

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ



NGUYỄN PHƯƠNG LINH

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI TÌM
VIỆC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI
TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM THÀNH PHỐ
CẦN THƠ**

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Cần Thơ, tháng 11 năm 2020

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ



NGUYỄN PHƯƠNG LINH

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI TÌM
VIỆC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI
TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM THÀNH PHỐ
CẦN THƠ**

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ NGÀNH: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
TS. TRẦN KIỀU NGÀ
PGS.TS. NGUYỄN TRI KHIÊM

Cần Thơ, tháng 11 năm 2020

LỜI CẢM TẠ

Trước hết tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, lãnh đạo Khoa Kinh tế - Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện để tôi được học tập, nâng cao trình độ chuyên môn trong thời gian qua.

Xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với Cô hướng dẫn đề tài TS. Trần Kiều Nga và Thầy PGS.TS. Nguyễn Tri Khiêm đã tận tình dìu dắt, động viên và cho tôi những lời khuyên quý báu trong suốt thời gian học tập cũng như khi thực hiện đề tài và hoàn thành luận văn.

Xin chân thành cảm ơn các Thầy/Cô Khoa Kinh tế và các Thầy/Cô được mời giảng dạy và truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập.

Cảm ơn các anh/chị lớp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh khóa 2018 đã cùng tôi đoàn kết, gắn bó vượt qua một chặng đường dài học tập.

Sau cùng là lòng biết ơn đến gia đình, những người thân và bạn bè đã động viên và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành chương trình học này.

Xin cảm ơn tất cả mọi người đã giúp đỡ và chia sẻ với tôi để có được thành công hôm nay.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2020

Học viên thực hiện

Nguyễn Phương Linh

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tìm việc đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Dịch vụ việc làm thành phố Cần Thơ. Trên cơ sở đó, đề ra các giải pháp để gia tăng sự hài lòng của người tìm việc trong thời gian tới để góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm và chất lượng phục vụ khách hàng. Phương pháp thực hiện đề tài là định tính để xác định mô hình và định lượng để xác định và đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tìm việc. Mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 06 nhân tố độc lập và 01 nhân tố phụ thuộc, với 28 biến quan sát. Kết quả phân tích bằng công cụ thống kê SPSS với dữ liệu khảo sát 250 người tìm việc thực hiện qua các bước: Thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính bội, đã xác định được 05 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tìm việc đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Dịch vụ việc làm thành phố Cần Thơ theo mức độ ảnh hưởng giảm dần gồm: (1) Sự tin cậy; (2) Sự cảm thông; (3) Năng lực, thái độ phục vụ; (4) Sự đáp ứng; (5) Phương tiện hữu hình. Kết quả kiểm định không có sự khác biệt về mức độ hài lòng của giới tính, độ tuổi, trình độ đào tạo và số lần hỗ trợ của đáp viên. Cuối cùng, đưa ra các hàm ý quản trị về các nhân tố: Sự tin cậy; Sự cảm thông; Năng lực, thái độ phục vụ; Sự đáp ứng và Phương tiện hữu hình nhằm nâng cao sự hài lòng của người tìm việc đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Dịch vụ việc làm thành phố Cần Thơ, đồng thời nêu lên các hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo.

Từ các kết quả nghiên cứu, tác giả đã đề xuất các giải pháp với mong muốn mang đến cho người tìm việc sự hài lòng cao hơn mỗi khi sử dụng dịch vụ giới thiệu việc làm của Trung tâm. Từ đó góp phần vào mục tiêu chung của thành phố.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, Trung tâm Dịch vụ việc làm thành phố Cần Thơ.

ABSTRACT

This research aims to assess the factors affecting customer satisfaction on The quality of job placement services at Can Tho Job Center. On this basis, the solutions to increase customer satisfaction in the future to contribute to improve the efficiency of the center and service quality customers. The method of implementing the topic is qualitative to identify models and quantify to identify and measure the influence of factors affecting business satisfaction. The proposed research model consists of 06 independent factors and 01 dependent factor, with 28 observed variables. Analysis results using SPSS statistical tool with survey data of 250 enterprises conducted through the following steps: Descriptive statistics, EFA discovery factor analysis, correlation analysis, multiple linear regression analysis, identified five factors affecting the satisfaction of tax support service quality according to the level of decreasing influence including: (1) Reliability; (2) Empathy; (3) Service capacity; (4) the level of response (5) Tangible facilities. Testing results do not differ on satisfaction level of respondents' gender, age, training level and number of support times. Finally, give governance implications on the following factors: Reliability, Empathy, Service capacity, the level of response, Tangible facilities, in order to improve the satisfaction of enterprises with the quality of tax support services at The quality of job placement services at Can Tho Job Center, and at the same time raise limitations of the topic and further research directions.

