

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**

HÀ SƠN TÙNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH
(BSS) TRONG CÁC KHU CÔNG NGHIỆP Ở
TỈNH BẮC NINH**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 62.34.01.02**

**LUẬN ÁN TIẾN SỸ
KINH DOANH VÀ QUẢN LÝ**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: PGS.TS BÙI ANH TUẤN

Hà nội - 2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của tôi. Các số liệu, tài liệu tham khảo được sử dụng phân tích trong luận án có nguồn gốc rõ ràng, đã công bố theo đúng quy định. Các kết quả nghiên cứu trong luận án do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách trung thực, khách quan và phù hợp với thực tiễn của Việt Nam.

Nghiên cứu sinh

HÀ SƠN TÙNG

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	ix
DANH MỤC HÌNH.....	x
MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ.....	8
KINH DOANH.....	8
1.1 Sự phát triển của các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.....	8
1.1.1 Các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trên thế giới.....	8
1.1.2 Các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt Nam.....	15
1.1.3 Các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở tỉnh Bắc Ninh.....	18
1.1.4 Đánh giá chung và khoảng trống nghiên cứu.....	19
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	23
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	24
2.1 Quan điểm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong khu công nghiệp và dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp.....	24
2.1.1 Quan điểm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.....	24
2.1.2 Quan điểm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong khu công nghiệp.....	26
2.1.3 Quan điểm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp.....	27
2.1.4 Đặc điểm dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp.....	28
2.1.5 Phân loại dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp.....	32
2.1.6 Tính cấp thiết của việc phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp.....	36

2.1.7	Xu hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp	39
2.1.8	Kinh nghiệm phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở một số quốc gia và vùng lãnh thổ	40
2.2	Các lý thuyết và mô hình làm cơ sở phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp	45
2.2.1	Lý thuyết cung – cầu của Paul A. Samuelson và William D. Nordhaus (1989).....	46
2.2.2	Lý thuyết năm mức độ của sản phẩm, dịch vụ của P. Kotler (1960s).....	47
2.2.3	Mô hình các yếu tố của cung và cầu tác động đến xu hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh của Field, Hitchin and Bear (2000) ..	48
2.2.4.	Mô hình về mối liên hệ giữa nhận thức về giá, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận ảnh hưởng xu hướng tiêu dùng của Tung-Zong Chang và Albert R.Wildt (1994).....	49
2.3	Mô hình nghiên cứu	50
2.4.	Các giả thuyết.....	52
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	56
	CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	57
3.1	Phương pháp sử dụng trong luận án	57
3.2	Quy trình nghiên cứu	57
3.3	Thu thập dữ liệu	60
3.4	Xây dựng thang đo.....	60
3.5	Phương pháp phân tích dữ liệu.....	63
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	65
	CHƯƠNG 4: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG CÁC KHU CÔNG NGHIỆP Ở TỈNH BẮC NINH.....	66
4.1	Khái quát về tình hình phát triển khu công nghiệp ở Bắc Ninh những năm qua.....	66

4.1.1.	Tình hình quy hoạch, thu hút và quản lý các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh.....	66
4.1.2	Đánh giá chung.....	70
4.2	Thực trạng cung cấp và sử dụng các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh.....	71
4.2.1	Thống kê mô tả mẫu	71
4.2.2	Phân tích tình hình phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh.....	73
4.3	Phân tích đánh giá của doanh nghiệp sử dụng và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp	83
4.3.1	Phân tích đánh giá của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.....	83
4.3.2	Phân tích đánh giá của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp	85
4.3.3	Phân tích đánh giá của các chuyên gia thuộc cơ quan, ban ngành về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ và tác động của chính sách tới phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh.....	88
4.4	Phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh	92
4.4.1	Kiểm định dạng phân phối của các thang đo	93
4.4.2	Kiểm định giá trị của biến.....	94
4.4.3	Đánh giá độ tin cậy của thang đo	96
4.5.	Kiểm định hệ số tương quan.....	99
4.6.	Kiểm định giả thuyết.....	100
4.7	Kiểm định ANOVA.....	102
4.8	Kết quả kiểm định giả thuyết.....	103
4.9	Thảo luận và kết luận.....	107

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4	108
CHƯƠNG 5: QUAN ĐIỂM, GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KHU CÔNG NGHIỆP Ở TỈNH BẮC NINH.....	110
5.1 Định hướng phát triển các KCN và phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong KCN trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020.....	110
5.1.1 Định hướng phát triển các KCN tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020.....	110
5.1.2 Định hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong KCN tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020	111
5.2 Các quan điểm phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	111
5.3 Giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh	112
5.3.1. Nhóm giải pháp phát triển khả năng cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh.....	112
5.3.2. Nhóm giải pháp kích cầu tiêu dùng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh	123
5.4 Kiến nghị.....	132
KẾT LUẬN CHƯƠNG 5	134
KẾT LUẬN	135
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	138
PHỤ LỤC.....	149

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BL	Business Link network Mạng lưới liên kết kinh doanh
BSS	Business Support Service Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh
BDS	Business Development Service Dịch vụ phát triển kinh doanh
CHLB	Cộng hòa liên bang
CNH-HĐH	Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa
DVHTKD	Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh
DVHTPTKD	Dịch vụ hỗ trợ phát triển kinh doanh
GPMB	Giải phóng mặt bằng
ILO	International Labor Organization Tổ chức lao động quốc tế
KCN	Khu công nghiệp
KCX	Khu chế xuất
P.I.E	Doanh thu tiềm năng
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development Hội nghị của Liên Hợp quốc về Thương mại và phát triển
UBND	Ủy Ban nhân dân
VCCI	Vietnam Chamber of Commerce and Industry Phòng thương mại và Công nghiệp Việt Nam
XHCN	Xã hội chủ nghĩa

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1:	Tóm tắt các kết quả nghiên cứu đã thực hiện có liên quan tới DVHTKD.....	21
Bảng 3.1:	Tổng hợp biến và thang đo xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.....	61
Bảng 4.1:	Tỷ lệ lấp đầy KCN tỉnh Bắc Ninh qua các năm.....	67
Bảng 4.2:	Cơ cấu vốn đầu tư các ngành trong KCN Bắc Ninh đến năm 2011	69
Bảng 4.3:	Đặc điểm mẫu khảo sát theo quy mô doanh nghiệp	72
Bảng 4.4:	Đặc điểm mẫu khảo sát theo loại hình sở hữu doanh nghiệp	72
Bảng 4.5:	Đặc điểm mẫu khảo sát theo ngành kinh doanh	73
Bảng 4.6:	Lượng nước sạch được cung cấp cho các doanh nghiệp trong một số KCN qua các năm	76
Bảng 4.7:	Mức giá sử dụng nước tại một số KCN tỉnh Bắc Ninh năm 2012.....	78
Bảng 4.8:	Lượng nước thải được xử lý trong một số KCN qua các năm.....	79
Bảng 4.9:	Mức giá xử lý nước thải tại một số KCN tỉnh Bắc Ninh năm 2012	81
Bảng 4.10:	Mô tả thống kê các thang đo	93
Bảng 4.11:	Kiểm định KMO và Bartlett	94
Bảng 4.12:	Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix).....	95
Bảng 4.13:	Độ tin cậy của biến: Năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng.....	96
Bảng 4.14:	Độ tin cậy của biến - Nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	96

Bảng 4.15:	Độ tin cậy của biến - Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.....	97
Bảng 4.16:	Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	97
Bảng 4.17:	Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Cam kết của doanh nghiệp cung cấp về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.....	98
Bảng 4.18:	Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	98
Bảng 4.19:	Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	99
Bảng 4.20:	Ma trận hệ số tương quan	99
Bảng 4.21:	Model Summaryb.....	100
Bảng 4.22:	Kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	100
Bảng 4.23:	Kiểm định Levene phương sai đồng nhất	102
Bảng 4.24:	Kiểm định ANOVA	102
Bảng 5.1:	Mẫu kế hoạch đào tạo nhân sự.....	122

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1.1: Dự báo nhu cầu DVHTKD ở các khu vực.....	11
Biểu đồ 1.2: Nhu cầu sử dụng DVHTKD qua các năm và dự báo cho những năm kế tiếp.....	12
Biểu đồ 1.3: Chi phí cho hoạt động quảng cáo ở một số khu vực.....	14
Biểu đồ 1.4: Chi phí cho hoạt động quảng cáo ở Đông Nam Á.....	14

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1:	Mô hình mối liên hệ giữa các yếu tố của cung và cầu tác động đến xu hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.....	49
Hình 2.2:	Mô hình thể hiện mối liên hệ giữa nhận thức về giá, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận ảnh hưởng đến xu hướng tiêu dùng.....	50
Hình 2.3:	Mô hình các yếu tố ảnh hưởng tới xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	51
Hình 3.1:	Khái quát hóa phương pháp nghiên cứu	59
Hình 4.1:	Biểu đồ quy hoạch KCN tỉnh Bắc Ninh	66
Hình 4.2:	Cơ cấu vốn đầu tư các ngành trong KCN Bắc Ninh.....	69
Hình 4.3:	Đánh giá mức độ cung cấp điện trong KCN Bắc Ninh	74
Hình 4.4:	Đánh giá của các doanh nghiệp sử dụng nước trong KCN.....	77
Hình 4.5:	Đánh giá của doanh nghiệp sử dụng về dịch vụ xử lý chất thải tại các KCN tỉnh Bắc Ninh.....	80
Hình 4.6:	Đánh giá của doanh nghiệp sử dụng về dịch vụ cho thuê kho bãi.....	82
Hình 4.7:	Lý do doanh nghiệp trong KCN biết tới doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật	84
Hình 4.8:	Kiến nghị của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật với các cơ quan quản lý chính quyền các cấp.....	85
Hình 4.9:	“Kênh” tiếp cận khách hàng của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	85
Hình 4.10:	Tình hình đào tạo, huấn luyện nguồn nhân lực của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	86
Hình 4.11:	Kiến nghị của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật với cơ quan quản lý nhà nước	87

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của nghiên cứu

Việt Nam đang từng bước hội nhập với nền kinh tế thế giới. Cùng với tiến trình hội nhập đó, phát triển khu công nghiệp (KCN) trở thành một hình thức tổ chức phát huy ưu thế của năng lực hội tụ và hiệu quả kinh tế theo quy mô. Về tổng quan, các KCN đã góp phần không nhỏ vào chuyển dịch cơ cấu kinh tế của các địa phương theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa, đa dạng hóa ngành nghề, nâng cao trình độ công nghệ, khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, góp phần chuyển dịch cơ cấu và đem lại tăng trưởng kinh tế cao, tạo nguồn thu ngân sách và giải quyết công ăn việc làm cho người lao động.

Tuy nhiên, là chưa đủ để mô hình này phát huy hết lợi thế vốn có nếu thiếu đi sự phát triển của dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD) phục vụ cho các doanh nghiệp trong các KCN. Điều này cũng phù hợp với xu thế phát triển chung trong thời đại toàn cầu hóa và kinh tế tri thức hiện nay. Hơn bốn mươi năm trước, Victor R. Fuchs (1968) đã nói “ngày nay, cả thế giới đã bước sang một nền kinh tế mới, nền kinh tế dịch vụ”. DVHTKD nói chung tham gia vào mọi công đoạn của quá trình kinh doanh của doanh nghiệp. Các dịch vụ này, từ hỗ trợ các hoạt động đầu nguồn (như dịch vụ nghiên cứu, cung cấp điện, nước...) hay giữa nguồn (như dịch vụ kế toán, tư vấn luật...) cho tới các hoạt động cuối nguồn (như dịch vụ cho thuê kho bãi, xử lý chất thải...), đóng vai trò quan trọng trong việc “cân bằng hóa” sự phát triển của các KCN.

Trong số hơn 100 loại DVHTKD cho các doanh nghiệp trong KCN, các dịch vụ về kết cấu hạ tầng kỹ thuật (*trong luận án, tác giả sử dụng thuật ngữ DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật*) trong KCN có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, quyết định tới khả năng thu hút đầu tư, sự phát triển của các KCN về thời gian đi vào hoạt động cũng như chất lượng hoạt động. Ở đâu có kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN hoàn chỉnh thì ở đó thu hút đầu tư khá thuận lợi. Ngược lại, cho dù địa phương có áp dụng chính sách ưu đãi tới mức cao nhất, nhưng hệ thống kết

cầu hạ tầng kỹ thuật yếu kém, thì việc thu hút được các dự án đầu tư vẫn rất khó khăn. Chính vì vậy, làm thế nào để phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nhằm hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trong các KCN càng trở nên quan trọng.

Trong số các tỉnh, thành phố trên cả nước, Bắc Ninh là một trong những tỉnh có tốc độ tăng trưởng kinh tế nhanh nhất. Với diện tích hơn 800km², dân số gần 1 triệu người, tỉnh Bắc Ninh có vị trí địa lý hết sức thuận lợi: cách Thủ đô Hà Nội 30km; cách sân bay Quốc tế Nội Bài 40km; cách cảng biển Hải Phòng và cảng biển Quảng Ninh 110km; cách cửa khẩu Lạng Sơn – Trung Quốc 115km. Hệ thống giao thông kết nối với các tỉnh trong vùng như quốc lộ 1A; đường cao tốc 18, quốc lộ 38; trục đường sắt xuyên Việt đi Trung Quốc; tuyến đường sắt Yên Viên – Bắc Ninh – Quảng Ninh [6].

Không chỉ có lợi thế về địa lý, tốc độ tăng trưởng của Bắc Ninh cũng luôn đạt mức cao. Ngay cả trong bối cảnh kinh tế khó khăn như năm 2011, Bắc Ninh vẫn đạt tốc độ tăng trưởng cao nhất cả nước, lên tới 16,2%. Tính đến hết năm 2011, Bắc Ninh có 15 KCN tập trung được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, tổng diện tích 6.847 ha; đã được phê duyệt Quy hoạch chi tiết xây dựng diện tích 5.961 ha, đạt 87,06% (5.961ha/6.847ha); cấp Giấy chứng nhận đầu tư cho 14 Dự án đầu tư xây dựng hạ tầng, tổng vốn đầu tư 860,33 triệu USD. Trong đó, có 09 KCN đang triển khai xây dựng và đi vào hoạt động. Đến năm 2015, toàn tỉnh phấn đấu xây dựng 17 KCN tập trung và hơn 40 khu, cụm công nghiệp nhỏ, vừa, làng nghề [6].

Cùng sự phát triển của các KCN, DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh cũng đã và đang được quan tâm cả về số lượng và chất lượng, với mong muốn đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các doanh nghiệp kinh doanh trong KCN và làm tăng năng lực thu hút vốn đầu tư nước ngoài vào KCN. Tuy nhiên, các dịch vụ này chưa phát huy hết vai trò vốn có của nó, chưa đáp ứng yêu cầu thực sự của các doanh nghiệp, gây lãng phí về chi phí đầu tư, làm giảm khả năng cũng như hiệu quả phát triển KCN. Theo báo cáo tổng kết năm 2011 của Ban Quản lý các KCN tỉnh Bắc Ninh, “hầu như trong các KCN, đặc biệt là KCN do doanh nghiệp

trong nước làm chủ đầu tư, việc xây dựng cơ sở hạ tầng KCN theo quy hoạch được duyệt chưa được giám sát chặt chẽ, dẫn tới việc các địa phương và chủ đầu tư xây dựng KCN không tuân thủ quy hoạch hoặc không thực hiện các hạng mục công trình theo quy hoạch (như hệ thống xử lý nước thải, chất thải,...). Do các công trình hạ tầng đòi hỏi lượng vốn đầu tư lớn, lợi ích kinh tế trực tiếp không lớn, thời gian xây dựng kéo dài... làm giảm tính đồng bộ dẫn đến giảm hiệu quả của hệ thống hạ tầng, giảm tính hấp dẫn với nhà đầu tư”[2]. Những nhận định bước đầu này cho thấy, DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là điều kiện tiên quyết cho việc thu hút doanh nghiệp đầu tư, hoạt động trong KCN ở Bắc Ninh nhưng do chưa có được cơ sở khoa học cho những điều chỉnh trong cung ứng dịch vụ nên hiệu quả còn hạn chế.

Với những phân tích trên đây tác giả đã lựa chọn đề tài luận án “***Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (BSS) trong các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh***”, trong đó tập trung chủ yếu vào việc phát triển các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu, đối tượng, và phạm vi nghiên cứu

2.1 Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng cung cấp và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cho nhà đầu tư thứ cấp trong các KCN tỉnh Bắc Ninh, tác giả mong muốn đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển loại hình dịch vụ này để phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của các doanh nghiệp trong KCN. Cụ thể, luận án sẽ tập trung giải quyết một số mục tiêu sau:

Một là, hệ thống hóa các lý thuyết cơ bản về DVHTKD và DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật làm nền tảng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; từ đó xây dựng mô hình yếu tố tác động đến phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh;

Hai là, khái quát hóa và đúc rút bài học kinh nghiệm của một số quốc gia trên thế giới trong phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nhằm áp dụng cho Việt Nam nói chung và tỉnh Bắc Ninh nói riêng;

Ba là, nghiên cứu, đánh giá thực trạng cung ứng và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh. Kiểm định mức độ tác

động của các yếu tố tới phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh;

Bốn là, đề xuất các quan điểm, giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh

2.2 Đối tượng nghiên cứu

Sự phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong các KCN, tập trung vào DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cho nhà đầu tư thứ cấp trong KCN.

2.3 Phạm vi nghiên cứu

* Về không gian: Luận án nghiên cứu các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật được cung cấp bởi công ty đầu tư phát triển hạ tầng nhằm hỗ trợ kinh doanh cho các nhà đầu tư thứ cấp trong KCN, bao gồm: dịch vụ cung cấp nước sạch, dịch vụ cung cấp điện, dịch vụ dịch vụ xử lý chất thải, dịch vụ cho thuê kho bãi được cung cấp cho các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh. Đây là những dịch vụ cơ bản đặt trong định hướng phát triển dịch vụ trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh.

