

## BẢNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CBCNV

Vui lòng chỉ đánh dấu một câu trả lời cho mỗi câu hỏi. Cảm ơn.

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng một số mặt
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

1. Đề nghị đánh giá mức độ hài lòng với công việc hiện tại.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

2. Đề nghị đánh giá mức độ hài lòng với môi trường, cảnh quan, cơ sở vật chất, an toàn nơi làm việc.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

3. Đề nghị đánh giá về cơ hội được sử dụng, phát huy kiến thức, kỹ năng của bản thân.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

4. Đề nghị đánh giá về cơ hội phát triển nghề nghiệp nơi làm việc.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

5. Đề nghị đánh giá về mức lương phù hợp với công việc.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

6. Đề nghị đánh giá về các lợi ích khác ngoài lương (ví dụ phúc lợi...).

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

7. Đề nghị đánh giá về việc lãnh đạo tôn trọng, quan tâm, động viên CBCNV.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

8. Đề nghị đánh giá về việc lãnh đạo ghi nhận kết quả công việc của CBCNV.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

9. Đề nghị đánh giá về sự hài lòng trong mối quan hệ với đồng nghiệp (đồng nghiệp hoà đồng, thân thiện, hỗ trợ nhau trong công việc).

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

10. Đề nghị đánh giá mức độ hài lòng về văn hoá doanh nghiệp.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

11. Đề nghị đánh giá mức độ hài lòng về việc CBCNV được tham gia các khoá đào tạo.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

12. Đề nghị đánh giá mức độ hài lòng về việc doanh nghiệp có trách nhiệm với xã hội, cộng đồng.

1    2    3    4    5

Hoàn toàn không hài lòng Rất hài lòng

## BẢNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG CỦA TỪNG TIÊU CHÍ

Bảng khảo sát này đánh giá mức độ quan trọng của từng tiêu chí trong việc đánh giá hài lòng của CBCNV. Vui lòng chỉ đánh dấu một câu trả lời cho mỗi câu hỏi. Cảm ơn.

1. Không quan trọng
2. Ít quan trọng
3. Quan trọng
4. Rất quan trọng

1. Công việc hiện tại quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

2. Môi trường, cảnh quan, cơ sở vật chất, an toàn nơi làm việc quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

3. Cơ hội được sử dụng, phát huy kiến thức, kỹ năng của bản thân quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

4. Cơ hội phát triển nghề nghiệp nơi làm việc quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

5. Mức lương phù hợp quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

6. Các lợi ích khác ngoài lương (ví dụ phúc lợi...) quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

7. Lãnh đạo tôn trọng, quan tâm, động viên CBCNV quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

8. Lãnh đạo ghi nhận kết quả công việc của CBCNV quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

9. Quan hệ với đồng nghiệp (đồng nghiệp hoà đồng, thân thiện, hỗ trợ nhau trong công việc) quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

10. Văn hoá doanh nghiệp quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

11. Việc CBCNV được tham gia các khoá đào tạo quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng

12. Doanh nghiệp có trách nhiệm với xã hội, cộng đồng quan trọng như thế nào đối với bạn?

1    2    3    4

Không quan trọng Rất quan trọng



## PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH HỆ SỐ VÀ TỶ LỆ PHẦN TRĂM HÀI LÒNG VỀ ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

### 1. Đánh giá của từng CBCNV

$$\mathbb{D}_i = \frac{(a_1 \times b_1 + a_2 \times b_2 + \dots + a_{14} \times b_{14})}{(b_1 + b_2 + \dots + b_{14})}$$

$$\text{Mức độ hài lòng của từng CBCNV}_i = \frac{\mathbb{D}CN_i}{\text{Điểm tối đa}} \times 100$$

Trong đó:

- $\mathbb{D}_i$ : Điểm hài lòng của CBCNV thứ  $i$
- $a$ : Mức độ hài lòng của CBCNV.
- $b$ : Trọng số tầm quan trọng.
- $i$ : Người lao động thứ  $i$ .
- Điểm tối đa = 5

### 2. Đánh giá của đơn vị

$$\mathbb{D}_j = \frac{\sum_{i=1}^n \mathbb{D}CN_i}{\sum_{i=1}^n n}$$

$$\text{Mức độ hài lòng của đơn vị}_j = \frac{\mathbb{D}ĐV_j}{\text{Điểm tối đa}} \times 100$$

Trong đó:

- $\mathbb{D}_j$ : Điểm hài lòng của đơn vị thứ  $j$
- $j$ : Đơn vị thứ  $j$ .
- $n$ : Số người lao động.

