

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÀ ĐẦU TƯ NƯỚC NGOÀI VÀO CÁC KHU CÔNG NGHIỆP MÔ HÌNH ĐỊNH LƯỢNG VÀ GỢI Ý CHÍNH SÁCH

PGS.TS. ĐINH PHI HỒ* & ThS. HÀ MINH TRUNG**

Vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) là bộ phận quan trọng của vốn sản xuất và là yếu tố quan trọng đối với tốc độ tăng trưởng GDP của VN trong những năm qua. Mô hình khu công nghiệp (KCN) là chìa khóa để thu hút nguồn vốn FDI ở VN. Đến nay cả nước đã có 254 KCN được thành lập với vốn đầu tư thực hiện của các doanh nghiệp (DN) có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (DN FDI) đạt gần 17 tỷ USD, giải quyết việc làm cho gần 1,5 triệu lao động trực tiếp và khoảng 1,7 triệu lao động gián tiếp. Để thu hút hơn nữa các DN nước ngoài vào các KCN, cần phải hiểu thấu đáo mức độ hài lòng của các DN FDI đối với chất lượng dịch vụ của các KCN. Làm cách nào nhận diện được những yếu tố làm DN FDI hài lòng và định lượng được nó là vấn đề mà các nhà chính sách và quản lý các KCN cần quan tâm.

Nội dung bài viết này tập trung vào 3 vấn đề chính: (1) Khung lý thuyết của mô hình định lượng; (2) Kết quả ứng dụng với nghiên cứu điển hình ở các KCN VN - Singapore (VN - Singapore Industrial Park, VSIP) tại Bình Dương, một trong những KCN có tốc độ thu hút đầu tư nhanh nhất, thành công nhất tại VN; và (3) Gợi ý chính sách ứng dụng.

Dựa vào khung lý thuyết kinh tế học và thực tiễn VN, nhóm nghiên cứu đã xây dựng mô hình phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis) và phân tích hồi quy (Regression Analysis) nhằm định lượng các yếu tố ảnh hưởng. Nghiên cứu tiến hành điều tra trực tiếp 175 DN FDI đang hoạt động tại 2 KCN VN - Singapore ở tỉnh Bình Dương để ứng dụng và kiểm định mô hình trên thực tiễn. Nghiên cứu nhận diện được một hệ thống thang đo nhằm định lượng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các nhà đầu tư bao gồm: năng lực phục vụ, phương tiện hữu hình, sự đáp ứng, đảm bảo, thấu hiểu, tín nhiệm và cảm thông. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 3 yếu tố thật sự có tác động đến sự hài lòng của nhà đầu tư theo thứ tự tầm quan trọng, đó là: (1) Năng lực phục vụ; (2) Cảm thông; và (3) Sự đảm bảo.

1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

1.1 Cơ sở lý thuyết

Theo Luật đầu tư được Quốc hội thông qua ngày 29/11/2005 [2]: “KCN là khu chuyên sản xuất hàng công nghiệp, và thực hiện các dịch vụ cho sản xuất công nghiệp, có ranh giới địa lý xác định, được thành lập theo quy định của Chính phủ”. KCN là khu tách biệt, tập trung những nhà đầu tư vào các ngành công nghiệp mà Nhà nước

cần khuyến khích, ưu đãi. Tại đây, Chính phủ nước sở tại sẽ dành cho các nhà đầu tư những ưu đãi cao về thuế, về các biện pháp đối xử phi thuế quan, về quyền chuyển lợi nhuận ra nước ngoài, để họ đưa công nghệ vào rồi tiến tới chuyển giao công nghệ cho nước chủ nhà. Như vậy, KCN có thể được xem như là sản phẩm của ngành dịch vụ, khách hàng là những DN đầu tư trong KCN. Theo kết quả nghiên cứu của Corin và Taylor