* Về thời gian: Luận án nghiên cứu hiện trạng cung cấp và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN Bắc Ninh trong thời gian qua – tập trung vào giai đoạn 2008-2011 và đề xuất giải pháp phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật giai đoạn 2012-2015, tầm nhìn 2020.

3. Câu hỏi quản lý

Cần làm gì để phát triển có hiệu quả DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh?

4. Câu hỏi nghiên cứu

Luận án nhằm trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

- (1) DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có điểm gì giống và khác với DVHTKD nói chung? Có thể học hỏi được gì từ kinh nghiệm của các quốc gia khác trong việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN?

- (2) Kết quả việc cung cấp và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh như thế nào?
- (3) Mức độ tác động của các yếu tố tới cung, cầu sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh như thế nào?
- (4) Các doanh nghiệp cung cấp, doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và cơ quan nhà nước, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN cần làm gì để phát triển có hiệu quả loại hình dịch vụ này trong các KCN ở Bắc Ninh?

5. Đóng góp mới của luận án:

** Về mặt học thuật, lý luận:*

Thứ nhất, thông qua phân tích, so sánh các quan điểm về DVHTKD, luận án đã luận giải sự tương đồng của các thuật ngữ cơ bản “dịch vụ hỗ trợ kinh doanh”, “dịch vụ phát triển kinh doanh” và “dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp”; đồng thời luận án cũng chỉ ra những nét tương đồng và khác biệt giữa DVHTKD và DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Bên cạnh đó, luận án cũng đưa ra cách phân loại mới về DVHTKD bao gồm: (1) dịch vụ phần cứng, (2) và dịch vụ phần mềm. Nhóm dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có thể xếp vào nhóm dịch vụ phần cứng.

Thứ hai, luận án đã kết hợp giữa lý thuyết cung, cầu của Paul A. Samuelson và William D. Nordhaus (1989), lý thuyết 5 mức độ của sản phẩm của P. Kotler (1960s) với mô hình nghiên cứu về mối quan hệ các yếu tố của cung, cầu tác động đến phát triển DVHTKD; mô hình nhận thức về giá, chất lượng cảm nhận, giá trị cảm nhận để xây dựng và kiểm định mô hình phân tích nhân tố ảnh hưởng đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Đây là cơ sở, nền tảng để đề xuất các giải pháp, kiến nghị.

• Về thực tiễn:

Thứ nhất, kết quả nghiên cứu cho thấy mặc dù doanh nghiệp cung ứng đã có những cải tiến, nỗ lực trong việc cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong

KCN tỉnh Bắc Ninh nhưng chưa thỏa mãn một cách tốt nhất nhu cầu của doanh nghiệp sử dụng. Tuy vậy, kết quả cũng đã cho thấy doanh nghiệp cung ứng và doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh đều có “tiếng nói chung” khi đề xuất các kiến nghị với cơ quan nhà nước, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN.

Thứ hai, kết quả kiểm định cho thấy, mô hình nghiên cứu được đề xuất thích hợp với bộ dữ liệu khảo sát và giả thuyết đề ra được chấp nhận. Theo đó, ngoài 5 yếu tố đã được nghiên cứu trước đó có tác động đến xu hướng sử dụng dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN là: (1) năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu cầu khách hàng của doanh nghiệp cung ứng; (2) nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (3) mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng trong KCN; (4) chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (5) giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; còn có yếu tố thứ (6) cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cũng tác động đến xu hướng sử dụng này trong KCN Bắc Ninh. Trong đó, yếu tố thứ 6 là yếu tố mới được tác giả xây dựng.

Thứ ba, luận án đề xuất các giải pháp và kiến nghị phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh dựa trên nền tảng các yếu tố tác động tới xu hướng sử dụng dịch vụ này đã được kiểm định ở trên.

6. Bố cục của luận án:

Ngoài phần mở đầu, luận án được trình bày trong 5 chương. Nội dung cụ thể trong từng chương như sau:

Chương 1: Tổng quan nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

Chương này giới thiệu về khái niệm DVHTKD và quá trình phát triển của các nghiên cứu về DVHTKD nói chung và DVHTKD trong KCN nói riêng trên thế giới, ở Việt Nam và ở tỉnh Bắc Ninh. Từ đó, xác định “khoảng hở” và hướng nghiên cứu tiếp theo.

Chương 2: Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu

Nội dung chương đề cập tới đặc điểm, vai trò, phân loại, đối tượng cung cấp và sử dụng DVHTKD, xu hướng, tính tất yếu của phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cũng như kinh nghiệm phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Chương này cũng đề cập tới lý thuyết cung cầu hàng hóa dịch vụ, các mô hình phân tích nhân tố ảnh hưởng đã được nghiên cứu. Trên cơ sở đó, xây dựng mô hình nghiên cứu và các giả thuyết.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương này mô tả chi tiết về phương pháp nghiên cứu được sử dụng để xây dựng, điều chỉnh và kiểm định thang đo, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết. Nội dung chương cũng đề cập tới cách thức thu thập dữ liệu và nguồn thu thập dữ liệu.

Chương 4: Thực trạng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh

Dựa trên nội dung cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu, thông qua phương pháp nghiên cứu, chương 4 sẽ trình bày thực trạng phát triển các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh. Bên cạnh đó, nội dung chương sẽ tập trung phân tích kết quả kiểm định thang đo được xây dựng để phân tích yếu tố tác động đến sự phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh.

Chương 5: Định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh

Chương này đề cập tới định hướng phát triển KCN của tỉnh Bắc Ninh và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh đặt trong mối quan hệ giữa doanh nghiệp cung ứng, doanh nghiệp sử dụng và các kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH

1.1 Sự phát triển của các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

Thực tế cho thấy, đã có nhiều công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về DVHTKD. Các nghiên cứu với cách tiếp cận khác nhau, ở nhiều khu vực khác nhau đã làm phong phú thêm về DVHTKD. Dưới đây là những nghiên cứu cơ bản có liên quan trực tiếp tới DVHTKD. Việc xem xét các nghiên cứu này được chia thành 2 chủ đề chính: (1) các nghiên cứu về DVHTKD trên thế giới; (2) các nghiên cứu về DVHTKD ở Việt Nam; (3) các nghiên cứu về DVHTKD ở tỉnh Bắc Ninh:

1.1.1 Các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trên thế giới

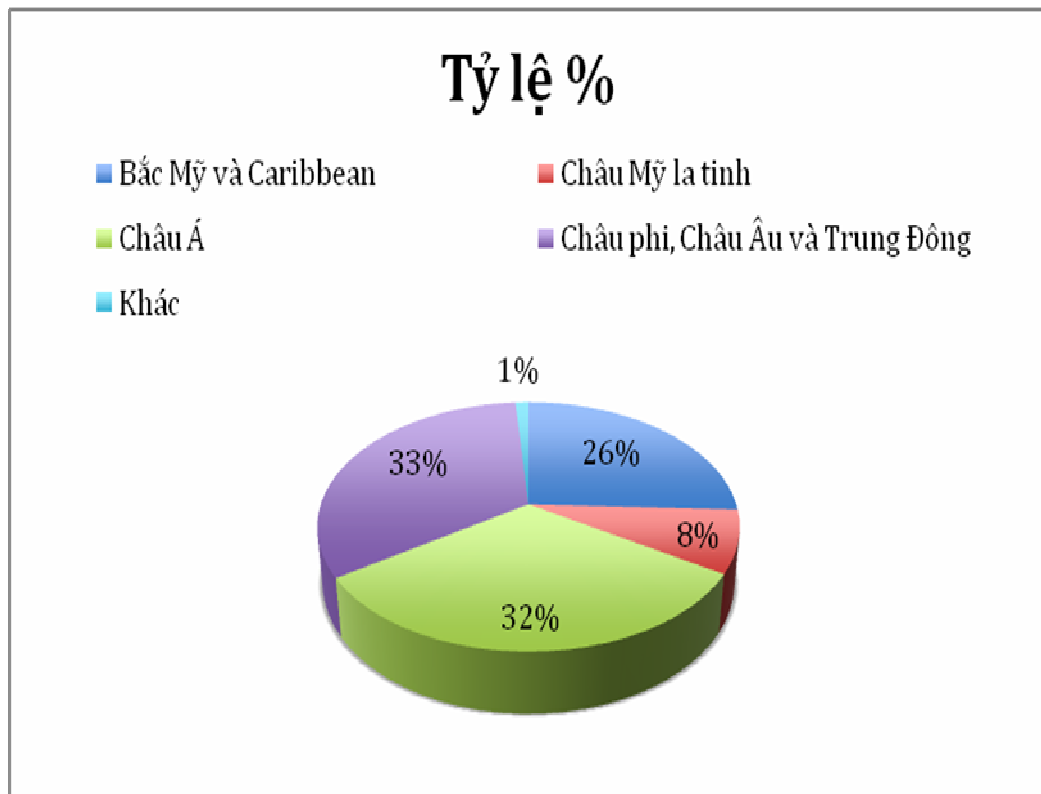
Xuất phát từ quan điểm những năm 70 rằng các doanh nghiệp sẽ phát triển hơn nếu được cung cấp đầy đủ các yếu tố như cơ sở hạ tầng, tài chính, công nghệ, thông tin thị trường; dịch vụ hỗ trợ kinh doanh hay còn gọi là dịch vụ phát triển kinh doanh (Business Support Service hay Business Development Service) đã trở thành một lĩnh vực quan trọng, đóng vai trò không thể thiếu với sự phát triển của nền kinh tế và của doanh nghiệp trong những năm cuối thế kỷ XX, cụ thể trong 3 thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu đã ghi nhận mối liên hệ giữa sự tăng trưởng kinh tế nhanh và sự phát triển những ngành dịch vụ then chốt, đáng kể nhất là viễn thông, dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và dịch vụ nghề nghiệp (Riddle, 1986, 1987; UNCTAD, 1989, 1993). Ngoài ra, dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD) còn đóng vai trò trong một số khía cạnh của quá trình thay đổi kinh tế (Riddle, 1989a). Thứ nhất, chúng giúp tăng cường chuyên môn hóa nền kinh tế. Thứ hai, chúng tạo ra sự thay đổi lớn từ chỗ Nhà nước độc quyền cung cấp các DVHTKD đến chỗ các dịch vụ này được cung cấp bởi cả các tổ chức tư nhân. Thứ ba, chúng là đầu vào quan trọng cho quá trình chuyển dịch từ xuất khẩu có giá trị gia tăng thấp sang xuất khẩu có giá trị gia tăng cao.

Thực tế cho thấy, các DVHTKD được cung cấp sẽ phát huy hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó nâng cao năng lực cho doanh nghiệp. Nhiều nghiên cứu đã chứng minh rằng các tổ chức công cộng, các hiệp hội ngành và các nhà tư vấn cá nhân đã đóng góp không nhỏ trong việc cung cấp các dịch vụ cho doanh nghiệp nhỏ và vừa (Sim et al, 2002). Trong môi trường kinh doanh toàn cầu hóa và đầy biến động như hiện nay, các dịch vụ được biến đổi nhanh chóng theo sự thay đổi của quá trình kinh doanh của doanh nghiệp. Môi trường này khuyến khích nhu cầu về DVHTKD, đặc biệt với doanh nghiệp trong giai đoạn khởi sự (Bryson 1997). Mặc dù các mạng lưới phi chính thức (là các nhóm doanh nghiệp cung cấp DVHTKD một cách tự phát) đóng góp không nhỏ trong việc cung cấp DVHTKD cho các doanh nghiệp (Shaw and Conway, 2000; Chaston, Badger and Sadler Smith, 1998; Gibb, 1997; Alizadeh, 2000). Tuy nhiên, nếu để DVHTKD tự phát triển theo cách tự phát sẽ không thể đáp ứng được nhu cầu ngày một lớn của thị trường. Điều này gợi ý rằng, cần hình thành các mạng lưới chính thức để phối hợp, phát triển, hình thành, trao đổi và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực trong việc cung cấp và sử dụng DVHTKD (Hakansson and Johanson 1994, Johannisson 1998).

Sự phát triển DVHTKD đã cho thấy nó không chỉ tăng khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp mà còn tạo thêm công ăn việc làm và thu hút các nhà đầu tư nước ngoài (Ghibutiu, 1998). Hầu hết các quốc gia thuộc tổ chức Hợp tác và phát triển kinh tế OECD đều cung cấp các DVHTKD cho các doanh nghiệp nhỏ (OECD, 2002), tuy nhiên mức độ hỗ trợ thế nào là một vấn đề cần được đánh giá một cách nghiêm túc (Mole & Bramley, 2006). Sự tranh luận được tập trung dựa trên 2 yếu tố: Một là, sự thất bại của các dịch vụ hỗ trợ (Bennett, 2008); hai là, chất lượng và chi phí của các dịch vụ hỗ trợ liệu có tương xứng (Atherton, 2007; Bennett, 2008; Bennett & Robson, 2004; Dyer & Ross, 2007; Mole et al., 2008; Roper & Hart, 2005). Xuất phát từ sự tranh luận này, Mole và các cộng sự thực hiện nghiên cứu “Assessing the Effectiveness of Business Support Services in England” (2009)–Đánh giá hiệu quả của DVHTKD ở Anh nhằm phát triển 2 câu hỏi nghiên cứu: (1) Những loại hình doanh nghiệp nào sử dụng các dịch vụ hỗ trợ từ mạng lưới kết nối

kinh doanh (BL)? Câu hỏi này bao gồm việc xem xét mục đích, hiệu quả của dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và cơ chế cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh của BL; (2) Các doanh nghiệp này có lợi ích gì sau khi sử dụng các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh từ BL? Ở Anh, BL là mạng lưới liên kết kinh doanh cung cấp dịch vụ hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ được phát triển từ 1992 với nhiều sự thay đổi (Roper & Hart, 2005). Mặc dù trước đó, Bobson and Bennet (2000), đã phân biệt 2 loại dịch vụ hỗ trợ kinh doanh là “hỗ trợ tăng cường” – được định nghĩa là những hỗ trợ mang tính hệ thống, lâu dài và “hỗ trợ không phải tăng cường” – được định nghĩa là những hỗ trợ được thực hiện mang tính sự vụ, trong thời gian ngắn; nhưng đây là nghiên cứu đầu tiên đánh giá sự hỗ trợ của BL về 2 loại dịch vụ hỗ trợ này. Kết quả của nghiên cứu cho thấy không có mối quan hệ giữa sự tăng trưởng về doanh số và “hỗ trợ không tăng cường” nhưng lại có mối quan hệ giữa sự tăng trưởng về việc làm và “dịch vụ hỗ trợ tăng cường”. Điều đó phần nào cho thấy DVHTKD cung cấp bởi BL có thể cải thiện hiệu quả kinh doanh và để đánh giá sự tác động của “dịch vụ hỗ trợ tăng cường” và “dịch vụ hỗ trợ không tăng cường” cần phải sử dụng các thước đo đầu ra khác nhau. Nghiên cứu này cũng gợi ý rằng với mỗi khu vực trên nước Anh, nên thực hiện đánh giá hiệu quả tác động của DVHTKD từ BL.

Nếu các nghiên cứu trước tập trung nhiều vào việc phân loại DVHTKD và nghiên cứu theo nhiều cách tiếp cận khác nhau thì các nghiên cứu gần đây thể hiện mối quan tâm tới sự phát triển lâu dài và bền vững cho các DVHTKD. Nghiên cứu của Field, Hitchin & Bear (2000) tập trung xem xét điều kiện phát triển DVHTKD cho các doanh nghiệp thông qua các yếu tố của cung và cầu, từ đó có những can thiệp cần thiết. Nghiên cứu chỉ ra, về phía cung, có 2 yếu tố chính tác động là năng lực và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng dựa trên năng lực đó của nhà cung cấp. Về phía cầu, có 2 yếu tố quan trọng tác động là nhận thức về tầm quan trọng của dịch vụ và khả năng chi trả của người sử dụng. Ngoài ra, có thể kể tới P. Parker (2005) với nghiên cứu “The 2006-2011 World Outlook for Business Support Services” được thực hiện hàng năm với hơn 230 quốc gia trên thế giới về DVHTKD nhằm dự báo nhu cầu tiềm ẩn về DVHTKD (latent demand). Hàng năm, nhu cầu sử dụng DVHTKD sẽ được dự báo theo từng khu vực khác nhau.

