Metric:

(1) Qui định trọng số:

Strongly Agree: 3

Agree: 2

Neutral: 1

Disagree: -2

Strongly Disagree: -3

Tính chỉ số hài lòng cho 16 câu hỏi: Tổng (Số người \* trọng số câu trả lời) /tổng số người dc khảo sát

Chỉ số hài lòng trung bình: ( tổng chỉ số trên 15 câu – chỉ số câu 7)/16

Nhận định:

3 <= x <= 4: Nhân viên đang cảm nhân tốt trong môi trường làm việc hiện tại

Ngược lại: Nhìn chung nhân viên đang cảm thấy không hài lòng môi trường làm việc. Nhưng cụ thể do:

Chưa thoả mãn nhu cầu cá nhân

Điều kiện vật lý, giao tiếp, trang thiết bị hiện tại.

Thì chưa xác định rõ cần đi sâu vào tìm hiểu trên từng câu hỏi

(2) Lấy tổng số nhân viên có câu trả lời Strongly Agree hoặc Agree trên 15 câu hỏi trừ đi số nhân viện chọn Strongly Agree hoặc Agree trên câu 7. Tất cả chia cho tổng số người tham gia khảo sát nhân cho 16

Nhận định:

Kết quả đạt từ 90% trở lên là rất tốt

Từ 70% đến 90% là tốt

Từ 50% đến 70 là tạm

Nhỏ 50% có vấn đề

(3) Lấy hiệu của trung bình chỉ số hài lòng năm 2011- 2009:

Nhận định:

>0: Sự hài lòng đang cải thiện. Tốt

=0: vẫn như sũ

<0: Có sự đi xuống. Xấu

Lấy hiệu tỉ lệ nhân viên hài lòng năm 2011- 2009:

Nhận định:

>0: Số người hài lòng tăng. Tốt

=0: vẫn như sũ

<0: Số người hài lòng giảm. Xấu

Lấy hiệu tỉ lệ nhân viên có thể rời bỏ công việc năm 2011- 2009:

Nhận định:

>0: Số người có thể rời bỏ công việc tăng. Xấu

=0: vẫn như sũ

<0: Số người có thể rời bỏ công việc giảm. Tốt

(4) Lấy tổng số người chọn Strongly Agree hoặc Agree trên câu hỏi số 7 chia cho tổng số người được khảo sát.

Nhận định:

Kết quả đạt từ 50% trở lên là tình hình rất căng thẳng có thể thiếu nguồn lực rất nhiều

Từ 20% đến 50% là Nhân lực có thể có vấn đề

Từ 10 % đến 20% là tạm

Nhỏ 10% có thể chấp nhận được. Rất tốt

Phân tích ý nghĩa đem lại trên từng câu hỏi. Xếp loại như sau:

Positive: 1, 2, 3,4,5,6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

Personal: 1, 3, 11, 15, 8, 13, 14, 12

Work environment: 2, 9, 4, 5, 6, 10

Negative: 7

Tính toán cho từng metric => Nhận định => Giải pháp

Từng loại metric xác định những biểu đồ cần thiết để thấy rõ kết quả trong tính toán

Tính và Nhận xét trên từng năm cho mỗi metric(-Metric xu hướng)

Metric xu hướng chú trọng trên phần so sánh giữa hai năm. Có cải thiện hay không? Đâu có thể là nguyên nhân sự giảm sút? Đâu là nguồn gốc dẫn đến sự cải thiện ?