

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM THANH NIÊN, TỈNH BẮC NINH

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF JOB PLACEMENT SERVICE AT YOUTH EMPLOYMENT SERVICE CENTER, BAC NINH PROVINCE

Nguyễn Phương Thảo^{1*}, Dương Ngọc Duyên²

TÓM TẮT

Bài báo này trình bày nghiên cứu về phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thanh niên tỉnh Bắc Ninh. Trên cơ sở thừa kế mô hình SERVPERF và tiếp thu ý kiến chuyên gia, các tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố: Chính sách quản lý lao động; Tính hữu hình; Độ tin cậy; Khả năng phản ứng; Mức độ đảm bảo; Sự thấu cảm. Phương pháp phân tích nhân tố và phân tích hồi quy tuyến tính được áp dụng. Từ kết quả nghiên cứu, bài báo đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thanh niên nói riêng và cho các trung tâm dịch vụ việc làm trên địa bàn tỉnh nói chung.

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, giới thiệu việc làm, nhân tố, tỉnh Bắc Ninh*

ABSTRACT

This paper presents research on analyzing the factors affecting the quality of job placement services at Youth Employment Service Center, Bacninh province. Inheritance model SERVPERF and acquiring expert opinions, the author built a research model that included 6 factors: Labor management policy; Tangibility; Reliability; Reactivity; Assurance; Empathy. The method of Exploratory Factor Analysis and linear regression analysis were applied. From the results, the article proposed a number of solutions to enhance the quality of job placement services at Youth Employment Service Center.

Keywords: *Quality of service, job introduction, factor, Bacninh province.*

¹Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, Đại học Thái Nguyên

²Trung tâm Dịch vụ việc làm Thanh niên, tỉnh Bắc Ninh

*Email: thaonp.tueba@gmail.com

Ngày nhận bài: 26/02/2019

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 23/4/2019

Ngày chấp nhận đăng: 25/4/2019

1. GIỚI THIỆU

Bắc Ninh là một trong những tỉnh nằm trong vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ, trong tam giác tăng trưởng kinh tế

Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh, là tỉnh có nhiều lợi thế về vị trí địa lý, về con người và các tiềm năng phát triển khác. Để khai thác có hiệu quả các lợi thế và nguồn lực sẵn có cũng như tận dụng được các cơ hội và điều kiện thuận lợi trong hoàn cảnh mới, nhằm thực hiện mục tiêu xây dựng Bắc Ninh cơ bản trở thành tỉnh công nghiệp vào năm 2020 và trở thành Thành phố trực thuộc Trung ương vào năm 2022. Giới thiệu việc làm là một trong những nhiệm vụ trọng tâm để thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh giai đoạn 2016 - 2020, đồng thời giới thiệu việc làm còn vì lợi ích của chính bản thân mỗi người lao động trong việc nâng cao trình độ, kỹ năng tay nghề, năng lực xã hội và sự nghiệp phát triển con người của mỗi cá nhân và cộng đồng.

Đối với Trung tâm Dịch vụ việc làm (DVVL) Thanh niên tỉnh Bắc Ninh là đơn vị sự nghiệp nhà nước được thành lập từ năm 2008 với nhiệm vụ trọng tâm là giới thiệu việc làm cho đoàn viên thanh niên và người lao động trong và ngoài tỉnh, trong những năm qua bình quân mỗi năm trung tâm giới thiệu việc làm ổn định từ 700 đến 900 người, trong khi đó nhu cầu cần được giới thiệu việc làm hàng năm của người lao động trên địa bàn tỉnh từ 35.000 đến 40.000 người [1], điều đó cho thấy số lượng giới thiệu việc làm hàng năm của Trung tâm so với nhu cầu cần được giới thiệu việc làm là rất nhỏ (chỉ chiếm khoảng 2,5 - 3%) điều đó cho thấy chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm của trung tâm chưa cao.

Từ thực tiễn trên, nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên nói riêng và cho các trung tâm dịch vụ việc làm trên địa bàn tỉnh nói chung, giúp cho các trung tâm thực hiện tốt công tác giải quyết việc làm cho người lao động trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Ở Việt Nam đã có một số nghiên cứu về đánh giá chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm được thực hiện bởi tác giả như Vũ Thanh Phương (2017), Nguyễn Tri Quang (2014). Nhưng các nghiên cứu này chỉ dừng ở việc đánh giá thực trạng thông qua các chỉ tiêu nghiên cứu mô tả về chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ có thể thấy qua nghiên cứu của Nguyễn Huỳnh Thọ (2015) về dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng Eximbank, Lê Phương Linh (2016) về chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam. Các nhân tố ảnh hưởng được thừa kế dựa trên các mô hình của Parasumanra, Gronroos, Sweeney và cộng sự, Cronin và Taylor. Tuy nhiên chưa có nghiên cứu nào đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thanh niên tỉnh Bắc Ninh.

* Chất lượng dịch vụ:

Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể Zeithaml (1987). Đó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ ta nhận được. Lewis và Booms (1983) cho rằng, dịch vụ là sự đo lường mức độ dịch vụ được đưa đến khách hàng tương xứng với mong đợi của khách hàng tốt đến đâu. Việc tạo ra một dịch vụ chất lượng nghĩa là đáp ứng mong đợi của khách hàng một cách đồng nhất.

* Đo lường chất lượng dịch vụ:

Có hai mô hình cơ bản để đo lường chất lượng dịch vụ là mô hình chất lượng chức năng và kỹ thuật (Gronroos, 1984) và mô hình năm khoảng cách (Parasuraman 1985 - 1988) được nhiều tác giả sử dụng và kiểm định. Nitin Seth và S.G.Deshmukh (2005) sử dụng 19 mô hình chất lượng dịch vụ trong giai đoạn từ năm 1984 đến năm 2003. Trong số đó có đến 8 mô hình phát triển dựa trên nền mô hình năm khoảng cách và sử dụng thang đo SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ. Như vậy, Parasuraman đã nghiên cứu nhiều về chất lượng dịch vụ và được nhiều nhà nghiên cứu cho là khá toàn diện (Svensson 2002). Mô hình SERVPERF được phát triển dựa trên nền tảng của mô hình SERVQUAL nhưng đo lường chất lượng dịch vụ trên cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ thực hiện mà không phải là khoảng cách giữa chất lượng kỳ vọng và chất lượng cảm nhận. Sử dụng mô hình SERVPERF sẽ cho kết quả tốt hơn mô hình SERVQUAL và bảng câu hỏi theo mô hình SERVPERF ngắn gọn hơn so với SERVQUAL, không gây mất thời gian cho người trả lời. Theo mô hình SERVPERF thì: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận.

