

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



DƯƠNG THỊ XUÂN HẰNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
XĂNG DẦU DẦU KHÍ BÌNH THUẬN**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Bình Thuận – 2024

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



DƯƠNG THỊ XUÂN HẰNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
XĂNG DẦU DẦU KHÍ BÌNH THUẬN**

**CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 8340101**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
PGS.TS. NGUYỄN NGỌC DUY PHƯƠNG**

Bình Thuận - 2024

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iv
LỜI CẢM ƠN	v
LỜI CAM ĐOAN	vi
TÓM TẮT	vii
DANH MỤC HÌNH	viii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	ix
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	x
PHẦN 1: MỞ ĐẦU.....	1
1. Xác định vấn đề nghiên cứu	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Câu hỏi nghiên cứu.....	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
5. Ý nghĩa của nghiên cứu.....	3
6. Phương pháp nghiên cứu.....	3
7. Kết cấu đề án	3
PHẦN 2: NỘI DUNG.....	5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
1.1 Các khái niệm	5
1.1.1 Nhân lực	5
1.1.2 Nguồn nhân lực (NNL)	5
1.1.3 Chất lượng NNL.....	6
1.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng NNL	7
1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL.....	8
1.3.1 Các nhân tố bên ngoài	8
1.3.2 Các nhân tố bên trong.....	10
1.4 Tổng quan các mô hình nghiên cứu liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL và mô hình nghiên cứu đề xuất	12
1.4.1 Một số mô hình nghiên cứu trong và ngoài nước	12
1.4.2 Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu	14
1.4.3 Thang đo.....	20

1.5 Phương pháp nghiên cứu, quy mô mẫu và công cụ phân tích	22
1.5.1 Phương pháp nghiên cứu.....	22
1.5.2 Quy mô mẫu nghiên cứu	23
1.5.3 Phương pháp thu thập dữ liệu	24
1.5.4 Công cụ phân tích dữ liệu	24
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	25
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI PVOIL BÌNH THUẬN.....	26
2.1 Tổng quan về PVOIL Bình Thuận.....	26
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	26
2.1.2 Ngành nghề kinh doanh của PVOIL Bình Thuận	27
2.1.3 Mô hình quản lý và cơ cấu bộ máy tổ chức	28
2.1.4 Kết quả hoạt động SXKD của PVOIL Bình Thuận	30
2.2 Thực trạng chất lượng NNL của PVOIL Bình Thuận.....	32
2.2.1 Đặc điểm NNL	32
2.2.2 Thực trạng chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận	33
2.3 Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.....	43
2.3.1 Thông tin mẫu nghiên cứu	43
2.3.2 Phân tích Cronbach's Alpha.....	47
2.3.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	48
2.3.4 Phân tích tương quan.....	51
2.3.5 Phân tích hồi quy tuyến tính.....	52
2.3.6 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu	57
2.3.7 Thảo luận kết quả nghiên cứu	58
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	65
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI PVOIL BÌNH THUẬN	66
3.1 Cơ sở của việc xây dựng các giải pháp	66
3.1.1 Chiến lược phát triển của PVOIL Bình Thuận	66
3.1.2 Mục tiêu nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận	66
3.1.3 Định hướng nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận	66
3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.....	67

3.2.1 Giải pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng	67
3.2.2 Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng.....	68
3.2.3 Giải pháp hoàn thiện công tác sử dụng lao động	68
3.2.4 Giải pháp hoàn thiện chính sách lương, thưởng	69
3.2.5 Giải pháp hoàn thiện chính sách khen thưởng, phúc lợi, chế độ ...	70
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	71
PHẦN 3: KẾT LUẬN	72
1. Kết luận	72
2. Hạn chế của đề án và hướng nghiên cứu tiếp theo	74
2.1 Những hạn chế của đề án	74
2.2 Đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo	74
TÀI LIỆU THAM KHẢO	1
PHỤ LỤC	3
PHỤ LỤC 1 - DÀN BÀI THAM KHẢO Ý KIẾN CHUYÊN GIA	3
PHỤ LỤC 2 - PHIẾU CÂU HỎI KHẢO SÁT	6
PHỤ LỤC 3 - KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU KHẢO SÁT	10
PHỤ LỤC 4 - DANH SÁCH NLĐ THAM GIA PHỎNG VẤN	24

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bình Thuận, ngày tháng năm 2024

Người hướng dẫn

PGS.TS. Nguyễn Ngọc Duy Phương

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu, quý thầy cô giảng dạy chương trình đào tạo Thạc sĩ Quản trị kinh doanh của trường Đại học Phan Thiết đã tận tình giảng dạy, truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm hết sức bổ ích và đã tạo điều kiện tốt nhất cho tôi thực hiện đề án tốt nghiệp.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành sâu sắc đối với thầy PGS.TS Nguyễn Ngọc Duy Phương - người hướng dẫn trực tiếp đã chỉ bảo tận tình và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành đề án.

Cũng xin gửi lời cảm ơn tới lãnh đạo Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận đã giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu, tư liệu và tham gia những ý kiến quý báu trong quá trình nghiên cứu thực tế.

Cuối cùng tôi xin gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn ủng hộ, động viên, tạo điều kiện để tôi hoàn thành đề án.

Trong quá trình nghiên cứu, do thời gian hạn chế nên không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý thầy cô, anh chị em, các bạn đồng nghiệp để đề án hoàn thiện hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Bình Thuận, ngày tháng năm 2024

Tác giả

Dương Thị Xuân Hằng

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề án thạc sĩ *“Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận”* là công trình nghiên cứu độc lập do tác giả thực hiện dưới sự hướng dẫn của PGS.TS. Nguyễn Ngọc Duy Phương. Đề án chưa được công bố trong bất cứ công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong đề án là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ. Tôi xin chịu trách nhiệm về toàn bộ nội dung của đề án thạc sĩ.

Tác giả

Dương Thị Xuân Hằng

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận, mức độ ảnh hưởng và mối quan hệ giữa các nhân tố này. Trên cơ sở đó, đề xuất một số hàm ý giúp đơn vị có thể áp dụng trong việc đổi mới công tác quản trị nguồn nhân lực, đề ra các chủ trương, chính sách, cũng như xây dựng kế hoạch, chiến lược cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận.

Các phương pháp thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha, kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy đã được sử dụng trong nghiên cứu để phân tích dữ liệu từ các phiếu khảo sát. Nghiên cứu của tác giả đã góp phần tiếp tục khẳng định các thang đo của các nghiên cứu trước đây; đồng thời, có thảo luận để xem xét việc điều chỉnh thang đo/các nội dung trong mỗi thang đo cho phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị, từ đó đánh giá được thực trạng và đưa ra những giải pháp phù hợp để góp phần hoàn thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại đơn vị.

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận có 5 nhân tố, gồm: (1) Tuyển dụng; (2) Đào tạo, bồi dưỡng; (3) Sử dụng lao động; (4) Tiền lương, tiền thưởng; (5) Chế độ, chính sách. Đồng thời, qua kết quả nghiên cứu cũng đo lường được mức độ tác động của từng nhân tố đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận, trong đó nhân tố “Đào tạo, bồi dưỡng” là nhân tố có tác động mạnh nhất đến chất lượng nguồn nhân lực.

Nghiên cứu đã xác định được 5 nhân tố và đo lường được mức độ tác động của từng nhân tố đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận, làm cơ sở đề xuất các hàm ý quản trị giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị trong thời gian tới, góp phần phát triển đơn vị, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của địa phương và của đất nước.

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	19
Hình 2.1 Logo và hình ảnh trụ sở chính của Công ty	27
Hình 2.2 Sơ đồ bộ máy tổ chức.....	28
Hình 2.3 Tình trạng sức khoẻ của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023.....	34
Hình 2.4 Trình độ học vấn của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	36
Hình 2.5 Công tác đào tạo NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	37
Hình 2.6 Kết quả đánh giá NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	39
Hình 2.7 Cơ cấu độ tuổi của NLĐ	45
Hình 2.8 Cơ cấu trình độ học vấn của NLĐ	46
Hình 2.9 Cơ cấu theo bộ phận công tác	46
Hình 2.10 Biểu đồ tần số Historam.....	55
Hình 2.11 Biểu đồ phân tán của phần dư	56
Hình 2.12 Biểu đồ chuẩn hoá của phần dư	56
Hình 2.13 Mô hình các nhân tố ảnh hưởng chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận	58

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1 Tổng hợp các biến của mô hình nghiên cứu.....	14
Bảng 1.2 Các thang đo của mô hình nghiên cứu.....	20
Bảng 2.1 Một số chỉ tiêu tài chính của PVOIL Bình Thuận từ 2021 - 2023	31
Bảng 2.2 Một số đặc điểm NNL của PVOIL Bình Thuận giai đoạn 2021 - 2023....	32
Bảng 2.3 Tình trạng sức khỏe của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	34
Bảng 2.4 Trình độ học vấn của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	35
Bảng 2.5 Công tác đào tạo NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	37
Bảng 2.6 Kết quả đánh giá NLĐ giai đoạn 2021 - 2023.....	39
Bảng 2.7 Tình hình tự nâng cao trình độ của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	40
Bảng 2.8 Những đóng góp của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	40
Bảng 2.9 Kết quả xử lý sai phạm của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023	42
Bảng 2.10 Thống kê mẫu nghiên cứu	43
Bảng 2.11 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha các nhân tố tác động.....	47
Bảng 2.12 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha về chất lượng NNL.....	48
Bảng 2.13 Kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập	49
Bảng 2.14 Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập	49
Bảng 2.15 Kiểm định KMO và Bartlett của biến phụ thuộc.....	50
Bảng 2.16 Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập	50
Bảng 2.17 Ma trận tương quan Pearson.....	51
Bảng 2.18 Bảng tóm tắt mô hình hồi quy ^b	53
Bảng 2.19 Kết quả phân tích ANOVA trong hồi quy	53
Bảng 2.20 Kết quả phân tích hệ số hồi quy	54
Bảng 2.21 Kết luận kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	57

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG TIẾNG VIỆT
ATVSLĐ	An toàn vệ sinh lao động
ANOVA	Phân tích phương sai
BCTC	Báo cáo tài chính
bq	Bình quân
BVMT	Bảo vệ môi trường
CBNV	Cán bộ nhân viên
Chi nhánh XDDK	Chi nhánh Xăng dầu Dầu khí
CHXD	Cửa hàng xăng dầu
CL	Chất lượng nguồn nhân lực
CS	Chế độ, chính sách
ĐT	Đào tạo, bồi dưỡng
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
GT	Gián tiếp
HĐQT	Hội đồng quản trị
KHCN	Khoa học công nghệ
KMO	Chỉ số được dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố
LĐ	Lao động

LNST	Lợi nhuận sau thuế
LNTT	Lợi nhuận trước thuế
LT	Tiền lương, tiền thưởng
NLĐ	Người lao động
NNL	Nguồn nhân lực
PCCC&CNCH	Phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ
Phòng TCHC	Phòng Tổ chức - Hành chính
PVOIL	Tổng Công ty Dầu Việt Nam
PVOIL Bình Thuận/Công ty	Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận
SD	Sử dụng lao động
SPSS	Phần mềm xử lý số liệu thống kê
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TD	Tuyển dụng
TĐHV, CMNV	Trình độ học vấn, chuyên môn nghiệp vụ
TT	Trực tiếp
VIF	Nhân tố phóng đại phương sai
VCSH	Vốn chủ sở hữu

PHẦN 1: MỞ ĐẦU

1. Xác định vấn đề nghiên cứu

Trong quá trình hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng như hiện nay, nguồn nhân lực là nhân tố đặc biệt, có vai trò quan trọng quyết định đối với sự tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế. Từ những kinh nghiệm và thực tiễn cho thấy, sự tồn tại và phát triển của mỗi quốc gia hay mỗi tổ chức đều phụ thuộc chặt chẽ vào chính sách phát triển nguồn nhân lực của quốc gia hay tổ chức đó.

Xăng dầu là loại mặt hàng thiết yếu mang tính chiến lược, không thể thiếu và có mối liên quan mật thiết đến đời sống kinh tế xã hội và an ninh quốc gia. Bằng tất cả sự nỗ lực, tâm huyết trong đầu tư và phát triển, trong suy nghĩ và hành động, Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận đang từng bước chuyển mình nhằm hướng đến mục tiêu trở thành một trong những doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm xăng dầu hàng đầu trong hệ thống Tổng công ty Dầu Việt Nam tại hai tỉnh Bình Thuận và Ninh Thuận. Đơn vị luôn hoạt động với sứ mệnh không ngừng phấn đấu để nâng cao chất lượng dịch vụ, tính chuyên nghiệp và hiệu quả trên hành trình phát triển hướng đến tương lai. Với chiến lược kinh doanh theo hướng đa ngành và hội nhập thì nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là giải pháp then chốt để Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận từng bước gia tăng sức mạnh cạnh tranh và xác định vị thế trên thị trường.

Sự phát triển nhanh và mạnh mẽ của khoa học công nghệ đã đem đến những cơ hội cũng như thách thức đối với những ngành nghề kinh doanh, cung cấp dịch vụ nói chung và Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận nói riêng. Những yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ, ngoài quy trình cung cấp dịch vụ, trang thiết bị tiên tiến, hiện đại, để đáp ứng được những yêu cầu đó thì yếu tố mang tính quyết định vẫn chính là nguồn nhân lực, là sức mạnh, là trí tuệ, là sự tâm huyết với nghề của đội ngũ cán bộ nhân viên, người lao động tại Công ty.

Theo đánh giá của lãnh đạo công ty, nguồn nhân lực của công ty hiện nay mặc dù đủ về số lượng, nhưng thiếu về chất lượng, năng lực của nhân viên vẫn còn hạn chế. Thực trạng này cho thấy việc tìm các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là rất cần thiết. Tuy nhiên giải pháp nào là hợp lý và cải thiện được chất

lượng của nguồn nhân lực là một vấn đề nan giải, đòi hỏi phải có sự nghiên cứu kỹ lưỡng. Nhận thấy rõ sự hạn chế của nguồn nhân lực ở Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận, tác giả đã quyết định lựa chọn đề tài ***“Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận”*** làm đề án tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu tổng quát của đề án là xác định các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố này tới chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận. Trên cơ sở các nhân tố và ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận.

2.2 Mục tiêu chi tiết

- (i) Xác định thực trạng nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận;
- (ii) Phân tích các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận;
- (iii) Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong thời gian tới.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- (i) Thực trạng nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong thời gian qua như thế nào?
- (ii) Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận ra sao?
- (iii) Những hàm ý quản trị nào giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong thời gian tới?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề án này là các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận.

4.2 Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: Đề án được thực hiện trong phạm vi Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận.

Về thời gian: Sử dụng số liệu của Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023 để phân tích.

Về nội dung:

- Tập trung phân tích, đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023;

- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong thời gian tới.

5. Ý nghĩa của nghiên cứu

Đề án này có ý nghĩa thực tiễn rất quan trọng cho công tác quản trị nguồn nhân lực tại đơn vị, cung cấp thông tin về sự ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng công việc của cán bộ, nhân viên. Trên cơ sở đó, giúp ban lãnh đạo Công ty nhận định được điểm mạnh, điểm yếu của nguồn nhân lực của đơn vị mình ở thời điểm hiện tại, từ đó tìm ra các giải pháp phù hợp để hoàn thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, góp phần vào sự phát triển bền vững của đơn vị.

6. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong đề án là sự kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Trong đó nghiên cứu định tính được dùng để xây dựng mô hình nghiên cứu và xây dựng thang đo cho các nhân tố trong mô hình. Nghiên cứu định lượng được sử dụng để đánh giá thang đo, kiểm định các giả thuyết nghiên cứu và xác định mức độ tác động của các nhân tố.

7. Kết cấu đề án

Ngoài Phần mở đầu, Phần kết luận và Tài liệu tham khảo, Phần nội dung đề án có kết cấu gồm 3 chương, cụ thể như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu.

Chương 2: Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023.

Chương 3: Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận trong thời gian tới.

PHẦN 2: NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1 Các khái niệm

1.1.1 Nhân lực

Theo Phạm Thành Nghị và Vũ Hoàng Ngân trong cuốn “Quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam: Một số vấn đề lý luận và thực tiễn” (2004) thì “Nhân lực chính là tổng thể những tiềm năng của con người mà trước hết và cơ bản nhất là tiềm năng lao động của một quốc gia hoặc vùng lãnh thổ trong một thời kỳ nhất định (5 năm, 10 năm...) phù hợp với kế hoạch và chất lượng phát triển”.

Theo Mai Quốc Chánh, Trần Xuân Cầu trong giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực, Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội (2012) thì “Nhân lực là sức lực con người, nằm trong mỗi con người và làm cho con người hoạt động. Sức lực đó ngày càng phát triển cùng với sự phát triển của cơ thể con người và đến một mức độ nào đó, con người đủ điều kiện tham gia vào quá trình lao động - con người có sức lao động”.

Như vậy, có thể hiểu nhân lực là năng lực mà con người sử dụng vào quá trình hoạt động, bao gồm tất cả tiềm năng của một con người sẵn sàng hoạt động trong một tổ chức hoặc một xã hội.

1.1.2 Nguồn nhân lực (NNL)

Theo Liên Hợp Quốc trong Các chỉ số phát triển thế giới (World Development Indicators) (2000) thì: “Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ với sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước”.

Theo Bùi Văn Nhơn trong sách “Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội” (2006) thì: “Nguồn nhân lực doanh nghiệp là lực lượng lao động của từng doanh nghiệp, là số người có trong danh sách của doanh nghiệp, do doanh nghiệp trả lương”.

Theo Lê Thanh Hà trong giáo trình Quản trị nhân lực, Đại học Lao động - Xã hội (2009) thì: “Nguồn nhân lực của tổ chức là nguồn lực của toàn thể cán bộ, công nhân viên lao động trong tổ chức đó đặt trong mối quan hệ phối kết hợp các nguồn lực riêng của mỗi người, sự bổ trợ những khác biệt trong nguồn lực của mỗi cá nhân

thành nguồn lực của tổ chức. Sức mạnh của tập thể lao động vận dụng vào việc đạt được những mục tiêu chung của tổ chức, trên cơ sở đó đạt được những mục tiêu riêng của mỗi thành viên”.

Tóm lại, từ các khái niệm và các cách hiểu về NNL ở trên, tác giả đưa ra cách hiểu về NNL trong tổ chức như sau: NNL trong tổ chức là tổng thể tất cả lực lượng nhân lực được xác định bởi số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động đủ điều kiện tham gia vào hoạt động của tổ chức đó.

1.1.3 Chất lượng NNL

Theo Trung tâm phát triển NNL thì “Chất lượng nguồn nhân lực là khái niệm tổng hợp bao gồm những nét đặc trưng về trạng thái, thể lực, trí lực, kỹ năng, phong cách đạo đức, lối sống và tinh thần của nguồn nhân lực. Nói cách khác là trình độ học vấn, trạng thái sức khỏe, trình độ chuyên môn kỹ thuật, cơ cấu nghề nghiệp, thành phần xã hội... của nguồn nhân lực, trong đó trình độ học vấn, kỹ năng nghề nghiệp là tiêu chí quan trọng để đánh giá phân loại chất lượng nguồn nhân lực”.

Theo giáo trình Nguồn nhân lực, Đại học Lao động – xã hội (2011), thì: “Chất lượng nguồn nhân lực là khái niệm tổng hợp về những người thuộc nguồn nhân lực được thể hiện ở các mặt sau đây: sức khỏe của người lao động, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp, tính năng động xã hội (gồm khả năng sáng tạo, sự linh hoạt, nhanh nhẹn trong công việc,...), phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc, môi trường làm việc, hiệu quả hoạt động lao động của nguồn nhân lực và thu nhập mức sống và mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân (gồm nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần của người lao động”.

Theo Vũ Thị Ngọc Phùng: “Chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng của người lao động cũng như sức khỏe của họ”. Với quan điểm này thì chất lượng của nguồn nhân lực được đánh giá thông qua: trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng (trí lực) và sức khỏe (thể lực), các tiêu chí này có thể đo lường khá dễ dàng vì được định lượng bằng các cấp bậc đào tạo chuyên môn.

Mặc dù có nhiều cách diễn đạt khác nhau, song có thể hiểu một cách tổng quát chất lượng NNL là tổng hợp các yếu tố của người lao động như trí tuệ, sức khỏe, đạo

đức, trình độ, năng lực chuyên môn và tính nhiệt tình, năng động trong thực thi nhiệm vụ.

1.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng NNL

Một doanh nghiệp vững mạnh hay không phụ thuộc rất lớn vào NNL. Chất lượng NNL càng tốt, doanh nghiệp càng phát triển và có chỗ đứng vững chắc trên thị trường. Từ những định nghĩa về chất lượng NNL nêu ở trên, có thể thấy chất lượng NNL được đánh giá dựa trên 3 tiêu chí cơ bản là: Thể lực, trí lực và tâm lực. Cụ thể:

Thể lực

Điều này được thể hiện ở sức khỏe thể chất lẫn tinh thần của người lao động. Nhân lực được đánh giá thể lực tốt có những đặc điểm như nhanh nhẹn, tháo vác, bền chắc, dẻo dai. Phân loại tình trạng sức khỏe gồm 3 loại:

Nếu tỷ lệ sức khỏe nhân sự có loại I chiếm tỉ trọng lớn và tăng qua các năm và tỷ lệ sức khỏe loại II và III thấp, có xu hướng giảm thì có thể khẳng định doanh nghiệp chất lượng thể lực tốt. Ngoài việc phân loại sức khỏe, chỉ số BMI cũng khá quan trọng để xác định được tình trạng nhân sự. Cuối cùng là độ tuổi người lao động. Ở mỗi độ tuổi, tình trạng sức khỏe cũng khác nhau gây ảnh hưởng đến chất lượng và năng suất công việc.

Loại I: Khỏe

Loại II: Trung bình

Loại III: Yếu

Trí lực

Đây là yếu tố thể hiện nhận thức, tư duy, là những thuộc tính về trí tuệ giúp con người nắm được tri thức. Trí lực không phải ngẫu nhiên có mà được hình thành và phát triển thông qua giáo dục, đào tạo và kinh nghiệm tích lũy trong quá trình làm việc. Trí lực được phân tích, nghiên cứu qua các yếu tố sau:

Trình độ văn hóa: Năng lực về tri thức và kỹ năng liên quan đến tự nhiên, xã hội được cung ứng qua hệ thống giáo dục, qua bài học thực tiễn,....

Trình độ chuyên môn: Khả năng thực hành về chuyên môn nào đó có biểu hiện trình độ được đào tạo ở các cấp bậc. Đây là một tiêu chí rất quan trọng để đánh giá chất lượng nhân sự.

Trình độ kỹ thuật: Được thể hiện qua số lao động được đào tạo và lao động phổ thông, số người có bằng kỹ thuật,...

Bên cạnh các yếu tố trên, nhiều doanh nghiệp còn đánh giá nhân sự dựa trên kỹ năng mềm như: kỹ năng sống, giao tiếp, làm việc nhóm,... Các kỹ năng này giúp hỗ trợ và hoàn thiện năng lực làm việc để người lao động nhạy bén hơn trong việc ứng biến các tình huống.

Tâm lực

Yếu tố này phản ánh nhân cách, thẩm mỹ, quan điểm sống,... của người lao động. Tâm lực cao hay thấp được đánh giá dựa trên các yếu tố: Ý thức kỷ luật, tính tự giác, tác phong làm việc, khả năng giao tiếp, cách ứng xử,... Tất cả những phẩm chất này nằm trong phạm trù đạo đức của con người, đóng vai trò quan trọng quyết định sự tăng trưởng bền vững của doanh nghiệp.

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL

Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp là kết quả của sự kết hợp của nhiều nhân tố. Những nhân tố này có thể được phân loại thành các nhóm chính sau đây:

1.3.1 Các nhân tố bên ngoài

Các nhân tố bên ngoài ảnh hưởng đến chất lượng NNL trong doanh nghiệp có thể rất đa dạng và liên quan đến môi trường kinh doanh, xã hội, và các yếu tố vĩ mô khác. Các nhân tố bên ngoài chính thường có ảnh hưởng:

Tình hình kinh tế

Kinh tế vĩ mô: Tình hình kinh tế quốc gia hoặc khu vực (như tăng trưởng GDP, lạm phát, tỷ lệ thất nghiệp) ảnh hưởng đến khả năng tuyển dụng và chất lượng nguồn nhân lực.

Thị trường lao động: Sự biến động của thị trường lao động, bao gồm cung và cầu lao động, có thể ảnh hưởng đến sự dễ dàng trong việc tìm kiếm và giữ chân nhân viên chất lượng.

Chính sách và pháp luật

Chính sách lao động: Các quy định pháp luật về lao động như mức lương tối thiểu, giờ làm việc, và các quyền lợi của người lao động có thể ảnh hưởng đến chất lượng và sự hài lòng của nhân viên.

Chính sách thuế: Chính sách thuế liên quan đến doanh nghiệp và cá nhân có thể ảnh hưởng đến khả năng chi trả lương và phúc lợi.

Thay đổi công nghệ

Tiến bộ công nghệ: Sự phát triển công nghệ và tự động hóa có thể thay đổi yêu cầu về kỹ năng và ảnh hưởng đến chất lượng NNL. Doanh nghiệp cần thường xuyên cập nhật và đào tạo nhân viên để theo kịp sự thay đổi.

Ứng dụng công nghệ mới: Việc áp dụng các công cụ và phần mềm mới có thể cải thiện hiệu suất công việc và yêu cầu những kỹ năng mới từ nhân viên.

Tình hình chính trị và pháp lý

Ổn định chính trị: Môi trường chính trị ổn định giúp tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh và quản lý NNL.

Luật pháp và quy định: Các quy định pháp luật mới hoặc thay đổi trong luật lao động, bảo hiểm xã hội, và các quy định khác có thể ảnh hưởng đến hoạt động và chi phí quản lý NNL.

Văn hóa và xã hội

Văn hóa xã hội: Các giá trị văn hóa và xã hội có thể ảnh hưởng đến thái độ và hành vi làm việc của nhân viên, cũng như sự hòa nhập của họ vào môi trường doanh nghiệp.

Xã hội hóa: Xu hướng xã hội như sự chú trọng vào sự đa dạng và bao gồm, cũng như thay đổi trong các chuẩn mực xã hội, có thể ảnh hưởng đến cách thức tuyển dụng và quản lý nhân viên.

Cạnh tranh trong ngành

Cạnh tranh về nhân lực: Mức độ cạnh tranh trong ngành nghề có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hút và giữ chân nhân tài. Doanh nghiệp cần phát triển các chiến lược hấp dẫn để nổi bật hơn so với đối thủ.

Đổi mới và sáng tạo: Các đối thủ cạnh tranh có thể thúc đẩy doanh nghiệp phải không ngừng đổi mới và cải thiện chất lượng nguồn nhân lực để duy trì lợi thế cạnh tranh.