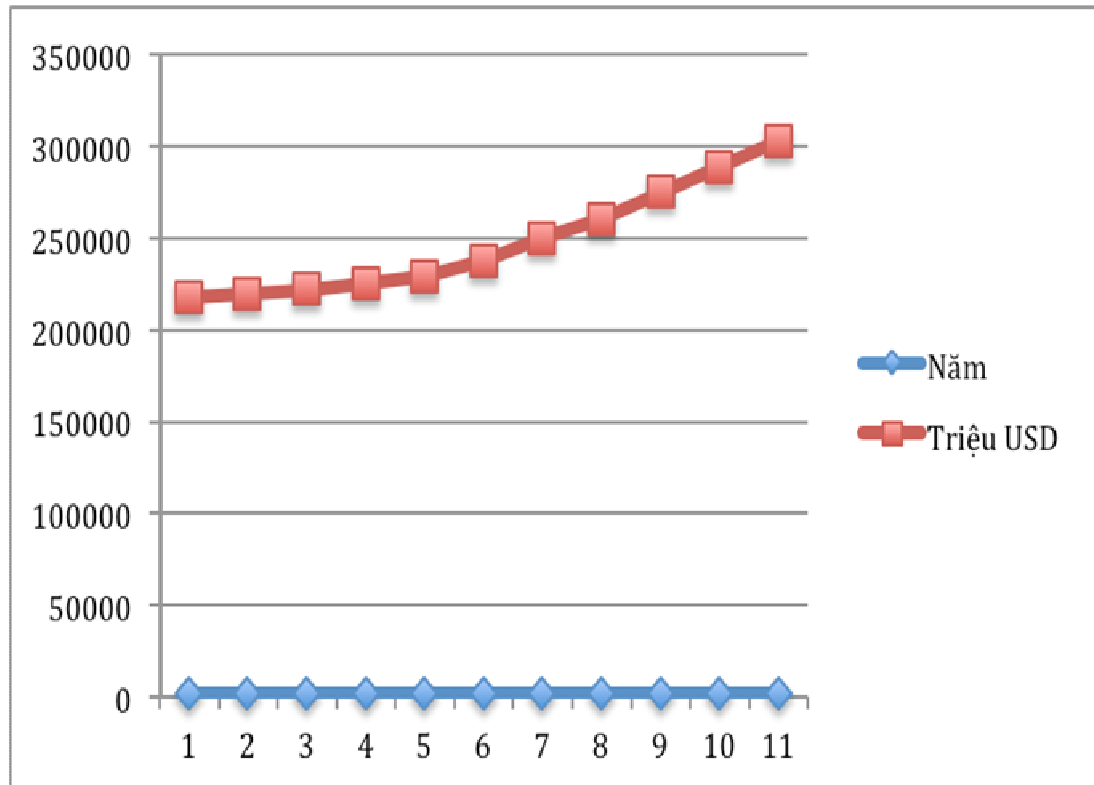


Nguồn: Philip M. Parker, INSEAD (2005)

Biểu đồ 1.1: Dự báo nhu cầu DVHTKD ở các khu vực

Theo Philip M. Parker, nhu cầu tiềm ẩn về DVHTKD được đo bằng doanh thu tiềm năng của các DVHTKD (potential industry earnings – P.I.E). Doanh thu tiềm năng là tổng doanh thu từ các doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ này. Nghiên cứu thực hiện so sánh giữa các quốc gia với chuẩn chung nhằm giúp người đọc hiểu rõ hơn sự chênh lệch tương đối về DVHTKD giữa các quốc gia. Bằng việc xây dựng hàm tổng cầu tiềm ẩn với biến là thu nhập của một quốc gia, thành phố, tiểu bang, hộ gia đình, hay của cá nhân, nghiên cứu đã chỉ ra nhu cầu tiềm ẩn của DVHTKD với từng quốc gia, khu vực. Nhu cầu tiềm ẩn của DVHTKD, dù ở hoạt động nào trong chuỗi giá trị, sẽ xuất hiện nếu trạng thái cân bằng xảy ra (khi cung và cầu gặp nhau). Biến quan trọng nhất quyết định việc sử dụng dịch vụ là thu nhập của doanh nghiệp. Vì vậy, có thể nói, nghiên cứu xem xét mối quan hệ giữa nhu cầu tiềm ẩn và thu nhập của doanh nghiệp. Với mỗi quốc gia, tác giả đều so sánh mức P.I.E ở từng thành phố với tổng của cả quốc gia và với tổng của cả khu vực. Đồng thời, ở mỗi

quốc gia, tác giả cũng cho thấy mức độ tăng (hoặc giảm) của P.I.E qua các năm và ước tính cho các năm kế tiếp. Từ kết quả đó, tác giả thống kê và dự báo nhu cầu sử dụng DVHTKD (theo doanh thu) cho những năm kế tiếp. Biểu đồ dưới đây cho biết kết quả dự báo đến năm 2011 (dự báo này được thực hiện năm 2005)



Nguồn: Philip M.Parket, INSEAD (2005)

Biểu đồ 1.2: Nhu cầu sử dụng DVHTKD qua các năm và dự báo cho những năm kế tiếp

Tuy nhiên, nghiên cứu mới chỉ dừng ở việc mô tả lại thực trạng DVHTKD ở các quốc gia mà chưa xây dựng khung lý thuyết phát triển các DVHTKD để có thể áp dụng một cách rộng rãi với nhiều khu vực khác nhau.

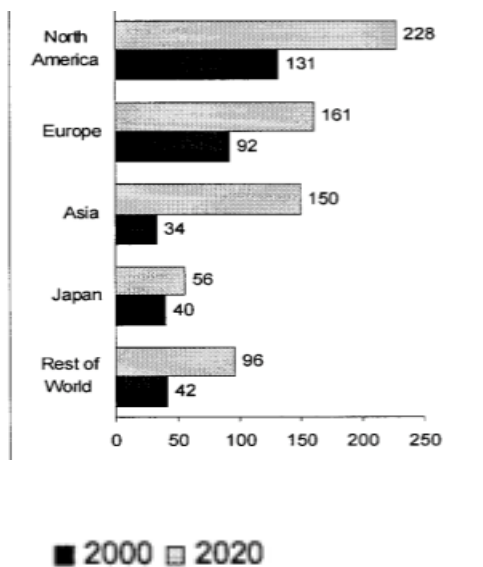
Cũng chung quan điểm nhằm phát triển bền vững DVHTKD, Heidelberg (2006) lại nghiên cứu sự can thiệp của khu vực tư nhân hỗn hợp bao gồm cả nhà cung cấp BDS vì mục tiêu lợi nhuận cũng như các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức hỗ trợ cộng đồng, và phòng thương mại (vì mục tiêu phi lợi nhuận) vào hoạt động của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ. Với hơn 10 năm nghiên cứu về

DVHTKD mang tính thương mại của Ủy ban các nhà tài trợ quốc tế (The International Donor Committee) dành cho những doanh nghiệp có quy mô nhỏ và siêu nhỏ (những đối tượng phải trả toàn bộ chi phí cho các dịch vụ được cung cấp), tác giả đã chứng kiến nhiều vấn đề nảy sinh trong quá trình thực hiện, triển khai các dịch vụ phát triển kinh doanh từ phía đối tượng cung cấp dịch vụ cũng như nhận thức của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ. Qua quá trình nghiên cứu, tác giả thấy rằng các dự án liên quan tới DVHTKD mang tính thương mại thường chỉ tập trung vào việc xây dựng năng lực cho các nhà cung cấp BDS và nâng cao nhận thức của họ về các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ thay vì tập trung vào việc giúp đỡ triển khai thực hiện các dịch vụ này với nhiều loại hình doanh nghiệp sử dụng. Vì vậy, ngay cả sau một khoảng thời gian 2-4 năm thực hiện thì vẫn không thể thấy được tác động của các dịch vụ này với doanh nghiệp sử dụng vì thực tế các dịch vụ này không phát huy được tác dụng của nó.

Nghiên cứu này đã khắc phục hạn chế của nghiên cứu trước kia của chính Heidelberg (1998-2002), chỉ tập trung vào các nhà cung cấp DVHTKD vì mục tiêu lợi nhuận. Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích tình huống và phỏng vấn. Ngoài ra, nghiên cứu cũng đưa ra các tình huống hỗ trợ kinh doanh thành công trong thực tế nhằm làm cho nghiên cứu có tính thuyết phục hơn.

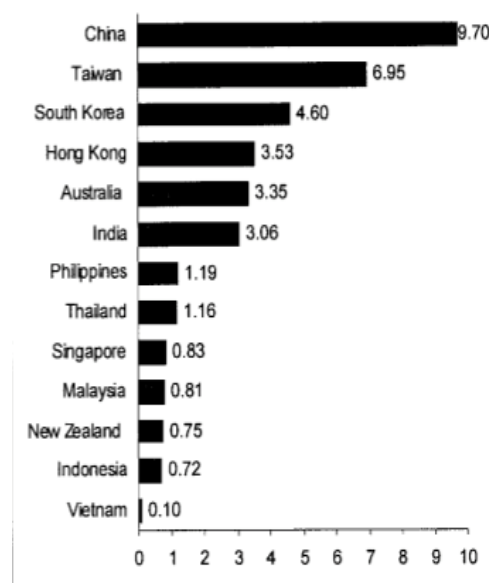
Điều đáng lưu ý là đang có những chuyển dịch về hướng nghiên cứu trong cộng đồng nghiên cứu trên thế giới về DVHTKD nhằm làm “đầy” thêm kiến thức về vấn đề này. Trong số các nghiên cứu đó phải kể tới nghiên cứu của Larissa Ruth Muller (2003) về “Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh chất lượng cao ở Đông Nam Á – Địa phương hóa đầu tư quốc tế” (Advanced Business Services in Southeast Asia: Localization of International Investment). Nghiên cứu xuất phát từ một số những kết luận trước đó rằng một vài tập đoàn của Mỹ và Châu Âu đang thống trị các DVHTKD chất lượng cao toàn cầu. Các chi nhánh của các tập đoàn này tạo thành các nhóm cung cấp dịch vụ toàn cầu tại các khu vực khác nhau trên thế giới. Trong khi đó, Châu Á Thái Bình Dương là khu vực tập trung các trung tâm cung cấp DVHTKD cho khu vực các nước đang phát triển cao nhất; điển hình nhất là

Singapore, Bangkok, Manila, Kuala Lumpur. Trước đó, chưa có nhiều nghiên cứu về DVHTKD trong KCN ở Đông Nam Á. Đa số các nghiên cứu được thực hiện ở các nước phát triển. Nghiên cứu cho rằng DVHTKD chất lượng cao bao gồm quảng cáo, kế toán, luật pháp và các hoạt động tư vấn. Ở đây, tác giả chỉ tập trung vào các hoạt động quảng cáo trong KCN. Bằng việc thực hiện nghiên cứu so sánh, Muller cho thấy không phải các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD nước ngoài luôn tốt hơn các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ địa phương. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thành công nhất là các doanh nghiệp đã được địa phương hóa. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, một nhóm các hoạt động quảng cáo hiệu quả đang và sẽ đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế và tạo việc làm một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Theo đó, nghiên cứu đã đưa ra so sánh và dự báo về mức đầu tư cho hoạt động quảng cáo ở khu vực châu Âu và châu Á. Điều này thể hiện trong biểu đồ dưới:



Nguồn: Batey (2002)

Biểu đồ 1.3: Chi phí cho hoạt động quảng cáo ở một số khu vực (Tỷ USD)



Nguồn: AC Nielsen (2001)

Biểu đồ 1.4: Chi phí cho hoạt động quảng cáo ở Đông Nam Á (Tỷ USD)

Ngoài ra, nghiên cứu cũng gợi ý việc thực hiện các nghiên cứu mới trong khu vực Đông Nam Á với các DVHTKD chất lượng cao khác như tư vấn chính sách, kế toán...

Cùng chung chủ đề nghiên cứu về DVHTKD chất lượng cao, trong một loạt các nghiên cứu của mình, Hội nghị của Liên Hợp quốc về Thương mại và Phát triển (UNCTAD) đã chỉ ra rằng: Sự có mặt hoặc thiếu vắng những DVHTKD chất lượng cao là nguyên nhân cơ bản tạo nên sự khác biệt giữa một nền kinh tế đang phát triển/chuyển đổi với một nền kinh tế phát triển. Trong nhiều nền kinh tế đang phát triển/chuyển đổi, những dịch vụ kiểu như vậy thường chỉ có trong các công ty lớn hoặc các cơ quan Nhà nước. Khi DVHTKD không có sẵn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ thuộc khu vực tư nhân thì họ phải đi thuê dưới hình thức tuyển dụng nhân viên (điều này làm tăng chi phí vận hành cố định), hoặc mua từ những nguồn ở xa trong nước (điều này làm giảm khả năng cạnh tranh về giá), hoặc mua từ nhà cung cấp nước ngoài (điều này làm tăng nhập khẩu).

Liên quan tới DVHTKD trong KCN, trong nghiên cứu của D. Gibbs và P. Deutz (2005) về “Implementing industrial ecology? Planning for eco-industrial parks in the USA” đã đề cập tới việc làm thế nào để nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, giảm rác thải và ô nhiễm, tạo việc làm và cải thiện điều kiện làm việc trong quá trình hoạt động trong KCN.

Rõ ràng, các nghiên cứu trên thế giới đã cho thấy góc nhìn đa chiều về DVHTKD. Hơn nữa, từ các nghiên cứu trên có thể thấy được mức độ lan tỏa của việc nghiên cứu DVHTKD không chỉ tập trung ở những nước phát triển mà được nhân rộng ở một số nước đang phát triển.

1.1.2 Các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt Nam

Ở Việt nam những năm qua, lĩnh vực DVHTKD đã có sự tăng trưởng rất nhanh từ năm 1990 với tốc độ hầu như gấp đôi ngành sản xuất chế tạo (Riddle và Trần Vũ Hoài, 1998). Trải qua vài thập kỷ, dưới một cơ chế quản lý kinh tế cũ, lĩnh vực dịch vụ được coi là “phi sản xuất” so với lĩnh vực “sản xuất” của nông nghiệp và sản xuất chế tạo. Tuy nhiên, từ khi bắt đầu công cuộc Đổi mới, thái độ và quan niệm chung đã dần thay đổi. Và khi tương lai khu vực tư nhân ở Việt Nam phát triển như một tất yếu thì sự hỗ trợ từ phía các DVHTKD nhằm nâng cao khả năng

của các doanh nghiệp là không thể thiếu. Trong đó, 7 dịch vụ kinh doanh then chốt được coi là những yếu tố quyết định tạo nên một khu vực tư nhân lớn mạnh và hiệu quả bao gồm kế toán, dịch vụ máy tính, tư vấn, thiết kế và bao bì sản phẩm, phân phối, nghiên cứu thị trường và đào tạo cần được xem xét và nghiên cứu (Dorothy Riddle & Trần Vũ Hoài, 1998).

Nếu trên thế giới đã có những nghiên cứu về các nhóm dịch vụ khác nhau thì ở Việt nam, trong nghiên cứu của mình Phan Hồng Giang (2006) đã phân biệt dịch vụ hỗ trợ phát triển kinh doanh DVHTPTKD (vì mục tiêu phi lợi nhuận) với DVHTKD (vì mục tiêu lợi nhuận). Những DVHTPTKD được cung cấp bởi Chính phủ và các tổ chức phi lợi nhuận cho doanh nghiệp. Được kế thừa từ rất nhiều nghiên cứu trước đó đã khảo sát, nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê kinh nghiệm, điều tra khảo sát với hơn 200 doanh nghiệp thuộc mọi loại hình kinh tế, trong đó chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ và vừa trên phạm vi toàn quốc. Nghiên cứu đã phân tích được 7 loại hình DVHTPTKD truyền thống của VCCI trong giai đoạn 1995-2005 (Dịch vụ cung cấp thông tin, dịch vụ tư vấn, dịch vụ khảo sát thị trường, dịch vụ tổ chức hội nghị, hội thảo, dịch vụ đào tạo và dịch vụ cấp giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa xuất khẩu) về tốc độ tăng trưởng, nội dung, cơ cấu, phương thức cung cấp; từ đó rút ra những ưu, nhược của từng loại dịch vụ; phân tích các yếu tố tác động đến hệ thống DVHTPTKD của VCCI. Từ đó, nghiên cứu đã cung cấp các giải pháp hoàn thiện hệ thống DVHTPTKD của VCCI trong giai đoạn 2006-2010.

Ở Việt Nam, việc nghiên cứu DVHTKD cũng chịu ảnh hưởng của yếu tố vùng miền. Nghiên cứu thuộc Bộ Kế hoạch và Đầu tư về “Nghiên cứu và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp trong các khu (cụm) công nghiệp trên địa bàn Hà nội” (Nguyễn Văn Việt, 2006) là một điển hình. Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra, phỏng vấn sâu với doanh nghiệp cung cấp, sử dụng DVHTKD trong các KCN trên địa bàn Hà nội với một số loại DVHTKD: dịch vụ tài chính ngân hàng, dịch vụ công nghệ thông tin và bưu chính viễn thông, dịch vụ tư vấn pháp lý, tư vấn quản lý, thiết kế bao bì, nhãn mác, nghiên cứu thị trường, đào tạo cho doanh nghiệp. Nghiên cứu cũng cập nhật, phân tích, và đánh giá được

những kết quả đạt được và hạn chế về tình hình phát triển các loại hình DVHTKD trong các KCN cả nước và trên địa bàn Hà Nội. Ngoài ra, nghiên cứu tập trung dự báo khả năng phát triển các loại hình dịch vụ hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh với các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố nói chung và đối với các khu, cụm công nghiệp Hà nội nói riêng; từ đó, xây dựng các mô hình chiến lược để phát triển DVHTKD trên địa bàn Hà Nội. Việc nghiên cứu về DVHTKD dường như đã trở nên cấp bách hơn khi vấn đề này được “nhân rộng” trên nhiều địa phương như nghiên cứu về DVHTKD trong KCN ở Quảng Trị (2004), ở Huế (Nguyễn Văn Phát, 2007) hay “Giải pháp hỗ trợ phát triển doanh nghiệp tại Đà Nẵng” do Sở Kế hoạch đầu tư thành phố Đà Nẵng thực hiện năm 2009. Gần đây, Nguyễn Xuân Điền (2012) trong nghiên cứu “Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho doanh nghiệp trong các khu công nghiệp vùng đồng bằng sông Hồng” đã cho thấy được nhu cầu về DVHTKD trong các KCN vùng đồng bằng sông Hồng là rất cao. Tuy nhiên, nghiên cứu đã chỉ ra nhu cầu về dịch vụ lại phân tán, manh mún, không tập trung. Thực trạng này do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan khác nhau. Tác giả cũng kết luận rằng, DVHTKD chưa phát triển tương xứng với nhu cầu nhưng có tiềm năng và triển vọng trong tương lai.

Liên quan trực tiếp tới DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, có thể kể tới “Nghiên cứu đề xuất cơ chế, chính sách và một số giải pháp nhằm hỗ trợ xây dựng hệ thống xử lý nước thải tập trung tại các KCN, KCX trong thời gian tới” của Trần Ngọc Hưng (2006), hay đề tài cấp Bộ - Bộ Kế Hoạch đầu tư, Hà Nội về “Bảo vệ môi trường và xử lý nước thải trong KCN ở các tỉnh phía Bắc” năm 2006. Các nghiên cứu này nhìn chung đều nhằm đánh giá thực trạng việc cung cấp, sử dụng hệ thống xử lý nước thải của các doanh nghiệp trong KCN; từ đó đưa ra các giải pháp nhằm đảm bảo cho việc cung cấp và sử dụng loại dịch vụ này một cách có hiệu quả. Bởi xét cho cùng, loại dịch vụ này không chỉ tác động tới hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp mà còn tác động tới chất lượng cuộc sống của cộng đồng dân cư xung quanh.