* Dịch vụ việc làm

Theo Điều 36 Chương 5 của Luật Việc làm năm 2013, "Dịch vụ việc làm bao gồm: tư vấn, giới thiệu việc làm; cung ứng và tuyển lao động theo yêu cầu của người sử

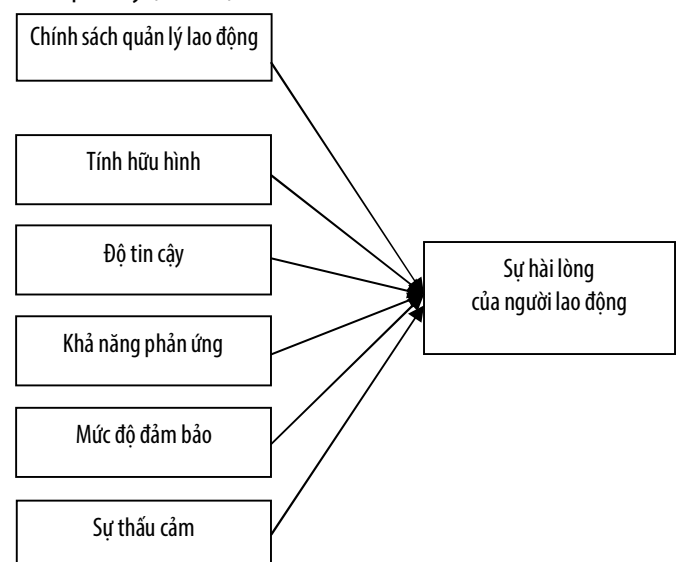
dụng lao động; thu thập, cung cấp thông tin về thị trường lao động". Cũng theo điều này "Tổ chức dịch vụ việc làm bao gồm trung tâm dịch vụ việc làm và doanh nghiệp hoạt động dịch vụ việc làm". Trên thực tế, trong hầu hết các trường hợp, DVVL không trực tiếp tạo ra việc làm. Việc làm là sản phẩm của đầu tư, nó phụ thuộc vào nhận thức và hành động của Chính phủ, doanh nghiệp và cá nhân những người ra quyết định đầu tư một cách có ý thức vào ngành nghề sản xuất với mong muốn tạo ra lợi nhuận. Thông qua đầu tư xuất hiện cầu về lao động mà hệ thống DVVL có thể giúp họ thỏa mãn bằng cách giới thiệu người tìm việc thích hợp cho các doanh nghiệp. Tóm lại, DVVL không tạo ra việc làm nhưng có thể trợ giúp để người lao động có việc làm. Như vậy, DVVL hiện nay được thể hiện bằng những công việc phục vụ cho hai nhóm đối tượng chính:

Nhóm đối tượng là người lao động: hoạt động chính phục vụ nhóm đối tượng này là giới thiệu việc làm. Bên cạnh đó là các hoạt động như: tổ chức huấn luyện giảng dạy các kỹ năng về nghề nghiệp việc làm các kiến thức liên quan đến việc làm, cung cấp các thông tin về thị trường lao động, tư vấn mức lương, chế độ lao động, chế độ bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội...

Nhóm đối tượng là người sử dụng lao động: bao gồm các hoạt động cung ứng lao động theo đơn đặt hàng, thông tin về tình hình tuyển dụng của doanh nghiệp hoặc người sử dụng lao động, tổ chức huấn luyện đội ngũ lao động cho doanh nghiệp, cung cấp các thông tin về mức lương và các chế độ đãi ngộ trên thị trường lao động,...

Mô hình nghiên cứu đề xuất:

Dựa trên lý thuyết mô hình SERVPERF, các tác giả thiết kế mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố: 05 nhân tố thừa kế từ mô hình SERVERF bao gồm: Tính hữu hình; Độ tin cậy; Khả năng phản ứng; Mức độ đảm bảo; Sự thấu cảm và thêm vào 01 nhân tố được xây dựng theo cách tiếp cận từ nhà quản lý (hình 1).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Các giả thuyết nghiên cứu:

H1: Chính sách quản lý lao động tác động dương tới dịch vụ giới thiệu việc làm.

H2: Tính hữu hình có quan hệ dương với chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm, nghĩa là tính hữu hình của dịch vụ được người lao động đánh giá càng cao thì chất lượng dịch vụ càng tốt và ngược lại.

H3: Độ tin cậy quan hệ dương với chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.

H4: Khả năng phản ứng quan hệ dương với chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.

H5: Mức độ đảm bảo quan hệ dương với chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.

H6: Sự thấu cảm quan hệ dương với chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.

Các biến nghiên cứu trong mô hình được hiểu như sau:

Chính sách quản lý lao động: Định hướng quy định của cơ quan nhà nước có vai trò nhất định trong quá trình hoạt động của trung tâm giới thiệu việc làm. Nếu cơ chế thuận lợi, chính sách tạo điều kiện sẽ thúc đẩy các trung tâm DVVL hoạt động một cách chuyên nghiệp, hiệu quả hơn [13].

Tính hữu hình: là sự hiện diện của điều kiện làm việc, trang thiết bị, con người và các phương tiện thông tin. Mặt khác, chất lượng dịch vụ việc làm còn chịu tác động của các yếu tố: Khách hàng; trình độ; năng lực; kỹ năng và thái độ làm việc của cán bộ và công nhân phục vụ, cơ sở vật chất, chất lượng của quá trình thực hiện và chuyển giao dịch vụ, môi trường hoạt động dịch vụ [6].

Độ tin cậy: Sự tin cậy chính là khả năng cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm như đã hứa một cách tin cậy và chính xác. Thực hiện dịch vụ tin cậy là một trong những trông đợi cơ bản của người lao động và người sử dụng lao động [6].