Đào tạo và giáo dục

Chất lượng hệ thống giáo dục: Hệ thống giáo dục và đào tạo trong khu vực hoặc quốc gia cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cao có ảnh hưởng lớn đến sự sẵn có của nhân viên có kỹ năng phù hợp.

Học viện và trung tâm đào tạo: Các cơ sở đào tạo cung cấp các khóa học và chương trình đào tạo chuyên sâu cũng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực có sẵn trên thị trường.

Yếu tố dân số

Cấu trúc dân số: Sự thay đổi trong cấu trúc dân số, chẳng hạn như tỷ lệ già hóa dân số hoặc sự thay đổi trong tỷ lệ sinh, có thể ảnh hưởng đến nguồn cung cấp lao động và các yêu cầu về kỹ năng.

Di cư và di chuyển: Sự di cư của lao động và sự di chuyển của các nhóm nhân khẩu có thể ảnh hưởng đến sự sẵn có và phân phối nguồn nhân lực.

Tình hình môi trường

Biến đổi khí hậu và các yếu tố môi trường: Các vấn đề liên quan đến môi trường như biến đổi khí hậu có thể ảnh hưởng đến ngành nghề cụ thể và yêu cầu đối với nguồn nhân lực trong các lĩnh vực liên quan.

Các nhân tố bên ngoài này có thể ảnh hưởng đến cách thức hoạt động và chất lượng của NNL trong doanh nghiệp. Do đó, các doanh nghiệp cần phải theo dõi và đánh giá các yếu tố này thường xuyên để điều chỉnh các chiến lược và quản lý nguồn nhân lực của mình một cách hiệu quả.

1.3.2 Các nhân tố bên trong

Chất lượng NNL trong một doanh nghiệp có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố bên trong. Những yếu tố này có thể liên quan đến từng cá nhân, cũng như các yếu tố tổ chức và hệ thống quản lý. Các nhân tố bên trong chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực:

Chính sách và chiến lược nhân sự

Chiến lược tuyển dụng: Chính sách tuyển dụng và lựa chọn nhân sự có thể ảnh hưởng đến chất lượng NNL. Việc tuyển dụng đúng người cho đúng vị trí rất quan trọng.

Chính sách đào tạo và phát triển: Chất lượng đào tạo và các chương trình phát triển nghề nghiệp sẽ ảnh hưởng đến kỹ năng và năng lực của nhân viên.

Chế độ đãi ngộ và phúc lợi: Chính sách lương thưởng và phúc lợi công bằng, hợp lý giúp duy trì động lực và sự hài lòng của nhân viên.

Quản lý và lãnh đạo

Phong cách lãnh đạo: Phong cách lãnh đạo có ảnh hưởng lớn đến tinh thần làm việc và hiệu suất của nhân viên. Lãnh đạo hỗ trợ và khuyến khích nhân viên sẽ giúp họ phát huy tối đa năng lực.

Quản lý hiệu suất: Quy trình đánh giá hiệu suất công việc và phản hồi thường xuyên giúp nhân viên cải thiện và điều chỉnh công việc của họ.

Cấu trúc tổ chức

Tổ chức và phân công công việc: Cấu trúc tổ chức rõ ràng và phân công công việc hợp lý giúp nhân viên biết được trách nhiệm và quyền hạn của mình.

Sự phối hợp và giao tiếp: Cách thức giao tiếp và phối hợp giữa các phòng ban và các cấp bậc có ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và sự hài lòng của nhân viên.

Văn hóa và môi trường làm việc

Văn hóa doanh nghiệp: Văn hóa tổ chức, bao gồm giá trị, niềm tin, và hành vi mong đợi, ảnh hưởng đến cách mà nhân viên tương tác và làm việc.

Môi trường làm việc: Điều kiện làm việc, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, và môi trường làm việc lành mạnh, có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng và hiệu suất của nhân viên.

Đào tạo và phát triển

Chương trình đào tạo: Chất lượng và tính hiệu quả của các chương trình đào tạo ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng và kỹ năng của nhân viên.

Cơ hội phát triển nghề nghiệp: Cung cấp cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp giúp nhân viên cảm thấy được đánh giá và có động lực làm việc.

Sức khỏe và tinh thần làm việc

Sức khỏe thể chất: Sức khỏe tốt giúp nhân viên làm việc hiệu quả hơn và giảm nguy cơ nghỉ việc do bệnh tật.

Tinh thần làm việc: Tinh thần và động lực làm việc của nhân viên ảnh hưởng đến hiệu suất và chất lượng công việc.

Quản lý xung đột và giải quyết vấn đề

Kỹ năng giải quyết xung đột: Khả năng xử lý xung đột và vấn đề trong công việc ảnh hưởng đến sự hài lòng và hiệu suất làm việc của nhân viên.

Hỗ trợ và giải quyết khiếu nại: Các cơ chế hỗ trợ và giải quyết khiếu nại hiệu quả giúp duy trì môi trường làm việc tích cực.

Công cụ và công nghệ

Công cụ làm việc: Sự hiện diện và hiệu quả của các công cụ và công nghệ hỗ trợ công việc có thể ảnh hưởng đến năng suất và chất lượng công việc.

Hệ thống thông tin: Hệ thống thông tin và quản lý dữ liệu hiệu quả giúp nhân viên dễ dàng tiếp cận thông tin và tài nguyên cần thiết.

Đặc điểm cá nhân

Kinh nghiệm làm việc: Kinh nghiệm làm việc và bề dày kinh nghiệm của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực và hiệu suất làm việc.

Khả năng tự quản lý: Khả năng tự quản lý thời gian, công việc và tự phát triển kỹ năng cá nhân có ảnh hưởng lớn đến chất lượng công việc.

Những yếu tố này đều góp phần tạo nên chất lượng nguồn nhân lực trong một doanh nghiệp. Việc quản lý và cải thiện các yếu tố này một cách đồng bộ sẽ giúp nâng cao hiệu quả và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

1.4 Tổng quan các mô hình nghiên cứu liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL và mô hình nghiên cứu đề xuất

1.4.1 Một số mô hình nghiên cứu trong và ngoài nước

Theo mô hình nghiên cứu của Nataliia Hunko (2013) về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành mía đường Ukraina tập trung vào việc xác định và phân tích các yếu tố chính tác động đến chất lượng nguồn nhân lực trong các tổ chức. Các yếu tố này bao gồm:

- (1) Giáo dục và đào tạo,
- (2) Kinh nghiệm làm việc,
- (3): Chính sách quản lý nhân sự,
- (4): Môi trường làm việc,
- (5) Công nghệ và cơ sở hạ tầng.

Nghiên cứu của Vũ Đức Minh (2015) về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực ngành thuế tỉnh Đồng Nai. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 7 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được phẩm Thanh Hóa, bao gồm:

- (1) tuyển dụng;
- (2) phân tích công việc;
- (3) huấn luyện - đào tạo;
- (4) đánh giá kết quả;
- (5) trả công lao động;
- (6) môi trường làm việc;
- (7) quan hệ lao động.

Nghiên cứu của Hana (2018) về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tập trung vào việc xác định và phân tích các yếu tố chính có tác động đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp. Một số yếu tố quan trọng được đề cập bao gồm:

- (1) Đào tạo và phát triển,
- (2) Chính sách tuyển dụng,
- (3) Môi trường làm việc,
- (4) Động lực và phúc lợi,
- (5) Công nghệ và trang thiết bị.

Nghiên cứu của Phạm Thị Hiến (2018) về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được phẩm Thanh Hóa. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 5 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được phẩm Thanh Hóa, bao gồm:

- (1) Công tác tuyển dụng;
- (2) công tác sử dụng lao động;
- (3) công tác tiền lương, tiền thưởng;
- (4) chế độ, chính sách;
- (5) đào tạo, bồi dưỡng.

Nghiên cứu của Vũ Minh Hải (2023) về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp Bảo hiểm phi nhân thọ ở Việt Nam. Kết quả

nghiên cứu đã chỉ ra 5 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp, bao gồm:

- (1) Hỗ trợ của nhà lãnh đạo;
- (2) Môi trường làm việc;
- (3) Đào tạo và phát triển;
- (4) Quyền lợi và chế độ làm việc;
- (5) Chính sách khuyến khích;
- (6) Kiểm soát, đánh giá.

Bảng 1.1 Tổng hợp các biến của mô hình nghiên cứu

Biến	Nguồn
Biến độc lập	
Công tác tuyển dụng	Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiền (2018), Hana (2018)
Công tác đào tạo	Nataliia Hunko (2013), Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiền (2018), Hana (2018)
Công tác sử dụng lao động	Nataliia Hunko (2013), Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiền (2018)
Kinh nghiệm làm việc	Nataliia Hunko (2013)
Phân tích công việc	Vũ Đức Minh (2015)
Môi trường làm việc	Nataliia Hunko (2013), Vũ Đức Minh (2015), Hana (2018), Vũ Minh Hải (2023)
Công nghệ, cơ sở hạ tầng, thiết bị	Nataliia Hunko (2013), Hana (2018)
Quan hệ lao động, hỗ trợ của lãnh đạo	Vũ Đức Minh (2015), Vũ Minh Hải (2023)
Tiền lương, tiền thưởng	Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiền (2018), Hana (2018), Vũ Minh Hải (2023)
Chế độ, chính sách	Phạm Thị Hiền (2018), Vũ Minh Hải (2023)
Biến phụ thuộc	
Chất lượng NNL	Nataliia Hunko (2013), Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiền (2018), Hana (2018), Vũ Minh Hải (2023)

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

1.4.2 Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu

Như vậy trong các nhân tố tác động đến chất lượng NNL tại một số doanh nghiệp, mỗi tác giả đều đưa ra những mô hình nghiên cứu khác nhau nhưng nhìn

chung đều có nhiều thành phần giống nhau đó là các yếu tố liên quan đến trả công lao động, tuyển dụng, đào tạo, môi trường làm việc, đánh giá kết quả thực hiện. Dựa trên cơ sở lý thuyết đó cùng với kết quả trao đổi với một số cán bộ phụ trách công tác nhân sự tại PVOIL Bình Thuận, tác giả đề xuất mô hình dựa trên mô hình nghiên cứu của Phạm Thị Hiến (2018) với 5 biến độc lập để nghiên cứu các nhân tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực tại PVOIL Bình Thuận:

(1) Công tác tuyển dụng:

Tuyển dụng đóng một vai trò quan trọng trong việc đánh giá chất lượng NNL của đơn vị. Trước hết, quá trình tuyển dụng giúp xác định được những ứng viên phù hợp nhất với yêu cầu công việc và giá trị của đơn vị. Thay vì chỉ dừng lại ở việc tìm kiếm nhân sự, tuyển dụng còn bao hàm việc phân tích và đánh giá khả năng, kinh nghiệm, cũng như các phẩm chất mềm của ứng viên. Qua đó, đơn vị có thể lựa chọn được những cá nhân không chỉ có năng lực chuyên môn mà còn hòa hợp với văn hóa công ty, điều này ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển bền vững của NNL.

Quá trình tuyển dụng cũng góp phần quan trọng vào việc đánh giá và phân tích các kênh tuyển dụng hiệu quả nhất. Từ đó, đơn vị có thể điều chỉnh các chiến lược nhân sự của mình nhằm tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao chất lượng tuyển dụng trong tương lai. Những thông tin thu thập được từ quy trình này sẽ giúp lãnh đạo hiểu rõ hơn về thị trường lao động và xu hướng nhu cầu nhân lực, từ đó xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực phù hợp hơn.

Cuối cùng, tuyển dụng không chỉ là một hoạt động đơn giản mà thực sự là một trong những yếu tố nền tảng quyết định đến chất lượng và hiệu quả của NNL trong đơn vị. Từ lễ tân, nhân viên bán hàng cho đến các vị trí quản lý cao cấp, chất lượng ứng viên trực tiếp ảnh hưởng đến năng suất và sự đổi mới của toàn bộ tổ chức. Tóm lại, tuyển dụng là một phần không thể thiếu trong chiến lược quản lý NNL, góp phần tạo ra một đội ngũ nhân viên chất lượng và hiệu quả.

(2) Công tác đào tạo, bồi dưỡng

Đào tạo và bồi dưỡng NNL đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc đánh giá chất lượng NNL tại đơn vị. Trước tiên, đào tạo không chỉ nâng cao kỹ năng và kiến thức của nhân viên mà còn giúp họ cập nhật những xu hướng mới, công nghệ tiên tiến và các phương pháp làm việc hiệu quả. Qua quá trình này, đơn vị có thể cải

thiện năng lực làm việc của nhân viên, từ đó nâng cao năng suất lao động và chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

Bên cạnh việc nâng cao kỹ năng chuyên môn, công tác đào tạo và bồi dưỡng còn giúp tạo ra một môi trường làm việc tích cực, khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới. Nhân viên được bồi dưỡng sẽ cảm thấy được coi trọng và có động lực hơn trong công việc, từ đó giảm thiểu tình trạng nghỉ việc và tạo ra đội ngũ nhân lực ổn định. Một khía cạnh quan trọng khác là thông qua việc đào tạo, đơn vị có thể đánh giá được mức độ phát triển và khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của từng cá nhân. Việc này không chỉ giúp lãnh đạo nhận diện được những điểm mạnh và điểm yếu của nhân viên mà còn đưa ra các chiến lược phát triển cá nhân phù hợp nhằm tối ưu hóa hiệu quả làm việc. Các đánh giá từ khóa học, chương trình đào tạo cũng là cơ sở để xem xét và điều chỉnh kế hoạch phát triển nhân lực của đơn vị.

Cuối cùng, một tổ chức có chương trình đào tạo và bồi dưỡng nhân lực mạnh mẽ sẽ thu hút được nhiều tài năng mới và giữ chân được những nhân viên giỏi, qua đó nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường. Chất lượng NNL không chỉ là yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững của tổ chức mà còn là tiêu chí để đánh giá khả năng thích ứng và phát triển của tổ chức trong môi trường kinh doanh đầy biến động hiện nay.

(3) Công tác sử dụng lao động

Việc sử dụng lao động hiệu quả là một trong những yếu tố quan trọng trong việc đánh giá chất lượng NNL của đơn vị. Chất lượng NNL không chỉ được xác định qua trình độ học vấn, kỹ năng chuyên môn mà còn phụ thuộc vào cách mà tổ chức khai thác và phát huy năng lực của nhân viên. Một số vai trò chính của việc sử dụng lao động trong việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực:

Phản ánh năng lực thực tiễn: Sử dụng lao động là cách để đánh giá khả năng thực tiễn của nhân viên. Một nhân viên có thể có trình độ học vấn cao nhưng nếu không được sử dụng đúng cách, họ sẽ không thể phát huy hết năng lực của mình. Việc giao nhiệm vụ phù hợp sẽ giúp thể hiện rõ ràng khả năng làm việc của cá nhân và sự thích ứng với môi trường làm việc.

Đánh giá khả năng tương thích: Quá trình sử dụng lao động giúp tổ chức nhận biết được mức độ phù hợp của nhân viên với công việc và văn hoá doanh nghiệp.

Những nhân viên có khả năng làm việc nhóm, giao tiếp tốt và nhanh chóng thích nghi với thay đổi thường có giá trị cao hơn đối với tổ chức. Điều này có thể được đánh giá qua các chỉ số hiệu suất làm việc và sự hài lòng của nhân viên.

Thúc đẩy sự phát triển: Việc sử dụng lao động đúng cách không chỉ giúp đơn vị đạt được mục tiêu mà còn tạo điều kiện cho nhân viên phát triển năng lực cá nhân. Thông qua việc giao nhiệm vụ, dự án và đào tạo, đơn vị có thể nhận thấy rõ những tiến bộ của nhân viên, từ đó có kế hoạch đào tạo và phát triển nghề nghiệp hợp lý hơn.

Xác định nhu cầu và khoảng trống: Việc phân tích cách sử dụng lao động cũng giúp đơn vị nhận diện những khoảng trống trong kỹ năng và năng lực của nhân viên. Điều này cho phép đơn vị điều chỉnh chiến lược tuyển dụng và đào tạo để cải thiện chất lượng NNL, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động chung của đơn vị.

Đo lường hiệu suất: Sử dụng lao động cũng tham gia vào việc thiết lập các tiêu chí đo lường hiệu suất. Các chỉ số như năng suất lao động, chất lượng sản phẩm/dịch vụ và độ hài lòng của khách hàng đều có thể được liên hệ trực tiếp với chất lượng nguồn nhân lực. Việc theo dõi những chỉ số này sẽ giúp tổ chức có cái nhìn tổng quan về năng lực thực sự của NNL.

Khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới: Khi lao động được sử dụng trong một môi trường khuyến khích sự đổi mới và sáng tạo, điều này sẽ gọi mở tiềm năng chưa được khai thác của nhân viên. Sự linh hoạt trong cách sử dụng lao động sẽ dẫn đến những ý tưởng mới mẻ và giải pháp sáng tạo, từ đó cải thiện chất lượng công việc và sản phẩm.

Tóm lại, việc sử dụng lao động trong đơn vị không chỉ đơn thuần là phân công công việc mà còn là một cách thức đánh giá chất lượng NNL. Qua việc tối ưu hóa việc sử dụng lao động, đơn vị có thể xác định điểm mạnh, điểm yếu và phát triển NNL một cách hiệu quả, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh và thành công bền vững.

(4) Tiền lương, tiền thưởng

Tiền lương và tiền thưởng đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị, vì chúng không chỉ là phần thưởng tài chính mà còn là công nhận những đóng góp của nhân viên. Tiền lương, ở mức độ, có thể thực hiện công việc có giá trị của mỗi vị trí và sự đóng góp của nhân viên vào

thành công chung của đơn vị. Khi tiền lương được xác định công bằng, cạnh tranh và phù hợp với năng lực, nó thúc đẩy động lực làm việc, nhân viên nỗ lực phấn đấu và phát huy tối đa năng lực của mình. Một hệ thống tiền lương hợp lý cũng là tiêu chí để thu hút và giữ chân những nhân tài giỏi, từ đó nâng cao chất lượng NNL.

Tiền thưởng, ở một khía cạnh khác, lại có vai trò khuyến khích cá nhân và tập thể. Thông qua các chế độ thưởng định kỳ hay đột phá dựa trên kết quả làm việc và thành tích, đơn vị có thể thực hiện sự tôn trọng và đánh giá cao những nỗ lực mà nhân viên đã cống hiến. Điều này không chỉ khuyến khích nhân viên tiếp tục đạt thành tích tốt mà còn tạo ra một môi trường cạnh tranh lành mạnh, nơi mọi người đều mong muốn phấn đấu để được ghi nhận. Khi các chính sách tiền thưởng minh bạch và gắn liền với hiệu quả làm việc, nhân viên cảm thấy sự công bằng, từ đó gắn bó và cống hiến lâu dài hơn cho đơn vị.

Ngoài ra, tiền lương và tiền thưởng còn giúp phản ánh sự phát triển của nhân viên qua thời gian. Việc tăng lương định kỳ dựa trên cơ sở niên đại hoặc thành tích có thể thực hiện đánh giá doanh nghiệp về quá trình phấn đấu và tiến bộ của nhân viên. Điều này không chỉ nâng cao năng lực làm việc mà còn xây dựng một NNL có chất lượng, khi nhân viên xác định được mối liên kết giữa thành phần cá nhân và sự tăng tiến trong doanh nghiệp. Đồng thời, trình độ và khen thưởng còn là thước đo quan trọng để đơn vị đánh giá tính cạnh tranh trên thị trường lao động, khẳng định rằng mình đang thu hút những lao động giỏi, những lao động ưu tú.

(5) Chế độ, chính sách

Chế độ và chính sách cũng có vai trò nhất định trong việc đánh giá và nâng cao chất lượng NNL của đơn vị, bởi vì chúng tạo nên nền tảng cho sự công bằng, nhất quán, và khuyến khích phát triển vững chắc của nhân viên. Chế độ và hiệu quả chính sách không chỉ đáp ứng các yêu cầu pháp lý và quyền lợi cơ bản của nhân viên mà còn đóng vai trò trong việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp và môi trường làm việc tích cực. Khi các chính sách như thăng tiến, khen thưởng, lợi ích và đào tạo được xây dựng rõ ràng và công bằng, chúng tạo động lực để nhân viên nỗ lực phát huy tiềm năng của mình và đóng góp cho sự phát triển của đơn vị.

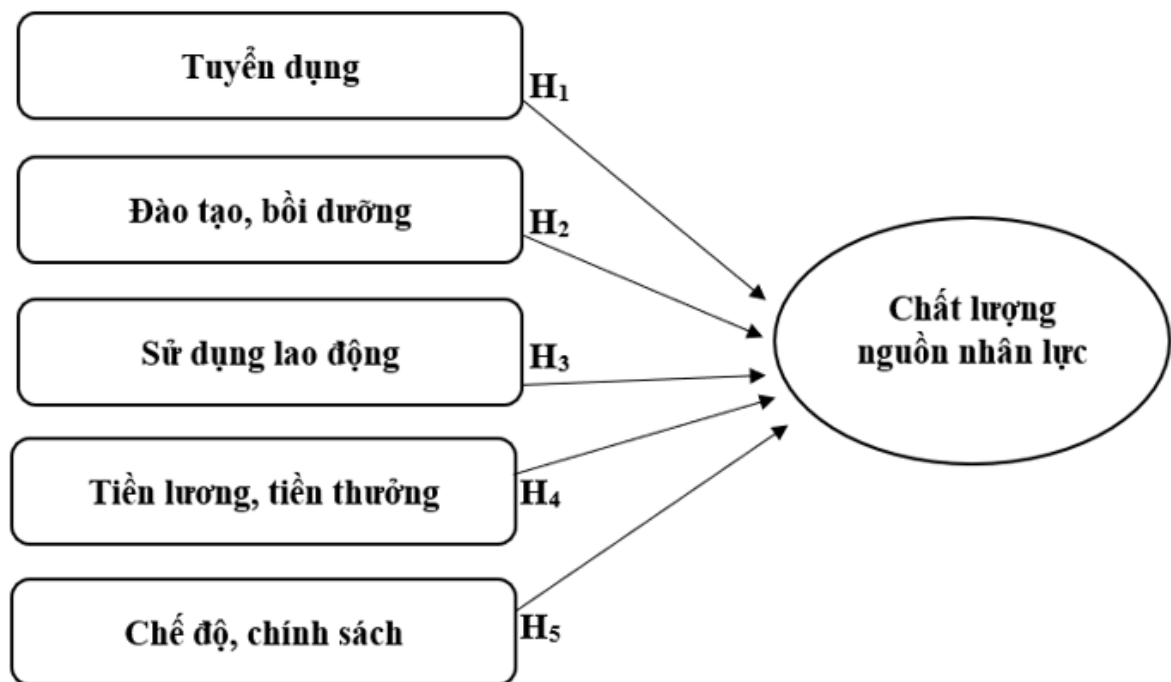
Một chính sách đãi ngộ hấp dẫn và minh bạch giúp đảm bảo rằng nhân viên cảm thấy được công nhận và đánh giá đúng năng lực, từ đó khuyến khích họ nâng

cao hiệu quả làm việc. Bằng cách cung cấp chế độ Phúc lợi lợi ích như bảo hiểm y tế, thời gian nghỉ phép, chế độ nghỉ ngơi, doanh nghiệp tạo ra môi trường an tâm, giúp nhân viên có điều kiện để cống hiến và gắn bó lâu dài. Điều này không chỉ thúc đẩy năng suất mà còn giảm thiểu tỷ lệ nghỉ việc, góp phần ổn định NNL và nâng cao chất lượng NNL.

Chính sách và chế độ không chỉ là công cụ giữ chân nhân tài mà còn là yếu tố quan trọng trong việc thu hút nhân sự giỏi từ bên ngoài. Một doanh nghiệp có chính sách rõ ràng, minh bạch và nhân văn sẽ tạo được danh tiếng tốt trên thị trường lao động, thu hút được nhiều chất lượng ứng dụng. Điều này nâng cao tiêu chuẩn đầu vào của NNL, giúp đơn vị xây dựng đội ngũ nhân sự mạnh mẽ, đáp ứng các yêu cầu.

Tóm lại, chế độ và chính sách không chỉ đảm bảo quyền lợi mà còn là công cụ chiến lược nhằm nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp. Một hệ thống chế độ, chính sách tốt tạo điều kiện để nhân viên phát triển, gắn bó và cống hiến, từ đó tạo ra một đội ngũ nhân viên chất lượng cao, đóng góp tích cực vào sự thành công của đơn vị.

Từ những phân tích về sự ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng NNL của đơn vị nên tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 1.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất
(Nguồn: Tác giả đề xuất)

Trên cơ sở của các nghiên cứu trước, đề án đưa ra các giả thuyết nghiên cứu và xem xét mối tương quan giữa chúng như sau:

Giả thuyết H₁: Tuyển dụng có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.

Giả thuyết H₂: Đào tạo, bồi dưỡng có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.

Giả thuyết H₃: Sử dụng lao động có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.

Giả thuyết H₄: Tiền lương, tiền thưởng có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.

Giả thuyết H₅: Chế độ, chính sách có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.

