**BẢNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CBCNV**

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

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng một số mặt
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng
6. 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 |

1. 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

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| Hoàn toàn không hài lòng | Rất hài lòng |

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

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

 1  2  3  4  5

* 1. 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 |

* 1. 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 toànkhông hài lòng | Rất hài lòng |

|  |  |
| --- | --- |
| Hoàn toànkhông 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. Cám 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 |

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

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

 1  2  3  4

|  |  |
| --- | --- |
| Không quan trọng | Rất quan trọng |

1. 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 |

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

 1  2  3  4

1. 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 |

1. 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 |

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

 1  2  3  4

|  |  |
| --- | --- |
| Không quan trọng | Rất quan trọng |

1. 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 |

1. 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| Không quan trọng | Rất quan trọng |

|  |
| --- |
| **CÁC THÔNG TIN PHỤ** |
| Các thông tin dưới đây chỉ dành cho mục đích phân loại. Các thông tin này sẽ không được sử dụng để nhận dạng bất kỳ cá nhân nào. Vui lòng điền một câu trả lời cho mỗi câu hỏi. Cảm ơn. |
| 1. Năm sinh | Dưới 30 tuổi | Từ 30tuổi đến dưới 50 tuổi | Từ 50tuổi trở lên |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. Giới Tính | Nam | Nữ |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Trình độ học vấn | Tốt | Trung | Đại | Trên |  |  |  |  |  |
|  | nghiệp | cấp, cao | học | đại học |
|  | phổ | đẳng |  |  |
|  | thông, |  |  |  |
|  | công |  |  |  |
|  | nhân |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. Vị trí, chức danh | Gián tiếp | Công | Công | Sửa | Lái xe | Bảo | Phục |  |  |
|  |  | nhân | nhân | chữa, |  | vệ | vụ, tạp |
|  |  | vận | vận | thí |  |  | vụ |
|  |  | hành | hành | nghiệm |  |  |  |
|  |  | trạm | đường |  |  |  |  |
|  |  |  | dây |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. Đơn vị công tác | Cơ quan EVNNPT | PTC1 | PTC2 | PTC3 | PTC4 | NPTS | NPMB | CPMB | SPMB |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. Thời gian làm việc | Ít hơn 1 | Từ 1 | Từ 5 | Từ 10 | Từ 15 | Trên |  |  |  |
|  | năm | đến | đến | đến | đến | 20 |
|  |  | dưới 5 | dưới | dưới 15 | dưới | năm |
|  |  | năm | 10 | năm | 20 |  |
|  |  |  | năm |  | năm |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

## Đánh giá của từng CBCNV

Đi =

(a1 × b1 + a2 × b2 + ⋯ + a14 × b14) (b1 + b2 + ⋯ + b14)

Mức độ hài lòng của từng CBCNV𝑖

= ĐCNi

Điểm tối đa

× 100

Trong đó:

* Đi: 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

## Đánh giá của đơn vị

Đj =

n j=1

∑n

∑

ĐCNi

n

j=1

Trong đó:

Mức độ hài lòng của đơn vịj =

ĐĐVj

× 100

Điểm tối đa

### Đj: Điểm hài lòng của đơn vị thứ j

* j: Đơn vị thứ j.
* n: Số người lao động.

## Đánh giá của công ty

∑m (Đj x nj)

Đ = k=1

k m

∑

nj

k=1

Mức độ hài lòng của công tyk

= Đk

Điểm tối đa

× 100

Trong đó:

* Đk: Điểm hài lòng của công ty thứ k

### k: Công ty thứ k.

* m: Số đơn vị.

## Đánh giá của Tổng công ty Truyền tải điện Quốc gia (EVN*NPT*)

∑q (Đ × n )

Đ = l=1 k k

EVNNPT

∑

q

l=1 nk

Mức độ hài lòng của EVN𝑁𝑃𝑇 = ĐEVNNPT

Điểm tối đa

× 100

*Trong đó:*

* ĐEVNNPT: 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 EVN*NPT*.

## 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 NLĐ** | **Quy điểm** | **Đánh giá của NLĐ** | **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 NLĐ** | **Quy điểm** | **Đánh giá của NLĐ** | **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 =

(3x4+2x3+3x4+3x4+4x5+4x4+4x3+4x4+4x5+4x5+4x4+3x4+2x2+2x3) = 4,0

(3+2+3+3+4+4+4+4+4+4+4+3+2+2)

Mức độ hài lòng của Nguyễn Văn A =

4,0

5

× 100 = 80%

### 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

Điểm hài lòng của đơn vị𝑋1 =

4,0 + 3,5

= 3,75

2

Mức độ hài lòng của đơn vịX1 =

3,75

× 100 = 75%

5

### 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

Điểm hài lòng của công tyY1 =

(3,75 × 2 + 3,85 × 3 + 4,1 × 4)

= 3,94

(2 + 3 + 4)

Mức độ hài lòng của công tyY1 =

### Đánh giá của Tổng công ty

3,94

× 100 = 78,78%

5

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

(3,94 × 9 + 4,39 × 5)

Điểm hài lòng của Tổng công ty =

(9 + 5)

= 4,10

Mức độ hài lòng của Tổng công ty =

4,10

5

× 100 = 82%

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

## Đánh giá của đơn vị

∑n Đ1i

### CT =

 i=1

x1 n

∑

i=1

n𝑖

∑𝑛

Đ1𝑖

# Mức độ hài lòng chỉ tiêu 1 của đơn vị x =

 𝑖=1

# Điểm tối đa

× 100

# CTx1: Điểm hài lòng, Tầm quan trọng chỉ tiêu 1 của đơn vị x i: Người lao động thứ i

n: số người lao động

# Đ1i: Điểm hài lòng, Điểm trọng số cho chỉ tiêu 1 của người thứ i

## Đánh giá của công ty

∑m (CTx1

× n𝑗)

CTy1 =

j=1

m

∑

n

j=1 j

# Mức độ hài lòng chỉ tiêu 1 của công ty y =

𝑛

𝑖=1

∑

Đ1𝑗

# × 100

Điểm tối đa

# CTy1: Điểm hài lòng, Tầm quan trọng chỉ tiêu 1 của công ty y. Đ1j: 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

## Đánh giá của EVN*NPT*

∑l (CTy1 × nk)

CTEVN𝑁𝑃𝑇1 =

k=1

l

∑

n

k=1 k

∑𝑙

Đ1EVN𝑁𝑃𝑇

# Mức độ hài lòng chỉ tiêu 1 của EVN𝑁𝑃𝑇 =

 𝑘=1

# Điểm tối đa

× 100

# CTEVN*NPT*1: Tầm quan trọng chỉ tiêu 1 của Tổng công ty l: Số công ty

k: Công ty thứ k