

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

---

**LÂM ĐỨC MINH**

**ĐỀ TÀI: ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ  
ĐẦU TƯ CỦA VĂN PHÒNG QUẢN LÝ KHU CÔNG  
NGHIỆP TÂN BÌNH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

TP HỒ CHÍ MINH – Năm 2004

# **MỤC LỤC**

<b><u>Đề mục</u></b>	<b><u>Trang</u></b>
LỜI CẢM ƠN	
MỤC LỤC	
DANH MỤC PHỤ LỤC	
DANH MỤC HÌNH VÀ MÔ HÌNH	
DANH MỤC BẢNG BIỂU	
DANH MỤC ĐỒ THỊ	
<b>MỞ ĐẦU</b>	
<b>CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ VIỆC ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA NHÀ ĐẦU TƯ</b>	<b>1</b>
1.1/ Lý thuyết về chất lượng phục vụ và sự thoả mãn của khách hàng	1
1.1.1/ Lý thuyết về chất lượng phục vụ và mô hình phục vụ	1
1.1.2/ Các thành phần đo lường chất lượng phục vụ, mô hình thang đo SERVQUAL (service quality)	4
1.1.3/ Lý thuyết về sự thoả mãn của khách hàng	6
1.1.4/ Phân biệt chất lượng phục vụ và sự thoả mãn của nhà đầu tư	7
1.1.5/ Các giả thuyết về mối quan hệ giữa chất lượng phục vụ và sự thoả mãn của nhà đầu tư	8
1.2/ Lý thuyết về các kỹ thuật phân tích kinh tế lượng kiểm định mô hình mối quan hệ giữa chất lượng phục vụ và sự thoả mãn của nhà đầu tư	8
1.2.1/ Phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha	8
1.2.2/ Phân tích nhân tố khám phá EFA	10
1.2.3/ Mô hình hồi quy bội dạng tuyến tính k biến	12
<b>CHƯƠNG 2 : GIỚI THIỆU CÔNG TY TANIMEX VÀ KHU CÔNG NGHIỆP TÂN BÌNH</b>	<b>16</b>
2.1/ Giới thiệu sơ lược công ty TANIMEX	16
2.1.1/ Quyết định thành lập	16
2.1.2/ Sơ đồ cơ cấu quản lý của Cty TANIMEX	16
2.1.3/ Chức năng và ngành nghề kinh doanh chính hiện nay	16
2.2/ Giới thiệu khu công nghiệp Tân Bình	17
2.2.1/ Sơ lược quá trình hình thành và phát triển	17
2.2.2/ Thuận lợi và khó khăn khi Xây dựng khu công nghiệp Tân Bình	18
2.2.3/ So sánh lợi thế một số khu công nghiệp lân cận	19
2.2.4/ Sự cần thiết đánh giá chất lượng phục vụ khu công nghiệp Tân Bình	20

2.3/ Các doanh nghiệp đang đầu tư tại khu công nghiệp Tân Bình	21
<b>CHƯƠNG 3 : NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA NHÀ ĐẦU TƯ.</b>	22
3.1/ Thiết kế quy trình nghiên cứu	22
3.2/ Điều chỉnh thang đo	24
3.2.1/ Thang đo chất lượng phục vụ	24
3.2.2/ Đo lường mức độ thỏa mãn của khách hàng	25
3.3/ Nghiên cứu chính thức	25
3.3.1/ Đám đông	25
3.3.2/ Mẫu	26
<b>CHƯƠNG 4 : PHÂN TÍCH DỮ LIỆU THU THẬP ĐƯỢC</b>	27
4.1/ Phân tích nhân tố và kiểm định thang đo	27
4.1.1/ Phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha	27
4.1.2/ Phân tích nhân tố khám phá EFA	29
4.2/ Phân phân tích hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn	34
4.2.1/ Xây dựng phương trình hồi quy lý thuyết	34
4.2.2/ Kiểm định mô hình hồi quy phù hợp	37
4.3/ Phân tích tầm quan trọng của các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn	39
4.3.1/ Phân tích hồi quy nhân tố đáp ứng	40
4.3.2/ Phân tích hồi quy nhân tố cơ sở hạ tầng	42
<b>CHƯƠNG 5 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ ĐẦU TƯ CỦA VĂN PHÒNG QUẢN LÝ KCN TÂN BÌNH</b>	45
5.1/ Báo cáo tóm tắt nghiên cứu	45
5.2/ Giải pháp nâng cao chất lượng 2 thành phần chính ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư	46
5.2.1/ Giải pháp nâng cao thành phần đáp ứng	46
5.2.2/ Giải pháp nâng cao thành phần cơ sở hạ tầng	48
<b>KẾT LUẬN</b>	
<b>Tài liệu tham khảo</b>	
<b>Phụ lục</b>	

## DANH MỤC PHỤ LỤC

---

<u>Danh mục</u>	<u>Số trang</u>
<u>Phụ lục 1:</u> Parasuraman và thang đo SERVQUAL	3 trang
<u>Phụ lục 2:</u> Danh sách doanh nghiệp trong khu công nghiệp Tân Bình	6 trang
<u>Phụ lục 3:</u> Dàn ý thảo luận dùng cho thảo luận tay đôi khám phá các thành phần chất lượng phục vụ và các biến quan sát.	1 trang
<u>Phụ lục 4:</u> Thang đo chất lượng phục vụ (4a) và thang đo mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư (4b) dùng cho nghiên cứu chính thức.	3 trang
<u>Phụ lục 5:</u> Kết quả chấp nhận của phân tích Cronbach alpha thành phần chất lượng phục vụ (5a) và mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư (5b).	3 trang
<u>Phụ lục 6:</u> Bảng hệ số tương quan cặp của các nhân tố đại diện các thành phần chất lượng phục vụ	1 trang
<u>Phụ lục 7:</u> Bảng giải thích tổng phương sai trích các nhân tố trong phân tích EFA	2 trang

## DANH MỤC HÌNH, BẢNG BIỂU VÀ ĐỒ THỊ

---

<b><u>Danh mục hình và mô hình :</u></b>	<b><u>Trang</u></b>
<u>Hình 1.1</u> : Mô hình chất lượng phục vụ	3
<u>Hình 1.2</u> : Mô hình chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư	8
<u>Hình 2.1</u> : Sơ đồ bộ máy tổ chức Cty TANIMEX	17
<u>Hình 3.1</u> : Thiết kế quy trình nghiên cứu	23
<u>Hình 4.1</u> : Mô hình ảnh hưởng của từng thành phần chất lượng phục vụ đến mức độ thỏa mãn	39
<u>Hình 4.2</u> : Mô hình ảnh hưởng của từng biến quan sát trong thành phần đáp ứng đến nhân tố đại diện “DAPUNG”	42
<u>Hình 4.3</u> : Mô hình ảnh hưởng của từng biến quan sát trong thành phần cơ sở hạ tầng đến nhân tố đại diện “CSHATANG”	44
<b><u>Danh mục bảng biểu</u></b>	
<u>Bảng 2.1</u> : Cơ cấu sử dụng đất khu công nghiệp Tân Bình	18
<u>Bảng 3.1</u> : Tiến độ thực hiện nghiên cứu	23
<u>Bảng 4.1</u> : Giải thích các biến và hệ số	35
<u>Bảng 4.2</u> : Ma trận hệ số hồi quy sơ bộ	37
<u>Bảng 4.3</u> : Ma trận hệ số hồi quy phù hợp	37
<u>Bảng 4.4</u> : Các biến quan sát của thành phần đáp ứng	40
<u>Bảng 4.5</u> : Ma trận hệ số hồi quy thành phần đáp ứng	41
<u>Bảng 4.6</u> : Các biến quan sát của thành phần đáp ứng	43
<u>Bảng 4.7</u> : Ma trận hệ số hồi quy thành phần cơ sở hạ tầng	43
<b><u>Danh mục đồ thị</u></b>	
<u>Đồ thị 4.1</u> : Phân phối ngẫu nhiên của phần dư chuẩn hóa và giá trị dự báo chuẩn hóa	38
<u>Đồ thị 4.2</u> : Normal P-P	39

## MỞ ĐẦU

### 1/ Tầm quan trọng của vấn đề nghiên cứu :

Nhiệm vụ trọng tâm bao trùm của khu công nghiệp, khu chế xuất là góp phần đẩy mạnh sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Tại TP HCM, tập hợp các khu công nghiệp, khu chế xuất là một thực lực, một đội ngũ chính quy của nền kinh tế Thành phố, góp phần cùng Thành phố hội nhập vào thị trường của khu vực và quốc tế. Rất nhiều nhà khoa học đã chứng minh việc hình thành, củng cố và phát triển khu công nghiệp là một tất yếu khách quan của quá trình phát triển kinh tế. Trong hơn 10 năm qua TP HCM đã thành lập 14 khu công nghiệp, khu chế xuất, và cùng với quá trình thành lập đó thì cơ chế, chính sách thu hút đầu tư vào khu công nghiệp cũng ngày càng được hoàn thiện dần.

Khu công nghiệp Tân Bình là một trong những khu công nghiệp năng động và phát triển của TP HCM, ý tưởng thành lập khu công nghiệp Tân Bình đã được thai nghén vào đầu những năm 90 của Thế kỷ 20; sau một quá trình dài chuẩn bị, khu công nghiệp Tân Bình chính thức được ký quyết định thành lập và đi vào hoạt động ngày 01.02.1997.

Khi mới thành lập khu công nghiệp Tân Bình, thì Q.Tân Bình là một quận mới đô thị hoá, tiếp giáp Bình Chánh và Củ Chi là 2 Huyện đất rộng, người thưa của TP HCM, nơi có điều kiện hình thành những khu công nghiệp rộng lớn. Do vậy, đến nay lân cận khu công nghiệp Tân Bình đã có nhiều khu công nghiệp ra đời và phát triển như : Tân Tạo, Vĩnh Lộc, Lê Minh Xuân, Phong Phú, Tây Bắc Củ Chi...

Mỗi khu công nghiệp tuy có các thế mạnh khác nhau, nhưng tựu trung đều được áp dụng những chính sách vĩ mô về ưu đãi và thu hút đầu tư gần giống như nhau. Do đó, ngoài các lợi thế khách quan của từng khu công nghiệp như : vị trí địa lý, thổ nhưỡng, kết nối hạ tầng, vốn ... thì chất lượng phục vụ của bộ máy quản lý khu công nghiệp nhằm làm cầu nối thực hiện cơ chế “ một cửa, tại chỗ “ giữa doanh nghiệp và Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp thành phố Hồ Chí Minh (HEPZA) là một yếu tố rất quan trọng để tạo điều kiện cho doanh nghiệp an tâm và phát triển sản xuất-kinh doanh trong từng khu công nghiệp.

Do đó, chúng tôi đã chọn đề tài : “ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ ĐẦU TƯ CỦA VĂN PHÒNG QUẢN LÝ KHU CÔNG NGHIỆP TÂN BÌNH “ để nghiên cứu, nhằm khám phá, tìm hiểu và đo lường các yếu tố chất lượng phục vụ nhà đầu tư, góp phần định hướng có mục đích để thu hút ngày càng nhiều các nguồn lực đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình.

## **2/ Mục tiêu nghiên cứu :**

Mục tiêu nghiên cứu là tìm kiếm và khám phá các thành phần của chất lượng phục vụ nhà đầu tư, tập trung vào các thành phần mang tính chủ quan mà Văn phòng quản lý khu công nghiệp Tân Bình có thể tiếp cận và cải tiến được.

Xem xét mối quan hệ giữa các thành phần với kết quả là ý thức quyết định đầu tư, mở rộng đầu tư và phát triển sản xuất-kinh doanh của các nhà đầu tư.

## **3/ Phạm vi nghiên cứu :**

Các thành phần chất lượng phục vụ có thể sẽ rất nhiều và rất rộng, có thành phần chủ quan, có thành phần khách quan, có thành phần ở tầm vĩ mô, có thành phần ở tầm vi mô, có thành phần Văn phòng quản lý khu công nghiệp Tân Bình có thể tiếp cận toàn bộ hay tác động một phần, có thành phần Văn phòng quản lý chịu sự phụ thuộc vào nơi khác v.v...Trong phạm vi nghiên cứu này, chỉ cố gắng tìm kiếm một số thành phần chất lượng phục vụ mang tính chủ quan mà Văn phòng quản lý khu công nghiệp Tân Bình có thể tiếp cận hay có thể tác động một phần để cải tiến được chất lượng công tác phục vụ thu hút đầu tư tại khu công nghiệp.

Mặt khác, về phía các nhà đầu tư trong khu công nghiệp Tân Bình, thì nhận thức của họ về chất lượng phục vụ, về vai trò cầu nối để thực hiện cơ chế “một cửa, tại chỗ“ của Văn phòng quản lý khu công nghiệp Tân Bình như thế nào, đo lường mức độ thỏa mãn của họ, xác định sự an tâm của họ trong việc tiếp tục đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình hay không?

## **4/ Công trình nghiên cứu có liên quan :**

Nghiên cứu này dựa theo ý tưởng, phương pháp của đề tài nghiên cứu khoa học “Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời tại TP Hồ Chí Minh”, do thầy Nguyễn Đình Thọ chủ biên cùng tập thể nhóm giảng viên Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM năm 2003.

## **5/ Phương pháp nghiên cứu :**

Xây dựng mô hình thang đo : về chất lượng phục vụ của Văn phòng quản lý, về mức độ thỏa mãn nhà đầu tư, nghiên cứu sơ bộ để điều chỉnh mô hình cho phù hợp đối tượng nghiên cứu.

Xây dựng mô hình lý thuyết về mối quan hệ giữa các thành phần của chất lượng phục vụ với sự thỏa mãn của nhà đầu tư, nghiên cứu định lượng để kiểm định lại mô hình.

Dùng các kỹ thuật phân tích kinh tế lượng để tìm ra mối quan hệ giữa các thành phần của chất lượng phục vụ với sự thỏa mãn của nhà đầu tư.

Kỹ thuật áp dụng : phỏng vấn sơ bộ để xác định mô hình thang đo, phỏng vấn trực tiếp đám đông nghiên cứu để đo lường các thành phần của chất lượng phục vụ, đo lường mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư.

**6/ Bố cục đề tài :** Nội dung nghiên cứu của đề tài bao gồm 52 trang không kể mở đầu, kết luận, phụ lục và tài liệu tham khảo. Kết cấu đề tài gồm 5 chương như sau :

- Chương 1 : Lý thuyết về chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư, lý thuyết về một số kỹ thuật kinh tế lượng sử dụng (15 trang).
- Chương 2 : Giới thiệu sơ lược công ty TANIMEX, khu công nghiệp Tân Bình và các doanh nghiệp đang hoạt động tại khu công nghiệp Tân Bình (7 trang).
- Chương 3 : Thiết kế nghiên cứu, mô tả điều tra (5 trang).
- Chương 4 : Phân tích kết quả thu thập được bằng các kỹ thuật phân tích kinh tế lượng (18 trang).
- Chương 5 : Báo cáo nghiên cứu và đề xuất giải pháp khái quát (8 trang).



## **Chương 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ VIỆC ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA NHÀ ĐẦU TƯ, LÝ THUYẾT VỀ CÁC KỸ THUẬT PHÂN TÍCH**

Cơ sở lý thuyết được trình bày ở chương này gồm 2 phần chính : lý thuyết về chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của khách hàng, lý thuyết về các kỹ thuật phân tích thống kê, kinh tế lượng sẽ được áp dụng để đi đến kết quả của nghiên cứu.

### **1.1/ Lý thuyết về chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của khách hàng :**

#### **1.1.1/ Lý thuyết về chất lượng phục vụ và mô hình chất lượng phục vụ :**

*Tại sao phải nghiên cứu chất lượng dịch vụ ?* : Bất kỳ một doanh nghiệp nào cũng đều cần thiết phải nghiên cứu chất lượng phục vụ vì mục đích nâng cao tính cạnh tranh, kể cả trong cạnh tranh thu hút đầu tư như một khu công nghiệp

*Khái niệm chất lượng dịch vụ :* Trong một thời gian dài, đã có nhiều nghiên cứu để cố gắng định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ như :

\* Chất lượng dịch vụ được đánh giá trên 2 khía cạnh : quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả dịch vụ.

\* Chất lượng dịch vụ có 2 lĩnh vực cần quan tâm là : chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật là cái được phục vụ và chất lượng chức năng là sự phục vụ được diễn tiến như thế nào.

\* Theo Parasuraman : Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi về dịch vụ của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ.

Trong nội dung nghiên cứu này, lý thuyết chất lượng dịch vụ theo mô hình của Parasuraman (1988)<sup>①</sup> (trong “Servqual : thang đo đa biến để đo lường chất lượng phục vụ khách hàng) là phù hợp và được lựa chọn làm nền tảng cho nghiên cứu định lượng<sup>②</sup> vì : có hình thành thang đo cụ thể gọi là thang đo SERVQUAL (service quality), đã được kiểm định và xem xét trên các nền tảng lý thuyết khác nhau và được đánh giá là thang đo có độ tin cậy cao và có thể áp dụng trong nhiều môi trường dịch vụ khác nhau. Tuy nhiên đối tượng của lý thuyết này là khách hàng tiêu dùng dịch vụ nói chung, trong nghiên cứu này cần

<sup>①</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988), “Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, nguồn Internet

<sup>②</sup> Nguyễn Đình Thọ và nhóm giảng viên Khoa QTKD ĐH Kinh tế TP.HCM (2003), Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời, đề tài nghiên cứu khoa học

thiết phải có một số điều chỉnh để phù hợp với đối tượng cụ thể là nhà đầu tư vào Khu công nghiệp. Sự điều chỉnh này sẽ được trình bày ở các phần sau.

Đặc tính của chất lượng dịch vụ :

- Đo lường chất lượng sản phẩm hữu hình là điều tương đối dễ dàng, thuận lợi. Người tiêu dùng có thể thông qua cảm quan nhận định bề ngoài như : bao bì, màu sắc, độ bắt mắt, nguyên vật liệu hình thành sản phẩm v.v... và có thể nhìn, sờ, ngửi, nghe, nếm trước khi mua.

- Trong khi đó, đo lường chất lượng dịch vụ là điều phức tạp hơn nhiều. Có loại dịch vụ mang tính hữu hình cao (như : nấu ăn, sửa chữa, viễn thông ...), có loại dịch vụ mà sản phẩm tạo ra mang tính vô hình (như : tiếp tân, tâm lý, tư vấn, bán hàng ...). Loại dịch vụ tạo ra sản phẩm không thấy được gọi là phục vụ. Sự phục vụ là sản phẩm vô hình, quá trình phục vụ và quá trình tiêu dùng sự phục vụ đó quyện chặt vào nhau, không thể tách ly ra được. Chất lượng phục vụ thể hiện quá trình tương tác giữa người phục vụ và người được phục vụ. Sự nhận định chất lượng phục vụ phụ thuộc vào chủ quan, vào cá tính người tiêu dùng dịch vụ, thậm chí cùng một người phục vụ cho nhiều người tiêu dùng khác nhau cũng có thể được đánh giá chất lượng khác nhau. Như vậy, chất lượng phục vụ được phản ánh trong nhận thức của người tiêu dùng và cần phải được đánh giá tổng thể dựa vào các nghiên cứu thống kê số đông, các kỹ thuật kinh tế lượng để sự đánh giá được phù hợp và có ý nghĩa thống kê.

Đối tượng của nghiên cứu chất lượng dịch vụ : Là nhận thức và hoạt động của những nhà cung ứng dịch vụ, những người phục vụ.

Vai trò, ý nghĩa của việc nghiên cứu chất lượng phục vụ : Trên cơ sở nhận diện khách hàng của mình, nghiên cứu chất lượng dịch vụ để nắm rõ công đoạn nào cần được cải tiến, cải tiến theo chiều hướng nào, phương pháp cải tiến... nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh.

Tiêu thức đánh giá chất lượng phục vụ : Theo quan điểm quản trị marketing, chất lượng phục vụ được đánh giá trên 3 tiêu thức nền tảng là :<sup>③</sup>

- Các yếu tố sản phẩm gồm : sự đa dạng, cung cấp, giá cả, chất lượng và quy cách, hậu mãi v.v...

---

<sup>③</sup> Nhà xuất bản Trẻ (2003), Chăm sóc khách hàng phát huy lợi thế cạnh tranh, bộ sách quản trị marketing

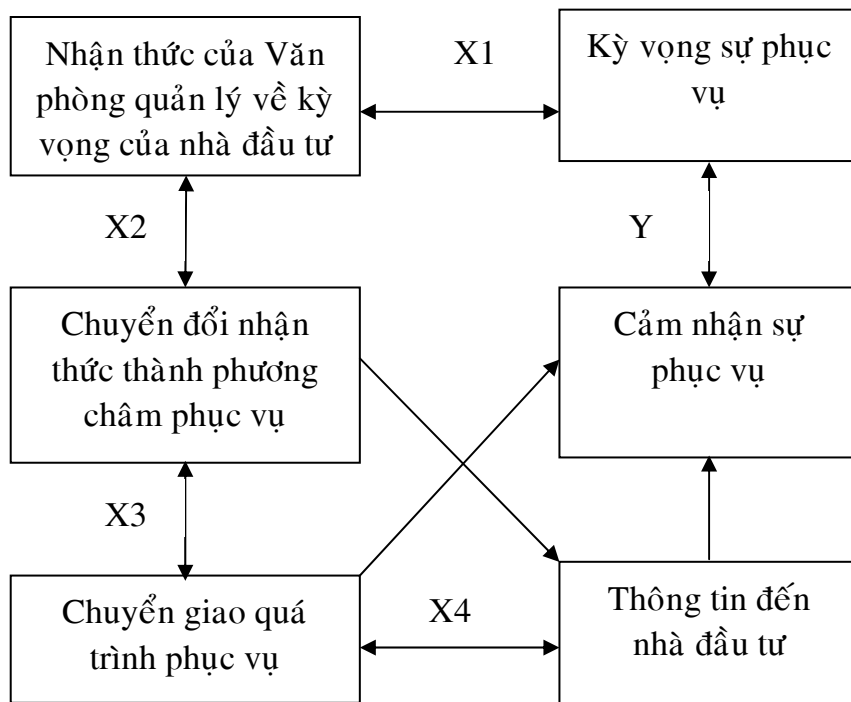
- Các yếu tố thuận tiện gồm : điều kiện giao nhận, phương thức trao đổi, đúng hạn định v.v...Các yếu tố này tạo sự kết nối thuận lợi và là tiền đề cho sự tin cậy giữa khách hàng và người phục vụ.

- Các yếu tố con người gồm : kỹ năng, trình độ, thái độ, hành vi, trang phục.....của nhân viên.

Từ 3 tiêu thức nền tảng trên, để phục vụ cho việc hình thành thang đo mối quan hệ giữa chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn, người ta đã cụ thể hóa thành các thành phần của chất lượng phục vụ, điều này sẽ được mô tả ở phần sau “ Các thành phần đo lường chất lượng phục vụ”.

Mô hình về chất lượng phục vụ : Theo lý thuyết của Parasuraman (phụ lục 1), chất lượng dịch vụ theo mô hình 5 khoảng cách được trình bày ở Hình 1.1 :

**Hình 1.1 : Mô hình chất lượng phục vụ**



- Khoảng cách X1 : là sự khác biệt về kỳ vọng của nhà đầu tư và hiểu biết của Văn phòng quản lý về kỳ vọng của nhà đầu tư. Đương nhiên Văn phòng quản lý khó có thể cảm nhận được hết những kỳ vọng của nhà đầu tư và khoảng cách X1 xuất hiện khi Văn phòng quản lý không hiểu được hết những đặc điểm nào tạo nên chất lượng của sự phục vụ cũng như cách thức chuyển giao sự phục vụ như thế nào để thỏa mãn nhu cầu của nhà đầu tư.

- Khoảng cách X2 : được xác nhận hình thành khi Văn phòng quản lý gặp những trở ngại trong việc chuyển đổi nhận thức của mình về kỳ vọng của nhà đầu tư thành những đặc tính chất lượng phục vụ, thành những tiêu chí, phương châm phục vụ cụ thể. Trong nhiều trường hợp, Văn phòng quản lý có thể nhận thức được kỳ vọng của nhà đầu tư nhưng không phải lúc nào cũng có thể chuyển đổi những nhận thức này thành những tiêu chí cụ thể về chất lượng và chuyển giao chúng theo đúng kỳ vọng của nhà đầu tư. Mặt khác, dao động của cầu luôn rất cao, Văn phòng quản lý rất khó khăn để đáp ứng kịp kỳ vọng này.

