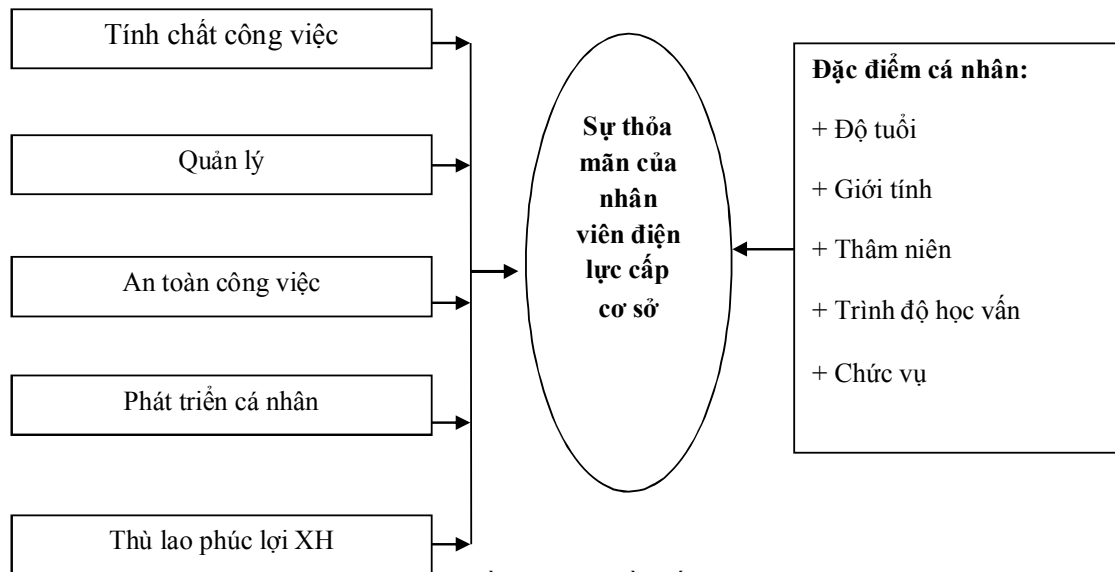
Dựa trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết và nghiên cứu kiểm chứng tính hiệu quả của mô hình nghiên cứu, tác giả đã cân nhắc và xây dựng mô hình nghiên cứu như Hình 4.

Nội dung 2: Xây dựng nội dung các biến quan sát thuộc các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn

Trong mô hình nghiên cứu, 5 biến độc lập được đưa ra nhằm đánh giá sự thỏa mãn của nhân viên Điện lực cấp cơ sở bao gồm: Tính chất công việc, quản lý, an toàn công việc, phát triển cá nhân, thù lao phúc lợi xã hội. Cách đưa ra nội dung biến tương đối phù hợp sau khi kiểm chứng tính hiệu quả của mô hình. Các câu hỏi được thực hiện theo cách diễn giải dễ hiểu, dễ trả lời cho đối tượng được hỏi.

Sau khi lựa chọn, cân nhắc sắp xếp, đồng thời có kết hợp kết quả nghiên cứu kiểm chứng mô hình và bản hỏi, 5 biến nghiên cứu được đo lường với 30 biến quan sát như Bảng 1.

Hình 4: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tác giả đề xuất

Bảng 1: Đo lường các biến trong mô hình nghiên cứu

Biến nghiên cứu	Biến quan sát	Nguồn
Bản chất công việc	<ul style="list-style-type: none"> - Công việc có tính độc lập cao - Công việc có thời gian làm việc linh hoạt - Công việc hấp dẫn - Công việc đóng vai trò quan trọng hơn các ngành nghề khác trong xã hội - Công việc có thời gian nghỉ ngơi hợp lý - Công việc không có áp lực - Công việc có thể được chia sẻ với đồng nghiệp khác - Công việc đòi hỏi phải đi xa 	Chi số mô tả công việc của JDI của Smith, Kendall và Hulin (1969) và Phiếu điều tra chỉ số nguồn nhân lực – Schuler (2000)
Quản lý	<ul style="list-style-type: none"> - Cấp trên lắng nghe và nhân viên cấp dưới được phép thảo luận công việc với cấp trên. - Cấp trên tin tưởng cấp dưới - Nhân viên có thể tham gia và đề nghị những quyết sách có ảnh hưởng vô cùng quan trọng đến bộ phận làm việc - Cấp trên biết và thông cảm với những vấn đề của nhân viên - Những kiến nghị của nhân viên được cấp trên ghi nhận - Công ty tìm hiểu và tiếp thu những ý kiến đổi mới của tập thể nhân viên - Những chỉ tiêu đánh giá nhân viên như doanh thu, năng suất lao động, chất lượng công việc,... chỉ được sử dụng để lãnh đạo và giải quyết vấn đề trong tổ chức, chứ không dùng để đưa ra các hình phạt. - Các vấn đề được thảo luận công khai, thẳng thắn và có tính xây dựng. 	Phiếu điều tra chỉ số nguồn nhân lực – Schuler (2000)
An toàn công việc	<ul style="list-style-type: none"> - Điều kiện làm việc an toàn - Trang bị đầy đủ dụng cụ bảo hộ đảm bảo yêu cầu công việc - Môi trường làm việc dễ chịu có lợi cho việc nâng cao năng suất lao động - Công việc ổn định 	Phiếu điều tra chỉ số nguồn nhân lực – Schuler (2000)
Phát triển cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Trong công việc, cá nhân được đào tạo đầy đủ những kĩ năng, kiến thức để thực hiện tốt công việc. - Có nhiều cơ hội thể hiện năng lực bản thân - Công việc tạo điều kiện cho sự trưởng thành và phát triển - Những người giúp công ty thực hiện mục tiêu mới được tuyển dụng và thăng chức - Trong công việc, nhân viên có quyền tự do sáng tạo 	Phiếu điều tra chỉ số nguồn nhân lực – Schuler (2000)