Khả năng phản ứng: là sự sẵn sàng giúp đỡ người lao động, người sử dụng lao động một cách tích cực và cung cấp dịch vụ một cách hăng hái. Trong trường hợp dịch vụ sai lệch sẽ được xử lý kịp thời và thỏa đáng, điều đó sẽ tạo ra cảm nhận tích cực về chất lượng dịch vụ [6].

Mức độ đảm bảo: là việc thực hiện dịch vụ một cách lịch sự và kính trọng người lao động, người sử dụng lao động, giao tiếp có kết quả với khách hàng, thực sự quan tâm và có giữ bí mật cho họ [6].

Sự thấu cảm: Thể hiện việc chăm sóc chu đáo, chú ý tới cá nhân từng người lao động. Sự thấu cảm bao gồm khả năng tiếp cận và nỗ lực tìm hiểu nhu cầu của người lao động [6].

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

*** Thang đo**

Các tác giả xây dựng thang đo để đánh giá chất lượng dịch vụ được xây dựng dựa trên việc giữ nguyên 5 thành phần và 22 câu hỏi của SERVQUAL nhưng bỏ đi phần kỳ vọng của khách hàng. Với nhân tố chính sách lao động thang đo được xây dựng theo kết quả thực hiện phương pháp phỏng vấn chuyên gia.

Bảng 1. Bảng tiêu chí đánh giá

STT	Nhân tố đánh giá	Tiêu chí đánh giá
1	Chính sách quản lý lao động	Trung tâm thực hiện đúng chính sách của cơ quan quản lý nhà nước về định hướng nghề nghiệp
		Trung tâm thực hiện tốt mục tiêu giải quyết việc làm của tỉnh
		Chính sách kiểm soát, giám sát thị trường lao động và hoạt động của các trung tâm dịch vụ việc làm được thực hiện hiệu quả
		Chính sách cải cách hành chính để các trung tâm thuận lợi trong quá trình hoạt động
2	Tính hữu hình	Trung tâm DVVL thanh niên có trang thiết bị hiện đại
		Trung tâm DVVL thanh niên có cơ sở vật chất trông rất hấp dẫn
		Cán bộ Trung tâm DVVL thanh niên có trang phục gọn gàng, cẩn thận
		Cơ sở vật chất của Trung tâm DVVL phù hợp với việc cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm
3	Độ tin cậy	Khi hứa sẽ thực hiện cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm cho người lao động Trung tâm sẽ thực hiện
		Khi bạn có vấn đề trong việc làm, Trung tâm thể hiện sự quan tâm chân thành khi giải quyết vấn đề
		Trung tâm thực hiện dịch vụ giới thiệu việc làm ngay từ lần đầu tiên
		Trung tâm cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm đúng vào thời điểm Trung tâm hứa sẽ thực hiện
		Trung tâm luôn lưu tâm đến việc giữ gìn thương hiệu của mình
4	Khả năng phản ứng	Trung tâm cho người lao động biết khi nào họ cung cấp dịch vụ
		Cán bộ Trung tâm luôn nhanh chóng phục vụ dịch vụ cho khách hàng
		Cán bộ Trung tâm luôn sẵn lòng giúp đỡ khách hàng
		Cán bộ Trung tâm không bao giờ quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của khách hàng
5	Mức độ đảm bảo	Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với Trung tâm
		Cán bộ Trung tâm luôn niềm nở, lịch sự và nhã nhặn với khách hàng
		Cán bộ Trung tâm luôn được Trung tâm cập nhật kiến thức, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện tốt công việc của họ
6	Sự thấu cảm	Cán bộ Trung tâm hiểu rõ nhu cầu của khách hàng
		Cán bộ Trung tâm luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu
		Trung tâm làm việc vào những giờ thuận tiện cho khách hàng của họ

STT	Nhân tố đánh giá	Tiêu chí đánh giá
7	Chất lượng dịch vụ	Trung tâm DVVL thanh niên luôn dành sự chú ý đến từng cá nhân khách hàng
		Chính sách cải cách hành chính để các trung tâm thuận lợi trong quá trình hoạt động
		Dịch vụ giới thiệu việc làm của trung tâm rất hiệu quả
		Dịch vụ của trung tâm có chất lượng cao
		Rất nhiều người đã được hưởng lợi từ dịch vụ của trung tâm

(Nguồn: Tác giả tổng hợp ý kiến chuyên gia và thừa kế bảng hỏi trong Mô hình SERVPERF)

Các biến quan sát trong các yếu tố đều sử dụng thang đo Likert 5 điểm, với sự lựa chọn từ 1 đến 5.

* Thu thập và xử lý dữ liệu:

Để có thông tin đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm, các tác giả đã tiến hành thu thập thông tin từ những lao động đã được Trung tâm giới thiệu việc làm ở các doanh nghiệp. Công cụ để thu thập là bảng hỏi được thiết kế dựa trên thang đo được xây dựng. Đối tượng trả lời câu hỏi là các lao động đã được giới thiệu việc làm của trung tâm. Hai cách thức để lấy ý kiến là gửi bảng hỏi qua email và triển khai bảng hỏi qua các cán bộ trong hệ thống ngành dọc của tổ chức Đoàn Thanh niên từ Tỉnh đến các đơn cơ sở đoàn trên địa bàn toàn tỉnh.

Trong nghiên cứu, nhóm tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu theo công thức Slovin. Số lượng lao động được Trung tâm giới thiệu việc làm ổn định trong năm 2015 - 2017 là 1.862 người. Do đó số mẫu tối thiểu cần phải nghiên cứu là: $N = 1.862 / (1 + 1.862 \times 0,052) = 329$ mẫu.

Do đó, cỡ mẫu tối thiểu phải đạt 329 mẫu nghiên cứu, đối tượng khảo sát là các lao động đã sử dụng dịch vụ giới thiệu việc làm của Trung tâm. Để cho tròn số trong tính toán, nhóm tác giả điều tra 330 mẫu.

Dữ liệu thu được làm sạch và tiến hành phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20.0 bằng các thủ tục thống kê, bao gồm:

- Phương pháp phỏng chuyên gia được thực hiện với việc phỏng vấn 06 chuyên gia là các lãnh đạo cơ quan quản lý nhà nước đối với hoạt động giới thiệu việc làm và các giám đốc trung tâm dịch vụ giới thiệu việc làm trên địa bàn tỉnh.

