

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA NHÀ TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI SINH VIÊN
KHỐI NGÀNH KINH TẾ, TRƯỜNG ĐẠI HỌC BẠC LIÊU**
**FACTORS AFFECTING EMPLOYERS' SATISFACTION WITH
ECONOMICS GRADUATES FROM BAC LIEU UNIVERSITY**
Nguyễn Thị Thu Hậu*, Nguyễn Văn Ngoan, Trần Thị Kim Ngân

Trường Đại học Bạc Liêu
* ntthuhau@blu.edu.vn

Ngày nhận bài:
04/6/2025

Ngày chấp nhận đăng:
10/7/2025

ABTRACTS

Keywords: Satisfaction, employers, economics graduates.

Employer satisfaction with graduates reflects the quality of education and the alignment between academic programs and labor market demands. In the context of the Fourth Industrial Revolution and intense competition for human resources, employers value not only professional knowledge but also soft skills, problem-solving abilities, adaptability, and professional ethics. This study aims to identify the factors influencing employer satisfaction with graduates in the Economics sector at Bac Lieu University. Based on foundational theories such as SERVQUAL, training-job fit theory, human capital theory, and expectancy theory, the proposed research model includes five factors: soft skills, problem-solving skills, professional knowledge, pre-graduation experience, and academic reputation. Data from 250 employers analyzed using PLS-SEM show that all five factors positively affect satisfaction, with pre-graduation experience having the strongest impact. In addition, the study proposes several policy implications aimed at enhancing employer satisfaction with graduates from the economics and business disciplines of Bac Lieu University.

TÓM TẮT

Sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp phản ánh chất lượng đào tạo và mức độ gắn kết giữa chương trình đào tạo với nhu cầu thị trường lao động. Trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0 và cạnh tranh nhân lực gay gắt, nhà tuyển dụng không chỉ quan tâm đến kiến thức chuyên môn mà còn đề cao kỹ năng mềm, khả năng giải quyết vấn đề, thích nghi và đạo đức nghề nghiệp. Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp khối ngành Kinh tế tại Trường Đại học Bạc Liêu. Dựa trên các lý thuyết như SERVQUAL, lý thuyết phù hợp đào tạo-công việc, vốn con người và kỳ vọng, mô hình nghiên cứu đề xuất gồm năm nhân tố: Kỹ năng mềm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm trước tốt nghiệp và danh tiếng học thuật. Phân tích dữ

Từ khóa: Sự hài lòng, nhà tuyển dụng lao động, sinh viên khối ngành Kinh tế.

liệu từ 250 nhà tuyển dụng bằng PLS-SEM cho thấy cả năm yếu tố đều ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, trong đó kinh nghiệm trước tốt nghiệp là yếu tố có tác động mạnh nhất. Ngoài ra, nghiên cứu cũng đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp thuộc khối ngành kinh tế của Trường Đại học Bạc Liêu.

1. Giới thiệu

Sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên mới tốt nghiệp là một chỉ số quan trọng phản ánh hiệu quả của chương trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học. Chất lượng đào tạo không chỉ được đánh giá qua kiến thức chuyên môn mà còn thông qua mức độ đáp ứng các yêu cầu của thị trường lao động (Teichler, 2007). Khi sinh viên có thể nhanh chóng thích ứng và đáp ứng tốt nhu cầu thực tế của doanh nghiệp, điều đó cho thấy chương trình đào tạo đang phát huy hiệu quả. Ngược lại, nếu sinh viên gặp khó khăn trong tìm kiếm việc làm hoặc bị đánh giá thấp về kỹ năng nghề nghiệp, đây là tín hiệu cho thấy cần có sự điều chỉnh trong nội dung và phương pháp giảng dạy.

Tại Việt Nam, nghiên cứu của Nguyễn và Lê (2020) chỉ ra rằng mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng không chỉ ảnh hưởng đến cơ hội việc làm của sinh viên mà còn tác động đến uy tín của nhà trường. Một chương trình đào tạo có sự liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp sẽ nâng cao khả năng có việc làm đúng chuyên ngành, góp phần vào sự phát triển kinh tế-xã hội địa phương.

Trong bối cảnh hội nhập và cách mạng công nghiệp 4.0, thị trường lao động ngày càng cạnh tranh gay gắt (Clarke, 2018). Doanh nghiệp hiện nay không chỉ đòi hỏi ứng viên có kiến thức chuyên môn mà còn yêu cầu các kỹ năng mềm như tư duy phản biện, giao tiếp, làm việc nhóm và đạo đức nghề nghiệp (World Economic Forum, 2020). Khảo sát của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2021) cho thấy hơn 50% doanh nghiệp cho rằng sinh viên mới tốt nghiệp còn thiếu kỹ năng mềm và kinh nghiệm thực tế, đặc biệt là trong các ngành kinh tế.

Nghiên cứu của Phạm và cộng sự (2022) cho thấy sinh viên có kinh nghiệm thực tập, làm thêm hoặc tham gia hoạt động chuyên ngành thường được nhà tuyển dụng đánh giá cao hơn. Điều này đặt ra thách thức cho các cơ sở giáo dục đại học trong việc thiết kế chương trình theo hướng thực tiễn. Mặc dù một số trường đã có cải tiến, khoảng cách giữa đào tạo và thực tiễn vẫn còn đáng kể. Do đó, việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng là cần thiết để làm cơ sở cho cải tiến chương trình đào tạo.