1.4.3 Thang đo

Các thang đo dùng trong nghiên cứu được kế thừa từ các thang đo trong nghiên cứu của Phạm Thị Hiến (2018), một số thang đo đề xuất của tác giả dựa trên kết quả trao đổi với các cán bộ phụ trách công tác nhân sự tại PVOIL Bình Thuận và đặc thù tình hình hoạt động SXKD của đơn vị. Có tất cả 6 thang đo được sử dụng trong nghiên cứu gồm 5 thang đo nhằm đo lường cho các biến độc lập và 1 thang đo đo lường cho biến phụ thuộc. Thông qua thảo luận với 05 lãnh đạo chủ chốt hiện đang giữ các chức vụ quản lý điều hành hoạt động SXKD cũng như quản lý nhân sự, các thang đo sau khi thảo luận được trình bày trong Bảng 1.2 bên dưới như sau:

Bảng 1.2 Các thang đo của mô hình nghiên cứu

STT	Các thang đo	Mã hoá	Nguồn
I. Tuyển dụng			
1	Có kế hoạch tuyển dụng hợp lý	TD1	Phạm Thị Hiến (2018)
2	Quá trình tuyển dụng lao động công khai, minh bạch	TD2	Phạm Thị Hiến (2018)
3	Chế độ thi tuyển và thi nâng ngạch hợp lý	TD3	Phạm Thị Hiến (2018)
4	Công tác tuyển dụng được thực hiện đúng quy định	TD4	Phạm Thị Hiến (2018)

I. Tuyển dụng (tiếp theo)			
5	Có chính sách thu hút lực lượng tri thức	TD5	Phạm Thị Hiến (2018)
II. Đào tạo, bồi dưỡng			
1	Có văn bản quy định đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ lao động rõ ràng, chặt chẽ	ĐT1	Phạm Thị Hiến (2018)
2	Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng người lao động phù hợp với nhu cầu công việc	ĐT2	Phạm Thị Hiến (2018)
3	Công tác tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ tổ chức hàng năm	ĐT3	Phạm Thị Hiến (2018)
4	Việc đào tạo, cập nhật kiến thức mới cho người lao động kịp thời	ĐT4	Đề xuất của tác giả
5	Việc đánh giá công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ được tổ chức định kỳ	ĐT5	Phạm Thị Hiến (2018)
III. Sử dụng lao động			
1	Bố trí lao động phù hợp với trình độ chuyên môn và năng lực	SD1	Phạm Thị Hiến (2018)
2	Cơ cấu nhân sự ở các bộ phận hợp lý	SD2	Phạm Thị Hiến (2018)
3	Có bảng mô tả công việc phù hợp với từng vị trí làm việc	SD3	Phạm Thị Hiến (2018)
4	Có hệ thống thang điểm đánh giá chất lượng lao động	SD4	Phạm Thị Hiến (2018)
5	Đánh giá giúp cải thiện và nâng cao năng suất lao động	SD5	Đề xuất của tác giả
IV. Tiền lương, tiền thưởng			
1	Có hệ thống thang, bảng lương phù hợp với các vị trí công việc	LT1	Phạm Thị Hiến (2018)
2	Chi trả tiền lương cho người lao động đúng thời hạn	LT2	Phạm Thị Hiến (2018)
3	Thực hiện tốt chế độ nâng lương cho người lao động	LT3	Phạm Thị Hiến (2018)
4	Phân phối tiền lương, tiền thưởng công bằng, hợp lý	LT4	Đề xuất của tác giả
5	Thu nhập ngang bằng với các doanh nghiệp cùng quy mô trên địa bàn	LT5	Đề xuất của tác giả

V. Chế độ, chính sách			
1	Quan tâm và hỗ trợ người lao động khi gặp khó khăn	CS1	Phạm Thị Hiến (2018)
2	Quan tâm chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động	CS2	Phạm Thị Hiến (2018)
3	Giải quyết kịp thời các chế độ chính sách cho người lao động	CS3	Phạm Thị Hiến (2018)
4	Thực hiện tốt chính sách khen thưởng - kỷ luật	CS4	Phạm Thị Hiến (2018)
5	Quan tâm chăm sóc đời sống tin thần cho người lao động	CS5	Phạm Thị Hiến (2018)
VI. Chất lượng NNL			
1	Anh/chị được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao	CL1	Đề xuất của tác giả
2	Đảm bảo có sức khỏe và trình độ để đáp ứng yêu cầu công việc	CL2	Đề xuất của tác giả
3	Anh/chị cảm thấy yêu nghề và muốn phát triển công việc hơn nữa	CL3	Đề xuất của tác giả

Nguồn: Tác giả tổng hợp, đề xuất

1.5 Phương pháp nghiên cứu, quy mô mẫu và công cụ phân tích

1.5.1 Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng để đánh giá thực trạng chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận, cụ thể:

Nghiên cứu sơ bộ:

- Phương pháp thống kê - phân tích: Sử dụng thông tin từ các báo cáo, tài liệu chính sách, tài liệu hướng dẫn, hồ sơ nhân viên, các số liệu liên quan được đơn vị cung cấp; ngoài ra cập nhật thêm thông tin từ sách báo, mạng xã hội, thông tin từ các cuộc hội thảo chuyên đề;

- Phương pháp quan sát: Thực hiện quan sát người lao động qua các công việc hàng ngày tại nơi làm việc như: thao tác, tác phong làm việc; thái độ giao tiếp, ứng xử nơi làm việc; kỹ năng xử lý các tình huống trong công việc;

- Phương pháp phỏng vấn sâu: Thực hiện phỏng vấn sâu đối với một số cán bộ quản lý của Công ty như Ban giám đốc Công ty, lãnh đạo phòng Tổ chức - Hành chính, cán bộ quản lý khác.

Trong bước nghiên cứu này tác giả đưa ra các câu hỏi liên quan đến vấn đề nghiên cứu. Sau đó, tiến hành thảo luận và phỏng vấn chuyên sâu với 15 người là cán bộ quản lý của Công ty. Bước nghiên cứu này giúp xác định lại các câu hỏi đã phù hợp với đối tượng điều tra hay chưa. Kết quả các câu hỏi trong bảng hỏi phù hợp, được hoàn thiện phục vụ cho quá trình điều tra chính thức sau này.

Nghiên cứu chính thức: Kết quả của bước nghiên cứu sơ bộ là bảng hỏi chính thức được hoàn thiện phục vụ cho quá trình điều tra thu thập số liệu. Bảng hỏi này được thiết kế theo thang đo 5 bậc Likert nhằm mục đích lượng hóa sự lựa chọn của các đối tượng được phỏng vấn đối với các thuộc tính phản ánh chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận. Dựa trên mô hình nghiên cứu với thang chia độ Likert này thì 5 mức độ hài lòng thể hiện từ cao xuống thấp, sắp xếp từ 5 - 1 để từ đó lượng hóa ý kiến của người được phỏng vấn. Trong đó: (5) Rất hài lòng; (4) Hài lòng; (3) Bình thường; (2) Không hài lòng và (1) Rất không hài lòng nhằm mục đích lượng hóa mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến NNL tại PVOIL Bình Thuận.

1.5.2 Quy mô mẫu nghiên cứu

Theo Hair và cộng sự (2009), kích thước mẫu tối thiểu để sử dụng EFA là 50, tốt hơn là từ 100 trở lên. Tỷ lệ số quan sát trên một biến phân tích là 5:1 hoặc 10:1. Vậy, với 28 biến quan sát trong nghiên cứu, nếu tỷ lệ 5:1, cỡ mẫu tối thiểu sẽ là $28 \times 5 = 140$, nếu tỷ lệ 10:1 thì cỡ mẫu tối thiểu là $28 \times 10 = 280$.

Theo Harris (1985) cho rằng cỡ mẫu phù hợp để chạy hồi quy đa biến phải bằng số biến độc lập cộng thêm ít nhất là 50. Vậy, phép hồi quy có 5 biến độc lập tham gia trong nghiên cứu, thì cỡ mẫu tối thiểu phải là $5 + 50 = 55$.

Do thời gian nghiên cứu và nguồn kinh phí hạn hện, tác giả tham khảo công thức lấy mẫu dựa vào phương pháp định lượng được sử dụng để phân tích dữ liệu. Hai phương pháp tác giả sử dụng để phân tích trong nghiên cứu này là phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy.

Việc tính toán số mẫu tối thiểu cần thiết phục vụ cho từng phương pháp nghiên cứu cùng với việc tham khảo số lượng lao động thực tế tại đơn vị (trên 420 lao động),

tác giả quyết định khảo sát 300 mẫu (300 lao động) tại PVOIL Bình Thuận để phục vụ nghiên cứu.

1.5.3 Phương pháp thu thập dữ liệu

Thông tin dữ liệu được thu thập thông qua việc điều tra khảo sát dựa trên bảng câu hỏi chi tiết đã được thiết kế sẵn, gửi trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua mail nội bộ đến đối tượng khảo sát. Trong quá trình khảo sát, tác giả đã trao đổi trực tiếp với người được phỏng vấn và người gửi bảng câu hỏi giúp về mục đích nghiên cứu, cách thức trả lời câu hỏi để giải thích cho người trực tiếp trả lời bảng câu hỏi hiểu rõ cụ thể nội dung.

Nhằm đảm bảo tính bảo mật của người trả lời, trên bảng câu hỏi đã thể hiện cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích nghiên cứu của đề án và cũng không yêu cầu cung cấp thông tin của người trả lời.

1.5.4 Công cụ phân tích dữ liệu

Phần mềm SPSS 20.0 được sử dụng để phân tích kết quả các câu hỏi dữ liệu thu thập. Sau khi hoàn tất việc kiểm tra gạn lọc các bảng câu hỏi thiếu thông tin hay trả lời theo cùng 1 đáp án cho tất cả câu hỏi... rồi tiếp tục mã hóa, nhập liệu và làm sạch dữ liệu và sử dụng một số phương pháp phân tích trong nghiên cứu.

Phân tích Cronbach's Alpha dùng để đánh giá độ tin cậy của thang đo. Thang đo được kiểm định độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's Alpha giúp loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong mô hình nghiên cứu, tránh gây ra nhiễu kết quả thu được, làm ảnh hưởng xấu đến ý nghĩa thống kê.

Phân tích nhân tố khám phá EFA là kỹ thuật sử dụng để thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu, giúp chúng ta đánh giá hai loại giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Phân tích khám phá nhân tố sẽ giúp tác giả thu gọn các biến quan sát thành các biến tiềm ẩn ít hơn, có ý nghĩa hơn trong việc giải thích mô hình nghiên cứu.

Phân tích tương quan Pearson được thực hiện trước khi phân tích hồi quy nhằm kiểm tra mối tương quan tuyến tính chặt chẽ giữa biến phụ thuộc với các biến độc lập và sớm nhận diện vấn đề đa cộng tuyến khi các biến độc lập cũng có tương quan mạnh với nhau.

Phân tích hồi quy là một phương pháp thống kê được sử dụng để nghiên cứu mối quan hệ giữa một biến phụ thuộc (biến mục tiêu) và một hoặc nhiều biến độc lập (biến dự đoán). Mục tiêu chính của phân tích hồi quy là dự đoán hoặc mô tả biến phụ thuộc dựa trên các biến độc lập.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 của Phần nội dung đã trình bày các nội dung về lý thuyết nền liên quan đến mục tiêu nghiên cứu của đề án như: Lý thuyết về nhân lực, nguồn nhân lực, chất lượng NNL; Lý thuyết về các chỉ tiêu đánh giá chất lượng NNL; Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL. Ngoài ra, Chương 1 còn nêu một số nghiên cứu trong và ngoài nước có mục tiêu nghiên cứu tương đồng với mục tiêu của đề án để làm cơ sở xây dựng mô hình nghiên cứu cho đề án. Mô hình nghiên cứu của đề án được kế thừa từ nghiên cứu của Phạm Thị Hiến (2018) gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận, đó là: Tuyển dụng; Đào tạo, bồi dưỡng; Sử dụng lao động; Tiền lương, tiền thưởng; Chế độ, chính sách. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng xây dựng các thang đo dùng trong nghiên cứu trên cơ sở kế thừa thang đo trong các nghiên cứu trước. Trong Chương 2 tiếp theo, nghiên cứu trình bày nội dung về phân tích thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI PVOIL BÌNH THUẬN

2.1 Tổng quan về PVOIL Bình Thuận

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Tiền thân là Công ty Vật tư xăng dầu Bình Thuận, trước đây là doanh nghiệp Nhà nước, thực hiện Quyết định số 2767/QĐ-CT.UBND ngày 24/10/2003 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Thuận về việc phê duyệt phương án cổ phần hoá và chuyển doanh nghiệp nhà nước Công ty Vật tư Xăng dầu Bình Thuận thành Công ty Cổ phần Vật tư xăng dầu Bình Thuận, nhà nước nắm giữ trên 50% cổ phần.

Đến năm 2012, Tổng Công ty Dầu Việt Nam (PVOIL) mua phần vốn của nhà nước đang sở hữu tại đơn vị và trở thành cổ đông lớn nhất, nắm cổ phần chi phối với 52,68% vốn điều lệ 57 tỷ đồng và đổi tên Công ty Cổ phần Vật tư xăng dầu Bình Thuận thành Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận (PVOIL Bình Thuận) như hiện nay.

Ngày 22/05/2019, PVOIL Bình Thuận đăng ký tăng vốn điều lệ, từ 57 tỷ đồng lên 61,84 tỷ đồng. Hiện tại, tổng số cổ phần chi phối của PVOIL tại PVOIL Bình Thuận là 79,68% vốn điều lệ.

Thông tin Công ty:

- Tên Công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN XĂNG DẦU DẦU KHÍ BÌNH THUẬN
- Tên tiếng Anh: PETROVIETNAM OIL BINH THUAN JOINT STOCK COMPANY
- Tên viết tắt: PVOIL Bình Thuận
- Trụ sở đăng ký Công ty: Số 97 đường Trần Hưng Đạo, phường Phú Thủy, thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam
- Mã số thuế: 3400374220
- Logo và hình ảnh trụ sở chính của Công ty



Hình 2.1 Logo và hình ảnh trụ sở chính của Công ty
(Nguồn: Phòng TCHC của PVOIL Bình Thuận cung cấp)

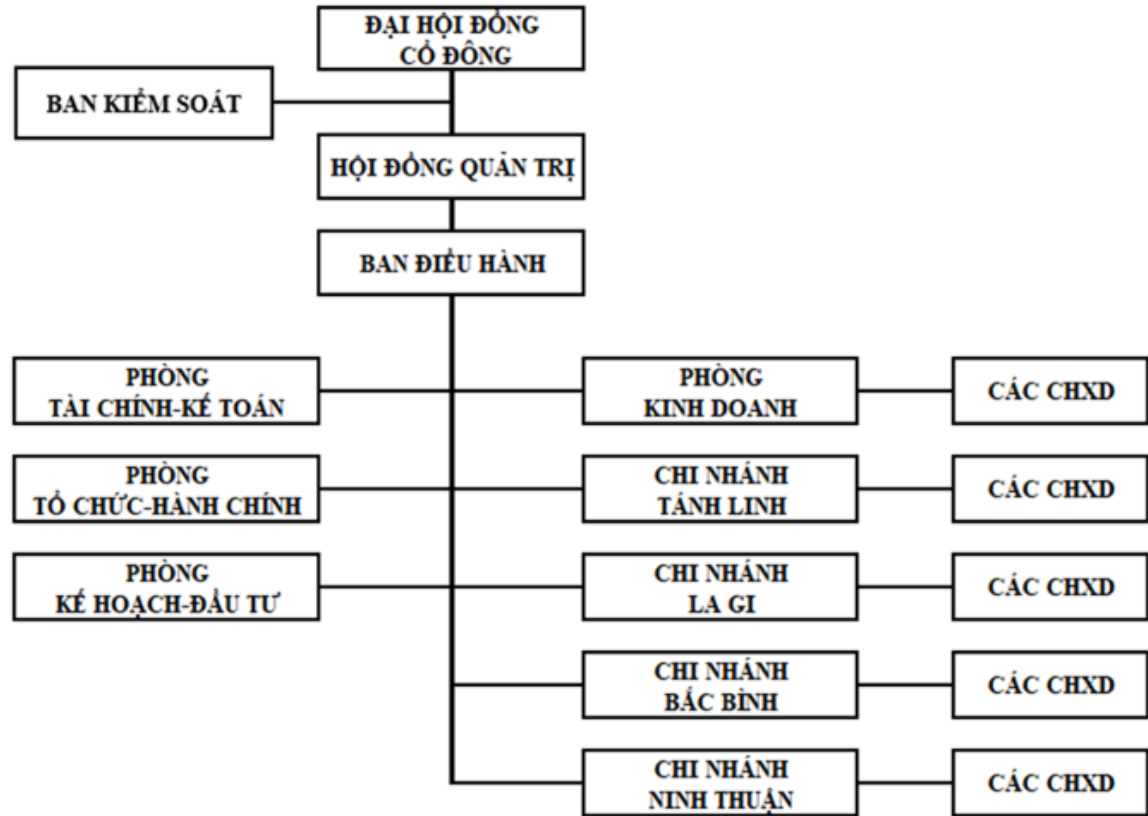
2.1.2 Ngành nghề kinh doanh của PVOIL Bình Thuận

PVOIL Bình Thuận hiện là đơn vị thành viên của PVOIL. Được PVOIL ủy quyền làm đại diện cho doanh nghiệp đầu mối kinh doanh phân phối xăng dầu cho hệ thống bán lẻ, nội bộ, các khách hàng công nghiệp, nhượng quyền thương mại, ...trên địa bàn hai tỉnh Bình Thuận và Ninh Thuận.

Ngành nghề kinh doanh chính: Bán buôn xăng, dầu, nhớt, khí dầu mỏ hóa lỏng; cung cấp các sản phẩm xăng, dầu, nhớt các loại cho thị trường trên địa bàn được phân công.

2.1.3 Mô hình quản lý và cơ cấu bộ máy tổ chức

Sơ đồ bộ máy tổ chức



Hình 2.2 Sơ đồ bộ máy tổ chức

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Ban điều hành Công ty

Ban điều hành Công ty gồm: Giám đốc, Phó giám đốc phụ trách công tác kế hoạch - đầu tư, Phó giám đốc phụ trách công tác tổ chức - hành chính và Kế toán trưởng.

- Giám đốc lãnh đạo và chịu trách nhiệm chung về mọi mặt hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ của Giám đốc phù hợp quy định của pháp luật, Điều lệ Công ty; trực tiếp điều hành các công việc lớn, quan trọng, các vấn đề có tính chiến lược; phân cấp cho các Phó Giám đốc chỉ đạo, xử lý các công việc theo từng lĩnh vực.

- Các Phó Giám đốc giải quyết các vấn đề thuộc phạm vi quyền hạn và trách nhiệm được giao, phải tuân thủ đầy đủ quy định của pháp luật, quy chế, quy định của Tổng công ty/Công ty; không vượt quá quyền hạn của Giám đốc theo quy định pháp

luật, Điều lệ tổ chức hoạt động của Công ty và quyết định phân cấp của HĐQT Công ty cho Giám đốc; chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về các quyết định của mình liên quan đến việc thực hiện các công việc được Giám đốc phân công, phân cấp và ủy quyền.

- Kế toán trưởng đứng đầu bộ máy kế toán, có nhiệm vụ tổ chức thực hiện công tác tài chính kế toán trong Công ty; có nhiệm vụ giúp Giám đốc giám sát tài chính trong toàn Công ty. Kế toán trưởng chịu sự lãnh đạo quản lý và điều hành trực tiếp của Giám đốc Công ty.

Các phòng chức năng Công ty

Các phòng chức năng Công ty dưới sự chỉ đạo trực tiếp từ Ban Điều hành, thực hiện theo chức năng nhiệm vụ được phân công, chịu trách nhiệm quản lý và giám sát hoạt động của các chi nhánh trực thuộc. Đồng thời, phối hợp cùng nhau trong công tác quản lý và điều hành hoạt động của hệ thống các Cửa hàng xăng dầu bán lẻ trong toàn Công ty.

- Phòng Tài chính - Kế toán: chịu trách nhiệm về công tác tài chính, kế toán của Công ty; tổ chức quản lý, sử dụng vốn, tài sản của Công ty có hiệu quả và thực hiện các nhiệm vụ khác liên quan đến công tác tài chính kế toán.

- Phòng Kinh doanh: chịu trách nhiệm trong công tác quản lý, tổ chức hoạt động kinh doanh xăng dầu, nhiên liệu sinh học, sản phẩm dầu mỡ nhờn và tổ chức kinh doanh phát triển hoạt động bán lẻ.

- Phòng Tổ chức - Hành chính: có chức năng về công tác tổ chức, nhân sự, tiền lương, chế độ chính sách, đào tạo, thi đua khen thưởng; công tác hành chính, văn thư lưu trữ và công tác thanh tra, bảo vệ.

- Phòng Kế hoạch - Đầu tư và an toàn: có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch và thực hiện công tác đầu tư phát triển hệ thống theo đúng các quy định hiện hành; thống kê, báo cáo, xử lý, tham mưu văn bản về lĩnh vực đầu tư.

Các Chi nhánh trực thuộc

Hiện Công ty có 04 chi nhánh trực thuộc đặt tại các thành phố, huyện thuộc tỉnh Bình Thuận và tỉnh Ninh Thuận:

- Chi nhánh XDDK La Gi (gồm cả khu vực Hàm Tân, LaGi)

- Chi nhánh XDDK Tánh Linh (gồm cả khu vực Đức Linh, Tánh Linh)

- Chi nhánh XDDK Bắc Bình (gồm cả khu vực Bắc Bình, Tuy Phong)
- Chi nhánh XDDK Ninh Thuận

Các Chi nhánh là đơn vị cơ sở trực thuộc Công ty, có tư cách pháp nhân không đầy đủ, có con dấu riêng theo quy định của pháp luật, được mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng để giao dịch kinh doanh trong phạm vi quyền hạn được Giám đốc Công ty phân công phụ trách.

Các Chi nhánh hoạt động theo chế độ hạch toán phụ thuộc; trực thuộc sự chỉ đạo, quản lý toàn diện và trực tiếp của Công ty; được Công ty giao và giám sát thực hiện một số chỉ tiêu (doanh thu, sản lượng, chi phí) để tổ chức thực hiện kinh doanh bán buôn, bán lẻ các mặt hàng xăng dầu, dầu mỡ nhờn trên địa bàn thuộc phạm vi được phân công phụ trách.

Hệ thống các CHXD

Hệ thống CHXD của PVOIL Bình Thuận tính đến thời điểm hiện tại là 80 CHXD trên khắp địa bàn hai tỉnh Bình Thuận và Ninh Thuận. Các CHXD có chức năng thực hiện nhiệm vụ kinh doanh mặt hàng xăng dầu, dầu mỡ nhờn và các mặt hàng khác theo giấy phép kinh doanh của Công ty và chịu sự chỉ đạo, quản lý toàn diện và trực tiếp từ lãnh đạo Công ty.

Các CHXD được giao quản lý tài sản, hàng hóa, dụng cụ, trang thiết bị lao động để tổ chức thực hiện kinh doanh theo các quy định, quy chế nội bộ Công ty và pháp luật Nhà nước.

Để thực hiện tốt các mặt hoạt động và nhiệm vụ được giao, mỗi CHXD được bố trí lượng lao động theo đặc thù kinh doanh và sản lượng thực hiện; mỗi CHXD có một cửa hàng trưởng được phân công, giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm chính trực tiếp các hoạt động tại cửa hàng.

2.1.4 Kết quả hoạt động SXKD của PVOIL Bình Thuận

Tốc độ tăng trưởng doanh thu của PVOIL Bình Thuận luôn đạt ở mức cao; năm 2022 đạt 2.344 tỷ đồng, tăng 102,33% so với năm 2021; năm 2023 đạt hơn 2.165 tỷ đồng, giảm 7,64% so với năm 2022.

Tốc độ tăng lợi nhuận của PVOIL Bình Thuận qua các năm không ổn định. Năm 2022, tuy doanh thu bán hàng tăng cao nhưng LNST chỉ đạt 1,816 tỷ đồng,

tương ứng đạt 22,18% của năm 2021. Năm 2023, LNST đạt 6,753 tỷ đồng, tăng vượt 271,86% so với năm 2022 (Bảng 2.1).

Bảng 2.1 Một số chỉ tiêu tài chính của PVOIL Bình Thuận từ 2021 - 2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm			Tỷ lệ (%)	
	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
Doanh thu	1.158.563	2.344.153	2.165.053	202,33	92,36
Vốn chủ sở hữu	82.233	81.705	85.757	99,36	104,96
Lợi nhuận trước thuế	9,634	2,309	8.508	23,97	368,47
Lợi nhuận sau thuế	8,188	1,816	6.753	22,18	371,86
Tỷ suất LNST/VCSH (%)	9,96	2,22	7,87	22,29	354,50

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ BCTC của PVOIL Bình Thuận)

Chỉ tiêu doanh thu bán hàng tăng, ngoài tác động bởi yếu tố tăng giá bán (do Nhà nước điều chỉnh) thì việc gia tăng sản lượng bán ra, năm sau cao hơn năm trước là yếu tố tác động hàng đầu. Sản lượng tăng nhưng số lượng lao động ổn định, không tăng thể hiện năng suất làm việc của NLD tăng. Còn đối với chỉ tiêu lợi nhuận thì bị tác động bởi rất nhiều yếu tố khách quan như: Giá mua từ đầu nguồn (95% mua của PVOIL và phải lấy hết 100% số lượng hàng đã đăng ký); giá bán bị Nhà nước khống chế giá trần do xăng dầu là ngành hàng kinh doanh có điều kiện; biên độ điều chỉnh giá bán lẻ của Nhà nước gần (1 tuần/lần), sức chứa tại các CHXD nên bị động trong điều hành hàng tồn kho,...

Mặc dù gặp nhiều khó khăn trong giai đoạn 2021 - 2023 do nền kinh tế bị ảnh hưởng, đang trong giai đoạn phục hồi sau đại dịch Covid 19, nguồn cung xăng dầu trên thị trường ngày càng khan hiếm, tình trạng đứt gãy cục bộ nguồn cung và cung ứng ... nhưng PVOIL Bình Thuận đã có rất nhiều cố gắng trong nỗ lực tìm kiếm nguồn hàng, phát triển và mở rộng thị trường hoạt động, tập trung tăng cường công tác quản trị doanh nghiệp, kiểm soát vốn đầu tư, tập trung vào đầu tư nhận diện thương hiệu cả về lượng và chất. Đồng thời, PVOIL Bình Thuận cũng luôn quan tâm đến đời

sống vật chất cũng như đời sống tinh thần của NLĐ. Chính những điều này đã giúp PVOIL Bình Thuận đứng vững trên thị trường, củng cố và mở rộng thị phần, gây dựng được hình ảnh đẹp trong mắt người tiêu dùng và được đội ngũ NLĐ luôn gắn bó, đồng hành cùng đơn vị vượt qua khó khăn.

2.2 Thực trạng chất lượng NNL của PVOIL Bình Thuận

2.2.1 Đặc điểm NNL

Số lượng lao động của PVOIL Bình Thuận trong giai đoạn từ năm 2021 - 2023 đều tăng hàng năm, chủ yếu phục vụ cho nhu cầu bổ sung lao động tại các CHXD mới phát triển thêm qua từng năm. Do đặc thù 80% hoạt động SXKD của PVOIL Bình Thuận là bán lẻ xăng dầu nên cơ cấu lao động theo giới tính, theo độ tuổi và theo chức năng công việc cũng có đặc điểm riêng (Bảng 2.2).