- Phương pháp định lượng được sử dụng trong nghiên cứu là phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và mô hình hồi quy đa biến thông qua phần mềm SPSS 20.0, qua đó đánh giá kết luận các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm theo kết quả khảo sát

- Chính sách quản lý lao động:

Bảng 2. Kết quả điều tra thực trạng yếu tố "Chính sách quản lý lao động"

TT	Các tiêu chí	Giá trị trung bình	Ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
CS1	Trung tâm thực hiện đúng chính sách của cơ quan quản lý nhà nước về định hướng nghề nghiệp	2,8	Trung bình	0,682
CS2	Trung tâm thực hiện tốt mục tiêu giải quyết việc làm của tỉnh	2,5	Yếu	0,838
CS3	Chính sách kiểm soát, giám sát thị trường lao động và hoạt động của các trung tâm dịch vụ việc làm được thực hiện hiệu quả	2,3	Yếu	0,813
CS4	Chính sách cải cách hành chính để các trung tâm thuận lợi trong quá trình hoạt động	3,0	Trung bình	0,785
	Đánh giá chính sách quản lý lao động	2,65	Bình thường	

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả điều tra (bảng 2) cho thấy, việc thực hiện chính sách quản lý lao động mới ở mức đạt yêu cầu và còn bộc lộ nhiều hạn chế. Cụ thể, mặc dù trung tâm cũng đã thực hiện đúng chính sách cơ quan quản lý nhà nước về định hướng nghề nghiệp, nhưng mục tiêu giải quyết việc làm của tỉnh chưa được thực hiện tốt. Đặc biệt, chính sách kiểm soát, giám sát thị trường lao động và hoạt động của các trung tâm dịch vụ việc làm chưa được các cán bộ quản lý của tỉnh thực hiện tốt. Việc cải cách hành chính để giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho các trung tâm dịch vụ giới thiệu việc làm mới chỉ ở mức trung bình.

- Tính hữu hình:

Bảng 3. Kết quả điều tra thực trạng yếu tố "Tính hữu hình"

TT	Các tiêu chí	Giá trị trung bình	Ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
HH1	Trung tâm DVVL thanh niên có trang thiết bị hiện đại.	2,4	Yếu	0,637
HH2	Trung tâm DVVL thanh niên có cơ sở vật chất chất lượng tốt	2,9	Trung bình	0,742
HH3	Cán bộ Trung tâm DVVL thanh niên có trang phục gọn gàng, cẩn thận	3,0	Trung bình	0,849
HH4	Cơ sở vật chất của Trung tâm DVVL phù hợp với việc cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm	2,5	Yếu	0,826
	Đánh giá thực trạng tính hữu hình	2,7	Trung bình	

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả điều tra (bảng 3) cho thấy: Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh có trang thiết bị khá cũ kỹ và không đáp ứng được yêu cầu hoạt động của trung tâm. Trang thiết bị của trung tâm thiếu về mặt số lượng, còn chất lượng chỉ đạt mức trung bình, yếu. Đây là một trong những điểm cần phải được nghiên cứu, khắc phục vì thực tế, trang thiết bị là một trong những điều kiện vô cùng quan trọng để giúp công tác giới thiệu việc làm, thống kê, liên hệ đạt kết quả tốt. Về trang phục, thì mới ở mức trung bình, không có đặc điểm gì nổi bật và không đủ tiêu chuẩn xây dựng và nhận diện thương hiệu cho trung tâm.

- Độ tin cậy:

Kết quả điều tra (bảng 4) cho thấy, việc hứa hẹn cung cấp dịch vụ của Trung tâm chưa thực sự mang tính chắc chắn, mà chỉ có tính hỗ trợ mà thôi. Nghĩa là trong các hợp đồng, trung tâm sẽ cố gắng hết sức để có thể giới thiệu được việc làm, nhưng việc có được hay không là không chắc chắn. Điều này cũng dựa trên thực tế là tỷ lệ thành công giới thiệu việc làm phụ thuộc vào năng lực của ứng viên tham gia tuyển dụng. Đặc biệt, trong quá trình làm việc thì trung tâm chưa thực có những kỹ năng để giúp đỡ các ứng viên. Sau khi đăng ký dịch vụ nhìn chung trung tâm sẽ cố gắng để thực hiện, nhưng việc giới thiệu việc làm từ ngay lần đầu chỉ đạt mức trung bình. Bên cạnh đó, thời điểm trung tâm thực hiện việc giới thiệu việc làm thường không đạt như cam kết ban đầu. Và công tác giữ gìn, xây dựng thương hiệu còn tương đối yếu. Tất nhiên, điều này cũng xuất phát từ thực tế là công tác giới thiệu việc làm thường khá khó và phụ thuộc vào nhiều yếu tố, tuy nhiên trung tâm chưa thực sự phát huy đúng vai trò của mình.

Bảng 4. Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “Độ tin cậy”

TT	Các tiêu chí	Giá trị trung bình	Ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
TC1	Khi hứa sẽ thực hiện cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm cho người lao động Trung tâm sẽ thực hiện	2,5	Yếu	0,722
TC2	Khi bạn có vấn đề trong việc làm, Trung tâm thể hiện sự quan tâm chân thành khi giải quyết vấn đề	2,4	Yếu	1,055
TC3	Trung tâm thực hiện dịch vụ giới thiệu việc làm ngay từ lần đầu tiên	3,0	Trung bình	0,955
TC4	Trung tâm cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm đúng vào thời điểm Trung tâm hứa sẽ thực hiện	2,5	Yếu	0,804
TC5	Trung tâm luôn lưu tâm đến việc giữ gìn thương hiệu của mình	2,6	Yếu	0,966
	Đánh giá thực trạng độ tin cậy	2,6	Yếu	

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

- Khả năng phản ứng:

Bảng 5. Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “Khả năng phản ứng”