- Khoảng cách X3 : là khoảng cách giữa tiêu chí phục vụ và hành động chuyển giao cụ thể của nhân viên Văn phòng quản lý. Trong quá trình phục vụ, người phục vụ có quan hệ trực tiếp hoặc gián tiếp với người được phục vụ và quá trình này hình thành chất lượng của phục vụ. Tuy nhiên, không phải lúc nào và tất cả các quan hệ đều diễn ra đúng như phương châm, tiêu chí về chất lượng đã được đặt ra.

- Khoảng cách X4 : là khoảng cách xuất hiện khi những thông tin mà nhà đầu tư tiếp nhận được đã tác động vào kỳ vọng của họ. Có thể bằng nhiều nguồn khác nhau, nhà đầu tư hình thành kỳ vọng của mình và quyết định đầu tư vào khu công nghiệp, những kỳ vọng này thông thường khi thất vọng họ mới nói ra và đôi khi đã quá muộn. Lúc này, sự đánh giá về chất lượng phục vụ đã bị hạ thấp nghiêm trọng.

- Y : đóng vai trò là hàm số, là khác biệt giữa cảm nhận sự phục vụ và kỳ vọng sự phục vụ của nhà đầu tư. Chất lượng phục vụ được đo lường bởi chính khoảng cách này. Giả thuyết lý tưởng là khi nhà đầu tư nhận thấy không có sự khác biệt giữa chất lượng họ kỳ vọng và chất lượng họ cảm nhận thì chất lượng sự phục vụ được xem là hoàn hảo.

Vậy chất lượng sự phục vụ chính là hàm số Y này. Nó phụ thuộc vào 4 khoảng cách trước đó là X1, X2, X3, X4. Vì thế để rút ngắn khoảng cách hàm số Y hay làm tăng chất lượng phục vụ, Văn phòng quản lý phải nỗ lực rút ngắn các khoảng cách này. Nghĩa là chất lượng phục vụ Y được đo bằng mô hình :

$$Y = f ( X1, X2, X3, X4 )$$

1.1.2/ Các thành phần đo lường chất lượng phục vụ, mô hình thang đo SERVQUAL (service quality) : (chú thích 1 và 2)

Mô hình lý thuyết như trên cho ta một bức tranh tổng thể về chất lượng phục vụ. Tuy nhiên, nó đơn thuần mang tính khái niệm. Các giả thuyết trong mô hình cần hàng loạt các nghiên cứu để kiểm định và đương nhiên các nghiên cứu

này phải tập trung vào việc đo lường chất lượng phục vụ được cảm nhận bởi nhà đầu tư. Để làm được việc này thì điều đầu tiên phải cụ thể hóa các khái niệm trên thành các thành phần của chất lượng phục vụ, sau đó thiết kế một thang đo để đo lường nó.

Từ 3 tiêu thức nền tảng của chất lượng phục vụ, thang đo SERVQUAL đã cụ thể hóa thành các thành phần như sau :

- Yếu tố sản phẩm hàm chứa các thành phần : thông tin, an toàn, tín nhiệm, phương tiện hữu hình...

- Yếu tố thuận tiện hàm chứa các thành phần : tin cậy, tiếp cận, phương tiện hữu hình...

- Yếu tố con người hàm chứa các thành phần : đáp ứng, năng lực phục vụ, lịch sự, hiểu biết khách hàng, phương tiện hữu hình...

Sự phân chia như trên chỉ mang tính tương đối, vì một thành phần đôi lúc không chỉ giải thích cho một yếu tố, mà nó có thể giải thích cho 2 hoặc cả 3 yếu tố. Trong khoa học xã hội, điều này hoàn toàn chấp nhận được, vì nó không thể đòi hỏi sự chính xác như toán học. Sau nhiều nghiên cứu kiểm định và tổng hợp, các nhà nghiên cứu cho rằng chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể mô hình thành 10 thành phần, đó là :

1. Tin cậy : nói lên mức độ tín nhiệm, tin tưởng của khách hàng
2. Đáp ứng : thể hiện sự mong muốn và sẵn sàng phục vụ của nhân viên bên cung cấp dịch vụ
3. Năng lực phục vụ : là trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ
4. Tiếp cận : tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng tiếp cận với dịch vụ
5. Lịch sự : nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng
6. Thông tin : mức độ truyền đạt, giải quyết thắc mắc của khách hàng
7. Tín nhiệm : nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng
8. An toàn : tạo sự an tâm cho khách hàng
9. Hiểu biết khách hàng : hiểu biết và quan tâm, chăm sóc các nhu cầu của khách hàng
10. Phương tiện hữu hình : thể hiện qua ngoại hình, trang thiết bị và cơ sở vật chất cụ thể phục vụ nhu cầu khách hàng

Mô hình 10 thành phần của chất lượng dịch vụ nêu trên là lý thuyết bao quát mọi khía cạnh của dịch vụ. Mặc dù đo lường hết 10 thành phần này thì sự

đánh giá có thể đầy đủ hơn, tuy nhiên sẽ rất phức tạp và trong nhiều trường hợp cụ thể sẽ có những thành phần không hẳn đồng nhất như lý thuyết đã nêu.

Trong nghiên cứu này, dựa trên lý thuyết và tham khảo một số nhà quản lý thực tiễn, mô hình đo lường chất lượng phục vụ của Văn phòng quản lý khu công nghiệp Tân Bình đối với các doanh nghiệp được đề xuất thay đổi vì một số nguyên nhân ở các thành phần cụ thể sau :

- Thành phần thứ 4 “tiếp cận” : vì tất cả cùng nằm trên một địa bàn, và dịch vụ ở đây đa phần mang tính chấp dịch vụ công nên thành phần này không cần thiết, đề nghị loại bỏ.

- Thành phần thứ 5 “lịch sử” : có thể đưa vào thành phần năng lực phục vụ vì tính chất phục vụ ở đây khác với các loại hình dịch vụ tư, nên thành phần này tuy có cần thiết nhưng không nổi bật, đề nghị loại bỏ.

- Thành phần thứ 9 “hiểu biết khách hàng” : khách hàng trong trường hợp này đa phần là cố định lâu dài và nhu cầu thường cùng một tính chất là phục vụ sản xuất, đề nghị đổi tên thành phần là “đồng cảm”.

- Thành phần thứ 10 “phương tiện phục vụ” : chính là cơ sở vật chất phục vụ nhu cầu đầu tư, vì tính chất quan trọng của từng loại cơ sở vật chất, đề nghị tách thành 2 thành phần cụ thể là ”cơ sở vật chất phục vụ, phụ trợ” và “cơ sở vật chất hạ tầng”

Tóm lại thang đo ban đầu được đề xuất gồm 8 thành phần đo lường như sau :

1. Tin cậy : nói lên mức độ tín nhiệm, tin tưởng của nhà đầu tư
2. Đáp ứng : thể hiện sự mong muốn và sẵn sàng phục vụ của nhân viên Văn phòng quản lý khu công nghiệp
3. Năng lực phục vụ : là trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ
4. Thông tin : mức độ truyền đạt, giải quyết thắc mắc của nhà đầu tư
5. An toàn : tạo sự an tâm cho nhà đầu tư
6. Đồng cảm : hiểu biết và quan tâm, chăm sóc các nhu cầu đầu tư
7. Cơ sở vật chất phục vụ, phụ trợ : trang thiết bị và cơ sở vật chất cụ thể phục vụ người lao động và nhà đầu tư
8. Cơ sở hạ tầng : Gồm cơ sở hạ tầng kỹ thuật và cơ sở hạ tầng kinh tế phục vụ nhà đầu tư

#### 1.1.3/ Lý thuyết về sự thỏa mãn của khách hàng :

Tại sao phải nghiên cứu sự thỏa mãn của khách hàng: nghiên cứu sự thỏa mãn của khách hàng là để tìm biện pháp thu hút họ, nâng cao uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp nói chung.

Khái niệm : sự thỏa mãn của khách hàng chính là sự hài lòng, đây là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hay dịch vụ.

Đặc tính của sự thỏa mãn : bao gồm sự hài lòng, vui vẻ và sự sẵn sàng hợp tác. Sự thỏa mãn của khách hàng là điều được phản ánh trong nhận thức của họ. Khi đã gọi là nhận thức thì mỗi người tùy theo góc độ nhìn nhận sẽ có nhận thức khác nhau, có thể người phục vụ cho rằng đã phục vụ rất tốt, nhưng người được phục vụ vẫn chưa cảm thấy hài lòng và tiếp tục có những đòi hỏi cao hơn.

Vai trò, ý nghĩa của việc nghiên cứu sự thỏa mãn của khách hàng : là để đo lường, đánh giá sự nhận thức về hình ảnh của doanh nghiệp trong tâm trí khách hàng, từ đó tìm biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ , nâng cao năng lực cạnh tranh.

Tiêu thức đánh giá sự thỏa mãn : sự thỏa mãn của khách hàng là những cảm nhận chung nhất của họ về sản phẩm, dịch vụ mà họ nhận được từ người cung cấp hoặc người phục vụ.

Sự cảm nhận là điều nằm trong suy nghĩ. Do đó muốn biết họ nghĩ gì thì cần phải hỏi họ xem họ đã cảm nhận việc được phục vụ như thế là đã tốt chưa. Sau nhiều lần hoặc nhiều đối tượng trả lời, chúng ta tổng hợp lại để đánh giá mức độ thỏa mãn của họ.

Để hiểu được những cảm nhận chung nhất có ý nghĩa thống kê của những nhà đầu tư, thì phương pháp thống kê định lượng là phương pháp tối ưu trong trường hợp muốn đo lường những điểm gặp nhau trong nhận thức của đa số những nhà đầu tư.

#### 1.1.4/ Phân biệt chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư :

Ở đây ta cần hiểu chất lượng phục vụ là những đặc tính của quá trình chuyển giao các thành phần của sự phục vụ từ người phục vụ sang người được phục vụ. Trong khi đó, sự thỏa mãn của nhà đầu tư là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng trong nhận thức của họ khi tiêu dùng một sự phục vụ.

Hai khái niệm trên chắc chắn có mối tương quan với nhau. Trong khi chất lượng phục vụ là đặc tính của các thành phần cụ thể thì sự thỏa mãn của khách hàng nằm trong nhận thức của họ. Nghĩa là, nghiên cứu này sẽ tập trung kiểm định mô hình giả thuyết về mối quan hệ giữa các thành phần của chất lượng

phục vụ với mức độ tăng giảm sự thỏa mãn của nhà đầu tư. Mô hình giả thuyết này được mô tả ở hình 1.2

1.1.5/ Các giả thuyết về mối quan hệ giữa chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư :

Một nhóm 8 giả thuyết được đặt ra là có mối quan hệ đồng biến giữa từng thành phần của chất lượng phục vụ (8 thành phần) với mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư. Nhóm giả thuyết này cho rằng khi từng thành phần của chất lượng phục vụ được đánh giá tăng hay giảm thì mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư cũng tăng hay giảm theo.

**1.2/ Lý thuyết về các kỹ thuật phân tích kinh tế lượng kiểm định mô hình mối quan hệ giữa chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư :**

1.2.1/ Phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha :

Trong nghiên cứu đo lường khoa học xã hội, giá trị của các số liệu thu được phụ thuộc vào độ tin cậy của thang đo. Do vậy, một đòi hỏi bắt buộc là phải đánh giá độ tin cậy của thang đo trước khi sử dụng số liệu đưa vào các bước phân tích tiếp theo sau :

Lý thuyết về trắc nghiệm đo lường cho rằng điểm số trắc nghiệm đo lường một đặc tính bằng điểm thực cộng với điểm sai số của sự đo lường :

$$X = T \pm E$$

X : điểm trắc nghiệm đo lường

T : điểm thực của đo lường

E : điểm sai số của phép đo

Để đánh giá độ tin cậy của trắc nghiệm đo lường, người ta phải giả thiết rằng phương sai của những điểm số đo được bằng trắc nghiệm ở một mẫu đo phải bằng phương sai của những điểm số thực cộng với phương sai của những điểm sai số của với mỗi lần đo :  $\sigma_x^2 = \sigma_T^2 + \sigma_E^2$

$\sigma_x^2$  : giá trị phương sai của điểm trắc nghiệm

$\sigma_T^2$  : giá trị phương sai của điểm thực

$\sigma_E^2$  : giá trị phương sai của điểm sai số của sự đo lường

Khi đó độ tin cậy của trắc nghiệm được xác định là hệ số tương quan ( $R_{xx}$ ) biểu thị tỷ lệ phần trăm giữa phương sai của điểm thực trên phương sai của điểm trắc nghiệm :



$$R_{xx} = \frac{\sigma_T^2}{\sigma_x^2} = \frac{\sigma_T^2}{\sigma_T^2 + \sigma_E^2}$$

Mục tiêu của đánh giá độ tin cậy là đánh giá những sai số của đo lường nhằm tìm cách giảm thiểu những sai số này, làm tăng độ tin cậy của phép đo.

Có nhiều phương pháp khác nhau để đánh giá độ tin cậy như : nhóm phương pháp để phân tích đánh giá độ tin cậy như : nhóm phương pháp đánh giá mức độ kiểm định về điểm số giữa 2 lần đo, nhóm phương pháp sử dụng dạng thay thế tương đương, nhóm phương pháp phân đôi số biến quan sát của trắc nghiệm và nhóm phương pháp đánh giá độ phù hợp của từng biến quan sát.

Trong nghiên cứu này áp dụng phương pháp đánh giá độ phù hợp của từng biến quan sát vì thích hợp cho việc xác định độ tin cậy của các loại trắc nghiệm có các biến quan sát được thiết kế theo kiểu nhiều mức độ tính theo điểm số .

Phương pháp này sử dụng mô hình hệ số tương quan alpha (Cronbach 's Coefficient Alpha), mô hình này đánh giá độ tin cậy của phép đo dựa trên sự tính toán phương sai của từng biến quan sát trong toàn phép đo và tính tương quan điểm của từng biến quan sát với điểm của tổng các biến quan sát còn lại của phép đo. Công thức tính như sau :

$$R_{xx} = \alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

$R_{xx}$  : hệ số tương quan  $\alpha$

$K$  : số các biến quan sát của trắc nghiệm

$\sigma_i^2$  : giá trị phương sai của từng biến quan sát cụ thể của trắc nghiệm.

$\sigma_x^2$  : giá trị phương sai của toàn bộ trắc nghiệm

$\sum \sigma_i^2$  : Tổng giá trị phương sai của tất cả các biến quan sát của trắc nghiệm<sup>④</sup>

Phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha là xem xét hệ số tương quan biến tổng của từng biến quan sát, nếu hệ số nào nhỏ hơn tiêu chuẩn cho phép là 0,3 thì loại bỏ, nếu có nhiều biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng cùng <0,3 thì không loại bỏ tất cả một lần mà sẽ loại bỏ biến quan sát có hệ số nhỏ nhất, tiếp tục phân tích đến khi nào tất cả hệ số tương quan biến tổng của các biến

<sup>④</sup> TS Nguyễn Công Khanh (2004), Đánh giá và đo lường trong khoa học xã hội, NXB Chính trị Quốc gia.

quan sát còn lại đều  $\geq 0,3$ . Ngoài ra hệ số alpha của biến tổng phải lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0,6 mới chấp nhận các bước phân tích tiếp theo.

### 1.2.2/ Phân tích nhân tố khám phá EFA :<sup>⑤</sup>

*Khái niệm* : phân tích nhân tố là tên chung của một nhóm các thủ tục được sử dụng chủ yếu để thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu. Trong nghiên cứu, chúng ta có thể thu thập được một số lượng biến khá lớn và hầu hết các biến này có liên hệ với nhau và số lượng của chúng cần phải được giảm bớt xuống đến một số lượng mà chúng ta có thể sử dụng được. Sự liên hệ giữa các nhóm biến có liên hệ qua lại lẫn nhau được xem xét và trình bày dưới dạng một số ít các nhân tố cơ bản.

Trong phân tích phương sai, hồi quy bội hay phân tích sự khác biệt thì một biến được coi là phụ thuộc và các biến khác được coi là biến độc lập hay biến dự đoán. Nhưng trong phân tích nhân tố không có sự phân biệt như vậy. Mà thay vào đó, phân tích nhân tố là một kỹ thuật nghiên cứu toàn bộ các mối liên hệ phụ thuộc lẫn nhau giữa các biến.

#### Một số ứng dụng chính của phân tích nhân tố :

- Nhận diện các khía cạnh hay nhân tố giải thích được các liên hệ tương quan trong một tập hợp biến.

- Nhận diện một tập hợp gồm một số lượng biến mới (nhân tố mới) tương đối ít không có tương quan với nhau, thay thế tập hợp biến gốc có tương quan với nhau, để thực hiện một phân tích đa biến tiếp theo sau.

- Để nhận ra một tập hợp gồm một số ít các biến nổi trội từ một tập hợp nhiều biến để sử dụng trong các phân tích đa biến kế tiếp.v.v...

*Mô hình phân tích nhân tố khám phá EFA* : về mặt tính toán, phân tích nhân tố khám phá EFA hơi giống phân tích hồi quy bội ở chỗ mỗi biến được biểu diễn như là một kết hợp tuyến tính của các nhân tố cơ bản. Lượng biến thiên của một biến được giải thích bởi những nhân tố chung trong phân tích được gọi là communality. Biến thiên chung của các biến được mô tả bằng một số ít các nhân tố chung (common factor) cộng với một nhân tố đặc trưng (unique factor) cho mỗi biến. Những nhân tố này không bộc lộ rõ ràng. Nếu các biến được chuẩn hóa thì mô hình nhân tố được thể hiện bằng phương trình :

$$X_i = A_{i1}F_1 + A_{i2}F_2 + A_{i3}F_3 + \dots + A_{im}F_m + V_iU_i$$

<sup>⑤</sup> Hoàng Trọng (1999), phân tích dữ liệu đa biến, ứng dụng trong kinh tế và kinh doanh, NXB Thống kê

Trong đó :  $X_i$  : biến thứ  $i$  chuẩn hóa  
 $A_{ij}$  : hệ số hồi quy bội chuẩn hóa của nhân tố  $j$  đối với biến  $i$   
 $F$  : các nhân tố chung  
 $V_i$  : hệ số hồi quy chuẩn hóa của nhân tố đặc trưng  $i$  đối với biến  $i$   
 $U_i$  : nhân tố đặc trưng của biến  $i$   
 $m$  : số nhân tố chung

Các nhân tố đặc trưng có tương quan với nhau và với các nhân tố chung. Bản thân các nhân tố chung cũng có thể được diễn tả như những kết hợp tuyến tính của các biến quan sát :

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + \dots + W_{ik}X_k$$

Trong đó :  $F_i$  : ước lượng trị số của nhân tố thứ  $i$   
 $W_i$  : quyền số hay hệ số nhân tố  
 $k$  : số biến

Chúng ta có thể chọn quyền số hay hệ số nhân tố sao cho nhân tố thứ nhất giải thích được phần biến thiên nhiều nhất trong toàn bộ biến thiên. Sau đó ta chọn một tập hợp các quyền số thứ hai sao cho nhân tố thứ hai giải thích được phần lớn biến thiên còn lại, và không có tương quan với nhân tố thứ nhất. Cứ tiếp tục chọn các quyền số như vậy cho các nhân tố tiếp theo. Do đó các quyền số được ước lượng sao cho các nhân tố của chúng, không giống như các giá trị của biến gốc, là không có tương quan với nhau. Hơn nữa nhân tố thứ nhất giải thích được nhiều nhất biến thiên của dữ liệu, nhân tố thứ hai giải thích được nhiều thứ nhì v.v...

Các tham số thống kê trong phân tích nhân tố :

- Bartlett's test of sphericity : là một đại lượng thống kê dùng để xem xét giả thiết các biến không có tương quan trong tổng thể. Nói cách khác, ma trận tương quan tổng thể là một ma trận đồng nhất, mỗi biến tương quan hoàn toàn với chính nó ( $r=1$ ) nhưng không có tương quan với những biến khác ( $r=0$ )

- Communality : là lượng biến thiên của một biến được giải thích chung với các biến khác được xem xét trong phân tích. Đây cũng là phần biến thiên được giải thích bởi các nhân tố chung.

- Eigenvalue : đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố.

- Factor loadings : là hệ số tương quan đơn giữa các biến và nhân tố

- Factor matrix : chứa các factor loading của tất cả các biến đối với các nhân tố được rút ra.

- Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) measure of sampling adequacy : là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO lớn (giữa 0,5 và 1) có ý nghĩa là phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu.

- Percentage of variance (phương sai trích) : phần trăm phương sai toàn bộ được giải thích bởi từng nhân tố.

Nhân số (factor score) : Sau khi giải thích các nhân tố, chúng ta có thể tính toán ra các nhân số. Nếu mục tiêu của phân tích nhân tố là biến đổi một tập hợp biến gốc thành một tập hợp các biến tổng hợp (nhân tố) có số lượng ít hơn để sử dụng trong các phương pháp phân tích đa biến tiếp theo, thì chúng ta có thể tính toán ra các nhân số (trị số của biến tổng hợp) cho từng trường hợp quan sát một. Nhân số của nhân tố thứ  $i$  bằng :

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + \dots + W_{ik}X_k$$

Các hệ số nhân tố  $W$  dùng để kết hợp các biến chuẩn hóa được trình bày trong ma trận hệ số nhân tố (factor score coefficient matrix). Nhờ ma trận này chúng ta có thể tính ra các nhân số dùng thay cho trị số các biến gốc trong các phân tích khác. Tất cả các ma trận, tham số...đều có thể dễ dàng tính toán bằng phần mềm SPSS.

### 1.2.3/ Mô hình hồi quy bội dạng tuyến tính $k$ biến :<sup>⑥</sup>

Bản chất của phân tích hồi quy: Phân tích hồi quy là nghiên cứu sự phụ thuộc của một biến (biến phụ thuộc thường ký hiệu là  $Y$ ) vào một hay nhiều biến khác (các biến độc lập thường ký hiệu là  $X_i$ ), với ý tưởng là ước lượng (hay dự đoán) giá trị trung bình của biến phụ thuộc trên cơ sở các giá trị biết trước của các biến độc lập.

Quan hệ thống kê và quan hệ hàm số : Biến phụ thuộc là đại lượng ngẫu nhiên, có phân phối xác suất, vì có vô vàn nhân tố tác động đến nó mà ta không thể đưa hết các nhân tố đó vào mô hình. Các biến độc lập thì đã biết trước và ứng với mỗi giá trị của chúng có thể có nhiều giá trị khác nhau của biến phụ thuộc . Trong quan hệ hàm số, các biến không phải là ngẫu nhiên. Ứng với mỗi giá trị của biến độc lập có một giá trị của biến phụ thuộc. Phân tích hồi quy không nghiên cứu các quan hệ hàm số.

<sup>⑥</sup> Hoàng Ngọc Nhậm (2003), Kinh tế lượng, NXB Thống kê

Hàm hồi quy và quan hệ nhân quả : Phân tích hồi quy không đòi hỏi giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập phải có mối quan hệ nhân quả, nghĩa là có các  $X_i$  thì có thể sẽ có nhiều  $Y$  nhưng không đòi hỏi có một hay nhiều  $Y$  giống như vậy thì phải có các  $X_i$  tương ứng. Nếu như quan hệ nhân quả tồn tại thì nó phải được xác lập dựa trên các lý thuyết kinh tế khác.

Hàm hồi quy tổng thể : có dạng

$$Y_i = \beta_1 + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \dots + \beta_k X_{ki} + U_i$$

Trong đó :  $Y_i$  : biến phụ thuộc

$\beta_1$  : hệ số tự do

các  $\beta_j$  ( $j=2,3,\dots,k$ ) : là các hệ số hồi quy riêng hay còn gọi là các tham số

các  $X_{ji}$  ( $i=1,2,\dots,n$ ) : các biến độc lập

$U_i$  : Sai số ngẫu nhiên

Hàm hồi quy mẫu : Trong thực tế ta không thể điều tra hết toàn bộ tổng thể. Khi đó ta chỉ có thể ước lượng giá trị trung bình của biến phụ thuộc từ số liệu của một mẫu, hàm hồi quy mẫu có dạng sau :

$$Y_i = \beta_1 + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \dots + \beta_k X_{ki}$$

Trong đó :  $Y_i$  là ước lượng điểm của  $Y_i$

các  $\beta_i$  (trong bảng phân tích của SPSS ký hiệu này được viết là beta) : là ước lượng điểm của các  $\beta_i$

các  $X_{ji}$  là các ước lượng điểm của các  $X_{ji}$

Theo bản chất của phân tích hồi quy, từ hàm hồi quy mẫu ta dự đoán xu hướng của hiện tượng kinh tế trong tổng thể có ý nghĩa thống kê chứ không phải tính toán cụ thể số liệu mang ý nghĩa toán học.