Tại Trường Đại học Bạc Liêu, các hoạt động như Ngày hội việc làm, khảo sát định kỳ ý kiến doanh nghiệp và tổ chức hội thảo chuyên đề là những nỗ lực nhằm kết nối nhà trường với thị trường lao động. Các chương trình này không chỉ hỗ trợ sinh viên tiếp cận cơ hội nghề nghiệp mà còn giúp nhà trường thu thập phản hồi từ doanh nghiệp để điều chỉnh chương trình đào tạo phù hợp hơn với nhu cầu thực tiễn.

Khối ngành Kinh tế của Trường hiện đào tạo ba chuyên ngành: Kế toán, Quản trị kinh doanh và Tài chính - Ngân hàng, với hơn 200 sinh viên tốt nghiệp mỗi năm, đóng vai trò quan trọng trong cung ứng nguồn nhân lực cho khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Tuy nhiên, đến nay chưa có nghiên cứu hệ thống nào đánh giá mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp khối ngành Kinh tế của Trường. Từ những vấn đề đặt ra, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng lao động đối với sinh viên tốt nghiệp khối ngành Kinh tế tại Trường Đại học Bạc Liêu; đo lường mức độ tác động của từng nhân tố đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

2. Cơ sở lý thuyết

Lý thuyết nền

Mô hình SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) là công cụ đo lường chất lượng dịch vụ thông qua năm yếu tố: Độ tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm và yếu tố hữu hình. Trong bối cảnh giáo dục, sinh viên tốt nghiệp là “sản phẩm”, nhà tuyển dụng là “khách hàng”. Mô hình giúp xác định khoảng cách giữa kỳ vọng và thực tế, từ đó đánh giá mức độ hài lòng với chất lượng đào tạo.

Lý thuyết sự phù hợp giữa đào tạo và công việc (Job-Education Fit Theory) nhấn mạnh mức độ tương thích giữa chương trình đào tạo và yêu cầu công việc. Sự phù hợp này giúp sinh viên dễ thích nghi, làm việc hiệu quả và đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp, từ đó nâng cao sự hài lòng của nhà tuyển dụng (Allen & van der Velden, 2001).

Lý thuyết vốn con người (Human Capital Theory) của Becker (1964) coi giáo dục như một khoản đầu tư vào năng lực cá nhân. Ứng viên được đào tạo bài bản, có kỹ năng mềm tốt

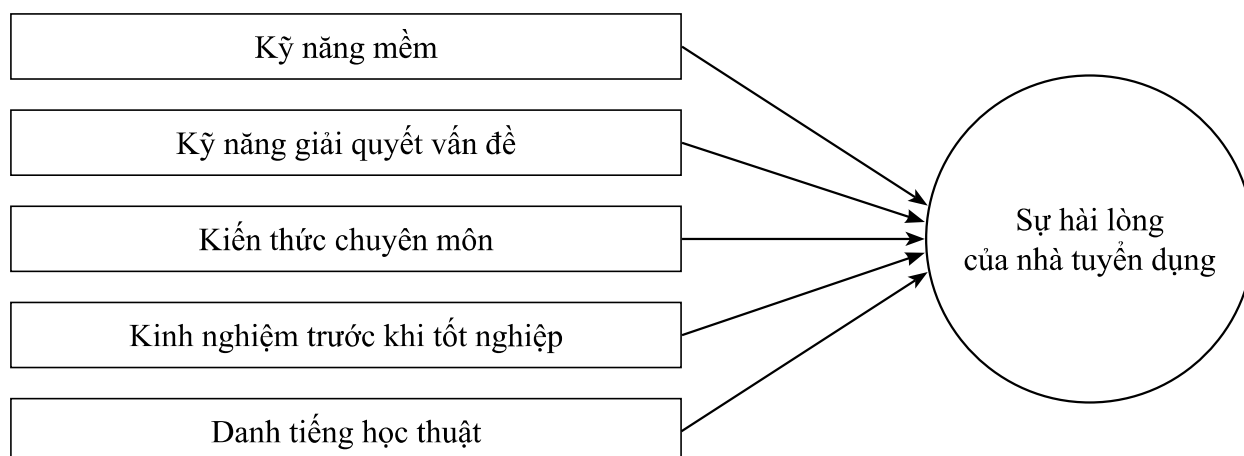
sẽ có cơ hội nghề nghiệp cao hơn, đáp ứng kỳ vọng doanh nghiệp trong bối cảnh kinh tế số.

Lý thuyết kỳ vọng (Expectation-Disconfirmation Theory) (Oliver, 1980) cho rằng sự hài lòng phát sinh khi kết quả thực tế đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng. Nếu sinh viên tốt nghiệp không đạt kỳ vọng về kiến thức, kỹ năng và thái độ, sự không hài lòng sẽ xuất hiện.

Sự hài lòng của nhà tuyển dụng

Sự hài lòng là mức độ khác biệt giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế. Theo Parasuraman et al. (1988), sự hài lòng phản ánh cảm xúc tích cực hoặc tiêu cực của “khách hàng” sau khi tiếp nhận dịch vụ. Các học giả như Kotler (2000), Zeithaml & Bitner (2000) và Hoyer & Macinnis (2001) đều nhấn mạnh rằng sự hài lòng là cảm nhận tổng thể, chịu ảnh hưởng bởi trải nghiệm, giá trị cảm nhận và việc thỏa mãn nhu cầu, kỳ vọng của người sử dụng dịch vụ - trong trường hợp này là nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp.