TT	Các tiêu chí	Giá trị trung bình	Ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
CN1	Trung tâm cho người lao động biết khi nào họ cung cấp dịch vụ	3,2	Trung bình	0,819
CN2	Cán bộ Trung tâm luôn nhanh chóng phục vụ dịch vụ cho khách hàng	2,5	Yếu	1,012
CN3	Cán bộ Trung tâm luôn sẵn lòng giúp đỡ khách hàng	2,9	Trung bình	0,926
CN4	Cán bộ Trung tâm không bao giờ quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của khách hàng	3,1	Trung bình	0,896
	Đánh giá thực trạng khả năng phản ứng	2,9	Trung bình	

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả điều tra (bảng 5) cho thấy, mức độ trung tâm cho người lao động biết khi nào họ cung cấp dịch vụ ở mức trung bình. Mức độ quảng cáo, Marketing, phổ cập thông tin của trung tâm là thấp. Đặc biệt, việc phục vụ dịch vụ cho khách hàng của trung tâm chậm so với yêu cầu công việc cũng như kỳ vọng của khách hàng. Việc sẵn lòng giúp đỡ, giải thích, hỗ trợ khách hàng cũng ở mức trung bình. Mặc dù không quá bận rộn để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, nhưng mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng của trung tâm chỉ ở mức trung bình.

- Mức độ đảm bảo:

Bảng 6. Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “Mức độ đảm bảo”

TT	Các tiêu chí	Giá trị trung bình	Ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
DB1	Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với Trung tâm	3,2	Trung bình	0,742
DB2	Cán bộ Trung tâm luôn niềm nở, lịch sự và nhã nhặn với khách hàng	3,0	Trung bình	0,742
DB3	Cán bộ Trung tâm luôn được Trung tâm cập nhật kiến thức, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện tốt công việc của họ	2,3	Yếu	0,849
	Đánh giá thực trạng mức độ đảm bảo	2,8	Trung bình	

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả điều tra (bảng 6) cho thấy, mặc dù dịch vụ giới thiệu việc làm còn chưa được như kỳ vọng, nhưng khách hàng cơ bản cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với trung tâm. Cán bộ trung tâm cũng tương đối niềm nở, lịch sự, nhã nhặn với khách hàng trong quá trình làm việc cũng như giao dịch.

Tuy nhiên, trình độ cán bộ trung tâm tương đối yếu. Cán bộ trung tâm ít khi cập nhật kiến thức, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ nhằm thực hiện công việc.

- Sự thấu cảm:

Bảng 7. Kết quả điều tra thực trạng yếu tố "Sự thấu cảm"

TT	Các tiêu chí	Giá trị trung bình	Ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
STC1	Cán bộ Trung tâm hiểu rõ nhu cầu của khách hàng	2,3	Yếu	0,753
STC2	Cán bộ Trung tâm luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu	2,3	Yếu	0,878
STC3	Trung tâm làm việc vào những giờ thuận tiện cho khách hàng của họ	3,2	Trung bình	0,883
STC4	Trung tâm DVVL thanh niên luôn dành sự chú ý đến từng cá nhân khách hàng	2,5	Yếu	0,885
	Đánh giá thực trạng sự thấu cảm	2,6	Yếu	

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả điều tra (bảng 7) cho thấy, sự thấu cảm của trung tâm dịch vụ việc làm thực sự chưa đạt yêu cầu. Mức độ hiểu rõ nhu cầu khách hàng của trung tâm còn yếu. Cán bộ chủ yếu làm việc theo lối làm việc cũ, chưa thực sự đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu. Việc dành sự chú ý đến từng cá nhân khách hàng còn yếu. Về giờ giấc làm việc, trung tâm mở cửa trong những khung giờ hành chính, thuận lợi. Trong bối cảnh cạnh tranh như hiện nay, sự thấu cảm của trung tâm đối với các nhu cầu của khách hàng là tương đối thấp và đòi hỏi lãnh đạo đơn vị cần phải thay đổi để có thể đáp ứng với nhu cầu của thị trường.

Chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm

Bảng 8. Kết quả điều tra thực trạng yếu tố "Chất lượng dịch vụ"

TT	Các tiêu chí	Giá trị trung bình	Ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
CLDV1	Dịch vụ giới thiệu việc làm của trung tâm rất hiệu quả	2,3	Yếu	0,783
CLDV2	Dịch vụ của trung tâm có chất lượng cao	2,3	Yếu	0,818
CLDV3	Rất nhiều người đã được hưởng lợi từ dịch vụ của trung tâm	3,0	Trung bình	0,883
	Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ	2,5	Yếu	

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Đánh giá chung, kết quả điều tra (bảng 8) cho thấy, người lao động đánh giá chất lượng dịch vụ của Trung tâm là rất yếu, hiệu quả giới thiệu việc làm của Trung tâm thấp, chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm chưa cao.

4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Thanh niên tỉnh Bắc Ninh

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ giới thiệu việc làm đều lớn hơn 0,7, đạt yêu cầu kiểm định Cronbach's Alpha. Như vậy, các câu hỏi đưa ra đều đảm bảo độ tin cậy và tính đại diện cao.

Bảng 9. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho các yếu tố ảnh hưởng tới dịch vụ giới thiệu việc làm

STT	Các yếu tố ảnh hưởng	Kết quả Cronbach's Alpha
1	Chính sách quản lý lao động	0,812
2	Tính hữu hình	0,829
3	Độ tin cậy	0,817
4	Khả năng phản ứng	0,799
5	Mức độ đảm bảo	0,805
6	Sự thấu cảm	0,901
7	Chất lượng dịch vụ	0,815

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho hệ số KMO có giá trị 0,738 vì vậy việc phân tích nhân tố đảm bảo sự phù hợp của dữ liệu khảo sát với mô hình. Tổng phương sai trích cho kết quả 68,5% có nghĩa là 68,5% sự thay đổi về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm được giải thích bởi các nhân tố đưa ra.

Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh

Nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm của Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh, các tác giả sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính có dạng cụ thể như sau:

$$CLDV = b_0 + b_1HH_i + b_2TC_i + b_3PU_i + b_4DB_i + b_5STC_i + b_6CS_i + \alpha$$

Trong đó:

CLDV	Chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm
CS	Chính sách quản lý lao động
HH	Tính hữu hình
TC	Độ tin cậy
PU	Khả năng phản ứng
DB	Mức độ đảm bảo
STC	Sự thấu cảm
α	Sai số

Các tác giả tiến hành ước lượng hồi quy theo phương pháp Enter bằng phần mềm SPSS và thu được kết quả cụ thể như sau:

* Kết quả hồi quy:

- Mức độ giải thích của mô hình:

Bảng 10. Tóm tắt mô hình

Hệ số tương quan (R)	Hệ số xác định (R-Square)	Hệ số xác định điều chỉnh (Adjusted R-Square)	Độ lệch chuẩn (Std. Error of the Estimation)	Kiểm định Durbin-Watson
0,816	0,666	0,652	0,35812	2,191

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả hồi quy cho thấy, hệ số xác định điều chỉnh (Adjusted R-Square) là 0,652, có nghĩa là 65,2% sự thay đổi chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm là do 05 yếu tố độc lập có trong mô hình. Kết quả kiểm định Durbin-Watson cho biết rằng mô hình không có hiện tượng tự tương quan.

Bảng 11. Phân tích phương sai

Mô hình (Model)	Tổng bình phương (Sum of Squares)	df	Giá trị trung bình bình phương (Mean Square)	Kiểm định Fisher	Sig.
Hồi quy	59,547	6	9,9245	98,77552	0,000
Phần dư	32,554	324	0,1004753		
Tổng	79,702	330			

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kết quả kiểm định Fisher cho giá trị p-value là 0,000 chứng tỏ rằng mô hình hồi quy có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 99%.

- Hệ số hồi quy:

Kết quả hồi quy cụ thể các yếu tố ảnh hưởng được thể hiện qua bảng 12.

Bảng 12. Kết quả hồi quy

Tên hệ số	Hệ số hồi quy		Giá trị t	Giá trị p-value	Thống kê đa cộng tuyến	
	Hệ số	Độ lệch chuẩn			Dung sai	Hệ số VIF
Hệ số tự do	-0,373	0,112	-1,650	0,082		
CS	0,376	0,038	2,755	0,011	0,542	1,799
HH	0,045	0,045	2,532	0,012	0,552	1,745
TC	0,468	0,030	4,289	0,000	0,815	1,087
PU	0,102	0,042	5,252	0,000	0,548	1,535
DB	0,132	0,041	7,788	0,000	0,421	1,900
STC	0,345	0,047	2,043	0,041	0,522	1,843

(Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên số liệu điều tra)

Kiểm định Student của tất cả 6 yếu tố đều đạt mức ý nghĩa thống kê 95% (hệ số p-value < 0,05). Như vậy, tất cả các yếu tố đều ảnh hưởng mạnh mẽ tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh. Kết quả hệ số VIF đều nhỏ hơn 10, như vậy ta có thể thấy rằng mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến.

*** Thảo luận kết quả hồi quy:**

Kết quả hồi quy cho thấy:

- Độ tin cậy là yếu tố ảnh hưởng mạnh mẽ nhất tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm với hệ số ước lượng là 0,468. Cụ thể, khi độ tin cậy tăng 1 điểm, chất lượng dịch vụ việc làm sẽ tăng 0,468 điểm.

- Chính sách quản lý lao động là yếu tố ảnh hưởng mạnh thứ hai tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm. Cụ thể, khi chính sách quản lý lao động tăng 1 điểm, chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm sẽ tăng 0,376 điểm.

- Sự thấu cảm là yếu tố mạnh mẽ thứ ba ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh. Cụ thể, khi sự thấu cảm tăng 1 điểm, chất lượng dịch vụ việc làm sẽ tăng 0,345 điểm.

- Mức độ đảm bảo là yếu tố mạnh thứ tư ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm. Cụ thể, khi mức độ đảm bảo tăng 1 điểm, chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm sẽ tăng 0,132 điểm.

- Khả năng phản ứng là yếu tố ảnh hưởng mạnh thứ năm tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm. Cụ thể, khi khả năng phản ứng của trung tâm dịch vụ việc làm tăng 1 điểm, chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm sẽ tăng 0,102 điểm.

- Yếu nhất là yếu tố tính hữu hình với hệ số ước lượng là 0,045. Theo đó, khi tính hữu hình tăng 1 điểm, chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm sẽ tăng 0,045 điểm.

4.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại trung tâm

Kết quả đạt được:

Chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm ngày càng được người lao động, doanh nghiệp khá tin tưởng với nhiều hình thức khác nhau như hội chợ, sàn giao dịch việc làm, web, quảng cáo. Nhiều trung tâm còn xuống tận cơ sở phối hợp với các doanh nghiệp tuyển dụng trực tiếp thông qua ngày tuyển dụng lao động trực tiếp. Số lao động được giới thiệu việc làm có thu nhập khá ổn định, phù hợp với trình độ.

Hạn chế và nguyên nhân:

Trong quá trình hoạt động còn bộc lộ một số tồn tại đó là: Năng lực hoạt động của trung tâm còn hạn chế, đội ngũ cán bộ đặc biệt là tư vấn về việc làm và am hiểu thị trường lao động của trung tâm còn yếu và bất cập, nhiều hoạt động tư vấn chưa đáp ứng được yêu cầu; Thiếu sự liên kết, gắn bó trong quá trình hoạt động giữa các trung tâm giới thiệu việc làm, đặc biệt là trong lĩnh vực trao đổi cung cấp thông tin về lao động việc làm; Trung tâm chưa quan tâm đúng mức đến nhiệm vụ chính là hoạt động giới thiệu việc làm mà chỉ tập trung vào hoạt động tư vấn, hướng nghiệp và lĩnh vực dạy nghề. Việc xây dựng hệ thống thông tin thị trường lao động còn yếu, chưa có hệ thống, đầu tư chưa đúng mức, sự phối hợp giữa trung tâm với các doanh nghiệp, người

sử dụng lao động chưa chặt chẽ; Trung tâm chưa khẳng định được uy tín, vị trí của mình trong việc thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao. Chất lượng dịch vụ việc làm ở một số nội dung chưa tốt nên còn một số lao động giới thiệu việc làm chưa phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ, doanh nghiệp phải đào tạo lại, bổ túc lại kiến thức và số lao động nghỉ việc sau 3 tháng làm việc tại các doanh nghiệp còn chiếm tỷ lệ cao.