Ngoài ra, liên quan tới DVHTKD còn có nghiên cứu của Lê Xuân Bá (2007) với “Cơ chế, chính sách thu hút đầu tư của các thành phần kinh tế vào lĩnh vực xây

dựng nhà ở cho công nhân tại các KCN, KCX”, đề tài cấp Bộ- Bộ KHĐT, Hà Nội; hay nghiên cứu của Hoàng Hà, Ngô Thắng Lợi, Vũ Thành Hườn và một số tác giả khác (2009) về “Một số giải pháp giải quyết việc làm, nhà ở, đảm bảo đời sống cho người lao động và đảm bảo an ninh nhằm phát triển các KCN của tỉnh Hưng Yên trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá”. Các nghiên cứu này đều tập trung vào việc đảm bảo chất lượng đời sống cán bộ nhân viên làm việc trong các KCN. Từ đó, góp phần nâng cao tính hấp dẫn, thu hút đầu tư trong các KCN.

1.1.3 Các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở tỉnh Bắc Ninh

Liên quan tới DVHTKD ở tỉnh Bắc Ninh, một số nghiên cứu đã được thực hiện nhằm giải quyết các vấn đề từ tổng quan tới chi tiết. Trước hết, có thể kể tới nghiên cứu của Vũ Đức Quyết (2007) “Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh”. Tác giả đã đề cập 8 loại dịch vụ gồm: “(1) dịch vụ cơ sở hạ tầng KCN; (2) dịch vụ pháp lý; (3) dịch vụ tài chính; (4) dịch vụ thông tin liên lạc; (5) dịch vụ tư vấn đầu tư; (6) dịch vụ hỗ trợ kinh doanh; (7) dịch vụ đào tạo, huấn luyện và tuyển dụng, cung ứng lao động và (8) dịch vụ nhà ở cho công nhân KCN”. Từ đó, nghiên cứu đề xuất mô hình tổ chức và các giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp. Có thể nói, đây là một nghiên cứu với tính thực tiễn cao, giúp đánh giá đúng thực trạng DVHTKD trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh. Theo một cách tiếp cận khác, tác giả Hoàng Huy Tập (2008) trong nghiên cứu với tựa đề “Thực trạng và giải pháp phát triển hệ thống cung cấp dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp KCN trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh” đã đánh giá DVHTKD trên một số khía cạnh như: hoạt động hiện tại của dịch vụ hỗ trợ, loại hình dịch vụ hỗ trợ được cung cấp, hoạt động đầu tư của các doanh nghiệp vào dịch vụ hỗ trợ, kênh cung cấp và phân phối các dịch vụ hỗ trợ, giá cả của các dịch vụ hỗ trợ, tính đầy đủ và đồng bộ của các dịch vụ hỗ trợ. Tuy nhiên, có thể thấy, trong cả 2 nghiên cứu, các loại dịch vụ được nghiên cứu chưa được xem xét dựa trên một cách phân loại cụ thể nào.

Việc xem xét DVHTKD trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh dường như đã được xem xét “kỹ” và “sâu” hơn. Để phù hợp hơn với sự phát triển chung của tỉnh, việc đảm

bảo số lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cung cấp cho các KCN, cụm công nghiệp địa phương là rất cần thiết (Đỗ Quang Vui, 2008). Qua việc học hỏi kinh nghiệm từ các nước Hoa Kỳ, Pháp, Nhật Bản, Trung Quốc, Thái Lan và Malaysia, nhiều kiến nghị về các chương trình phát triển DVHTKD tập trung vào các nhà cung ứng nhỏ và vừa cho các doanh nghiệp trong KCN tỉnh Bắc Ninh được đưa ra (Nguyễn Thanh Bình, 2006). Hay như Nguyễn Đình Oanh và Lâm Thanh Sơn (2008) lại tập trung trong việc hỗ trợ chính sách nhà ở cho người lao động trên địa bàn tỉnh và nêu lên một số kiến nghị với Chính phủ, UBND tỉnh trong việc hoàn thiện chính sách này. Ngoài ra, để phát triển DVHTKD một cách có hiệu quả và đồng bộ, việc xây dựng mô hình phát triển nhằm đồng bộ hóa các giải pháp về nguồn vốn đầu tư, phát triển hệ thống kỹ thuật hạ tầng, phát triển nguồn nhân lực, các dịch vụ tư vấn phát triển, phát triển thương hiệu hay xử lý, cải tạo môi trường là cần thiết (Tô Xuân Dân, 2008).

1.1.4 Đánh giá chung và khoảng trống nghiên cứu

** Đánh giá chung:*

Có thể thấy DVHTKD không còn là một vấn đề mới trên thế giới và ở Việt Nam. Với số lượng DVHTKD lên tới hơn 100 loại (theo cách phân loại của WTO), thực tế mỗi nghiên cứu chỉ có thể tập trung vào đánh giá một số DVHTKD đang có trong một phạm vi, nội dung nhất định. Tổng quát, các nghiên cứu trước đây đã tập trung:

- Khẳng định vai trò của DVHTKD đối với việc: (1) đóng góp cho sự phát triển của xã hội; (2) thúc đẩy, phát huy hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp; (3) thu hút các nhà đầu tư nước ngoài.

- Nghiên cứu theo từng nhóm DVHTKD khác nhau như DVHTKD tăng cường và không tăng cường; DVHTKD chất lượng cao...

- So sánh hiệu quả giữa các DVHTKD được cung cấp bởi nhiều đối tượng khác nhau, với mục đích khác nhau như cung cấp vì mục tiêu lợi nhuận hoặc mục tiêu phi lợi nhuận.

- Nghiên cứu nhu cầu của tiềm ẩn của DVHTKD ở nhiều quốc gia, khu vực trên thế giới, cũng như sự phát triển bền vững của các DVHTKD.

- Nghiên cứu DVHTKD ở các khu vực, địa phương, vùng miền khác nhau với đặc thù khác nhau.

** Khoảng trống nghiên cứu:*

Đa số các nghiên cứu trên thế giới đều tập trung vào việc nghiên cứu DVHTKD cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa, thậm chí siêu nhỏ, nhưng các nghiên cứu này cũng chưa tập trung nhiều vào đối tượng là các doanh nghiệp trong KCN. Trên thực tế, các doanh nghiệp trong KCN có đặc điểm riêng, quy mô khác nhau. Vì vậy, việc cung cấp và nhu cầu sử dụng DVHTKD cũng khác nhau. *Bên cạnh đó, không có nhiều nghiên cứu đề cập tới DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.*

Những năm qua, ở Việt Nam đã có một số nghiên cứu tập trung vào DVHTKD trong KCN ở các địa phương khác nhau. Tuy nhiên, các loại hình DVHTKD chưa được xem xét theo các nhóm có cùng chung đặc điểm. Do vậy, việc giải quyết triệt để các khó khăn, vướng mắc còn gặp nhiều khó khăn. So sánh giữa các nghiên cứu trên thế giới và nghiên cứu trong nước có thể thấy các nghiên cứu trên thế giới thường nhóm các loại DVHTKD có cùng chung đặc điểm, từ đó phân tích và đưa giải pháp. Trong khi đó, đa số các nghiên cứu ở Việt Nam thường không dựa trên một tiêu chí phân loại cụ thể nào khi đánh giá các DVHTKD nói chung và DVHTKD trong KCN nói riêng. Ở Việt Nam và ở tỉnh Bắc Ninh, trong một số nghiên cứu có đề cập tới dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nhưng mới chỉ dừng lại ở việc nghiên cứu đơn lẻ một số loại như dịch vụ xử lý chất thải hay dịch vụ cung cấp điện; *chưa có nghiên cứu nào chuyên sâu về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.*

Những phân tích trên sẽ là “khoảng hở” để phát triển nghiên cứu của tác giả, tập trung nghiên cứu phát triển nhóm DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh. Để có cái nhìn tổng quát, tác giả tổng hợp trong bảng dưới đây các kết quả nghiên cứu đã được thực hiện trên thế giới, ở Việt Nam và ở tỉnh Bắc Ninh về DVHTKD nói chung và DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nói riêng.

Bảng 1.1: Tóm tắt các kết quả nghiên cứu đã thực hiện có liên quan tới DVHTKD

[illegible]

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 tập trung phân tích, so sánh các nghiên cứu trên thế giới, ở Việt Nam và ở Bắc Ninh về DVHTKD nói chung và DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nói riêng. Thực tế cho thấy, có nhiều nghiên cứu trên thế giới về DVHTKD nhưng không có nhiều nghiên cứu về DVHTKD trong KCN, đặc biệt là DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Điều này dường như đã được khắc phục phần nào khi ở Việt Nam, đã có một số nghiên cứu về một hoặc một vài loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Tuy nhiên, các nghiên cứu ở Việt Nam và ngay cả ở Bắc Ninh về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật mới chỉ đề cập đơn lẻ tới các loại dịch vụ như xử lý chất thải hay dịch vụ cung cấp điện mà chưa hình thành bức tranh tổng thể về các loại dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật nói chung. Đây là một “khoảng hở” để hình thành các nghiên cứu tiếp sau, làm “đầy thêm” những nghiên cứu về nhóm DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Quan niệm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong khu công nghiệp và dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

2.1.1 Quan niệm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

Vào những năm cuối thế kỷ XX, dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (Business Development Service hay Business Support Service) đã trở thành một lĩnh vực hoạt động quan trọng, đóng vai trò không thể thiếu với sự phát triển của nền kinh tế và của doanh nghiệp. Cũng như tính chất đa dạng, phức tạp của dịch vụ nói chung, các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ngày càng đa dạng, phong phú với nhiều nội dung mới, cách thức cung ứng mới. Chính vì vậy, việc đưa ra quan niệm thống nhất về nó cũng không đơn giản. Mỗi quốc gia, tổ chức đều có những định nghĩa riêng, cụ thể về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh dựa trên những nhân tố hay hoàn cảnh khác nhau. Dưới đây là một số quan niệm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD) được tiếp nhận trên thế giới và ở Việt Nam:

Một là, theo Tổ chức lao động quốc tế (International Labour Organization, viết tắt ILO) - DVHTKD là những dịch vụ nhằm cải thiện hoạt động của doanh nghiệp, đó là bất kỳ dịch vụ nào được các doanh nghiệp sử dụng nhằm hỗ trợ cho việc thực hiện chức năng kinh doanh; bao gồm các dịch vụ mang tính chiến lược và các dịch vụ tác nghiệp. DVHTKD được tạo ra nhằm phục vụ từ bên ngoài đối với mỗi tổ chức kinh doanh riêng lẻ, thay vì doanh nghiệp đó mở rộng quy mô kinh doanh để tự phục vụ [59].

Hai là, trong một công trình nghiên cứu, Kazak Tan cho rằng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh là bất kỳ một dịch vụ phi tài chính nào được cung cấp cho các doanh nghiệp một cách chính thức hoặc phi chính thức. Từ đó, tác giả này mở rộng ra và cho rằng DVHTKD là tất cả các dịch vụ hỗ trợ cho việc kinh doanh [86].

Ba là, ở Việt Nam, nhóm nghiên cứu của Viện nghiên cứu kinh tế Quản lý trung ương định nghĩa DVHTKD là bất kỳ dịch vụ phi tài chính nào được các

doanh nghiệp sử dụng để hỗ trợ nhằm thực hiện chức năng kinh doanh hoặc tăng trưởng [58].

Bốn là, theo nhóm nghiên cứu đề tài “Nghiên cứu và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp trong các khu (cụm) công nghiệp trên địa bàn Hà Nội” do Nguyễn Văn Việt (2006) và cộng sự [58] thực hiện thì “khái niệm về dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp rất rộng, bao hàm dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và các loại hình dịch vụ khác như: dịch vụ tài chính – ngân hàng, dịch vụ bưu chính viễn thông...” Do vậy, nghiên cứu đã ưu tiên theo hướng làm rõ khái niệm và vai trò của DVHTKD. Như vậy, các nghiên cứu cho rằng DVHTKD là một bộ phận, một nội dung của dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp (gồm DVHTKD và các loại dịch vụ khác như đã nêu trên); và nội dung của DVHTKD là những dịch vụ phi tài chính được doanh nghiệp sử dụng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của mình như: dịch vụ quản lý, dịch vụ tư vấn pháp lý, dịch vụ Marketing, dịch vụ đào tạo, dịch vụ cung cấp thông tin, dịch vụ tư vấn sở hữu trí tuệ, dịch vụ hỗ trợ phát triển công nghệ thông tin.... Từ đó, khái niệm về DVHTKD do nhóm nghiên cứu kết luận là “DVHTKD có thể được hiểu là những dịch vụ phi tài chính được doanh nghiệp sử dụng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của mình” [36].

Năm là, trong nghiên cứu của Phan Hồng Giang (2006) [17] “Hoàn thiện hệ thống dịch vụ hỗ trợ phát triển kinh doanh của phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam”, DVHTKD được phân biệt với DVHTPTKD (dịch vụ hỗ trợ phát triển kinh doanh), trong đó DVHTKD là những dịch vụ được cung cấp với mục tiêu lợi nhuận nhằm hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, và DVHTPTKD được cung cấp với mục tiêu phi lợi nhuận.

Sáu là, trong nghiên cứu “Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp trong KCN trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh” của tác giả Vũ Đức Quyết (2007) [37], cụm từ “dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp” và “dịch vụ hỗ trợ kinh doanh” được sử dụng đồng nhất và các “dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp KCN là các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp trong KCN”. Điều đó có nghĩa, dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp KCN cũng chính là dịch vụ hỗ trợ kinh doanh xét theo đối tượng phục vụ.

2.1.2 Quan niệm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong khu công nghiệp

Từ những quan niệm được nêu lên trong các nghiên cứu trước về DVHTKD, tác giả nhận thấy có hai quan niệm về DVHTKD: một quan niệm cho rằng DVHTKD tồn tại dưới dạng phi tài chính, quan điểm còn lại cho rằng DVHTKD bao gồm tất cả các dịch vụ (cả tài chính và phi tài chính) mà doanh nghiệp trong KCN cần để nâng cao năng lực cạnh tranh. Tác giả đồng nhất quan niệm cho rằng DVHTKD bao gồm tất cả các dịch vụ được cung cấp nhằm hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (Nguyễn Văn Việt, 2006) [65] và quan niệm “dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp” và “dịch vụ hỗ trợ kinh doanh” là đồng nhất (Vũ Đức Quyết, 2007) [37] với lý do:

Xét về lý luận, trong cơ chế thị trường, các doanh nghiệp (bao gồm cả doanh nghiệp trong KCN) hầu hết được thành lập để thực hiện hoạt động kinh doanh với mục tiêu lợi nhuận. Vì vậy, tất cả các dịch vụ, dù hữu hình hay vô hình, dù dưới hình thái vật chất hay phi vật chất, tài chính hay phi tài chính đều là những dịch vụ cần thiết phải có nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp trong quá trình kinh doanh.

Xét về thực tiễn, xuất phát từ thực trạng phát triển kết cấu hạ tầng kỹ thuật cho nền kinh tế nói chung và các KCN nói riêng ở Việt Nam còn chưa phát triển, nên việc cần phải cung cấp đồng bộ các loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là rất cần thiết. Bên cạnh đó, nhiều doanh nghiệp cho rằng những DVHTKD phi tài chính được phục vụ ở mức nào là tùy điều kiện tài chính mà doanh nghiệp có thể lựa chọn; còn các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật như cung cấp điện, nước, xử lý chất thải... việc đầu tư tài chính để tự phục vụ thường rất khó khăn, nhất là với các doanh nghiệp kinh doanh. Vì vậy, cần tổ chức tốt việc cung ứng các dịch vụ này.

Do vậy, tác giả nêu lên quan niệm về DVHTKD như sau: “Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh bao gồm tất cả các dịch vụ cung cấp cho các doanh nghiệp kinh doanh đáp ứng nhu cầu về cung ứng đầu vào, tổ chức quá trình sản xuất, tiêu thụ sản phẩm và nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động trên nguyên tắc đảm bảo an sinh xã hội, bảo vệ môi trường, tiết kiệm chi phí đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp”.

Trong KCN có 2 loại hoạt động sản xuất kinh doanh chính: (1) Hoạt động đầu tư xây dựng và kinh doanh hạ tầng KCN (thuê đất của Nhà nước và đầu tư tạo ra hệ thống kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN để cho thuê lại) và (2) Các hoạt động đầu tư sản xuất kinh doanh của các nhà đầu tư thứ cấp (thuê đất có hạ tầng của nhà đầu tư hạ tầng KCN để đầu tư sản xuất kinh doanh). Tương ứng với 2 loại hoạt động sản xuất kinh doanh chính nói trên cũng có 2 nhóm hoạt động DVHTKD:

Nhóm thứ nhất, các DVHTKD đối với hoạt động đầu tư sản xuất kinh doanh của các nhà đầu tư thứ cấp, gồm 2 loại: (1) những DVHTKD trong hàng rào KCN (do công ty đầu tư phát triển hạ tầng cung cấp); (2) những DVHTKD ngoài hàng rào KCN (thường không phải do công ty đầu tư phát triển hạ tầng cung cấp).

Nhóm thứ hai, các DVHTKD hạ tầng KCN (là các dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động của công ty đầu tư phát triển hạ tầng) như dịch vụ môi giới đầu tư vào KCN; tư vấn thủ tục đầu tư, xây dựng; dịch vụ quy hoạch, thiết kế, thi công; tư vấn xử lý chất thải; cung cấp vật liệu xây dựng...

Từ đó cho thấy hoạt động kinh doanh hạ tầng KCN cũng là một loại DVHTKD cho các nhà đầu tư thứ cấp trong KCN.