3. Xây dựng mô hình nghiên cứu



Sơ đồ 1. Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Finch et al. (2013)

Trên cơ sở kế thừa các mô hình lý thuyết trước và kết quả phỏng vấn chuyên gia, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 5 biến độc lập ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng lao động đối với sinh viên tốt nghiệp khối ngành Kinh tế tại Trường Đại học Bạc Liêu:

Thứ nhất, kỹ năng mềm là tập hợp các năng lực như giao tiếp, làm việc nhóm, lắng nghe và tính chuyên nghiệp, được đánh giá là yếu tố then chốt giúp sinh viên thích ứng và phát triển trong môi trường lao động thực tiễn (Finch et al., 2013; Andrews & Higson, 2008). Do đó, giả thuyết H1 được đặt ra:

Kỹ năng mềm của sinh viên tốt nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Thứ hai, kỹ năng giải quyết vấn đề bao gồm tư duy phản biện, sáng tạo, khả năng thích ứng và lãnh đạo là những năng lực nhận thức bậc cao, góp phần gia tăng hiệu suất công việc (Finch et al., 2013). Vì vậy, nhóm nghiên cứu đề xuất H2: Kỹ năng giải quyết vấn đề có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Thứ ba, kiến thức chuyên môn phản ánh mức độ hiểu biết và vận dụng kiến thức chuyên ngành vào công việc thực tế. Đây là tiêu chí then chốt trong tuyển dụng nhân sự (Finch et al., 2013). Từ đó, giả thuyết H3 được xây dựng: Kiến thức chuyên môn có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Thứ tư, kinh nghiệm trước khi tốt nghiệp (thực tập, làm thêm, hoạt động ngoại khóa) giúp sinh viên phát triển kỹ năng toàn diện, tăng tính sẵn sàng làm việc và năng lực thích ứng thực tiễn (Finch et al., 2013). Nhóm tác giả đưa ra H4: Kinh nghiệm trước khi tốt nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Thứ năm, danh tiếng học thuật của cơ sở đào tạo đóng vai trò như một “tín hiệu” đối với nhà tuyển dụng, tạo niềm tin về chất lượng sinh viên tốt nghiệp (Finch et al., 2013). Từ đó hình thành giả thuyết H5: Danh tiếng học thuật của trường có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp định tính

Được thực hiện thông qua phỏng vấn bán cấu trúc với các chuyên gia là giám đốc, phó giám đốc hoặc trưởng/phó phòng nhân sự tại các đơn vị từng tuyển dụng sinh viên của trường. Cỡ mẫu xác định theo nguyên tắc độ bão hòa thông tin. Các cuộc phỏng vấn tập

trung vào các nhân tố như: Kỹ năng mềm, kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm làm việc và danh tiếng học thuật. Dữ liệu thu thập được dùng để điều chỉnh mô hình nghiên cứu và hoàn thiện thang đo cho giai đoạn định lượng.

Phương pháp định lượng

Dữ liệu khảo sát từ 250 nhà tuyển dụng thuộc nhiều loại hình đơn vị như doanh nghiệp tư nhân, công ty TNHH, tổ chức tín dụng, đơn vị sự nghiệp và tổ chức chính trị - xã hội. Chọn mẫu thuận tiện, thu thập dữ liệu qua bảng hỏi trực tiếp và trực tuyến, với nội dung xoay quanh 5 nhóm nhân tố: Kỹ năng mềm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm trước tốt nghiệp và danh tiếng học thuật. Cỡ mẫu đáp ứng yêu cầu phân tích theo Cohen (1992).

Phân tích dữ liệu

Sử dụng phần mềm SmartPLS 3.3 để phân tích mô hình PLS-SEM nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Phương pháp PLS được lựa chọn vì có độ linh hoạt cao và hiệu quả trong các điều kiện dữ liệu phức tạp (Reinartz et al., 2009).

5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Mẫu nghiên cứu gồm 250 đáp viên với đặc điểm nhân khẩu học đa dạng, đảm bảo tính đại diện cho nghiên cứu. Về độ tuổi, nhóm trên 40 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (33,6%), tiếp theo là nhóm 30-35 tuổi (25,2%), dưới 30 tuổi (22,8%) và 36-40 tuổi (18,4%). Nữ giới chiếm ưu thế (60,8%) so với nam (39,2%). Về trình độ học vấn, 61,2% có trình độ cao đẳng hoặc đại học, trong khi 38,8% có trình độ sau đại học. Kinh nghiệm làm việc chủ yếu từ 6-10 năm (51,2%), tiếp đến là 11-15 năm (28,8%), 1-5 năm (14%) và trên 15 năm (6%). Đa số đáp viên giữ vai trò phụ trách nhân sự (68,8%), còn lại thuộc ban giám đốc (31,2%). Sự phân bố này góp phần nâng cao độ tin cậy và tính phù hợp của kết quả nghiên cứu.