Nguyên nhân của thực trạng trên do các tác nhân chủ yếu sau: Trung tâm là đơn vị sự nghiệp nhà nước nên hoạt động mang tính hành chính hóa, cán bộ Trung tâm khi được tuyển dụng chưa có đủ chuyên môn phù hợp. Việc đầu tư cơ sở vật chất cho Trung tâm phụ thuộc vào ngân sách nhà nước cấp hàng năm nên Trung tâm không thể chủ động trong việc đầu tư cơ sở vật chất cho Trung tâm và cho các điểm tư vấn, giới thiệu việc làm trên địa bàn toàn tỉnh. Đội ngũ cán bộ của Trung tâm đa số mới được tuyển dụng, còn ít kinh nghiệm, chuyên môn nghiệp vụ còn hạn chế. Do sự phát triển của công nghệ thông tin nên người sử dụng lao động và người lao động có thể tự tìm đến nhau mà không cần sự hỗ trợ của Trung tâm.

5. KHUYẾN NGHỊ

Để nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp theo các yếu tố ảnh hưởng

** Các đề xuất về chính sách quản lý lao động*

Tăng cường sự quản lý nhà nước trong việc quy hoạch hệ thống trung tâm dịch vụ việc làm

Việc quy hoạch hệ thống trung tâm tạo nên mối quan hệ chặt chẽ hỗ trợ nhau trong các nội dung hoạt động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ việc làm. Với hệ thống quản lý dịch vụ giới thiệu việc làm trên sẽ thấy rõ được những nhiệm vụ nội dung từng cấp, ngành phải được thực hiện theo các nội dung sau:

Tăng cường trang thiết bị phương tiện công nghệ thông tin, website và phần mềm cho các điểm thu thập thông tin thị trường lao động cho cơ sở dữ liệu của tỉnh và của quốc gia về lao động việc làm nhằm nâng cao năng lực đảm nhận các nhiệm vụ thu thập phân tích và tổng hợp thông tin cho các cơ sở dữ liệu được thường xuyên, liên tục, chính xác. Trang bị mạng kết nối giữa các điểm thông tin của các trung tâm dịch vụ việc làm toàn tỉnh với các điểm thông tin cấp trung ương nhằm hạn chế những thông tin trùng lặp, không kịp thời. Xây dựng phần mềm vận hành hệ thống mạng kết nối giữa các trung tâm, xử lý và tổng hợp thông tin thị trường lao động từ các trạm quan sát. Cung cấp cho các trung tâm những trang thiết bị cần thiết như hệ thống máy tính, các thiết bị ngoại vi, trang thiết bị làm việc. Thành lập đội ngũ cán bộ chuyên trách cho công tác vận hành bảo trì và phát triển hệ thống. Cần có chính sách ưu đãi, phụ cấp đối với cán bộ

làm công tác cung cấp thông tin về sự biến động lao động việc làm, tạo ra sự yên tâm làm việc thì thông tin cung cấp mới nhanh, chính xác được.

Làm tốt công tác dự báo thị trường lao động: Dự báo thị trường lao động trong tương lai là một nội dung cực kỳ khó khăn và phức tạp nhưng nếu không có dự báo về thị trường lao động biến động như thế nào thì nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm sẽ không cao. Do vậy dự báo thị trường lao động cần phải được triển khai với sự hỗ trợ về kỹ thuật của công nghệ thông tin và mô hình dự báo.

** Các đề xuất tăng cường mức độ đảm bảo*

Đổi mới hình thức kiểm tra, kiểm soát chất lượng tại Trung tâm DVVL Thanh niên. Đội ngũ quản lý Trung tâm DVVL Thanh niên cần tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra hoạt động của trung tâm và các điểm tư vấn nghề, giới thiệu việc làm ở các cơ sở đoàn trên toàn tỉnh nhằm chấn chỉnh những bất cập, tiêu cực nảy sinh trong quá trình hoạt động làm ảnh hưởng xấu đến hoạt động tuyên truyền, hướng nghiệp, giới thiệu việc làm cho người lao động.

Tăng tính cạnh tranh của Trung tâm DVVL Thanh niên: Có được một hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9000 sẽ đem đến cho Trung tâm DVVL Thanh niên lợi thế cạnh tranh, vì thông qua việc chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với ISO 9000 trung tâm sẽ có bằng chứng đảm bảo với khách hàng là các dịch vụ giới thiệu việc làm mà trung tâm đưa ra phù hợp với chất lượng mà họ đã cam kết. Trong thực tế, phong trào áp dụng ISO được định hướng bởi chính người tiêu dùng, những người luôn mong muốn được đảm bảo rằng dịch vụ mà họ sử dụng có chất lượng đúng như chất lượng mà trung tâm DVVL thanh niên Bắc Ninh đã khẳng định. Một số hợp đồng dịch vụ ghi rõ, hoặc phải kèm theo chứng nhận hệ thống chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn ISO. Một số trung tâm DVVL đã bỏ lỡ cơ hội chỉ vì họ thiếu giấy tiêu chuẩn ISO 9000.

- Tăng uy tín của Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh về đảm bảo chất lượng: Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 sẽ cung cấp bằng chứng khách quan để chứng minh chất lượng đào tạo, dịch vụ của trung tâm và chứng minh cho khách hàng thấy rằng các hoạt động của trung tâm đều được kiểm soát. Hệ thống quản lý chất lượng còn cung cấp những dữ liệu để sử dụng cho việc xác định hiệu quả quá trình, các thông số về sản phẩm, dịch vụ nhằm không ngừng cải tiến hiệu quả hoạt động và nâng cao sự thoả mãn khách hàng, do vậy nâng cao uy tín của trung tâm về chất lượng dịch vụ.

