

Sự hài lòng của ứng viên về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh

Phạm Duy Hiếu *

Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng, Việt Nam

KEYWORDS

Sự hài lòng,
Ứng viên,
Chất lượng dịch vụ,
Trung tâm dịch vụ
việc làm.

ABSTRACT

Thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm kinh tế, công nghiệp hóa của cả nước đồng thời nằm trong vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. Đầu tư nước ngoài và trong nước chiếm tỷ trọng lớn và tạo ra nhu cầu về lao động rất lớn. Nguồn lao động cho phát triển công nghiệp đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút đầu tư và phát triển. Các Trung tâm dịch vụ việc làm tại các địa phương là cầu nối giữa cung và cầu nguồn nhân lực. Mục tiêu nghiên cứu là xác định các yếu tố hài lòng của ứng viên về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh. Đối tượng nghiên cứu là người tìm việc đến giao dịch tại Trung tâm DVVL Thành phố Hồ Chí Minh. Phương pháp nghiên cứu định lượng sử dụng SPSS 22.0. với mô hình hồi quy đa biến để tìm ra quan hệ giữa các yếu tố và sự hài lòng của ứng viên về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả nghiên cứu đã tìm ra các yếu tố hài lòng của ứng viên về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh là sự tin cậy; năng lực, thái độ phục vụ; sự đảm bảo; sự đáp ứng và sự cảm thông.

1. Mở đầu

Tại Việt Nam, thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM) là một đơn vị thuộc vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, có tốc độ phát triển kinh tế và xã hội cao, thu hút nhiều nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước vào các lĩnh vực công nghiệp, nông nghiệp, du lịch, dịch vụ... Với tổng sản phẩm trên địa bàn GRDP của thành phố năm 2023 đạt 1.621.191 tỷ đồng, tăng 5,81% so với cùng kỳ năm 2022. Trong đó, khu vực thương mại dịch vụ tăng 6,79%; khu

vực công nghiệp và xây dựng tăng 4,42%, công nghiệp tăng 4,41% thuế sản phẩm tăng 3,57% và khu vực nông lâm thủy sản tăng 1,53% (Gso, 2023). Với mục tiêu tăng trưởng GRDP của Thành phố từ 7,5% đến 8%, được sự hỗ trợ từ Nghị quyết số 98/2023/QH15, thành phố cần tập trung giải quyết nhiều nội dung trong đó có nhu cầu rất lớn về nguồn nhân lực. Theo lý thuyết về tăng trưởng kinh tế các quốc gia thì yếu tố nhân lực đóng vai trò quan trọng (Huang, X. & cộng sự, 2020). Tại EU trong quý 1 năm 2023, tình trạng thiếu lao động đã

* Tác giả liên hệ. Email: hieuphamphd@gmail.com

<https://doi.org/10.61602/jdi.2024.76.12>

Ngày nhận: 23/03/2024; Ngày chỉnh sửa: 23/04/2024; Duyệt đăng: 02/05/2024

ISSN (print): 1859-428X, ISSN (online): 2815-6234

hạn chế sản xuất trong 28% trong lĩnh vực sản xuất và 31% trong dịch vụ và xây dựng. Nhu cầu về lao động có trình độ trong một lĩnh vực cụ thể vượt quá khả năng cung cấp của thị trường lao động, nguyên nhân có thể do cơ cấu, lực lượng lao động suy giảm, khoảng cách về kỹ năng và sự không phù hợp về kỹ năng, điều kiện làm việc hay sự di chuyển và di cư của lao động (European Union, 2023). Tương tự ở Việt Nam nguồn nhân lực cũng đóng vai trò rất quan trọng để phát triển các vùng kinh tế trọng điểm, các thành phố lớn như Hà Nội, TP. HCM (Quyên & cộng sự, 2022). Bên cạnh việc kết nối cung cầu về nhân lực Thành phố Hồ Chí Minh giữa doanh nghiệp và người lao động, Trung tâm dịch vụ việc làm còn tham gia định hướng nghề nghiệp, đào tạo nghề, giải quyết việc làm, ... Để nâng cao hiệu quả công tác dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm TP. HCM và sự hài lòng của người tìm việc thì phải xác định và đánh giá các yếu tố tác động chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm TP. HCM.