* Trường Đại học Kinh tế TP.HCM

** Ban quản lý Khu công nghiệp VN - Singapore

(1992) [3], chất lượng dịch vụ là tiền tố của sự hài lòng của khách hàng và sự hài lòng của khách hàng ảnh hưởng có ý nghĩa đến khuynh hướng mua hàng. Do đó, các DN có khuynh hướng (sẵn sàng) đầu tư trong các KCN khi họ hài lòng về chất lượng dịch vụ của các KCN. Theo Dunning (1977) [4], một DN chỉ thực hiện đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) khi hội tụ ba điều kiện: (1) DN phải sở hữu một số lợi thế so với DN khác như quy mô, công nghệ, mạng lưới tiếp thị, khả năng tiếp cận nguồn vốn có lãi suất thấp hay các tài sản vô hình đặc thù của DN; (2) Nội vi hoá: việc sử dụng những lợi thế đó trong nội bộ DN có lợi hơn là bán hay cho các DN khác thuê; (3) Sản xuất tại nước tiếp nhận đầu tư có chi phí thấp hơn là sản xuất tại nước mẹ rồi xuất khẩu. Lợi thế địa điểm có thể có được nhờ các nguồn tài nguyên thiên nhiên, lao động, các rào cản thương mại, chính sách khuyến khích đầu tư và cả những tác động ngoại vi mà địa điểm có thể tạo ra cho DN khi hoạt động tại đó. Mô hình ngoại tác của Romer và Lucas (2007) [5] cho thấy các nhân tố tác động tới hành vi đầu tư: (1) sự thay đổi trong nhu cầu; (2) lãi suất; (3) mức độ phát triển của hệ thống tài chính; (4) đầu tư công; (5) khả năng về nguồn nhân lực; (6) các dự án đầu tư khác trong cùng ngành hay trong các ngành có mối liên kết; (7) tình hình phát triển công nghệ, khả năng tiếp thu và vận dụng công nghệ; (8) mức độ ổn định về môi trường đầu tư: bao gồm môi trường kinh tế vĩ mô, pháp luật; (9) các quy định về thủ tục; và (10) mức độ đầy đủ về thông tin, kể cả thông tin về thị trường, luật lệ, thủ tục, về các tiến bộ công nghệ. Lý thuyết tiếp thị địa phương [6] đã chỉ ra rằng những yếu tố tác động vào sự thỏa mãn của nhà đầu tư có thể chia thành ba nhóm chính, đó là (1) cơ sở hạ tầng đầu tư; (2) chế độ, chính sách đầu tư; và (3) môi trường làm việc và sinh sống. Parasuraman (1985) [7], cho rằng chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào 5 thang đo: (1) Phương tiện hữu hình (Tangibles): sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân sự và công cụ truyền thông; (2) Tin cậy (Reliability): khả năng thực hiện dịch vụ một cách đáng tin cậy và chính xác; (3) Đáp ứng (Responsiveness): sẵn lòng giúp đỡ khách

hàng và cung cấp dịch vụ kịp thời; (4) Đảm bảo (Assurance): kiến thức chuyên môn và sự lịch lãm của nhân viên, khả năng làm cho khách hàng tin tưởng; (5) Cảm thông (Empathy): thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng.

1.2 Mô hình định lượng

1.2.1 Thang đo lường và biến quan sát

Trên cơ sở kế thừa lý thuyết và để phù hợp với điều kiện VN, nhóm nghiên cứu tiến hành hội thảo với nhóm chuyên gia thuộc Ban quản lý KCN và các công ty đầu tư hạ tầng KCN về các thang đo và các biến quan sát sử dụng thang điểm Likert (5 mức độ), được mô tả chi tiết trong Bảng 1 nhằm xác định những yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà đầu tư.

Bảng 1. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng và mức độ hài lòng của các nhà đầu tư

Thang đo	Ký hiệu
1. Phương tiện hữu hình (TAN)	
Trụ sở văn phòng, trang thiết bị hiện đại, khang trang	TAN1
Trang phục nhân viên thanh lịch, gọn gàng	TAN2
Thời gian làm việc thuận tiện	TAN3
Mặt bằng, nhà xưởng sắp xếp kịp thời	TAN4
Giá thuê đất, nhà xưởng hợp lý	TAN5
Điện ổn định	TAN6
Nước ổn định	TAN7
Giá điện hợp lý	TAN8
Giá nước phù hợp	TAN9
Thoát nước tốt	TAN10
Thông tin liên lạc thuận tiện	TAN11
Giao thông thuận lợi	TAN12
Chi phí xử lý nước thải, chất thải hợp lý	TAN13
Đường giao thông nội khu và mảng xanh rất tốt	TAN14
Hệ thống chiếu sáng nội khu rất tốt	TAN15
Nhà ở công nhân được đáp ứng đầy đủ	TAN16
2. Mức độ tin cậy (REL)	
Công ty liên doanh VSIP thực hiện đúng những cam kết với nhà đầu tư	REL1
Phòng dịch vụ khách hàng của Công ty liên doanh VSIP tư vấn rõ ràng, chính xác	REL2
Ban quản lý VSIP hướng dẫn thủ tục hành chính rõ ràng, nhất quán	REL3
Ban quản lý VSIP có kết quả trả lời đúng hẹn đối với các thủ tục hành chính	REL4
3. Mức độ đáp ứng (RES)	