5.1. Đánh giá mô hình đo lường kết quả

* Đánh giá chất lượng biến quan sát

Kết quả phân tích mô hình ước lượng trên SMARTPLS 3, nhóm tác giả dựa vào hệ số *outer loading* của các biến quan sát để đánh giá chất lượng của biến quan sát thông qua mức độ liên kết giữa các biến quan sát với biến tiềm ẩn mẹ. Hair & cộng sự (2019) cho rằng biến quan sát là chất lượng khi hệ số tải ngoài (*outer loading*) $\geq 0,708$. Kết quả nghiên cứu cho thấy tất cả các hệ số tải ngoài đều $\geq 0,708$.

* Đánh giá mức độ tin cậy của thang đo (Reliability)

Kết quả Cronbach's Alpha của nhân tố tốt thể hiện rằng các biến quan sát đo lường nhân tố là hợp lý, thể hiện được đặc điểm của biến tiềm ẩn. Hệ số alpha từ 0,6 trở lên được xem là thang đo lường đủ điều kiện (Trọng & Ngọc, 2008). Ngoài Cronbach's Alpha, trong SMARTPLS, các nhà nghiên cứu còn dựa trên

Composite Reliability (CR). Tùy thuộc vào loại nghiên cứu khám phá hoặc nghiên cứu khẳng định mà CR phải $\geq 0,6$ hoặc $\geq 0,7$ là tin cậy. Hair và cộng sự (2019) đồng ý với mức 0,7 là ngưỡng đánh giá phù hợp cho đa số các trường hợp. Kết quả cho thấy các hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,7 (bảng 1).

* Đánh giá tính hội tụ (Convergent Validity)

Để đánh giá tính hội tụ của thang đo nhóm tác giả dựa vào chỉ số phương sai trung bình được trích AVE. Theo Hock & Ringle (2010), một thang đo đạt giá trị hội tụ nếu AVE đạt $\geq 0,5$, có nghĩa là biến tiềm ẩn trung bình sẽ giải thích được tối thiểu 50% biến thiên của từng biến quan sát con. Kết quả phân tích cho thấy tất cả các biến quan sát có hệ số tải đạt mức 0,7 trở lên, trong khi AVE vượt ngưỡng 0,5. Điều này khẳng định các thang đo trong nghiên cứu đạt giá trị hội tụ tốt, đảm bảo tính phù hợp cho mô hình nghiên cứu.

Bảng 1. Hệ số Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
GQVD	0,789	0,794	0,876	0,703
HL	0,833	0,849	0,881	0,558
KTCM	0,886	0,887	0,930	0,815
KNCNS	0,841	0,842	0,906	0,764
KNGT	0,919	0,921	0,949	0,860
KNLVN	0,835	0,840	0,902	0,755
KNTN	0,769	0,772	0,867	0,685

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp từ SmartPLS 3

* Đánh giá giá trị phân biệt (Discriminant Validity)

Tiêu chuẩn Fornell và Larcker (1981) và ma trận tương quan Heterotrait-Monotrait được dùng để kiểm định độ giá trị phân biệt. Theo tiêu chuẩn Fornell và Larcker (1981), giá trị tương quan cao nhất của cấu trúc đó với các cấu trúc khái niệm khác phải nhỏ hơn

căn bậc hai của phương sai trích của một cấu trúc khái niệm. Kết quả phân tích từ bảng 2 xác nhận điều này, chứng tỏ giá trị phân biệt của các cấu trúc khái niệm đều được đảm bảo. Ngoài ra, ma trận Heterotrait-Monotrait (bảng 3) cho thấy các hệ số tương quan đều $< 0,85$, tương thích với tiêu chuẩn của Hair, Risher và cộng sự (2019), một lần nữa khẳng định độ giá trị phân biệt.

Bảng 2. Kết quả giá trị Fornell-Larcker Criterion

	DT	GQVD	HL	KTCM	KNCNS	KNGT	KNLVN	KNTN	KN
DT									
GQVD	0,310	0,838							
HL	0,535	0,478	0,747						
KTCM	0,397	0,318	0,565	0,903					
KNCNS	0,259	0,319	0,587	0,520	0,874				
KNGT	0,255	0,220	0,552	0,388	0,351	0,928			
KNLVN	0,276	0,209	0,512	0,395	0,349	0,573	0,869		
KNTN	0,361	0,341	0,645	0,580	0,641	0,439	0,428	0,828	
KN	0,354	0,301	0,601	0,343	0,402	0,336	0,289	0,391	

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp từ SmartPLS 3

Bảng 3. Kết quả giá trị Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	GQVD	HL	KTCM	KNCNS	KNGT	KNLVN	KNTN
GQVD							
HL	0,581						
KTCM	0,381	0,656					
KNCNS	0,391	0,695	0,601				
KNGT	0,255	0,629	0,430	0,399			
KNLVN	0,256	0,608	0,459	0,419	0,656		
KNTN	0,441	0,801	0,702	0,792	0,528	0,541	

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp từ SmartPLS 3

5.2. Đánh giá mô hình đo lường nguyên nhân

* Đánh giá biến tiềm ẩn có thang đo nguyên nhân

Kết quả đánh giá cho thấy cả hai thang đo dạng nguyên nhân là danh tiếng học thuật và kinh nghiệm trước khi tốt nghiệp đều đạt chuẩn về ý nghĩa thống kê và nội dung, xác nhận tính hợp lệ của các biến quan sát. Các biến quan sát trong 2 thang đo đều có trọng số $> 0,2$ và $t \geq 1,96$, đạt mức ý nghĩa thống kê. Các biến quan sát có trọng số cao đồng thời là những yếu tố then chốt trong quyết định tuyển dụng của doanh nghiệp, từ đó làm nổi bật vai trò của trải nghiệm thực tế và danh tiếng học

thuật trong quá trình đánh giá năng lực sinh viên sau tốt nghiệp.

