

Đo lường sự hài lòng của các doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ của KCN Hiệp Phước, TP. Hồ Chí Minh

PHAN QUAN VIỆT*
PHAN THỊ QUỐC KHÁNH**

Tóm tắt

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá sự hài lòng của các doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ trong Khu Công nghiệp (KCN) Hiệp Phước, TP. Hồ Chí Minh. Từ đó, bài viết đề xuất một số chính sách cải thiện mức độ hài lòng của các doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả hoạt động của KCN Hiệp Phước nhằm thu hút các nhà đầu tư, đáp ứng mong muốn của các doanh nghiệp về các dịch vụ hiện có, cũng như củng cố và tăng cường khả năng thu hút đầu tư của KCN Hiệp Phước.

Từ khóa: đo lường, sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, Khu Công nghiệp Hiệp Phước, TP. Hồ Chí Minh

Summary

This study is conducted to assess the satisfaction of businesses about the service quality in Hiep Phuoc Industrial Park, Ho Chi Minh City. Afterwards, a number of policies are provided to improve their satisfaction and the performance of Hiep Phuoc Industrial Park in order to attract investors and meet the desire of businesses for existing services, as well as attract more investment into Hiep Phuoc Industrial Park.

Keywords: measurement, satisfaction, service quality, Hiep Phuoc Industrial Park, Ho Chi Minh City

GIỚI THIỆU

Bên cạnh sự thành công của nhiều KCN, trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh vẫn còn một số KCN gặp nhiều khó khăn, hạn chế, thể hiện qua khả năng thu hút đầu tư, hiệu quả lấp đầy của các KCN. Việc nghiên cứu về những vấn đề liên quan đến hiệu quả hoạt động của các KCN đang được các địa phương, các ngành, các cấp quan tâm. Tuy nhiên, cho đến nay, việc đặt các doanh nghiệp làm trung tâm của đối tượng nghiên cứu để xem các doanh nghiệp mong muốn gì ở các KCN và các địa bàn có KCN hầu như chưa được quan tâm. Chính vì vậy, việc đo lường sự hài lòng của các doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ của KCN Hiệp Phước, TP. Hồ Chí Minh là cần thiết. Từ đó, tìm ra những nhân tố thực sự tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp trong KCN.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Nghiên cứu áp dụng khung lý thuyết mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) bao gồm 3 phần, cụ thể:

Hai phần đầu gồm 2 bộ câu hỏi với 22 mục hỏi thể hiện 5 thành phần hình thành chất lượng; bộ câu hỏi thứ nhất dùng để xác định mong đợi của khách hàng đối với dịch vụ; bộ câu hỏi thứ hai dùng để xác định cảm nhận của khách hàng đối với dịch vụ được nhà cung ứng thực hiện. Khách hàng được yêu cầu cho điểm mong đợi và cảm nhận của họ theo thang điểm Likert

* TS., **, Trường Đại học Văn Lang

Ngày nhận bài: 17/01/2020; Ngày phản biện: 13/02/2020; Ngày duyệt đăng: 15/02/2020

từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 7 (hoàn toàn đồng ý). Khoảng cách giữa mong đợi và cảm nhận được tính bằng hiệu số giữa cảm nhận và mong đợi. Điểm dương chỉ ra dịch vụ được thực hiện tốt hơn những gì khách hàng mong đợi, điểm âm chỉ ra dịch vụ có chất lượng kém.

Phần thứ ba đo lường mức độ quan trọng của 5 nhân tố hình thành chất lượng đối với khách hàng. Mô hình SERVQUAL được gọi là mô hình phi khẳng định (disconfirmation model).

Từ cơ sở lý thuyết, mô hình nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ của KCN Hiệp Phước, TP. Hồ Chí Minh như Hình 1.

Các giả thuyết về mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp trong KCN Hiệp Phước, bao gồm:

Giả thuyết 1 (H1): Có quan hệ đồng biến giữa Phương tiện hữu hình của các dịch vụ trong KCN Hiệp Phước với mức độ hài lòng của các doanh nghiệp.

Giả thuyết 2 (H2): Có quan hệ đồng biến giữa Độ tin cậy của các dịch vụ trong KCN Hiệp Phước với mức độ hài lòng của các doanh nghiệp.

Giả thuyết 3 (H3): Có quan hệ đồng biến giữa Mức độ đáp ứng của các dịch vụ trong KCN Hiệp Phước với mức độ hài lòng của các doanh nghiệp.