Phòng dịch vụ khách hàng của Công ty liên doanh VSIP luôn sẵn sàng hỗ trợ nhà đầu tư	RES1
Thủ tục hành chính của Ban quản lý VSIP đơn giản, nhanh chóng	RES2
Thủ tục hải quan đơn giản, nhanh chóng và thuận tiện	RES3
Tình hình an ninh, trật tự trong VSIP rất tốt	RES4
Lao động dồi dào	RES5
Trình độ lao động đáp ứng nhu cầu của chúng tôi	RES6
Chi phí lao động rẻ	RES7
Dịch vụ tài chính ngân hàng đáp ứng tốt.	RES8
Dịch vụ giải trí, nhà hàng, khách sạn đáp ứng tốt.	RES9
Dịch vụ y tế đáp ứng tốt	RES10
4. Sự đảm bảo (ASS)	
Trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ của nhân viên Ban quản lý VSIP tốt	ASS1
Trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ của nhân viên công ty Liên doanh VSIP tốt	ASS2
Ban quản lý VSIP giữ đúng hẹn với DN	ASS3
Công ty liên doanh VSIP giữ đúng hẹn với DN	ASS4
5. Sự cảm thông (EMP)	
Khó khăn, vướng mắc của DN được Ban quản lý VSIP và Công ty liên doanh VSIP lắng nghe và chia sẻ	EMP1
Ban quản lý VSIP và Công ty liên doanh VSIP quan tâm giải quyết các đề nghị, yêu cầu của DN	EMP2
Ban quản lý VSIP và Công ty liên doanh VSIP thường xuyên tổ chức hội nghị gặp gỡ và đối thoại với DN	EMP3
DN dễ dàng gặp gỡ để trao đổi, thảo luận với lãnh đạo Ban quản lý VSIP và lãnh đạo Công ty liên doanh VSIP	EMP4
Mức Độ hài Lòng Chung (SAT)	
Nhìn chung, chúng tôi cảm thấy rất hài lòng khi đầu tư tại KCN VN - Singapore.	SAT1
KCN VN - Singapore đã đáp ứng được những kỳ vọng của chúng tôi.	SAT2
Hiện nay, KCN VN - Singapore là "nơi tốt nhất để đầu tư tại VN" theo suy nghĩ của chúng tôi.	SAT3

Bảng 1 cho thấy có 5 thang đo của yếu tố độc lập: TAN, REL, RES, ASS, EMP (với 38 biến quan sát); và 1 thang đo của yếu tố phụ thuộc SAT (với 3 biến quan sát).

1.2.2 Phương pháp nghiên cứu và phân tích dữ liệu

Nghiên cứu được tiến hành thông qua 2 giai đoạn:

- Giai đoạn 1: Nghiên cứu định tính nhằm xây dựng và phát triển hệ thống khái niệm/thang đo lường và các biến nghiên cứu từ đó tiến hành xây dựng bảng câu hỏi điều tra khảo sát.

- Giai đoạn 2: Thông qua sự hỗ trợ của phần mềm SPSS phiên bản 16.0, quá trình nghiên cứu định lượng được thực hiện qua 2 bước:

+ Bước 1: Sử dụng phương pháp Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis, EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố theo đánh giá của nhà đầu tư cho là phù hợp. Qua bước 1, xây dựng được hệ thống thang đo tin cậy của các yếu tố ảnh hưởng.

+ Bước 2: Sử dụng phân tích hồi quy (Regression Analysis, RA) để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng có ý nghĩa và vai trò của từng yếu tố.

