

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

---

**NGUYỄN THANH TÚ**

**GIẢI PHÁP SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN NHÂN LỰC  
TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 60 - 34 - 01**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Nguyễn Thị Gấm**

**Thái Nguyên, năm 2012**

## LỜI CAM ĐOAN

*Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là hoàn toàn trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đã được ghi trong lời cảm ơn. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc.*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thanh Tú**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn “*Giải pháp sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên*” tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của những cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Trước hết, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn đối với Ban giám hiệu nhà trường, Phòng QLĐT Sau đại học và các thầy, cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện về tinh thần và vật chất giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học học tập và nghiên cứu.

Có được kết quả này tôi vô cùng biết ơn và bày tỏ lòng kính trọng sâu sắc đối với PGS. TS. Nguyễn Thị Gấm, người đã tận tình hướng dẫn giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Cục Thống kê tỉnh Thái Nguyên, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội tỉnh Thái Nguyên, Bưu điện tỉnh Thái Nguyên. Tôi xin cảm ơn Ban giám đốc, cán bộ nhân viên Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và những người đã cung cấp những số liệu khách quan giúp tôi đưa ra những phân tích chính xác.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, đồng nghiệp và những người thân trong gia đình đã chia sẻ những khó khăn và động viên tôi hoàn thành luận văn này.

*Thái Nguyên, tháng 9 năm 2012*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thanh Tú**

## MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn.....	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các từ viết tắt.....	viii
Danh mục các bảng biểu.....	ix
Danh mục các sơ đồ và biểu đồ.....	x
<b>MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Những đóng góp mới của luận văn.....	4
5. Bố cục của luận văn.....	4
<b>Chương 1: NGUỒN NHÂN LỰC VÀ TỔ CHỨC SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN NHÂN LỰC.....</b>	<b>5</b>
1.1. Lý luận về nguồn nhân lực.....	5
1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực.....	5
1.1.2. Các yếu tố cấu thành nguồn nhân lực.....	10
1.2. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	16
1.2.1. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.....	16
1.2.1.1. Khái niệm hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.....	16
1.2.1.2. Sự cần thiết phải đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	17
1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực.....	19
1.2.2.1. Phân tích công việc.....	19
1.2.2.2. Lập kế hoạch về nguồn nhân lực.....	21

1.2.2.3. Tuyển dụng nhân lực .....	22
1.2.2.4. Công tác bố trí lao động.....	23
1.2.2.5. Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực .....	25
1.2.2.6. Đánh giá thực hiện công việc.....	26
1.2.2.7. Hệ thống thù lao lao động.....	27
1.2.2.8. Điều kiện lao động, chế độ làm việc và nghỉ ngơi .....	28
1.3. Kinh nghiệm sử dụng nguồn nhân lực ngoài và trong ngành bưu điện.....	29
1.3.1. Các tài liệu đã nghiên cứu và công bố về nguồn nhân lực chung cho các ngành.....	29
1.3.2. Các tài liệu đã nghiên cứu và công bố về nguồn nhân lực riêng cho ngành Bưu điện.....	30
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ CÁC CHỈ TIÊU NGHIÊN CỨU.</b>	<b>31</b>
2.1. Phương pháp nghiên cứu .....	31
2.1.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	31
2.1.2. Phương pháp nghiên cứu chung .....	31
2.1.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	31
2.1.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	35
2.1.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	36
2.2. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	38
2.2.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh .....	38
2.2.2. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực .....	38
2.2.2.1. Năng suất lao động.....	38
2.2.2.2. Đánh giá hiệu quả sử dụng lao động theo doanh thu/lợi nhuận. 40	
2.2.2.3. Đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo tỷ lệ thời gian làm việc thực tế .....	40
2.2.2.4. Đánh giá hiệu quả sử dụng lao động theo quỹ tiền lương và thu nhập .....	41

2.2.2.5. Đánh giá hiệu quả sử dụng lao động theo mức độ hợp lý của cơ cấu nghề nghiệp.....	42
2.2.2.6. Đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo vốn đầu tư .	42
2.2.2.7. Đánh giá hiệu quả sử dụng lao động theo mức độ bố trí đúng ngành nghề .....	43
Chương 3: THỰC TRẠNG SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN .....	44
3.1. Tổng quan về bưu điện tỉnh Thái Nguyên .....	44
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	44
3.1.1.1. Giới thiệu khái quát về Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	44
3.1.1.2. Hình thức, tên gọi và trụ sở.....	45
3.1.1.3. Mô hình tổ chức Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	48
3.1.2. Đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	54
3.1.2.1. Đặc điểm về ngành, lĩnh vực kinh doanh .....	54
3.1.2.2. Cơ sở vật chất, kỹ thuật mạng lưới .....	57
3.1.2.3. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh.....	57
3.2. Thực trạng nguồn nhân lực tại bưu điện tỉnh Thái Nguyên .....	59
3.2.1. Tình hình biến động số lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên .....	59
3.2.1.1. Tình hình số lượng lao động theo vị trí công việc.....	59
3.2.1.2. Tình hình số lượng lao động theo giới tính và độ tuổi .....	62
3.2.2. Tình hình biến động chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên .....	65
3.2.3. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên .....	68
3.2.3.1. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo doanh thu/lợi nhuận .	68
3.2.3.2. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo năng suất lao động ...	70