2. Lý thuyết và các nghiên cứu liên quan

2.1. Lý thuyết liên quan

Sự hài lòng: Trên lý thuyết có nhiều khái niệm về sự hài lòng. Mô hình xác nhận kỳ vọng là một lý thuyết tâm lý được sử dụng nhiều trong xác định sự hài lòng khách hàng sau khi mua hàng (Chatterjee & cộng sự, 2019) và đối với dịch vụ công (Morgeson, 2012) và một trong những lý thuyết giải thích sự hài lòng người dân đối với dịch vụ công (Zhang & cộng sự, 2021). Sự hài lòng các dịch vụ công khi kết quả dịch vụ thỏa mãn tích cực hoặc vượt quá mong đợi (Grimmelikhuijsen & cộng sự, 2017; Zhang & cộng sự, 2021). Sự hài lòng của người dân phụ thuộc kỳ vọng, hiệu suất dịch vụ và sự phủ nhận. Kỳ vọng thay đổi theo thời

gian và có thể khác nhau giữa các nhóm dân khác nhau (Van de Walle, 2018).

Mô hình SERVQUAL

Mô hình SERVQUAL được Zeithaml, Parasuraman và Bery giới thiệu vào những năm 1980, là một mô hình khác để giải thích sự hài lòng của người dân dựa trên khái niệm không xác nhận (Parasuraman và cộng sự, 1988). Mô hình này ban đầu đề xuất 10 yếu tố về chất lượng dịch vụ (độ tin cậy, giao tiếp, uy tín, khả năng tiếp cận, lịch sự, đáp ứng, năng lực, bảo mật, hiểu biết/biết khách hàng và phương tiện hữu hình). Tuy nhiên, vào đầu những năm 1990, mô hình này đã được cải tiến còn năm yếu tố.

Mô hình chất lượng (The performance model) về sự hài lòng người dân với dịch vụ công, yếu tố quyết định trên đánh giá kết quả hoạt động chính phủ so với yêu cầu (Masiya và cộng sự, 2019). Sự hài lòng của người dân có thể giảm khi kỳ vọng về hiệu quả dịch vụ không đáp ứng như thực tế. Theo Fornell (1992) sự hài lòng là sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế đã nhận được. Hơn nữa sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc nhiều vào kết quả nhận được từ việc sử dụng một sản phẩm khi giá trị gia tăng cao hơn kỳ vọng người sử dụng (Philip & cộng sự, 2004). Chất lượng dịch vụ là đạt được sự hài lòng nhu cầu của khách hàng (Ram Komal Prasad & cộng sự, 2021). Trong cạnh tranh, các doanh nghiệp giành khách hàng bằng sự hài lòng (Mustapha Edres Dimaro, 2023).

Dịch vụ việc làm: Ở Việt Nam hoạt động dịch vụ việc làm (DVVL) được xác nhận trong Bộ Luật Lao động (Quốc Hội, 2019) sau khi được Quốc hội ban hành, đồng thời theo Nghị định 23/2021/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Bộ Luật Lao động về việc làm (Chính Phủ, 2021) thì hoạt động DVVL thuộc lĩnh vực hoạt động xã hội, do Nhà nước hoặc các đoàn thể, hội quần chúng tổ chức. Hoạt động DVVL được

Bảng 1. Các yếu tố chất lượng dịch vụ

STT	Yếu tố	Mô tả
1	Độ tin cậy	Khả năng cung cấp dịch vụ đáng tin cậy và chính xác
2	Sự đảm bảo	Kiến thức, phong cách lịch sự của nhân viên và khả năng truyền cảm hứng và niềm tin/sự tự tin
3	Hữu hình	Hình thức bên ngoài nhân viên, cơ sở vật chất và trang thiết bị
4	Đồng cảm	Sự chăm sóc, chú ý cá nhân và gần gũi
5	Sự đáp ứng	Sẵn lòng hỗ trợ, cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho khách hàng

Nguồn: Parasuraman và cộng sự, 1988

khuyến khích và hàng năm Nhà nước dành một khoản ngân sách chi hỗ trợ các tổ chức DVVL. Trung tâm dịch vụ việc làm có trách nhiệm tư vấn, giới thiệu, cung ứng lao động, cung cấp thông tin, dự báo thị trường lao động,... cho lao động chưa tìm được việc làm.