1.2.3 Phạm vi nghiên cứu và cách thức thu thập thông tin

Để ứng dụng mô hình trong thực tiễn, nhóm nghiên cứu đã tiến hành điều tra 175 DN FDI đang hoạt động tại 2 KCN VN – Singapore ở tỉnh Bình Dương: VSIP1 và VSIP2. Các DN đến từ Nhật (chiếm 38%), Đài Loan (13%), Singapore (10%), Mỹ (7%), còn lại từ Hàn Quốc, châu Âu, Trung Quốc và các quốc gia khác. Các DN được khảo sát chủ yếu là các DN sản xuất công nghiệp (96% số mẫu), chỉ có 4% là dịch vụ. Cơ cấu mẫu khảo sát có đến 87,5% người trả lời ở vị trí cấp trưởng phòng (thường là trưởng phòng hành chánh, nhân sự) và ban giám đốc của DN, còn lại là trưởng bộ phận và giám sát. Thời gian điều tra và thu thập dữ liệu được tiến hành từ tháng 2 đến tháng 3/2011 [8]. Quá trình quản lý khảo sát được thực hiện thông qua phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi được thiết kế theo 6 thang đo (Bảng 1) với thang điểm Likert 5 mức độ. Nhóm nghiên cứu thực hiện tiến hành khảo sát thử nghiệm với 10 DN thuộc diện đối tượng nghiên cứu. Thông qua đó, các thang đo được điều chỉnh lại và hoàn chỉnh bảng câu hỏi phù hợp hơn với thực tế. Sau đó, tiến hành điều tra chính thức tại các địa bàn nghiên cứu.

2. Kết quả ứng dụng

2.1 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Nhận diện các yếu tố: các thang đo lường và các biến quan sát để tiến hành phân tích nhân tố khám phá được mô tả chi tiết trong Bảng 1 gồm 6 thang đo với 41 biến quan sát. Thực hiện phân tích nhân tố cho các kiểm định được đảm bảo:

(1) Mức độ tin cậy của các thang đo (Hệ số Cronbach Alpha từ 0,79 đến 0,87 > 0,6)

(2) Độ tin cậy của các biến quan sát (Hệ số tải nhân tố - Factor loading > 0,5)

(3) Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO = 0,87 < 1$)

(4) Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Mức ý nghĩa, Sig. = 0,000 < 0,05)

(5) Kiểm định phương sai cộng dồn (Phương sai lũy tích - Cumulative Variance = 62,6% > 50%)

Qua EFA, nhận diện được 7 yếu tố tác động (Biến độc lập) với 27 biến quan sát và biến phụ thuộc (SAT) với 3 biến quan sát.

Bảng 2. Hệ thống thang đo đã được kiểm định

	Yếu tố ảnh hưởng (Biến độc lập)
F1	Năng lực phục vụ (ABI): Năng lực và thái độ phục vụ của ban quản lý KCN và công ty kinh doanh
Các biến quan sát	Công ty liên doanh VSIP thực hiện đúng những cam kết với nhà đầu tư (REL1) Phòng dịch vụ khách hàng của Công ty liên doanh VSIP tư vấn rõ ràng, chính xác (REL2) Ban quản lý VSIP hướng dẫn thủ tục hành chính rõ ràng, nhất quán (REL3) Ban quản lý VSIP có kết quả trả lời đúng hẹn đối với các thủ tục hành chính (REL4) Phòng dịch vụ khách hàng của Công ty liên doanh VSIP luôn sẵn sàng hỗ trợ nhà đầu tư Thủ tục hành chính của Ban quản lý VSIP đơn giản, nhanh chóng (RES2) Trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ của nhân viên Ban quản lý VSIP tốt (ASS1) Trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ của nhân viên Công ty liên doanh VSIP tốt (ASS2) Ban quản lý VSIP giữ đúng hẹn với DN (ASS3) Ban quản lý VSIP và Công ty liên doanh VSIP quan tâm giải quyết các đề nghị, yêu cầu của DN
F2	Phương tiện hữu hình (TAN): Trụ sở văn phòng, trang thiết bị, trang phục nhân viên và các dịch vụ giải trí, nhà hàng, khách sạn
Các biến quan sát	Trụ sở văn phòng, trang thiết bị hiện đại, khang trang (TAN1) Trang phục nhân viên thanh lịch, gọn gàng (TAN2) Dịch vụ giải trí, nhà hàng, khách sạn đáp ứng tốt (RES9)
F3	Đáp ứng (RES): Lao động
Các biến quan sát	Lao động dồi dào (RES5) Trình độ lao động đáp ứng nhu cầu của chúng tôi (RES6) Chi phí lao động rẻ (RES7)
F4	Sự đảm bảo (ASS): Kết cấu hạ tầng KCN
Các biến quan sát	Nước ổn định (TAN7) Thông tin liên lạc thuận tiện (TAN11) Đường giao thông nội khu và mảng xanh rất tốt (TAN14) Hệ thống chiếu sáng nội khu rất tốt (TAN15)
F5	Thấu hiểu (UND): Sự sẵn sàng của mặt bằng, nhà xưởng cho thuê, giá cho thuê và hệ thống thoát nước
Các biến quan sát	Mặt bằng, nhà xưởng sắp xếp kịp thời (TAN4) Giá thuê đất, nhà xưởng hợp lý (TAN5) Thoát nước tốt (TAN10)
F6	Tín nhiệm (CRE): Giá điện và chi phí xử lý nước thải
Các biến quan sát	Giá điện hợp lý (TAN8) Chi phí xử lý nước thải, chất thải hợp lý (TAN13)