** Các đề xuất tăng cường tính hữu hình*

- Xây dựng hệ thống nhận diện thương hiệu của Trung tâm DVVL Thanh niên theo phương thức chuỗi hệ thống để người lao động dễ thấy, dễ nhớ và dễ tìm làm tăng lượng

khách hàng. Sắp xếp, bố trí lại không gian làm việc rộng rãi, thông thoáng và tiện nghi tạo tâm lý thoải mái cho khách hàng. Cần lưu ý, sắp xếp các vị trí bảng thông tin, bàn hướng dẫn, bàn tư vấn hợp lý và khoa học hơn. Đặc biệt các bàn tư vấn phải được trang trí sau cho gần gũi với khách hàng hơn. Cải thiện hệ thống trang thiết bị, ứng dụng công nghệ theo hướng hiện đại, khoa học, đầy đủ thông tin và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ cho khách hàng. Xây dựng hệ thống website mang tính tương tác và quảng bá tốt hơn để cộng đồng mạng (khách hàng tiềm năng) biết nhiều đến các dịch vụ việc làm:

** Các đề xuất nhằm nâng cao độ tin cậy*

Cải thiện khả năng khai thác thông tin nghề nghiệp, việc làm và xử lý với thông tin có được; nâng cao khả năng làm việc chuyên nghiệp hơn bằng các nghiệp vụ lưu trữ thông tin, hồ sơ, tư vấn thông tin cũng như sử dụng hiệu quả khi có nhu cầu; giảm thiểu tranh chấp khiếu nại từ hai phía doanh nghiệp và người lao động. Trung tâm DVVL cần đánh giá tính trung thực của thông tin từ nhà tuyển dụng nhằm cung cấp rõ ràng chi tiết những thông tin này cho người lao động.

Kiểm tra và theo dõi các thông tin sau khi thực hiện giao dịch: Bảng thông tin điều tra đánh giá sau tuyển dụng ghi nhận những thông tin từ nhà tuyển dụng và nhận phản hồi từ người lao động về tính xác thực của nhà tuyển dụng.

Thực hiện công tác lưu trữ máy tính hóa, số hóa và chi tiết hóa trong công việc lưu trữ hồ sơ và thông tin: Hồ sơ thông tin của người lao động nên được lưu trữ trên hệ thống máy tính bằng phần mềm quản lý online. Các thông tin của khách hàng cần chi tiết, cụ thể ngày giờ, mục tiêu nhu cầu tìm việc, áp dụng chính sách người nộp trước và có nhu cầu trước sẽ được ưu tiên trước, tránh tình trạng lộn lộn trong cách thức tư vấn tìm việc.

** Các đề xuất nâng cao khả năng phản ứng và sự thấu cảm*

Tổ chức đào tạo nâng cao tính chuyên nghiệp, đồng bộ, trách nhiệm, nhiệt tình, cải thiện khả năng tư vấn, đánh giá và cảm thông thấu hiểu người lao động của cán bộ nhân viên Trung tâm DVVL Thanh niên. Đặc biệt, xây dựng văn hóa làm việc, thái độ làm việc của Trung tâm DVVL đối với nhân viên, của nhân viên đối với người lao động, của trung tâm đối với nhà tuyển dụng và ngược lại.

Xây dựng và triển khai bộ tiêu chí hoặc cẩm nang văn hóa công sở, văn hóa làm việc tại Trung tâm bằng cách đưa ra những quy định cụ thể về cách giao tiếp, xử lý tình huống, thay đổi tư tưởng làm việc của nhân viên nhằm tạo thiện cảm cho người lao động.

Thiết lập lại chính sách lương bổng và đãi ngộ dành cho cán bộ nhân viên.

6. KẾT LUẬN

Với những kết quả thu được thông qua đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh, nhóm

tác giả đã xác định những vấn đề cần giải quyết để nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm của trung tâm. Bao gồm: (1) Tăng cường sự quản lý nhà nước trong việc quy hoạch hệ thống trung tâm dịch vụ việc làm; (2) Hoàn thiện hệ thống thông tin thị trường lao động và dự báo thị trường lao động; (3) Đổi mới hình thức kiểm tra, kiểm soát chất lượng tại trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh; (4) Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh; (5) Nâng cao mức độ tin cậy của người lao động đối với trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh; (6) Nâng cao hiệu quả làm việc của cán bộ, nhân viên của trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Báo cáo kết quả dạy nghề, giải quyết việc làm 3 năm (2015 -2017) của sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Bắc Ninh.
- [2]. Báo cáo Kết quả hoạt động tư vấn hướng nghiệp, đào tạo nghề, thiêu việc làm năm 2015 -2017 của Trung tâm DVVL Thanh niên tỉnh Bắc Ninh.
- [3]. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Cẩm nang dịch vụ việc làm. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
- [4]. Nguyễn Thành Công, 2009. *Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của các trung tâm dịch vụ việc làm trên địa bàn thành phố Hà Nội*. Tạp chí Lao động và Xã hội, (359), tháng 5/2009.
- [5]. Chương trình giải quyết việc làm cho thanh niên giai đoạn 2015 -2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Ninh.
- [6]. Cronin, J. Joseph and Taylor, Steven A., 1992. *Measuring service quality: A re-examination and extension*. Journal of Marketing, Vol. 56, No.3, pp. 55-68.
- [7]. Trương Quang Dũng, 2017. *Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành khách của các công ty dịch vụ mặt đất tại Cảng Hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất*. Tạp chí Giao thông vận tải
- [8]. Bùi Quế Lâm, 2010. *Nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại các Trung tâm DVVL trên địa bàn Hà Nội*.
- [9]. Nghị định số 196/2013/NĐ-CP ngày 21/11/2013 của Chính phủ quy định thành lập và hoạt động của Trung tâm dịch vụ việc làm.
- [10]. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L. Berry, 1988. *SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1): 12L40.
- [11]. Nguyễn Tri Quang, 2014. *Nâng cao chất lượng dịch vụ việc làm thuộc hệ thống công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh*.
- [12]. Nguyễn Tiệp, 2009. *Giải pháp phát triển hệ thống trung tâm dịch vụ việc làm*. Tạp chí Lao động và Xã hội, (369), tháng 10/2009.
- [13]. Vũ Minh Tiến, 2010. *Quản lý nhà nước về lao động trong các doanh nghiệp ở Việt Nam*. Luận án Tiến sĩ, Đại học Quốc gia Hà Nội.

AUTHORS INFORMATION

Nguyen Phuong Thao^{1,*}, Duong Ngoc Duyen²

¹University of Economics and Business Administration, Thai Nguyen University

²Youth Employment Service Center, Bacninh province