2.2. Các nghiên cứu liên quan

Một nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Nepal dựa trên dữ liệu từ Khảo sát Quản trị Quốc gia và được phân tích bằng mô hình hồi quy logistic. Kết quả nghiên cứu cho thấy việc tuân thủ quy tắc, khả năng đáp ứng, cung cấp dịch vụ nhanh chóng có tác động tích cực đến sự hài lòng (B.P.Lamsal & cộng sự, 2022).

Nghiên cứu của Tawil. M. và cộng sự về mức độ hài lòng của cộng đồng đối với các dịch vụ công ở Sigi Regency, Central Sulawesi, Indonesia. Dữ liệu cơ bản trong nghiên cứu này bao gồm các thành phần liên quan đến các chương trình dịch vụ công cơ bản và sử dụng các chỉ số hài lòng của công chúng dựa trên 14 nguyên tắc đánh giá dựa trên Nghị định của Bộ trưởng Bộ Thiết bị Nhà nước Số KEP/25/M.PAN/. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng nhất là sự rõ ràng, kỷ luật, trách nhiệm, năng lực của viên chức, khả năng đáp ứng dịch vụ, sự công bằng, lòng hiếu khách của viên chức, sự đảm bảo về thời gian (Tawil. M. & cộng sự, 2021).

Một nghiên cứu ở Ethiopia về mức độ hài lòng trong cung cấp dịch vụ công hiệu quả của các tổ chức dịch vụ công tại Dire Dawa Administration. Phân tích dữ liệu định lượng được thực hiện bằng cách sử dụng phần mềm SPSS 21. Kết quả của nghiên cứu chỉ ra rằng năm yếu tố ảnh hưởng và có tương quan thuận với sự hài lòng của khách hàng về cung cấp dịch vụ công là: đồng cảm, trách nhiệm, đảm bảo, hữu hình, đáng tin cậy (Z.Teshome & cộng sự, 2020).

Một nghiên cứu của A.G. Hailu sự hài lòng của khách hàng về việc cung cấp dịch vụ của các bộ/tổ chức liên bang được chọn ở Ethiopia. Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu hỏi từ 165 nhân viên và 423 khách hàng và được phân tích bằng phương pháp phân tích định tính và định lượng. Kết quả cho thấy 5 yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của khách hàng là độ tin cậy, sự đảm bảo, các yếu tố hữu hình, sự đồng cảm, trách nhiệm (A.G. Hailu

& cộng sự, 2019).

Nghiên cứu mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ công chính phủ với mô hình xác nhận kỳ vọng (EDM). Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng là một hàm số của các biến là sự kỳ vọng, cảm nhận về chất lượng dịch vụ và sự khẳng định (ex pectation - nhận thức về chất lượng dịch vụ) của người dân (Chatterjee, R. & cộng sự, 2019).

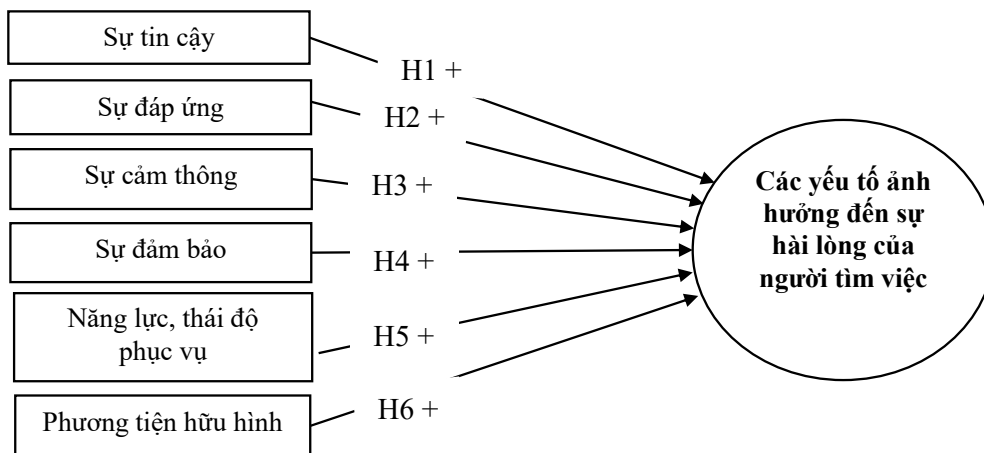
Nghiên cứu của Nguyễn Hoàng Giang và Nguyễn Phúc Hiếu (2020) về nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Hậu Giang trên cơ sở lý thuyết và phỏng vấn 275 khách hàng, sử dụng SPSS với mô hình nghiên cứu gồm 07 yếu tố tác động với 29 biến quan sát. Kết quả chỉ ra bốn nhân tố chính là (1) Sự tin cậy, (2) Thái độ phục vụ, (3) Năng lực nhân viên và (4) Quy trình thủ tục.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Mỹ Châu (2020) dựa trên dữ liệu khảo sát 250 đối tượng với mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 07 nhân tố độc lập và sử dụng công cụ thống kê SPSS. Kết quả nghiên cứu tìm ra (1) Năng lực phục vụ; (2) thái độ phục vụ; (3) thời gian thực hiện; (4) quy trình thủ tục; (5) sự tin cậy; (6) cơ sở vật chất và (7) sự đồng cảm.