Các tham số kiểm định hồi quy :

- Kiểm định t test : để xem xét một biến độc lập có ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến biến phụ thuộc hay không. Ta xem xét mức ý nghĩa kiểm định t của một biến độc lập, nếu mức ý nghĩa này nhỏ hơn một số  $\alpha$  cho trước (SPSS mặc định  $\alpha=0,05$ ) thì biến độc lập đó có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc với độ tin cậy bằng  $(1 - \alpha)$ , ngược lại nếu mức ý nghĩa lớn hơn  $\alpha$  thì biến độc lập đó không ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến biến phụ thuộc ta loại bỏ ra khỏi phân tích hồi quy.

- Kiểm định F : còn gọi là kiểm định giả thiết đồng thời, nghĩa là sau khi kiểm định t, ta đã xác lập được một tập con các biến độc lập có ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến biến phụ thuộc đưa vào hàm hồi quy, ta cần xem xét các

biến độc lập đó có cùng ảnh hưởng đến biến phụ thuộc hay không. Nếu có, cũng có nghĩa là mô hình hồi quy đã chọn phù hợp với dữ liệu mẫu, nếu không ta cần xem xét lại mô hình hồi quy hoặc điều chỉnh lại dữ liệu của biến độc lập. Kỹ thuật xem xét kiểm định F cũng so sánh mức ý nghĩa giống như kiểm định t.

- Hệ số xác định  $R^2$  : để đo lường mức độ phù hợp của hàm hồi quy.  $R^2$  là hàm không giảm của số biến độc lập có trong mô hình, nghĩa là nếu tăng số biến độc lập của mô hình thì  $R^2$  cũng tăng. Vì vậy ta cần chọn số biến độc lập sao cho  $R^2$  là cao nhất để cho các biến độc lập đưa vào mô hình giải thích được nhiều nhất sự thay đổi của biến phụ thuộc. Tất nhiên chỉ được đưa vào mô hình biến độc lập nào có ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến biến phụ thuộc.

- Hệ số phóng đại phương sai VIF : trong mô hình hồi quy bội không cho phép các biến độc lập có quan hệ tuyến tính “hoàn hảo” với nhau, nếu có hiện tượng này xảy ra, người ta gọi chung là đa cộng tuyến, thì kết luận của hàm hồi quy sẽ bị sai lệch rất nhiều. Để kiểm định điều này, ta dùng hệ số VIF cho từng biến độc lập. Như một quy tắc kinh nghiệm, hệ số VIF phải nhỏ hơn 10 và phải càng gần 1, thì ta chấp nhận đưa biến độc lập vào mô hình hồi quy. Khi tất cả hệ số VIF của các biến độc lập đều thỏa mãn điều kiện trên thì chứng tỏ mô hình hồi quy là phù hợp.

- Đồ thị phân phối ngẫu nhiên Scatter của phần dư chuẩn hóa và giá trị dự báo chuẩn hóa : trong mô hình hồi quy bội, phương sai của các phần dư  $U_i$  phải bằng nhau. Để kiểm định điều này và cũng có nghĩa là kiểm định dạng hàm tuyến tính có phù hợp hay không ta dùng đồ thị Scatter. Nếu các điểm trên đồ thị này phân tán ngẫu nhiên không theo quy luật chứng tỏ các phần dư có phương sai bằng nhau và dạng hàm tuyến tính là phù hợp. Ngược lại nếu các điểm phân phối theo một quy luật nào đó mà ta có thể nhận dạng được thì rất có thể các phần dư đã có phương sai không bằng nhau, lúc này ta phải xem xét lại dạng hàm hồi quy đã chọn.

- Đồ thị Normal P-P : các phần dư  $U_i$  trong hàm hồi quy phải có phân phối chuẩn. Đồ thị Normal P-P dùng để kiểm định điều này. Nếu các điểm trên đồ thị tập trung quanh đường chéo  $45^\circ$  thì chứng tỏ các phần dư  $U_i$  có phân phối gần chuẩn (đương nhiên ta không thể lý tưởng hóa là phân phối phải hoàn toàn chuẩn, gần chuẩn là cho phép) và cũng chứng tỏ dạng hàm tuyến tính là phù hợp

Các kiểm định nêu trên đều nhằm mục đích xem xét dạng mô hình hồi quy (tuyến tính k biến), các biến độc lập đưa vào mô hình có phù hợp hay không (trong phân tích hồi quy không thể nói “đúng” mà chỉ có thể nói là “phù hợp”).

Nếu các kiểm định đều thỏa mãn thì nghiên cứu có thể chấp nhận được và kết quả rút ra hoàn toàn có ý nghĩa.

**Tóm tắt :**

Chương 1 này đã trình bày lý thuyết về chất lượng phục vụ và các thành phần đo lường chất lượng phục vụ để làm cơ sở cho việc đề xuất các thành phần đo lường chất lượng phục vụ cụ thể của nghiên cứu này gồm 8 thành phần như đã nêu. Qua đó, đề xuất mô hình lý thuyết và giả thuyết về mối quan hệ đồng biến giữa từng thành phần của chất lượng phục vụ với mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư. Mặt khác cũng đã trình bày về các kỹ thuật phân tích kinh tế lượng sử dụng trong nghiên cứu bao gồm : độ tin cậy Cron bách alpha, phân tích nhân tố EFA, phân tích hồi quy bội. Bước tiếp theo phải tìm hiểu đối tượng nghiên cứu của phạm vi đề tài, để làm cơ sở cho công tác điều tra định lượng. Đó là nội dung Chương 2 sẽ được trình bày sau đây.

## **Chương 2 : GIỚI THIỆU CÔNG TY TANIMEX VÀ KHU CÔNG NGHIỆP TÂN BÌNH**

Chương 1 đã trình bày về cơ sở lý thuyết về chất lượng phục vụ, sự thỏa mãn của khách hàng và các kỹ thuật phân tích kinh tế lượng áp dụng trong nghiên cứu. Chương 2 sẽ tiếp tục trình bày về đối tượng nghiên cứu của đề tài này. Nội dung chương 2 gồm 3 phần chính là : giới thiệu sơ lược về Cty TANIMEX, giới thiệu về khu công nghiệp Tân Bình và đôi nét về các doanh nghiệp đang đầu tư hoạt động tại khu công nghiệp Tân Bình.

### **2.1/ Giới thiệu sơ lược công ty TANIMEX :**

Cty TANIMEX là chủ đầu tư của khu công nghiệp Tân Bình

#### **2.1.1/ Quyết định thành lập :**

- Cty sản xuất kinh doanh xuất nhập khẩu và dịch vụ đầu tư Tân Bình, viết tắt là TANIMEX là một doanh nghiệp nhà nước được thành lập theo quyết định số 218/QĐ-UB ngày 11.12.1992 của UBND Thành phố HCM.

Tên Tiếng Anh : Tân Bình Import Export Corporation

Địa chỉ : 89 Lý Thường Kiệt P.9 Q.Tân Bình

Điện thoại : 8650051

Fax : 8642060

#### **2.1.2/ Sơ đồ cơ cấu quản lý của Cty TANIMEX :**

Được mô tả ở hình 2.1. Theo sơ đồ này Cty áp dụng loại hình quản lý trực tuyến chức năng, gồm : giám đốc, 2 phó giám đốc, 5 phòng chức năng và 10 đơn vị trực thuộc. Loại hình quản lý trực tuyến chức năng là loại hình phổ biến được áp dụng ở nhiều đơn vị có quy mô từ vừa đến lớn và đã chứng tỏ tính phù hợp của nó. Ngoài ra, Cty còn áp dụng loại hình quản lý theo chương trình mục tiêu để quản lý các dự án lớn, thí dụ như : dự án khu công nghiệp Trảng Bàng, dự án mở rộng khu công nghiệp Tân Bình v.v... Về cơ cấu tổ chức thì Cty đã áp dụng ổn định cơ cấu này từ năm 1997 đến nay và đã phát huy hiệu quả tốt trong quản lý.

#### **2.1.3/ Chức năng và ngành nghề kinh doanh chính hiện nay :**

- Sản xuất hàng công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp : Sản xuất và mua bán thuốc lá điếu, sản xuất khung kèo thép, các sản phẩm cơ khí phục vụ sản xuất, xây dựng san lấp mặt bằng.

- Xuất khẩu hàng nông lâm thủy sản, hàng công nghiệp và tiểu thủ công nghiệp, rau quả và thực phẩm chế biến.



- Nhập khẩu nguyên liệu, vật tư, máy móc, thiết bị, phương tiện vận tải, hàng tiêu dùng, hóa chất, phụ liệu, phụ tùng, vật liệu xây dựng, trang trí nội thất.

- Dịch vụ : nhà hàng, khách sạn, kiều hối, du lịch; đại lý bán lẻ xăng dầu, gas, sang chiết gas, dịch vụ thể dục thể thao, thu gom và vận chuyển rác, đại lý vận tải; khai thác và mua bán nước ngầm, dịch vụ cho thuê nhà xưởng.

- Đầu tư xây dựng và kinh doanh cơ sở hạ tầng khu công nghiệp.

## **2.2/ Giới thiệu khu công nghiệp Tân Bình :**

### **2.2.1/ Sơ lược quá trình hình thành và phát triển :**

Từ những năm đầu của thập niên 90 Thế kỷ 20, UBND Q.Tân Bình và Cty Tanimex đã tiến hành các bước chuẩn bị để hình thành khu công nghiệp Tân Bình tại phường 15, phường 16. Lúc bấy giờ đây là vùng đất thuần nông, được bao bọc bởi Kênh Tham Lương và Kênh 19/5, dân cư thưa thớt, cơ sở hạ tầng gần như chưa có gì , năng suất kinh tế trên một đơn vị diện tích đất rất thấp, các con kênh bao bọc bắt đầu bị ô nhiễm.

Đến năm 1997, khu công nghiệp Tân Bình được chính thức thành lập theo quyết định số 65/TTg ngày 01.02.1997 của Thủ tướng Chính phủ, sau một thời gian chuẩn bị về công tác đền bù, thu hồi đất, chuẩn bị cơ sở hạ tầng và bộ máy quản lý, khu công nghiệp Tân Bình được khởi công xây dựng ngày 21.8.1998.

Vào đầu năm 2004, Q.Tân Bình được chia tách thành 2 Quận : Tân Bình và Tân Phú. Khu đất khu công nghiệp tọa lạc được mang tên theo địa danh mới là phường Tây Thạnh và phường Sơn Kỳ – Q.Tân Phú.

Tổng số vốn đầu tư hạ tầng lũy kế đến cuối năm 2003 là : 235 tỷ đồng. <sup>⑦</sup>

Cơ sở sử dụng đất : theo QĐ số 3075/QĐ-UB ngày 05.8.2003 của UBND Thành phố về việc điều chỉnh dự án đầu tư xây dựng và kinh doanh kết cấu hạ tầng khu công nghiệp Tân Bình, thì cơ cấu sử dụng đất có thể tổng hợp như bảng 2.1. Đất công nghiệp được 125,71ha hiện nay đã cho thuê hết và phần diện tích này đang ngày càng phát huy tác dụng, làm thay đổi diện mạo của một vùng đất nông nghiệp nghèo nàn, năng suất thấp từ xưa đến nay. Điều đặc biệt là khu công nghiệp Tân Bình được Thủ Tướng Chính Phủ phê duyệt quy hoạch 55,7 ha đất dân cư, mục đích để xây dựng chung cư, lưu cư những hộ giải tỏa, ký túc xá công nhân... Điều này đã giải tỏa rất nhiều khó khăn cho Khu công nghiệp, tạo

<sup>⑦</sup> Khu công nghiệp Tân Bình (2004), kế hoạch năm 2004.

sự chủ động bố trí tái định cư và trước mắt giải quyết khó khăn về vốn cho Cty từ giá trị quyền sử đất.

***Bảng 2.1 : Cơ cấu sử dụng đất khu công nghiệp Tân Bình***

Khu vực	Diện tích ( ha )	Ghi chú
<b>1/ Đất công nghiệp :</b>	<b>125,71</b>	Bao gồm cả đất giao thông, cây xanh, kênh rạch, công trình phụ trợ v.v...
KCN I	21,13	
KCN II	51,94	
KCN III	35,03	
KCN IV	17,61	
<b>2/ Đất dân cư :</b>	<b>55,7</b>	
Khu dân cư Tây Thạnh	40,2	
Khu dân cư Sơn Kỳ	15,5	
<b>Cộng</b>	<b>181,41</b>	

**2.2.2/ Thuận lợi và khó khăn khi Xây dựng khu công nghiệp Tân Bình :**

**2.2.2.1/ Thuận lợi :**

- Địa hình tương đối bằng phẳng, nền đất có khả năng chịu lực xây dựng các công trình dân dụng. Thời tiết khí hậu ôn hòa, không có những thiên tai ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất, kinh doanh. Có 2 tuyến kênh tự nhiên chảy qua : Kênh Tham Lương chạy dọc theo chu vi khu công nghiệp, Kênh 19/5 chạy xuyên qua khu công nghiệp. Kênh 19/5 đã được nạo vét sâu, làm kè đá, lân cận đã có sẵn 1 số công trình hạ tầng đầu mối của Thành phố như : Trạm biến thế, Nhà máy xử lý nước ngầm Hóc Môn, Trụ sở cấp nước cấp 1 từ Nhà máy nước sông Sài Gòn v.v....

- Vị trí thuận lợi, gần các đầu mối trục giao thông quan trọng như : phi trường quốc tế Tân Sơn Nhất, xa lộ vành đai Quốc lộ 1, đường Xuyên Á v.v... như vậy chi phí vận chuyển hàng hóa, nguyên vật liệu tương đối thấp, có điều kiện dễ dàng để mở rộng giao dịch, liên kết, tiếp cận nhanh chóng thị trường.

- Giá cho thuê đất ở khu công nghiệp Tân Bình được giảm và thấp hơn so với khu công nghiệp Tân Tạo. So sánh giá thuê đất trong khu công nghiệp và bên ngoài, tuy giá đất bên ngoài rẻ hơn nhưng lại có những khó khăn khác như : giấy phép hoạt động, thủ tục xây dựng, thời hạn thuê không lâu dài, ảnh hưởng

sinh hoạt khu dân cư lân cận, vấn đề quy hoạch, ô nhiễm ... Thuê đất trong khu công nghiệp có hạ tầng đầy đủ hơn, được các ưu đãi về thuế, thuận lợi về tài chính nhờ chính sách trả góp hay điều kiện vay ngân hàng dễ dàng hơn. Mặt khác, do nhiều doanh nghiệp cùng hoạt động chung trong một khu vực nên tạo ra những mối quan hệ hỗ trợ dễ dàng.

- Khu công nghiệp Tân Bình được chủ trương hình thành khu dân cư tái bố trí trong khuôn khổ đất quy hoạch của khu công nghiệp, nguồn thu từ khu dân cư này có thể bù đắp được phần nào chi phí đền bù giải tỏa, giảm được áp lực về chi phí đầu tư ban đầu, giúp chủ đầu tư phần nào được chủ động hơn trong việc triển khai hạ tầng trong khu công nghiệp. Ngoài ra, khu dân cư tập trung còn là nơi cung cấp nguồn lao động dồi dào cho các doanh nghiệp, người dân có ý thức gia nhập lực lượng lao động tại khu công nghiệp và cố gắng tự đào tạo để đáp ứng nhu cầu tuyển dụng.

#### 2.2.2.2/ Khó khăn :

- Khu công nghiệp Tân Bình có kinh phí đền bù giải tỏa lớn nhất, vì là khu vực gần nội thành nhất so với các khu công nghiệp lân cận. Điều này tạo sức ép lớn về vốn đầu tư ban đầu, gây khó khăn không nhỏ cho chủ đầu tư, làm tiến độ thu hồi giải phóng mặt bằng rất chậm. Thực tế đến nay công tác giải phóng mặt bằng, hiệp thương chi phí đền bù vẫn còn gặp nhiều vướng mắc, các ban ngành cấp Thành phố đã nhiều lần tham gia giải quyết nhưng vẫn chưa hoàn tất.

- Hiện tại, Văn phòng quản lý khu công nghiệp Tân Bình đang là bộ phận hạch toán phụ thuộc nên việc tính toán hiệu quả của riêng khu công nghiệp không thể tách bạch rõ ràng được. Điều này đôi khi làm lệch hướng trong một số nhận định, dẫn đến việc định hướng quản lý chiến lược không được chính xác.

#### 2.2.3/ So sánh lợi thế một số khu công nghiệp lân cận :

- Có thể nói khu công nghiệp Tân Bình có lợi thế về vị trí nhưng bên cạnh đó lại có nhiều điểm yếu, nhất là khi so sánh với 3 khu công nghiệp trong cùng một khu vực phía Nam Thành phố là Tân Tạo, Vĩnh Lộc và Lê Minh Xuân. Trong đó đáng kể nhất là khu công nghiệp Tân Tạo được Thành phố xem là một trong những khu công nghiệp thí điểm về các hình thức thu hút vốn đầu tư.

- Khu công nghiệp Tân Bình không được những ưu đãi như : vay ưu đãi từ ngân sách Thành phố để thực hiện hạ tầng, chưa cho phép mở kho hải quan ngay tại khu công nghiệp, Cty xây dựng hạ tầng chưa đủ mạnh còn phụ thuộc vào tiến

độ rút vốn của chủ đầu tư, phương thức cho thuê chưa linh động, các doanh nghiệp còn phải bỏ vốn đầu tư ban đầu quá nhiều...

- Khu công nghiệp Tân Bình là đơn vị có chi phí đầu tư hạ tầng cao nhất trong các khu công nghiệp (chỉ sau khu chế xuất Tân Thuận) đó là do chi phí đền bù giải tỏa quá lớn. Đây là yếu tố quan trọng khiến các cấp chính quyền chưa an tâm về hiệu quả của khu công nghiệp Tân Bình.

Tuy nhiên, dù với những khó khăn như trên, cộng với việc hạn chế đầu tư do yêu cầu bảo vệ môi trường (khu công nghiệp Tân Bình chỉ chấp nhận những loại công nghiệp sạch), nhưng do nhu cầu đầu tư của nền kinh tế hiện nay rất lớn, nên khu công nghiệp Tân Bình không đủ diện tích mặt bằng để đáp ứng nhu cầu thuê của các doanh nghiệp. Việc chủ đầu tư đề nghị Chính phủ chấp thuận mở rộng khu công nghiệp Tân Bình về hướng quận Bình Tân là một phương hướng đúng đắn, phù hợp với xu thế phát triển của Thành phố nói chung và của khu công nghiệp Tân Bình nói riêng.<sup>⑧</sup>

#### 2.2.4/ Sự cần thiết đánh giá chất lượng phục vụ khu công nghiệp Tân Bình:

- Vì tốc độ đô thị hóa diễn ra rất nhanh, nên khẳng định khu công nghiệp Tân Bình là một khu vực sản xuất trong nội thành. Ngay từ ban đầu khi tiếp nhận các doanh nghiệp vào đầu tư, chỉ chọn lọc những ngành nghề công nghiệp sạch nên vấn đề xử lý ô nhiễm công nghiệp không đóng vai trò quan trọng, chỉ quan tâm đến xử lý ô nhiễm sinh hoạt và một ít ô nhiễm công nghiệp nhẹ để giải quyết.

- Mặt khác, các chính sách vĩ mô, các yếu tố khách quan, các mặt thuận lợi, khó khăn như đã phân tích ở trên là những điều xem như sẵn có. Hoạt động chủ quan của Văn phòng quản lý khu công nghiệp là nhằm tập trung ưu thế, hạn chế những bất lợi, cùng đồng hành với doanh nghiệp vì mục tiêu tăng trưởng và phát triển.

- Vậy vấn đề còn lại mà Văn phòng quản lý khu công nghiệp cần quan tâm là phục vụ các nhu cầu đầu tư chính đáng của doanh nghiệp, nghĩa là cần thiết xác định hoạt động của Văn phòng quản lý khu công nghiệp là hoạt động mang tính chất dịch vụ, phục vụ đầu tư, củng cố và thúc đẩy sự đồng tình, sự an tâm của nhà đầu tư, khuyến khích họ mạnh dạn tiếp tục bỏ vốn đầu tư mở rộng

---

<sup>⑧</sup> Cty tư vấn quy hoạch xây dựng và dịch vụ phát triển đô thị (2003), Dự án mở rộng khu công nghiệp Tân Bình.

kinh doanh sản xuất, tạo điều kiện cho sự phát triển mạnh mẽ khu công nghiệp trong tương lai.

- Vì vậy chất lượng phục vụ nhà đầu tư của Văn phòng quản lý là yếu tố rất quan trọng. Việc tìm hiểu các thành phần của chất lượng phục vụ, tìm hiểu các doanh nghiệp quan tâm đến thành phần nào, đồng tình với Văn phòng quản lý ở những điểm nào, còn yêu cầu Văn phòng quản lý đẩy mạnh những mặt nào để chất lượng phục vụ được nâng cao hơn là vấn đề rất cần thiết để giúp Văn phòng quản lý có được cái nhìn bao quát trong định hướng chiến lược hoạt động của mình.

### **2.3/ Các doanh nghiệp đang đầu tư tại khu công nghiệp Tân Bình :**

- Hiện trạng khu công nghiệp đã thu hút được 104 doanh nghiệp đầu tư, số doanh nghiệp đã được cấp giấy phép đầu tư là 104 đạt 100 %. Trong đó, có 26 doanh nghiệp 100 % vốn nước ngoài và liên doanh ( chủ yếu là Đài Loan, Hàn Quốc, Nhật Bản và một số nước Châu Âu ); số doanh nghiệp trong nước là 78.

- Tổng số vốn đăng ký là 105 triệu USD. Đã có 92 doanh nghiệp hoạt động, 7 doanh nghiệp đang xây dựng và 5 doanh nghiệp đang chuẩn bị các thủ tục đầu tư xây dựng (chú thích 7).

- Ngành nghề đầu tư tại khu công nghiệp Tân Bình là những ngành công nghiệp sạch, tập trung chủ yếu vào những ngành nghề như : dệt may, sản xuất bao bì nhựa, bao bì giấy, chế biến thủy sản, dược phẩm, cơ khí ...

- Hiện nay khu công nghiệp Tân Bình đã tạo công ăn việc làm cho hơn 10.000 lao động; trong đó có hơn 4.000 lao động địa phương.

- Ngoài ra, do nhu cầu tìm đất đầu tư của các doanh nghiệp ngày càng cao, công ty Tanimex còn được Chính phủ và TP.HCM phê duyệt dự án mở rộng khu công nghiệp Tân Bình thêm 61,15 ha trên địa bàn xã Bình Hưng Hòa quận Bình Tân, giáp ranh với khu công nghiệp Tân Bình hiện hữu. Trong đó, sẽ có 37,75 ha đất dành cho công nghiệp; 23,4 ha sẽ quy hoạch làm khu dân cư phục vụ công tác tái bố trí, định cư cho người dân thuộc diện giải tỏa của khu vực dự án (chú thích 8) (Phụ lục 2)

### **Tóm tắt**

Sau khi tìm hiểu qua cơ sở lý thuyết và đối tượng nghiên cứu, các thành phần đo lường chất lượng phục vụ đã được đề xuất gồm 8 thành phần. Giả thuyết về mối quan hệ đồng biến giữa từng thành phần của chất lượng phục vụ với mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư cũng đã được xác lập. Bước tiếp theo là trên cơ sở giả thuyết đã nêu tiến hành nghiên cứu định lượng thực nghiệm thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp các doanh nghiệp. Quá trình thiết kế và tiến hành nghiên cứu sẽ được trình bày trong chương 3 tiếp theo sau đây.

## **CHƯƠNG 3: NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA NHÀ ĐẦU TƯ.**

Chương 1 đã trình bày lý thuyết về chất lượng phục vụ và thang đo SERVQUAL, chương 2 đã tìm hiểu về đối tượng của nghiên cứu. Từ lý thuyết và đối tượng đó, mô hình về chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư cùng với nhóm giả thuyết về mối liên hệ giữa từng thành phần của chất lượng phục vụ với mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư được đề xuất. Chương 3 này nhằm giới thiệu quy trình nghiên cứu, thiết kế thang đo sơ bộ, điều chỉnh thang đo và nghiên cứu định lượng chính thức.

