

HỌC VIỆN NGÂN HÀNG
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ
HÀI LÒNG CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG
TẠI CÔNG TY TNHH MTV LOGISTICS VIETTEL

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: TS. Nguyễn Văn Hà

SINH VIÊN THỰC HIỆN: Giáp Long Trường

LỚP: K21QTNDB

MSV: 21A4030188

NIÊN KHÓA: 2018 - 2022

Hà nội - 2022

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến TS. Nguyễn Văn Hà đã chỉ dạy tận tình, chi tiết để em có đủ kiến thức và vận dụng chúng vào luận án này.

Xin cảm ơn Ban giám hiệu, phòng quản lí người học và các thầy cô giảng dạy tại Học viện Ngân hàng đã tạo điều kiện về cơ sở vật chất với hệ thống thư viện hiện đại, đa dạng các loại sách và tài liệu, thuận lợi cho việc nghiên cứu.

Vì thời gian thực tập tại công ty còn ngắn và kiến thức thực tế của em còn nhiều hạn chế nên khó tránh khỏi những sai sót trong quá trình làm luận án, rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Lời cuối cùng, xin chân thành cảm ơn quý thầy cô và chúc quý thầy cô thật nhiều sức khỏe, hạnh phúc!

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan nội dung bài luận án với tiêu đề: “*Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại công ty TNHH Logistics Viettel*” là kết quả của quá trình làm việc nghiêm túc của em. Mọi số liệu trong bài nghiên cứu đều được lấy từ nguồn đáng tin cậy.

Tác giả luận văn

GIÁP LONG TRƯỜNG

MỤC LỤC

LỜI 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
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Khách thể nghiên cứu.....	2
3.3. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Kết cấu đề tài nghiên cứu.....	3
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN LÝ THUYẾT VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN	4
1.1. Giới thiệu chung về sự hài lòng trong công việc.....	4
1.1.1 Khái niệm về sự hài lòng trong công việc	4
1.1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc	5
1.1.3 Tầm quan trọng của sự hài lòng trong công việc.....	6
1.2. Các lý thuyết về sự hài lòng trong công việc.....	7
1.2.1 Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow (1943).....	7
1.2.2. Thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959)	9
1.2.3. Thuyết kỳ vọng của Vroom (1964).....	9
1.2.4. Tiêu chí đo lường thỏa mãn MSQ của Weiss (1967)	10
1.2.5. Mô hình chỉ số mô tả công việc JDI của Smith (1969)	11
1.3 Tổng quan nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc.....	13
1.3.1 Tổng quan nghiên cứu nước ngoài.....	13
1.3.2 Tổng quan nghiên cứu trong nước	14

1.3.3	Khoảng trống nghiên cứu.....	16
CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU CÔNG TY TNHH MTV LOGISTICS		
VIETTEL VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU		18
2.1	Giới thiệu về công ty TNHH MTV Logistics Viettel.....	18
2.1.1.	Thông tin tổng quan	18
2.1.2.	Lịch sử hình thành.....	19
2.1.3.	Sản phẩm dịch vụ	19
2.1.3.1.	Vận tải đường bộ	19
2.1.3.2.	Vận tải đường sắt	20
2.1.3.3.	Vận tải đường thủy.....	20
2.1.3.4.	Vận tải đường hàng không	20
2.1.3.5.	Thủ tục hải quan.....	21
2.1.3.6.	Kho bãi và lưu trữ hàng hóa	21
2.1.3.7.	Đóng gói và chia chọn.....	21
2.1.3.8.	Giao hàng điểm cuối	22
2.1.4.	Cơ cấu tổ chức.....	22
2.1.5.	Tình hình hoạt động.....	23
2.1.6.	Chính sách đãi ngộ của công ty TNHH Logistics Viettel.....	24
2.2	Đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu	24
2.2.1.	Đề xuất mô hình	24
2.2.2.	Các giả thuyết nghiên cứu.....	25
2.2.3.	Thang đo các biến số của mô hình.....	27
2.3	Phương pháp nghiên cứu	31
CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU		35
3.1	Mô tả mẫu nghiên cứu	35
3.2	Kết quả kiểm định các biến số	46