Theo nghiên cứu của Nguyễn Phương Linh (2020) dựa trên dữ liệu khảo sát 250 đối tượng với mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 06 nhân tố độc lập với 28 biến quan sát. Kết quả phân tích thống kê SPSS đã xác định được 05 nhân tố ảnh hưởng là Sự tin cậy; Sự cảm thông; Năng lực và thái độ phục vụ; Sự đáp ứng; và Phương tiện hữu hình.

Nghiên cứu của Võ Thanh Phú (2019) dựa trên dữ liệu khảo sát đối tượng với mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng với 38 biến quan sát như sau: (1) Mức độ đáp ứng, (2) Sự đồng cảm, (3) Độ tin cậy, (4) Năng lực phục vụ, (5) Cơ sở vật chất.

Nghiên cứu của Nguyễn Hồng Hà và cộng sự (2019) trên dữ liệu 280 người lao động đến giao dịch tại Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Vĩnh Long, đã đưa ra mô hình nghiên cứu bao gồm: Sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông, phương tiện hữu hình và quy trình thủ tục. Đồng thời, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người tìm việc giao dịch tại Trung tâm.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tìm việc về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Bảng 2. Sự hài lòng của người tìm việc về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh

STT	Yếu tố ảnh hưởng	Giả thuyết, tác động	Nguồn tham khảo
1	Sự tin cậy	H1, Đồng biến	A.G. Hailu và cộng sự, 2019; Chatterjee, R. và cộng sự, 2019; Z.Teshome và cộng sự, 2020; B.P.Lamsal và cộng sự, 2022; Nguyễn Phương Thảo và cộng sự, 2019; Nguyễn Hoàng Giang và cộng sự, 2020; Nguyễn Phương Linh, 2020; Nguyễn Thị Mỹ Châu, 2020.
2	Sự đáp ứng	H2, Đồng biến	Tawil. M. và cộng sự, 2021; B.P.Lamsal và cộng sự, 2022; Chatterjee. R. và cộng sự, 2019; Tawil. M. và cộng sự, 2021; Nguyễn Hồng Hà và cộng sự, 2019; Nguyễn Thị Huỳnh Như, 2019.
3	Sự cảm thông	H3, Đồng biến	A.G. Hailu và cộng sự, 2019; Z.Teshome và cộng sự, 2020; Nguyễn Hồng Hà và cộng sự, 2019; Nguyễn Phương Thảo và cộng sự, 2019; Nguyễn Phương Linh, 2020.
4	Sự đảm bảo	H4, Đồng biến	A.G. Hailu và cộng sự, 2019; Z.Teshome và cộng sự, 2020; B.P.Lamsal và cộng sự, 2022; Nguyễn Hồng Hà và cộng sự, 2019; Nguyễn Phương Thảo và cộng sự, 2019; Nguyễn Phương Linh, 2020).
5	Năng lực, thái độ phục vụ	H5, Đồng biến	Tawil. M. và cộng sự, 2021; Nguyễn Hồng Hà và cộng sự, 2019; Nguyễn Phương Thảo và cộng sự, 2019; Nguyễn Hoàng Giang và cộng sự, 2020; Nguyễn Phương Linh, 2020; Nguyễn Thị Mỹ Châu, 2020.
6	Phương tiện hữu hình	H6, Đồng biến	Z.Teshome và cộng sự, 2020; Nguyễn Hồng Hà và cộng sự, 2019; Nguyễn Phương Linh, 2020.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

3. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được trình bày trong Hình 1. Các yếu tố nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu và tài liệu tham khảo trong Bảng 2.

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp bao gồm định tính và định lượng.