* Kiểm định đa cộng tuyến giữa các biến quan sát (mô hình đo lường nguyên nhân)

Tất cả các biến quan sát đều có giá trị VIF < 3 , cho thấy không tồn tại hiện tượng đa cộng tuyến nghiêm trọng giữa các biến trong các thang đo dạng nguyên nhân. Điều này đảm bảo các biến có thể đồng thời được sử dụng trong mô hình đo lường mà không làm sai lệch kết quả ước lượng. Việc kiểm định này cũng xác nhận rằng các biến quan sát đã được thiết kế hợp lý, thể hiện các khía cạnh độc lập nhưng bổ sung cho nhau trong việc đo

lường khái niệm danh tiếng học thuật và kinh nghiệm thực tiễn trước khi tốt nghiệp.

5.3. Đánh giá mô hình cấu trúc

* Đánh giá vấn đề cộng tuyến (mô hình đo lường kết quả)

Tất cả các biến độc lập trong mô hình đều có Inner VIF < 3, cho thấy không tồn tại hiện tượng đa cộng tuyến đáng kể giữa các biến. Điều này khẳng định rằng các biến trong mô hình cấu trúc là độc lập tương đối, có thể đưa

vào mô hình để phân tích mà không gây sai lệch ước lượng.

* Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Để kiểm định các giả thuyết trong mô hình nghiên cứu, nhóm tác giả sử dụng phương pháp Bootstrap với 5000 mẫu lặp trên phần mềm SmartPLS. Kết quả trong Bảng 4 cho thấy tất cả các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê ở mức 5% ($t \geq 1,96$; $p < 0,05$), xác nhận các giả thuyết được dữ liệu khảo sát ủng hộ.

Bảng 4. Hệ số đường dẫn mô hình (Path Coefficients)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
DT -> HL	0,201	0,209	0,038	5,246	0,000
GQVD -> HL	0,156	0,153	0,037	4,244	0,000
KTCM -> HL	0,170	0,066	0,053	2,321	0,007
KNCNS -> HL	0,145	0,146	0,048	2,998	0,003
KNGT -> HL	0,171	0,169	0,036	4,704	0,000
KNLVN -> HL	0,105	0,104	0,039	2,669	0,008
KNTN -> HL	0,169	0,167	0,052	3,246	0,001
KN -> HL	0,247	0,253	0,045	5,544	0,000

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp từ SmartPLS 3

- H1: Kỹ năng mềm có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Trong mô hình nghiên cứu, biến kỹ năng mềm (KNM) được xác định là một cấu trúc tiềm ẩn bậc hai, được đo lường thông qua bốn thành phần chính: kỹ năng giao tiếp (KNGT), kỹ năng làm việc nhóm và quan hệ đồng nghiệp (KNLVN), kỹ năng thích nghi và chịu áp lực công việc (KNTN), kỹ năng công nghệ và ứng dụng công cụ số (KNCNS). Cách tiếp cận này phù hợp với khái niệm kỹ năng mềm trong các nghiên cứu của Andrews & Higson (2008), Sau khi mô hình hóa cấu trúc bậc hai, kỹ năng mềm được đại diện bằng giá trị của các yếu tố bậc một và được đưa vào phân tích mối quan hệ với biến phụ thuộc là sự hài lòng của nhà tuyển dụng (HL). Kết quả kiểm định giả thuyết H1 như sau:

- Kỹ năng giao tiếp (KNGT) ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Hệ số tác động $\beta = 0,171$; $t = 4,704$; $p = 0,000$ thể hiện ảnh hưởng rất mạnh và có ý nghĩa. Trong môi trường doanh nghiệp hiện nay, kỹ năng giao tiếp bao gồm viết, trình bày, lắng nghe được xem là năng lực thiết yếu giúp sinh viên chuyển hóa kiến thức thành hành động hiệu quả. Andrews & Higson (2008) cũng chỉ ra rằng kỹ năng giao tiếp là một trong những kỹ năng mềm được đánh giá cao nhất trong các cuộc phỏng vấn tuyển dụng và có ảnh hưởng dài hạn đến khả năng thăng tiến nghề nghiệp.

- Kỹ năng làm việc nhóm và quan hệ đồng nghiệp (KNLVN) ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Với $\beta = 0,105$; $t = 2,669$; $p = 0,008$, giả thuyết được chấp nhận ở mức ý nghĩa 1%. Mặc dù mức độ ảnh hưởng không cao bằng các biến khác nhưng kỹ năng làm việc nhóm vẫn giữ vai trò quan trọng trong môi trường doanh nghiệp theo mô hình dự án hoặc liên phòng ban. Theo Yorke & Knight (2006), khả năng hợp tác, hỗ trợ và giải quyết xung đột trong nhóm là yếu tố ảnh hưởng mạnh đến hiệu suất công việc tập thể và sự hài lòng của người sử dụng lao động.