### **3.1/ Thiết kế quy trình nghiên cứu :**

Như đã trình bày ở chương 1, thang đo SERVQUAL đã được kiểm định ở nhiều thị trường và nhiều nước khác nhau. Tuy nhiên, do sự khác nhau về văn hóa, mức độ phát triển cũng như đặc thù của từng ngành dịch vụ cụ thể nên có thể các thang đo được thiết lập ở các thị trường khác chưa thật sự phù hợp với trường hợp của nghiên cứu này. Vì vậy, dùng nghiên cứu định tính sơ bộ để điều chỉnh thang đo cho phù hợp là điều cần thiết. Mặt khác, vì nghiên cứu này mang tính đề xuất khám phá ban đầu, nên sẽ được tiến hành thông qua 2 bước chính : nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

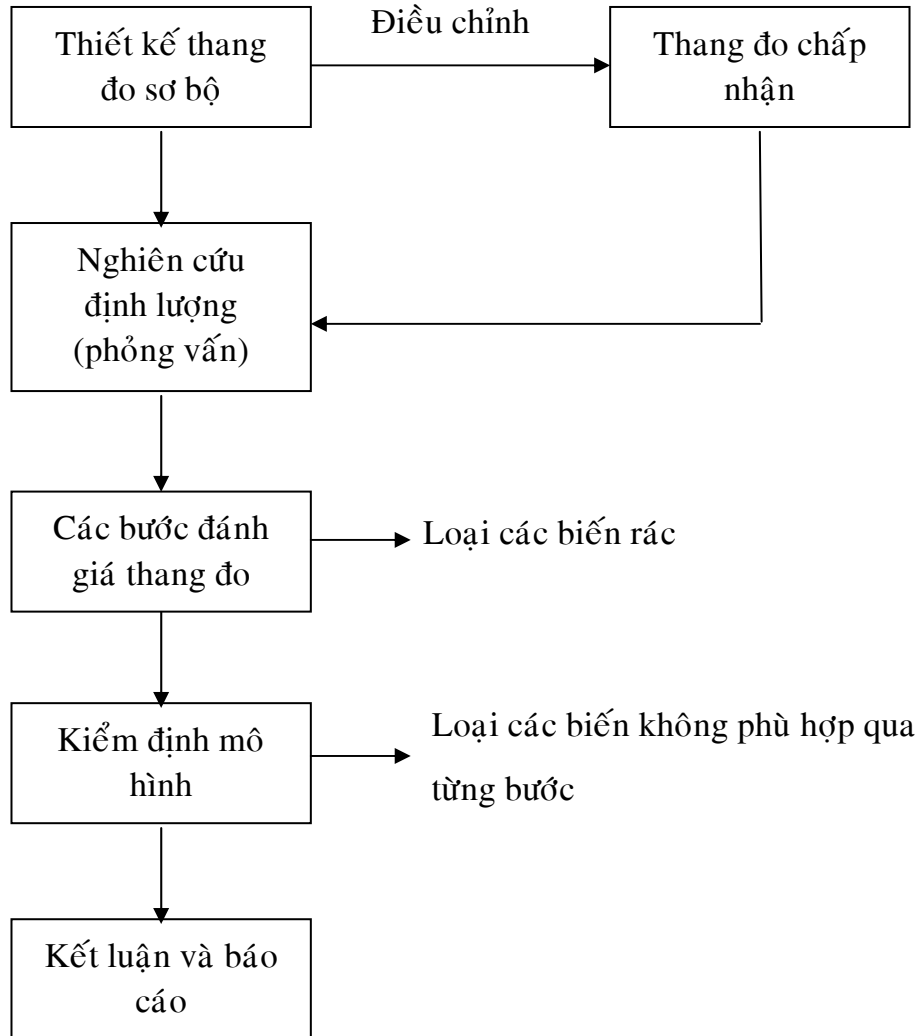
Nghiên cứu sơ bộ dùng phương pháp định tính, sử dụng kỹ thuật thảo luận tay đôi (chú thích 2), mục đích là điều chỉnh các thành phần và các biến quan sát. Bốn nhà sản xuất và bốn nhà quản lý có liên quan được tham khảo ý kiến để xác định chính thức các thành phần thang đo và các biến quan sát cần đề cập. Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện tại Khu Công nghiệp Tân Bình và UBND Quận Tân Phú vào tháng 6 – 7.2004 (phụ lục 3).

Nghiên cứu chính thức dùng phương pháp định lượng sử dụng kỹ thuật điều tra mô tả<sup>⑨</sup>, bảng câu hỏi được phân phát cho các doanh nghiệp trong Khu Công nghiệp. Các bảng trả lời được sử dụng để kiểm định mô hình đo lường, mô hình lý thuyết và các giả thuyết trong mô hình. Nghiên cứu chính thức được thực hiện vào tháng 8 – 9.2004.

Quy trình nghiên cứu được trình bày trong hình 3.1

---

<sup>⑨</sup> PGS TS Nguyễn Thị Cảnh (2004), Phương pháp và phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế, NXB Đại học quốc gia TP HCM

**Hình 3.1 : Thiết kế quy trình nghiên cứu**

Tiến độ thực hiện được trình bày ở bảng 3.1

**Bảng 3.1 : Tiến độ thực hiện nghiên cứu**

Bước thực hiện	Dạng nghiên cứu	Phương pháp	Kỹ thuật	Thời gian	Địa điểm
1	Sơ bộ	Định tính	Thảo luận tay đôi	6 – 7.2004	KCN và UBND Q.Tân Phú
2	Chính thức	Định lượng	Điều tra mô tả qua bảng câu hỏi	8 – 9.2004	KCN



Dựa trên những cơ sở lý thuyết về chất lượng phục vụ, về thang đo chất lượng phục vụ SERVQUAL và lý thuyết về sự thỏa mãn của khách hàng, cùng với thực tiễn quản lý tại Khu Công nghiệp để đề xuất các thang đo và các biến quan sát lần đầu. Sau đó, áp dụng phương pháp tham khảo ý kiến các doanh nghiệp và nhà quản lý có liên quan để điều chỉnh thang đo.

Thang đo sau khi điều chỉnh được sử dụng cho nghiên cứu chính thức. Thang đo dưới dạng các phát biểu, phân phát cho các doanh nghiệp trong Khu công nghiệp, đề nghị doanh nghiệp cho ý kiến về mức độ đồng ý đối với các phát biểu trong bảng câu hỏi. Nghiên cứu chính thức được thực hiện để kiểm định mô hình thang đo và mô hình lý thuyết. Thang đo được đánh giá sơ bộ bằng hệ số tin cậy Cronbach Anpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, sau đó phân tích hồi quy để xác lập mô hình hồi quy phù hợp.

### **3.2/ Điều chỉnh thang đo:**

#### **3.2.1/ Thang đo chất lượng phục vụ :**

Dựa theo thang đo SERVQUAL, thang đo chất lượng phục vụ; là thang đo khoảng, định lượng; đầu tiên được đề xuất gồm 7 thành phần có 38 biến quan sát. 7 thành phần đo lường gồm : 1/Mức độ tin cậy, 2/Mức độ đáp ứng, 3/Năng lực phục vụ, 4/Thông tin, 5/Mức độ an toàn, 6/Mức độ đồng cảm, 7/Cơ sở vật chất.

Sau bước nghiên cứu định tính sơ bộ và nhiều lần điều chỉnh thành phần thứ 7 cơ sở vật chất được tách đôi để cụ thể hoá hơn, đó là : cơ sở vật chất phục vụ phụ trợ và cơ sở vật chất hạ tầng. Thang đo sau khi điều chỉnh là thang đo khoảng, định lượng được thiết kế dưới hình thức các phát biểu và đề nghị người trả lời phản ánh mức độ đồng ý của mình đối với các phát biểu theo 5 lựa chọn, bao gồm 8 thành phần và 39 biến quan sát cụ thể như sau : (phụ lục 4a)

1.Thành phần tin cậy gồm 5 biến quan sát từ V01 đến V05 đo lường mức độ tin tưởng của nhà đầu tư đối với Văn phòng quản lý khu công nghiệp.

2.Thành phần đáp ứng gồm 4 biến quan sát từ V06 đến V09 đo lường mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ nhà đầu tư của Văn phòng quản lý khu công nghiệp.

3.Thành phần năng lực phục vụ gồm 4 biến quan sát từ V10 đến V13 đo lường trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ của nhân viên Văn phòng quản lý khu công nghiệp.

4. Thành phần thông tin gồm 6 biến quan sát từ V14 đến V19 đo lường mức độ truyền đạt thông tin và giải quyết thắc mắc cho nhà đầu tư.

5. Thành phần an toàn gồm 5 biến quan sát từ V20 đến V24 đo lường mức độ an tâm của nhà đầu tư trong Khu công nghiệp.

6. Thành phần đồng cảm gồm 3 biến quan sát từ V25 đến V27 đo lường mức độ hiểu biết, quan tâm và chăm sóc các nhu cầu đầu tư của Văn phòng quản lý khu công nghiệp.

7. Thành phần cơ sở vật chất phục vụ, phụ trợ gồm 4 biến quan sát từ V28 đến V31 đo lường mức độ trang bị vật chất phục vụ người lao động và nhà đầu tư trong Khu công nghiệp.

8. Thành phần cơ sở vật chất hạ tầng gồm 8 biến quan sát từ V32 đến V39 đo lường cơ sở hạ tầng kỹ thuật và cơ sở hạ tầng kinh tế phục vụ doanh nghiệp.

### 3.2.2/ Đo lường mức độ thỏa mãn của khách hàng :

Trong chương 1 đã phân biệt rõ 2 khái niệm : chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư. Phần trên chúng ta đã đề xuất các biến quan sát đo lường chất lượng phục vụ, ở phần này chúng ta sẽ đề xuất các biến quan sát để đo lường sự thỏa mãn của nhà đầu tư.

Sự thỏa mãn của nhà đầu tư là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi đầu tư vào Khu công nghiệp này. Vì vậy, trong nghiên cứu này, sự thỏa mãn của nhà đầu tư được đo lường bằng mức độ hài lòng tổng quát của họ đối với Khu công nghiệp.

Thang đo sự thỏa mãn của nhà đầu tư, cũng là thang đo khoảng định lượng đã trải qua các bước nghiên cứu định tính sơ bộ và thiết kế 5 mức như thang đo chất lượng phục vụ, được đề xuất gồm 3 biến quan sát. Thang đo này phỏng vấn mức độ hài lòng của nhà đầu tư đối với cung cách hoạt động của Văn phòng quản lý khu công nghiệp, đối với cơ sở hạ tầng phục vụ đời sống và sản xuất trong Khu công nghiệp và mức độ hài lòng tổng quát của họ giúp họ tiếp tục an tâm đầu tư tại Khu công nghiệp. (phụ lục 4b)

### **3.3/ Nghiên cứu chính thức :**

Các thang đo khi đã được điều chỉnh và bổ sung thông qua nghiên cứu định tính sẽ tiếp tục được đánh giá thông qua nghiên cứu định lượng. Đối tượng nghiên cứu là các doanh nghiệp hiện đang đầu tư trong Khu công nghiệp.

#### 3.3.1/ Đám đông :

Đây là nghiên cứu thực nghiệm, đảm đông được nhận diện và xác định rõ ràng là toàn bộ các doanh nghiệp trong Khu Công nghiệp. Theo danh mục báo cáo chính thức đến thời điểm hiện nay thì trong Khu công nghiệp Tân Bình hiện hữu có 106 doanh nghiệp toạ lạc, trong đó Văn phòng quản lý khu công nghiệp quản lý 104 doanh nghiệp, còn Khu công nghiệp Tân Bình mở rộng đang trong giai đoạn giải phóng mặt bằng, chưa có doanh nghiệp đầu tư.

### **3.3.2/ Mẫu :**

Trong điều kiện thuận lợi đảm đông là các doanh nghiệp cùng tập trung trên một địa bàn và chịu sự quản lý theo chức năng của Văn phòng quản lý khu công nghiệp, nên mẫu được xem xét trong các bước kiểm định tiếp theo là dựa vào thu thập thực tế, phương pháp chọn mẫu thuận tiện cụ thể như sau :

- Xét ở góc độ lý tưởng thì điều tra toàn bộ đảm đông là tốt nhất. Tuy nhiên, do một số doanh nghiệp đang chuẩn bị đầu tư, đang xây dựng hoặc một số mặt bằng chỉ là kho, là phân xưởng, thậm chí là chỗ đậu xe của một số doanh nghiệp có trụ sở chính ở nơi khác, nên khó có thể điều tra hết toàn bộ đảm đông.

- Thực tế chỉ có thể điều tra được 78 doanh nghiệp và bảng câu hỏi đã được gửi tới tất cả 78 doanh nghiệp này. Sau 2 tháng điều tra, nhóm nghiên cứu đã thu thập lại được 33 phiếu trả lời. Trong đó có 2 phiếu trả lời có quá nhiều ô trống nên loại bỏ. Cuối cùng 31 bảng trả lời hoàn tất được sử dụng cho các bước kiểm định tiếp theo, dữ liệu được làm sạch<sup>®</sup> thông qua phần mềm SPSS 11.5.

### **Tóm tắt:**

Chương này trình bày phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu được thực hiện để đánh giá thang đo các khái niệm nghiên cứu và mô hình lý thuyết về chất lượng phục vụ và sự thỏa mãn của nhà đầu tư. Phương pháp nghiên cứu được thực hiện qua 2 bước : nghiên cứu sơ bộ để điều chỉnh thang đo và nghiên cứu chính thức để kiểm định mô hình.

Trong nghiên cứu sơ bộ, dùng kỹ thuật thảo luận tay đôi với các doanh nghiệp và các nhà quản lý có liên quan. Nghiên cứu chính thức là nghiên cứu định lượng, dùng phương pháp điều tra mô tả qua bảng câu hỏi. Mẫu thu thập được qua thực nghiệm có kích thước 31 doanh nghiệp. Thang đo gồm : 39 biến quan sát đo lường 8 thành phần của chất lượng phục vụ và 3 biến quan sát đo lường mức độ thoả mãn của nhà đầu tư.

---

<sup>®</sup> Hoàng Trọng (2002), Xử lý dữ liệu nghiên cứu với SPSS for windows, NXB Thống kê

Tiếp theo cần phải phân tích thông tin và kết quả nghiên cứu, kiểm định mô hình thang đo và mô hình nghiên cứu, kiểm nghiệm các giả thuyết về mối quan hệ đồng biến giữa từng thành phần của chất lượng phục vụ với mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư. Đó là nội dung của chương 4 được trình bày sau đây.

## **CHƯƠNG 4 : PHÂN TÍCH DỮ LIỆU THU THẬP ĐƯỢC**

Chương 3 đã trình bày kỹ thuật nghiên cứu và kết quả dữ liệu thu thập được. Mục đích chương 4 là trình bày việc áp dụng các kỹ thuật phân tích thống kê và kinh tế lượng để kiểm định mô hình thang đo, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết trong mô hình. Nội dung chương IV gồm 3 phần chính : Phân tích nhân tố và kiểm định thang đo (Cronbach alpha và EFA), phân tích hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn và phân tích hồi quy tầm quan trọng các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn.

### **4.1/ Phân tích nhân tố và kiểm định thang đo :**

Mỗi một thành phần trong thang đo chất lượng phục vụ được đánh giá bằng một số biến quan sát, mục đích của phân tích nhân tố là xem xét mức độ tin cậy và tương quan của các biến quan sát trong nội bộ từng thành phần (gọi là biến tổng). Các biến quan sát không đủ độ tin cậy gọi là biến rác sẽ được loại bỏ trong phân tích thông qua công cụ phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha. Tiếp theo sẽ đo lường mức độ tương quan của các biến quan sát và tập hợp lại thành một hay một số nhân tố đại diện cho thành phần đo lường thông qua phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. Các nhân tố đại diện này phải thỏa mãn yêu cầu của kiểm định thống kê, trong nghiên cứu này sẽ sử dụng kiểm định KMO và Bartlett, ngoài ra phương sai trích trong phân tích EFA phải  $\geq 50\%$ . Nếu trường hợp nhân tố đại diện không đạt yêu cầu thì các biến quan sát nào có tương quan biến tổng nhỏ sẽ được tiếp tục loại bỏ cho đến khi nhân tố đại diện đạt yêu cầu và nhân tố đó sẽ được sử dụng để phân tích hồi quy ở phần sau.

Trong phần trình bày sau đây chỉ mô tả sơ bộ các bước phân tích trung gian, còn kết quả cuối cùng sẽ được nêu ra cụ thể để làm tiền đề cho phân tích hồi quy. Thứ tự phân tích sẽ lần lượt theo thứ tự của từng thành phần thang đo như sau : tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, thông tin, an toàn, đồng cảm, phương tiện phục vụ, cơ sở hạ tầng và mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư.

#### **4.1.1/ Phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha :**

##### **4.1.1.1/ Phân tích Cronbach alpha các thành phần của chất lượng phục vụ**

:

Theo lý thuyết đã nghiên cứu ở chương 1, mỗi một thành phần của chất lượng phục vụ được đo lường bằng một số biến quan sát, các biến này liên quan đến mức độ đồng ý của doanh nghiệp về từng khía cạnh như tên của từng biến đã được thể hiện ở phụ lục 4. Kết quả chấp nhận sau cùng của phân tích Cronbach alpha các thành phần chất lượng phục vụ được mô tả ở phụ lục 5a.

- Thành phần tin cậy được đo lường bằng 5 biến quan sát, được ký hiệu từ V01 đến V05. Hệ số tương quan biến tổng của cả 5 biến quan sát đều  $>0,3$  ; hệ số Cronbach alpha là 0,7066 ( $>0,6$ ) cho thấy thang đo của thành phần tin cậy có độ tin cậy cao. Cả 5 biến quan sát đều được tiếp tục sử dụng.

- Thành phần đáp ứng được đo lường bằng 4 biến quan sát, được ký hiệu từ V06 đến V09. Hệ số tương quan biến tổng của cả 4 biến quan sát đều  $>0,3$  ; hệ số Cronbach alpha là 0,8155 ( $>0,6$ ) cho thấy thang đo của thành phần đáp ứng có độ tin cậy cao. Cả 4 biến quan sát đều được tiếp tục sử dụng.

- Thành phần năng lực phục vụ được đo lường bằng 4 biến quan sát, được ký hiệu từ V10 đến V13. Hệ số tương quan biến tổng của cả 4 biến quan sát đều  $>0,3$  ; hệ số Cronbach alpha là 0,7117 ( $>0,6$ ) cho thấy thang đo của thành phần năng lực phục vụ có độ tin cậy cao. Cả 4 biến quan sát đều được tiếp tục sử dụng.

- Thành phần thông tin được đo lường bằng 6 biến quan sát, được ký hiệu từ V14 đến V19. Hệ số tương quan biến tổng của cả 6 biến quan sát đều  $>0,3$  ; hệ số Cronbach alpha là 0,8528 ( $>0,6$ ) cho thấy thang đo của thành phần thông tin có độ tin cậy cao. Cả 6 biến quan sát đều được tiếp tục sử dụng.

- Thành phần an toàn được đo lường bằng 5 biến quan sát, được ký hiệu từ V20 đến V24. Khi đưa cả 5 biến vào phân tích Cronbach alpha thì có 3 biến V20, V21, V24 có hệ số tương quan biến tổng  $<0,3$  không đạt tiêu chuẩn cho phép. Do đó các biến này bị loại ra và chỉ sử dụng 2 biến V22 và V23 trong phân tích. Hệ số tương quan biến tổng của 2 biến quan sát còn lại đều  $>0,3$  ; hệ số Cronbach alpha là 0,6959 ( $>0,6$ ) cho thấy thang đo còn lại của thành phần an toàn đạt độ tin cậy. 2 biến quan sát này đều được tiếp tục sử dụng.

- Thành phần đồng cảm được đo lường bằng 3 biến quan sát, được ký hiệu từ V25 đến V27. Hệ số tương quan biến tổng của cả 3 biến quan sát đều  $>0,3$  ; hệ số Cronbach alpha là 0,6769 ( $>0,6$ ) cho thấy thang đo của thành phần đồng cảm đạt độ tin cậy. Cả 3 biến quan sát đều được tiếp tục sử dụng.

- Thành phần phương tiện phục vụ được đo lường bằng 4 biến quan sát, được ký hiệu từ V28 đến V31. Khi phân tích thành phần phương tiện phục vụ

thông qua công cụ Cronbach alpha thì dù đã áp dụng nhiều cách thức loại biến khác nhau nhưng các hệ số tương quan biến tổng và hệ số alpha không lúc nào đạt yêu cầu. Điều này cho thấy thang đo thành phần này không đạt độ tin cậy, nên không thể rút ra biến quan sát để phân tích EFA.

Mặt khác, trong mô hình lý thuyết, thành phần phương tiện phục vụ và thành phần cơ sở hạ tầng được tách ra từ một thành phần là thành phần cơ sở vật chất. Do đó, trong nghiên cứu cũng đã thử ghép 2 thành phần này lại với nhau để phân tích, nhưng kết quả các hệ số phân tích cũng không đạt yêu cầu tiêu chuẩn, đặc biệt là các biến quan sát thuộc thành phần phương tiện phục vụ có hệ số tương quan biến tổng (gộp cả 2 thành phần) luôn không đạt yêu cầu. Như vậy thành phần phương tiện phục vụ sẽ được loại bỏ trong phân tích hồi quy.

Điều này trong thực tế cũng giải thích được là do các nhà đầu tư ít quan tâm đến phương tiện vật chất phục vụ của bản thân Văn phòng quản lý khu công nghiệp, vì đây là vấn đề trang bị của riêng Văn phòng, họ không để tâm đến. Có thể họ quan tâm nhiều hơn đến các thành phần phục vụ trực tiếp đến công việc sản xuất kinh doanh của họ.

- Thành phần cơ sở hạ tầng được đo lường bằng 8 biến quan sát, được ký hiệu từ V32 đến V39. Khi đưa cả 8 biến vào phân tích Cronbach alpha thì có 3 biến V34, V35, V36 có hệ số tương quan biến tổng  $< 0,3$  không đạt tiêu chuẩn cho phép. Do đó các biến này bị loại ra và chỉ sử dụng 5 biến V32, V33, V37, V38 và V39 trong phân tích. Hệ số tương quan biến tổng của cả 5 biến quan sát đều  $> 0,3$ ; hệ số Cronbach alpha là 0,8106 ( $> 0,6$ ) cho thấy thang đo còn lại của thành phần cơ sở hạ tầng có độ tin cậy cao. Cả 5 biến quan sát đều được tiếp tục sử dụng.

#### 4.1.1.2/ Phân tích Cronbach alpha mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư :

Mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư được đo lường bằng 3 biến quan sát, được ký hiệu từ V40 đến V42. Các biến này đánh giá mức độ hài lòng tổng quát của các nhà đầu tư khi đã lựa chọn đầu tư và khu công nghiệp Tân Bình như tên của từng biến đã được thể hiện ở phụ lục 4b.

Khi đưa cả 3 biến quan sát vào phân tích Cronbach alpha, kết quả cho thấy hệ số tương quan biến tổng của cả 3 biến quan sát đều  $> 0,3$ ; hệ số Cronbach alpha là 0,9059 ( $> 0,6$ ) cho thấy thang đo của nhân tố phụ thuộc là mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư có độ tin cậy cao. Cả 3 biến quan sát đều được tiếp tục sử dụng. Kết quả được mô tả ở phụ lục 5b.

#### 4.1.2/ Phân tích nhân tố khám phá EFA:

Phân tích nhân tố khám phá EFA với kiểm định KMO và Bartlett : sau khi đã loại biến rác ở phân tích Cronbach alpha ta cần xem xét tiếp các biến quan sát còn lại trong biến tổng có thật sự tương quan chặt chẽ với nhau hay không và gom chúng lại thành một hoặc một số nhân tố đại diện cho biến tổng. Các yêu cầu của phân tích EFA là : hệ số của từng biến quan sát trong nhân tố đại diện của ma trận thành phần (factor loading) phải  $\geq 0,4$  ; mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett phải  $< 0,05$  ; hệ số KMO phải  $\geq 0,5$  và tổng phương sai trích phải  $\geq 50\%$ . Trường hợp trong các yêu cầu trên có yêu cầu nào không đạt ta sẽ loại bỏ lần lượt từng biến quan sát có hệ số trong ma trận thành phần nhỏ nhất (dù lúc đó hệ số này  $\geq 0,4$ ) đến khi nào tất cả các yêu cầu cùng đạt tiêu chuẩn thì mới sử dụng cho các phân tích tiếp theo.

#### 4.1.2.1/ Phân tích EFA các thành phần của chất lượng phục vụ :

- Thành phần tin cậy : được sử dụng bước đầu là 5 biến quan sát.

##### ***Kiểm định KMO và Bartlett***

Phương sai trích		52,8%
Hệ số KMO		0,683
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	21,286
	Df	6
	Mức ý nghĩa	0,002

##### ***Ma trận thành phần***

	Hệ số thành phần
V01	0,579
V03	0,737
V04	0,719
V05	0,847

Đưa cả 5 biến vào phân tích EFA thì nhận được tổng phương sai trích là 47,098% ( $< 50\%$ ) không đạt tiêu chuẩn cho phép, xem xét hệ số trong ma trận thành phần thì thấy biến V02 có factor loading bằng 0,605 là thấp nhất, loại bỏ biến V02 thì được kết quả bảng ma trận thành phần còn 4 biến quan sát. Tổng phương sai trích được 52,8% ( $> 50\%$ ). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,002 ( $< 0,05$ ) cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,683 ( $> 0,5$ ) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp. Các hệ số của 4 biến quan sát còn lại đều  $> 0,4$ . Kết quả là từ 4 biến quan sát V01, V03, V04, V05 chỉ có một nhân tố được rút ra, nhân tố này được đặt tên là “mức độ tín nhiệm, tin tưởng của nhà đầu tư đối với Văn phòng quản lý khu công nghiệp”, gọi tắt là “**mức độ tin cậy**”.