Bảng 2.2 Một số đặc điểm NNL của PVOIL Bình Thuận giai đoạn 2021 - 2023

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Bình quân	
		Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
1	Theo giới tính:	366	100.0	370	100.0	380	100.0	372	100.0
	Nữ	54	14.6	55	14.5	56	14.7	55	14.8
	Nam	312	84.3	315	82.9	324	85.3	317	85.2
2	Theo độ tuổi	366	100.0	370	100.0	380	100.0	372	100.0
	Dưới 25 tuổi	111	30.0	114	30.0	120	31.6	115	30.9
	Từ 25-34 tuổi	161	43.5	161	42.4	165	43.4	162	43.6
	Từ 35-44 tuổi	66	17.8	70	18.4	70	18.4	69	18.5
	Trên 45 tuổi	28	7.6	25	6.6	25	6.6	26	7.0
3	Theo chức năng	366	100.0	370	100.0	380	100.0	372	100.0
	Lao động gián tiếp	98	26.5	98	25.8	98	25.8	98	26.3
	Lao động trực tiếp	268	72.4	272	71.6	282	74.2	274	73.7

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Có thể thấy sự chênh lệch nhau rõ rệt giữa đối tượng lao động nam giới và nữ giới, trong đó lao động nam chiếm đa số. Công ty có 2 bộ phận lao động là trực tiếp và gián tiếp, trong đó lao động trực tiếp chiếm đa số. Giải thích cho điều này là vì để đáp ứng nhu cầu công việc và phù hợp với đặc thù của hoạt động SXKD. Công việc chủ yếu liên quan đến hoạt động bán hàng tại các cửa hàng bán lẻ xăng dầu nên Đơn vị luôn ưu tiên tuyển dụng các đối tượng lao động là nam giới, trẻ tuổi vì có sức khỏe cũng như độ chịu đựng áp lực công việc khi phải làm cả ca ngày lẫn đêm, môi trường làm việc ngoài trời (dù nơi làm việc có mái che) thường xuyên phải tiếp xúc với hơi xăng dầu độc hại. Số lao động nữ chiếm tỷ trọng thấp, làm việc tập trung tại văn phòng của Công ty, Chi nhánh. Cụ thể như sau:

- Lao động nam bq là 317/372 lao động, chiếm tỷ lệ 85,2% tổng số lao động bq; lao động nữ bq là 55/372 lao động, chiếm tỷ lệ 14,8% tổng số lao động bq.

- Lao động trong độ tuổi dưới 35 tuổi bq là 277/372 lao động, chiếm tỷ lệ 74,5% tổng số lao động bq; lao động trong độ tuổi từ 35 - đến 44 tuổi bq là 69/372 lao động, chiếm tỷ lệ 18,5% tổng số lao động bq và lao động bq từ 45 tuổi trở lên là 26/372 lao động, chiếm tỷ lệ 7,0% tổng số lao động bq.

- Lao động trực tiếp bq là 274/372 lao động, chiếm tỷ lệ 73,7% tổng số lao động bq; lao động gián tiếp bq là 98/372 lao động, chiếm tỷ lệ 26,3% tổng số lao động bq.

2.2.2 Thực trạng chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận

Về thể lực của NLĐ

Thể lực là một nhân tố quan trọng để đánh giá chất lượng NNL. Nó là cơ sở, là nền tảng để phát triển trí tuệ của NLĐ. Công ty đã quan tâm duy trì và nâng cao sức khỏe thể chất cho NLĐ thông qua nhiều biện pháp chăm sóc sức khỏe cho NLĐ như:

- Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho 100% CBNV với chu kỳ 6 tháng/1 lần. Qua đó, NLĐ biết được trình trạng sức khỏe của bản thân, có thể phát hiện các bệnh lý nguy hiểm để có phương pháp ngăn chặn, điều trị bệnh kịp thời.

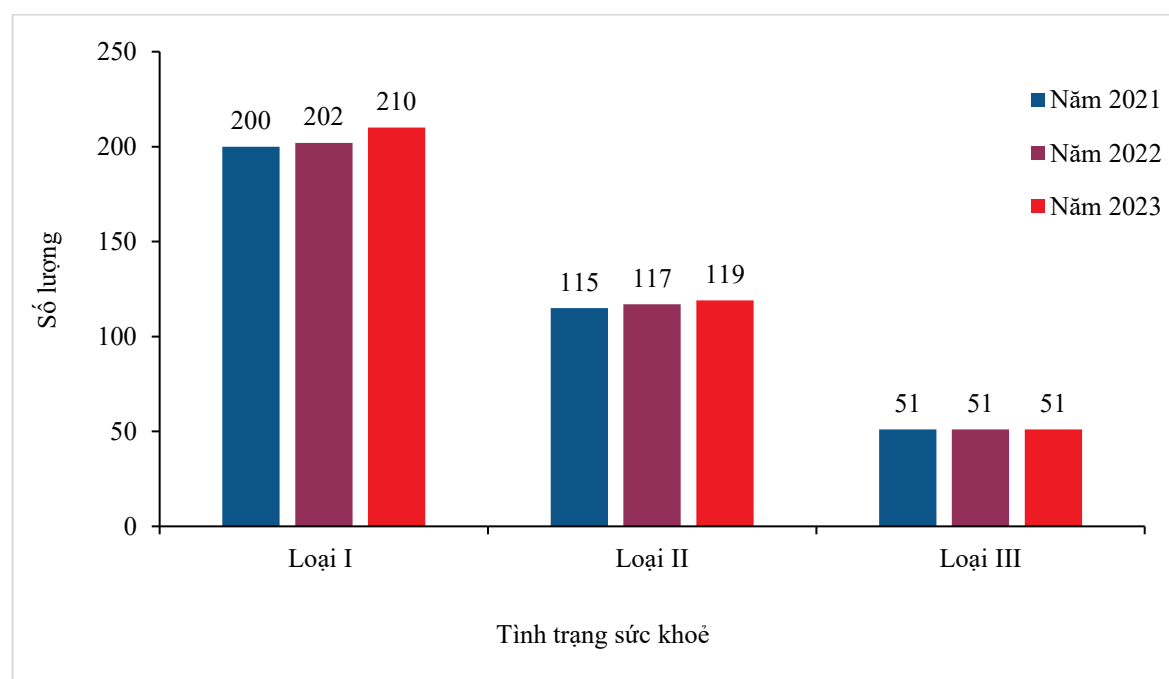
- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các chế độ chính sách đối với NLĐ về: thời giờ làm việc, thời gian làm thêm giờ, thời giờ nghỉ ngơi.

- Công tác chăm sóc đảm bảo dinh dưỡng cho NLĐ được đơn vị quan tâm, cụ thể: Công ty hỗ trợ tiền ăn giữa ca cho toàn bộ NLĐ, thực hiện đầy đủ chế độ bồi dưỡng độc hại cho NLĐ đúng theo Quy định của Nhà nước cho NLĐ làm việc trực tiếp tại các CHXD.

Nhìn chung, tình trạng sức khỏe của NLĐ trong Công ty được đánh giá tốt theo kết quả khám chữa bệnh cho NLĐ. Tình trạng sức khỏe của NLĐ trong Công ty giai đoạn 2021 - 2023 thể hiện qua bảng số liệu sau (Bảng 2.3):

Bảng 2.3 Tình trạng sức khỏe của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Bình quân	
	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
Loại I - Thể lực rất khỏe	200	54.6	202	54.6	210	55.3	204	54.8
Loại II - Thể lực khỏe	115	31.4	117	31.6	119	31.3	117	31.5
Loại III - Thể lực trung bình	51	13.9	51	13.8	51	13.4	51	13.7
Tổng cộng	366	100.0	370	100	380	100.0	372	100.0



Hình 2.3 Tình trạng sức khỏe của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023
(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Về trình độ học vấn của NLD

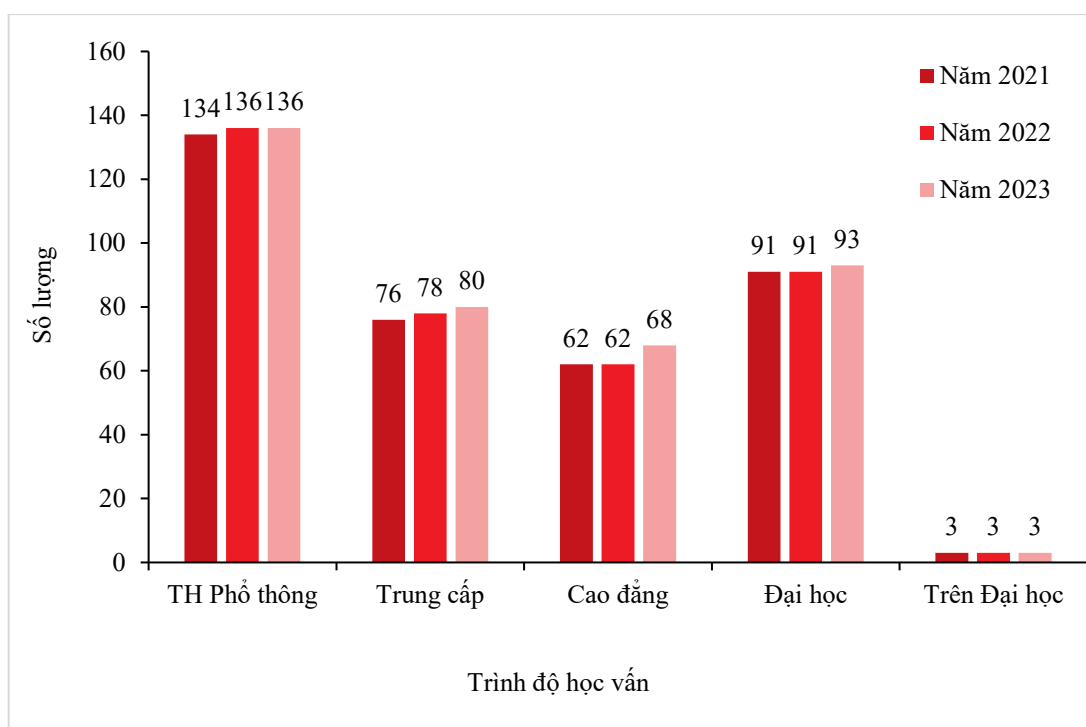
Qua số liệu thống kê và thông tin từ bộ phận quản lý nhân sự của PVOIL Bình Thuận thì trình độ học vấn của người lao động cũng có sự phân bố rõ rệt. Lao động gián tiếp làm việc tại văn phòng, đảm nhận các công tác chuyên môn theo từng phần hành như: quản lý điều hành, sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển, tài chính kế toán và công tác tổ chức hành chính, nhân sự.

Đội ngũ lao động ở các bộ phận này đều có trình độ đại học và có 3 lao động làm công tác quản lý trình độ thạc sĩ. Lao động trực tiếp có trình độ chủ yếu là tốt nghiệp PTTH, bên cạnh đó cũng có một số lao động trực tiếp có trình độ trung cấp, cao đẳng nghề hoặc đại học.

Lao động có trình độ đại học và trên đại học bq là 95/372 lao động, chiếm tỷ lệ 25,4% tổng số lao động bq; lao động có trình độ trung cấp, cao đẳng bq là 142/372 lao động, chiếm tỷ lệ 38,2% tổng số lao động bq và lao động tốt nghiệp PTTH bq là 135/372 lao động, chiếm tỷ lệ 36,4% tổng số lao động bq (Bảng 2.4).

Bảng 2.4 Trình độ học vấn của NLD giai đoạn 2021 - 2023

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Bình quân	
	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
PT trung học	134	36.6	136	36.8	136	35.8	135	36.4
Trung cấp	76	20.8	78	21.1	80	21.1	78	21.0
Cao đẳng	62	16.9	62	16.8	68	17.9	64	17.2
Đại học	91	24.9	91	24.6	93	24.5	92	24.6
Trên Đại học	3	0.8	3	0.8	3	0.8	3	0.8
Tổng cộng	366	100.0	370	100.0	380	100.0	372	100.0

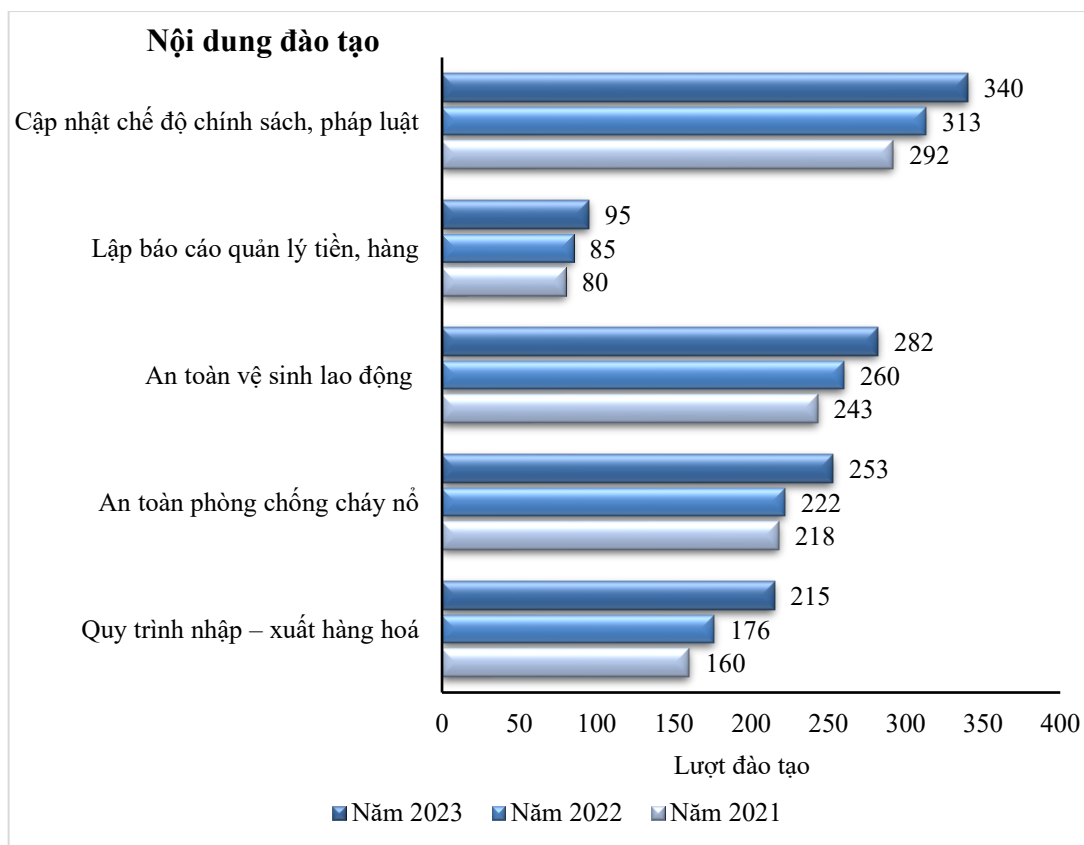


Hình 2.4 Trình độ học vấn của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023
(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Về công tác đào tạo NLĐ

Qua số liệu thống kê trong các báo cáo cho thấy PVOIL Bình Thuận có quan tâm đến việc đào tạo bồi dưỡng kiến thức chuyên môn NLĐ (Bảng 2.5). Hàng năm, Đơn vị tạo điều kiện để NLĐ được tham gia các lớp đào tạo về kỹ năng chuyên môn cho đội ngũ nhân viên văn phòng và NLĐ làm việc tại các CHXD. Đơn vị cũng thường xuyên cập nhật, phổ biến kịp thời các quy định mới của Nhà nước về lĩnh vực hoạt động kinh doanh xăng dầu đến toàn thể NLĐ. Ngoài mong muốn trang bị đầy đủ kiến thức chuyên môn, kỹ năng cho NLĐ thì Đơn vị còn mong muốn NLĐ ngày càng chuyên nghiệp trong cung cách phục vụ khách hàng, góp phần mang lại hiệu quả trong hoạt động SXKD và dần dần nâng cao hình ảnh, vị thế của PVOIL Bình Thuận trong lòng người tiêu dùng.

Hình thức đào tạo chủ yếu là tập trung về Văn phòng trụ sở chính của PVOIL Bình Thuận theo Kế hoạch đào tạo, có thông báo nội dung và thời gian cụ thể của từng khoá học.



Hình 2.5 Công tác đào tạo NLĐ giai đoạn 2021 - 2023
(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Bảng 2.5 Công tác đào tạo NLĐ giai đoạn 2021 - 2023

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Bình quân	
	TT	GT	TT	GT	TT	GT	TT	GT
Quy trình nhập – xuất hàng hoá	125	35	132	44	155	60	137	46
An toàn phòng chống cháy nổ	185	33	186	36	196	57	189	42
An toàn vệ sinh lao động	226	17	238	22	254	28	239	22
Lập báo cáo quản lý tiền, hàng	72	8	75	10	80	15	76	11
Cập nhật chế độ chính sách, pháp luật	254	38	268	45	275	65	266	49
Tổng cộng	862	131	899	157	960	225	907	171

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Về kết quả hoàn thành nhiệm vụ của NLĐ

Những đóng góp, nỗ lực và phấn đấu của NLĐ tại PVOIL Bình Thuận được thể hiện qua kết quả đánh giá hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của NLĐ. Việc đánh giá hoàn thành nhiệm vụ của từng cá nhân dựa trên các tiêu chí cụ thể, được thể hiện rõ ràng trong các Quy chế, Quy định liên quan của Đơn vị (Bảng 2.6).

Lao động xếp loại Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong năm bq là 63/372 lao động, chiếm 17% tổng lao động bq. Đây là những lao động có thành tích công tác vượt trội trong năm, đạt thành tích cao trong công tác chuyên môn và tích cực tham gia các phong trào đoàn thể trong đơn vị.

Lao động xếp loại Hoàn thành tốt nhiệm vụ trong năm bq là 274/372 lao động, chiếm tỷ trọng cao nhất 73,7% tổng lao động bq. Đây là những lao động có thành tích công tác tốt trong năm và có sự tiến bộ rõ rệt qua từng năm.

Lao động xếp loại Hoàn thành nhiệm vụ trong năm bq là 21/372 lao động, chiếm 5,6% tổng lao động bq. Đây là những lao động có nỗ lực để hoàn thành nhiệm vụ kế hoạch được giao trong năm, tuy nhiên vẫn còn rụt rè và hơi có phần thụ động.

Trường hợp không xét kết quả hoàn thành nhiệm vụ là những lao động mới tuyển dụng, có thời gian làm việc trong năm dưới 3 tháng, chưa đủ điều kiện để xếp loại hoàn thành nhiệm vụ trong năm.

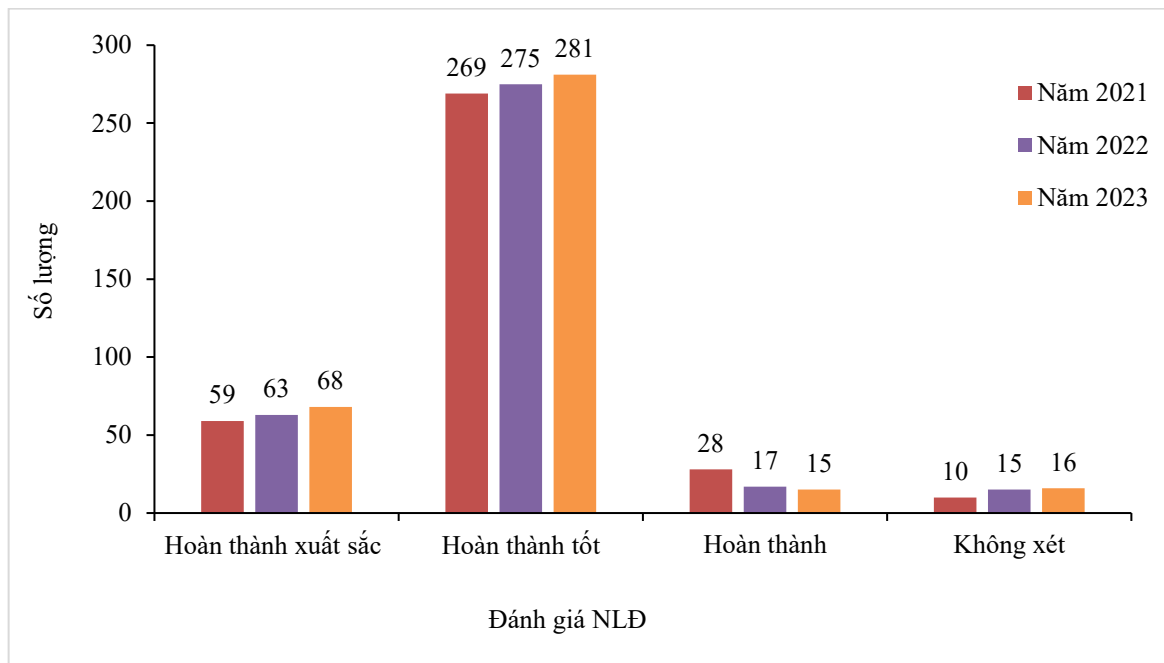
Qua số liệu đánh giá hàng năm của Đơn vị thì đa phần NLĐ đều hoàn thành nhiệm vụ. NLĐ luôn muốn phấn đấu và hoàn thiện bản thân từng ngày và điều đó thể hiện ở tỷ lệ số lượng NLĐ hoàn thành nhiệm vụ tại đơn vị công tác.

- NLĐ hoàn thành nhiệm vụ giảm dần qua từng năm, năm 2021: 28/366 lao động, chiếm 7,7% tổng lao động; năm 2022: 17/370 lao động, chiếm 4,6% tổng lao động; năm 2023: 15/380 lao động, chiếm 3,9% tổng lao động.

- NLĐ có thành tích hoàn thành tốt và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ chiếm tỷ lệ cao và tăng dần qua các năm, năm 2021: 328/366 lao động, chiếm 89,6% tổng lao động; năm 2022: 338/370 lao động, chiếm 91,3% tổng lao động; năm 2023: 349/380 lao động, chiếm 91,8% tổng lao động).

Bảng 2.6 Kết quả đánh giá NLĐ giai đoạn 2021 - 2023

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Bình quân	
	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
Hoàn thành xuất sắc	59	16.1	63	17.0	68	17.9	63	17.0
Hoàn thành tốt	269	73.5	275	74.3	281	73.9	275	73.9
Hoàn thành	28	7.7	17	4.6	15	3.9	20	5.4
Không xét	10	2.7	15	4.1	16	4.2	14	3.7
Tổng cộng	366	100.0	370	100.0	380	100.0	372	100.0

**Hình 2.6 Kết quả đánh giá NLĐ giai đoạn 2021 - 2023**

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Về khả năng học hỏi và phát triển

Với tinh thần tự giác cao, nhận thức được tầm quan trọng của kiến thức, NLĐ tại PVOIL Bình Thuận luôn nỗ lực phấn đấu hết mình để nâng cao trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, nâng cao kỹ năng để phục vụ tốt hơn cho công việc. Điều đó thể hiện rõ qua việc NLĐ đã tự đăng ký tham gia các khoá học và hoàn thành các chương trình đào tạo bằng chi phí cá nhân với mục tiêu hoàn thiện bản thân ngày một tốt hơn (Bảng 2.7).

Bảng 2.7 Tình hình tự nâng cao trình độ của NLD giai đoạn 2021 - 2023*ĐVT: Người*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Tự nâng cao trình độ ngoại ngữ	2	11	20
+ Cử nhân Anh văn		1	3
+ Chứng chỉ Anh văn (B1, B2)	1	3	5
+ Chứng chỉ tiếng trung cơ bản HSK1 và 2	1	5	10
+ Chứng chỉ tiếng trung trình độ HSK3 và 4		2	2
Tự nâng cao trình độ tin học văn phòng	15	23	35
+ Tin học văn phòng cơ bản	12	16	25
+ Tin học văn phòng nâng cao	3	7	10
Tự nâng cao trình độ chuyên môn	6	14	24
+ Hoàn thành chương trình đào tạo nghề	3	7	15
+ Hoàn thành chương trình Cử nhân cao đẳng	2	4	5
+ Hoàn thành chương trình Cử nhân đại học	1	3	4

*(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)***Về những đóng góp hiệu quả:****Bảng 2.8 Những đóng góp của NLD giai đoạn 2021 - 2023**

Năm	Những đóng góp hiệu quả cho sự phát triển của đơn vị
2021	Phòng Tổ chức-Hành chính: Đóng góp ý tưởng thuê máy photocopy công nghiệp dùng cho bộ phận Văn phòng Công ty/Văn phòng Chi nhánh với chi phí cạnh tranh rất hợp lý; thay thế cách thức trước là mua máy photocopy mới, giúp tiết kiệm chi phí khấu hao tài sản, chi phí bảo quản trong quá trình vận hành.

	Phòng Kinh doanh: Đóng góp ý tưởng hỗ trợ khách hàng là Đại lý, thương nhân nhượng quyền có cơ sở kinh doanh bán lẻ xăng dầu như kiểm tra và hỗ trợ sửa chữa, bảo trì trụ bơm nhiên liệu; trang bị bảo hộ lao động và chi phí trang trí quảng cáo theo nhận dạng thương hiệu của PVOIL; chính sách cung ứng nguồn hàng ổn định khi thị trường nhiên liệu khan hiếm, ... giúp tăng sự gắn kết với khách hàng, góp phần tăng doanh thu, tăng sản lượng và tăng hiệu quả trong kinh doanh.
2022	Phòng Kế hoạch Đầu tư & An toàn: Đóng góp ý tưởng ốp gạch bát tràng khu vực bồn bể để chống thấm nước, chống rêu mốc, đảm bảo mỹ quan, tiết kiệm chi phí sửa chữa hàng năm so với biện pháp cũ láng nền bằng xi măng. Phòng Tài chính-Kế toán: Đóng góp ý tưởng phát triển kinh doanh theo những loại hình dịch vụ phi xăng dầu tại những CHXD có mặt bằng rộng, vị trí trung tâm như: cho những cá nhân/tổ chức có nhu cầu và đủ điều kiện kinh doanh thuê mặt bằng dài hạn để đặt những kiot phục vụ cà phê mang đi, thuê văn phòng làm việc, thuê vị trí lắp đặt trạm sạc xe điện, ... góp phần tăng thêm nguồn thu nhập cho đơn vị.
2023	Phòng Kế hoạch Đầu tư và An toàn: Đóng góp ý tưởng đàm phán thuê những CHXD của tư nhân nhỏ lẻ, không có nhu cầu tiếp tục kinh doanh do không bù đắp được chi phí khi phải đầu tư trang thiết bị phù hợp những Quy định mới của Nhà nước. Việc triển khai đúng thời điểm giúp đơn vị thuê được CHXD với chi phí hợp lý, mở rộng thị phần, giúp đơn vị tăng khả năng cạnh tranh. Phòng Tài chính-Kế toán: Đóng góp ý tưởng trong việc triển khai công tác đào tạo chuyên môn nghiệp vụ kế toán, cập nhật và phổ biến nhiều chính sách mới về hoá đơn điện tử, những thay đổi chính sách thuế cho NLD qua nhiều hình thức (trực tuyến qua cầu truyền hình, soạn và gửi những file tài liệu với nội

	dung cô động, tập trung vào những vấn đề trọng tâm) thay vì phải triệu tập nhân sự về Văn phòng Công ty; giúp tiết kiệm chi phí, tiết kiệm thời gian, tăng sự tương tác giữa các thành viên nhưng vẫn đảm bảo tính kịp thời và đạt hiệu quả cao sau đào tạo.
--	--

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Về tương tác xã hội và văn hóa doanh nghiệp

Khả năng hòa nhập và làm việc hiệu quả trong môi trường văn hóa doanh nghiệp, khả năng giao tiếp và phục vụ khách hàng của NLĐ thể hiện qua kết quả việc xử lý các sai phạm tại đơn vị và việc xử lý những khiếu nại của khách hàng về cách ứng xử của nhân viên qua các năm (Bảng 2.9).