### 3. Đánh giá của công ty

$$\mathbb{D}_k = \frac{\sum_{j=1}^m (\mathbb{D}_j \times n_j)}{\sum_{j=1}^m n_j}$$

$$\text{Mức độ hài lòng của công ty}_k = \frac{\mathbb{D}_k}{\text{Điểm tối đa}} \times 100$$

Trong đó:

- $\mathbb{D}_k$ : Điểm hài lòng của công ty thứ  $k$
- $k$ : Công ty thứ  $k$ .

- m: Số đơn vị.

#### 4. Đánh giá của Tổng công ty Truyền tải điện Quốc gia (EVNNPT)

$$Đ_{EVNNPT} = \frac{\sum_{l=1}^q (Đ_k \times n_k)}{\sum_{l=1}^q n_k}$$

$$\text{Mức độ hài lòng của EVNNPT} = \frac{Đ_{EVNNPT}}{\text{Điểm tối đa}} \times 100$$

*Trong đó:*

- $Đ_{EVNNPT}$ : Điểm hài lòng của Tổng công ty
- q: Số công ty
- l: Công ty gồm các Công ty Truyền tải điện, Ban quản lý dự án các công trình điện và Cơ quan EVNNPT.

#### **Ví dụ:**

Xác định điểm để tính mức độ hài lòng:

- Tầm quan trọng: Rất quan trọng: 4 điểm, quan trọng: 3 điểm, ít quan trọng: 2 điểm, không quan trọng: 1 điểm.
- Mức độ hài lòng: Rất hài lòng: 5 điểm, hài lòng: 4 điểm, bình thường: 3 điểm, không hài lòng một số mặt: 2 điểm, hoàn toàn không hài lòng: 1 điểm.

#### 1. Đánh giá của từng CBCNV:

Người lao động Nguyễn Văn A đánh giá mức độ hài lòng của đơn vị X, cụ thể:

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tầm quan trọng	
		Đánh giá của NLD	Quy điểm	Đánh giá của NLD	Quy điểm
1.	Công việc hiện tại (công việc thú vị, thách thức, đa dạng...)	Hài lòng	4	Quan trọng	3
2.	Môi trường, cảnh quan, cơ sở vật chất nơi làm việc	Bình thường	3	Ít quan trọng	2
3.	Cảm giác an toàn nơi làm việc	Hài lòng	4	Quan trọng	3
4.	Cơ hội được sử dụng, phát huy kiến thức, kỹ năng của bản thân	Hài lòng	4	Quan trọng	3
5.	Cơ hội phát triển nghề nghiệp nơi làm việc	Rất hài lòng	5	Rất quan trọng	4
6.	Mức lương phù hợp với công việc	Hài lòng	4	Rất quan trọng	4
7.	Các lợi ích khác ngoài lương, phúc lợi	Bình thường	3	Rất quan trọng	4

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tầm quan trọng	
		Đánh giá của NLD	Quy điểm	Đánh giá của NLD	Quy điểm
8.	Lãnh đạo cấp trên tôn trọng, quan tâm, động viên CBCNV	Hài lòng	4	Rất quan trọng	4
9.	Mối quan hệ với lãnh đạo phụ trách trực tiếp	Rất hài lòng	5	Rất quan trọng	4
10.	Lãnh đạo ghi nhận kết quả công việc của CBCNV	Rất hài lòng	5	Rất quan trọng	4
11.	Đồng nghiệp hoà đồng, thân thiện, hỗ trợ nhau trong công việc	Hài lòng	4	Rất quan trọng	4
12.	Văn hoá doanh nghiệp	Hài lòng	4	Quan trọng	3
13.	CBCNV được tham gia các khoá đào tạo	Không hài lòng một số mặt	2	Không quan trọng	2
14.	Doanh nghiệp có trách nhiệm với xã hội, cộng đồng	Bình thường	3	Ít quan trọng	2