3.1.1. Nghiên cứu định tính

Tổng hợp các yếu tố từ kết quả các nghiên cứu trước và phỏng vấn các chuyên gia nhằm chọn lọc các yếu tố ảnh hưởng. Tổng kết thành các câu hỏi với mức độ dễ hiểu nhất, phổ biến, phù hợp với người tìm việc để hoàn thiện nội dung bảng câu hỏi làm cơ sở cho quá trình nghiên cứu định lượng.

3.1.2. Nghiên cứu định lượng

Bao gồm các giai đoạn: thu thập dữ liệu nghiên cứu bằng bảng câu hỏi qua khảo sát người tìm việc; mẫu nghiên cứu là người tìm việc đến giao dịch trực tiếp tại Trung tâm Dịch vụ việc làm TP. HCM. Thời gian từ đầu tháng 7 năm 2023 đến cuối tháng 9 năm 2023; nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 22.0; các biến khảo sát trong đề tài nghiên cứu được đo lường bằng thang đo Likert 5 cấp độ từ thấp đến cao.

3.1.3. Phương pháp lấy mẫu và cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên đơn giản. Các bảng câu hỏi được phát cho người tìm việc đến giao dịch tại Trung tâm Dịch vụ việc làm TP. HCM bằng hình thức phát trực tiếp sau đó thu lại. Nghiên cứu có tất cả 32 biến quan sát. Tham khảo nghiên cứu của Hair & cộng sự, 2019 thì kích thước mẫu bằng 5 lần tổng số biến quan sát.

$$n = 5 * N = 5 * 32 = 160 (1)$$

trong đó: N = tổng câu hỏi của các biến độc lập và phụ thuộc = 32.

Và theo nghiên cứu của Tabachnick và cộng sự (2001):

$$n = 8 * N + 50 = 8 * 6 + 50 = 98 (2)$$

trong đó: N = số lượng biến độc lập = 6.

Từ (1) và (2) ta có n = 160

Thực tế cần bổ sung (20 %) số bảng câu hỏi để bổ sung số không đạt yêu cầu, sau cùng ta có:

$$n = 1,2 * 160 = 192$$

Nghiên cứu có số mẫu được thực hiện là 192.

3.1.4. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nguồn thông tin thứ cấp được thu thập tại Trung tâm Dịch vụ việc làm TP. HCM từ các kết quả báo cáo hoạt động dịch vụ GTVL hàng năm của Trung tâm (giai đoạn từ 2021 - 2023). Thông tin thu được

qua kết quả khảo sát trên phiếu khảo sát NTV đã sử dụng dịch vụ GTVL tại Trung tâm Dịch vụ việc làm TP. HCM và phương pháp thảo luận nhóm, chuyên gia.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận kết quả

4.1. Kết quả nghiên cứu

Khảo sát gửi 192 bảng câu hỏi và thu hồi loại bỏ các kết quả không đạt còn 183 phiếu khảo sát hợp lệ và đưa vào phân tích dữ liệu (lớn hơn yêu cầu số lượng mẫu là 160).

4.1.1. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Tất cả biến độc lập đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0,3. Kết quả xử lý Cronbach's Alpha phù hợp yêu cầu.

Tóm lại: Sau kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha còn lại 6 biến độc lập (26 biến khảo sát) và biến phụ thuộc (4 biến khảo sát) được đưa vào khảo sát EFA.

4.1.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

- Các biến độc lập

Trong phân tích nhân tố khám phá EFA ta có hệ số KMO = 0,864 (phù hợp khi > 0,5); Kiểm định Barlett Sig. = 0,000 (phù hợp khi < 0,05). Trong ma trận xoay các hệ số tải nhân tố (factor loading) ≥ 0,5 (phù hợp khi ≥ 0,5). Tổng phương sai trích (Total Variance Explained – TVE) với 6 biến bằng 69,823 (phù hợp khi > 0,5). Tất cả 06 nhân tố đều thỏa điều kiện với chỉ số Eigenvalue = 1,240 > 1 (phù hợp khi > 1) (dùng trích) có ý nghĩa thống kê. Kết luận là kết quả phân tích EFA các biến độc lập đảm bảo yêu cầu.