Bảng 2.9 Kết quả xử lý sai phạm của NLĐ giai đoạn 2021 - 2023

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
Số vụ xử lý sai phạm của NLĐ	10	100.0	3	100.0	1	100.0
+ Trong quản lý tài sản của Đơn vị	6	60.0	2	66.7	1	100.0
+ Trong việc tuân thủ Pháp luật	2	20.0	1	33.3	0	0.0
+ Trong mối quan hệ nơi làm việc	2	20.0	0	0.0	0	0.0
<i>So sánh với tổng số lao động</i>	<i>10/366</i>	<i>2.7</i>	<i>3/370</i>	<i>0.8</i>	<i>1/380</i>	<i>0.3</i>
Số vụ xử lý khiếu nại của khách hàng	8	100.0	4	100.0	1	100.0
+ Về phong cách ứng xử	5	62.5	3	75.0	1	100.0
+ Về chất lượng sản phẩm	3	37.5	1	25.0	0	0.0
<i>So sánh với tổng số lao động</i>	<i>8/366</i>	<i>2.2</i>	<i>4/370</i>	<i>1.1</i>	<i>1/380</i>	<i>0.3</i>

(Nguồn: Tác giả tổng hợp, trình bày từ thông tin của PVOIL Bình Thuận)

Qua số liệu thống kê trên có thể thấy ý thức của NLĐ làm việc tại đơn vị khá tốt, số lượng NLĐ mắc sai phạm phải xử lý trong năm chiếm tỷ lệ thấp so với tổng lao động và có xu hướng giảm dần qua từng năm.

- Trong những sai phạm của NLD phải chấn chỉnh và có biện pháp xử lý thì sai phạm trong quản lý tài sản của đơn vị như: chậm trễ trong việc thực hiện nộp tiền bán hàng hằng ngày về Công ty, chiếm dụng và sử dụng tiền bán hàng hằng ngày vào mục đích cá nhân, ... chiếm tỷ lệ cao (năm 2021: 6/10 vụ, chiếm 60% tổng số vụ sai phạm; năm 2022: 2/3 vụ, chiếm 66,7% tổng số vụ sai phạm; năm 2023: 1/1 vụ, chiếm 100% tổng số vụ sai phạm).

- Trong những sai phạm của NLD mà khách hàng khiếu nại vì không hài lòng, cần phải chấn chỉnh thì những lỗi liên quan tới phong cách ứng xử với khách hàng như: có những lời nói/hành động thiếu chuẩn mực khi xảy ra mâu thuẫn với khách hàng, chưa khéo léo trong việc giải đáp thắc mắc của khách hàng... chiếm tỷ lệ cao (năm 2021: 5/8 vụ, chiếm 62,5% tổng số vụ khiếu nại; năm 2022: 3/4 vụ, chiếm 75% tổng số vụ khiếu nại; năm 2023: 1/1 vụ, chiếm 100% tổng số vụ khiếu nại).

2.3 Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng>NNL tại PVOIL Bình Thuận

2.3.1 Thông tin mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được thu thập trong thời gian 30 ngày với 300 phiếu khảo sát được phát đi và thu về đủ 300 phiếu trả lời khảo sát. Dữ liệu thu thập về, sau khi kiểm tra thì tất cả 300 phiếu trả lời khảo sát đều hợp lệ để đưa vào phân tích cho nghiên cứu.

Mẫu đưa vào phân tích chính thức có cơ cấu như sau:

Bảng 2.10 Thống kê mẫu nghiên cứu

Giới tính		
Phân nhóm	Số lượng	Tỷ lệ
Nam	252	84.0
Nữ	48	16.0
Tổng cộng	300	100.0
Độ tuổi		
Phân nhóm	Số lượng	Tỷ lệ
Dưới 25 tuổi	54	18.0
Từ 25 đến 34 tuổi	118	39.3

Từ 35 đến 44 tuổi	93	31.0
Trên 45 tuổi	35	11.7
Tổng cộng	300	100.0
Trình độ học vấn		
Phân nhóm	Số lượng	Tỷ lệ
Phổ thông	160	53.3
Trung cấp	22	7.3
Cao đẳng	27	9.0
Đại học	88	29.3
Trên đại học	3	1.0
Tổng cộng	300	100.0
Bộ phận công tác		
Phân nhóm	Số lượng	Tỷ lệ
Quản lý cấp Công ty	6	2.0
Quản lý cấp Phòng ban, CN	14	4.7
Nhân viên Văn phòng	60	20.0
Nhân viên tại CHXD	220	73.3
Tổng cộng	300	100.0

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

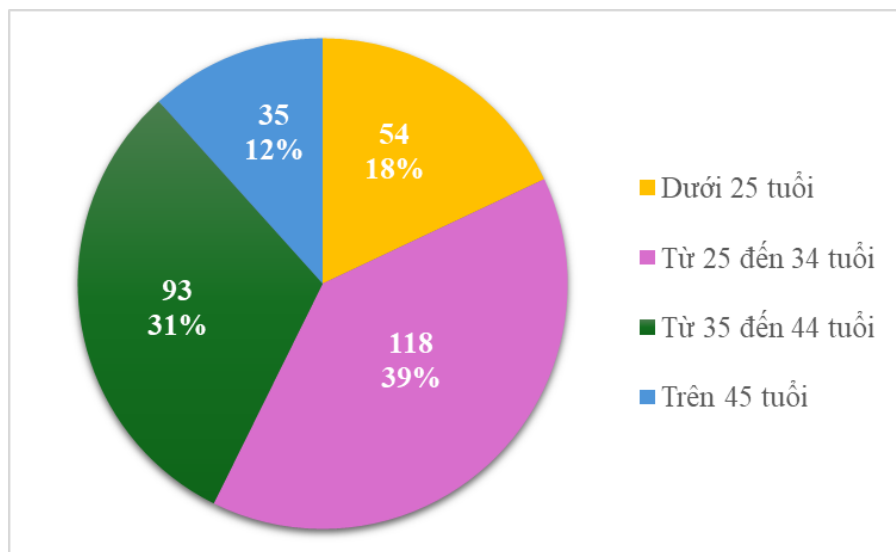
Theo kết quả bảng trên cho thấy:

Vì đặc thù PVOIL Bình Thuận là đơn vị có hoạt động kinh doanh bán lẻ xăng dầu là chính, nên kết cấu phân bố các yếu tố về nhân khẩu học của các đối tượng được khảo sát cũng có ảnh hưởng đáng kể.

Về giới tính: Trong tổng mẫu nghiên cứu có 252 người tham gia khảo sát là nam giới (chiếm 84%) và có 48 người tham gia là nữ giới (chiếm 16%). Như vậy có thể thấy sự chênh lệch nhau rõ rệt giữa đối tượng lao động nam giới và nữ giới. Giải thích cho điều này là vì để đáp ứng nhu cầu công việc và phù hợp với đặc thù của hoạt động SXKD, Đơn vị có 2 bộ phận lao động là trực tiếp và gián tiếp. Đối với bộ phận trực tiếp chiếm số lượng lao động đa số vì công việc chủ yếu liên quan đến hoạt động bán hàng tại các cửa hàng bán lẻ xăng dầu. Đơn vị luôn ưu tiên tuyển dụng các

đối tượng lao động là nam giới, trẻ tuổi vì có sức khỏe cũng như độ chịu đựng áp lực công việc khi phải làm cả ca ngày lẫn đêm, môi trường làm việc ngoài trời (dù nơi làm việc có mái che) và thường xuyên phải tiếp xúc với hơi xăng dầu độc hại. Số lao động nữ đa phần là lao động gián tiếp, được tập trung tại khối hành chính văn phòng.

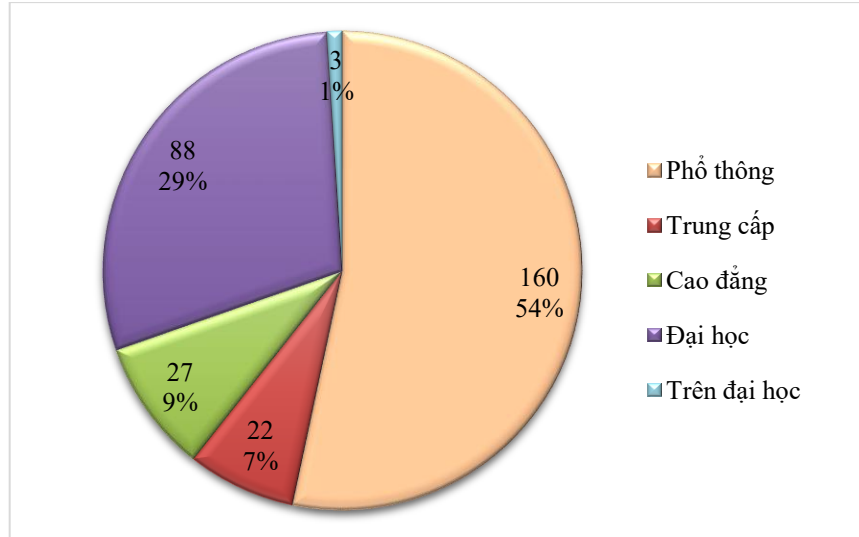
Về độ tuổi: Kết quả thống kê mẫu khảo sát cho thấy trong tổng mẫu nghiên cứu 300 người được hỏi, số lượng người được khảo sát dưới 44 tuổi chiếm tỷ lệ cao với 265 người (chiếm 89,3%) và nhóm từ 45 tuổi trở lên có 35 người (chiếm 11,7%). Tỷ lệ mẫu là khá phù hợp với đặc điểm kinh doanh, lực lượng lao động khá trẻ, thích ứng với tính chất công việc.



Hình 2.7 Cơ cấu độ tuổi của NLD
(Nguồn: Tác giả thực hiện từ kết quả phân tích SPSS)

Về trình độ học vấn:

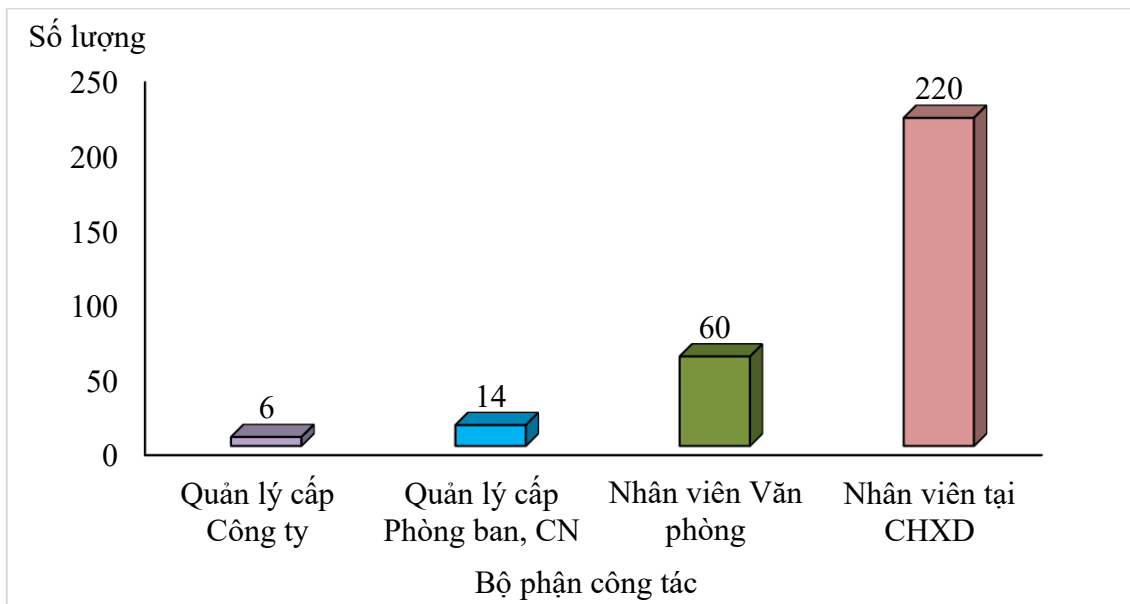
Kết quả thống kê mẫu khảo sát cho thấy trình độ học vấn trong mẫu nghiên cứu PTTH là 160 người (chiếm 53,3%), trình độ trung cấp nghề có 22 người (chiếm 7,3%), trình độ cao đẳng là 27 người (chiếm 9%) và đa phần đây là trình độ của đối tượng người lao động làm nhiệm vụ bán hàng tại các CHXD. Trình độ đại học có 88 người (chiếm 29,3%), trình độ trên đại học có 3 người (chiếm 1%) và mẫu phù hợp với thực tế nguồn nhân lực tập trung trình độ từ đại học trở lên làm công tác quản lý và nhân viên gián tiếp làm việc tại văn phòng.



Hình 2.8 Cơ cấu trình độ học vấn của NLD
(Nguồn: Tác giả thực hiện từ kết quả phân tích SPSS)

Về bộ phận công tác:

Kết quả thống kê mẫu khảo sát cho thấy trong tổng mẫu nghiên cứu có 20 người tham gia là nhà quản lý cấp Công ty, Chi nhánh và quản lý các Phòng ban (chiếm 6,7%), có 60 người là nhân viên gián tiếp làm việc tại văn phòng (chiếm 20%) và có 220 người là nhân viên trực tiếp làm việc tại các CHXD (chiếm 73,3%). Số lượng nhân viên trực tiếp làm việc tại các CHXD chiếm tỷ trọng chủ yếu trong mẫu nghiên cứu. Điều này phù hợp với đặc thù kinh doanh hoạt động bán lẻ, lao động trực tiếp là lực lượng lao động chính.



Hình 2.9 Cơ cấu theo bộ phận công tác
(Nguồn: Tác giả thực hiện từ kết quả phân tích SPSS)

2.3.2 Phân tích Cronbach's Alpha

*** Kết quả phân tích Cronbach's Alpha của thang đo các nhân tố tác động:**

Kết quả kiểm định từ bảng 2.11 trên cho thấy, hệ số độ tin cậy các thang đo đều có Cronbach's Alpha > 0.6 và các biến quan sát trong mỗi thang đo cũng đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3. Như vậy không có biến quan sát nào bị loại bỏ, thang đo là phù hợp, có độ tin cậy; các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho các nhân tố và được sử dụng tiếp trong phân tích EFA.

Bảng 2.11 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha các nhân tố tác động

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tuyển dụng: Cronbach's Alpha = .891				
TD1	15.60	2.280	.818	.868
TD2	14.96	3.506	.785	.875
TD3	14.92	3.401	.809	.867
TD4	14.99	3.291	.693	.878
TD5	15.78	2.549	.839	.844
Đào tạo, bồi dưỡng: Cronbach's Alpha = .951				
ĐT1	16.23	3.935	.843	.944
ĐT2	16.26	3.992	.862	.940
ĐT3	16.26	3.932	.846	.943
ĐT4	16.31	3.979	.887	.936
ĐT5	16.29	3.974	.892	.935
Sử dụng lao động: Cronbach's Alpha = .963				
SD1	16.47	4.016	.905	.952
SD2	16.47	4.210	.870	.958
SD3	16.48	4.150	.853	.961
SD4	16.52	4.110	.905	.952
SD5	16.44	4.000	.937	.947
Tiền lương, tiền thưởng: Cronbach's Alpha = .941				
LT1	16.33	2.897	.806	.934
LT2	16.34	2.846	.909	.914
LT3	16.33	2.878	.932	.911
LT4	16.35	2.903	.888	.919
LT5	16.27	3.052	.688	.956
Chế độ, chính sách: Cronbach's Alpha = .949				
CS1	16.23	3.796	.867	.935

CS2	16.25	3.793	.917	.927
CS3	16.26	3.790	.931	.925
CS4	16.50	3.736	.711	.969
CS5	16.24	3.723	.919	.926

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

*** Kết quả phân tích Cronbach's Alpha của thang đo chất lượng NNL:**

Thang đo chất lượng NNL được đo lường qua 03 biến quan sát (CL1, CL2, CL3). Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo đạt giá trị $0.620 > 0.6$ và các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 . Như vậy không có biến quan sát nào bị loại bỏ, thang đo là phù hợp, có độ tin cậy; các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố phụ thuộc và được sử dụng tiếp trong phân tích EFA.

Bảng 2.12 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha về chất lượng NNL

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Chất lượng NNL: Cronbach's Alpha = .620				
CL1	8.17	.463	.431	.519
CL2	8.42	.438	.453	.486
CL3	8.22	.511	.406	.554

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

2.3.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố chỉ được sử dụng khi hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) có giá trị từ 0.5 trở lên (OTHAMAN & Owen, 2000), các biến có hệ số truyền tải (factors loading) nhỏ hơn 0.5 hoặc khác biệt giữa hai nhân tố nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại. Điểm dừng Eigenvalue lớn hơn 1 và tổng phương sai trích (Cumulative % Extraction Sums of Squared Loadings) lớn hơn 50% (Gerbing & Anderson, 1988). Phương pháp trích "Principal Axis Factoring" với phép quay "Varimax" được sử dụng trong phân tích nhân tố thang đo các thành phần độc lập.

*** Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho các biến độc lập**

Tiêu chuẩn của phương pháp phân tích nhân tố là chỉ số KMO phải lớn hơn 0.5 (Garson, 2003) và kiểm định Barlett's có mức ý nghĩa $\text{sig} < 0.05$ để chứng tỏ dữ liệu dùng phân tích nhân tố là thích hợp và giữa các biến có tương quan với nhau.

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy chỉ số KMO là $0.838 > 0.5$ và kiểm định Barlett với mức ý nghĩa Sig. = $0.000 < 0.05$, điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp. (Bảng 2.13).

Bảng 2.13 Kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập

	Hệ số KMO	.838
Kiểm định	Approx. Chi-Square	8761.41
Bartlett	df	300
	Sig.	.000

Kết quả ma trận xoay nhân tố:

Bảng 2.14 Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
SD5	.945				
SD1	.935				
SD4	.913				
SD2	.896				
SD3	.883				
CS3		.960			
CS5		.946			
CS2		.940			
CS1		.904			
CS4		.810			
ĐT4			.929		
ĐT5			.928		
ĐT2			.904		
ĐT3			.896		
ĐT1			.893		
LT3				.944	
LT2				.939	
LT4				.925	
LT1				.863	
LT5				.781	
TD5					.862
TD2					.856
TD3					.822
TD1					.814
TD4					.800
Eigenvalue	6.627	4.822	3.993	3.274	2.077
Phương sai trích (%)	26.507	45.797	61.767	74.865	83.175

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

Kết quả (Bảng 2.14) cho thấy phân tích nhân tố rút trích được 05 nhân tố với tổng phương sai trích bằng 83.175% > 50% tại giá trị Eigenvalue bằng 2.077 > 1 (đạt yêu cầu kiểm định EFA). Các biến quan sát trong các nhân tố được trích đều có hệ số tải lớn hơn 0.5 và đều được gom về trong cùng từng nhân tố cũng như giải thích ý nghĩa cho từng nhân tố như ban đầu, do đó tác giả quyết định giữ nguyên tên gọi ban đầu cho các nhóm nhân tố.

*** Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc**

Thực hiện tương tự các bước như cách làm với biến độc lập.

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy chỉ số KMO là 0.643 > 0.5, điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp.

Kết quả kiểm định Barlett có mức ý nghĩa Sig. = 0.000 < 0.05, các biến có tương quan với nhau và thỏa điều kiện phân tích nhân tố (Bảng 2.15).

Bảng 2.15 Kiểm định KMO và Bartlett của biến phụ thuộc

Kiểm định Bartlett	Hệ số KMO	.647
	Approx. Chi-Square	103.190
	df	3
	Sig.	.000

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

Kết quả ma trận xoay nhân tố (Bảng 2.16) cho thấy phân tích nhân tố rút trích được 01 nhân tố với tổng phương sai trích bằng 57.200% > 50% tại giá trị Eigenvalue bằng 1.716 > 1. Các biến quan sát trong nhân tố phụ thuộc được trích đều có hệ số tải lớn hơn 0.5 (đạt yêu cầu kiểm định EFA) và giải thích được ý nghĩa cho nhân tố Chất lượng NNL.

Bảng 2.16 Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố
	1
CL1	.769
CL2	.752
CL3	.747
Eigenvalue	1.716
Phương sai trích (%)	57.200

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

Như vậy kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với các biến quan sát khảo sát đối với cán bộ, nhân viên tại PVOIL Bình Thuận về chất lượng>NNL cho kết quả các thang đo có độ tin cậy cao, các biến quan sát hội tụ ở 5 nhân tố và có khả năng đại diện cho dữ liệu khảo sát để thực hiện phân tích tiếp theo đó là sự tương quan và hồi quy.

2.3.4 Phân tích tương quan

Sau khi đã kiểm định độ tin cậy của thang đo với hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA về tính hội tụ của các nhân tố và số lượng các nhân tố được đưa ra từ dữ liệu khảo sát. Các thang đo có độ tin cậy cao, các biến quan sát có sự hội tụ ở 5 nhân tố, đảm bảo được khả năng đại diện cho dữ liệu khảo sát nghiên cứu. Tiếp theo nữa dữ liệu khảo sát được sử dụng để kiểm định sự tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc với kiểm định sự tương quan Pearson. Sự tương quan Pearson giữa các biến với mức ý nghĩa thống kê thông qua đánh giá Sig.

Bảng 2.17 Ma trận tương quan Pearson

		F_CL	F_TD	FĐT	F_SD	F_LT	F_CS
F_CL	Pearson	1	.573**	.498**	.420**	.423**	.371**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
F_TD	Pearson	.573**	1	.216**	.395**	.293**	.176**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002
FĐT	Pearson	.498**	.216**	1	.083	.083	-.044
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.153	.152	.451
F_SD	Pearson	.420**	.395**	.083	1	.045	-.017
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.153		.435	.767
F_LT	Pearson	.423**	.293**	.083	.045	1	.198**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.152	.435		.001
F_CS	Pearson	.371**	.176*	-.044	-.017	.198**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.451	.767	.001	

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Listwise N=300

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

Tương quan giữa biến độc lập với biến phụ thuộc

Andy Field (2009) cho rằng, mặc dù có thể đánh giá mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến qua hệ số tương quan Pearson, nhưng cần thực hiện kiểm định giả thuyết hệ số tương quan này có ý nghĩa thống kê hay không. Kết quả kiểm định nếu Sig kiểm định nhỏ hơn 0.05, cặp biến có tương quan với nhau; nếu Sig lớn hơn 0.05, cặp biến không có tương quan tuyến tính.

Kết quả ở Bảng 2.17 cho thấy, các biến độc lập (TD, ĐT, SD, LT, CS) đều có sự tương quan với biến phụ thuộc (CL) với mức ý nghĩa thống kê Sig đều nhỏ hơn 0.05. Hệ số tương quan Pearson giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc đều lớn hơn 0 thể hiện các biến có mối tương quan cùng chiều với nhau.

Tương quan giữa các biến độc lập với nhau

Tên gọi “biến độc lập” phần nào nói lên được đặc điểm kỳ vọng của dạng biến này: chúng độc lập về ý nghĩa với nhau. Giữa hai biến độc lập nếu có tương quan quá mạnh, có khả năng hai biến này thực chất chỉ là một biến. Hai biến độc lập không có tương quan (Sig lớn hơn 0.05) thì gần như không có khả năng xảy ra cộng tuyến giữa hai biến này. Hai biến độc lập có tương quan (Sig nhỏ hơn 0.05) và trị tuyệt đối hệ số tương quan lớn hơn 0.7 thì khả năng xảy ra cộng tuyến giữa chúng là tương đối cao (Carsten F. Dormann và các cộng sự, 2013).

Kết quả ở Bảng 2.14 cho thấy, các biến độc lập ĐT, SD, LT, CS không có tương quan với nhau vì hệ số Sig giữa các biến này lớn hơn 0.05. Giữa các biến độc lập có tương quan (Sig nhỏ hơn 0.05), không có mối tương quan nào quá mạnh khi trị tuyệt đối hệ số tương quan giữa các cặp biến đều nhỏ hơn 0.5. Do đó cần xem xét hiện tượng đa cộng tuyến có hay không ảnh hưởng trong phân tích hồi quy tuyến tính để có thể đưa ra đánh giá một cách chính xác nhất.

2.3.5 Phân tích hồi quy tuyến tính

Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Hệ số R bình phương hiệu chỉnh được sử dụng để xem xét mức độ giải thích của các nhân tố độc lập lên nhân tố phụ thuộc. Kết quả phân tích hồi quy trong Bảng 2.18 cho kết quả hệ số R bình phương hiệu chỉnh bằng 0.677, tức mức độ phù hợp của mô hình đạt 67.7%. Như vậy, các biến độc lập giải thích được 67.7% sự biến

thiên của biến phụ thuộc. Hệ số Durbin Watson 1.892 (nằm trong khoảng từ 1 - 3) nên có thể nói rằng mô hình hồi quy không có hiện tượng tự tương quan.

Bảng 2.18 Bảng tóm tắt mô hình hồi quy^b

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước tính	Durbin-Watson
1	.826 ^a	.682	.677	.179	1.892
a. Predictors: (Constant), F_CS, F_SD, F_ĐT, F_LT, F_TD					
b. Dependent Variable: F_CL					

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

Kiểm định F được sử dụng để kiểm tra mức độ phù hợp của phân tích hồi quy đối với tập dữ liệu thị trường (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Mục đích của kiểm định F trong bảng ANOVA chính là để kiểm tra xem mô hình hồi quy tuyến tính này có suy rộng và áp dụng được cho tổng thể hay không.

Cụ thể trong trường hợp này, mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng được phù hợp với tổng thể. Kết quả kiểm định F ở Bảng 2.19 bên dưới có giá trị Sig. = 0.000 < 0.005, cho thấy phân tích hồi quy là phù hợp và mô hình nghiên cứu đề xuất phù hợp với tập dữ liệu khảo sát thu thập được.

Bảng 2.19 Kết quả phân tích ANOVA trong hồi quy

ANOVA ^a						
Mô hình		Tổng bình phương	Df	Bình phương trung bình	F	Sig.
1	Hồi qui	20.173	5	4.035	126.126	.000 ^b
	Phần dư	9.405	294	.032		
	Tổng	29.577	299			
a. Dependent Variable: F_CL						
b. Predictors: (Constant), F_CS, F_SD, F_ĐT, F_LT, F_TD						

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Bảng 2.20 Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Mô hình		Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.	Kiểm tra đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận biến	VIF
1	F_TD	.183	.028	.248	6.416	.000	.723	1.384
	F_ĐT	.263	.022	.414	12.237	.000	.945	1.058
	F_SD	.176	.023	.282	7.817	.000	.833	1.201
	F_LT	.176	.025	.244	6.983	.000	.887	1.127
	F_CS	.197	.022	.302	8.874	.000	.931	1.074
a. Dependent Variable: F_CL								

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

Kết quả phân tích hệ số hồi quy (Bảng 2.20) cho thấy:

Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các nhân tố đều đạt giá trị nhỏ hơn 2 (theo quy định $VIF < 10$), như vậy mô hình hồi quy không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

Mức ý nghĩa thống kê của các nhân tố đều có giá trị $Sig = 0.000 < 0.05$, như vậy tất cả 05 nhân tố độc lập (Tuyển dụng, Đào tạo, bồi dưỡng, Sử dụng lao động, Tiền lương, tiền thưởng, Chế độ chính sách) đều có ảnh hưởng đáng kể đến Chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận với độ tin cậy 95%.