2.1.3 Quan niệm về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Trước hết, cần khẳng định DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là một loại hình DVHTKD. Với DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, về cơ bản bao gồm đường giao thông nội khu, kho bãi, hệ thống lưới điện, hệ thống chiếu sáng, hệ thống cấp và thoát nước, hệ thống xử lý nước thải, thông tin liên lạc, các công trình công cộng phục vụ sản xuất, kinh doanh... Các dịch vụ này là đối tượng kinh doanh chủ yếu của các đơn vị kinh doanh kết cấu hạ tầng các KCN, nhưng cũng vẫn phụ thuộc vào mức độ phát triển kết cấu hạ tầng chung của quốc gia và của vùng cũng như các chính sách cụ thể đối với việc phát triển KCN [42].

Nhóm dịch vụ này được phân biệt với các DVHTKD ngoài hàng rào KCN bao gồm các dịch vụ phục vụ đời sống gắn với các công trình hạ tầng xã hội như: nhà ở

cho công nhân KCN, trường học, bệnh viện, nhà trẻ, chợ, trung tâm thương mại và các công trình văn hóa xã hội khác; hoặc là các dịch vụ phục vụ sản xuất kinh doanh như: dịch vụ quản lý, vận tải, bảo hiểm, tài chính ngân hàng, Marketing, quảng cáo, phát triển công nghệ thông tin, tư vấn pháp lý, đào tạo, tuyển dụng lao động...

Từ nhận thức trên, trong nghiên cứu, tác giả sử dụng thuật ngữ DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật nhằm đề cập tới các dịch vụ được cung cấp trong KCN bởi công ty đầu tư phát triển hạ tầng nhằm hỗ trợ kinh doanh cho các nhà đầu tư thứ cấp trong KCN.

2.1.4 Đặc điểm dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Nội dung này đề cập tới đặc điểm DVHTKD nói chung và đặc điểm DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nói riêng:

- *Đặc điểm DVHTKD nói chung:*

Nhìn chung, DVHTKD dù dưới hình thức vật chất hay phi vật chất đều có hai thuộc tính là giá trị sử dụng và giá trị như các sản phẩm – hàng hóa khác. Trước hết, dù rằng một dịch vụ mang hình thái vật chất (phương tiện vận chuyển, hệ thống kho tàng...) hay phi vật chất (thông tin, quảng cáo, tuyển dụng lao động, tư vấn luật pháp...) đều có giá trị sử dụng. Trong nền kinh tế thị trường, các dịch vụ này đều là hàng hóa và là cái mang giá trị trao đổi bởi bản thân các dịch vụ này đều được sản xuất hay tạo ra để phục vụ lợi ích công hay mục đích kinh doanh. Khi nền kinh tế ngày càng phát triển, trình độ xã hội hóa sản xuất càng cao, tốc độ phát triển khoa học kỹ thuật ngày càng nhanh thì các loại hình DVHTKD dưới dạng phi vật chất, và là tài sản vô hình ngày càng nhiều và mang giá trị sử dụng càng cao. Với sản phẩm hàng hóa, DVHTKD cho doanh nghiệp, giá trị sử dụng của chúng sẽ là giá trị gia tăng của chuỗi giá trị mà lợi ích mang lại không chỉ cho bản thân doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ mà ngay cả khách thể tham gia vào quá trình tái sản xuất mở rộng nền kinh tế.

Như đã nêu, DVHTKD là hàng hóa được bán, trao đổi trên thị trường. Bởi vậy, chúng có giá trị trao đổi. Theo C.Mác [27], giá trị trao đổi của hàng hóa có được là do chúng đều là sản phẩm của lao động, là sự hao phí sức lao động của con người tích lũy lại trong sản phẩm hàng hóa, dịch vụ. Chính sự hao phí sức óc, sức bắp thịt, sức thần kinh của con người để tạo ra sản phẩm hàng hóa, dịch vụ là cơ sở cho việc trao đổi và tự nó hình thành giá trị của mọi loại hàng hóa nói chung. Như vậy, giá trị trao đổi của DVHTKD là hình thái biểu hiện giá trị của loại hàng hóa này. Vậy giá trị của loại sản phẩm DVHTKD trong nền kinh tế thị trường chính là hao phí lao động xã hội kết tinh trong hàng hóa đó và đây cũng là cơ sở để xác định giá trị trao đổi của nó. Có thể nói, cũng như các hàng hóa khác, DVHTKD cũng có hai thuộc tính là giá trị và giá trị sử dụng. Vì vậy, nó có thể trở thành hàng hóa được trao đổi trên thị trường.

Cũng là loại hình dịch vụ, DVHTKD mang những đặc điểm chung của dịch vụ. Khi nghiên cứu về DVHTKD với tư cách là một loại hàng hóa vô hình, nó có những đặc trưng cơ bản sau:

Thứ nhất, tính khác biệt của giá trị và giá trị sử dụng

Là một loại sản phẩm, dịch vụ như những sản phẩm, dịch vụ khác DVHTKD có giá trị và giá trị sử dụng. Hàng hóa dịch vụ cũng có giá trị do việc thực hiện quá trình sản xuất dịch vụ nhất định đòi hỏi hao phí lao động sống dưới hình thức lao động đặc biệt và tiêu dùng những tư liệu sản xuất phù hợp. Giá trị của hàng hóa dịch vụ có điểm đặc thù khác với hàng hóa thông thường ở điểm sau: Lao động kết tinh trực tiếp vào các chủ thể tiêu dùng và biểu hiện ra như một sự phục vụ. Giá trị sử dụng của hàng hóa dịch vụ không có hình thái vật thể hữu hình như hàng hóa thông thường, nó là sản phẩm phi vật thể; giá trị sử dụng của hàng hóa dịch vụ là hiệu quả có ích của hoạt động lao động sống của người làm dịch vụ tạo ra.

Thứ hai, tính không mất đi và không chuyển sở hữu

Sau mỗi thương vụ, nhà cung ứng DVHTKD không mất đi dịch vụ của mình. Ngược lại, chất lượng dịch vụ cung ứng có khả năng được tăng lên do quá trình tích

lũy kinh nghiệm của chủ thể cung ứng. Một doanh nghiệp sử dụng DVHTKD có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ, điều này tác động vào tính liên tục của quá trình cung cấp. Tính không chuyển sở hữu thể hiện ở chỗ một doanh nghiệp sử dụng dịch vụ tư vấn quản lý không có nghĩa là sẽ mua lại các quan điểm và công cụ quản lý của nhà tư vấn, mà quá trình cung ứng thực chất là quá trình trao đổi, hướng dẫn, giúp đỡ của nhà tư vấn giúp khách hàng giải quyết các vấn đề phát sinh.

Thứ ba, tính vô hình hay phi vật chất

Tính vô hình của dịch vụ có mức biểu hiện khác nhau với từng loại hình dịch vụ, nó có mối quan hệ với chất lượng dịch vụ và việc tiêu dùng dịch vụ của khách hàng. Khác với dịch vụ nói chung, DVHTKD khi cung ứng cho khách hàng không chỉ dừng lại ở chỗ khách hàng cảm nhận thế nào về chất lượng dịch vụ sau khi tiêu dùng mà quan trọng hơn cả là bản thân các DVHTKD đó còn phải hướng tới việc làm tăng khả năng sinh lời cho khách hàng. Điều đó có nghĩa các DVHTKD mà các doanh nghiệp cung ứng cũng được coi là một yếu tố đầu vào quan trọng của quá trình kinh doanh với các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ. Đó cũng là lý do các nhà cung ứng DVHTKD luôn nỗ lực hữu hình hóa dịch vụ của mình để thuyết phục khách hàng.

Thứ tư, tính không thể phân chia

Với dịch vụ nói chung và DVHTKD nói riêng, quá trình sản xuất và tiêu thụ diễn đồng thời. Không giống như hàng hóa thông thường, việc lưu trữ trong kho là không thể. Tuy vậy, nhà cung ứng vẫn có thể làm tốt công tác hoạch định về ngân sách, phương tiện, con người, công cụ... để đảm bảo cung ứng dịch vụ với chất lượng cao nhất.

Thứ năm, tính không ổn định và khó xác định chất lượng

Chất lượng DVHTKD phụ thuộc rất lớn vào các yếu tố xung quanh như người cung ứng, thời gian, địa điểm cung ứng. Vì vậy, thương hiệu nhà cung ứng DVHTKD đóng vai trò then chốt trong việc cung cấp dịch vụ này. Do vậy, để làm tốt, bên cạnh việc đầu tư vào nhân lực, các nhà cung ứng DVHTKD cần quan tâm

nhiều đến quá trình xây dựng mạng lưới, chăm sóc khách hàng, tạo ra lòng trung thành với khách hàng.

- *Đặc điểm DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN nói riêng:*

Đối với DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, về bản chất cũng mang những đặc điểm như DVHTKD nói chung. Tuy nhiên, xuất phát từ đặc điểm phân bố không gian tập trung của các doanh nghiệp trong KCN và tính tập trung về cơ chế, chính sách quản lý thì các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN bên cạnh những đặc điểm chung về DVHTKD như đã nêu còn có những đặc điểm riêng như:

Thứ nhất, DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cho các doanh nghiệp KCN về nguyên tắc phải được hoạch định và quy hoạch đồng bộ dựa trên chiến lược phát triển KCN ngay từ khi lên phương án xây dựng KCN. Đây là điều kiện tiên quyết quyết định hiệu quả cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Thứ hai, khách hàng sử dụng các dịch vụ này trong KCN là các tổ chức đầu tư sản xuất kinh doanh có sự tách biệt nhất định với bên ngoài (ngoài “hàng rào” KCN) nên nội dung các dịch vụ cũng có những điểm khác nhau. Khách hàng trong KCN mang tính ổn định hơn so với khách hàng là doanh nghiệp ngoài KCN.

Thứ ba, nhu cầu về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật tỷ lệ thuận với quy mô phát triển KCN. Khi tỷ lệ lấp đầy trong KCN tăng lên thì nhu cầu về lượng đối với các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật bên trong đó cũng sẽ tăng theo.

Thứ tư, do tính tập trung cao về không gian và sự liên kết rộng giữa các doanh nghiệp trong KCN và giữa các KCN liền kề nên có thể tăng tính tập trung và tăng quy mô cung cấp dịch vụ. Từ đó, có thể giảm thiểu chi phí đầu tư, chi phí cung cấp dịch vụ trong KCN và có điều kiện phát triển quy mô của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ. Điều này sẽ tạo động lực thúc đẩy các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo ra sự khác biệt hóa các loại dịch vụ cung ứng, từ đó nâng cao tính cạnh tranh giữa các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ và đó cũng chính là lợi ích mà các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh thụ hưởng khi

hoạt động trong KCN. Vì vậy, với cùng một mức chi phí trong giới hạn nhất định có thể mang lại giá trị sử dụng nhiều hơn.

Thứ năm, xét về mặt tổ chức quản lý việc lựa chọn nhà cung ứng các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN thường phụ thuộc vào vai trò quyết định của Ban Quản lý các KCN.

2.1.5 Phân loại dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Trong ba thập kỷ qua, các loại hình DVHTKD đã có bước phát triển nhanh cả về số lượng và chất lượng. Từ việc các DVHTKD chỉ nhằm giải quyết khó khăn nội bộ trong doanh nghiệp thì nay các nhiều loại dịch vụ đã được mở rộng với mục đích tư vấn, hỗ trợ cho doanh nghiệp. Cho tới nay đã có hơn 100 loại DVHTKD được sử dụng phổ biến.

Cách phân loại DVHTKD cũng rất đa dạng và phong phú. Với những tiêu chí khác nhau, DVHTKD cũng được tiếp cận khác nhau. Dưới đây là một số cách phân loại về DVHTKD:

- *Căn cứ vào vai trò dịch vụ* với mục tiêu chiến lược có thể phân chia thành dịch vụ tác nghiệp, và dịch vụ chiến lược. Dịch vụ tác nghiệp hay dịch vụ ‘hoạt động’ là những dịch vụ cần thiết cho hoạt động hàng ngày của doanh nghiệp như quản lý sổ sách, kế toán, thông tin liên lạc. Dịch vụ chiến lược là dịch vụ mang tính dài hạn và trung hạn nhằm thực hiện các mục tiêu dài hạn của doanh nghiệp của doanh nghiệp như dịch vụ quản lý chất lượng, tư vấn đầu tư, thiết kế sản phẩm, marketing...

Cách phân loại này giúp cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ xác định hướng đầu tư, và giúp cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ có cơ sở để lựa chọn loại DVHTKD phù hợp.

- *Căn cứ vào chủ thể cung ứng dịch vụ* thì có dịch vụ cung cấp từ chính phủ, dịch vụ cung cấp từ các tổ chức quốc tế, dịch vụ cung cấp từ các tổ chức chính trị, xã hội, nghề nghiệp, dịch vụ cung cấp từ các tổ chức đại diện cho doanh nghiệp và

xúc tiến thương mại và dịch vụ cung cấp từ khu vực tư nhân. Cũng có cách phân chia các chủ thể cung cấp dịch vụ thành 2 loại là dịch vụ công và dịch vụ tư hoặc dịch vụ cung cấp từ các tổ chức chính phủ và từ các tổ chức phi chính phủ.

Cách phân loại này có ý nghĩa to lớn trong quản lý vĩ mô về xác định cơ cấu và hoạch định chính sách phát triển ngành DVHTKD cũng như chính sách hợp tác khu vực và quốc tế trong cung ứng DVHTKD.

- *Căn cứ vào mức độ chuyên nghiệp của dịch vụ* có thể chia thành dịch vụ chuyên nghiệp (như dịch vụ cung ứng suất ăn cho người lao động, dịch vụ cung ứng nhà ở, dịch vụ thiết kế mẫu mã sản phẩm, dịch vụ tư vấn pháp luật, dịch vụ đào tạo...) và dịch vụ phổ thông (như đánh máy, photo...).

Cách phân loại này có ý nghĩa giúp cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ có chiến lược đầu tư, trong khi đó các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ có cơ sở lựa chọn loại dịch vụ mình cần.

- *Căn cứ theo nguồn cung ứng dịch vụ* có thể chia thành các dịch vụ “nội bộ” mà doanh nghiệp tự tổ chức (như tư vấn, kế toán, marketing, phát triển thị trường...) và các dịch vụ từ bên ngoài (thông tin, dịch vụ đào tạo, dịch vụ vận tải, dịch vụ kiểm toán...). Đây cũng là căn cứ để các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ nhận biết được năng lực của mình nhằm xác định nên tự cung ứng hay mua từ các nhà cung ứng bên ngoài.

- *Căn cứ theo chức năng* có thể chia thành 9 nhóm dịch vụ chính:

Nhóm 1- nhóm dịch vụ cung cấp kết cấu hạ tầng kỹ thuật và công nghệ thông tin: nhằm phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp như dịch vụ cho thuê đất đai, nhà xưởng, dịch vụ vận tải, dịch vụ cho thuê kho bãi và bảo quản, dịch vụ cung cấp điện nước...

Nhóm 2- nhóm dịch vụ tiếp cận thị trường: là những dịch vụ đặc biệt cần thiết với các doanh nghiệp khi phát triển thị trường mới. Các doanh nghiệp này cung cấp cho khách hàng các báo cáo thị trường với số liệu chính xác, trung thực, khách quan

và đáng tin cậy. Nhóm này bao gồm: dịch vụ marketing cho doanh nghiệp, dịch vụ tổ chức hội chợ thương mại, triển lãm, dịch vụ nghiên cứu thị trường, phát triển thị trường, phòng trưng bày sản phẩm, dịch vụ đóng gói sản phẩm...

Nhóm 3- nhóm dịch vụ cung ứng nguyên liệu đầu vào bao gồm dịch vụ môi giới với các nhà cung ứng nguyên liệu, nâng cao khả năng cạnh tranh của nhà cung cấp để có vùng nguyên liệu ổn định, thông tin về các nguồn cung cấp...

Nhóm 4- nhóm dịch vụ trợ giúp kỹ thuật và đào tạo: nhằm tăng cường kỹ năng hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao chất lượng nguồn lực trong quá trình sản xuất, kinh doanh. Nhóm này bao gồm: dịch vụ thiết kế sản phẩm, dịch vụ tham quan, trao đổi, nhượng quyền kinh doanh, dịch vụ quản lý đào tạo quản lý và đào tạo kỹ năng...

Nhóm 5- nhóm dịch vụ tư vấn pháp luật và hỗ trợ pháp lý: nhằm cung cấp các dịch vụ pháp lý tổng thể liên quan đến tất cả các khâu hoạt động kể từ khi thành lập doanh nghiệp. Nhóm này bao gồm: dịch vụ luật sư, tư vấn pháp lý, phân tích thông tin về những khó khăn và cơ hội của chính sách....

Nhóm 6- nhóm dịch vụ tư vấn dự án và xúc tiến đầu tư: có thể kể tới các dịch vụ như dịch vụ nghiên cứu khả thi, môi giới, trung gian, cấp phép đầu tư, hỗ trợ sau đầu tư...

Nhóm 7- nhóm dịch vụ tư vấn quản lý như tư vấn tái cơ cấu tổ chức, tư vấn chiến lược, tư vấn pháp lý, tư vấn chuyển giao công nghệ...

Nhóm 8- nhóm dịch vụ quản lý tài chính và hạch toán kế toán bao gồm dịch vụ ngân hàng, bảo hiểm, dịch vụ hạch toán, kiểm toán, tư vấn thuế....

Nhóm 9- các dịch vụ khác như dịch vụ vệ sinh môi trường, dịch vụ an ninh, hay dịch vụ cung cấp điều kiện ở và sinh hoạt cho người lao động...

- Căn cứ theo “công đoạn” của quá trình sản xuất kinh doanh (theo quan điểm của UNCTAD - Diễn đàn Thương mại và Phát triển Liên Hiệp quốc) [59], có thể chia thành 3 nhóm sau:

Nhóm 1: Các DVHTKD “đầu nguồn” bao gồm các hoạt động nghiên cứu khả thi, nghiên cứu và phát triển... gắn với quá trình hình thành doanh nghiệp xác định ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh....