From the research results, the author has proposed solutions with the desire to bring more satisfaction to customers when using the Center's employment services. Thus contributes to the overall goal of the city.

Keywords: Satisfaction, quality service, The quality of job placement services at Can Tho Job Center.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2020

Học viên thực hiện

Nguyễn Phương Linh

MỤC LỤC

TÓM TẮT	iii
ABSTRACT	iv
LỜI CAM ĐOAN	v
MỤC LỤC	vi
DANH SÁCH CÁC HÌNH	x
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1. Mục tiêu chung	2
1.2.2. Mục tiêu cụ thể	2
1.3. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	2
1.4. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.4.1. Đối tượng nghiên cứu	2
1.4.2. Phạm vi nghiên cứu	3
1.5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
1.6. NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA ĐỀ TÀI	3
1.7. BỐ CỤC ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	4
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM	5
2.1.1. Khái niệm dịch vụ việc làm	5
2.1.2. Một số khái niệm có liên quan	8
2.1.3. Phân loại dịch vụ việc làm	10
2.1.4. Vai trò của dịch vụ việc làm	12
2.2. CÁC CƠ SỞ LÝ THUYẾT LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG	13
2.2.1. Các khái niệm dịch vụ và sự hài lòng	13
2.2.2. Chất lượng dịch vụ	14
2.2.3. Sự hài lòng của khách hàng và mô hình	19

2.2.4. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	22
2.3. TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN.....	23
2.3.1. Tình hình nghiên cứu trong nước	23
2.3.2. Tình hình nghiên cứu nước ngoài	24
2.4. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT VÀ CÁC GIẢ THUYẾT	27
2.4.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất	27
2.4.2. Giả thuyết nghiên cứu	27
CHƯƠNG 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
3.1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	30
3.2. PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU	31
3.2.1. Phương pháp định tính	31
3.2.1.1. Phỏng vấn chuyên gia.....	32
3.2.1.2. Thảo luận nhóm chuyên sâu	36
3.2.2. Phương pháp định lượng	36
3.3. XÂY DỰNG BẢNG CÂU HỎI VÀ THANG ĐO	36
3.3.1. Xây dựng bảng câu hỏi.....	36
3.3.2. Mã hóa thang đo	37
3.3.3. Khảo sát mẫu.....	40
3.4. PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH SỐ LIỆU	42
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	46
4.1. TỔNG QUAN VỀ TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM THÀNH PHỐ CẦN THƠ	46
4.1.1. Sơ lược về Trung tâm Dịch vụ việc làm thành phố Cần Thơ.....	46
4.1.2. Chức năng.....	47
4.1.3. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ thực hiện.....	48
4.1.3. Nguyên tắc và phương châm hoạt động	50
4.1.3.2. Phương châm hoạt động	50
4.1.5. Thực trạng hoạt động dịch vụ việc làm tại Trung tâm tháng 6 năm 2020	51
4.2. MÔ TẢ ĐẶC ĐIỂM CỦA MẪU NGHIÊN CỨU	58

4.3. ĐÁNH GIÁ THANG ĐO BẰNG HỆ SỐ TIN CẬY CRONBACH'S ALPHA	59
4.4. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ	64
4.4.1 Phân tích nhân tố các thang đo thành phần	64
4.4.2 Phân tích nhân tố thang đo Sự hài lòng	67
4.4.3 Tạo biến đại diện sau phân tích nhân tố khám phá EFA	68
4.5. PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN	69
4.6. PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH BỘI	70
4.6.1 Kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu	70
4.6.2 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội	70
4.6.3 Kiểm định sự khác biệt về các đặc điểm cá nhân của đáp viên	74
4.7. THẢO LUẬN CHUNG KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	76
4.7.1 Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	76
4.7.2 Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu	81
4.7.3 Kết quả kiểm định sự khác biệt của biến định tính	82
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	83
5.1. KẾT LUẬN	83
5.2. ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI TÌM VIỆC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM THÀNH PHỐ CẦN THƠ	85
5.2.1. Cơ sở đề xuất hàm ý	85
5.2.2. Một số hàm ý quản trị nâng cao sự hài lòng của người tìm việc đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Dịch vụ việc làm thành phố Cần Thơ	86
5.3. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI	88
5.4. ĐỀ XUẤT HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	89
TÀI LIỆU THAM KHẢO	xiii
PHỤ LỤC	xv