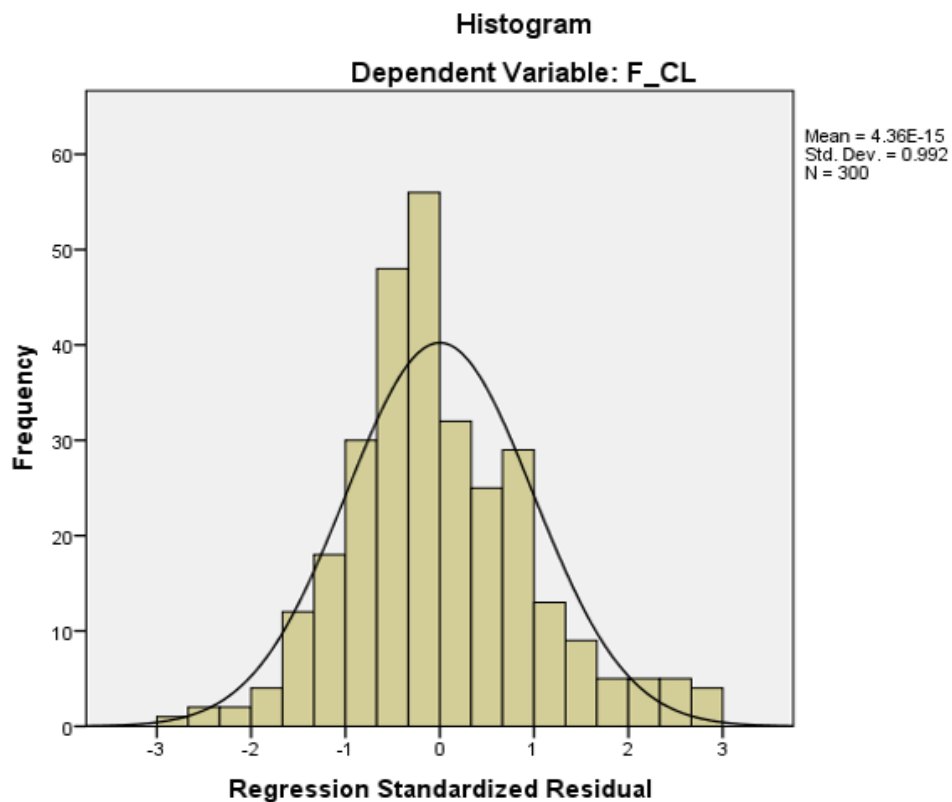
Dò tìm các quy phạm giả định cần thiết

Giả định thứ nhất là giả định về phân phối chuẩn phần dư, biểu đồ tần số Histogram (Hình 2.10) được sử dụng để kiểm tra giả định này. Từ biểu đồ ta thấy được, một đường cong phân phối chuẩn được đặt chồng lên biểu đồ tần số. Đường cong này có dạng hình chuông, phù hợp với dạng đồ thị của phân phối chuẩn. Giá trị trung bình

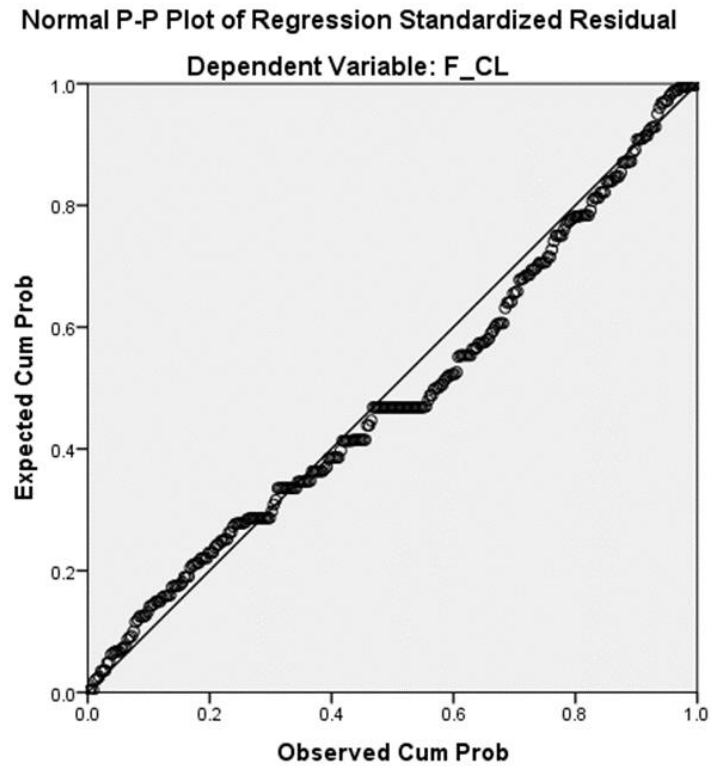
Mean gần bằng 0, độ lệch chuẩn là 0.992 gần bằng 1, như vậy có thể nói, phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn. Do đó, có thể kết luận rằng: Giả thiết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Ngoài cách kiểm tra bằng biểu đồ Histogram, thì biểu đồ P-P Plot (Hình 2.11) cũng là một dạng biểu đồ được sử dụng phổ biến giúp nhận diện sự vi phạm giả định phần dư chuẩn hóa. Với biểu đồ P-P Plot, các điểm phân vị trong phân phối của phần dư sẽ tập trung thành một đường chéo nếu phần dư có phân phối chuẩn. Quan sát trên biểu đồ P-P Plot bên dưới cho thấy, các điểm phân vị trong phân phối của phần dư tập trung thành 1 đường chéo. Như vậy, giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

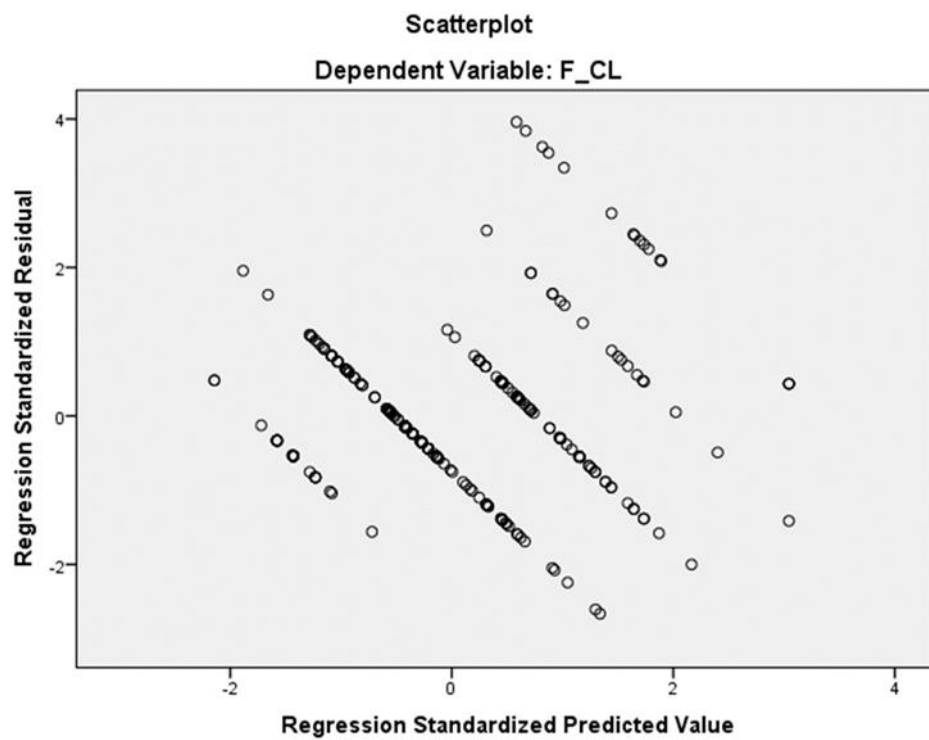
Biểu đồ Scatter (Hình 2.12) được sử dụng để xem xét tính độc lập của các phần dư. Kết quả Biểu đồ Scatter bên dưới cho thấy các phần dư phân tán ngẫu nhiên trong một vùng đi qua gốc tọa độ chứ không tạo thành một hình dạng đặc biệt nào. Điều này cho thấy giá trị dự đoán và phần dư độc lập với nhau, phương sai của phần dư không đổi.



Hình 2.10 Biểu đồ tần số Histogram



Hình 2.11 Biểu đồ phân tán của phần dư



Hình 2.12 Biểu đồ chuẩn hoá của phần dư
(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả phân tích SPSS)

2.3.6 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu

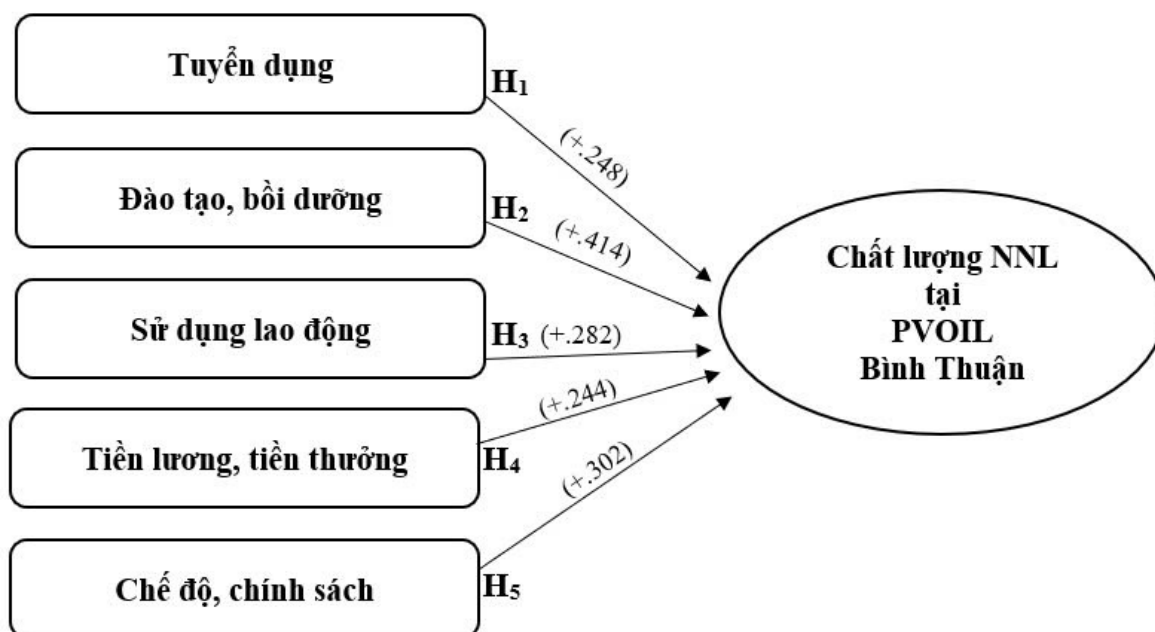
Dựa trên dữ liệu thu thập từ 300 phiếu khảo sát hợp lệ, sử dụng phần mềm SPSS phân tích dữ liệu thu thập được cho kết quả nghiên cứu gồm 05 nhân tố độc lập (Tuyển dụng, Đào tạo, bồi dưỡng, Sử dụng lao động, Tiền lương, tiền thưởng và Chế độ, chính sách) có ảnh hưởng tới Chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận và phù hợp với giả thuyết nghiên cứu (Bảng 2.21).

Bảng 2.21 Kết luận kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung	Beta	Kết luận
H₁	Công tác tuyển dụng có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.	.248	Được chấp nhận
H₂	Công tác đào tạo, bồi dưỡng có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.	.414	Được chấp nhận
H₃	Công tác sử dụng lao động có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.	.282	Được chấp nhận
H₄	Tiền lương, tiền thưởng có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.	.244	Được chấp nhận
H₅	Chế độ, chính sách có tương quan với chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.	.302	Được chấp nhận

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả nghiên cứu)

Dựa trên mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu và Kết quả nghiên cứu trên, tác giả xác định được mô hình của nghiên cứu với 05 nhân tố độc lập (Tuyển dụng, Đào tạo, bồi dưỡng, Sử dụng lao động, Tiền lương, tiền thưởng và Chế độ, chính sách) tác động cùng chiều đến nhân tố phụ thuộc “Chất lượng NNL” tại PVOIL Bình Thuận như sau:



Hình 2.13 Mô hình các nhân tố ảnh hưởng chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận
(Nguồn: Tác giả thực hiện nghiên cứu)

2.3.7 Thảo luận kết quả nghiên cứu

Với giả thuyết ban đầu cho mô hình lý thuyết và kết quả phân tích với bộ dữ liệu thu thập được, ta có phương trình hồi quy tuyến tính như sau:

$$CL = 0.248*TD + 0.414*DT + 0.282*SD + 0.244*LT + 0.302*CS + ei$$

Dựa vào hệ số hồi quy chuẩn hóa của từng nhân tố ảnh hưởng cho thấy tất cả 05 nhân tố độc lập gồm: Tuyển dụng, Đào tạo, bồi dưỡng, Sử dụng lao động, Tiền lương, tiền thưởng và Chế độ, chính sách đều có sự ảnh hưởng tích cực đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận. Tuy nhiên, mức độ tác động của từng nhân tố đến chất lượng NNL là khác nhau.

Theo đó, trong điều kiện các nhân tố khác của mô hình không thay đổi, nếu điểm số của nhân tố “Đào tạo, bồi dưỡng” tăng lên 1 đơn vị thì chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận sẽ tăng lên 0,414 đơn vị và ngược lại; nếu điểm số của nhân tố “Chế độ, chính sách” tăng lên 1 đơn vị thì chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận sẽ tăng lên 0,302 đơn vị và ngược lại; nếu điểm số của nhân tố “Sử dụng lao động” tăng lên 1 đơn vị thì chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận sẽ tăng lên 0,282 đơn vị và ngược lại; nếu điểm số của nhân tố “Tuyển dụng” tăng lên 1 đơn vị thì chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận sẽ tăng lên 0,248 đơn vị và ngược lại; và cuối cùng nếu

điểm số của nhân tố “Tiền lương, tiền thưởng” tăng lên 1 đơn vị thì chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận sẽ tăng lên 0,244 đơn vị và ngược lại.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy:

Đối với nhân tố “Tuyển dụng”, nghiên cứu cho thấy rằng đây là quá trình tìm kiếm, lựa chọn nhân sự để thỏa mãn các yêu cầu lao động và bổ sung lực lượng lao động cho tổ chức. Mục tiêu của quá trình tuyển dụng là thu hút các nhân viên mới có kiến thức, trình độ, kỹ năng, động cơ phù hợp với nhu cầu của tổ chức. Kết quả này cũng cho thấy có sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu của Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiền (2018), Hana (2018).

Kết quả khảo sát cho thấy, NLĐ khá hài lòng với công tác tuyển dụng tại PVOIL Bình Thuận với mức độ hài lòng bình quân 207/300 ý kiến, đạt 69,07%. Tuy nhiên, bên cạnh sự hài lòng về quy trình tuyển dụng công khai minh bạch, chế độ thi tuyển hợp lý và công tác tuyển dụng đúng quy định, vẫn còn một số nội dung NLĐ chưa hài lòng về công tác tuyển dụng tại đơn vị. Cụ thể:

- Hiện tại đơn vị còn bị động trong việc tìm kiếm nguồn lao động trực tiếp, đơn vị chưa có kế hoạch xây dựng nguồn lao động trực tiếp dự trữ đã qua sàng lọc, tuyển chọn theo những tiêu chí cần thiết khi có nhu cầu.

- Chính sách để thu hút lực lượng lao động chất lượng cao hiện tại cũng chưa được đơn vị quan tâm đầu tư; đơn vị chưa xây dựng hệ thống thang lương, hệ số lương, cũng như các chính sách phúc lợi đãi ngộ khác nhằm thu hút các ứng viên có trình độ học vấn cao, chuyên môn cao, đa kỹ năng, giàu kinh nghiệm ... vào làm việc cho đơn vị.

- Cán bộ làm công tác tuyển dụng tại PVOIL Bình Thuận là nhân viên của phòng Tổ chức - Hành chính nhưng chủ yếu những công tác cần thực hiện trong quá trình tuyển dụng thường được hướng dẫn từ người làm trước đó hoặc tự thực hiện theo sự nhận thức hay kinh nghiệm của bản thân, chưa được đào tạo chuyên sâu về kỹ năng tuyển dụng lao động.

Những hạn chế trên là nguyên nhân làm cho chất lượng của công tác tuyển dụng lao động chưa hiệu quả; NLĐ mới tuyển dụng do chưa được cung cấp thông tin công việc rõ ràng có thể dẫn đến tỷ lệ nghỉ việc sau tuyển dụng cao do không đáp ứng

được yêu cầu công việc. Vì vậy, đây là những vấn đề PVOIL Bình Thuận cần quan tâm xem xét và có giải pháp điều chỉnh cho phù hợp trong thời gian tới.

Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng đến rất hài lòng	
	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
Công tác Tuyển dụng		
1. Có kế hoạch tuyển dụng hợp lý	97	32,33
2. Quá trình tuyển dụng lao động công khai, minh bạch	298	99,33
3. Chế độ thi tuyển và thi nâng ngạch hợp lý	300	100,00
4. Công tác tuyển dụng được thực hiện đúng quy định	282	94,00
5. Có chính sách thu hút lực lượng tri thức	59	19,67
Mức độ hài lòng bình quân	207	69,07

Đối với nhân tố “Đào tạo, bồi dưỡng”, nghiên cứu cho thấy rằng việc NLĐ thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, tham gia các lớp huấn luyện nghiệp vụ, cập nhật kịp thời những kiến thức mới theo Quy định của Nhà nước, của các Cơ quan quản lý sẽ giúp cho NLĐ nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như góp phần nâng cao năng lực của bản thân. Kết quả này cũng cho thấy có sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu của Nataliia Hunko (2013), Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiến (2018), Hana (2018).

Kết quả khảo sát cho thấy, NLĐ hài lòng với công tác đào tạo, bồi dưỡng tại PVOIL Bình Thuận với mức độ hài lòng bình quân 266/300 ý kiến, đạt 88,53%. Các công tác từ lập kế hoạch, tổ chức thực hiện đến đánh giá công tác đào tạo hiện tại của đơn vị được NLĐ đánh giá cao. Tuy nhiên, qua phỏng vấn ý kiến trực tiếp NLĐ và qua số liệu báo cáo thống kê về công tác đào tạo các năm qua cho thấy vẫn còn một số điểm hạn chế như:

- Do đặt thù khối lượng NLĐ bộ phận trực tiếp chiếm hơn 70% tổng số lao động, trình độ NLĐ trực tiếp đa phần là THPT nên đơn vị tập trung vào các lớp đào tạo đặc thù của ngành (phòng cháy chữa cháy, an ninh trật tự, vệ sinh lao động, nghiệp vụ bán hàng), chưa có những khóa đào tạo về kỹ năng mềm cho NLĐ.

- Công tác đánh giá chất lượng sau mỗi khóa đào tạo chưa thật sự đạt kết quả như mong muốn, chủ yếu việc thực hiện đánh giá phục vụ cho công tác hoàn tất các bước trong quy trình đào tạo, chưa vì mục tiêu đánh giá chất lượng các khóa đào tạo để nắm bắt và có được thông tin chất lượng của NNL trong đơn vị.

Vì vậy, trong thời gian tới cần có những giải pháp để công tác đào tạo, bồi dưỡng NLĐ tại PVOIL Bình Thuận được tốt hơn, hoàn thiện hơn.

Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng đến rất hài lòng	
	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
Đào tạo, bồi dưỡng		
1. Có văn bản quy định đào tạo và bồi dưỡng NLĐ rõ ràng, chặt chẽ	268	89,33
2. Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng NLĐ phù hợp với nhu cầu công việc	268	89,33
3. Công tác tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ tổ chức hàng năm	264	88,00
4. Việc đào tạo, cập nhật kiến thức mới cho NLĐ kịp thời	263	87,67
5. Việc đánh giá công tác đào tạo, bồi dưỡng NLĐ được tổ chức định kỳ	265	88,33
Mức độ hài lòng bình quân	266	88,53

Đối với nhân tố “Sử dụng lao động”, nghiên cứu cho thấy rằng việc bố trí lao động phù hợp với trình độ chuyên môn giúp NLĐ hoàn thành được nhiệm vụ được giao và phát huy hết năng lực hiện có. Cơ cấu nhân sự hợp lý giúp việc sử dụng nhân sự được hiệu quả hơn. Kết quả này cũng cho thấy có sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu của Nataliia Hunko (2013), Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiến (2018).

Kết quả khảo sát cho thấy, NLĐ hài lòng với công tác sử dụng lao động tại PVOIL Bình Thuận với mức độ hài lòng bình quân cao 272/300 ý kiến, đạt 90,67%. Tuy nhiên, qua phỏng vấn ý kiến trực tiếp NLĐ về công tác sử dụng lao động cho thấy vẫn còn một số điểm còn hạn chế như:

- Các tiêu chí trong thang điểm đánh giá công việc một thời gian dài chưa được thay đổi/điều chỉnh với những thay đổi của đơn vị, làm cho kết quả đánh giá định kỳ chưa phản ánh chính xác chất lượng NNL hiện tại;

- Nhân sự ở từng vị trí công tác chưa có sự luân chuyển thường xuyên với nguyên nhân là mang tính ổn định và trách nhiệm cho người được phân công nhiệm vụ. Tuy nhiên, đơn vị cần phải có sự đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ để theo dõi và khi cần thì nên mạnh dạn sắp xếp, bố trí lại công việc để phù hợp với năng lực của NLD;

- Việc đánh giá chất lượng NNL định kỳ (KPI) để làm cơ sở xếp loại hoàn thành nhiệm vụ của NLD cũng cần được đơn vị quan tâm hơn trong các bước từ xây dựng đến đánh giá để góp phần phản ánh đúng chất lượng NNL với tình hình thực tế.

Vì vậy, trong thời gian tới đơn vị cần có những giải pháp để khắc phục những tồn tại trên, góp phần nâng cao chất lượng công tác sử dụng lao động tại PVOIL Bình Thuận.

Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng đến rất hài lòng	
	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
Sử dụng lao động		
1. Bố trí lao động phù hợp với trình độ chuyên môn và năng lực	270	90,00
2. Cơ cấu nhân sự ở các bộ phận hợp lý	276	92,00
3. Có bảng mô tả công việc phù hợp với từng vị trí làm việc	271	90,33
4. Có hệ thống thang điểm đánh giá chất lượng lao động	268	89,33
5. Đánh giá giúp cải thiện và nâng cao năng suất lao động	275	91,67
Mức độ hài lòng bình quân	272	90,67

Đối với nhân tố “Tiền lương, tiền thưởng”, trong nghiên cứu thì nhân tố này được đánh giá có ít ảnh hưởng nhất đến chất lượng NNL. Lương thưởng là một trong những yếu tố đầu tiên thu hút nhân tài, ảnh hưởng đến sự ổn định, bền vững giữa

người lao động và doanh nghiệp, quyết định tới sự trung thành và mức độ cống hiến của NLD dành cho doanh nghiệp. Kết quả này cũng cho thấy có sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu của Vũ Đức Minh (2015), Phạm Thị Hiền (2018), Hana (2018), Vũ Minh Hải (2023).

Kết quả khảo sát cho thấy, NLD hài lòng với chế độ tiền lương, tiền thưởng tại PVOIL Bình Thuận với mức độ hài lòng bình quân cao 278/300 ý kiến, đạt 92,60%. Qua phỏng vấn ý kiến trực tiếp NLD được biết thu nhập của NLD PVOIL Bình Thuận qua những năm gần đây đã được cải thiện đáng kể, ổn định và tăng dần hàng năm. Tuy nhiên, có một số ý kiến cho rằng:

- Đơn vị cần xem xét, tính toán tăng hệ số lương của đối tượng quản lý cấp cơ sở (trưởng, phó phòng Nghiệp vụ Chi nhánh) để động viên tinh thần NLD, giúp nâng cao ý thức trách nhiệm hơn trong công tác quản lý điều hành; khuyến khích NLD tiếp tục có những đóng góp tích cực giúp mang lại hiệu quả cho đơn vị.

- Đơn vị chưa xây dựng chính sách lương, thưởng đối với lao động mới tuyển dụng có trình độ chuyên môn cao, kỹ năng tốt. Điểm hạn chế này làm đơn vị không thu hút hoặc giữ chân NNL chất lượng cao làm việc và gắn bó lâu dài với đơn vị.

Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng đến rất hài lòng	
	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
Tiền lương, tiền thưởng		
1. Có hệ thống thang, bảng lương phù hợp với các vị trí công việc	274	91,33
2. Chi trả tiền lương cho người lao động đúng thời hạn	277	92,33
3. Thực hiện tốt chế độ nâng lương cho người lao động	280	93,33
4. Phân phối tiền lương, tiền thưởng công bằng, hợp lý	277	92,33
5. Thu nhập ngang bằng với các doanh nghiệp cùng quy mô trên địa bàn	281	93,67
Mức độ hài lòng bình quân	278	92,60

Đối với nhân tố “Chế độ, chính sách”, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng đây cũng là 1 trong 5 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận. Kết quả này cũng cho thấy có sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu của Phạm Thị Hiến (2018), Vũ Minh Hải (2023).

Kết quả khảo sát cho thấy, NLD hài lòng với chế độ, chính sách tại PVOIL Bình Thuận với mức độ hài lòng bình quân 267/300 ý kiến, đạt 88,93%. Sự quan tâm của lãnh đạo Đơn vị thể hiện qua các chính sách chăm sóc NLD như: tổ chức khám sức khoẻ định kỳ để phát hiện bệnh nghề nghiệp cho NLD kịp thời; tạo điều kiện cho NLD được nghỉ phép năm, nghỉ chế độ hiếu hỷ, nghỉ việc riêng theo quy định; tổ chức các chuyến tham quan du lịch để NLD có thời gian nghỉ ngơi tái tạo sức lao động; đồng thời qua đó gia tăng sự gắn kết giữa NLD với nhau, giữa NLD với lãnh đạo đơn vị. Tuy nhiên, cũng qua kết quả khảo sát và qua ý kiến NLD chia sẻ khi được phỏng vấn trực tiếp cho thấy Chế độ, chính sách của đơn vị cũng còn một số hạn chế cần phải khắc phục:

- Nguồn kinh phí cho hoạt động khen thưởng hạn hẹp nhưng đơn vị chưa đa dạng các hình thức khen thưởng ngoài hình thức khen thưởng bằng hiện vật. Việc chưa thực hiện khen thưởng kịp thời nên chưa động viên, khuyến khích NLD phấn đấu trong công việc;

- Đơn vị có ban hành những quy định về việc tính tiền làm thêm giờ trong Quy chế trả lương trả thưởng. Tuy nhiên do quỹ lương của đơn vị có mức không chế phụ thuộc vào các chỉ tiêu kinh doanh nên hiện chỉ phục vụ cho việc chi trả lương hàng tháng thông thường. Thời gian NLD làm việc vào những dịp Lễ Tết sẽ được cán bộ quản lý trực tiếp sắp xếp bố trí nghỉ bù vào thời gian phù hợp.