Bảng 3. Các kết quả xử lý Cronbach's Alpha

STT	Yếu tố	Số biến quan sát ban đầu	Số biến quan sát còn lại	Cronbach's Alpha	Số biến bị loại
1	Sự tin cậy (TC)	5	5	0,890	0
2	Sự đáp ứng (DU)	5	5	0,885	0
3	Sự cảm thông (CT)	4	4	0,892	0
4	Sự đảm bảo (DB)	4	4	0,828	0
5	Năng lực và thái độ phục vụ (NL)	5	4	0,838	1
6	Phương tiện hữu hình (HH)	5	4	0,831	1
7	Sự hài lòng (HL)	4	4	0,766	0
	Tổng	32	30		02

Bảng 4. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,245	0,190		1,293	0,197
TC	0,292	0,042	0,318	6,911	0,000
DU	0,159	0,042	0,165	3,774	0,000
1 DB	0,194	0,043	0,203	4,526	0,000
NL	0,256	0,044	0,271	5,761	0,000
CT	0,088	0,033	0,210	2,692	0,008
HH	0,102	0,047	0,111	2,153	0,032

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Biến phụ thuộc HL

Kết quả phân tích EFA cho hệ số KMO = 0,715 (phù hợp khi > 0,5). Kiểm định Barlett Sig. = 0,000 (phù hợp khi < 0,05). Tổng phương sai trích = 58,851 (phù hợp khi > 0,5) và hệ số tải nhân tố (factor loading) ≥ 0,5 (phù hợp khi ≥ 0,5) và chỉ có một thành phần. Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc HL thỏa mãn yêu cầu.

4.1.3. Xây dựng quan hệ hồi quy tuyến tính bội

Sử dụng phương pháp Enter và các biến độc lập là TC, DU, CT, DB, NL, HH và biến phụ thuộc là HL. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội ở Bảng 4. Coefficients cho thấy Biến HH bị loại do có giá trị Sig. = 0,032 (phù hợp khi < 0,01). Kết quả nghiên cứu R bình phương hiệu chỉnh là 0,611 (phù hợp khi R Square > 0,50), hệ số Durbin-Watson là 2,337 (phù hợp khi 1 < hệ số Durbin-Watson < 3), giá trị Sig. = 0,000 (phù hợp khi Sig. < 0,05) do đó kết quả hồi quy được chấp nhận.

Bảng 4. Coefficientsa trình bày các hệ số và kết quả quan hệ hồi quy giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập như sau:

$$HL = 0,318*TC + 0,271*NL + 0,210*CT + 0,203*DB + 0,165*DU$$

4.2. Thảo luận kết quả

Tất cả yêu cầu SPSS như phân tích Cronbach's Alpha, phân tích EFA, phân tích hồi quy đa biến và các giả định liên quan hồi quy đa biến đều được thỏa mãn. Các giả thuyết nghiên cứu ban đầu đều được thỏa mãn vì các hệ số của các yếu tố trong phương trình hồi quy đều dương. Giả thuyết H1 - Sự tin cậy TC có hệ số là 0,318; giả thuyết H2 - Sự

đáp ứng DU có hệ số là 0,165; giả thuyết H3 - Sự cảm thông CT có hệ số là 0,210; giả thuyết H4 - Sự đảm bảo DB có hệ số là 0,203 và giả thuyết H5 - Năng lực, thái độ phục vụ có hệ số là 0,271. Giả thuyết H6 không được chấp nhận vì biến HH bị loại do có giá trị Sig. = 0,032 (phù hợp khi < 0,01). Với sự tuân thủ yêu cầu thực hiện các công cụ của SPSS 22.0 và thỏa mãn các giả thuyết nghiên cứu thì kết quả nghiên cứu được chấp nhận.

5. Kết luận và hàm ý quản trị**5.1. Kết luận**

Mục tiêu nghiên cứu đạt được khi tìm ra các yếu tố hài lòng của ứng viên về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh bao gồm Sự tin cậy; Năng lực và thái độ phục vụ; Sự đảm bảo; Sự đáp ứng và Sự cảm thông.