F7	Sự cảm thông (EMP): Sự cảm thông và đồng hành
Các biến quan sát	Ban quản lý VSIP và Công ty liên doanh VSIP thường xuyên tổ chức hội nghị gặp gỡ và đối thoại DN dễ dàng gặp gỡ để trao đổi, thảo luận với lãnh đạo Ban quản lý VSIP và lãnh đạo công ty Liên doanh VSIP (EMP4)
SAT	Sự hài lòng của nhà đầu tư (Biến phụ thuộc)
Các biến quan sát	Nhìn chung, chúng tôi cảm thấy rất hài lòng khi đầu tư tại KCN VN - Singapore. KCN VN - Singapore đã đáp ứng được những kỳ vọng của chúng tôi. Hiện nay, KCN VN - Singapore là "nơi tốt nhất để đầu tư tại VN" theo suy nghĩ của chúng tôi.

Qua phân tích nhân tố khám phá, Bảng 2 cho biết có 7 thang đo mới đại diện cho các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà đầu tư với 27 biến quan sát (mô hình lý thuyết là 38 biến quan sát) và thang đo sự hài lòng có 3 biến quan sát.

2.2 Phân tích hồi quy

Mô hình hồi quy tổng quát được hiệu chỉnh sau khi phân tích khám phá nhân tố:

$$SAT = f(F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7)$$

Việc xem xét trong các yếu tố từ F1 đến F7, yếu tố nào thật sự tác động đến mức độ hài lòng chung một cách trực tiếp sẽ được thực hiện bằng phương trình hồi quy tuyến tính:

$$SAT = b_0 + b_1F1 + b_2F2 + b_3F3 + b_4F4 + b_5F5 + b_6F6 + b_7F7 + e_i$$

Trong đó, các biến đưa vào phân tích hồi quy được xác định bằng cách tính điểm của các nhân tố (Factor score, nhân số).

Nhân số thứ i, được xác định:

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + \dots + W_{ik}X_k$$

W_{ik} : Hệ số nhân tố được trình bày trong ma trận hệ số nhân tố (Component Score Coefficient).

X_i : Biến quan sát trong nhân tố thứ i.

Các tham số được ước lượng bằng phương pháp bình phương bé nhất (OLS) trên phần mềm SPSS với các bước như sau:

- Bước 1: Hồi quy tuyến tính với đầy đủ các biến lựa chọn trong mô hình để cho ra kết quả ban đầu.

- Bước 2: Đánh giá độ phù hợp của mô hình (thông qua hệ số xác định R^2 điều chỉnh và phân tích phương sai - ANOVA), nếu mô hình phù hợp thì tiếp sang bước 3.

- Bước 3: Kiểm tra sự vi phạm giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính.