- Thành phần đáp ứng : được sử dụng toàn bộ 4 biến quan sát

##### ***Kiểm định KMO và Bartlett***

Phương sai trích		64,62%
Hệ số KMO		0,712
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	42,061
	Df	6
	Mức ý nghĩa	0,000

### ***Ma trận thành phần***

	Hệ số thành phần
V06	0,881
V07	0,786
V08	0,757
V09	0,786

Đưa cả 4 biến vào phân tích EFA cho kết quả : tổng phương sai trích được 64,62% (>50%). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,000 (<0.05) cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,712 (>0,5) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp. Các hệ số của cả 4 biến quan sát đều >0,4. Kết quả là từ 4 biến quan sát V06, V07, V08, V09 chỉ có một nhân tố được rút ra, nhân tố này được đặt tên là “mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ nhà đầu tư của Văn phòng quản lý khu công nghiệp” hay “**mức độ đáp ứng**”.

- Thành phần năng lực phục vụ : được sử dụng toàn bộ 4 biến quan sát

### ***Kiểm định KMO và Bartlett***

Phương sai trích		54,567%
Hệ số KMO		0,694
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	24,657
	Df	6
	Mức ý nghĩa	0,000

### ***Ma trận thành phần***



	Hệ số thành phần
V10	0,532
V11	0,848
V12	0,795
V13	0,740

Đưa cả 4 biến vào phân tích EFA cho kết quả : Tổng phương sai trích được 54,567% (>50%). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,000 (<0.05) cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,694 (>0,5) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp. Các hệ số của 4 biến quan sát còn lại đều >0,4. Kết quả là từ 4 biến quan sát V10, V11, V12, V13 chỉ có một nhân tố được rút ra, nhân tố này được đặt tên là “trình độ chuyên môn nghiệp vụ và cung cách phục vụ của nhân viên Văn phòng quản lý khu công nghiệp” hay “**năng lực phục vụ**”.

- Thành phần thông tin : được sử dụng toàn bộ 6 biến quan sát

#### *Kiểm định KMO và Bartlett*

Phương sai trích	61,767%	
Hệ số KMO	0,850	
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	88,776
	Df	15
	Mức ý nghĩa	0,000

#### *Ma trận thành phần*

	Hệ số thành phần
V14	0,853
V15	0,864
V16	0,822
V17	0,889
V18	0,598
V19	0,638

Đưa cả 6 biến vào phân tích EFA cho kết quả : Tổng phương sai trích được 61,767% (>50%). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,000 (<0.05) cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,850 (>0,5) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp. Các hệ số của 6 biến quan sát đều >0,4. Kết quả là từ 6 biến quan sát V14, V15, V16, V17, V18, V19 chỉ có một nhân tố được rút ra, nhân tố này được đặt tên là “mức độ truyền đạt thông tin và giải quyết thắc mắc cho nhà đầu tư” hay “**mức độ thông tin**”.

- Thành phần an toàn : được sử dụng toàn bộ 2 biến quan sát

#### *Kiểm định KMO và Bartlett*

Phương sai trích		76,705%
Hệ số KMO		0,500
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	9,572
	Df	1
	Mức ý nghĩa	0,002

### ***Ma trận thành phần***

	Hệ số thành phần
V22	0,876
V23	0,876

Đưa cả 2 biến vào phân tích EFA cho kết quả : Tổng phương sai trích được 76,705% (>50%). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,002 (<0.05), cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,500 cho biết phân tích nhân tố có mức độ phù hợp không cao lắm nhưng vẫn đạt tiêu chuẩn sử dụng. Các hệ số của 2 biến quan sát đều >0,4. Kết quả là từ 2 biến quan sát V22, V23 chỉ có một nhân tố được rút ra, nhân tố này được đặt tên là “mức độ an toàn của nhà đầu tư vào khu công nghiệp” hay “**mức độ an toàn**”.

- Thành phần đồng cảm : được sử dụng toàn bộ 3 biến quan sát

### ***Kiểm định KMO và Bartlett***

Phương sai trích		60,955%
Hệ số KMO		0,639
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	14,167
	Df	3
	Mức ý nghĩa	0,003

### ***Ma trận thành phần***

	Hệ số thành phần
V25	0,819
V26	0,817
V27	0,700

Đưa cả 3 biến vào phân tích EFA cho kết quả : Tổng phương sai trích được 60,955% (>50%). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,003 (<0.05), cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,639 (>0,5) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp. Các hệ số của 3 biến quan sát đều >0,4. Kết quả là từ 3 biến quan sát V25, V26, V27 chỉ có một nhân tố được rút ra, nhân tố này được đặt tên là “mức độ hiểu biết, quan tâm và chăm sóc các nhu cầu đầu tư của Văn phòng quản lý khu công nghiệp” hay “**mức độ đồng cảm**”.

- Thành phần cơ sở hạ tầng : được sử dụng 5 biến quan sát còn lại

***Kiểm định KMO và Bartlett***

Phương sai trích		57,472%
Hệ số KMO		0,685
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	53,939
	Df	10
	Mức ý nghĩa	0,000

***Ma trận thành phần***

	Hệ số thành phần
V32	0,703
V33	0,859
V37	0,802
V38	0,673
V39	0,738

Đưa cả 5 biến còn lại vào phân tích EFA cho kết quả : Tổng phương sai trích được 57,472% (>50%). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,000 (<0.05) cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,685 (>0,5) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp. Các hệ số của 5 biến quan sát đều >0,4. Kết quả là từ 5 biến quan sát V32, V33, V37, V38, V39 chỉ có một nhân tố được rút ra, nhân tố này được đặt tên là “cơ sở hạ tầng kỹ thuật và cơ sở hạ tầng kinh tế phục vụ doanh nghiệp trong khu công nghiệp” hay “**cơ sở hạ tầng**”.

**4.1.2.2/ Phân tích EFA mức độ thoả mãn của nhà đầu tư :**

Mức độ thoả mãn của nhà đầu tư được sử dụng toàn bộ 3 biến quan sát.

***Kiểm định KMO và Bartlett***

Phương sai trích		85,293%
Hệ số KMO		0,758
Kiểm định Bartlett	Khi bình phương gần đúng	58,903
	Df	3
	Mức ý nghĩa	0,000

***Ma trận thành phần***

	Hệ số thành phần
	1
V40	0,920
V41	0,931
V42	0,920

Đưa cả 3 biến vào phân tích EFA cho kết quả : Tổng phương sai trích được 85,293% (>50%). Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,000 (<0.05) cho thấy rằng các biến trong thang đo thực sự có tương quan. KMO = 0,758 (>0,5) cho biết phân tích nhân tố là thích hợp. Các hệ số của 3 biến quan sát đều >0,4. Kết quả là từ 3 biến quan sát V40, V41, V42 chỉ có một nhân tố được rút ra, đó là nhân tố phụ thuộc có tên là “mức độ thoả mãn của nhà đầu tư khi đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình” hay “**mức độ thoả mãn**”. (phụ lục 6 và 7)

#### **4.2/ Phân phân tích hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thoả mãn:**

##### 4.2.1/ Xây dựng phương trình hồi quy lý thuyết :

Sau khi phân tích các nhân tố và kiểm định thang đo đã rút ra được 7 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc. Bảy nhân tố độc lập biểu hiện 7 thành phần của chất lượng phục vụ nhà đầu tư là : *tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, thông tin, an toàn, đồng cảm và cơ sở hạ tầng*. Một nhân tố phụ thuộc là nhân tố biểu hiện cho *mức độ thoả mãn của nhà đầu tư*.

Mô hình lý thuyết giả thuyết rằng có mối quan hệ đồng biến giữa các nhân tố độc lập với nhân tố phụ thuộc, nghĩa là khi mỗi một thành phần của chất lượng phục vụ tăng hay giảm sẽ làm cho mức độ thoả mãn của nhà đầu tư tăng hay giảm theo.

Trong thực tiễn nhà quản lý phải quan tâm đến tất cả các mặt của chất lượng quản lý, tuy nhiên trong một thời kỳ hay trong một số hoàn cảnh nhất định thì có thể chỉ có một số vấn đề nổi bật cần phải quan tâm nhiều hơn. Do vậy trong nghiên cứu này khi phân tích hồi quy không mong muốn rằng tất cả các thành phần chất lượng phục vụ có hệ số quan hệ với mức độ thoả mãn của nhà đầu tư xấp xỉ nhau, mà cần thiết phải chỉ có một số ít thành phần có hệ số quan hệ cao, thể hiện đó là một số ít thành phần quan trọng cần quan tâm hơn trong thực tế hiện tại.

Để tìm các hệ số quan hệ lý thuyết của các nhân tố độc lập so với nhân tố phụ thuộc ta xác lập phương trình hồi quy lý thuyết thể hiện mối quan hệ giữa các thành phần của chất lượng phục vụ với mức độ thoả mãn của nhà đầu tư khi đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình có dạng tổng quát như sau :

$$\text{THOAMAN} = b_0 + b_1\text{TINCAY} + b_2\text{DAPUNG} + b_3\text{NLPHUCVU} + b_4\text{THONGTIN} + b_5\text{ANTOAN} + b_6\text{DONGCAM} + b_7\text{CSHATANG} \quad (1)$$

Trong đó : các biến và hệ số được giải thích theo bảng 4.1

***Bảng 4.1: Giải thích các biến và hệ số***

STT	Hệ số	Giải thích
1	$b_0$	Hằng số của phương trình hồi quy
2	$b_1$ đến $b_7$	Hệ số quan hệ với biến phụ thuộc

STT	Mã Biến	Giải thích
<i>Biến phụ thuộc</i>		
1	THOAMAN	Mức độ thoả mãn của nhà đầu tư khi đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình
<i>Các biến độc lập</i>		
1	TINCAY	Mức độ tín nhiệm, tin tưởng của nhà đầu tư đối với Văn phòng quản lý khu công nghiệp
2	DAPUNG	Mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ nhà đầu tư của Văn phòng quản lý khu công nghiệp
3	NLPHUCVU	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ và cung cách phục vụ của nhân viên Văn phòng quản lý khu công nghiệp
4	THONGTIN	Mức độ truyền đạt thông tin và giải quyết thắc mắc cho nhà đầu tư
5	ANTOAN	Mức độ an toàn của nhà đầu tư khi hoạt động trong khu công nghiệp
6	DONGCAM	Mức độ hiểu biết, quan tâm và chăm sóc các nhu cầu đầu tư của Văn phòng quản lý khu công nghiệp
7	CSHATANG	Cơ sở hạ tầng kinh tế và kỹ thuật phục vụ doanh nghiệp của khu công nghiệp

7 nhân tố đã được rút ra từ phân tích nhân tố ảnh hưởng như thế nào đến **mức độ thoả mãn của nhà đầu tư khi đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình?**

Kết quả kiểm định mô hình sơ bộ (phương pháp chọn từng bước stepwise) được thể hiện ở ma trận hệ số hồi quy sơ bộ bảng 4.2 :

Trong ma trận hệ số hồi quy ta xem xét mức ý nghĩa của kiểm định t, tiêu chuẩn chấp nhận là mức ý nghĩa phải  $< 0,05$ , tức là biến độc lập đó có ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến biến phụ thuộc với độ tin cậy = 95% . Vậy khi kiểm định hồi quy sơ bộ thể hiện ở ma trận hệ số hồi quy sơ bộ trên ta thấy rằng chỉ có 2 nhân tố ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến biến phụ thuộc, đó là **mức độ đáp ứng** có mức ý nghĩa =  $0,007 < 0,05$  và **cơ sở hạ tầng** có mức ý nghĩa =  $0,009 < 0,05$ . Các nhân tố còn lại không ảnh hưởng có ý nghĩa đến mức độ thoả mãn của nhà đầu tư.

Như vậy mô hình hồi quy sơ bộ (1) gồm 7 biến độc lập ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến 1 biến phụ thuộc là không phù hợp mà chỉ còn 2 biến độc lập ảnh hưởng đến biến phụ thuộc. Đến đây ta xây dựng lại mô hình phù hợp và kiểm định nó để rút ra kết luận là 2 nhân tố độc lập trên có thật sự ảnh hưởng và mức độ quan trọng của từng nhân tố đối với biến phụ thuộc như thế nào.

***Bảng 4.2 : Ma trận hệ số hồi quy sơ bộ***

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa	Thống kê hiện tượng đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
TINCAY	-,023	,242	-,023	-,097	,924	,261	3,829
DAPUNG	,498	,168	,498	2,968	,007	,544	1,838
NLPHUCVU	,240	,214	,240	1,119	,274	,334	2,993
THONGTIN	-,091	,214	-,091	-,426	,674	,336	2,977
ANTOAN	-,143	,142	-,143	-1,007	,325	,757	1,320
DONGCAM	-,045	,167	-,045	-,271	,789	,547	1,827
CSHATANG	,451	,158	,451	2,862	,009	,618	1,619

Biến phụ thuộc trong ma trận trên là : Mức độ thoả mãn của nhà đầu tư khi đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình.

#### 4.2.2/ Kiểm định mô hình hồi quy phù hợp :

Mô hình hồi quy phù hợp có dạng như sau:

$$\text{THOAMAN} = b_0 + b_1\text{DAPUNG} + b_2\text{CSHATANG} \quad (2)$$

Kết quả kiểm định mô hình hồi quy (2) được thể hiện ở ma trận hệ số hồi quy phù hợp bảng 4.3 sau :

**Bảng 4.3 : Ma trận hệ số hồi quy phù hợp**

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa	Thống kê hiện tượng đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
DAPUNG	,585	,123	,585	4,775	,000	,967	1,034
CSHATANG	,405	,123	,405	3,307	,003	,967	1,034

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770	,593	,564	,66004157

- a. Predictors: (Constant), CSHT, DAPUNG  
 b. Dependent Variable: muc do thoa man cua nha dau tu khi dau tu vao KCN Tan Binh

### ANOVA

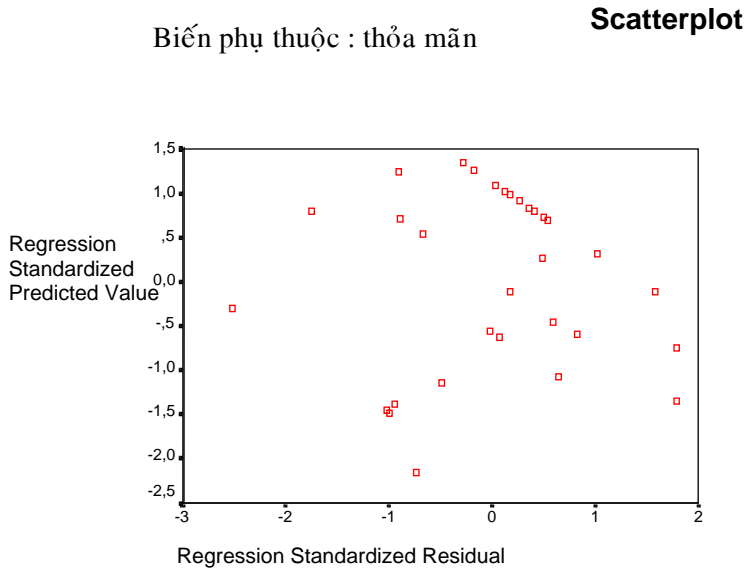
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,802	2	8,901	20,431	,000
	Residual	12,198	28	,436		
	Total	30,000	30			

- a. Predictors: (Constant), CSHT, DAPUNG  
 b. Dependent Variable: muc do thoa man cua nha dau tu khi dau tu vao KCN Tan Binh

Kiểm định t của hệ số hồi quy tương ứng với biến DAPUNG là 4,775 (mức ý nghĩa = 0,000), và biến CSHATANG là 3,307 (mức ý nghĩa = 0,003) nên hai hệ số hồi quy đều có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Ở bảng ANOVA, kiểm định F với Sig=0,000 cho thấy mô hình hồi quy phù hợp với dữ liệu mẫu và  $R^2$  thật sự khác không trong tổng thể. Bảng Model summary cho thấy với  $R^2 = 0,593$  ; hai biến DAPUNG và CSHATANG giải thích được 59,3% sự thay đổi của biến phụ thuộc THOAMAN ; 40,7% còn lại là do các yếu tố ngoài mô hình giải thích.

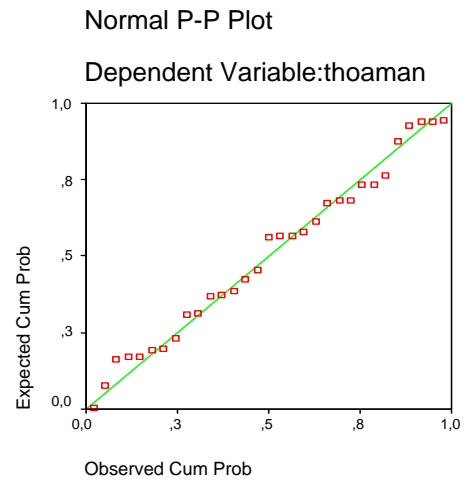
Hệ số phóng đại phương sai (VIF) tương ứng với các biến độc lập (cả hai biến hệ số VIF đều = 1,034) đều rất gần 1 và nhỏ hơn 10 nên mô hình không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến.

**Đồ thị 4.1 : phân phối ngẫu nhiên của phần dư chuẩn hóa và giá trị dự báo chuẩn hóa**



Đồ thị phân phối ngẫu nhiên Scatter của phần dư chuẩn hóa và giá trị dự báo chuẩn hóa phân tán ngẫu nhiên không theo quy luật cho thấy không vi phạm hiện tượng phương sai đồng nhất và dạng hàm tuyến tính là phù hợp

**Đồ thị 4.2 : Normal P-P**



Đồ thị Normal P-P có các điểm tập trung theo đường chéo chứng tỏ phần dư có phân phối gần chuẩn.

Trong ma trận hệ số hồi quy phù hợp bảng 4.3 ta thấy hệ số hồi quy đã chuẩn hoá Beta tương ứng với biến DAPUNG là 0,585 ; Beta tương ứng với biến CSHATANG là 0,405. Trị tuyệt đối của Hệ số Beta tương ứng với biến độc lập nào càng cao thì biến đó ảnh hưởng càng quan trọng đến biến phụ thuộc. Do vậy, mô hình cho thấy mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ nhà đầu tư của Văn phòng quản lý khu công nghiệp ảnh hưởng quan trọng nhất đến biến mức độ thỏa mãn, tiếp theo mới là biến cơ sở hạ tầng. Như vậy phương trình biểu hiện mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư là :

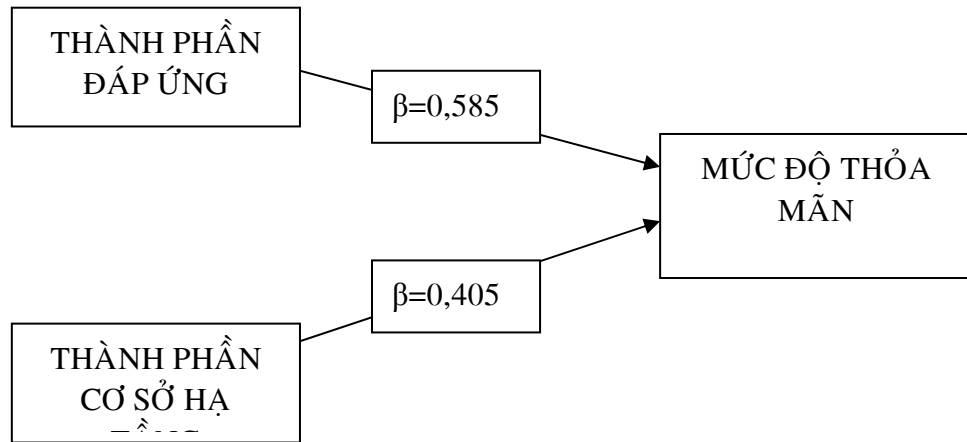
$$THOAMAN = 0,585DAPUNG + 0,405CSHATANG$$

Với :  $R^2=0,593$

**Hình 4.1 : Mô hình ảnh hưởng của từng thành phần**



*chất lượng phục vụ đến mức độ thỏa mãn*



**4.3/ Phân tích tầm quan trọng của các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn :**

Kết quả phân tích hồi quy mô hình đo lường đã cho chúng ta biết có 2 nhân tố chính ảnh hưởng đến biến phụ thuộc, điều này hoàn toàn đạt được yêu cầu đề ra là có càng ít nhân tố ảnh hưởng càng làm cho nhận định của nghiên cứu tập trung hơn, thấy rõ hơn trong tình hình hiện tại, vấn đề quản lý nào cần quan tâm giải quyết. Trong đó mỗi một nhân tố được đo lường bằng nhiều biến quan sát khác nhau. Mỗi một biến quan sát là một vấn đề, một tiêu chí mà Văn phòng quản lý khu công nghiệp cần giải quyết hay cần phấn đấu đạt được. Để biết mức độ ảnh hưởng của từng biến quan sát đến nhân tố đại diện, chúng ta sẽ phân tích hồi quy để tìm ra hệ số quan hệ. Biến quan sát nào có trị tuyệt đối hệ số hồi quy chuẩn hóa càng lớn thì mức độ ảnh hưởng của nó đến nhân tố đại diện càng lớn.

Ở phần trên chúng ta đã biết nhân tố đáp ứng ảnh hưởng đến biến phụ thuộc thỏa mãn lớn hơn nhân tố cơ sở hạ tầng. Theo thứ tự quan trọng chúng ta phân tích nhân tố đáp ứng trước rồi đến nhân tố cơ sở hạ tầng phân tích sau.

**4.3.1/ Phân tích hồi quy nhân tố đáp ứng :**

Nhân tố đáp ứng được đo lường bằng 4 biến quan sát V06, V07, V08 và V09; qua phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, cả 4 biến quan sát đều đạt được hệ số tin cậy cao, cho phép sử dụng để phân tích các bước tiếp theo và qua đó rút ra kết luận đối với từng tiêu chí theo ý nghĩa của từng biến quan sát. Ý nghĩa của từng biến là đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp đối với Văn phòng quản lý khu công nghiệp theo từng khía cạnh được thể hiện trong bảng 4.4 sau :

**Bảng 4.4 : Các biến quan sát của thành phần đáp ứng**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Thành phần đáp ứng</b>
V06	Nhân viên Văn phòng quản lý phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.
V07	Nhân viên Văn phòng quản lý phục vụ doanh nghiệp đúng hạn.
V08	Nhân viên Văn phòng quản lý luôn luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp
V09	Dù vào lúc cao điểm, doanh nghiệp cũng được phục vụ chu đáo.

Thực hiện phân tích hồi quy với biến phụ thuộc là nhân tố đại diện “DAPUNG” , các biến độc lập là các biến quan sát trong thành phần đáp ứng với kiểm định t và có thống kê hiện tượng đa cộng tuyến ta được ma trận hệ số hồi quy thành phần đáp ứng như sau :

***Bảng 4.5 : Ma trận hệ số hồi quy thành phần đáp ứng***

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa	Thống kê hiện tượng đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
V06	,386	,000	,341	97378696,266	,000	,403	2,484
V07	,347	,000	,304	100007696,253	,000	,533	1,875
V08	,322	,000	,293	99402405,622	,000	,568	1,760
V09	,344	,000	,304	107370717,403	,000	,614	1,626

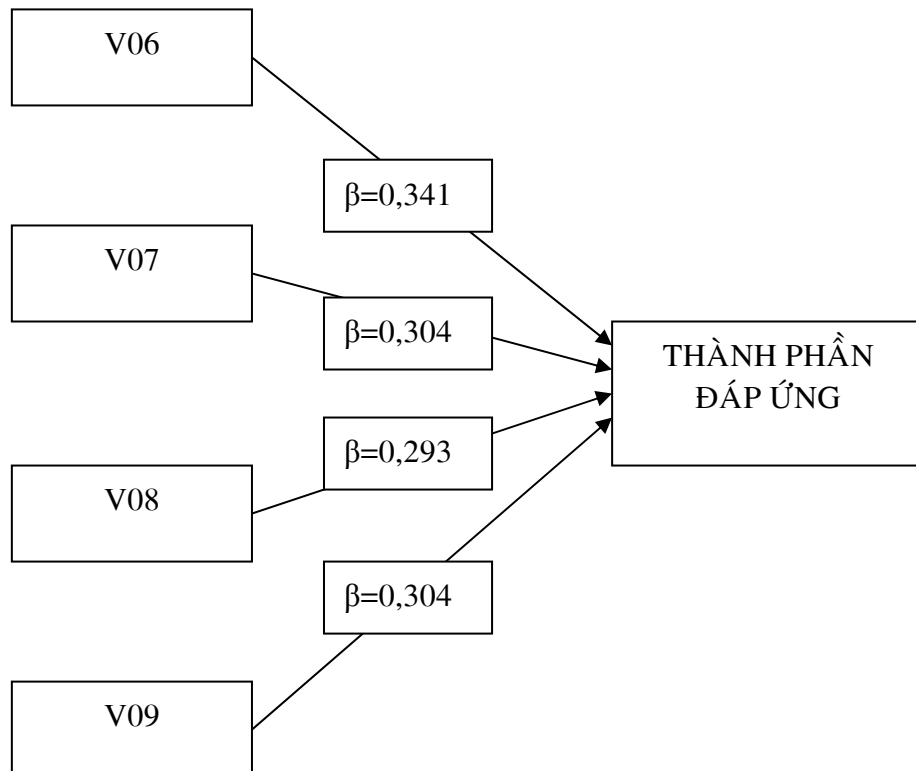
Biến phụ thuộc trong ma trận trên là : mức độ đáp ứng

Mức ý nghĩa thống kê kiểm định t của cả 4 biến quan sát đều bằng 0,000 nên 4 hệ số hồi quy đều có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) tương ứng với các biến quan sát đều rất gần 1 và nhỏ hơn 10 nên mô hình không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến.