5.2. Hàm ý quản trị**5.2.1. Đối với các cơ quan quản lý nhà nước**

Hội nhập quốc tế thúc đẩy đầu tư nước ngoài đồng thời với sự gia tăng nhu cầu lao động có tay nghề tại các địa phương có tiềm năng phát triển cao như TP. HCM. Để đáp ứng kịp thời nguồn nhân lực cho phát triển địa phương TP. HCM cần có các chính sách phù hợp để cạnh tranh bền vững, công bằng xã hội và khả năng phục hồi kinh tế sau Covid-19 (Chủ tịch UBND TP. HCM, 2023). Dự báo nhu cầu về các kỹ năng lao động trong chu trình hoạch định chính sách nhằm chuẩn bị các điều kiện hỗ trợ. Cần đánh giá tác động của xu hướng thiếu hụt

lao động khi dân số già đi. Ban hành kịp thời các chính sách về lĩnh vực lao động, việc làm và thực hiện nội dung cung cấp dịch vụ việc làm đúng quy định trong Luật Lao động và Luật Việc làm. Chú ý đến các xu hướng phát triển của thị trường như sản xuất xanh, kinh tế tuần hoàn, giảm phát thải và chuyển đổi kỹ thuật số. Có kế hoạch tuyển dụng cán bộ công chức, viên chức công tác thực hiện chính sách lao động, dịch vụ việc làm. Có chính sách hỗ trợ, thúc đẩy các doanh nghiệp cam kết tham gia đào tạo, đào tạo lại cho lao động và giải quyết việc làm. Ban hành cơ chế quy định rõ về sự phối hợp giữa các Trung tâm, các ban ngành liên quan để nâng cao chất lượng dịch vụ việc làm đáp ứng thị trường lao động. Các kết quả nghiên cứu này cũng phù hợp với các khuyến nghị về cơ quan quản nhà nước về việc làm, lao động tại EU (European Union, 2023).

5.2.2. Đối với Trung tâm Dịch vụ việc làm Thành phố Hồ Chí Minh

Cải tiến việc kết nối cung và cầu lao động, nâng cao và đào tạo lại kỹ năng cho nguồn nhân lực. Ứng dụng công nghệ thông tin và chia sẻ thông tin tuyển dụng hay nhu cầu tìm việc của người lao động nhằm tăng hiệu quả và hỗ trợ nhanh người tìm việc. Tăng cường sự thống nhất trong quy trình và phối hợp thông tin, nhu cầu tuyển dụng nhằm thỏa mãn sự hài lòng người tìm việc. Tăng cường cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị phục vụ phỏng vấn trực tiếp và online. Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ thường xuyên cho đội ngũ cán bộ viên chức trong Trung tâm nhằm đáp ứng yêu cầu công việc đa dạng, phong phú. Kiểm tra và theo dõi thông tin từ nhà tuyển dụng, phản hồi từ người lao động sau khi thực hiện giao dịch nhằm đảm bảo hiệu quả và hạn chế các tiêu cực. Các kết quả nghiên cứu này cũng phù hợp với các khuyến nghị về hoạt động của Trung tâm Dịch vụ việc làm tại EU (European Union, 2023).

5.2.3. Đối với doanh nghiệp

Cần xây dựng quy trình tuyển dụng minh bạch và công khai, công bố mức lương cụ thể và quyền lợi cho NTV. Đảm bảo các chính sách về lương, thưởng, các chế độ bảo hiểm và phụ cấp cho NTV đúng quy trình tuyển dụng. Cải thiện các phúc lợi cũng như điều kiện làm việc, mức lương tối

thiểu phù hợp, tăng cường thương lượng tập thể, cải thiện điều kiện trả lương và làm một số ngành nghề trở nên hấp dẫn hơn đối với người lao động. Tăng cường công tác tuyển dụng, tham gia tổ chức các sàn giao dịch việc làm tại Trung tâm và tại các địa phương. Các kết quả nghiên cứu này cũng phù hợp với các khuyến nghị về hoạt động của doanh nghiệp trong phát triển việc làm tại EU (European Union, 2023).

5.2.4. Đối với người lao động

Cần thể hiện tính năng động, chủ động trong tìm kiếm việc làm, tham gia các khóa đào tạo nghề để nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn. Có định hướng phát triển cá nhân từ công việc, tránh sự tác động bên ngoài gây ra bỏ việc để tìm công việc mới, cải thiện khả năng tiếp cận trải nghiệm học tập cho người thất nghiệp và các kỹ năng kỹ thuật số cơ bản, tăng cường về kỹ năng cá nhân và theo lộ trình học tập suốt đời.

5.3. Hạn chế của đề tài

Chưa thực hiện được với đối tượng là đơn vị tuyển dụng và sử dụng lao động. Trong nghiên cứu này chỉ tập trung 06 nhân tố trên cơ sở có tính kế thừa mô hình các nghiên cứu trước và biến độc lập tính hữu hình HH (đề cập đến hình thức của cơ sở vật chất, trang thiết bị và hình thức bên ngoài của nhân viên) chưa được đối tượng khảo sát đánh giá phù hợp vì có thể hình thức bên ngoài, cơ sở vật chất của Trung tâm DDVL Thành phố Hồ Chí Minh còn rất tốt nên không đánh giá.