Nhóm 2: Các DVHTKD “giữa nguồn” bao gồm thiết kế kỹ thuật, đào tạo, kế toán... Các dịch vụ này gắn với quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp nhằm kết hợp và sử dụng một cách hiệu quả nhất các yếu tố nguồn lực của doanh nghiệp, từ đó tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Nhóm 3: Các DVHTKD “cuối nguồn” như dịch vụ quảng cáo, dịch vụ kho bãi, dịch vụ phân phối... Các dịch vụ này có ý nghĩa quan trọng với các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh, không chỉ ở khía cạnh tư vấn tổ chức tiêu thụ sản phẩm đầu ra mà còn có ý nghĩa cả về mua sắm, dự trữ các yếu tố vật chất đầu vào cũng như tổ chức cung ứng cho quá trình sản xuất.

- *Căn cứ theo hình thái biểu hiện của DVHTKD*, tác giả đề xuất cách phân loại DVHTKD theo “Dịch vụ phần cứng và dịch vụ phần mềm”.

Nhóm 1: Dịch vụ phần cứng là những dịch vụ chủ yếu có tính kỹ thuật, hữu hình, mang hình thái vật chất cụ thể, có tính ổn định tương đối về hình thái vật chất nhằm đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp hay thỏa mãn nhu cầu sinh lý của con người như ăn, ở, đi lại, văn hóa, thể thao, sức khỏe, hoặc cải thiện môi trường sinh thái. Các dịch vụ thuộc loại này như: dịch vụ cho thuê kho tàng, bến bãi, dịch vụ xử lý chất thải, dịch vụ cung cấp điện, dịch vụ cung cấp nước sạch, dịch vụ viễn thông, dịch vụ vận tải... Loại dịch vụ này đòi hỏi sự đầu tư có tính chất chiến lược, có quy hoạch dài hạn và dễ bị hao mòn hữu hình.

Nhóm 2: Dịch vụ phần mềm là những dịch vụ chủ yếu mang tính phi vật chất. Loại dịch vụ này biến động linh hoạt hơn và nhạy cảm hơn trước sự biến động của các yếu tố môi trường bên trong, bên ngoài tác động tới bản thân doanh nghiệp, nhà cung ứng hay sử dụng dịch vụ. Đây cũng là loại dịch vụ mà trong giá trị của nó giá trị hàm lượng chất xám cao, nhiều khi mang tính đơn chiếc, có giá bán cao tới mức giá cả thoát ly sự chi phối của quy luật giá trị mà lại chịu tác động của quy luật cung

cầu. Nó cũng là loại sản phẩm, dịch vụ có tiềm năng khai thác phong phú không chỉ trong hiện tại mà cho cả tương lai. Nhóm này bao gồm: dịch vụ tư vấn quản lý, đào tạo, nguồn nhân lực, giáo dục, tư vấn luật pháp, xây dựng, quảng bá thương hiệu... Tuy nhiên nhóm DVHTKD này dễ bị hao mòn vô hình và chịu rủi ro cao bởi nhiều yếu tố bên ngoài tác động.

Cách phân loại này có ý nghĩa trong việc xây dựng chính sách phát triển cơ cấu dịch vụ hợp lý phù hợp với nhu cầu các loại hình doanh nghiệp trong các khu vực địa dư, các khu công nghiệp. Nó cũng là cơ sở để xác định quy mô vốn đầu tư thích hợp cho phát triển dịch vụ đối với doanh nghiệp cung ứng và sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, đây là một căn cứ quan trọng để có thể xác định độ co giãn về giá cả các loại dịch vụ được trao đổi trên thị trường.

Theo cách phân loại trên, DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN thuộc nhóm dịch vụ phần cứng bao gồm hệ thống giao thông nội bộ, hệ thống cung cấp điện, hệ thống cung cấp nước, hệ thống xử lý nước thải, viễn thông/Internet, hệ thống cho thuê kho bãi, trung tâm điều hành, an ninh, phòng cháy chữa cháy, môi trường và cây xanh [74].

2.1.6 Tính cấp thiết của việc phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp trong KCN là một tất yếu khách quan từ những lý do sau:

Thứ nhất, xét từ góc độ quản lý vĩ mô, Việt Nam đã và đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Các KCN ngày càng phát triển. Trong khi đó, nhìn chung các DVHTKD “phần cứng” chưa được cung cấp tương xứng với nhu cầu. Điều này làm giảm hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp trong KCN.

Thứ hai, xuất phát từ chủ trương của Đảng và Nhà nước về phát triển KCN, KCX

KCN, KCX hình thành và phát triển gắn liền với công cuộc đổi mới, mở cửa của nền kinh tế được khởi xướng từ Đại hội Đại biểu toàn quốc Đảng Cộng sản Việt Nam lần thứ VI (năm 1986). Sau cột mốc đó, Đại hội VII tiếp tục đề ra những chủ

trương, đường lối đổi mới mạnh mẽ toàn diện nền kinh tế, tiến hành công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Một trong các chương trình phát triển kinh tế xã hội được triển khai có chính sách phát triển KCN, KCX. Quy chế KCN được ban hành trong Nghị định 92/CP của Thủ tướng Chính phủ ngày 28/12/1994. Nghị quyết Đại hội VIII (năm 1996) [29] đã chỉ rõ định hướng chiến lược về Quy hoạch phát triển và phân bố KCN, KCX: “Hình thành các KCN tập trung (bao gồm cả KCX và KCN cao), tạo địa bàn thuận lợi cho việc xây dựng các cơ sở công nghiệp mới”. Năm 2001, trong Báo cáo chính trị Đại hội IX về Chiến lược phát triển kinh tế-xã hội 2001-2010 [3] tiếp tục khẳng định: “Quy hoạch phân bố hợp lý công nghiệp trên cả nước. Phát triển có hiệu quả các KCN, KCX, xây dựng một số khu công nghệ cao, hình thành các cụm công nghiệp lớn và các khu kinh tế mở”. Năm 2006, trong Báo cáo chính trị Đại hội X một lần nữa khẳng định chủ trương “Phát triển một số khu kinh tế mở và đặc khu kinh tế, nâng cao hiệu quả các KCN, KCX”, đồng thời nhấn mạnh chủ trương tăng trưởng kinh tế đi đôi với phát triển bền vững, trong đó có phát triển bền vững KCN, KCX.

Gần đây nhất, trong Báo cáo Chính trị tại Đại hội Đảng XI (năm 2011) và Chiến lược phát triển kinh tế xã hội 2011-2020, KCN, KCX được hình hướng theo chiều sâu và bền vững: “Bố trí hợp lý công nghiệp trên các vùng; phát huy hiệu quả các khu, cụm công nghiệp hiện có và đẩy mạnh phát triển công nghiệp theo hình thức cụm, nhóm sản phẩm tạo thành các tổ hợp công nghiệp theo quy mô lớn, hiệu quả cao” [2]. Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 2011- 2020 đặt ra mục tiêu đến năm 2020 “... tất cả các cụm, KCN, KCX có hệ thống xử lý nước thải tập trung” [7].

Có thể nói, kể từ 1986 đến nay, tất cả các Nghị quyết của các kỳ Đại hội Đảng đều thể hiện một hệ thống quan điểm: khẳng định vai trò của KCN, KCX là một trong những nền tảng quan trọng để Việt Nam phấn đấu đến 2020 về cơ bản trở thành nước công nghiệp theo hướng hiện đại như Nghị quyết Đại hội X và XI đã nêu rõ. Và để tạo điều kiện cho Chính phủ tiến hành quy hoạch, xây dựng kế hoạch và hình thành các cơ chế chính sách phát triển KCN, KCX, việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật có ý nghĩa đặc biệt quan trọng.

Thứ ba, xuất phát từ vai trò của KCN:

Các KCN đã huy động được lượng vốn đầu tư lớn của các thành phần kinh tế trong, ngoài nước, nâng cao hiệu quả sử dụng đất, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, phát huy nội lực của các thành phần kinh tế trong nước. Tính đến cuối tháng 12/2011, các KCN, KCX đã thu hút được 4.113 dự án có vốn đầu tư nước ngoài còn hiệu lực với tổng vốn đầu tư đạt 59,6 tỷ USD (chưa tính vốn đầu tư nước ngoài trong lĩnh vực phát triển kết cấu hạ tầng KCN, KCX). Trong thời kỳ 2001-2005, các KCN, KCX đã cho thuê thêm được khoảng 7.000 ha đất công nghiệp; thời kỳ 2006-2010 cho thuê thêm được 11.600 ha. Tỷ lệ lấp đầy các KCN, KCX đã vận hành tăng đều từ 40% năm 1996 lên 55% năm 2001 và lên 65% năm 2010. Tính đến 12/2011, tổng diện tích đất công nghiệp có thể cho thuê của các KCN đang vận hành khoảng 30.000 ha, trong đó đã cho thuê được 19.300 ha, đạt tỷ lệ lấp đầy khoảng 65% [7].

Với tốc độ thu hút vốn đầu tư cùng sự phát triển của KCN như vậy, việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật đã và sẽ cần được đặc biệt chú trọng.

Thứ tư, xuất phát từ nhu cầu xây dựng một hệ thống kết cấu hạ tầng đồng bộ, có giá trị lâu dài, góp phần củng cố phát triển KCN:

Thực tế cho thấy các KCN đang và sẽ được hình thành ở những khu vực tương đối độc lập, xa khu dân cư, có diện tích rộng. Mặt khác, khi số lượng KCN, số lượng doanh nghiệp trong KCN ngày càng nhiều, kéo theo tình trạng “không lấp đầy” làm giảm hiệu quả đầu tư, lãng phí tài nguyên đất đai. Ngoài ra, khi quy mô các doanh nghiệp tăng, thì việc doanh nghiệp sản xuất thực hiện cả các hoạt động cơ bản và hoạt động hỗ trợ trong chuỗi giá trị sẽ làm giảm hiệu quả của doanh nghiệp. Vì vậy, một hệ thống dịch vụ hạ tầng đầy đủ với chất lượng cao sẽ giúp cho các doanh nghiệp chủ động hơn trong quá trình sản xuất, kinh doanh. Hơn nữa, việc phát triển DVHTKD trong KCN sẽ tạo điều kiện cần thiết để các doanh nghiệp có khả năng nâng cao trình độ chuyên môn hóa.

Thứ năm, phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là lĩnh vực có thể thu hút nhiều lao động, nâng cao trí lực, thể lực của người lao động. Từ đó, tạo lòng

trung thành của họ đối với doanh nghiệp, góp phần thực hiện mục tiêu xóa đói giảm nghèo, cải thiện môi trường văn hóa xã hội của quốc gia và địa phương.

Thứ sáu, phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật thúc đẩy nâng cao trình độ tổ chức quản lý, tăng cường sự phối hợp của UBND các cấp và nâng cao chất lượng quy hoạch xây dựng KCN, nhằm đảm bảo tính đồng bộ cho các KCN trong quá trình phát triển.

2.1.7 Xu hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Theo kinh nghiệm của các nước đang phát triển cũng như căn cứ vào thực tiễn phát triển các KCN, có thể thấy việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cho các doanh nghiệp trong KCN sẽ phát triển theo các hướng sau:

Một là, DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN phải được quy hoạch phù hợp với quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Hai là, loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN sẽ được đa dạng hóa theo hướng mở rộng danh mục loại hình mang tính đồng bộ, phù hợp với nhu cầu, hoàn thiện và nâng cao chất lượng.

Ba là, việc cung cấp các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN phải bảo đảm có hiệu quả và phát triển bền vững lâu dài, có đủ dư địa để mở rộng và phù hợp với những tiến bộ khoa học và công nghệ của nền văn minh công nghiệp và hậu công nghiệp của thế giới.

Bốn là, xu hướng tư nhân hóa các doanh nghiệp đầu tư hạ tầng KCN sẽ tiếp tục được đẩy mạnh. Khi các doanh nghiệp cung ứng thuộc về chính phủ, sẽ ít có những động lực thúc đẩy đạt năng suất và hiệu quả. Trong một môi trường cạnh tranh mà ở đó tính chuyên môn hóa là một “mối quan tâm đặc biệt” thì sự “ngoại vi hóa” đối tượng cung ứng sẽ giúp hoàn thiện và phát huy tác dụng vốn có của nó.

Năm là, việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN sẽ được tăng cường với các hoạt động kiểm tra, giám sát nhằm đảm bảo doanh nghiệp cung cấp và sử dụng thực hiện đúng tiến độ, yêu cầu, cam kết đặt ra.

2.1.8 Kinh nghiệm phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở một số quốc gia và vùng lãnh thổ

Là một quốc gia đang trong thời kỳ phát triển, việc đúc kết kinh nghiệm từ những quốc gia phát triển khác là một tất yếu. Những kinh nghiệm này kết hợp với điều kiện cụ thể của Việt Nam sẽ giúp chúng ta có định hướng rõ ràng và đúng đắn hơn đối với việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

2.1.8.1 CHLB Đức

Quá trình phát triển KCN ở CHLB Đức được thực hiện từ đầu những năm 1990 với quy hoạch tổng thể trên nguyên tắc bảo tồn và tôn tạo cảnh quan thiên nhiên như sông, hồ, đồi, núi... và không ảnh hưởng tới khu vực dân cư sinh sống. Phương thức đầu tư và quản lý cơ sở hạ tầng các KCN được thực hiện thông qua một công ty TNHH (với cổ đông lớn là chính quyền thành phố, có thể nắm tới 100% vốn điều lệ). Sau đó, các công ty này cùng công ty con lập ra (trên cơ sở tự thành lập hoặc góp vốn thành lập với các công ty khác) để thực hiện nhiệm vụ như: đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng kỹ thuật; đầu tư xây dựng các tòa nhà, văn phòng, các trung tâm công nghệ, phòng thí nghiệm, vườn ươm doanh nghiệp; duy tu và quản lý cơ sở hạ tầng; bán, cho thuê và kinh doanh đất, văn phòng... Nguồn vốn đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật quan trọng nhất thường được lấy từ các chương trình tài trợ đầu tư (hỗ trợ không hoàn lại) của EU, chính quyền liên bang hoặc thành phố; ví dụ như: chương trình tài trợ đầu tư (GRW), chương trình trợ cấp đầu tư (IZ) và nguồn tiền thu được từ việc bán và cho thuê đất, văn phòng cung cấp dịch vụ. Việc lập kế hoạch đầu tư và kinh doanh hạ tầng và văn phòng, trung tâm khoa học trong KCN thường có định hướng chiến lược dài hạn trên 20 năm. Ngoài nhiệm vụ đầu tư và quản lý kết cấu hạ tầng kỹ thuật, công ty hạ tầng còn cung cấp nhiều dịch vụ phát triển kinh doanh khác cho các công ty, tổ chức trong khu như: vườn ươm doanh nghiệp và hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, tư vấn tìm nguồn tài trợ, vốn vay, cùng nhau phát triển dự án; cung cấp dịch vụ truyền thông, đóng gói, dịch vụ tổ chức sự kiện-hội nghị; tổ chức triển lãm [78]. Một điều đáng lưu ý là tại Đức, không có bộ máy cơ quan quản lý nhà nước riêng biệt đối với KCN. Mọi công việc và thủ tục

hành chính có liên quan tới hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh của công ty trong KCN như đăng ký kinh doanh; mua hoặc thuê đất đai, văn phòng; phê duyệt quy hoạch và thiết kế xây dựng nhà xưởng, văn phòng; xin hưởng các chính sách ưu đãi, giải quyết các vấn đề về môi trường trong KCN đều do các cơ quan nhà nước có liên quan của chính quyền địa phương (bang/thành phố/quận/huyện) giải quyết tương tự như các công ty hoạt động ngoài KCN. Với việc phân quyền rõ ràng này, không có sự chồng chéo trong việc quản lý, xây dựng và triển khai các chính sách. Chủ đầu tư cũng như doanh nghiệp hoạt động trong KCN giảm thiểu được sự phức tạp về các thủ tục liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh. Nhiều chương trình được xây dựng để hỗ trợ các doanh nghiệp đầu tư như chương trình cấp vốn không hoàn lại (GRW), trợ cấp đầu tư, cho vay lãi suất ưu đãi, bảo lãnh đầu tư [7].

2.1.8.2 Nhật Bản

Là một nước rất nghèo về tài nguyên, trong khi dân số thì quá đông, phần lớn nguyên liệu phải nhập khẩu, kinh tế bị tàn phá kiệt quệ trong chiến tranh nên Nhật Bản luôn coi dịch vụ là lĩnh vực kinh tế quan trọng nhất trong nền kinh tế, chiếm tới 70% tổng lao động và đóng góp lớn nhất vào GDP với hơn 60%. Nhật Bản không những đã rất thành công với những chiến lược và chính sách công nghiệp mà còn xây dựng và giữ gìn được một nền văn hóa đặc sắc của mình. Vậy, điều gì đã tạo nên sự thành công của hệ thống KCN Nhật Bản? [39]

Trước khi tiến hành phát triển các KCN, Chính phủ Nhật Bản luôn chú trọng trong việc xây dựng khuôn khổ pháp lý cho hoạt động và phát triển các KCN. Hiểu rõ vai trò DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật như một phần tất yếu trong các KCN, Chính phủ Nhật Bản đưa ra rất nhiều chính sách khuyến khích khu vực kinh tế tư nhân tham gia vào cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật nói riêng nhằm tăng sức cạnh tranh cho các doanh nghiệp trong đó.

Trong quá trình phát triển, các KCN ở Nhật Bản luôn được đi kèm với các dịch vụ hỗ trợ rất thiết thực như nhà ở cho công nhân, logistics, khu dân cư bao gồm bệnh viện, trường học, siêu thị, dịch vụ pháp lý.... nhằm đa dạng hóa sản phẩm, gia tăng sự lựa chọn cho nhà đầu tư. Bên cạnh kết cấu hạ tầng kỹ thuật, giao thông bên

trong và bên ngoài hàng rào rất thuận lợi. Các biện pháp về thuế được áp dụng khác nhau cho từng xí nghiệp trong các KCN như miễn thuế doanh nghiệp và thuế tài sản cố định trong vòng 3 năm; miễn thuế mua bất động sản; áp dụng chế độ thuế đặc biệt về sở hữu đất đai và khấu hao đặc biệt (16% các thiết bị sản xuất và 8% cho các công trình xây dựng và các cơ sở phụ thuộc).