Giả thuyết 4 (H4): Có quan hệ đồng biến giữa Sự đảm bảo của các dịch vụ trong KCN Hiệp Phước với mức độ hài lòng của các doanh nghiệp.

Giả thuyết 5 (H5): Có quan hệ đồng biến giữa Sự cảm thông của nhân viên trong KCN Hiệp Phước với mức độ hài lòng của các doanh nghiệp.

Trong đó, thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ trong KCN Hiệp Phước được ký hiệu như Bảng 1.

Phương pháp nghiên cứu

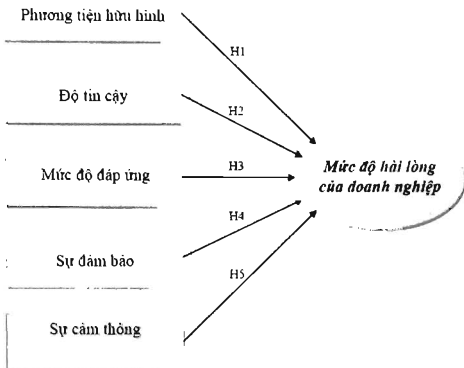
Để thực hiện nghiên cứu, nhóm tác giả đã tiến hành phỏng vấn trực tiếp bằng bảng hỏi đối với 200 doanh nghiệp đóng trên địa bàn KCN Hiệp Phước, TP. Hồ Chí Minh trong thời gian từ tháng 8-11/2019. Kết quả thu về 200 mẫu hợp lệ được đưa vào sử dụng. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp chọn mẫu thuận tiện, kiểm định hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy.

BẢNG 1: THANG ĐO CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KCN HIỆP PHƯỚC

Phát biểu		Ký hiệu
Phương tiện hữu hình		
1	Vị trí địa lý KCN Hiệp Phước thuận lợi	HH1
2	Mặt bằng, nhà xưởng luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của nhà đầu tư	HH2
3	Hệ thống thông tin liên lạc thuận tiện	HH3
4	Giá thuê đất/nhà xưởng hợp lý	HH4
5	Cung cấp điện, nước ổn định	HH5
6	Hệ thống thoát nước và xử lý nước thải rất tốt	HH6
7	Chi phí điện, nước hợp lý	HH7
8	Đường giao thông nội khu và mảng xanh rất tốt	HH8
9	Hệ thống chiếu sáng nội khu rất tốt	HH9
10	Nhà ở công nhân được đáp ứng đầy đủ	HH10
Độ tin cậy		
11	KCN Hiệp Phước thực hiện đúng những cam kết với nhà đầu tư	TC1
12	Phòng dịch vụ khách hàng của KCN Hiệp Phước luôn tư vấn rõ ràng, chính xác cho nhà đầu tư	TC2
13	KCN Hiệp Phước luôn hướng dẫn rõ ràng, nhất quán và chính xác các thủ tục hành chính	TC3
14	Chúng tôi luôn nhận kết quả trả lời đúng hạn đối với các thủ tục hành chính từ KCN Hiệp Phước	TC4
Mức độ đáp ứng		
15	Chúng tôi luôn nhận được sự sẵn sàng hỗ trợ từ phòng dịch vụ khách hàng của công ty KCN Hiệp Phước	DU1
16	Thủ tục hành chính được cung cấp từ KCN Hiệp Phước đơn giản, nhanh chóng	DU2
17	Thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu của Hải quan KCN Hiệp Phước đơn giản, nhanh chóng và thuận tiện	DU3
18	Tình hình an ninh, trật tự trong KCN Hiệp Phước rất tốt	DU4
19	Lực lượng lao động dồi dào	DU5
20	Trình độ lao động đáp ứng nhu cầu của chúng tôi	DU6
21	Dịch vụ tài chính ngân hàng đáp ứng tốt	DU7
22	Dịch vụ y tế đáp ứng tốt	DU8
Sự đảm bảo		
23	Nhân viên KCN Hiệp Phước có trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ tốt	DB1
24	Doanh nghiệp của chúng tôi không mất nhiều thời gian và nhân lực để tiếp các đoàn thanh tra, kiểm tra của các cơ quan chức năng	DB2
25	Doanh nghiệp của chúng tôi không phải chi những khoản chi phí không chính thức khi hoạt động trong KCN Hiệp Phước	DB3
Sự cảm thông		
26	Các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp chúng tôi được KCN Hiệp Phước lắng nghe và chia sẻ	CT1
27	KCN Hiệp Phước quan tâm giải quyết các yêu cầu của doanh nghiệp chúng tôi	CT2
28	KCN Hiệp Phước thường xuyên tổ chức hội nghị gặp gỡ và đối thoại với các nhà đầu tư	CT3
29	Chúng tôi dễ dàng gặp gỡ để trao đổi, thảo luận với lãnh đạo KCN Hiệp Phước	CT4
30	Nhân viên KCN Hiệp Phước tận tâm, có trách nhiệm với các doanh nghiệp	CT5
Mức độ hài lòng chung		
31	Chúng tôi cảm thấy rất hài lòng khi đầu tư tại KCN Hiệp Phước	HL1
32	KCN Hiệp Phước đã đáp ứng được những kỳ vọng của chúng tôi	HL2
33	KCN Hiệp Phước là điểm đến lý tưởng cho các nhà đầu tư	HL3
34	Chúng tôi sẽ đầu tư lâu dài tại KCN Hiệp Phước	HL4
35	Chúng tôi sẽ giới thiệu các nhà đầu tư khác về KCN Hiệp Phước	HL5