Thù lao phúc lợi xã hội	<ul style="list-style-type: none"> - Lương, thưởng được phân phối công bằng - Công ty có chế độ lương thưởng hấp dẫn - Thành tích công việc và thưởng tài chính có mối quan hệ mật thiết - Các phương diện như xử lý chất thải, kỹ năng kinh doanh, giải quyết việc làm đều có trách nhiệm với xã hội - Thu nhập và phúc lợi công bằng và hấp dẫn hơn các ngành nghề khác 	Chi số mô tả công việc của JDI của Smith, Kendall và Hulin (1969) và Phiếu điều tra chỉ số nguồn nhân lực – Schuler (2000)
--------------------------------	--	--

4. Kết luận

Từ việc phân tích, đánh giá các mô hình nghiên cứu trên thế giới về các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của người lao động, tác giả đã đề xuất mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của nhân viên điện lực cấp cơ sở ở Việt Nam. Đây là lĩnh vực nghiên cứu tương đối mới mẻ đối với điện lực cấp cơ sở thuộc EVN.

Trên cơ sở nghiên cứu mô hình đánh giá tác động của các yếu tố tới sự thỏa mãn của người lao động, nghiên cứu sẽ tạo tiền đề để tiến hành một số nghiên

cứu thực nghiệm nhằm kiểm định mô hình cũng như đo lường sự thỏa mãn của nhân viên Điện lực cấp cơ sở thuộc EVN. Các kết quả nghiên cứu thực nghiệm sẽ cung cấp thông tin cho các nhà quản lý trong ngành điện, cụ thể xác định được các yếu tố nào tác động mạnh đến sự thỏa mãn của nhân viên, để hiểu được nhân viên và tập trung nguồn lực cho những giải pháp giữ chân, duy trì và tăng cường sự hài lòng của nhân viên ngành điện, tạo tiền đề xây dựng cơ chế khuyến khích cho người lao động nhằm tăng hiệu quả quản trị nhân lực trong doanh nghiệp. □

Tài liệu tham khảo

- Kreitner, R. và Kinicki, A. (2007), *Organizational Behavior*, 7th Edition, McGraw Hill Irwin, Boston.
- Spector, P.E. (1997), *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, Sage, California.
- Weiss, D.J, Dawis, R.V., England, G.W. và Lofquist, L.H. (1967), *Minnesota satisfaction questionnaire short form*, University of Minnesota, Industrial Relations Center. Minneapolis.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley. New York.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. và Hulin, C.L. (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Rand McNally. Chicago.
- SHRM (2009), *Employee Job Satisfaction. Society for Human Resource Management (SHRM)*. <http://www.shrm.org/Research/SurveyFindings/Articles/Pages/2009JobSatisfactionSurveyReport.aspx>, 18.10.2013.
- Trần Kim Dung (2006), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản thống kê, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh. Thành phố Hồ Chí Minh.
- Schuler (2000), Human Resource index Survey, *Journal of Human Resource Management*, G.R, Blackwell Publisher Ltd. Oxford.
- Phạm Tuấn Ngọc (2013), Nghiên cứu mức độ hài lòng của nhân viên tại Công ty Điện lực Hải Dương, *Luận văn thạc sĩ* (chương trình học liên kết), Shu – Te University, Việt Nam.

Thông tin tác giả:

***Nguyễn Thị Vân Anh**, Thạc sĩ

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học Điện lực.
- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Quản trị nhân lực, Hành vi tổ chức, quản trị kinh doanh.
- Các tạp chí đã từng đăng tải công trình nghiên cứu: Tạp chí Điện và đời sống, Kỷ yếu hội nghị khoa học trường Đại học Điện Lực, Tạp chí Công nghiệp.
- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: anhntv@epu.edu.vn