Ngoài ra, Chính phủ Nhật Bản còn đặt ra một số quy định về phát triển KCN liên quan tới DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật như Luật quy định vị trí đặt các nhà máy trong KCN. Theo đó, các cơ sở sản xuất phải đảm bảo diện tích trồng cây xanh nhất định; Luật và quy định về bảo vệ môi trường nhằm kiểm soát chất lượng nước và không khí do các nhà máy trong KCN thải ra. Đặc biệt, Chính phủ Nhật Bản rất quan tâm tới cơ chế điều phối và vai trò “cầu nối” của các cơ quan ban ngành. Trong hệ thống quản lý Nhà nước Nhật Bản, liên quan tới các hoạt động trong KCN, có 3 cơ quan chính là: Bộ Thương mại và công nghiệp quốc tế (MITI), Cơ quan quản lý đất quốc gia (NLA) và Bộ Xây dựng (MOC). Theo đó, MITI chịu trách nhiệm thực hiện kế hoạch “di chuyển công nghiệp”, xây dựng chính sách phát triển vùng, đảm bảo quy hoạch phát triển KCN một cách cân bằng dựa trên cơ sở cung-cầu về phát triển công nghiệp của khu vực. Cơ quan NLA đảm nhận các kế hoạch tổng thể sử dụng đất, xác định rõ hướng áp dụng cho các dự án phát triển cả nước, đồng thời đưa ra những hướng dẫn về sử dụng đất đai và quy hoạch phát triển kết cấu hạ tầng như xa lộ, xe điện cao tốc, viễn thông. Bộ Xây dựng (MOC) theo dõi việc sử dụng và phát triển đất đai, xây dựng hạ tầng giao thông, xử lý chất thải công nghiệp.

Nhìn chung, Nhật Bản có một hệ thống quy hoạch ổn định và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp chính quyền trung ương và địa phương với các cơ quan và tổ chức khác.

2.1.8.3 Vùng lãnh thổ Đài Loan

Là một đảo nhỏ nằm ở khu vực Đông Á, với định hướng rõ ràng, Đài Loan đã xác định “cánh cửa hẹp” để tồn tại và phát triển là xây dựng mô hình kinh tế theo “cơ chế hướng ngoại” và phải phát triển công nghiệp. Để đảm bảo cho các KCN

hoạt động có hiệu quả, Chính phủ Đài Loan luôn gắn liền sự phát triển KCN với một hệ thống kết cấu hạ tầng hoàn chỉnh bao gồm cả kết cấu hạ tầng kỹ thuật và xã hội bên trong và ngoài KCN như hệ thống giao thông nội bộ, hệ thống thông tin liên lạc, cung cấp điện nước, các dịch vụ bưu điện, hệ thống xử lý chất thải tập trung, trạm y tế, bưu điện, nhà kho, trạm xếp dỡ hàng. Trong các KCN luôn đảm bảo một tỷ lệ kết cấu hợp lý giữa diện tích đất dành cho sản xuất khoảng 60%, còn lại 40% dành cho “phi sản xuất” (đất dành cho xây dựng khu dân cư từ 8-9%, đất dành cho công trình bảo vệ môi trường 13% và đất dành cho phát triển các công trình vui chơi giải trí khoảng 18%). Bên cạnh việc xây dựng sẵn hệ thống kết cấu hạ tầng đồng bộ, Chính phủ Đài Loan còn dành cho các nhà đầu tư vào các KCN nhiều ưu đãi đặc biệt như chính sách thuế với mức thuế thu nhập doanh nghiệp thấp, thời gian miễn giảm thuế dài; miễn 5 năm đối với tất cả các dự án đầu tư mới thành lập trong KCN, sau thời gian đó sẽ được giảm tiếp 80% thuế lợi tức trong một năm tiếp theo. Các doanh nghiệp KCN được Nhà nước đảm bảo quyền sở hữu đối với vốn và tài sản.

2.1.8.4 Trung Quốc

Cho đến nay, Trung Quốc luôn được các chuyên gia nhìn nhận với ánh mắt “ngưỡng mộ” cho sự phát triển và cải cách. Chiến lược phát triển KCN ở Trung Quốc không tách khỏi những lý luận và hướng đi chung, song nó lại mang đậm “màu sắc Trung Quốc”.

Trung Quốc thời kỳ đầu đã chọn các tỉnh duyên hải xây dựng hàng loạt các KCN tập trung, biến các vùng đất không có khả năng sản xuất nông nghiệp thành các trung tâm công nghiệp. Hệ thống đặc khu kinh tế (SEZ) là một trong những nhân tố quan trọng trong tăng trưởng ấn tượng của Trung Quốc nhiều năm qua. Trong đó, tất yếu bao gồm các KCN. Sự thành công của mô hình này nhờ một phần lớn sự nhất quán trong các chính sách của Chính phủ và sự linh hoạt của địa phương trong việc áp dụng các chủ trương chung. Trung Quốc có chủ trương trao toàn quyền tự chủ cho SEZ, cho phép các SEZ hoàn toàn độc lập về tài chính với trung ương và có quyền đề ra những ưu đãi riêng đối với các nhà đầu tư, miễn là những

ưu đãi đó nằm trong khuôn khổ pháp lý của nhà nước. Ví dụ như trong một số KCN, mức đánh thuế vào lợi nhuận doanh nghiệp là 15%, trong khi con số đó là 24% ở những vùng duyên hải và các thành phố trực thuộc tỉnh [25].

Hơn nữa, Chính phủ Trung Quốc đưa ra rất nhiều chương trình hỗ trợ DVHTKD và khuyến khích sự tham gia của nhiều thành phần trong việc cung cấp và sử dụng DVHTKD, đặc biệt với các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN. Cùng với đó, Trung Quốc đã định hướng và hiện thực hóa ngành dịch vụ trở thành một ngành có mức tăng trưởng cao nhất và thu hút một lực lượng lao động khá lớn.

2.1.8.5 Những bài học kinh nghiệm cho phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở Việt Nam

Hoàn thiện luôn là tất yếu cho sự phát triển. Việc xem xét, tham khảo phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở nhiều quốc gia, thị trường thuộc nhiều nền kinh tế khác nhau sẽ cho thấy cái nhìn đa chiều về việc phát triển dịch vụ này. Điều quan trọng là làm sao để phù hợp hóa các bài học này với điều kiện kinh tế, thị trường ở Việt Nam. Dưới đây là một số bài học kinh nghiệm được đúc rút cho quá trình phát triển dịch vụ này ở trong KCN ở Việt Nam nói chung và tỉnh Bắc Ninh nói riêng:

Một là, *việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần phải gắn với chiến lược phát triển chung của Nhà nước và địa phương, đảm bảo tính đồng bộ*. Từ kinh nghiệm phát triển của các nước, việc quy hoạch các KCN cần đảm bảo tính đồng bộ cho sự phát triển. Điều đó có nghĩa phát triển các KCN phải đi kèm với các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật như dịch vụ cung cấp điện, nước, xử lý chất thải, cho thuê kho bãi... Các loại hình DVHTKD này cần phù hợp với quy hoạch địa phương, quy hoạch KCN, quy mô, tỷ lệ lấp đầy KCN. Ngoài ra, cần có chiến lược phát triển riêng cho từng loại hình KCN, miễn là chiến lược này phù hợp với khuôn khổ pháp lý của nhà nước. Tất yếu, chiến lược này sẽ quyết định sự phát triển của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật đi kèm.

Hai là, *cần gia tăng sự tham gia của nhiều thành phần, đặc biệt là thành phần kinh tế tư nhân trong việc cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp, tăng khả năng cạnh tranh giữa các doanh nghiệp cung cấp*. Nếu chỉ thuần túy “tư duy bao cấp” thì việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật sẽ không như mong muốn. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ của Nhà nước ít bị tổn thương trước sự tác động của thị trường, do đó ít chịu những áp lực đòi hỏi phải đảm bảo chất lượng cao nhất [12]. Kinh nghiệm cho thấy, việc tham gia ngày một nhiều của các doanh nghiệp tư nhân sẽ làm tăng tính cạnh tranh giữa các doanh nghiệp. Do vậy, cần khuyến khích đối tượng này tham gia trong việc cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Ba là, *cần quan tâm hơn tới chính sách, chương trình khuyến khích các doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN*. Với các doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, đặc biệt là các doanh nghiệp mới thành lập cần được hưởng chính sách thúc đẩy như chính sách về thời gian hưởng thuế ưu đãi, miễn giảm thuế, giá thuê đất, giá thuê kết cấu hạ tầng... Mặt khác, các chính sách này cũng sẽ ít nhiều tác động “bắc cầu” để kích cầu cho các doanh nghiệp sử dụng. Trong điều kiện “tâm lý tự làm” như trường hợp các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay thì giá cung cấp DVHTKD càng giảm sẽ làm cầu sử dụng càng tăng [12]. Tất nhiên, các chính sách áp dụng cần phải linh hoạt, minh bạch và phù hợp với yếu tố vùng miền và chiến lược phát triển của Tỉnh.

Bốn là, *phải tăng cường vai trò “cầu nối” giữa các doanh nghiệp cung ứng và doanh nghiệp sử dụng*. Vấn đề không chỉ là cung cấp các dịch vụ còn thiếu cho khách hàng mà cần có trung gian như các trung tâm tư vấn doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện cho khách hàng và nhà cung cấp có cơ hội tiếp xúc.

2.2 Các lý thuyết và mô hình làm cơ sở phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần được thực hiện dựa trên luận điểm của một số lý thuyết, mô hình làm chủ đạo (nền tảng). Từ đó, đề xuất mô hình, xây dựng và hiệu chỉnh các thang đo cho phù hợp với loại hình

DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và hình thành các giả thuyết nghiên cứu. Theo đó, các lý thuyết và mô hình sau sẽ được xem xét:

2.2.1 Lý thuyết cung – cầu của Paul A. Samuelson và William D. Nordhaus (1989)

2.2.1.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến cầu làm nền tảng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là một loại hình dịch vụ nên tất yếu chịu tác động của mối quan hệ cung cầu như các loại hàng hóa, dịch vụ khác. Theo Paul A. Samuelson và William D. Nordhaus (1989) [33], đường cầu được tạo ra bởi việc kết hợp lượng cầu của tất cả các cá nhân tại mỗi mức giá. Một loạt các yếu tố ảnh hưởng tới lượng cầu tại mỗi một mức giá cho trước: thu nhập trung bình, quy mô của thị trường, giá cả và tính sẵn có của các hàng hóa liên quan, cùng với đó là một chuỗi các yếu tố liên quan được gọi là thị hiếu hoặc sự lựa chọn và cuối cùng là những ảnh hưởng đặc biệt. Điều này gợi ý, để kích cầu DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần quan tâm tới: (1) thu nhập hay doanh thu của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ trong KCN; (2) số lượng doanh nghiệp hoạt động trong KCN hay nói cách khác là tỷ lệ lấp đầy trong KCN; (3) giá cả và sự sẵn có của các dịch vụ có liên quan: khi một số loại DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN được cung bởi các đối tượng bên ngoài KCN với mức giá thấp hơn sẽ làm giảm cầu sử dụng loại dịch vụ này trong KCN; (4) văn hóa sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Khi doanh nghiệp xây dựng được văn hóa sử dụng dịch vụ, họ sẽ sẵn sàng chi trả cho loại dịch vụ này; và (5) những ảnh hưởng đặc biệt nhiều DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật như cung cấp điện, nước là những dịch vụ thiết yếu đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nên nhu cầu về các dịch vụ này là tương đối lớn.

2.2.1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến cung làm nền tảng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Cung đối với hàng hóa mô tả mối quan hệ giữa giá của hàng hóa đó và lượng hàng hóa mà người sản xuất muốn làm ra và bán, trong khi không có sự thay đổi của các yếu tố khác (Paul A. Samuelson & William D. Nordhaus, 1989) [33]. Theo các tác giả này, các yếu tố tác động đến cung hàng hóa, dịch vụ bao gồm: công nghệ, giá đầu vào, giá của hàng hóa liên quan, chính sách của chính phủ và các ảnh hưởng đặc biệt. Những yếu tố này gợi ý, để phát triển cung dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần quan tâm tới: (1) loại hình, mức độ hiện đại công nghệ được áp dụng trong quá trình cung cấp dịch vụ sẽ làm hạ thấp chi phí sản xuất và làm cung tăng lên; (2) giá đầu vào và giá của dịch vụ thay thế: nhiều loại dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN thì việc tìm các dịch vụ thay thế là rất thấp. Điều này cũng là một “lực hấp dẫn” giúp tăng nguồn cung từ phía doanh nghiệp cung cấp; (3) chính sách của UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN và các cơ quan ban ngành có liên quan; (4) địa hình, thời tiết có thể ảnh hưởng tới các việc cung cấp một số loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật như điện, nước, xử lý chất thải, cho thuê kho bãi.

2.2.2 Lý thuyết năm mức độ của sản phẩm, dịch vụ của P. Kotler (1960s)

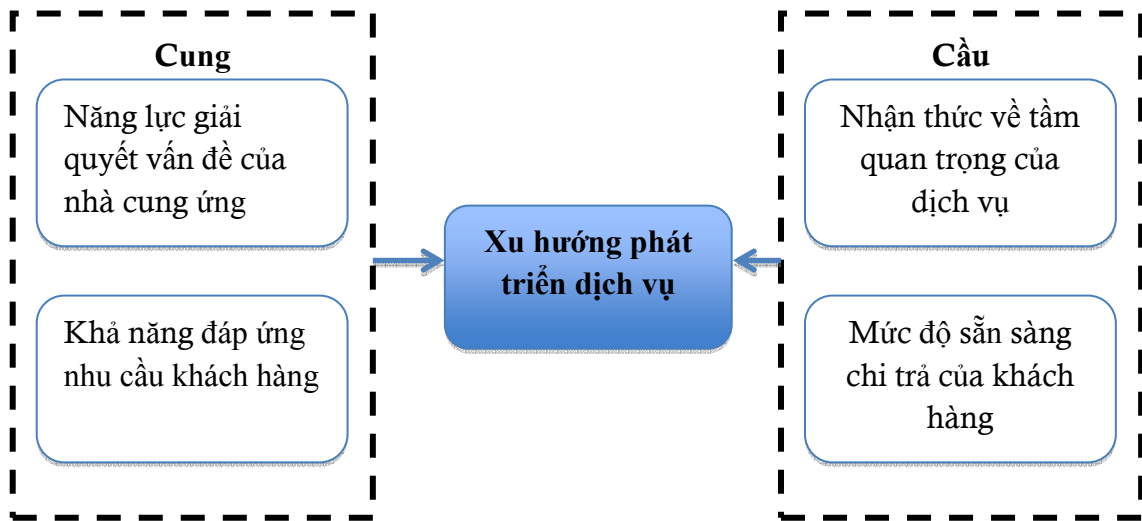
Sản phẩm, dịch vụ được định nghĩa là mọi thứ có thể chào bán trên thị trường để chú ý, mua, sử dụng hay tiêu dùng, có thể thỏa mãn được một mong muốn hay nhu cầu. Những sản phẩm được mua bán trên thị trường có thể bao gồm hàng hóa vật chất (máy móc, thiết bị...) và phi vật chất như dịch vụ (dịch vụ cung cấp điện, nước, dịch vụ cho thuê kho bãi, dịch vụ xử lý chất thải...). Dù ở hình thái nào (vật chất hay phi vật chất) thì sản phẩm (dịch vụ) cũng bao gồm 5 mức độ. Mức độ cơ bản nhất là “lợi ích cốt lõi” chính là dịch vụ hay lợi ích cơ bản mà khách hàng thực sự mua; nó thể hiện đầy đủ nhất giá trị sử dụng đích thực và khẳng định lý do mà nó xuất hiện. Tuy vậy, thông thường sản phẩm (dịch vụ) đó không chỉ có một, mà có một “tập hợp” cầu về nó. Vì vậy, người kinh doanh phải biến “lợi ích cốt lõi” thành “sản phẩm chung”, chính là dạng trên mức cơ bản của sản phẩm (dịch vụ). Ở mức

độ thứ ba, người kinh doanh chuẩn bị một sản phẩm mong đợi, tức là tập hợp những thuộc tính và điều kiện mà người mua thường mong đợi và chấp thuận khi họ mua sản phẩm đó. Ở mức độ thứ tư, người kinh doanh chuẩn bị một sản phẩm hoàn thiện thêm, tức là một sản phẩm (dịch vụ) bao gồm những dịch vụ và lợi ích phụ thêm làm cho sản phẩm của doanh nghiệp khác với sản phẩm (dịch vụ) của đối thủ cạnh tranh. Ở cấp độ thứ năm là sản phẩm tiềm ẩn, tức là những sự hoàn thiện và biến đổi mà sản phẩm (dịch vụ) đó cuối cùng có thể nhận được trong tương lai. Trong khi sản phẩm hoàn thiện thể hiện những gì đã được đưa vào sản phẩm ngày hôm nay thì sản phẩm tiềm ẩn lại chỉ nêu ra hướng phát triển khả dĩ của nó. Ngày nay, các doanh nghiệp thường cạnh tranh nhau ở mức độ sản phẩm hoàn thiện [35].

Điều này gợi ý, doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN cần lắng nghe những thông tin phản hồi từ khách hàng để có cơ hội hoàn thiện việc cung cấp dịch vụ của mình. Bên cạnh đó, cùng việc đa dạng hóa các loại hình dịch vụ cung cấp, doanh nghiệp cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ theo các mức độ: từ đáp ứng lợi ích cốt lõi của dịch vụ mà nhiều doanh nghiệp kinh doanh trong KCN cần (sản phẩm mong đợi) cho đến phải không ngừng cải tiến, hoàn thiện về chất lượng dịch vụ để thỏa mãn ngày càng tốt hơn nhu cầu sử dụng của các doanh nghiệp trong KCN.