Trong ma trận hệ số hồi quy thành phần đáp ứng ta thấy hệ số hồi quy đã chuẩn hoá Beta tương ứng với từng biến là :  $V06 = 0,341$  ;  $V07 = 0,304$  ;  $V08 = 0,293$  ;  $V09 = 0,304$ . Theo độ lớn trị tuyệt đối của hệ số Beta, ta thấy mức độ ảnh hưởng của từng biến quan sát đến thành phần đáp ứng giảm dần theo thứ tự sau : biến  $V06$  ảnh hưởng lớn nhất, đến biến  $V07$  bằng  $V09$  thứ hai và nhỏ nhất là biến  $V08$ .

Mô hình ảnh hưởng của từng biến quan sát trong thành phần đáp ứng đến nhân tố đại diện “DAPUNG” được thể hiện ở hình 4.2

**Hình 4.2 : Mô hình ảnh hưởng của từng biến quan sát trong thành phần đáp ứng đến nhân tố đại diện “DAPUNG”**



#### 4.3.2/ Phân tích hồi quy nhân tố cơ sở hạ tầng :

Nhân tố cơ sở hạ tầng được đo lường ban đầu bằng 8 biến quan sát từ V32 đến V39; qua phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, có 3 biến bị loại ra là V34, V35 và V36; còn lại 5 biến V32, V33, V37, V38 và V39 đạt được hệ số tin cậy cao, cho phép sử dụng để phân tích các bước tiếp theo và qua đó rút ra kết luận đối với từng vấn đề theo ý nghĩa của từng biến quan sát. Ý nghĩa của từng biến là đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp đối với vấn đề đầu tư cơ sở hạ tầng kinh tế và cơ sở hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp theo từng khía cạnh được thể hiện trong bảng sau :

***Bảng 4.6: Các biến quan sát của thành phần đáp ứng***

<b>Biến quan sát</b>	<b>Thành phần cơ sở hạ tầng</b>
V32	Đường sá trong khu công nghiệp tốt.
V33	Hệ thống thoát nước trong khu công nghiệp tốt.
V37	Các công trình phụ trợ (xử lý ô nhiễm, đấu nối hạ tầng kỹ thuật...) trong khu công nghiệp hoạt động tốt.
V38	Hải quan trong khu công nghiệp hoạt động tốt.
V39	Hệ thống ngân hàng, tín dụng trong khu công nghiệp hoạt động tốt.

Thực hiện phân tích hồi quy với biến phụ thuộc là nhân tố đại diện “CSHATANG”, các biến độc lập là các biến quan sát trong thành phần cơ sở hạ tầng với kiểm định t và có thống kê hiện tượng đa cộng tuyến ta được ma trận hệ số hồi quy thành phần cơ sở hạ tầng bảng 4.7 như sau :

***Bảng 4.7 :Ma trận hệ số hồi quy thành phần cơ sở hạ tầng***

Biến độc lập	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa	Thống kê hiện tượng đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
V32	,200	,000	,280	131228261,817	,000	,665	1,504
V33	,200	,000	,316	107014747,454	,000	,349	2,867
V37	,200	,000	,285	104309406,798	,000	,407	2,458
V38	,200	,000	,221	98919130,541	,000	,607	1,646
V39	,200	,000	,207	89416721,014	,000	,564	1,772

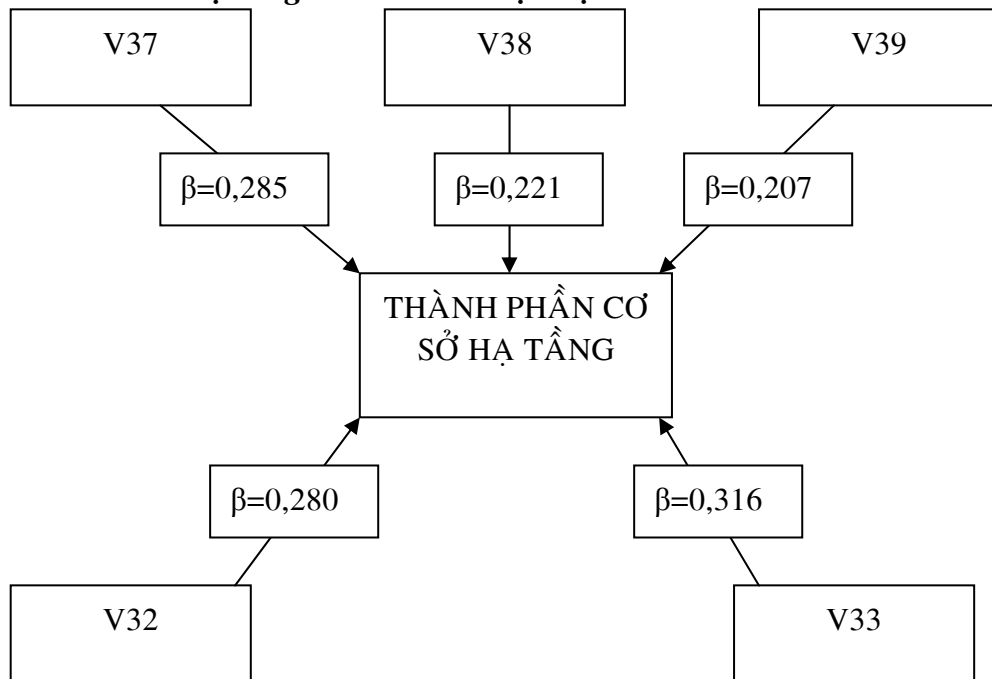
Biến phụ thuộc trong ma trận trên là : cơ sở hạ tầng

Mức ý nghĩa thống kê kiểm định t của cả 5 biến quan sát đều bằng 0,000 nên 5 hệ số hồi quy đều có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) tương ứng với các biến quan sát đều rất gần 1 và nhỏ hơn 10 nên mô hình không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến.

Trong ma trận hệ số hồi quy thành phần cơ sở hạ tầng ta thấy hệ số hồi quy đã chuẩn hoá Beta tương ứng với từng biến là : V32 = 0,280 ; V33 = 0,316 ; V37 = 0,285 ; V38 = 0,221 ; V39 = 0,207.

Theo độ lớn trị tuyệt đối của hệ số Beta, ta thấy mức độ ảnh hưởng của từng biến quan sát đến thành phần cơ sở hạ tầng giảm dần theo thứ tự sau : biến V33 ảnh hưởng lớn nhất, đến biến V37 thứ hai, biến V32 thứ ba, biến V38 thứ tư và nhỏ nhất là biến V39. Mô hình này được mô tả ở hình 4.3

**Hình 4.3 : Mô hình ảnh hưởng của từng biến quan sát trong thành phần cơ sở hạ tầng đến nhân tố đại diện “CSHATANG”**



**Tóm tắt :**

Chương này trình bày các phương pháp phân tích nhân tố và phân tích hồi quy, rút ra được kết quả là có 2 nhân tố ảnh hưởng chính đến mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư là thành phần đáp ứng có hệ số hồi quy ảnh hưởng cao hơn và thành phần cơ sở hạ tầng có hệ số hồi quy ảnh hưởng thấp hơn. Trong mỗi thành phần ảnh hưởng chính cũng đã phân tích các hệ số hồi quy ảnh hưởng của từng tiêu chí (biến quan sát) đến thành phần đại diện.

Việc tiếp theo là cần thiết phải phân tích các tiêu chí ảnh hưởng, báo cáo toàn bộ kết luận về nhận thức và thực tiễn, đề ra một số giải pháp tổng thể để nâng cao chất lượng phục vụ, các mặt hạn chế đã rút ra được của nghiên cứu này. Đó là nội dung chính của chương 5 sẽ được trình bày sau đây.

## **CHƯƠNG 5 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ ĐẦU TƯ CỦA VĂN PHÒNG QUẢN LÝ KHU CÔNG NGHIỆP TÂN BÌNH**

Chương 4 đã rút ra được 2 thành phần của chất lượng phục vụ nhà đầu tư là đáp ứng và cơ sở hạ tầng là 2 thành phần chính tác động đến mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư. Phát triển sâu hơn nữa vào các tiêu chí của từng thành phần để xem xét đóng góp thực tiễn của nghiên cứu này là gì, đó là nội dung chính của chương 5. Chương 5 gồm 3 phần chính là : Tóm tắt nghiên cứu, ý kiến và giải pháp về 2 thành phần chính ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư và cuối cùng là hạn chế của nghiên cứu này.

### **5.1/ Báo cáo tóm tắt nghiên cứu :**

Trong phạm vi nghiên cứu đề tài đã xác nhận công tác quản lý là phải có sự bao trùm tất cả các chức năng và phải quan tâm đến rất nhiều vấn đề nảy sinh trong quản lý. Có các vấn đề chủ quan, có các vấn đề khách quan, có các vấn đề Văn phòng quản lý chủ động hay có thể tác động được, có các vấn đề Văn phòng quản lý phải chịu sự áp đặt từ bên ngoài. Nhưng nghiên cứu này xem như các vấn đề khách quan hay áp đặt từ tầm vĩ mô là sẵn có, do đó chỉ xem xét các vấn đề chủ quan mà Văn phòng quản lý có thể nhận thức tự cải tiến hoặc tác động một phần nào để chất lượng phục vụ được tốt hơn, thu hút đầu tư nhiều hơn trong bối cảnh “ cạnh tranh thu hút “ của nhiều khu công nghiệp hiện nay và trong tương lai.

Ngoài ra trong nghiên cứu này còn tuân thủ một phương châm là : xem Văn phòng quản lý khu công nghiệp Tân Bình như một thương nhân kinh doanh, cần thiết phải nắm bắt mong muốn của khách hàng để phục vụ khách hàng tốt hơn, giống như việc cần thiết phải nắm bắt được mong muốn của nhà đầu tư để phục vụ họ, tạo cho họ sự an tâm bỏ vốn đầu tư vào khu công nghiệp ngày càng nhiều. Từ đó đã đề xuất ra 8 thành phần của thang đo chất lượng phục vụ là : tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, thông tin, an toàn, đồng cảm, phương tiện phục vụ và cơ sở hạ tầng. Sau bước điều tra định lượng, phân tích độ tin cậy và phân tích hồi quy, kết luận lại các nhà đầu tư quan tâm nhiều nhất tới 2 thành phần là **đáp ứng và cơ sở hạ tầng**.

Điều này càng củng cố quan điểm nhận định rằng các nhà đầu tư thật sự đóng vai trò là những khách hàng, họ hiểu vị trí được phục vụ của mình so với Văn phòng quản lý khu công nghiệp. Họ đòi hỏi được “đáp ứng“ tốt những yêu

cầu của họ và được trang bị một “cơ sở hạ tầng” đủ mạnh phục vụ nhu cầu sản xuất – kinh doanh tại địa bàn họ đứng chân.

Các thành phần còn lại cùng với rất nhiều các yếu tố ngoại lai khác tuy không được đưa vào mô hình hồi quy, nhưng không có nghĩa là chúng không ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư mà ở đây có thể giải thích rằng 2 thành phần : đáp ứng và cơ sở hạ tầng là đại diện quan trọng nhất, được các nhà đầu tư quan tâm hơn cả. Nếu các nhà đầu tư thỏa mãn 2 thành phần này thì kéo theo họ dễ dàng hài lòng các yếu tố còn lại.

Như chúng ta đã biết, một khi chất lượng phục vụ của Văn phòng quản lý khu công nghiệp được các nhà đầu tư cảm nhận có chất lượng cao sẽ là một lợi thế quan trọng trong “cạnh tranh thu hút đầu tư “ , là tiền đề chính để nhà đầu tư an tâm tăng cường đầu tư, tạo thế và lực cho Khu công nghiệp ngày càng phát triển.

Cùng với sự phát triển, nhà đầu tư có thể ngày càng có những đòi hỏi cao hơn, phức tạp hơn. Lúc này, các thành phần khác của chất lượng phục vụ có thể sẽ tác động mạnh vào sự thỏa mãn của nhà đầu tư , làm cho tầm quan trọng của các thành phần có thể thay đổi đi.

## **5.2/ Giải pháp nâng cao chất lượng 2 thành phần chính ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư :**

### **5.2.1/ Giải pháp nâng cao thành phần đáp ứng :**

**5.2.1.1/ Nhận định :** Kết quả phân tích hồi quy thể hiện ý nghĩa rằng một khi mức độ đáp ứng yêu cầu của nhà đầu tư càng cao thì sẽ càng làm tăng mức độ thỏa mãn của họ khi đầu tư vào Khu công nghiệp. Mức độ đáp ứng thể hiện qua cung cách phục vụ của nhân viên Văn phòng quản lý. Các nhà đầu tư đã đặt nặng đòi hỏi vào thành phần đáp ứng này, họ mong mỏi và yêu cầu nhân viên văn phòng quản lý phục vụ họ nhanh chóng, đúng hạn định, chu đáo dù vào lúc cao điểm và luôn thể hiện ý thức sẵn sàng giúp đỡ họ.

Thành phần này mang nặng tính chất về cơ chế quản lý trong nội bộ và trình độ, sự nhiệt tình của nhân viên Văn phòng quản lý.

Quản lý là một khái niệm “động” chứ không phải là khái niệm “tĩnh“. Cùng với những biến đổi của kinh tế-xã hội và đặc biệt là của khoa học công nghệ, nội dung của quản lý cũng không ngừng thay đổi và kéo theo là sự thay đổi về nhận thức, nhiệm vụ và tính phức tạp của quản lý. Cơ chế quản lý và trình độ nguồn nhân lực của bộ máy quản lý, một mặt vừa ra đời trên cơ sở những yêu cầu khách quan trong quá trình phát triển, mặt khác vừa có vai trò to



lớn trong kích thích hoặc kìm hãm động lực phát triển. Đối với Văn phòng quản lý khu công nghiệp, dù là ở tầm vi mô, nếu có cơ chế quản lý nội bộ ( bao gồm thể chế vận hành, cơ cấu tổ chức, những công cụ được sử dụng ... ) khoa học, phù hợp, tính khả thi cao và nguồn nhân lực quản lý tận tâm, nhiệt tình, trong sạch, chuyên nghiệp thì tất yếu sẽ kích thích sự gia tăng mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư.

Văn phòng quản lý không những thực hiện chức năng công quyền do nhà nước giao mà còn là người có trách nhiệm hỗ trợ, giúp đỡ các doanh nghiệp trong quá trình sản xuất-kinh doanh vượt qua những khó khăn trong quá trình thực hiện các thủ tục do luật định. Văn phòng quản lý Khu công nghiệp không chỉ là “bà mai” đưa các doanh nghiệp đến với các công ty xây dựng và kinh doanh hạ tầng, hay là “bà đỡ” cho các doanh nghiệp được đi vào xây dựng nhà xưởng sản xuất ra hàng hóa; mà Văn phòng quản lý còn theo dõi giúp cho doanh nghiệp hoạt động đúng luật pháp quy định và tháo gỡ những vướng mắc, những ràng buộc mà luật lệ quy định không phù hợp thực tế<sup>11</sup>

Nhận định trên tuy là không mới, nhưng qua nghiên cứu này có thể đã giúp nhận thức về nó được nâng cao hơn và là nhận định mang tính đột phá, tạo sức lôi kéo làm cho Văn phòng quản lý và nhà đầu tư xích lại gần nhau hơn. Một khi nhà đầu tư an tâm, thoải mái, xem Khu công nghiệp như là nhà của mình thì mọi vướng mắc sẽ dễ dàng giải quyết, tăng trưởng sẽ là kết quả tất yếu đạt được.

**5.2.1.2/ Giải pháp đề xuất nâng cao thành phần đáp ứng** :Việc áp dụng giải pháp nào để tăng cường cơ chế quản lý nội bộ, tăng cường ý thức phục vụ và lòng nhiệt tình của nhân viên Văn phòng quản lý là điều mà chắc chắn những nhà quản lý thực tiễn đã có nhiều kinh nghiệm, cũng như nhiều tham luận đã đề cập đến các giải pháp cần thực hiện. Tuy nhiên, theo quan điểm marketing (chú thích 3) , nghiên cứu này đề xuất sắp xếp các nhóm giải pháp như sau :

\* Nhóm giải pháp tạo động lực làm việc : đầu tiên cần xây dựng tiêu chí để đơn vị noi theo, có thể là : “Văn phòng quản lý cùng đồng hành với doanh nghiệp” hoặc “Giải quyết khó khăn của nhà đầu tư là giải quyết khó khăn của chính mình” v.v...sau đó áp dụng các phương pháp thúc đẩy động lực làm việc như :

---

<sup>11</sup> Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp TPHCM (2002), tổng kết 10 năm phát triển và quản lý các khu chế xuất và công nghiệp TPHCM (1992-2002).

- Khen thưởng kịp thời khi nhân viên làm tốt, cần chú trọng đến vinh dự của người nhận khen thưởng hơn là vật chất khen thưởng.

- Kỷ luật nghiêm minh, cần chú ý đối với tập thể thì nghiêm khắc nhưng đối với cá nhân thì khoan hòa.

- Người quản lý phải gương mẫu, tự đặt các tiêu chuẩn cao cho mình để mọi người noi theo.

- Biểu dương trước tập thể những nỗ lực và những thành tích xuất sắc.

- Đặt các chỉ tiêu công việc có ý nghĩa và khả thi.

- Xây dựng tinh thần đồng đội bằng cách coi khó khăn cũng như thành công là của chúng ta chứ không phải của bạn hay của tôi.

- Quan tâm và tin tưởng vào công việc của tập thể và cá nhân.

- Cho phép mọi người tự giải quyết các khó khăn của họ chứ không áp đặt các giải pháp từ trên xuống.

- Nhóm giải pháp huy động các kỹ năng và kiến thức của mọi người :

- Tạo điều kiện lắng nghe và khích lệ.

- Tạo cơ chế và trân trọng tiếp nhận các luồng thông tin ngược.

- Tôn trọng giải pháp của nhân viên khi họ thực hiện để giải quyết khó khăn của chính họ.

*\* Nhóm giải pháp nâng cao văn hóa đơn vị* : đặc biệt quan tâm văn hóa chăm sóc khách hàng, ở đây là nhà đầu tư, như : tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các yêu cầu từ doanh nghiệp, lịch sự và nhiệt tình, có tổ chức bộ phận theo dõi và giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp, chăm sóc hình thức của cơ quan sao cho nghiêm túc, trang nhã.

### **5.2.2/ Giải pháp nâng cao thành phần cơ sở hạ tầng :**

Ở thành phần đáp ứng đòi hỏi sự cải tiến chủ quan của Văn phòng quản lý Khu công nghiệp thì ở thành phần cơ sở hạ tầng đòi hỏi sự tăng cường đầu tư vào hạ tầng kỹ thuật và hạ tầng kinh tế trong Khu công nghiệp. Trong 5 tiêu chí của thành phần cơ sở hạ tầng thì được tách thành 2 nhóm, các nhà đầu tư quan tâm đến cơ sở hạ tầng kỹ thuật nhiều hơn cơ sở hạ tầng kinh tế.

**5.2.2.1/ Nhận định về cơ sở hạ tầng kỹ thuật** : chắc hẳn đây là mục tiêu phấn đấu chiến lược của Khu công nghiệp, các nhà đầu tư quan tâm nhiều nhất

tới hệ thống thoát nước, sau đó tới các công trình phụ trợ (xử lý ô nhiễm, đấu nối điện, nước, thông tin ...) và cuối cùng là vấn đề đường sá.

Đối với hệ thống thoát nước trong khu công nghiệp thì không phải là hệ thống thoát nước đơn thuần, vì dù sao nước cũng là một trong các loại vật liệu không thể thiếu trong đa số các ngành sản xuất công nghiệp, do đó nước thải công nghiệp dù ô nhiễm nặng hay ô nhiễm nhẹ cũng cần đòi hỏi phải xử lý. Mặt khác, với một diện tích lớn như Khu công nghiệp, cùng lúc tập trung nhiều người, kể cả các chung cư lưu trú những người sống trong Khu công nghiệp thì vấn đề nước thải sinh hoạt cũng cần thiết phải quan tâm.

Đặc điểm tự nhiên của Khu công nghiệp là có 2 dòng kênh chảy qua: kênh 19/5 chảy xuyên ngang và kênh Tham Lương chảy bọc rìa phía Tây Khu công nghiệp. Hai kênh này là 2 tuyến thoát nước chính của toàn bộ Khu dân cư và Khu sản xuất nhưng hiện nay đã ô nhiễm khá nặng.

Tiêu chí hệ thống thoát nước gắn với công trình phụ trợ, trong đó có vấn đề xử lý ô nhiễm. Tuy quan điểm đặt ra ngay từ ban đầu khi tiếp nhận doanh nghiệp vào sản xuất tại Khu công nghiệp là chỉ chấp nhận công nghiệp sạch, nhưng theo kết quả của nghiên cứu này, ta thấy vấn đề thoát nước và xử lý ô nhiễm cần được xem là một trọng tâm trong quá trình phát triển Khu công nghiệp trong tương lai.

Một vấn đề nữa trong tiêu chí công trình phụ trợ là vấn đề đấu nối hạ tầng kỹ thuật (điện, nước, thông tin ...) giữa trong và ngoài Khu công nghiệp. Tầm quan trọng của các yếu tố hạ tầng kỹ thuật là điều không phải bàn, nhưng điều cần suy nghĩ là nó vẫn được các nhà đầu tư lưu tâm đến vì tính chất chiến lược của nó. Trong thực tế, những yếu tố hạ tầng kỹ thuật không phải lúc nào cũng thông suốt mà giải quyết những ách tắc nảy sinh là việc nằm ngoài tầm kiểm soát của Văn phòng quản lý, đó là việc của những cơ quan trách nhiệm khác (điện lực, cấp nước, bưu điện ...). Như vậy, vấn đề đặt ra là cần thiết phải giữ vững tính hiệu quả về vai trò cầu nối của Văn phòng quản lý để giúp đỡ doanh nghiệp trong việc đấu nối các yếu tố hạ tầng kỹ thuật, tạo điều kiện thông suốt cho hoạt động sản xuất, kinh doanh.

Tiêu chí cuối cùng trong yếu tố hạ tầng kỹ thuật được đặt ra là “đường sá”. Hiện nay, đường sá trong nội bộ Khu công nghiệp đã hình thành thông suốt và có chất lượng. Nhưng xung quanh Khu công nghiệp là 2 tuyến đường Lê Trọng Tấn và Trường Chinh (gần cầu Tham Lương) luôn luôn chịu sự quá tải về số lượng phương tiện giao thông. Cả 2 tuyến đường này hiện đang được Nhà nước đầu tư giải tỏa, mở rộng để đấu nối thông suốt với Quốc lộ 1 A và đường

Xuyên Á. Mặt khác, việc mở rộng Khu Công nghiệp Tân Bình về hướng Q. Bình Tân để tiếp giáp với Quốc lộ 1 A là việc làm đúng đắn, cần thiết. Tạo điều kiện rất thuận tiện về giao thông bên ngoài cho toàn bộ Khu công nghiệp Tân Bình (hiện hữu và mở rộng). Như vậy, vấn đề đặt ra là các hướng, tuyến nội bộ thoát ra ngoài Khu công nghiệp Tân Bình sao cho thuận lợi và hợp lý. Hiện nay, Văn phòng quản lý đã quy hoạch xong các hướng, tuyến nội bộ và đang tiến hành từng bước việc đền bù giải tỏa và đầu tư xây dựng. Nghiên cứu này một lần nữa khẳng định tính đúng đắn của công việc trên và nhấn mạnh rằng đây là một công việc đã tạo nên sự hài lòng của nhà đầu tư.