- Kỹ năng thích nghi và chịu áp lực công việc (KNTN) ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Hệ số $\beta = 0,169$; $t = 3,246$; $p = 0,001$ cho thấy kỹ năng này có ảnh hưởng khá mạnh và có ý nghĩa thống kê cao. Điều này phản ánh kỳ vọng của doanh nghiệp đối với năng lực phục hồi, linh hoạt và khả năng duy trì hiệu suất dưới áp lực những yêu cầu quan trọng trong môi trường làm việc nhiều biến động. OECD (2018) từng khẳng định rằng khả năng thích nghi và tinh thần cầu tiến là thành phần cốt lõi của kỹ năng thế kỷ 21, đặc biệt đối với thế hệ lao động trẻ.

- Kỹ năng công nghệ và ứng dụng công cụ số (KNCNS) ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Kết quả kiểm định cho thấy $\beta = 0,145$; $t = 2,998$; $p = 0,003$ xác nhận vai trò của kỹ năng số trong việc đáp ứng nhu cầu công việc hiện đại. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và xu thế chuyển đổi số khiến nhà tuyển dụng ngày càng yêu cầu sinh viên không chỉ biết sử dụng phần mềm văn phòng, mà còn phải thành thạo các nền tảng quản lý công việc, họp trực tuyến và phân tích dữ liệu. Kết quả này đồng thuận với các nghiên cứu của Heckman & Kautz (2012), cho thấy sinh viên thành thạo công nghệ thường có hiệu quả làm việc cao hơn và dễ thích nghi hơn với môi trường công việc đa nền tảng.

Kết quả kiểm định cho thấy giả thuyết H1 được chấp nhận, khẳng định kỹ năng

mềm có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng. Tất cả bốn thành phần của kỹ năng mềm đều có tác động ý nghĩa, trong đó kỹ năng giao tiếp và khả năng thích nghi nổi bật hơn. Kết luận này cho thấy việc trang bị kỹ năng mềm là yếu tố then chốt giúp sinh viên nâng cao năng lực nghề nghiệp và đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường lao động.

- H2: Kỹ năng giải quyết vấn đề ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Giả thuyết này được kiểm định với hệ số $\beta = 0,156$; $t = 4,244$; $p = 0,000$, cho thấy ảnh hưởng vừa phải nhưng rất đáng kể. Kết quả này cũng tương thích với nhận định của World Economic Forum (2020), trong đó “problem solving” được xếp hạng trong nhóm 5 kỹ năng thiết yếu của nguồn nhân lực thế kỷ 21. Như vậy, mô hình đã xác nhận vai trò thiết yếu của kỹ năng tư duy phân biện và giải quyết vấn đề trong việc nâng cao hiệu quả công việc và làm hài lòng nhà tuyển dụng.

- H3: Kiến thức chuyên môn có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Kết quả kiểm định cho thấy hệ số tác động của KTCM đến HL là $\beta = 0,170$, với $t = 2,321$ và $p = 0,007$, đạt mức ý nghĩa thống kê. Điều này cho thấy kiến thức chuyên ngành vẫn giữ vai trò nền tảng trong việc tạo dựng sự hài lòng của nhà tuyển dụng. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Finch và cộng sự (2013), nhấn mạnh rằng năng lực học thuật bao gồm khả năng vận dụng kiến thức tài chính, kế toán, kinh doanh vào thực tiễn là điều kiện tiên quyết để sinh viên có thể thực hiện các công việc chuyên môn một cách hiệu quả. Tuy nhiên, mức độ ảnh hưởng của KTCM không quá cao so với các biến khác, cho thấy rằng kiến thức chuyên môn tuy cần thiết nhưng không phải là yếu tố duy nhất quyết định sự hài lòng của nhà tuyển dụng trong bối cảnh thực tiễn hiện nay.

- H4: Kinh nghiệm trước khi tốt nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Giả thuyết này nhận được sự ủng hộ mạnh mẽ nhất với hệ số $\beta = 0,247$; $t = 5,544$; $p = 0,000$. Điều này củng cố luận điểm cho rằng kinh nghiệm làm việc thực tế trước khi ra trường (bao gồm thực tập, làm thêm, hoạt động ngoại khóa) là yếu tố then chốt giúp sinh viên nhanh chóng hòa nhập và đáp ứng yêu cầu công việc. Đây là kết quả tương thích với các nghiên cứu Tran (2020), khi nhấn mạnh vai trò cầu nối của trải nghiệm thực tiễn giữa đào tạo và thị trường lao động.

- H5: Danh tiếng học thuật có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

Hệ số tác động $\beta = 0,201$; với $t = 5,246$; $p = 0,000$, cho thấy danh tiếng học thuật là một yếu tố ảnh hưởng có ý nghĩa mạnh đến sự hài lòng. Nghiên cứu của Harvey & Green (1993) cũng khẳng định rằng “chất lượng cảm nhận” (perceived quality) trong đó có uy tín học thuật có ảnh hưởng mạnh đến quyết định tuyển dụng ban đầu, đặc biệt trong trường hợp thiếu thông tin trực tiếp về ứng viên.