- Đơn vị chưa quan tâm trong việc xây dựng chính sách về khen thưởng đột xuất các cá nhân, tập thể có thành tích tốt, vượt trội cả trong hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như công tác quản lý điều hành để động viên tinh thần NLD kịp thời, giúp họ có thêm động lực làm việc và tiếp tục phấn đấu, cống hiến cho đơn vị.

Nội dung đánh giá	Mức độ hài lòng đến rất hài lòng	
	Số ý kiến	Tỷ lệ (%)
Chế độ, chính sách		
1. Quan tâm và hỗ trợ người lao động khi gặp khó khăn	278	92.67
2. Quan tâm chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động	279	93.00
3. Giải quyết kịp thời các chế độ chính sách cho NLĐ	279	93.00
4. Thực hiện tốt chính sách khen thưởng - kỷ luật	221	73.67
5. Quan tâm chăm sóc đời sống tin thần cho NLĐ	277	92.33
Mức độ hài lòng bình quân	267	88.93

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong Chương 2 này, tác giả đã giới thiệu tổng quan về lịch sử hình thành, phát triển, mô hình hoạt động, bộ máy tổ chức, đặc điểm nguồn nhân lực cũng như chất lượng NNL của PVOIL Bình Thuận trong giai đoạn đã qua trên cơ sở các dữ liệu thứ cấp được công bố trong các tài liệu, báo cáo hoạt động sản xuất kinh doanh các năm 2021, 2022, 2023. Bên cạnh đó, Chương 2 còn phân tích dữ liệu sơ cấp thu thập từ khảo sát 300 người lao động đang làm việc tại PVOIL Bình Thuận để xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến chất lượng NNL, làm cơ sở đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận. Theo đó, nghiên cứu đã xác định được 5 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận, đó là: Tuyển dụng, Đào tạo, bồi dưỡng, Sử dụng lao động, Tiền lương, tiền thưởng và Chế độ, chính sách. Trong đó, nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến chất lượng NNL tại Đơn vị là Đào tạo, bồi dưỡng ($\beta = 0.412$); nhân tố cho thấy sự tác động ít nhất đến chất lượng NNL tại Đơn vị là Tiền lương, tiền thưởng ($\beta = 0.248$). Kết quả này cũng sẽ là cơ sở để tác giả đề xuất các giải pháp nhằm giúp nâng cao hơn nữa chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI PVOIL BÌNH THUẬN

3.1 Cơ sở của việc xây dựng các giải pháp

3.1.1 Chiến lược phát triển của PVOIL Bình Thuận

Chiến lược phát triển của PVOIL Bình Thuận từ nay đến năm 2025 là phát triển bền vững, Top 3 doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm xăng dầu hàng đầu tại địa phương; và phấn đấu đến năm 2035, PVOIL Bình Thuận trở thành đơn vị chiếm vị trí số 1 trong lĩnh vực kinh doanh bán lẻ sản phẩm xăng dầu trên địa bàn 2 tỉnh Bình Thuận và Ninh Thuận.

3.1.2 Mục tiêu nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận

Phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp; chú trọng đào tạo nâng cao năng lực quản lý, điều hành; ưu tiên đào tạo về chuyên môn, kỹ năng thuộc các lĩnh vực kinh doanh chính đồng thời quan tâm phát triển kỹ năng mềm cho NLĐ; xây dựng chế độ thù lao, thu nhập của người lao động có chuyên môn cao tiệm cận với thu nhập của các đơn vị trong ngành, trong khu vực.

3.1.3 Định hướng nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận

Định hướng phát triển, nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận trong giai đoạn 2025 - 2030 được thực hiện trên cơ sở định hướng nâng cao chất lượng NNL của Tổng Công ty Dầu Việt Nam (PVOIL) trong giai đoạn 2025 - 2035, tầm nhìn 2045. Định hướng nâng cao chất lượng NNL bao gồm các nội dung chính như sau:

Thứ nhất, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẵn có và xây dựng đội ngũ nhân lực tương lai giỏi chuyên môn, có khả năng tiếp cận và ứng dụng công nghệ mới như: công nghệ số, AI, Big Data và Internet vạn vật (IoT),... có các kỹ năng đáp ứng với yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới đang trở thành yếu tố then chốt, cấp thiết để ngành Dầu khí Việt Nam tiếp tục phát triển và thích ứng với các yêu cầu mới.

Thứ hai, thường xuyên rà soát, cập nhật, bổ sung các quy chế, quy định liên quan đến công tác lao động, tiền lương, đào tạo, thi đua khen thưởng... đảm bảo phù hợp các quy định của Nhà nước, Tập đoàn Dầu khí Việt Nam và đặc thù của PVOIL;

góp phần nâng cao thu nhập, tạo động lực cho NLĐ tiếp tục phấn đấu, cống hiến cho sự nghiệp xây dựng và phát triển của PVOIL;

Thứ ba, tiếp tục việc triển khai giao mục tiêu và đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ (KPIs) cho CBNV nhằm nâng cao ý thức, trách nhiệm và hiệu quả công việc của từng cá nhân/bộ phận từ đó đề ra kế hoạch đào tạo, phát triển đội ngũ CBNV cũng như tránh được việc cào bằng trong trả lương, trả thưởng góp phần khuyến khích việc nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả trong công việc.

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận

Trên cơ sở phân tích thực trạng, những tồn tại hạn chế và chiến lược, định hướng phát triển, nâng cao chất lượng NNL, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận để đáp ứng yêu cầu phát triển cũng như tăng khả năng thích ứng của Đơn vị trước những thay đổi tất yếu của nền kinh tế và sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ.

3.2.1 Giải pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng

- Chú trọng việc xây dựng và gửi bản mô tả công việc chi tiết, rõ ràng cho các ứng viên tùy từng vị trí tuyển dụng, giúp hạn chế được tỷ lệ người lao động mới nghỉ việc sau thời gian ngắn tuyển dụng do không đáp ứng được yêu cầu công việc;

- Tham khảo thêm những kênh tuyển dụng như tuyển dụng qua website trực tuyến của công ty headhunter, quảng cáo, website tuyển dụng ... để công tác tuyển dụng của đơn vị đạt yêu cầu cả về số lượng và chất lượng trong khoảng thời gian sớm nhất, chi phí tuyển dụng thấp nhất;

- Chú trọng quan tâm hơn nữa tới các biện pháp bù đắp thiếu hụt nhân lực thông qua luân chuyển, chuyển chuyển hay tăng ca trước khi thực hiện biện pháp tuyển dụng lao động mới. Việc làm này nhằm giúp tinh gọn bộ máy, nâng cao năng suất làm việc, kịp thời phát hiện năng lực thực sự của NLĐ để có kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo và bố trí vào những vị trí, chức vụ cao hơn;

- Chất lượng NNL và hiệu quả tuyển dụng phụ thuộc rất lớn vào trình độ chuyên môn của cán bộ làm tuyển dụng, cán bộ quản trị nhân sự. Vì vậy, Đơn vị nên có kế hoạch cử các cán bộ làm công tác tuyển dụng nhân lực tham gia các khóa đào tạo về tuyển dụng cũng như các công tác quản trị nhân lực. Năng lực của cán bộ

chuyên môn tốt vừa tiết kiệm thời gian và chi phí cho tuyển dụng, công tác quản trị nhân sự vừa góp phần tạo ra hiệu quả SXKD cao;

- Cần xây dựng chính sách thu hút lực lượng lao động chất lượng cao như: xây dựng hệ thống thang lương, hệ số lương, những chính sách phúc lợi đãi ngộ khác nhằm thu hút các ứng viên có trình độ học vấn cao, chuyên môn cao, đa kỹ năng, giàu kinh nghiệm ... vào làm việc cho đơn vị.

3.2.2 Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng

- Để nâng cao chất lượng NNL nhất là nhân lực chất lượng cao, Đơn vị cũng cần cử nhân viên đi học tập, bồi dưỡng kiến thức, trau dồi kỹ năng tại các cơ sở đào tạo bên ngoài để nâng cao năng lực, đem những kiến thức, kỹ năng đã học được bên ngoài về phục vụ công việc của doanh nghiệp;

- Tăng cường đào tạo kỹ năng mềm (kỹ năng xử lý tình huống trong kinh doanh, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng sử dụng máy vi tính và những thiết bị thông minh, ...) để NLD sớm thích nghi với sự phát triển của khoa học công nghệ, khéo léo hơn trong công việc và giao tiếp với khách hàng, giúp nâng cao năng suất làm việc và hiệu quả trong kinh doanh;

- Lựa chọn hình thức đào tạo đa dạng phù hợp với yêu cầu của từng khóa học và tối ưu chi phí như: đào tạo inhouse, đào tạo public, đào tạo nội bộ và e-learning; nội dung đào tạo cũng cần được điều chỉnh để mang tính ứng dụng cao, phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị, có hình ảnh trực quan và ví dụ minh họa từng tình huống cụ thể ... sẽ giúp người học cảm thấy hứng thú, dễ tiếp thu và đạt hiệu quả cao;

- Chú trọng hơn trong việc đánh giá chất lượng đào tạo vào cuối mỗi khóa học nhằm đảm bảo công tác đào tạo đạt được kết quả như kỳ vọng. Thông qua kết quả đánh giá, lựa chọn được những cá nhân có thành tích học tập nổi bật, nắm vững kiến thức để phân công hỗ trợ đào tạo và giúp đỡ cho những lao động mới tuyển dụng để họ sớm hoà nhập vào công việc. Như vậy, NLD sau khi được đào tạo sẽ có kiến thức, kỹ năng để thực hiện nhiệm vụ tốt hơn, chất lượng hơn.

3.2.3 Giải pháp hoàn thiện công tác sử dụng lao động

- Định kỳ rà soát những NLD có thành tích công tác và phẩm chất đạo đức tốt, có nguyện vọng muốn phấn đấu, qua đó có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao để

tạo nguồn cán bộ, phục vụ công tác luân chuyển nhân sự hoặc đề bạt cất nhắc cán bộ lên những vị trí cao hơn;

- Tăng cường phân công lại lao động trong các bộ phận, phòng ban chuyên môn cũng như tại các CHXD. Cơ sở của việc cơ cấu lại là bằng cấp chuyên môn nghiệp vụ, kết quả đánh giá chất lượng lao động, kết quả lấy phiếu tín nhiệm đối với NLD. Việc bố trí lại lao động phải nhất thiết trên cơ sở yêu cầu công việc, đồng thời tính đến yếu tố định hướng phát triển của Đơn vị trong tương lai (phát triển Chi nhánh, phát triển CHXD);

- Việc đánh giá chất lượng NNL định kỳ (KPI) để làm cơ sở xếp loại hoàn thành nhiệm vụ của NLD cần được Đơn vị quan tâm hơn để phản ánh đúng chất lượng NNL. Cụ thể: (i) Xây dựng KPI dựa trên dữ liệu lịch sử và phân tích xu hướng; (ii) Tham khảo ý kiến của các nhà quản lý và đội ngũ liên quan để đảm bảo rằng các mục tiêu là thực tế và có thể đạt được; (iii) KPI cần được điều chỉnh dựa trên tình hình thực tế của Đơn vị và môi trường kinh doanh, (iiii) KPI nên được đánh giá và cải tiến định kỳ để đảm bảo rằng chúng vẫn còn phù hợp và khả thi theo thời gian.

3.2.4 Giải pháp hoàn thiện chính sách lương, thưởng

- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thang, bảng lương phù hợp với các chức danh, vị trí công việc từ cấp phòng ban chuyên môn đến CHXD, đảm bảo không có sự chênh lệch đáng kể giữa các chức danh (cùng trình độ, bằng cấp, mức độ phức tạp), giữa các nhóm CHXD (tương đương sản lượng, đặc điểm địa lý, đặc thù kinh doanh);

- Tiếp tục thực hiện việc chi trả tiền lương cho NLD đúng thời hạn; thực hiện tốt chế độ nâng lương cho NLD thông qua việc thi nâng cao tay nghề; trích, nộp các khoản trích theo lương đúng quy định của Pháp luật; có chế độ lương, thưởng đặc biệt dành cho lao động giỏi, lao động xuất sắc để động viên tinh thần NLD kịp thời;

- Xây dựng chính sách lương, thưởng riêng phù hợp với đặc điểm với một số nhân sự, bộ phận kiêm nhiệm thêm những ngành nghề kinh doanh phi xăng dầu ngoài ngành nghề kinh doanh chính là kinh doanh xăng dầu như: quản lý trạm sạc xe điện, quản lý mặt bằng cho thuê, Hình thức bổ sung lương, thưởng phù hợp giúp NLD có thêm động lực làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm và phấn đấu để hoàn thành nhiệm vụ một cách tốt nhất;

- Xây dựng chính sách lương, thưởng để thu hút, giữ chân lao động chất lượng cao đối với lao động mới tuyển dụng có trình độ chuyên môn cao, đã qua đào tạo chuyên sâu, kỹ năng/kết quả đào tạo ưu tú, ... hoặc đối với người lao động trong Đơn vị có cố gắng phấn đấu học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ góp phần nâng cao chất lượng NNL chất lượng cao.

3.2.5 Giải pháp hoàn thiện chính sách khen thưởng, phúc lợi, chế độ

- Việc xây dựng các tiêu chí thưởng, phạt khi hoàn thành nhiệm vụ SXKD phải được điều chỉnh cho phù hợp với đặc điểm kinh doanh hằng năm, phù hợp với đặc thù của từng khu vực, từng địa bàn hoạt động nhằm tạo động lực cho NLĐ phát huy hết khả năng mà họ đang có;

- Việc khen thưởng phải đảm bảo nguyên tắc thành tích đến đâu khen thưởng đến đó; nơi nào có nhiều thành tích thì khen nhiều và ngược lại; tránh tình trạng cào bằng, dàn đều. Số lượng NLĐ của đơn vị nhiều, kinh phí hạn chế nhưng khi NLĐ đạt được những thành tích nổi bật, vượt trội thì đơn vị nên khen thưởng kịp thời, đúng người, đúng việc;

- Cân đối nguồn kinh phí phù hợp để có biện pháp hỗ trợ kịp thời cho NLĐ (chủ yếu là lao động trực tiếp bán hàng tại các CHXD) khi họ phải làm việc vào những dịp Lễ Tết. Việc hỗ trợ này tuy giá trị vật chất không nhiều nhưng sẽ phần nào động viên tinh thần cho NLĐ, giúp họ cảm thấy được quan tâm, trân trọng và sẽ cố gắng phấn đấu để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Giá trị phần thưởng vật chất không lớn nên khen thưởng bằng vật chất chỉ mang tính tượng trưng; thay vào đó, những lời tuyên dương, biểu dương lại có giá trị tinh thần to lớn, tác động trực tiếp đến tâm lý NLĐ. NLĐ sẽ cảm thấy phấn khích, vinh dự, tự hào, được ghi nhận những đóng góp, họ sẽ có thêm động lực lao động để đạt được nhiều thành tích hơn. Những lao động khác sẽ lấy đó làm động lực để phấn đấu, tạo nên sự thi đua trong mỗi bộ phận và trong toàn đơn vị.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phối hợp giữa kết quả phân tích dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát cán bộ nhân viên đang làm việc tại PVOIL Bình Thuận và định hướng phát triển chất lượng NNL của Đơn vị trong thời gian tới, nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp thông qua những nội dung cụ thể cho từng công tác (tuyển dụng, đào tạo, sử dụng lao động, lương thưởng và các chế độ chính sách cho NLĐ) giúp hoàn thiện và nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận trong thời gian tới.

PHẦN 3: KẾT LUẬN

1. Kết luận

Xăng dầu là mặt hàng chiến lược, là nguồn nhiên liệu giữ vai trò rất quan trọng trong sản xuất, đời sống xã hội và bảo đảm an ninh quốc phòng. Những biến động của thị trường xăng dầu sẽ trực tiếp hoặc gián tiếp ảnh hưởng đến các hoạt động SXKD của doanh nghiệp và an sinh xã hội. Đồng thời, trong thời đại khoa học công nghệ phát triển mạnh mẽ, cùng với sự hội nhập ngày càng sâu rộng, để làm chủ những tiến bộ khoa học và đảm bảo sự phát triển bền vững thì yếu tố giữ vai trò quyết định đó chính là nguồn lực con người. Vì vậy, mỗi quốc gia nói chung và mỗi đơn vị, mỗi tổ chức nói riêng phải luôn quan tâm, chú trọng đến công tác nâng cao chất lượng NNL để đáp ứng và thích nghi được với những sự thay đổi đó.

PVOIL Bình Thuận đang tiếp tục con đường phát triển của mình trong sự phát triển chung của ngành xăng dầu Việt Nam. Để sẵn sàng đón nhận những cơ hội và đối mặt với những thách thức, đơn vị cần phải nâng cao năng lực cạnh tranh và xác định vị thế trên thị trường, trong đó nâng cao chất lượng NNL là một trong những vấn đề cần được quan tâm. Tìm hiểu về chất lượng NNL và các hoạt động nâng cao chất lượng NNL của PVOIL Bình Thuận trong giai đoạn 2021 - 2023 đã chỉ ra rằng bên cạnh những mặt tích cực thì chất lượng NNL vẫn còn nhiều hạn chế cần được khắc phục. Do đó, việc phân tích, đánh giá, xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng NNL, từ đó đưa ra những giải pháp nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng NNL tại Đơn vị là thật sự cần thiết. Đề án ***“Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận”*** đã hoàn thành nghiên cứu một số nội dung cơ bản như sau:

- Đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận về chất lượng NNL; đã xác định được những nhân tố có tác động đến chất lượng NNL phù hợp với đặc thù của Đơn vị cũng như là sự phát triển của xã hội trong giai đoạn hiện nay;

- Đã phân tích được thực trạng NNL, đánh giá được chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận thông qua số liệu các báo cáo liên quan của Đơn vị giai đoạn từ

năm 2021 - 2023 và kết quả phân tích dữ liệu thu thập từ mẫu khảo sát 300 lao động/420 lao động hiện đang làm việc tại PVOIL Bình Thuận;

- Thông qua lý luận và thực trạng, đây là cơ sở khoa học để nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị giúp nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận trong thời gian tới.

Nghiên cứu được thực hiện tại PVOIL Bình Thuận với mục tiêu chính là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL để làm cơ sở đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận. Mô hình nghiên cứu đề xuất của đề án được kế thừa từ mô hình nghiên cứu của Phạm Thị Hiền (2018) với 5 biến độc lập để nghiên cứu các nhân tố tác động đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận: Tuyển dụng (TD); Đào tạo, bồi dưỡng (ĐT); Sử dụng lao động (SD); Tiền lương, tiền thưởng (LT); Chế độ, chính sách (CS) và 1 biến phụ thuộc: Chất lượng NNL (CL).

Kết quả nghiên cứu đã đáp ứng được các mục tiêu chi tiết mà nghiên cứu đã đặt ra ban đầu cũng như đã trả lời được cho các câu hỏi mà nghiên cứu đã đặt ra. Bên cạnh đó, kết quả của nghiên cứu cũng cho thấy sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu trước. Đây cũng là cơ sở khoa học để nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị giúp nâng cao chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận.

Nâng cao chất lượng NNL là một trong những giải pháp quan trọng hàng đầu để PVOIL Bình Thuận chuyển mình mạnh mẽ, thích ứng linh hoạt trước làn sóng chuyển dịch năng lượng và chuyển đổi số. Nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ là nhân tố quyết định năng lực cạnh tranh, khả năng đổi mới sáng tạo và sự phát triển bền vững của Đơn vị trong tương lai. Có thể nói, đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực chính là đầu tư cho sự phát triển lâu dài và bền vững. Chỉ khi xây dựng được một đội ngũ cán bộ công nhân viên giỏi chuyên môn, giàu kỹ năng, nhiệt huyết và sáng tạo, PVOIL Bình Thuận mới có thể đạt được những bước tiến mạnh mẽ, nắm bắt cơ hội và khẳng định vị thế trên thị trường. Đây là một hành trình không ngắn nhưng với những nỗ lực của lãnh đạo Đơn vị và sự đồng lòng của đội ngũ người lao động, tin rằng PVOIL Bình Thuận sẽ tạo ra nhiều đột phá và đóng góp quan trọng cho nền kinh tế của địa phương và của đất nước.

2. Hạn chế của đề án và hướng nghiên cứu tiếp theo

2.1 Những hạn chế của đề án

Mặc dù kết quả nghiên cứu đã mang lại những đóng góp nhất định, nhưng vẫn còn một số hạn chế cần lưu ý, bổ sung và hoàn thiện ở những nghiên cứu sau này, cụ thể là:

- Nghiên cứu chỉ tiến hành phân tích 05 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận, đó là: Tuyển dụng, Đào tạo, bồi dưỡng, Sử dụng lao động, Tiền lương, tiền thưởng và Chế độ, chính sách nên kết quả nghiên cứu chưa được thực sự đầy đủ về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL;

- Nghiên cứu tiến hành lựa chọn kích thước mẫu thuận tiện, đảm bảo theo lý thuyết về chọn mẫu với cỡ mẫu khảo sát $n = 300$ mẫu (300 lao động). Tuy nhiên, kích thước mẫu vẫn ít hơn so với tổng số lượng lao động đang làm việc tại PVOIL Bình Thuận (420 lao động) nên có thể sẽ không phản ánh chung cho toàn bộ người lao động khi xây dựng thang đo và mô hình hồi quy;

- Thời gian thực hiện nghiên cứu hạn chế, trong khi trình độ và khả năng của tác giả lại có hạn nên khó tránh khỏi những khiếm khuyết. Tác giả chân thành mong nhận được sự chỉ dẫn, góp ý của các thầy/cô và đồng nghiệp, để tiếp tục nghiên cứu và phát triển đề tài này góp phần thiết thực vào việc nâng cao chất lượng NNL, tạo sự đột phá, tăng khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững của PVOIL Bình Thuận trong thời gian tới.

2.2 Đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo

Để khắc phục những hạn chế nêu trên, trong những nghiên cứu tiếp theo nên hoàn thiện một số nội dung như:

- Bổ sung thêm nhiều nhân tố khác có thể ảnh hưởng đến chất lượng NNL (môi trường làm việc, môi trường pháp lý, quan hệ lao động, kinh nghiệm làm việc, phân tích công việc, ...) bên cạnh 5 nhân tố mà đề tài đã phân tích để kết quả nghiên cứu được tổng quát, đầy đủ hơn; đồng thời có thể xem xét đề xuất những nhân tố mới tùy thuộc vào tình hình thực tế của đơn vị.

- Tăng kích thước mẫu và thực hiện nghiên cứu đối với tất cả NLD đang làm việc tại PVOIL Bình Thuận để tăng tính đại diện và đảm bảo thông tin thu thập được từ kết quả khảo sát sẽ có độ tin cậy và tính đại diện cao hơn.

- Tăng thời gian nghiên cứu để có thêm cơ hội thực hiện các cuộc phỏng vấn sâu đối với nhiều đối tượng lao động hơn, từ đó thu thập được nhiều thông tin hơn, tổng quát hơn, ... làm cơ sở giúp cho việc đánh giá thực trạng và đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng NNL tại Đơn vị được xác thực hơn, đầy đủ hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2002), *Từ chiến lược phát triển giáo dục đến phát triển nguồn nhân lực*, Trung tâm nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực, NXB Giáo dục, Hà Nội.

Đinh Phi Hồ (2020), *Nghiên cứu định lượng trong nghiên cứu Quản trị kinh doanh và Quản lý kinh tế*, NXB Tài chính.

Mai Quốc Chánh, Trần Xuân Cầu (2012), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

Nguyễn Tiệp (2011), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nhà xuất bản Lao động xã hội.

Nguyễn Đức Minh (2015), “*Các nhân tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực ngành thuế tỉnh Đồng Nai*”, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

Phạm Thành Nghị, Vũ Hoàng Ngân (2004), *Quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam: Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.

Phạm Văn Sơn (2015), “*7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam*”, Báo Giáo dục thời đại, Hà Nội.

Phạm Thị Hiến (2018) *Nghiên cứu nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp dược phẩm Thanh Hoá*. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Hồng Đức - Số 37.2018.

Thân Nguyễn Thanh Hiền (2015), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Xăng dầu Hà Bắc*”, Luận văn thạc sĩ quản trị nhân lực, Trường Đại học Lao động - Xã hội, Hà Nội.

Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

Vũ Thị Ngọc Phùng (2006), *Giáo trình Kinh tế phát triển*, NXB Lao Động-Xã hội, Hà Nội.

Vũ Minh Hải (2023), “*Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ ở Việt Nam*”, Luận văn tiến sĩ ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.

Tiếng Anh

World Bank (2000), *World Development Indicators*, Oxford, London.

Nataliia Hunko (2013), “Factors Influencing the Formation of Human Resources”, *Economics & Sociology*.

Hair và cộng sự (2009), *Multivariate Data Analysis*, Pearson, New Jersey.

Harris (1985), *A primer of multivariate statistics*, New York: Academic Press.

Tài liệu mạng

<https://tuyendung.topcv.vn/bai-viet/giai-phap-nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc/>, ngày truy cập 25/4/2024.

<http://kinhte.saodo.edu.vn/hoat-dong-dao-tao/tieu-chi-danh-gia-chat-luong-nguon-nhan-luc-496.html>, ngày truy cập 25/4/2024.

<https://www.hocthue.net/chat-luong-nguon-nhan-luc>, ngày truy cập 25/4/2024.

<https://www.testcenter.vn/blog/bo-tri-va-su-dung-nhan-su>, ngày truy cập 25/4/2024.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1 - DÀN BÀI THAM KHẢO Ý KIẾN CHUYÊN GIA

I. PHẦN GIỚI THIỆU

Hiện nay tôi đang thực hiện đề án nghiên cứu ***“Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận”***. Rất mong Quý Anh/Chị dành ít thời gian để thảo luận một số nội dung. Tất cả các ý kiến của Quý Anh/Chị đều đóng góp cho sự thành công của nghiên cứu này.