**5.2.2.2/ Giải pháp phát triển hạ tầng kỹ thuật**<sup>12</sup>: hiện nay về quy hoạch nội bộ khu công nghiệp Tân Bình đã có, các dự án hạ tầng kỹ thuật chuẩn bị đầu tư cũng đã hình thành, nhưng những khó khăn chính mà Khu công nghiệp Tân Bình gặp phải là vốn và tiến độ giải phóng mặt bằng. Một số nhóm giải pháp chính có thể thực hiện để hạn chế những khó khăn trên được đề xuất như sau :

- Nhóm giải pháp tăng cường vốn đầu tư hạ tầng :

- Tranh thủ các yếu tố để được vay ưu đãi, theo các phương thức cho vay ưu đãi dài hạn hiện đang áp dụng tại Quỹ đầu tư phát triển Thành phố và các Tổ chức tín dụng khác.

- Phương án phát hành trái phiếu hạ tầng, với mục đích cụ thể là tài trợ cho các dự án đầu tư phát triển hạ tầng.

- Thành lập công ty cổ phần, kêu gọi các tổ chức hoặc cá nhân trong và ngoài nước có vốn và kinh nghiệm về xây dựng hạ tầng cùng đầu tư phát triển

- Liên kết với các công ty xây dựng mạnh về vốn, để các đơn vị này phát huy khả năng ứng vốn trước thi công hạ tầng, sau đó chủ đầu tư sẽ khai thác và thanh toán lại hoặc mời họ dùng vốn này để góp vốn kinh doanh.

- Thuyết phục và khuyến khích các ngân hàng quốc doanh mạnh dạn tham gia vốn với nhiều hình thức (cho vay, góp vốn, liên doanh...)

- Kêu gọi những hộ được nhận kinh phí đền bù giải tỏa tham gia cổ đông của công ty xây dựng phát triển hạ tầng, có thể dưới hình thức giá trị quyền sử dụng đất.

- Nhóm giải pháp đẩy nhanh tiến độ giải phóng mặt bằng

---

<sup>12</sup> Nguyễn Thị Mỹ Linh (2000), Một số giải pháp thu hút các doanh nghiệp đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình, luận văn thạc sĩ khoa học kinh tế, Trường ĐH Kinh tế TP HCM

- Kết hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương hình thành chính sách đến bù tái bố trí thỏa đáng, rõ ràng.

- Tổ chức dạy nghề miễn phí cho con em các hộ giải tỏa theo đúng nhu cầu cần thiết lao động của các doanh nghiệp trong Khu công nghiệp, ưu tiên tuyển dụng số lao động này.

- Kết hợp chặt chẽ giữa vận động tuyên truyền và cưỡng chế tháo dỡ đối với những trường hợp vi phạm rõ ràng.

- Điều tra và nắm chắc tình hình biến động nhân hộ khẩu.

**5.2.2.3/ Nhận định về cơ sở hạ tầng kinh tế :** các nhà đầu tư đã quan tâm nhiều đến hoạt động hải quan và hệ thống ngân hàng tín dụng. Ngày nay mối quan hệ liên kết giữa các cơ quan về hải quan, ngân hàng, tổ chức tín dụng ... với các Khu công nghiệp, Khu chế xuất ... đã phát triển đến một trình độ mới. Những cơ quan này đã có sự gắn bó rất chặt chẽ với Khu công nghiệp, Khu chế xuất để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho hoạt động của các cơ quan này và giúp cho doanh nghiệp giảm thiểu nhiều chi phí và thời gian trong việc đáp ứng các thủ tục pháp lý. Để đạt điều này là cả một quá trình dài rút tủa kinh nghiệm và gắn chặt với sự nỗ lực của Ban quản lý các Khu công nghiệp, Khu chế xuất.

**5.2.2.4/ Giải pháp phát triển hạ tầng kinh tế :**

- Đối với hoạt động hải quan thì Văn phòng quản lý đơn thuần chỉ là cầu nối về mặt thủ tục, nhưng vai trò giúp đỡ doanh nghiệp thì rất lớn. Thông qua Văn phòng quản lý, các doanh nghiệp thấy rõ việc giao dịch với bộ phận hải quan sẽ dễ dàng và thuận tiện hơn. Hiện nay, theo Luật Hải quan, sẽ có 2 loại thủ tục mới rất có lợi cho doanh nghiệp đang được triển khai. Đó là : thủ tục miễn kiểm tra hàng hoá và khai báo hải quan qua mạng điện tử . Đặc biệt đối với các doanh nghiệp trong Khu công nghiệp càng thực hiện 2 loại thủ tục này dễ dàng hơn.

Theo như kinh nghiệm của Cty Đầu tư-Xây dựng-Kinh doanh cơ sở hạ tầng Khu công nghiệp Tân Tạo (Cty Tân Tạo), họ đã đề nghị Trung Ương cho lập cảng thông quan nội địa (cảng ICD) ngay trong Khu công nghiệp của mình để hướng tới việc phục vụ doanh nghiệp về khâu hải quan ngày càng hoàn hảo hơn nữa.

Lúc này, vai trò cầu nối của Văn phòng quản lý phát huy tác dụng là một trong những tiền đề chính làm gia tăng mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư.

- Đối với hoạt động của hệ thống ngân hàng, tín dụng thì Văn phòng quản lý ngoài vai trò là cầu nối còn là “bà đỡ” cho doanh nghiệp trong việc triển khai đầu tư.

Theo phương thức thực hiện của Cty Tân Tạo, ngoài việc đầu tư cơ sở hạ tầng cho thuê đất, Cty còn mạnh dạn làm việc với Ngân hàng, Quỹ đầu tư Phát triển Đô thị TP.HCM để thực hiện chương trình xây dựng nhà xưởng tiêu chuẩn bán trả chậm, thanh toán tiền thuê mua hàng tháng trong thời gian 10 năm để phục vụ cho các doanh nghiệp có vốn ít hoặc phải tập trung vốn đổi mới máy móc, thiết bị, mở rộng sản xuất. Ngoài ra, Cty còn hợp tác với doanh nghiệp dưới hình thức doanh nghiệp bỏ vốn 30% đầu tư xây dựng, Cty Tân Tạo vay vốn Ngân hàng 70%. Sau khi xây dựng xong, doanh nghiệp sẽ trả chậm trong 5 năm hoặc sẽ thế chấp tài sản nhà xưởng này vay vốn Ngân hàng và thanh toán lại cho Cty Tân Tạo.

Hình thức vay vốn này ngoài việc làm gia tăng vốn đầu tư vào Khu công nghiệp và nhiều lợi ích khác, mà còn giúp doanh nghiệp rất nhiều trong quá trình triển khai đầu tư, tạo sự gắn bó chặt chẽ tay ba giữa bộ máy quản lý Khu công nghiệp, cơ quan tín dụng và nhà đầu tư. Kinh nghiệm này rất đáng quan tâm áp dụng (có thể còn nhiều hình thức khác) trong quá trình phát triển Khu công nghiệp Tân Bình.

### **Tóm tắt :**

Chương này đã báo cáo tóm lược kết quả của nghiên cứu, nêu lên một số nhận định và từ đó đề xuất giải pháp nâng cao hai thành phần chính ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của nhà đầu tư, thể hiện mục đích sau cùng của nghiên cứu là góp phần thống nhất nhận thức trong quản lý để đề ra các chủ trương chiến lược tạo sự an tâm cho doanh nghiệp tiếp tục bỏ vốn đầu tư, nâng cao năng lực “cạnh tranh thu hút đầu tư” của khu công nghiệp Tân Bình trong thời gian tới.

## KẾT LUẬN

Để thu hút nguồn lực đầu tư vào khu công nghiệp Tân Bình, vấn đề chất lượng phục vụ doanh nghiệp của Văn phòng quản lý Khu công nghiệp được xem là có một vị trí rất quan trọng. Trong 8 thang đo chất lượng phục vụ đã đề cập, đề tài đã minh chứng 2 thang đo được các nhà đầu tư rất quan tâm là : thành phần đáp ứng và thành phần cơ sở hạ tầng.

Vì vậy tác giả đã tập trung đề xuất các giải pháp liên quan đến 2 thành phần này để chất lượng phục vụ ngày càng được tốt hơn, tạo sự an tâm, tin tưởng và thu hút nhiều nhà đầu tư cho khu công nghiệp Tân Bình.

Tuy nhiên, do kinh nghiệm, thời gian và kinh phí còn hạn hẹp nên đề tài chưa thể bao quát nhiều vấn đề như :

- Ngoài các thang đo nghiên cứu, những yếu tố khác chưa đưa vào đề tài như : vị trí Khu công nghiệp, giá cả cho thuê chấp nhận được, địa bàn quen thuộc, liên kết với các doanh nghiệp bạn hoặc thậm chí là quen biết với các nhà quản lý ..., đây cũng là những nhân tố giải thích sự an tâm bỏ vốn đầu tư của doanh nghiệp.

- Một số nhân tố khách quan, gián tiếp liên quan đến mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư như : cung ứng lao động, có khu chung cư phụ trợ, tin tưởng vào một số nhà quản lý nào đó ....cũng không được xem xét, vì tác giả chỉ đề cập đến những nhân tố chủ quan, trực tiếp, chính yếu ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ nhà đầu tư.

- Đề tài nghiên cứu theo số lượng mẫu thực tế thu thập được, tuy đáp ứng được yêu cầu phân tích, nhưng chưa xét đến toàn bộ các hoạt động của doanh nghiệp, các giải pháp đề xuất còn giới hạn, nếu có thời gian tác giả sẽ xem xét đầy đủ hơn.

Tuy vậy đề tài cũng đã đề cập đến tính khoa học của những lý thuyết áp dụng đánh giá chất lượng phục vụ, giúp cho các nhà quản lý thực tiễn có điều kiện chọn lựa những thang đo phù hợp phục vụ cho quá trình quản lý tốt nhất, từ đó có thể hoạch định chiến lược phát triển khu công nghiệp Tân Bình, cũng như các khu công nghiệp khác tốt hơn.

*Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 11 năm 2004*

---Hết---

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

=====

### Tài liệu trong nước :

1. PGS TS Nguyễn Thị Cành (2004), *Phương pháp và phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế*, NXB Đại học quốc gia TP HCM.
2. Judy L.Baker (2002) , *Đánh giá tác động của các dự án phát triển tới đối nghèo* (người dịch Vũ Hoàng Linh), NXB Văn hóa thông tin.
3. TS Nguyễn Công Khanh (2004), *Đánh giá và đo lường trong khoa học xã hội*, NXB Chính trị Quốc gia.
4. Hoàng Ngọc Nhậm (2003), *Kinh tế lượng*, NXB Thống kê .
5. Nguyễn Đình Thọ và nhóm giảng viên Khoa QTKD ĐH Kinh tế TP.HCM (2003), *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời*, đề tài nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Kinh tế TP HCM.
6. Hoàng Trọng, *Phân tích dữ liệu đa biến, ứng dụng trong kinh tế và kinh doanh*, NXB Thống kê 1999.
7. Hoàng Trọng (2002), *Xử lý dữ liệu nghiên cứu với SPSS for windows*, NXB Thống kê.
8. Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp TP HCM (2002), *Tổng kết 10 năm phát triển và quản lý các khu chế xuất và công nghiệp TP HCM (1992-2002)*.
9. Bộ môn toán kinh tế – Khoa thống kê - toán - tin học Trường Đại học kinh tế TP.HCM (2001), *Giáo trình kinh tế lượng*.
10. Cty tư vấn quy hoạch xây dựng và dịch vụ phát triển đô thị (2003), *Dự án mở rộng khu công nghiệp Tân Bình*.
11. Khu công nghiệp Tân Bình (2004), *kế hoạch năm 2004*.
12. Nhà xuất bản Trẻ (2003), *Chăm sóc khách hàng phát huy lợi thế cạnh tranh*, bộ sách quản trị marketing.

### Tài liệu Internet :

13. Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988), *Serqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, nguồn Internet



**Phụ lục 1:** (phỏng dịch từ internet).

## **Giáo sư Parasuraman và thang đo SERVQUAL**

Tiến sĩ A.Parasuraman (Pasu) là giáo sư và hiện đang giữ chức chủ tịch tiếp thị của The Jame W.Mc Lamore (do tập đoàn Burger King tài trợ vốn) tại trường Đại học Miami. Ông đã tốt nghiệp cử nhân kỹ thuật năm 1970 và đạt học vị thạc sĩ quản trị kinh doanh năm 1972 tại Ấn Độ, và đã lấy bằng tiến sĩ của trường Đại học Indiana, Bloomington Ấn Độ.

Tiến sĩ A.Parasuraman giảng dạy và thực hiện nghiên cứu trong nhiều lãnh vực như : dịch vụ tiếp thị, đo lường và cải tiến chất lượng dịch vụ, vai trò của công nghệ trong tiếp thị và dịch vụ khách hàng. Năm 1988 TS Parasuraman đã được Ban biên tập của The quality review hợp tác cùng tổ chức chất lượng và Hiệp hội quản lý chất lượng Hoa Kỳ bình chọn là 1 trong 10 người có ảnh hưởng nhất đến hình tượng của chất lượng. Ông đã nhận được nhiều giải thưởng cao quý về giảng dạy và nghiên cứu, bao gồm :

- Giải thưởng cho giáo sư giỏi nhất của trường Executive MBA Classes năm 1996, 1998 và 2000.
- Giải thưởng nghiên cứu chuyên sâu năm 1998.
- Giải thưởng của Hiệp hội Marketing Mỹ năm 1998

Tiến sĩ A.Parasuraman đã viết nhiều bài báo cho các nhật báo như : The journal of marketing, Journal of marketing research, Journal of retailing và Sloan management review. Ông là biên tập của tờ Journal of the Academy of marketing science trong 3 năm (1997 – 2000). Ông cũng tham gia vào Ban biên tập của 7 tờ báo khác. Ông là tác giả cuốn sách Nghiên cứu thị trường, một số giáo trình đại học và là đồng tác giả của 4 cuốn sách kinh doanh khác viết cho những người đang hành nghề. Ông là một nhà tư vấn năng động và đã nhiều lần tổ chức những cuộc hội thảo về dịch vụ chất lượng, thỏa mãn khách hàng và vai trò của công nghệ mới trong dịch vụ giao hàng ở nhiều nước trên thế giới.

Ông là người đề xuất chính thang đo lường chất lượng dịch vụ viết tắt là SERVQUAL (service quality).

## THÀNH PHẦN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (SERVQUAL)

<b>TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG</b>	<b>MẪU CÁC CÂU HỎI (Biến quan sát)</b>
<p><u>1/Phương tiện hữu hình :</u> Gồm những phương tiện vật chất, trang thiết bị, nhân sự, bảng biểu hướng dẫn...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phương tiện vật chất hấp dẫn ?</li> <li>• Trang phục nhân viên thích hợp ?</li> <li>• Bảng biểu hướng dẫn dễ hiểu ?</li> <li>• Kỹ thuật trang bị hiện đại ?</li> </ul>
<p><u>2/Tin cậy :</u> Thực hiện dịch vụ được cho là chính xác, đáng tin cậy</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nếu được hứa hẹn 1 điều gì đó vào khoảng thời gian cụ thể thì chắc chắn sẽ được thực hiện</li> <li>• Có các chỉ dẫn chính xác cho khách hàng không ?</li> <li>• Có những phát biểu hay báo cáo sai không ?</li> <li>• Dịch vụ có được thực hiện đúng ngay từ lần đầu tiên không ?</li> <li>• Mọi nhân viên có thực hiện phục vụ khách hàng mọi lúc, mọi nơi không ?</li> </ul>
<p><u>3/Đáp ứng :</u> Sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng, nhiệt tình</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khi nảy sinh vấn đề thì sự giải quyết có nhanh chóng không ?</li> <li>• Nhân viên có luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của khách hàng không ?</li> <li>• Có đúng hạn với khách hàng không ?</li> <li>• Một số trường hợp thông thường có được phục vụ với sự quan tâm nghiêm túc ?</li> </ul>
<p><u>4/Năng lực phục vụ:</u> Cần có kỹ năng, kiến thức nhất định để thực hiện dịch vụ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhân viên làm việc có hiệu quả không ?</li> <li>• Tài liệu cung cấp cho khách hàng có thích hợp và luôn được cập nhật không ?</li> <li>• Nhân viên có thể sử dụng các kỹ thuật một cách nhanh chóng và thành thạo không ?</li> <li>• Nhân viên có nhận biết họ đang làm gì không ?</li> </ul>
<p><u>5/Lịch sự :</u> Sự lịch sự, tôn trọng, nhã nhặn, ân cần, của nhân viên làm việc</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhân viên có cách xử sự hòa nhã không ?</li> <li>• Nhân viên có thái độ không thân thiện khi khách hàng đặt câu hỏi không ?</li> <li>• Nhân viên trả lời điện thoại có ân cần và lịch sự không ?</li> <li>• Nhân viên có soi mói vào tài sản và những vật có giá trị của khách hàng không ?</li> </ul>
<p><u>6/Tín nhiệm :</u> Các nhân viên phục vụ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tổ chức dịch vụ có tiếng tăm hay không ?</li> <li>• Đội ngũ nhân viên có thuyết phục được khách</li> </ul>

khách hàng một cách trung thực và đáng tin cậy	<p>hàng không ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Việc trả lời có chính xác và dựa vào những nguồn gốc thông tin đáng tin cậy hay không ?</li> <li>• Tổ chức có bảo đảm chất lượng dịch vụ của mình hay không ?</li> </ul>
<p><u>7/An toàn :</u> Không có nguy hiểm, rủi ro, phiền toái</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Việc đến nơi tư vấn và sử dụng các thiết bị có an toàn không ?</li> <li>• Tài liệu và thông tin của khách hàng có được bảo mật không ?</li> <li>• Có lạm dụng hồ sơ của khách hàng không ?</li> <li>• Khách hàng có thể tin tưởng rằng dịch vụ được cung cấp một cách chính xác không ?</li> </ul>
<p><u>8/Sự tiếp cận :</u> Thoải mái và gần gũi khi tiếp xúc</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khi khách hàng có vấn đề, các nhân viên giải quyết thành thạo như thế nào ?</li> <li>• Có dễ tìm sự tư vấn bằng tiếp xúc, bằng điện thoại, bằng email không ?</li> <li>• Các dịch vụ có dễ tìm không ?</li> </ul>
<p><u>9/Thông tin :</u> Lắng nghe khách hàng, tiếp thu lời phê bình của họ, trao đổi một cách dễ hiểu với khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khi khách hàng tiếp xúc với các điểm dịch vụ, nhân viên có lắng nghe các vấn đề của khách hàng và giải đáp tường tận cho họ không ?</li> <li>• Nhân viên có thể giải thích rõ ràng những giải pháp cho khách hàng chọn lựa không ?</li> <li>• Nhân viên có tránh sử dụng ngôn ngữ chuyên môn khi nói chuyện với khách hàng không ?</li> <li>• Khi kế hoạch với khách hàng bị bỏ lỡ, nhân viên có báo lại cho họ biết không ?</li> </ul>
<p><u>10/Hiểu biết khách hàng :</u> Nỗ lực tìm hiểu các nhu cầu của khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Có một nhân viên nào trong nhóm tư vấn nhận ra khách hàng quen thuộc và ghi lại tên, địa chỉ của họ không ?</li> <li>• Nhóm tư vấn có cố gắng xác định mục tiêu của khách hàng không ?</li> <li>• Mức độ và chi phí phục vụ có phù hợp với yêu cầu và khả năng tài chính của khách hàng không ?</li> <li>• Nhân viên có đủ linh hoạt để phục vụ hết những yêu cầu của khách hàng không ?</li> </ul>

**Phụ lục 2**

:

**Danh mục các Doanh nghiệp tại Khu Công nghiệp**

STT	Tên Đơn Vị Đầu Tư		Địa chỉ liên hệ	Diện tích đất thuê	Đã cấp phép ngày / tháng	Vốn đầu
	TP Kinh Tế	Tên ĐV				(triệu đồng)
	<b>NHÓM CN IV</b>					
1	Cty TNHH	NGỌC NGHĨA	Lô IV 22, nhóm CN IV	6,486.00	05/98	47,674.00
	Cty TNHH	NGỌC NGHĨA (MR)	Lô IV 21, nhóm CN IV	7,312.00		
2	Cty 100% Vốn NN	CND	Lô IV 23 b, nhóm CN IV	3,468.00	03/98	
3	Cty 100% Vốn NN	TOHU BOHU	Lô IV 16 b, nhóm CN IV	2,052.00	01/98	
4	Cty TNHH	TƯỜNG HỮU	Lô IV 22 b, nhóm CN IV	2,260.00	02/99	3,500.00
5	Cty 100% Vốn NN	TUYẾT SƠN	Lô IV 23 a, nhóm CN IV	2,044.00	02/99	
6	Cty TNHH	KIM TRÚC	Lô IV 15, nhóm CN IV	10,574.64	02/99	10,000.00
7	Cty TNHH	Á CHÂU	Lô IV 16, nhóm CN IV	3,252.24	05/99	8,444.00
8	Cty TNHH	NAM HÀ VIỆT	Lô IV 9, nhóm CN IV	5,286.00	06/99	7,360.00
9	Cty 100% Vốn NN	QUỐC TẾ CAO KHẢI	Lô IV 7, nhóm CN IV	1,985.00	11/99	
10	DN Tư Nhân	NAM PHÁT	Lô IV 1, nhóm CN IV	5,058.00	07/00	3,925.00
11	Cty 100% Vốn NN	KIM CƯƠNG SÀI GÒN	Lô IV 10, nhóm CN IV	3,317.00	08/99	
12	Cty 100% Vốn NN	LIÊN HOA	Lô IV 4, nhóm CN IV	4,469.00	24/12/1999 11/01/2002	
13	Cty TNHH	HOÀNG NAM	Lô IV 16, nhóm CN IV	1,685.00	01/00	2,500.00
14	Cty TNHH	TIẾN TUẤN	Lô IV 19, nhóm CN IV	4,857.00	02/00	11,000.00
15	Cty TNHH	HOÀNG HẠC	Lô IV 19-IV 20, nhóm CN IV	4,735.00	03/00	6,000.00
16	Cty TNHH	ĐÔNG TIẾN HƯNG	Lô IV 11, nhóm CN IV	11,230.00	03/00	6,000.00
17	Cty TNHH	HÀN NGUYỄN	Lô IV 10-IV 4, nhóm CN IV	3,640.00	08/00	3,100.00
18	Cty 100% Vốn NN	JING GONG	Lô IV 7, nhóm CN IV	3,658.00	12/99	
19	Cty TNHH	ĐỨC PHÚC	Lô IV 2, nhóm CN IV	5,442.00	23/12/1999 28/02/2001	14,446.00
20	Cty TNHH	DƯƠNG PHONG	Lô IV 8-IV 9, nhóm CN IV	1,848.00	07/00	3,207.50
21	DN Nhà Nước	THÀNH CÔNG	Lô IV 16A, nhóm CN IV	8,550.00	03/00	20,000.00
	DN Nhà Nước	THÀNH CÔNG (MR)	Lô IV 16B, nhóm CN IV	16,314.00		
22	Cty TNHH	NAM THIÊN	Lô IV 13, nhóm CN IV	3,364.00	01/00	5,600.00
23	Cty TNHH	NGÂN HÀ	Lô IV 9-Đường số 4-CN IV	3,465.00	01/00	4,000.00
24	DN Tư Nhân	MƯỜI HỘI	Lô IV 5-IV 6 nhóm IV	4,124.00	04/00	3,000.00