+ Đa cộng tuyến (thông qua hệ số phóng đại phương sai VIF và ma trận tương quan Pearson), nếu có đa cộng tuyến loại trừ dần các biến đến

Bảng 3. Kết quả hồi quy

	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa	Thống kê cộng tuyến	
	b	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
Hằng số	0,122	0,280		0,435	0,664		
F1	0,399	0,088	0,333	4,539	0,000	0,477	2,098
F2	0,088	0,087	0,086	1,018	0,310	0,358	2,793
F3	0,025	0,056	0,027	0,441	0,660	0,686	1,457
F4	0,219	0,071	0,215	3,092	0,002	0,531	1,884
F5	0,089	0,071	0,091	1,250	0,213	0,478	2,091
F6	0,015	0,520	0,017	0,283	0,777	0,722	1,384
F7	0,269	0,071	0,246	3,763	0,000	0,598	1,674
R^2 hiệu chỉnh: 0,55 Durbin Watson: 1,78	ANOVA: F: 32; Sig.: 0,000		Hệ số tương quan hạng Spearman có Sig. từ 0,68 đến 0,93				

Biến phụ thuộc: SAT

khi mô hình không còn hiện tượng đa cộng tuyến.

+ Phương sai sai số thay đổi (thông qua kiểm định tương quan hạng Spearman), nếu có hiện tượng phương sai thay đổi ở biến nào thì loại biến đó khỏi mô hình rồi hồi quy lại, sau đó quay từ bước 2 đến khi các biến còn lại không còn hiện tượng phương sai thay đổi.

Bảng 3 cho biết, có 3 biến (F1, F4, F7) đảm bảo có nghĩa thống kê với độ tin cậy lớn hơn 99% (mức ý nghĩa $< 0,01$). Các kiểm định tính phù hợp của mô hình, hiện tượng đa cộng tuyến, tự tương quan và tính ổn định phương sai của số dư đã thực hiện không có hiện tượng vi phạm.

Mô hình có R^2 điều chỉnh là 0,55 cho biết 55% sự thỏa mãn của nhà đầu tư được giải thích bởi các biến độc lập.

Giải thích ý nghĩa của các hệ số hồi quy:

- Khi nhà đầu tư đánh giá yếu tố “Năng lực và thái độ phục vụ của ban quản lý KCN và công ty kinh doanh khai thác hạ tầng KCN (F1)” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,399 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,399).

- Khi nhà đầu tư đánh giá yếu tố “Hạ tầng kỹ thuật KCN (F4)” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,219 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,219).

- Khi nhà đầu tư đánh giá yếu tố “Sự cảm thông và đồng hành (F7)” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,269 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,269).

Kết quả phân tích hồi quy chỉ ra rằng có 3 yếu tố thật sự có tác động đến sự hài lòng của nhà đầu tư theo thứ tự tầm quan trọng là: Năng lực phục vụ, Cảm thông và Sự đảm bảo.

3. Một số gợi ý chính sách

Từ những kết quả nghiên cứu đối với KCN VN - Singapore, các chính sách sau đây nên được quan tâm nhằm thu hút các nhà đầu tư nước

ngoài vào các KCN ở Bình Dương, nhất là các KCN có diện tích cho thuê lấp đầy còn thấp.

Thứ nhất, quan tâm hàng đầu của DN FDI chính là năng lực phục vụ của ban quản lý KCN và công ty kinh doanh khai thác hạ tầng KCN. Năng lực được thể hiện đáp ứng yêu cầu của các nhà đầu tư trên các khía cạnh: (1) Thực hiện đúng những cam kết với nhà đầu tư; (2) Hướng dẫn thủ tục hành chính đơn giản, nhanh chóng, nhất quán; (3) Phòng dịch vụ khách hàng tư vấn rõ ràng, chính xác; (4) Kết quả trả lời đúng hẹn, luôn sẵn sàng hỗ trợ nhà đầu tư; (5) Ban quản lý KCN quan tâm giải quyết các đề nghị, yêu cầu của DN. Để đáp ứng những yêu cầu trên, cần quan tâm hoàn thiện các mặt sau:

+ Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý hành chính KCN. Cần tạo lập trang thông tin mạng công bố minh bạch, rõ ràng các quy trình thủ tục hành chính, các thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết hồ sơ và trả kết quả. Các thông tin về KCN, các chủ trương chính sách mới của Nhà nước, các nghị định, thông tư của Chính phủ và các Bộ, ngành được cập nhật để các DN và nhà đầu tư có điều kiện truy cập nhanh chóng, thuận tiện và ứng dụng công nghệ thông tin trong khâu tiếp nhận, trả kết quả, quản lý hồ sơ.