Tóm lại: Kết quả kiểm định mô hình cho thấy tất cả 5 giả thuyết đều được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê cao. Trong đó, kinh nghiệm thực tiễn và nhóm kỹ năng mềm (đặc biệt là kỹ năng giao tiếp và kỹ năng thích nghi) được xác định là các nhân tố có ảnh hưởng mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng. Điều này cho thấy xu hướng tuyển dụng hiện đại đang chuyển từ chú trọng kiến thức học thuật đơn thuần sang đánh giá tổng thể, dựa trên năng lực hành động thực tế, khả năng hòa nhập và thái độ làm việc chuyên nghiệp của sinh viên.

6. Hàm ý chính sách

Từ các kết quả phân tích và luận giải học thuật trong nghiên cứu, có thể rút ra một số hàm ý chính sách quan trọng dành cho các bên liên quan trong hệ sinh thái giáo dục đại học

và thị trường lao động, đặc biệt là trong bối cảnh Việt Nam đang đẩy mạnh chuyển đổi số, quốc tế hóa giáo dục và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.

6.1. Đối với Trường Đại học Bạc Liêu

❖ Cải tiến chương trình đào tạo theo hướng phát triển năng lực thực tiễn

Nghiên cứu cho thấy các nhà tuyển dụng đánh giá cao năng lực công nghệ, kỹ năng giao tiếp, và kinh nghiệm làm việc thực tế hơn là kiến thức lý thuyết đơn thuần. Do đó, trường đại học cần tái cấu trúc chương trình đào tạo theo hướng:

- Tăng tỷ trọng các môn học kỹ năng mềm và ứng dụng công nghệ;

- Thiết kế chương trình theo mô hình tích hợp năng lực (competency-based curriculum) thay vì chương trình đơn thuần theo học phần;

- Lồng ghép các phương pháp học như học tập dựa trên vấn đề, học tập dựa trên dự án, học tập kết hợp (problem-based learning, project-based learning hoặc blended learning) để nâng cao trải nghiệm thực hành.

❖ Thiết lập và mở rộng mạng lưới hợp tác với doanh nghiệp

Nhằm giải quyết “khoảng trống thực tiễn” trong đào tạo, trường đại học cần:

- Thiết lập văn phòng kết nối doanh nghiệp như một đơn vị trung gian tổ chức thực tập, học kỳ doanh nghiệp, tuyển dụng, mentoring và workshop (cố vấn, hội thảo chuyên đề);

- Phát triển mạng lưới cố vấn nghề nghiệp (industry mentor network) gồm các nhà tuyển dụng, chuyên gia doanh nghiệp nhằm tư vấn và phản hồi cho giảng viên, sinh viên, đồng thời hỗ trợ cập nhật nội dung chương trình học.

❖ Chuẩn hóa và công khai hóa thông tin về chất lượng đầu ra

Danh tiếng học thuật tuy chỉ tác động gián tiếp nhưng lại đóng vai trò “tín hiệu đầu

tiên” trong đánh giá của nhà tuyển dụng. Do đó, trường đại học cần:

- Công bố minh bạch chuẩn đầu ra theo từng ngành học, bao gồm cả kỹ năng cứng, kỹ năng mềm và năng lực số;

- Đầu tư vào hệ thống đánh giá học tập ePortfolio, nơi sinh viên có thể tích lũy và trình bày kinh nghiệm, dự án, kỹ năng đạt được trong quá trình học;

- Tham gia các hệ thống kiểm định quốc gia và khu vực như AUN-QA, CDIO, hoặc ABET để nâng cao uy tín học thuật.

6.2. Đối với doanh nghiệp

❖ **Định hướng rõ ràng tiêu chí tuyển dụng và phát triển nhân sự**

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự khác biệt giữa các yếu tố học thuật và phi học thuật trong việc hình thành mức độ hài lòng. Do đó, doanh nghiệp cần:

- Xây dựng bảng tiêu chí đánh giá sinh viên mới ra trường, bao gồm kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp, và trải nghiệm thực tế;

- Phân tầng lộ trình phát triển nhân sự trẻ theo khung năng lực nghề nghiệp (career competency frameworks) cụ thể thay vì đánh giá chủ quan hoặc theo kinh nghiệm.

❖ **Tăng cường vai trò trong đào tạo đại học**

Doanh nghiệp không nên chỉ đóng vai trò “người sử dụng lao động” mà cần chủ động hơn trong vai trò “đồng kiến tạo chương trình”. Một số đề xuất bao gồm:

- Góp ý định kỳ cho nhà trường về chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, kỹ năng cần thiết;

- Cử chuyên gia tham gia giảng dạy, đánh giá đồ án, tổ chức seminar chuyên đề cho sinh viên;

- Tài trợ học bổng, thực tập, hoặc đề tài nghiên cứu mang tính ứng dụng.

6.3. Đối với cơ quan quản lý giáo dục và hoạch định chính sách

❖ **Ban hành bộ khung chuẩn năng lực quốc gia theo ngành**

Để đồng bộ hóa giữa đào tạo và tuyển dụng, Bộ Giáo dục & Đào tạo cần:

- Xây dựng khung năng lực đầu ra theo ngành nghề, có tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế như ESCO (EU), O*NET (Mỹ), hoặc AQRF (ASEAN Qualifications Reference Framework);

- Tích hợp các kỹ năng số, kỹ năng mềm, và năng lực tư duy giải quyết vấn đề như các thành phần bắt buộc trong chương trình đào tạo.