25	Cty TNHH	THIÊN TUẾ	Lô IV 8 nhóm CN IV	2,464.00	02/00	4,000.00
26	Cty TNHH	PHONG THẠNH	Lô IV 5-IV 6, nhóm CN IV	5,760.00	06/00	6,300.00
27	DN Tư Nhân	NGỌC CHƯƠNG	Lô IV 13 , nhóm CN IV	3,043.00	09/00	5,300.00
28	Cty 100% Vốn NN	KIM SƠN	Lô IV 7 , nhóm CN IV	3,226.00	01/01	
29	Cty TNHH	HOÀNG GIA PHÚC	Lô IV 17 , nhóm CN IV	2,993.00	08/00	2,500.00
30	CTY L.DOANH	TAXI VIỆT NAM	Lô IV 15B , nhóm CN IV	6,438.00	03/01	
31	DN Nhà Nước	XN DV TH TANIMEX (TRAM NHIÊN LIỆU)	Lô VI 18 , nhóm CN VI	3,130.00		
32	Cty TNHH	TẤN THÀNH	Lô III 24 ,cụm CN III	2,464.00	06/00	6,000.00
33	Cty Cổ Phần	EMEC	Lô III 18 ,cụm CN III	10,591.00	04/00	13,284.00
34	Cty 100% Vốn NN	PEARL DENT	Lô III 15B ,cụm CN III	2,600.00	05/00	
35	CTY L.DOANH	BOHEMIA SAIGON(THÁI HÀ)	Lô III 28 ,cụm CN III	5,019.00	03/00	
36	Cty TNHH	TM HỖ TRỢ MIỀN NÚI	Lô III 14 ,cụm CN III	15,031.00	11/00	5,000.00
37	Cty Cổ Phần	LONG SƠN	Lô III 23A ,cụm CN III	2,788.00	05/00	5,900.00
38	Cty Cổ Phần	AMPHARCO	Lô III 20B ,cụm CN III	4,339.00	12/01	12,400.00
39	Cty TNHH	TRƯỜNG PHÁT	Lô III 11B ,cụm CN III	2,301.00	05/00	3,000.00
40	CTY L.DOANH	VIỆT TIẾN	Lô III 10 ,cụm CN III	8,811.00	06/01	
41	CTY L.DOANH	MINH VIỆT (MIVIPACK)	Lô III 12 ,cụm CN III	8,101.00	01/01-04/02	
42	Cty TNHH	PHƯƠNG ĐÔNG	Lô III 3B,cụm CN III	6,615.00	06/00-03/01	23,075.00
43	CTY L.DOANH	SAHADARAWAT CANS	Lô III 3A,cụm CN III	4,900.50	07/00	
44	Cty TNHH	TỰ CƯỜNG	Lô III 11,cụm CN III	2,774.00	06/00	3,500.00
45	Cty TNHH	THIÊN NAM	Lô III 6,cụm CN III	15,050.00	04/01	25,500.00
46	Cty TNHH	HOÀNG HÀ	Lô III 22,cụm CN III	10,250.00	02/01	9,250.00
47	Cty TNHH	DUY THÀNH (TRÍ NHƠN)	Lô III 21,cụm CN III	10,670.86	09/01	22,000.00
48	Cty TNHH	SIÊU BẾN ĐÔNG Á	Lô III 9B,cụm CN III	4,074.00	01/02	24,300.00
49	Cty TNHH	OAI HÙNG	Lô III 8,cụm CN III	8,867.00	07/00-01/01	16,700.00
50	Cty TNHH	KIẾN VINH	Lô III 25B,cụm CN III	3,690.00	09/00-02/02	20,000.00
51	Cty TNHH	TÂN HƯƠNG	Lô III 15B,cụm CN III	2,316.70	07/00	3,800.00

52	Cty 100% Vốn NN	CNHH-M G A (GULLIVER)	Lô III 1B,cụm CN III	3,512.00	11/00	
53	Cty Cổ Phần	CK LỮ GIA	Lô III 16,cụm CN III	6,047.00	02/01	8,600.00
54	Cty TNHH	VINH THÔNG	Lô III 17,cụm CN III	7,400.00	03/01	7,500.00
55	Cty TNHH	THÀNH THÀNH CÔNG (MR)	Lô III 16B,cụm CN III	9,974.00	05/00	13,230.00
	Cty TNHH	THÀNH THÀNH CÔNG (MR)	Lô III 2 đường số 10, cụm CN III	8,205.00		
56	Cty TNHH	ĐÌNH HẢI	Lô III 1C,cụm CN III	1,620.00	08/00	3,990.00
57	DN Nhà Nước	HẠ LONG	Lô III 9A,cụm CN III	2,510.00	10/00	4,370.00
58	Cty TNHH	ĐẠI KHOA	Lô III 1A,cụm CN III	4,126.00	06/02-(11/00)	14,000.00
59	Cty TNHH	HOÀNG HÀ 2	Lô III 24B,cụm CN III	3,567.00	12/02	12,250.00
60	DN Nhà Nước	MEBIPHAR	Lô III 18,cụm CN III	14,536.00	03/01	52,268.00
61	DN Nhà Nước	SAPACO	Lô III 13,cụm CN III	14,486.00	12/00	7,322.37
62	Cty TNHH	THÁI QUANG	Lô III 25,nhóm CN III	5,883.00	04/01	18,500.00
63	DN Tư Nhân	THÀNH NGUYỄN	Lô III 29,nhóm CN III	2,221.00	04/01	3,200.00
64	Cty TNHH	HƯƠNG THẨM (P .Đ. THẨM)	Lô III 28+III 27 ,nhóm CN III	4,181.00	09/01	12,000.00
65	Cty TNHH	MÊ SA	Lô III 23B,nhóm CN III	4,604.00	02/02	9,000.00
	DN Nhà Nước	XNDVTH TANIMEX (HỘI QUÁN)	Lô III 20,nhóm CN III	3,323.00		
66	Cty Cổ Phần	VIỆT PHONG	Lô II 3,nhóm CN II	16,624.00	04/01	45,806.00
67	Cty TNHH	VẠN ĐẠT	Lô II 1,nhóm CN II	26,054.00	08/00	117,600.00
68	Cty Cổ Phần	ALTA	Lô II 3,nhóm CN II	9,987.00	02/01	27,700.00
69	Cty TNHH	TCT	Lô II 3,nhóm CN II	6,240.00	10/00	14,000.00
70	Cty TNHH	BAI BÌ NHỰA SÀI GÒN	Lô II 2b,nhóm CN II	5,208.00	01/01	50,539.00
71	CTY L.DOANH	HWATA VINA	Lô II 1 C1,nhóm CN II	10,009.00	05/01	
72	Cty TNHH	CÔNG NGHIỆP DỆT MAY VIỆT NAM	Lô II 5 C5,nhóm CN II	3,127.50	02/02	23,000.00
73	DN Tư Nhân	HAI MY	Lô II 8,nhóm CN II	3,148.00	01/01	5,600.00
74	Cty TNHH	KYVY	Lô II 7,nhóm CN II	7,072.00	01/01	76,600.00
75	Cty TNHH	HÙNG PHÁT	Lô II 9B đường số 1,nhóm CN II	6,376.00	07/03	8,700.00
76	CTY L.DOANH	TÂN HÂN VƯỜN	Lô II 8,nhóm CN II	11,811.00	05/02	
77	Cty TNHH	AN LINH	Lô II 5A C1,nhóm CN II	6,882.00	11/01-04/02	25,000.00

78	Cty TNHH	NGỌC TRẦN	Lô II 12A C4,nhóm CN II	5,000.00	07/02	11,400.00
79	DN Nhà Nước	TÂN TIẾN	Lô II 4-II 5-II10-II 11 C4, nhóm CN II	50,000.00	02/01	59,308.11
80	Cty Cổ Phần	ĐÔNG PHƯƠNG	Lô II 2 C1,nhóm CN II	13,021.00	11/01	22,045.00
81	DN Nhà Nước	XN DƯỢC PHẨM Q.3	Lô II 9 C1,nhóm CN II	3,000.00	10/01	11,000.00
82	Cty 100% Vốn NN	VAM	Lô II 3 C4,nhóm CN II	5,033.00	10/00- 05/01	
83	DN Tư Nhân	GIÀY Á CHÂU	Lô II 8 C4,nhóm CN II	7,000.00	01/03	17,000.00
84	Cty TNHH	HOA TIẾN	Lô II 4 C1,nhóm CN II	4,129.00	11/01	12,000.00
85	Cty TNHH	NGỌC BÍCH	Lô II 12 C4,nhóm CN II	4,504.00	07/02	12,344.00
86	DN Nhà Nước	XN CƠ KHÍ, XD VÀ XL (TANIMEX)	LÊ TRỌNG TẤN NHÓM CN II- KCN TB	7,350.00		
87	Cty TNHH	HỒNG ĐỨC	Lô II 7ĐƯỜNG SỐ 3 ,nhóm CN II	10,062.00	06/03	18,000.00
88	DN Nhà Nước	CN NH NN&PTNT MẠC THỊ Bưởi	Lô II 1 CỤM 3,nhóm CN II	785.00	10/01	51,810.00
91	Cty 100% Vốn NN	HAN YANG	Lô III 1A NX,nhóm CN III	900.00	12/00	
92	Cty TNHH	THÀNH MỸ	Lô III 1B NX,nhóm CN III	1,440.00	02/01	4,000.00
93	Cty 100% Vốn NN	TANGO CANDY	Lô III 3A NX,nhóm CN III	2,400.00	05/01	
94	Cty Cổ Phần	PHÁT TRIỂN ĐẦU TƯ CN (F.P.T)	Lô III 4 NX ĐƯỜNG SỐ 13 ,nhóm CN III	2,340.00	03/03	36,000.00
	DN Nhà Nước	THÀNH CÔNG	Lô III 2 NX,nhóm CN III	2,400.00		
95	Cty 100% Vốn NN	E-Z-KOREA	LÔ III XN	1,200.00	10/01	
96	Cty TNHH	CHẤN ĐẠT	LÔ III 2A THUÊ MUA NX	600.00	12/01	600.00
97	Cty TNHH	ICHIBAN	LÔ III THUÊ MUA NX	1,800.00	09/01	2,000.00
98	Cty 100% Vốn NN	GMT CO.LTD	LÔ III 2B NHÓM CN III	960.00	11/01	
99	Cty TNHH	LIÊN HIỆP	LÔ II 1 NHÓM CN II	1,980.00	03/02	14,000.00
100	Cty 100% Vốn NN	DECOTEX CO.LTD	LÔ II 2A NHÓM CN II	2,400.00	10/01	
	Cty 100% Vốn NN	DECOTEX CO.LTD	LÔ II 2B NHÓM CN II	2,400.00		
101	Cty TNHH	NHỰT VY	LÔ II 3B NHÓM CN II ĐƯỜNG 13	1,100.00	10/02	1,200.00
102	CTY L.DOANH	VIFON-ACEOOK	LÔ II 4 NHÓM CN II KCN TB	2,340.00	12/93	

103	Cty 100% Vốn NN	GLOBAL FAB (MR. KRNKOKE)	LÔ III 2B 1 NHÓM CN II	300.00	04/02	
104	Cty TNHH	HÀ SÂM	LÔ II 3D NHÓM CN II ĐƯỜNG 11	600.00	08/02	700.00
105	Cty TNHH	CỰ LỰC	LÔ II 3A NHÓM CN II ĐƯỜNG 13	1,300.00	08/02	500.00
106	Cty TNHH	TÂN HOA	LÔ II 3C NHÓM CN II ĐƯỜNG 13	1,800.00	08/02	1,000.00
	DN Nhà Nước	XN DV TH TANIMEX (CÔNG TÌNH PHỤ)	NHÓM CN 1+NCN2	14,684.00		
	CTY HOÀNG GIA PHÚC (DN CŨ ĐÃ HOẠT ĐỘNG TRONG KCN)			6,232.00		
	<b>Tổng cộng</b>			<b>656,576.44</b>		<b>1,207,247.98</b>



**Phụ lục 3:****Dàn ý thảo luận dùng cho thảo luận tay đôi khám phá các thành phần chất lượng phục vụ và các biến quan sát.****Giới thiệu :**

(Vì tính chất công tác của tác giả có liên quan đến vấn đề quản lý của khu công nghiệp Tân Bình, nên các câu hỏi và gợi ý không hoàn toàn giống như một điều tra viên bình thường, mà nó mang tính chất trao đổi, thảo luận về công tác nghiệp vụ để phục vụ yêu cầu phát triển của Khu công nghiệp trong tương lai) .

**Dàn ý chi tiết :**

Xin chào anh/chị, hôm nay xin tham khảo anh/chị một số ý kiến về các mặt hoạt động, công tác quản lý của bộ phận quản lý khu công nghiệp Tân Bình.

1. Anh/ chị có cho rằng bộ phận quản lý khu công nghiệp Tân Bình là một đơn vị hoạt động mang tính chất kinh doanh hoàn chỉnh không ?

2. Tính chất hoạt động của bộ phận quản lý khu công nghiệp Tân Bình có giống như là một đơn vị cung cấp dịch vụ không ?

3. Nêu ý kiến về tính chất dịch vụ “vô hình”, nghĩa là “phục vụ”, của bộ phận quản lý khu công nghiệp Tân Bình.

4. Theo anh/chị thì chất lượng phục vụ của bộ phận quản lý khu công nghiệp Tân Bình có thể gồm những yếu tố (thành phần) nào ? (không gợi ý)

5. Những thành phần mà anh/chị đã nêu có liên quan như thế nào đến sự vừa lòng (thỏa mãn) của nhà đầu tư ?

6. Gợi ý những yếu tố cấu thành (10 thành phần) trong SERVQUAL.

7. Ý kiến của anh/chị về mức độ quan trọng của từng thành phần (để khẳng định các thành phần chứ không phải để sắp xếp theo thứ tự quan trọng).

8. Trong từng thành phần có thể nêu ra các tiêu chí nào (các biến quan sát) để đánh giá từng thành phần. (gợi ý và sắp xếp các biến quan sát).

9. Theo anh/ chị các nhà đầu tư có thể hài lòng về khu công nghiệp ở những mặt nào (gợi ý và sắp xếp các biến quan sát đo lường yếu tố thỏa mãn).

Xin cảm ơn.

**Phụ lục 4 :****a/ Thang đo chất lượng phục vụ dùng cho nghiên cứu chính thức:**

Thang đo khoảng, định lượng được thiết kế dưới hình thức các phát biểu và đề nghị người trả lời phản ánh mức độ đồng ý của mình đối với các phát biểu theo 5 lựa chọn như sau :

1 : Hoàn toàn không đồng ý

2 : Không đồng ý một phần (vì có một số điểm đồng ý)

3 : Không có ý kiến

4 : Đồng ý một phần (vì có một số điểm không đồng ý)

5 : Hoàn toàn đồng ý

<b>I/ Thành phần tin cậy :</b>					
1/ Văn phòng quản lý thực hiện đúng các nội quy, quy định đối với doanh nghiệp như đã công bố.	1	2	3	4	5
2/ Khi doanh nghiệp cần sự giúp đỡ, Văn phòng quản lý nhiệt tình giúp đỡ.	1	2	3	4	5
3/ Đối với những dịch vụ do Văn phòng quản lý cung cấp, Văn phòng quản lý thực hiện đúng hạn đã hứa.	1	2	3	4	5
4/ Đối với những dịch vụ do các ngành liên quan cung cấp, Văn phòng quản lý tích cực can thiệp để doanh nghiệp nhận được dịch vụ đúng hạn.	1	2	3	4	5
5/ Khi doanh nghiệp thắc mắc hoặc khiếu nại, Văn phòng quản lý luôn giải quyết thỏa đáng.	1	2	3	4	5
<b>II/ Thành phần đáp ứng :</b>					
6/ Nhân viên Văn phòng quản lý phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.	1	2	3	4	5
7/ Nhân viên Văn phòng quản lý phục vụ doanh nghiệp đúng hạn.	1	2	3	4	5
8/ Nhân viên Văn phòng quản lý luôn luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp	1	2	3	4	5
9/ Dù vào lúc cao điểm, doanh nghiệp cũng được phục vụ chu đáo.	1	2	3	4	5
<b>III/ Thành phần năng lực phục vụ :</b>					

10/ Nhân viên Văn phòng quản lý có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
11/ Những chỉ dẫn của Văn phòng quản lý làm doanh nghiệp an tâm thực hiện	1	2	3	4	5
12/ Cung cách làm việc của Văn phòng quản lý tạo sự tin tưởng cho doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
13/ Nhân viên Văn phòng quản lý luôn tỏ ra lịch sự nhã nhặn với mọi nhân viên của doanh nghiệp khi đến liên hệ.	1	2	3	4	5
<b><u>IV/ Thành phần thông tin :</u></b>					
14/ Khi doanh nghiệp cần những thông tin chính thức thì Văn phòng quản lý là nơi cung cấp thông tin hoàn hảo.	1	2	3	4	5
15/ Thông tin được Văn phòng quản lý cung cấp kịp thời.	1	2	3	4	5
16/ Thông tin được Văn phòng quản lý cung cấp đúng yêu cầu.	1	2	3	4	5
17/ Thông tin được Văn phòng quản lý cung cấp đầy đủ.	1	2	3	4	5
18/ Văn phòng quản lý hiểu được nhu cầu thông tin của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
19/ Văn phòng quản lý thường xuyên cung cấp thông tin mới cho doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
<b><u>V/ Thành phần an toàn :</u></b>					
20/ Doanh nghiệp cảm thấy an toàn khi hoạt động trong Khu công nghiệp này.	1	2	3	4	5
21/ Doanh nghiệp cảm nhận được những nỗ lực của Văn phòng quản lý trong các hoạt động phòng chống sự cố xảy ra. (an ninh trật tự, PCCC ...)	1	2	3	4	5
22/ Khi có sự cố xảy ra, hoạt động giải quyết của Văn phòng quản lý là có hiệu quả.	1	2	3	4	5
23/ Khi kết thúc sự cố (tệ nạn, cháy nổ, đình công ...) Văn phòng quản lý giải quyết thỏa đáng hậu quả.	1	2	3	4	5
24/ Văn phòng quản lý đáp ứng được yêu cầu bảo mật thông tin của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
<b><u>VI/ Thành phần đồng cảm :</u></b>					
25/ Văn phòng quản lý thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp.	1	2	3	4	5

26/ Văn phòng quản lý thể hiện sự chú ý đến những nhu cầu riêng của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
27/ Doanh nghiệp tin rằng Văn phòng quản lý cùng đồng hành với doanh nghiệp để doanh nghiệp phát triển.	1	2	3	4	5
<b>VII/ Thành phần phương tiện phục vụ :</b>					
28/ Trang thiết bị tại văn phòng Văn phòng quản lý đủ để phục vụ các doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
29/ Việc niêm yết các hướng dẫn là rõ ràng.	1	2	3	4	5
30/ Các công trình phúc lợi (hoa viên, câu lạc bộ, khu vui chơi...) đủ để phục vụ đa số người trong Khu công nghiệp.	1	2	3	4	5
31/ Các loại phí phục vụ mà Khu công nghiệp trực tiếp thu là hợp lý.	1	2	3	4	5
<b>VIII/ Thành phần cơ sở hạ tầng :</b>					
32/ Đường sá trong Khu công nghiệp tốt.	1	2	3	4	5
33/ Hệ thống thoát nước trong Khu công nghiệp tốt.	1	2	3	4	5
34/ Hệ thống cấp nước trong Khu công nghiệp tốt.	1	2	3	4	5
35/ Hệ thống điện trong Khu công nghiệp tốt.	1	2	3	4	5
36/ Hệ thống thông tin liên lạc trong Khu công nghiệp tốt.	1	2	3	4	5
37/ Các công trình phụ trợ (xử lý ô nhiễm, đấu nối hạ tầng kỹ thuật...) trong Khu công nghiệp hoạt động tốt.	1	2	3	4	5
38/ Hải quan trong Khu công nghiệp hoạt động tốt.	1	2	3	4	5
39/ Hệ thống ngân hàng, tín dụng trong Khu công nghiệp hoạt động tốt.	1	2	3	4	5

***b/Thang đo mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư dùng cho nghiên cứu chính thức***

<b><u>IX/ Thang đo mức độ thỏa mãn :</u></b>					
40/ Nhìn chung doanh nghiệp hài lòng với cung cách hoạt động của Văn phòng quản lý	1	2	3	4	5
41/ Nhìn chung doanh nghiệp hài lòng với cơ sở hạ tầng của Khu công nghiệp	1	2	3	4	5
42/ Tóm lại doanh nghiệp hài lòng và tiếp tục an tâm đầu tư hoạt động tại Khu công nghiệp	1	2	3	4	5

**Phụ lục 5 :**

***a/ Kết quả chấp nhận của phân tích Cronbach alpha thành phần chất lượng phục vụ***

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Alpha nếu loại biến</b>
<b><i>Thành phần tin cậy</i></b>				
V01	17,1290	5,7161	,3855	,6887
V02	16,9032	6,4903	,3786	,6941
V03	17,3226	4,9591	,4657	,6609
V04	17,5161	5,1914	,4407	,6700
V05	17,3226	4,6258	,6923	,5548
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>			<b>Số biến quan sát = 5</b>	
<b>Alpha = ,7066</b>				
<b><i>Thành phần đáp ứng</i></b>				
V06	12,5484	4,5226	,7536	,7111
V07	12,5806	4,9849	,6060	,7817
V08	12,6129	4,9785	,5733	,7976
V09	13,0645	4,9290	,6153	,7775
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>			<b>Số biến quan sát = 4</b>	
<b>Alpha = ,8155</b>				
<b><i>Thành phần năng lực phục vụ</i></b>				

V10	13,0968	4,0903	,3147	,7524
V11	12,6129	3,2452	,6554	,5517
V12	12,6774	3,2925	,5508	,6153
V13	12,5161	3,5914	,4946	,6512
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>		<b>Số biến quan sát = 4</b>		
<b>Alpha = ,7117</b>				
<b><u>Thành phần thông tin</u></b>				
V14	20,0323	12,9656	,7415	,8117
<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Alpha nếu loại biến</b>
V15	19,9355	12,5957	,7564	,8072
V16	19,8387	13,6731	,6877	,8236
V17	20,0000	12,6667	,7788	,8043
V18	20,2903	14,0796	,4930	,8536
V19	20,2258	11,7806	,5265	,8710
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>		<b>Số biến quan sát = 6</b>		
<b>Alpha = ,8528</b>				
<b><u>Thành phần an toàn</u></b>				
V22	3,5806	,8516	,5341	.
V23	3,7742	,7806	,5341	.
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>		<b>Số biến quan sát = 2</b>		
<b>Alpha = ,6959</b>				
<b><u>Thành phần đồng cảm</u></b>				
V25	8,3226	1,8258	,5421	,5183
V26	8,9355	1,5957	,5327	,5256
V27	8,2258	2,0473	,4055	,6849
<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Alpha nếu loại biến</b>
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>		<b>Số biến quan sát = 3</b>		
<b>Alpha = ,6769</b>				

<b><i>Thành phần cơ sở hạ tầng</i></b>				
V32	15,1613	10,8065	,5386	,7931
V33	15,2258	8,9140	,7326	,7289
V37	15,5806	9,9849	,6597	,7541
V38	15,8065	12,0946	,5140	,7980
V39	15,1290	11,9828	,5866	,7825
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>		<b>Số biến quan sát = 5</b>		
<b>Alpha = ,8106</b>				

***b/ Kết quả chấp nhận của phân tích Cronbach alpha nhân tố phụ thuộc là mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư***

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Alpha nếu loại biến</b>
<b>Mức độ thỏa mãn của nhà đầu tư</b>				
V40	8,5484	2,5226	,8197	,8627
V41	8,8387	1,9398	,8413	,8625
V42	8,5484	2,6559	,8203	,8696
<b>Số lượng quan sát = 31,0</b>		<b>Số biến quan sát = 3</b>		
<b>Alpha = ,9059</b>				

**Phụ lục 7 :** Bảng giải thích tổng phương sai trích các nhân tố trong phân tích EFA

**1. Phân tích nhân tố thành phần tin cậy**

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,355	47,098	47,098	2,355	47,098	47,098
2	,999	19,980	67,078			
3	,709	14,175	81,253			
4	,583	11,652	92,905			
5	,355	7,095	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## 2. Phân tích nhân tố thành phần đáp ứng

### **Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,585	64,620	64,620	2,585	64,620	64,620
2	,656	16,408	81,028			
3	,497	12,434	93,462			
4	,262	6,538	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## 3. Phân tích nhân tố thành phần năng lực phục vụ

### **Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,183	54,567	54,567	2,183	54,567	54,567
2	,874	21,839	76,406			
3	,552	13,799	90,205			
4	,392	9,795	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## 4. Phân tích nhân tố thành phần thông tin

### **Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,706	61,767	61,767	3,706	61,767	61,767
2	,837	13,949	75,716			
3	,628	10,466	86,181			
4	,346	5,759	91,941			
5	,285	4,750	96,690			
6	,199	3,310	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## 5. Phân tích nhân tố thành phần an toàn

### **Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,534	76,705	76,705	1,534	76,705	76,705
2	,466	23,295	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.



### 6. Phân tích nhân tố thành phần đồng cảm

#### **Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,829	60,955	60,955	1,829	60,955	60,955
2	,697	23,222	84,177			
3	,475	15,823	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### 7. Phân tích nhân tố thành phần cơ sở hạ tầng

#### **Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,874	57,472	57,472	2,874	57,472	57,472
2	,837	16,734	74,206			
3	,623	12,468	86,674			
4	,464	9,281	95,956			
5	,202	4,044	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### 8. Phân tích nhân tố mức độ thoả mãn

#### **Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,559	85,293	85,293	2,559	85,293	85,293
2	,240	8,011	93,304			
3	,201	6,696	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.