5.4. Hướng nghiên cứu thời gian tới

Nghiên cứu với đối tượng là đơn vị tuyển dụng và sử dụng lao động thì kết quả nghiên cứu có ý nghĩa thực tế hơn. Tăng số lượng biến độc lập để đưa vào mô hình nghiên cứu đề xuất, ngoài ra biến độc lập tính hữu hình HH có thể đạt được đánh giá với độ chính xác tốt hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Alemseged Gerezgiher Hailu, Hailay Gebretsadik Shifare (2019). Service Delivery and Customer Satisfaction in the Public Service Sector: An Ethiopian Experience Center for Rural Development. *Public Policy and Administration Research*, 9(9), 24-37. DOI: 10.7176/PPAR
- Bishnu Prasad Lamsal, Anil Kumar Gupta (2022). Citizen

- Satisfaction with Public Service: What Factors Drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89. DOI: <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Chatterjee, R. and Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7, 243-258. DOI: <https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
- European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion (2023). *Employment and social developments in Europe 2023*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/089698>
- Huang, X., & Liu, J. (2020). Regional economic efficiency and its influencing factors of beijing-tianjin-hebei metropolitans in China based on a heterogeneity stochastic frontier model. *Chinese Geographical Science*, 30(1), 30-44.
- Li, W., Pomegbe, W.W.K., Dogbe, C.S.K. and Novixoxo, J.D. (2019). Employees' customer orientation and customer satisfaction in the public utility sector: The mediating role of service quality. *African Journal of Economic and Management Studies*, 10(4), 408-423. DOI: <https://doi.org/10.1108/AJEMS-10-2018-0314>
- Mustapha Edres Dimaro (2023). Service Quality for Customers' Satisfaction: A Literature Review. *European Modern Studies Journal*, 7(1) 267 - 276.
- Muzakir Tawil, Yulizar P Tawil, Giska Mala Rahmarini, and Indra P P Salmon (2021). Public Services, Public Acceptance, and Satisfaction: Macro Evaluation of Government Services in Sigi Regency, *Journal of Governance*, 6(1), 117-134. DOI: <http://dx.doi.org/10.31506/jog.v6i1.10831>
- Nguyễn Hoàng Giang và Nguyễn Phúc Hiếu (2020). Nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm dịch vụ việc làm tỉnh Hậu Giang. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát Triển kinh tế, Trường ĐH Tây Đô*, số 09, 98-116.
- Nguyễn Lê Hoàng Thụy Tô Quyên, Ngô Thị Cẩm Hương (2022). Các yếu tố ảnh hưởng đến tăng trưởng kinh tế tại vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. *HCMCOUJS - Kinh tế và Quản trị Kinh doanh*, 17(5), 126-139. DOI: 10.46223/HCMCOUJS.econ.vi.17.5.2103.2022
- Ram Komal Prasad & Sanjeev Verma (2021). Service quality measures: systematic literature review and future research directions. *International Journal of Management Practice*, 15(1) 09-23. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJMP.2022.119921>

Candidate satisfaction with the quality of job placement services at Ho Chi Minh City Employment Service Center

Phạm Duy Hiếu

Hong Bang International University, Vietnam

Abstract

Ho Chi Minh City is the economic and industrialization center of the country and is located in the southern key economic region. Foreign and domestic investment account for a large proportion and create a huge demand for labor. Labor source for industrial development plays an important role in attracting investment and development. Employment service centers in localities are a bridge between the supply and demand of human resources. Research objective: Determine candidates' satisfaction factors about the quality of job placement services at Ho Chi Minh City Employment Service Center. The research subjects are job seekers who come to do business at Ho Chi Minh City Service Center. Quantitative research method using SPSS 22.0. with multivariate regression model to find the relationship between factors and candidate satisfaction with the quality of job placement services at Ho Chi Minh City Employment Service Center. Research results have found that candidates' satisfaction factors about the quality of job placement services at the Ho Chi Minh City Employment Service Center are reliability; service capacity and attitude; assurance; responsiveness and sympathy.

Keywords: Satisfaction, candidates, service quality, employment service center.