❖ **Tái cấu trúc kiểm định chất lượng giáo dục**

Hệ thống kiểm định hiện nay cần mở rộng để đo lường cả:

- Phản hồi từ nhà tuyển dụng như một chỉ số đánh giá đầu ra chất lượng của trường;

- Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm đúng chuyên ngành và hài lòng của doanh nghiệp, thay vì chỉ số lượng việc làm.

❖ **Chính sách hỗ trợ liên kết nhà trường - Doanh nghiệp**

Cần có các chính sách khuyến khích như:

- Miễn giảm thuế cho doanh nghiệp tham gia đào tạo sinh viên;

- Tài trợ mô hình học kết hợp thực hành hoặc dự án nghiên cứu chung giữa giảng viên và doanh nghiệp;

- Xây dựng cổng thông tin quốc gia về việc làm sinh viên kết nối đa chiều giữa người học, nhà trường, doanh nghiệp, nhà nước.

Những hàm ý chính sách rút ra từ nghiên cứu này là thiết thực, có thể triển khai và phù hợp với bối cảnh chuyển đổi giáo dục Việt Nam trong thời đại số. Chúng không chỉ giúp nâng cao chất lượng đầu ra của sinh viên tốt

ng nghiệp, mà còn tạo ra mối liên kết bền vững giữa giáo dục đại học và thị trường lao động yếu tố sống còn để Việt Nam phát triển nguồn nhân lực có sức cạnh tranh trong khu vực và quốc tế.

7. Kết luận

Nghiên cứu đã xây dựng và kiểm định thành công mô hình gồm năm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp ngành Kinh tế tại Trường Đại học Bạc Liêu, dựa trên các nền tảng lý thuyết uy tín như SERVQUAL, vốn con người, sự phù hợp đào tạo công việc và kỳ

vọng. Kết quả phân tích PLS-SEM với dữ liệu từ 250 doanh nghiệp cho thấy tất cả các nhân tố đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê, trong đó kinh nghiệm thực tiễn, kỹ năng giao tiếp và năng lực công nghệ là các yếu tố tác động mạnh nhất. Điều này phản ánh xu hướng tuyển dụng hiện đại, nhấn mạnh vai trò của năng lực hành động, khả năng thích ứng và ứng dụng thực tiễn bên cạnh nền tảng học thuật. Bên cạnh đó nghiên cứu cũng đưa ra một số hàm ý chính sách để nâng cao sự hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp khối ngành kinh tế, trường đại học Bạc Liêu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Allen, J., & van der Velden, R. (2001). Educational mismatches versus skill mismatches: Effects on wages, job satisfaction, and on-the-job search. *Oxford Economic Papers*, 53(3), 434-452. <https://doi.org/10.1093/oep/53.3.434>.
- Andrews, J., & Higson, H. (2008). Graduate employability, “soft skills” versus “hard” business knowledge: A European study. *Higher Education in Europe*, 33(4), 411-422. <https://doi.org/10.1080/03797720802522627>.
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press.
- Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội. (2021). Báo cáo khảo sát nhu cầu tuyển dụng và chất lượng lao động Việt Nam. Hà Nội. Nhà xuất bản Lao động.
- Clarke, M. (2018). Rethinking graduate employability: The role of capital, individual attributes and context. *Studies in Higher Education*, 43(11), 1923-1937. <https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1294152>.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>.
- Finch, D. J., Hamilton, L. K., Baldwin, R., & Zehner, M. (2013). An exploratory study of factors affecting undergraduate employability. *Education + Training*, 55(7), 681-704. <https://doi.org/10.1108/ET-07-2012-0077>.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>.
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, 19(4), 451-464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>.
- Hock, M., & Ringle, C. M. (2010). Strategic networks in the software industry: An empirical analysis of

- the value continuum. *International Journal of Strategic Management*, 10(1), 32-45.
- Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (2001). Consumer behavior (2nd ed.). *Houghton Mifflin*.
- Kotler, P. (2000). Marketing management (10th ed.). *Prentice Hall*.
- OECD. (2018). *OECD Employment Outlook 2018*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/empl_outlook-2018-en
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pham, M. H., Nguyen, T. A., & Tran, Q. T. (2022). Internship experience and graduate employability: Evidence from Vietnamese universities. *Asia Pacific Journal of Education*, 42(1), 123-138. <https://doi.org/10.1080/02188791.2021.1953456>.
- Reinartz, W., Haenlein, M., & Henseler, J. (2009). An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. *International Journal of Research in Marketing*, 26(4), 332-344. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2009.08.001>.
- Teichler, U. (2007). Does higher education matter? Lessons from a comparative graduate survey. *European Journal of Education*, 42(1), 11-34.
- Tran, L. H. N. (2020). Enhancing student employability: A mixed-methods study into work-integrated learning curricula in Vietnamese universities. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 23(3), 405-425.
- Trọng, H., & Ngọc, C. N. M. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (Tái bản lần thứ 2)*. NXB Hồng Đức.
- World Economic Forum. (2020). The future of jobs report 2020. <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>.
- Yorke, M., & Knight, P. T. (2006). *Embedding employability into the curriculum*. York: Higher Education Academy.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (2nd ed.)*. McGraw-Hill.