Nguồn: Dữ liệu khảo sát của các tác giả

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của các tác giả

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định Cronbach's Alpha

Bảng 2 cho thấy, kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo Sự hài lòng có hệ số Cronbach's Alpha là 0,672 (lớn hơn 0,6), bên cạnh đó, các tất cả các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Vì vậy, tất cả các biến trong thang đo này đều được giữ lại cho bước phân tích EFA tiếp theo.

Sau khi đo lường độ tin cậy của các nhân tố thông qua hệ số Cronbach's Alpha, kết quả đánh giá thang đo của 6 nhân tố được tổng hợp, như sau:

(1) Nhân tố Phương tiện hữu hình có 6 biến quan sát: PTHH1, PTHH2, PTHH4, PTHH5, PTHH7 và PTHH8.

(2) Nhân tố Độ tin cậy có 4 biến quan sát: TC1, TC2, TC3 và TC4.

(3) Nhân tố Mức độ đáp ứng có 6 biến quan sát: DU1, DU2, DU3, DU5, DU6 và DU8.

(4) Nhân tố Sự đảm bảo có 3 biến quan sát: DB1, DB2 và DB3.

(5) Nhân tố Sự cảm thông có 4 biến quan sát: CT1, CT2, CT3 và CT4.

(6) Nhân tố Sự hài lòng của doanh nghiệp có 5 biến quan sát: HL1, HL2, HL3, HL4 và HL5.

Như vậy, sau khi phân tích độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha, thì 5 nhân tố độc lập còn lại 23 biến quan sát và nhân tố phụ thuộc vẫn giữ nguyên 5 biến quan sát. Các biến quan sát này sẽ được đưa vào phân tích EFA tiếp theo.

Phân tích EFA

Sau khi đánh giá mức độ tin cậy của thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp qua hệ số Cronbach's Alpha, nhân tố có 5 biến quan sát phù hợp được đưa vào phân tích EFA. Phương pháp Principal Component Analysis và phép xoay ma trận Rotated Component Matrix được sử dụng trong phân tích này.

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's ở Bảng 3 cho thấy, hệ số KMO = 0,704, con số này tương đối cao và thỏa mãn điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1$, điều này chứng tỏ phân tích EFA là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett's với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 thỏa điều kiện Sig. < 0,05 cho thấy, các biến quan sát có tương quan với nhau trong phạm vi tổng thể.

Từ kết quả phân tích xoay ma trận cho nhân tố ở Bảng 4 ta thấy, có 1 nhân tố

BẢNG 2: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH CRONBACH'S ALPHA THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến	
Sự hài lòng - HL (Cronbach's Alpha = 0,672)					
HL1	Chúng tôi cảm thấy rất hài lòng khi đầu tư tại KCN Hiệp Phước	14,31	2,753	,472	,599
HL2	KCN Hiệp Phước đã đáp ứng được những kỳ vọng của chúng tôi.	14,15	2,953	,338	,661
HL3	KCN Hiệp Phước là điểm đến lý tưởng cho các nhà đầu tư	14,27	2,804	,490	,593
HL4	Chúng tôi sẽ đầu tư lâu dài tại KCN Hiệp Phước	14,32	2,886	,408	,628
HL5	Chúng tôi sẽ giới thiệu các nhà đầu tư khác về KCN Hiệp Phước	14,16	2,801	,425	,621

BẢNG 3: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH KMO VÀ BARTLETT'S

Kiểm định KMO và Bartlett's	
Chỉ số KMO	,704
Kiểm định Bartlett's	144,487
Df	10
Sig.	,000

Nguồn: Dữ liệu khảo sát của các tác giả

tổ được rút ra từ 5 biến quan sát. Bên cạnh đó, hệ số tải nhân tố factor loading đều đạt yêu cầu > 0,5 nên mức ý nghĩa của thang đo được đảm bảo.

Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy bội thường sử dụng hệ số R² hiệu chỉnh vì hệ số này sẽ đánh giá mức độ phù hợp của mô hình một cách chính xác hơn bởi nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình. Bảng 5 cho thấy, giá trị của R² hiệu chỉnh là 0,516 > 50%, nghĩa là tất cả các biến độc lập giải thích được 51,6% cho sự thay đổi của nhân tố Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ tại KCN Hiệp Phước, 48,4% còn lại được giải thích bởi các nhân tố khác ngoài mô hình, từ đó cho thấy mô hình nghiên cứu đề xuất là phù hợp với tập dữ liệu.

Bên cạnh đó, tác giả kiểm định trị số thống kê F để biết được mức độ phù hợp của mô hình hồi quy. Kết quả cho thấy, F = 43,774, Sig. = 0,000 < 0,05 có thể kết luận rằng, với mức ý nghĩa 5%, thì tất cả các biến độc lập có mối quan hệ tuyến tính với sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ tại KCN Hiệp Phước.

Hệ số Beta đã chuẩn hóa đều có giá trị lần lượt là: HH = 0,393, TC = 0,322, SDU = 0,227, DB = 0,205 và CT = 0,278 cho thấy, 05 nhân tố này tác động tích cực đến nhân tố sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ tại KCN Hiệp Phước. Trong đó, nhân tố Phương tiện hữu hình (HH = 0,393) tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp mạnh mẽ nhất, kế đến là Độ tin cậy (TC = 0,322), Sự cảm thông (SCT = 0,278), Sự đáp ứng (SDU = 0,227) và cuối cùng là Sự đảm bảo (DB = 0,205). Phương trình hồi quy sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ tại KCN Hiệp Phước có dạng như sau:

BẢNG 4: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP

Tên Nhân tố	Biến quan sát		I
Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL)	HL3	KCN Hiệp Phước là điểm đến lý tưởng cho các nhà đầu tư	,714
	HL1	Chúng tôi cảm thấy rất hài lòng khi đầu tư tại KCN Hiệp Phước	,705
	HL5	Chúng tôi sẽ giới thiệu các nhà đầu tư khác về KCN Hiệp Phước	,671
	HL4	Chúng tôi sẽ đầu tư lâu dài tại KCN Hiệp Phước	,637
	HL2	KCN Hiệp Phước đã đáp ứng được những kỳ vọng của chúng tôi	,562

BẢNG 5: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH SỰ PHÙ HỢP CỦA MÔ HÌNH

R ² hiệu chỉnh	F	Sig.
0,516	43,774	0,000*

Nguồn: Dữ liệu khảo sát của es tại địa phương

$$HL = 0,394 + 0,393*HH + 0,322*TC + 0,227*DU + 0,205*DB + 0,278*CT$$

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý NGHIÊN CỨU

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tất cả 05 nhân tố đều tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ tại KCN Hiệp Phước theo thứ tự tác động giảm dần, đó là: Phương tiện hữu hình; Độ tin cậy; Sự cảm thông; Sự đáp ứng và cuối cùng là Sự đảm bảo.

Nghiên cứu về sự hài lòng của các doanh nghiệp mang lại ý nghĩa thực tiễn cho KCN Hiệp Phước nói riêng và các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh nói chung. Qua đó, tác động mạnh đến chính sách thu hút đầu tư từ các nguồn vốn trong và ngoài nước trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Từ kết quả nghiên cứu này có thể mở rộng nghiên cứu sự hài lòng của các nhà đầu tư nước ngoài đối với các KCN trên địa bàn cả nước, sự hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ khác nhau của nền kinh tế. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thế Giới, Nguyễn Xuân Lãn (2007). *Quản trị Marketing*, Nxb Giáo dục
2. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2007). *Nghiên cứu thị trường*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
3. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Thống kê
4. Kotler, P. (2003). *Quản trị Marketing*, Vũ Trọng Hùng dịch, Nxb Thống kê
5. Gronroos, C.(1984). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44
6. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, L. L. Berry (1988). SERVQUAL: a multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40