II. NỘI DUNG THẢO LUẬN

Câu 1: Khi nói về công tác Tuyển dụng tại PVOIL Bình Thuận, theo Quý Anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
1	Có kế hoạch tuyển dụng hợp lý				
2	Quá trình tuyển dụng lao động công khai, minh bạch				
3	Chế độ thi tuyển và thi nâng ngạch hợp lý				
4	Công tác tuyển dụng được thực hiện đúng quy định				
5	Có chính sách thu hút lực lượng tri thức				
Câu 2: Khi nói về công tác Đào tạo, bồi dưỡng tại PVOIL Bình Thuận, theo Quý Anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
1	Có văn bản quy định đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ lao động rõ ràng, chặt chẽ				
2	Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng người lao động phù hợp với nhu cầu công việc				

3	Công tác tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ tổ chức hàng năm				
4	Việc đào tạo, cập nhật kiến thức mới cho người lao động kịp thời				
5	Việc đánh giá công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ được tổ chức định kỳ				
Câu 3: Khi nói về công tác Sử dụng lao động tại PVOIL Bình Thuận, theo Quý Anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
1	Bố trí lao động phù hợp với trình độ chuyên môn và năng lực				
2	Cơ cấu nhân sự ở các bộ phận hợp lý				
3	Có bảng mô tả công việc phù hợp với từng vị trí làm việc				
4	Có hệ thống thang điểm đánh giá chất lượng lao động				
5	Đánh giá giúp cải thiện và nâng cao năng suất lao động				
Câu 4: Khi nói về Tiền lương, tiền thưởng tại PVOIL Bình Thuận, theo Quý Anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
1	Có hệ thống thang, bảng lương phù hợp với các vị trí công việc				
2	Chi trả tiền lương cho người lao động đúng thời hạn				
3	Thực hiện tốt chế độ nâng lương cho người lao động				
4	Phân phối tiền lương, tiền thưởng công bằng, hợp lý				

5	Thu nhập ngang bằng với các doanh nghiệp cùng quy mô trên địa bàn				
Câu 5: Khi nói về Chế độ, chính sách tại PVOIL Bình Thuận, theo Quý Anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
1	Quan tâm và hỗ trợ người lao động khi gặp khó khăn				
2	Quan tâm chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động				
3	Giải quyết kịp thời các chế độ chính sách cho người lao động				
4	Thực hiện tốt chính sách khen thưởng - kỷ luật				
5	Quan tâm chăm sóc đời sống tinh thần cho người lao động				
Câu 6: Khi nói về Chất lượng NNL tại PVOIL Bình Thuận, theo Quý Anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
1	Anh/chị được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.				
2	Đảm bảo có sức khỏe và trình độ để đáp ứng yêu cầu công việc.				
3	Anh/chị cảm thấy yêu nghề và muốn phát triển công việc hơn nữa.				

Trân trọng cảm ơn sự đóng góp của Quý Anh/Chị!

PHỤ LỤC 2 - PHIẾU CÂU HỎI KHẢO SÁT

Xin kính chào Quý Anh/chị,

Hiện nay tôi đang thực hiện đề án nghiên cứu ***“Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Xăng dầu Dầu khí Bình Thuận”***.

Rất mong Quý Anh/chị dành ít thời gian để điền vào bảng câu hỏi này. Xin Quý Anh/chị lưu ý không có ý kiến nào là đúng hay sai, mọi ý kiến của Quý Anh/chị đều có giá trị cho nghiên cứu của tôi.

Rất mong nhận được sự hợp tác của Quý Anh/chị. Mọi ý kiến của Quý Anh/chị đều được đảm bảo bí mật.

I. THÔNG TIN CÁ NHÂN (Đánh dấu x vào 1 ô số thích hợp)

1. Giới tính

Nam ☐ Nữ ☐

2. Độ tuổi

Dưới 25 ☐ Từ 35 đến 44 ☐

Từ 25 đến 34 ☐ Trên 45 ☐

3. Trình độ học vấn

Phổ thông ☐ Đại học ☐

Trung cấp ☐ Trên đại học ☐

Cao đẳng ☐

4. Bộ phận công tác

Ban Điều hành ☐

Phòng TCHC ☐ Phòng KHĐT&AT ☐

Phòng TCKT ☐ Phòng Nghiệp vụ CN ☐

Phòng KD ☐ CHXD ☐

5. Chức vụ công tác

Quản lý cấp cao (Ban giám đốc Công ty) ☐

Quản lý cấp trung (Trưởng/phó các phòng ban Công ty; Giám đốc các Chi nhánh) ☐

Quản lý cấp cơ sở (Cửa hàng trưởng CHXD) ☐

Nhân viên văn phòng (Công ty, Chi nhánh) ☐

Nhân viên tại CHXD ☐

II. THÔNG TIN KHẢO SÁT

Anh/chị vui lòng đánh giá mức độ đồng ý của anh/chị đối với mỗi phát biểu dưới đây (Khoanh tròn vào mức điểm thích hợp). Điểm của các thang đo như sau:

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Các thang đo	Mã hoá	Thang điểm đánh giá				
I. Tuyển dụng	5 biến					
Có kế hoạch tuyển dụng hợp lý	TD1	1	2	3	4	5
Quá trình tuyển dụng lao động công khai, minh bạch	TD2	1	2	3	4	5
Chế độ thi tuyển và thi nâng ngạch hợp lý	TD3	1	2	3	4	5
Công tác tuyển dụng được thực hiện đúng quy định	TD4	1	2	3	4	5
Có chính sách thu hút lực lượng tri thức	TD5	1	2	3	4	5
II. Đào tạo, bồi dưỡng	5 biến					
Có văn bản quy định đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ lao động rõ ràng, chặt chẽ	ĐT1	1	2	3	4	5
Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng người lao động phù hợp với nhu cầu công việc	ĐT2	1	2	3	4	5
Công tác tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ tổ chức hàng năm	ĐT3	1	2	3	4	5
Việc đào tạo, cập nhật kiến thức mới cho người lao động kịp thời	ĐT4	1	2	3	4	5

Việc đánh giá công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ được tổ chức định kỳ	ĐT5	1	2	3	4	5
III. Sử dụng lao động	5 biến					
Bố trí lao động phù hợp với trình độ chuyên môn và năng lực	SD1	1	2	3	4	5
Cơ cấu nhân sự ở các bộ phận hợp lý	SD2	1	2	3	4	5
Có bảng mô tả công việc phù hợp với từng vị trí làm việc	SD3	1	2	3	4	5
Có hệ thống thang điểm đánh giá chất lượng lao động	SD4	1	2	3	4	5
Đánh giá giúp cải thiện và nâng cao năng suất lao động	SD5	1	2	3	4	5
IV. Tiền lương, tiền thưởng	5 biến					
Có hệ thống thang, bảng lương phù hợp với các vị trí công việc	LT1	1	2	3	4	5
Chi trả tiền lương cho người lao động đúng thời hạn	LT2	1	2	3	4	5
Thực hiện tốt chế độ nâng lương cho người lao động	LT3	1	2	3	4	5
Phân phối tiền lương, tiền thưởng công bằng, hợp lý	LT4	1	2	3	4	5
Thu nhập ngang bằng với các doanh nghiệp cùng quy mô trên địa bàn	LT5	1	2	3	4	5
V. Chế độ, chính sách	5 biến					
Quan tâm và hỗ trợ người lao động khi gặp khó khăn	CS1	1	2	3	4	5
Quan tâm chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động	CS2	1	2	3	4	5

Giải quyết kịp thời các chế độ chính sách cho người lao động	CS3	1	2	3	4	5
Thực hiện tốt chính sách khen thưởng - kỷ luật	CS4	1	2	3	4	5
Quan tâm chăm sóc đời sống tin thần cho người lao động	CS5	1	2	3	4	5
VI. Chất lượng NNL	3 biến					
Anh/chị được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.	CL1	1	2	3	4	5
Đảm bảo có sức khỏe và trình độ để đáp ứng yêu cầu công việc.	CL2	1	2	3	4	5
Anh/chị cảm thấy yêu nghề và muốn phát triển công việc hơn nữa.	CL3	1	2	3	4	5

Trân trọng cảm ơn sự đóng góp của Quý Anh/Chị!

PHỤ LỤC 3 - KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU KHẢO SÁT

3.1 Phân tích thống kê mô tả

Giới tính				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Nam	252	84.0	84.0	84.0
Valid Nữ	48	16.0	16.0	100.0
Total	300	100.0	100.0	

Độ tuổi				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dưới 25 tuổi	54	18.0	18.0	18.0
Từ 25 đến 34 tuổi	118	39.3	39.3	57.3
Valid Từ 35 đến 44 tuổi	93	31.0	31.0	88.3
Trên 45 tuổi	35	11.7	11.7	100.0
Total	300	100.0	100.0	

Trình độ học vấn				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Phổ thông	160	53.3	53.3	53.3
Trung cấp	22	7.3	7.3	60.7
Valid Cao đẳng	27	9.0	9.0	69.7
Đại học	88	29.3	29.3	99.0
Trên đại học	3	1.0	1.0	100.0
Total	300	100.0	100.0	

Bộ phận công tác				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Quản lý cấp Công ty	6	2.0	2.0	2.0
Quản lý cấp Phòng ban, CN	14	4.7	4.7	6.7
Valid Nhân viên Văn phòng	60	20.0	20.0	26.7
Nhân viên tại CHXD	220	73.3	73.3	100.0
Total	300	100.0	100.0	

3.2 Phân tích Cronbach's Alpha

3.2.1 Thang đo “Tuyển dụng”

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	300	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TD1	15.60	2.280	.818	.868
TD2	14.96	3.506	.785	.875
TD3	14.92	3.401	.809	.867
TD4	14.99	3.291	.693	.878
TD5	15.78	2.549	.839	.844

3.2.2 Thang đo “Đào tạo, bồi dưỡng”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	300	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ĐT1	16.23	3.935	.843	.944
ĐT2	16.26	3.992	.862	.940
ĐT3	16.26	3.932	.846	.943
ĐT4	16.31	3.979	.887	.936
ĐT5	16.29	3.974	.892	.935

3.2.3 Thang đo “Sử dụng lao động”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	300	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SD1	16.47	4.016	.905	.952
SD2	16.47	4.210	.870	.958
SD3	16.48	4.150	.853	.961
SD4	16.52	4.110	.905	.952
SD5	16.44	4.000	.937	.947

3.2.4 Thang đo “Tiền lương, tiền thưởng”

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	300	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LT1	16.33	2.897	.806	.934
LT2	16.34	2.846	.909	.914
LT3	16.33	2.878	.932	.911
LT4	16.35	2.903	.888	.919
LT5	16.27	3.052	.688	.956

3.2.5 Thang đo “Chế độ, chính sách”

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	300
	Excluded ^a	0
	Total	300
		100.0
		.0
		100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	16.23	3.796	.867	.935
CS2	16.25	3.793	.917	.927
CS3	16.26	3.790	.931	.925
CS4	16.50	3.736	.711	.969
CS5	16.24	3.723	.919	.926

3.2.6 Thang đo “Chất lượng NNL”

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	300
	Excluded ^a	0
	Total	300
		100.0
		.0
		100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.620	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL1	8.17	.463	.431	.519
CL2	8.42	.438	.453	.486
CL3	8.22	.511	.406	.554

3.3 Phân tích nhân tố khám phá

3.3.1 Phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập

Communalities		
	Initial	Extraction
TD1	1.000	.786
TD2	1.000	.773
TD3	1.000	.798
TD4	1.000	.676
TD5	1.000	.805
ĐT1	1.000	.813
ĐT2	1.000	.831
ĐT3	1.000	.817
ĐT4	1.000	.873
ĐT5	1.000	.874
SD1	1.000	.892
SD2	1.000	.844
SD3	1.000	.826
SD4	1.000	.889
SD5	1.000	.925
LT1	1.000	.768
LT2	1.000	.901
LT3	1.000	.928
LT4	1.000	.879
LT5	1.000	.624
CS1	1.000	.853
CS2	1.000	.909
CS3	1.000	.930
CS4	1.000	.662
CS5	1.000	.917

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.838
Approx. Chi-Square		8761.410
Bartlett's Test of Sphericity	df	300
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.627	26.507	26.507	6.627	26.507	26.507	4.369	17.474	17.474
2	4.822	19.290	45.797	4.822	19.290	45.797	4.256	17.023	34.498
3	3.993	15.971	61.767	3.993	15.971	61.767	4.215	16.861	51.358
4	3.274	13.098	74.865	3.274	13.098	74.865	4.185	16.739	68.098
5	2.077	8.310	83.175	2.077	8.310	83.175	3.769	15.077	83.175
6	.737	2.947	86.122						
7	.496	1.986	88.108						
8	.425	1.699	89.806						
9	.319	1.277	91.083						
10	.295	1.180	92.263						
11	.255	1.022	93.285						
12	.228	.911	94.196						
13	.198	.791	94.987						
14	.189	.756	95.743						
15	.174	.698	96.441						
16	.145	.580	97.021						
17	.134	.537	97.558						
18	.110	.442	98.000						
19	.106	.425	98.425						
20	.083	.331	98.756						
21	.079	.318	99.074						
22	.071	.283	99.357						
23	.064	.256	99.614						
24	.057	.226	99.840						
25	.040	.160	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
TD3	.772				
TD1	.768				
TD5	.699				-.533
TD2	.640				-.567
TD4	.628				-.519
SD5	.612				
SD4	.608				
SD3	.603		-.509		
SD2	.596				
SD1	.562				
CS2		.751			
CS5		.746		.510	
CS3		.733		.548	
CS1		.728			
CS4		.596		.515	
DT4			.718		
DT2			.712		
DT5			.709		
DT3			.703		
DT1			.689		
LT2	.516			-.613	
LT3	.560			-.606	
LT4	.519			-.590	
LT1				-.518	
LT5					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
SD5	.945				
SD1	.935				
SD4	.913				
SD2	.896				
SD3	.883				
CS3		.960			
CS5		.946			
CS2		.940			
CS1		.904			
CS4		.810			
DT4			.929		
DT5			.928		
DT2			.904		
DT3			.896		
DT1			.893		
LT3				.944	
LT2				.939	
LT4				.925	
LT1				.863	
LT5				.781	
TD5					.862
TD2					.856
TD3					.822
TD1					.814
TD4					.800

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix					
Component	1	2	3	4	5
1	.519	.233	.331	.449	.605
2	-.419	.727	-.328	.430	-.059
3	-.548	-.104	.791	.232	-.095
4	.087	.621	.348	-.697	.013
5	.497	.146	.189	.273	-.788

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

3.3.2 Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.647
Approx. Chi-Square	103.190
Bartlett's Test of Sphericity	df
	3
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
CL1	1.000	.592
CL2	1.000	.558
CL3	1.000	.566

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.716	57.200	57.200	1.716	57.200	57.200
2	.661	22.046	79.246			
3	.623	20.754	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
CL1	.769
CL3	.752
CL2	.747

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

--

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

3.4 Phân tích tương quan

		Correlations					
		F_CL	F_TD	F_DT	F_SD	F_LT	F_CS
F_CL	Pearson Correlation	1	.573**	.498**	.420**	.423**	.371**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	300	300	300	300	300	300
F_TD	Pearson Correlation	.573**	1	.216**	.395**	.293**	.176**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002
	N	300	300	300	300	300	300
F_DT	Pearson Correlation	.498**	.216**	1	.083	.083	-.044
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.153	.152	.451
	N	300	300	300	300	300	300
F_SD	Pearson Correlation	.420**	.395**	.083	1	.045	-.017
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.153		.435	.767
	N	300	300	300	300	300	300
F_LT	Pearson Correlation	.423**	.293**	.083	.045	1	.198**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.152	.435		.001
	N	300	300	300	300	300	300
F_CS	Pearson Correlation	.371**	.176**	-.044	-.017	.198**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.451	.767	.001	
	N	300	300	300	300	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.5 Phân tích hồi quy

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F_CS, F_SD, F_DT, F_LT, F_TD ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: F_CL

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.826 ^a	.682	.677	.179	1.892

a. Predictors: (Constant), F_CS, F_SD, F_DT, F_LT, F_TD

b. Dependent Variable: F_CL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.173	5	4.035	126.126	.000 ^b
	Residual	9.405	294	.032		
	Total	29.577	299			

a. Dependent Variable: F_CL

b. Predictors: (Constant), F_CS, F_SD, F_DT, F_LT, F_TD

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.118	.164		.716	.474		
	F_TD	.183	.028	.248	6.416	.000	.723	1.384
	F_DT	.263	.022	.414	12.237	.000	.945	1.058
	F_SD	.176	.023	.282	7.817	.000	.833	1.201
	F_LT	.176	.025	.244	6.983	.000	.887	1.127
	F_CS	.197	.022	.302	8.874	.000	.931	1.074

a. Dependent Variable: F_CL

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	F_TD	F_DT	F_SD	F_LT	F_CS
1	1	5.951	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.016	19.513	.00	.01	.12	.21	.06	.39
	3	.014	20.771	.00	.03	.60	.31	.00	.01
	4	.010	24.933	.00	.04	.07	.04	.63	.37
	5	.007	28.909	.03	.91	.00	.23	.12	.00
	6	.003	43.426	.97	.01	.21	.21	.19	.23

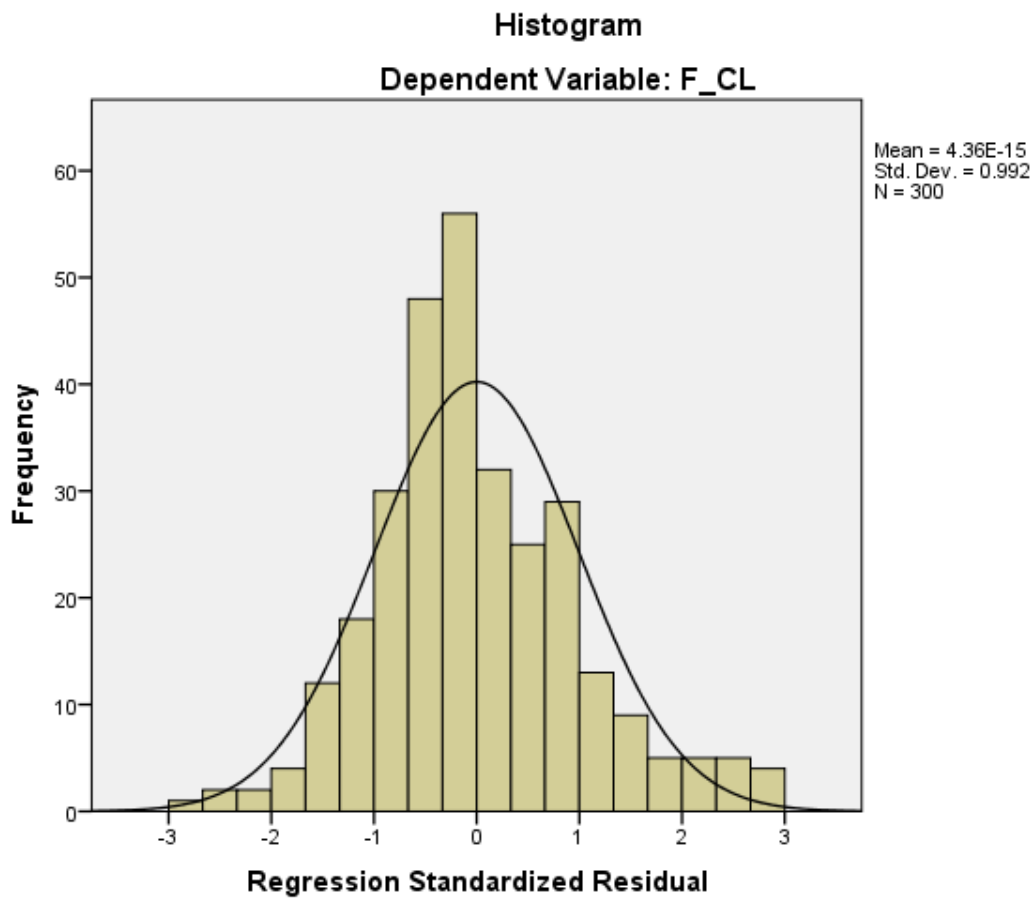
a. Dependent Variable: F_CL

Residuals Statistics^a

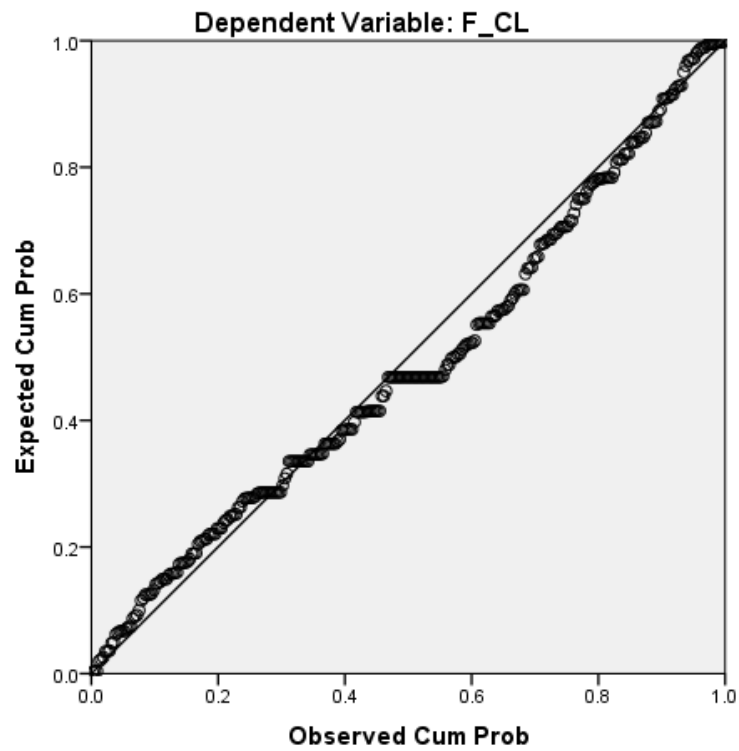
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.58	4.91	4.13	.260	300
Residual	-.492	.715	.000	.177	300
Std. Predicted Value	-2.126	2.995	.000	1.000	300
Std. Residual	-2.751	3.999	.000	.992	300

a. Dependent Variable: F_CL

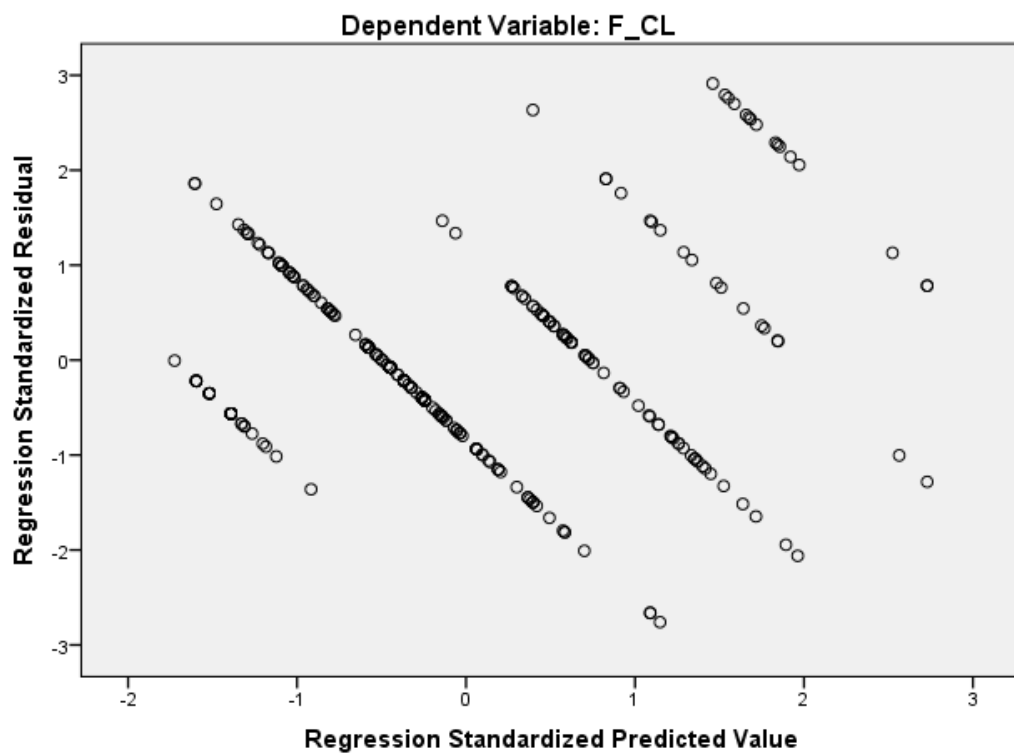
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



PHỤ LỤC 4 - DANH SÁCH NLĐ THAM GIA PHÒNG VẤN

I. DANH SÁCH PHÒNG VẤN CHUYÊN GIA

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. Chuyên gia 1: ông Trần Thiện Trúc | - Phó Giám đốc Công ty; |
| 2. Chuyên gia 2: ông Nguyễn Doãn Thế | - Giám đốc CN LaGi; |
| 3. Chuyên gia 3: ông Giang Thanh Phúc | - Giám đốc CN Bắc Bình; |
| 4. Chuyên gia 4: ông Nguyễn Khắc Quang | - Giám đốc CN Tánh Linh; |
| 5. Chuyên gia 5: ông Trần Văn Mười | - Giám đốc CN Ninh Thuận. |

II. DANH SÁCH PHÒNG VẤN CHUYÊN SÂU

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Ông Trần Thiện Trúc | - Phó Giám đốc Công ty (phụ trách nhân sự); |
| 2. Ông Nguyễn Mạnh Dũng | - Trưởng phòng KHĐT&AT; |
| 3. Ông Nguyễn Văn Tuấn | - Trưởng phòng Kinh doanh; |
| 4. Bà Trần Thị Thanh Tuyền | - Phó phòng TCKT; |
| 5. Ông Nguyễn Đình Thuận | - Phó phòng TCHC; |
| 6. Ông Trần Ngọc Tân | - Phó phòng KHĐT&AT; |
| 7. Bà Đinh Thị Thu Hương | - Trưởng phòng CN LaGi; |
| 8. Ông Nguyễn Thế Vũ | - Trưởng phòng CN Bắc Bình; |
| 9. Bà Nguyễn Thị Thanh | - Trưởng phòng CN Tánh Linh; |
| 10. Bà Trần Thị Duyên An | - Trưởng phòng CN Ninh Thuận; |
| 11. Ông Lê Hồng Sơn | - Cửa hàng trưởng CHXD Số 2 - Phan Thiết; |
| 12. Ông Lê Văn Anh | - Cửa hàng trưởng CHXD Tân Thắng - LaGi; |
| 13. Ông Nguyễn Minh Thật | - Cửa hàng trưởng CHXD Ngã Tư - Bắc Bình; |
| 14. Ông Nguyễn Tiến Dũng | - Cửa hàng trưởng CHXD Lạc Tánh - Tánh Linh; |
| 15. Ông Bùi Thành Đạt | - Cửa hàng trưởng CHXD Đồng Mỹ - Ninh Thuận. |