+ Cần phải tiến hành cải cách thủ tục theo hướng đơn giản thủ tục, những khâu không cần thiết nên loại bỏ. Những thủ tục nhất thiết phải có để đảm bảo sự quản lý của Nhà nước thì phải có hướng dẫn rõ ràng để các DN biết lập hồ sơ, quy định rõ thời hạn xem xét, quyết định và giải quyết tại chỗ công việc theo quy định.

+ Cần quán triệt quan điểm xem DN là đối tác, là khách hàng. Tránh quan niệm xem DN là đối tượng quản lý. Nhân viên ban quản lý KCN và công ty kinh doanh khai thác hạ tầng KCN phải thường xuyên học tập, bổ sung kiến thức, trình độ chuyên môn để đáp ứng yêu cầu công việc. Thường xuyên có tập huấn cho nhân viên về các kỹ năng trong giao tiếp với khách hàng. Tổ chức giám sát, đánh giá chất lượng giao dịch về

thái độ phục vụ khách hàng để có những chấn chỉnh kịp thời. Xây dựng văn hoá giao tiếp khách hàng trong tập thể, đội ngũ nhân viên. Xây dựng, phát triển và duy trì các giá trị văn hoá của tổ chức.

+ Xây dựng và thực hiện các cơ chế phối hợp giữa Ban quản lý KCN với các cơ quan ban, ngành trong tỉnh trên các lĩnh vực như thuế, hải quan, lao động, y tế, môi trường... Tạo cơ chế liên kết, phối hợp trong các hoạt động quản lý nhà nước liên quan đến các DN trong KCN. Kế hoạch thanh tra, kiểm tra trong lĩnh vực quản lý nhà nước về các mặt hoạt động của DN cần phải được xây dựng hàng năm và công bố trước cho DN biết thực hiện. Hạn chế tình trạng thanh tra, kiểm tra riêng lẻ từng ngành, lĩnh vực dễ gây phiền hà cho DN. Tăng cường vai trò của ban quản lý KCN trong công tác quản lý nhà nước đối với các KCN. Hướng đến cơ chế ban quản lý KCN là đầu mối duy nhất trong công tác quản lý nhà nước đối với KCN. Thực hiện tốt cơ chế “một cửa, tại chỗ” theo tinh thần cải cách hành chính của Chính phủ.

Thứ hai, sự ân cần, quan tâm đến nhà đầu tư cũng là yêu cầu của DN FDI. Điều này thể hiện trên hai khía cạnh: Lãnh đạo của chính quyền địa phương, ban quản lý KCN thường xuyên: (1) gặp gỡ và (2) trao đổi giải quyết những vấn đề khó khăn của nhà đầu tư. Do đó, việc tiếp xúc có định kì với các nhà đầu tư, các DN trong KCN để nắm bắt tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh, các khó khăn vướng mắc để có hướng giải quyết, đề xuất kịp thời. Thông qua các hội thảo, hội nghị sơ kết, tổng kết hàng năm, tổ chức các hội nghị gặp gỡ giữa các DN và lãnh đạo UBND tỉnh cùng đại diện các Sở, ban, ngành để tạo điều kiện cho các DN trao đổi, thảo luận và phản hồi các vấn đề liên quan trong quá trình hoạt động để kịp thời xử lý, tháo gỡ cho DN.

Thứ ba, những điều kiện đảm bảo cho hoạt động sản xuất - kinh doanh của DN FDI trong và ngoài KCN cũng được quan tâm bởi nhà đầu tư, thể hiện trên các mặt: hệ thống thông tin - liên

lạc, nước sinh hoạt và công nghiệp, hệ thống đường giao thông nội khu, hệ thống chiếu sáng và mảng xanh. Do đó, cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống kết cấu hạ tầng KCN.