3.2.3.3. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo tỷ lệ thời gian làm việc thực tế .....	71
3.2.3.4. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo quỹ tiền lương và thu nhập. ....	72
3.2.3.5. Hiệu quả sử dụng lao động theo mức độ hợp lý của cơ cấu nghề nghiệp .....	73
3.2.3.6. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo vốn đầu tư .....	75
3.2.3.7. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo mức độ bố trí đúng ngành nghề .....	76
3.3. Đánh giá chung về sử dụng nguồn nhân lực tại bưu điện tỉnh Thái Nguyên .....	79
3.3.1. Những kết quả đã đạt được.....	79
3.3.2. Những tồn tại cần giải quyết .....	79
Chương 4: GIẢI PHÁP SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN .....	81
4.1. Phương hướng và mục tiêu hoạt động kinh doanh của bưu điện tỉnh Thái Nguyên trong thời gian tới.....	81
4.1.1. Phương hướng và mục tiêu hoạt động kinh doanh.....	81
4.1.2. Phương hướng về công tác nguồn nhân lực .....	82
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	83
4.2.1. Nhóm giải pháp chung.....	83
4.2.1.1. Thực hiện công tác tuyển chọn đáp ứng yêu cầu sản xuất kinh doanh thực tế.....	83
4.2.1.2. Xây dựng quy trình đánh giá thực hiện công việc và tổ chức đánh giá thực hiện công việc một cách định kỳ.....	85
4.2.1.3. Thực hiện công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của sản xuất kinh doanh .....	86

4.2.1.4. Thực hiện một cách có hệ thống các hoạt động khác trong quản lý nguồn nhân lực .....	88
4.2.1.5. Tăng cường kỷ luật lao động và phát huy tính sáng tạo của người lao động .....	93
4.2.1.6. Các biện pháp hỗ trợ gián tiếp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.....	95
4.2.2. Nhóm giải pháp cụ thể.....	100
4.2.2.1. Nâng cao số lượng, chất lượng nguồn nhân lực .....	100
4.2.2.2. Nâng cao doanh thu, lợi nhuận .....	101
4.2.2.3. Nâng cao năng suất lao động .....	102
4.2.2.4. Bố trí lao động và thời gian làm việc hợp lý .....	102
4.2.2.5. Nâng cao quỹ tiền lương và các chế độ phúc lợi khác .....	103
4.2.3. Kiến nghị .....	105
KẾT LUẬN .....	106
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	108



**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CNXH	Chủ nghĩa xã hội
CNKT	Công nhân kỹ thuật
CNTT	Công nghệ thông tin
CNVC	Công nhân viên chức
CNH	Công nghiệp hóa
ĐH	Đại học
K	Hệ số sử dụng lao động được bố trí đúng nghề
KTXH	Kinh tế xã hội
HDH	Hiện đại hóa
LĐ	Lao động
NICs	Các nước công nghiệp mới
NNL	Nguồn nhân lực
NSLĐ	Năng suất lao động
NXB	Nhà xuất bản
SEV	Các nước trong hội nhập kinh tế cũ
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TĐPTBQ	Tốc độ phát triển bình quân
VNPT	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam
XHCN	Xã hội chủ nghĩa

## DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Tình hình lao động theo vị trí công việc .....	61
Bảng 3.2: Tình hình lao động theo giới tính và độ tuổi .....	63
Bảng 3.3: Biến động nguồn nhân lực phân theo trình độ chuyên môn.....	66
Bảng 3.4: Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo doanh thu/lợi nhuận.....	68
Bảng 3.5: Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo năng suất lao động.....	70
Bảng 3.6: Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo tỷ lệ thời gian làm việc thực tế bình quân/tháng .....	71
Bảng 3.7: Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo quỹ tiền lương và thu nhập .....	72
Bảng 3.8: Hiệu quả sử dụng lao động theo mức độ hợp lý của cơ cấu nghề nghiệp năm 2011 .....	74
Bảng 3.9: Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo vốn đầu tư.....	76
Bảng 3.10: Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực theo mức độ bố trí đúng ngành nghề ....	77