Điểm hài lòng của Nguyễn Văn A =

$$\frac{(3 \times 4 + 2 \times 3 + 3 \times 4 + 3 \times 4 + 4 \times 5 + 4 \times 4 + 4 \times 3 + 4 \times 4 + 4 \times 5 + 4 \times 5 + 4 \times 4 + 3 \times 4 + 2 \times 2 + 2 \times 3)}{(3 + 2 + 3 + 3 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 3 + 2 + 2)} = 4,0$$

$$\text{Mức độ hài lòng của Nguyễn Văn A} = \frac{4,0}{5} \times 100 = 80\%$$

## 2. Đánh giá của đơn vị X1

Tương tự cách tính trên, người lao động Trần Văn B có điểm hài lòng là 3,5 và có 2 nhân viên

$$\text{Điểm hài lòng của đơn vị } v_{iX1} = \frac{4,0 + 3,5}{2} = 3,75$$

$$\text{Mức độ hài lòng của đơn vị } v_{iX1} = \frac{3,75}{5} \times 100 = 75\%$$

## 3. Đánh giá của công ty Y1

Tương tự cách tính trên, đơn vị X2 có điểm hài lòng là 3,85 và có 3 nhân viên; đơn vị X3 có điểm hài lòng là 4,1 và có 4 nhân viên

$$\text{Điểm hài lòng của công ty } Y_1 = \frac{(3,75 \times 2 + 3,85 \times 3 + 4,1 \times 4)}{(2 + 3 + 4)} = 3,94$$

$$\text{Mức độ hài lòng của công ty}_{Y1} = \frac{3,94}{5} \times 100 = 78,78\%$$

#### 4. Đánh giá của Tổng công ty

Tương tự cách tính trên, công ty Y2 có điểm hài lòng là 4,39 và có 5 nhân viên

$$\text{Điểm hài lòng của Tổng công ty} = \frac{(3,94 \times 9 + 4,39 \times 5)}{(9 + 5)} = 4,10$$

$$\text{Mức độ hài lòng của Tổng công ty} = \frac{4,10}{5} \times 100 = 82\%$$

**PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ HÀI LÒNG, TẦM QUAN TRỌNG  
CỦA CÁC TIÊU CHÍ VỀ ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC**

**1. Đánh giá của đơn vị**

$$CT_{x1} = \frac{\sum_{i=1}^n D_{1i}}{\sum_{i=1}^n n_i}$$

$$\text{Mức độ hài lòng chỉ tiêu 1 của đơn vị } x = \frac{\sum_{i=1}^n D_{1i}}{\text{Điểm tối đa}} \times 100$$

$CT_{x1}$ : Điểm hài lòng, Tầm quan trọng chỉ tiêu 1 của đơn vị x

i: Người lao động thứ i

n: số người lao động

$D_{1i}$ : Điểm hài lòng, Điểm trọng số cho chỉ tiêu 1 của người thứ i

**2. Đánh giá của công ty**

$$CT_{y1} = \frac{\sum_{j=1}^m (CT_{x1} \times n_j)}{\sum_{j=1}^m n_j}$$

$$\text{Mức độ hài lòng chỉ tiêu 1 của công ty } y = \frac{\sum_{i=1}^n D_{1j}}{\text{Điểm tối đa}} \times 100$$

$CT_{y1}$ : Điểm hài lòng, Tầm quan trọng chỉ tiêu 1 của công ty y.

$D_{1j}$ : Điểm hài lòng, Điểm trọng số cho chỉ tiêu 1 của đơn vị thứ j

m: số đơn vị y

j: đơn vị thứ j

**3. Đánh giá của EVNNPT**

$$CT_{EVNNPT1} = \frac{\sum_{k=1}^l (CT_{y1} \times n_k)}{\sum_{k=1}^l n_k}$$

$$\text{Mức độ hài lòng chỉ tiêu 1 của EVNNPT} = \frac{\sum_{k=1}^l D_{1EVNNPT}}{\text{Điểm tối đa}} \times 100$$

$CT_{EVNNPT1}$ : Tầm quan trọng chỉ tiêu 1 của Tổng công ty

l: Số công ty

k: Công ty thứ k