Cơ sở hạ tầng KCN có thể được phân chia theo 2 loại tiêu chí là: (1) Cơ sở hạ tầng kỹ thuật KCN bao gồm hệ thống giao thông trong KCN, cây xanh, hệ thống cung cấp điện, hệ thống cấp thoát nước, hệ thống thu hồi và xử lý nước thải; (2) Cơ sở hạ tầng xã hội bao gồm các khu chức năng dành cho đô thị, thương mại, bệnh viện, trường học, khu dành cho vui chơi giải trí, nhà hàng, khách sạn, nhà ở cho công nhân. Việc xây dựng cơ sở hạ tầng KCN cần phải được tiến hành đồng bộ đúng theo thiết kế và quy hoạch ban đầu đã được phê duyệt (bao gồm cả cơ sở hạ tầng kỹ thuật và cơ sở hạ tầng xã hội). Tránh tình trạng vì lợi nhuận và hạn chế về nguồn vốn mà các chủ đầu tư, công ty kinh doanh khai thác hạ tầng KCN kéo dài hoặc không thực hiện các khu chức năng đã được phê duyệt ban đầu. Làm ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững, lâu dài của các KCN. Mặt khác, cũng không nên khoán trắng việc xây dựng cơ sở hạ tầng cho các nhà đầu tư, công ty kinh doanh khai thác hạ tầng KCN, mà cần có sự can thiệp, hỗ trợ của Nhà nước. Nhà nước cần ưu tiên đầu tư vào các công trình trọng điểm của địa phương, vùng, các công trình này có tác động cộng hưởng đến phát triển kinh tế - xã hội của khu vực qua đó tác động tích cực đến phát triển của KCN. Nhà nước cần có chính sách hỗ trợ về nguồn vốn, ưu đãi về thuế và về quỹ đất đối với các dự án mang tính xã hội như xây dựng nhà ở cho người lao động có thu nhập thấp.

Nhóm nghiên cứu đã nhận diện được hệ thống thang đo để đánh giá sự hài lòng của DN FDI vào các KCN bao gồm 8 thang đo với 30 biến quan sát (Bảng 2). Hệ thống thang đo này có thể ứng dụng tiến hành đánh giá cho các KCN hoạt động thành công trên phạm vi cả nước. Với phương pháp phân tích nhân tố khám phá và hồi quy, với quy mô số mẫu điều tra trên phạm vi cả

nước sẽ nhận diện đầy đủ và tin cậy hơn đối với những yếu tố ảnh hưởng đến thu hút các nhà đầu tư, nhất là đầu tư trực tiếp nước ngoài vào các KCN. Kết quả nghiên cứu sẽ cung cấp luận cứ khoa học cho các nhà chính sách, quản lý KCN

hoạch định các chính sách nhằm thu hút DN FDI vào các KCN trên phạm vi cả nước■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ nước CHXHCN VN (2008), Nghị định số 29/2008/NĐ-CP ngày 14/03/2008 quy định về KCN, Khu chế xuất và Khu kinh tế.
2. Cronin, J.J & Taylor S.A (1992), “An Empirical Assesment of ERVPERF Scale”, Journal of Marketing.
3. Dunning (1977), trích theo Phạm Tổ Mai (2008), Đầu tư quốc tế, www.ktdoingoi.com/diendan/showthread.php?t=1874, trích dẫn ngày 25/08/2011
4. Đinh Phi Hồ (2010), “Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của cộng đồng dân cư đối với sự phát triển các KCN - Trường hợp nghiên cứu điển hình tỉnh Bến Tre”, tạp chí Phát triển kinh tế, số 237 tháng 7/2010.
5. Hà Minh Trung (2011), Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các DN đối với chất lượng dịch vụ của các KCN VN - Singapore tỉnh Bình Dương, Luận văn thạc sĩ trường Đại học Kinh tế TP. HCM.
6. Mai Thùy Dung (2010), “Tình hình xây dựng và phát triển KCN, KCX 9 tháng đầu năm”, tạp chí Khu công nghiệp VN, www.khucongnghiep.com.vn/news_detail.asp?ID=157&CID=157&IDN=2303&lang=vn, trích dẫn ngày 15/06/2011
7. Nguyễn Đình Thọ & cộng sự (2005), Điều tra đánh giá thực trạng môi trường đầu tư tỉnh Tiền Giang và đề xuất các giải pháp huy động nguồn lực xã hội đầu tư phát triển, Đề tài nghiên cứu khoa học tại Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Tiền Giang.
8. Nguyễn Đình Sang (2011), Nghiên cứu môi trường đầu tư và các yếu tố ảnh hưởng đến thu hút đầu tư vào các KCN tỉnh Bình Phước, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế, TP.HCM.
9. Parasuraman, A.;Berry, Leonard L.;Zeithaml, Valarie A.(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing
10. Romer & Lucas, trích theo Lương Hữu Đức (2007), Các nhân tố tác động đến việc cải thiện môi trường đầu tư tỉnh Lâm Đồng, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. HCM.