2.2.3 Mô hình các yếu tố của cung và cầu tác động đến xu hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh của Field, Hitchin and Bear (2000)

Theo Field, Hitchin and Bear (2000) [89], việc xem xét các yếu tố tác động đến phát triển DVHTKD cần được nghiên cứu thông qua xu hướng phát triển DVHTKD. Xu hướng phát triển DVHTKD chịu sự tác động của cung và cầu. Theo các tác giả này, có 2 nhân tố tác động đến việc cung cấp DVHTKD là: (1) năng lực giải quyết vấn đề của người cung ứng và (2) khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng. Trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp có thể có năng lực tốt nhưng chưa chắc đã phát huy hết được năng lực đó để đáp ứng đúng nhu cầu khách hàng. Trong khi đó, có 2 nhân tố tác động đến nhu cầu về DVHTKD là: (1) nhận thức về tầm quan trọng của dịch vụ và (2) mức độ sẵn sàng chi trả của khách hàng. Mô hình của Field, Hitchin & Bear (2000) được thể hiện như hình 2.1 dưới đây.



Nguồn: Minh họa dựa trên nghiên cứu của Field.M. R, Rob Hitchin & M.Bear (2000)

Hình 2.1: Mô hình mối liên hệ giữa các yếu tố của cung và cầu tác động đến xu hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

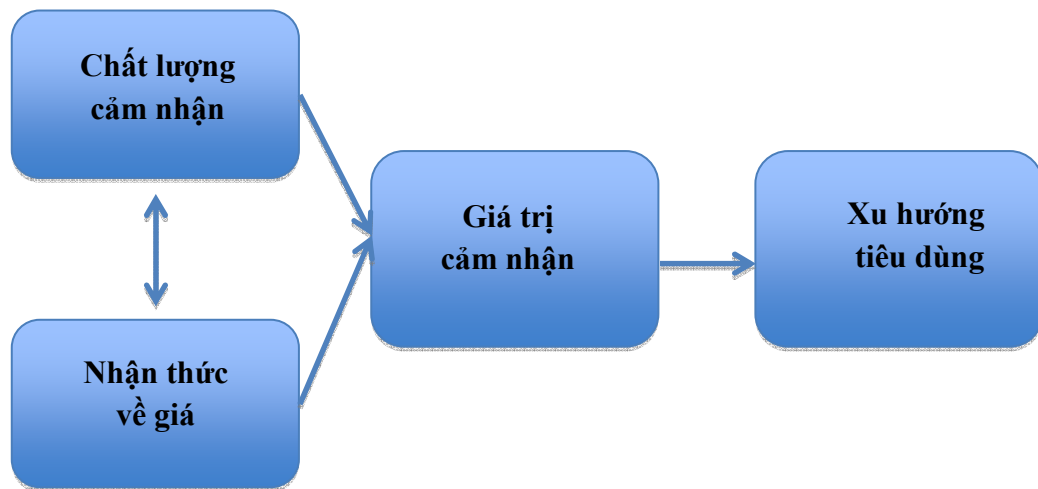
Các yếu tố trên đây là cơ sở để phân tích ảnh hưởng của các yếu tố tác động tới xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

2.2.4. Mô hình về mối liên hệ giữa nhận thức về giá, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận ảnh hưởng xu hướng tiêu dùng của Tung-Zong Chang và Albert R.Wildt (1994)

Theo Tung-Zong Chang & Albert R.Wildt (1994) [104], nhận thức về giá chịu ảnh hưởng tích cực bởi giá thực tế và chịu ảnh hưởng tiêu cực bởi giá tham chiếu (mức giá chung trên thị trường) của người tiêu dùng. Các tác giả cũng khẳng định có mối liên hệ giữa giá trị cảm nhận và chất lượng cảm nhận. Chất lượng cảm nhận thể hiện sự hài lòng của khách hàng về chất lượng, giá cả dịch vụ, tiến độ cung cấp của dịch vụ hay tính đồng bộ của dịch vụ. Chất lượng cảm nhận thể hiện qua sự phù hợp với yêu cầu, đáp ứng hoặc vượt qua được những kỳ vọng của người tiêu dùng. Trong khi đó, giá trị cảm nhận hàm ý sự so sánh giữa lợi ích nhận được và chi phí mà khách hàng phải trả. Cùng một sản phẩm, dịch vụ thì giá trị cảm nhận của mỗi khách hàng là khác nhau.

Nếu khách hàng nhận thấy chất lượng của dịch vụ cao thì xu hướng tiêu dùng sẽ tăng và ngược lại. Xu hướng tiêu dùng chịu ảnh hưởng bởi giá trị cảm nhận, còn

giá trị cảm nhận chịu tác động của chất lượng cảm nhận và giá cả cảm nhận. Như vậy, rõ ràng xu hướng tiêu dùng có mối quan hệ tỷ lệ thuận với giá trị cảm nhận và chất lượng cảm nhận. Mối quan hệ giữa chất lượng cảm nhận, nhận thức về giá với giá trị cảm nhận và xu hướng tiêu dùng được thể hiện như hình dưới đây:



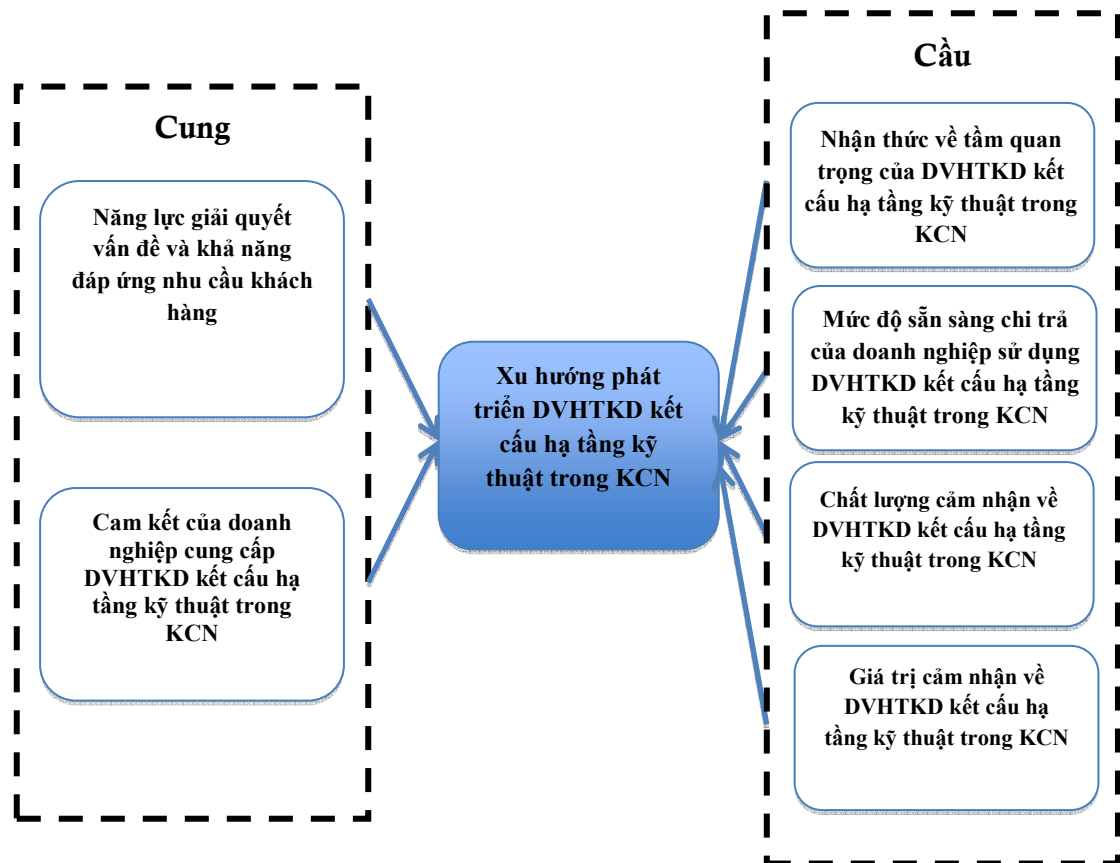
Nguồn: Minh họa dựa trên nghiên cứu của Tung-Zong Chang và Albert R. Wildt (1994)

Hình 2.2: Mô hình thể hiện mối liên hệ giữa nhận thức về giá, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận ảnh hưởng đến xu hướng tiêu dùng

2.3 Mô hình nghiên cứu

Tổng quát, dựa trên phân tích cơ sở lý thuyết và mô hình đã nêu, về mặt lý luận có thể chỉ ra 5 yếu tố tác động đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN: (1) năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng của doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (2) nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (3) mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (4) chất lượng cảm nhận DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (5) giá trị cảm nhận DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Bên cạnh các yếu tố tác động đã được xác định, do đặc điểm loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh, việc xem xét thêm yếu tố tác động có ý nghĩa quan trọng. Thông qua việc phỏng vấn chuyên gia thuộc

Ban Quản lý các KCN, UBND tỉnh Bắc Ninh, các doanh nghiệp cung ứng và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cho rằng “Mức độ cam kết của các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật” về giá, chất lượng, tiến độ, tính đồng bộ sẽ tăng tính hấp dẫn khi đầu tư vào KCN. Doanh nghiệp sử dụng sẽ yên tâm, hài lòng hơn trong quá trình hoạt động và là cơ sở để doanh nghiệp xây dựng chiến lược kinh doanh trong dài hạn. Theo đó, mô hình thể hiện xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN được minh họa dưới đây:



Nguồn: Tác giả xây dựng từ kết quả nghiên cứu

Hình 2.3: Mô hình các yếu tố ảnh hưởng tới xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Từ mô hình trên, xét trên khía cạnh cung – cầu với biến phụ thuộc được xác định là xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, biến này chịu sự tác động của 6 biến độc lập có thể chia thành 2 nhóm chính là:

Nhóm 1: Các yếu tố ảnh hưởng tới nhu cầu sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN bao gồm: (1) nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (2) mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (3) chất lượng cảm nhận DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (4) giá trị cảm nhận DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Nhóm 2: Các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN bao gồm: (1) năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng của doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (2) cam kết của nhà cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Ngoài ra, xét trên khía cạnh các yếu tố ảnh hưởng chung tới cung – cầu có thể kể tới nhóm thứ 3:

Nhóm 3: Các yếu tố ảnh hưởng chung tới cung – cầu DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN như kinh tế, chính trị, văn hóa-xã hội, công nghệ.

2.4. Các giả thuyết

Trong mô hình nghiên cứu, để xác định yếu tố nào tác động mạnh nhất và mối tương quan của các yếu tố, tác giả tiến hành xây dựng giả thuyết nhằm kiểm định quan hệ tuyến tính giữa các yếu tố như sau:

(1) Năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng của doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Khi nhu cầu dịch vụ nói chung và DVHTKD trong KCN nói riêng ngày càng đa dạng, năng lực của nhà cung ứng sẽ phải được phát huy tương xứng. Ở đây, nhà cung ứng cần thể hiện rõ vai trò trong việc nghiên cứu, đánh giá thông tin nhu cầu về DVHTKD, công nghệ và các loại hình dịch vụ phù hợp (M. Field, R. Hitchin and M. Bear, 2000) [89]. Để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, các doanh nghiệp cung ứng cần có nguồn nhân lực. Năng lực của nguồn nhân lực (bao gồm cả đội ngũ quản lý doanh nghiệp và lực lượng lao động) bao gồm các kiến thức và kỹ năng cần thiết để

thực hiện công việc (Chapman, R., Al-Khawadeh, K., 2002 [72]; Chen, L., Liaw, S., & Lee, T, 2003 [73]). Tuy vậy, năng lực là điều kiện cần để thực hiện thực hiện công việc, nhưng để đáp ứng được nhu cầu khách hàng thì phải có khả năng cung ứng dịch vụ phù hợp yêu cầu người sử dụng (Bùi Thanh Tráng, 2009) [47]. Năng lực của doanh nghiệp có thể tốt nhưng việc cung cấp dịch vụ theo năng lực đó không phù hợp với nhu cầu khách hàng thì cung và cầu vẫn không thể gặp nhau (M. Field, R. Hitchin and M.Bear, 2000) [89]. Do vậy, các nhà cung ứng dịch vụ phải có cả năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng dựa trên năng lực đó. Dựa trên cơ sở đó, có thể đưa ra giả thuyết:

Giả thuyết 1: Có quan hệ dương giữa năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

(2) Nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Đối với các nước có nền kinh tế phát triển, DVHTKD được nhìn nhận là một công cụ quan trọng để giúp các doanh nghiệp chuyên môn hóa sản xuất – kinh doanh, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động, mở rộng thị trường, xây dựng và khuyến khích thương mại hiệu. Khi doanh nghiệp nhận thức rõ việc sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN sẽ nâng cao hiệu quả hoạt động một cách toàn diện do hiệu quả của chuyên môn hóa, phân công lao động xã hội cũng như tạo liên kết bền vững trong chuỗi giá trị chung, xu hướng sử dụng dịch vụ sẽ tăng lên. Khách hàng có thể không biết giải pháp tốt nhất cho vấn đề mà họ gặp phải, nhưng họ biết rằng họ đang gặp vấn đề và cần có người giúp họ giải quyết vấn đề đó (M. Field, R. Hitchin and M. Bear, 2000) [89]. Cầu về dịch vụ chỉ phát triển khi doanh nghiệp nhận thức rõ vấn đề họ đang gặp phải. Do vậy, hoạt động kích cầu là rất cần thiết, những biện pháp kích cầu là tập trung nâng cao nhận thức của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ (Bùi Thanh Tráng, 2009) [47]. Từ những phân tích trên, có thể đưa ra:

Giả thuyết 2: Có mối quan hệ dương giữa nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

(3) Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng chỉ ra động lực sử dụng dịch vụ của họ. Mức độ sẵn sàng có thể đo lường theo mức độ từ không chi trả (mức độ thấp nhất) cho tới có tiền và sẵn sàng trả ngay lập tức (mức độ cao nhất). Có thể khuyến mại sẽ làm tăng nhu cầu dịch vụ trong ngắn hạn; nhưng nếu các dịch vụ này thực chất không đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng, mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng sẽ bị ảnh hưởng lớn (M. Field, R. Hitchin and M. Bear, 2000 [89]; A. Gibson & M. Bear, 2000 [67]). Mức độ sẵn sàng chi trả cho dịch vụ phụ thuộc vào nhiều yếu tố như giá cả, chất lượng, lợi ích, loại dịch vụ, thu nhập, sở thích, thị hiếu. Đặc biệt, đối với nhiều loại hàng hóa và dịch vụ, khi thu nhập tăng lên thì cầu đối với chúng tăng lên và ngược lại. Các hàng hóa đó được gọi là các hàng hóa thông thường. Trong hàng hóa thông thường có hàng hóa thiết yếu và hàng hóa xa xỉ. Hàng hóa thiết yếu là các hàng hóa được cầu nhiều hơn khi thu nhập tăng lên (P. Samuelson và William D. Nordhaur, 1989) [33]. Điều này đặc biệt đúng với DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Các dịch vụ này được coi là những dịch vụ căn bản phục vụ hàng ngày cho doanh nghiệp. Những phân tích trên là cơ sở để xây dựng:

Giả thuyết 3: Có mối liên hệ dương giữa mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

(4) Chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Yếu tố chính để quyết định chọn mua dịch vụ là chất lượng dịch vụ. Khi khách hàng có cảm nhận tích cực về chất lượng dịch vụ thì họ có khuynh hướng thích tiêu dùng dịch vụ đó (Tung-Zong Chang & Albert R. Wild, 1994) [104]. Chất lượng

không phù hợp hoặc chất lượng kém thì người sử dụng không tin tưởng vào nhà tư vấn, và cơ hội của phát triển cung – cầu là không đáng kể (Bùi Thanh Tráng, 2009) [47]. Như vậy, có thể thấy nếu chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tăng lên thì xu hướng tiêu dùng loại hình dịch vụ này cũng tăng. Từ đó, tác giả xây dựng:

Giả thuyết 4: Có mối quan hệ dương giữa chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

(5) Giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN:

Cầu đối với hàng hóa hoặc dịch vụ sẽ thay đổi phụ thuộc vào các kỳ vọng (sự mong đợi) của người tiêu dùng (P. Samuelson và Willia D. Nordhaus, 1989) [33]. Điều đó cũng có nghĩa, xu hướng sử dụng dịch vụ sẽ tăng lên khi khách hàng nhận thấy được tầm quan trọng của dịch vụ thể hiện qua giá trị cảm nhận lợi ích mà dịch vụ mang đến (Tung-Zong Chang and Albert R.Wild, 1994) [104]. Hơn nữa, khách hàng sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ những lần sau nếu họ nhận thấy rằng chất lượng tương xứng với mong đợi của họ (Petrick F., 2004) [95]. Điều này cho thấy, giá trị cảm nhận có tác động lớn tới xu hướng tiêu dùng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Để tăng xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần thực hiện các biện pháp làm cho doanh nghiệp sử dụng thấy rõ giá trị loại hình dịch vụ này và việc trả tiền cho các dịch vụ này là tương xứng. Đây chính là cơ sở để đưa ra giả thuyết:

Giả thuyết 5: Nhận thức của doanh nghiệp trong KCN về giá trị DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN càng cao thì xu hướng phát triển loại hình dịch vụ này càng cao.

(6) Cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Việc thu hút các doanh nghiệp hoạt động trong KCN dẫn tới sự cạnh tranh giữa các địa phương. Năng lực cạnh tranh của KCN thể hiện sự vượt trội trong các tiêu chí cơ bản: môi trường pháp lý và hành chính, kết cấu hạ tầng kỹ thuật, chi phí sản xuất,

trình độ công nghệ sản xuất, khả năng chiếm lĩnh thị trường (Vũ Thành Hưởng, 2008) [23]. Như vậy, một trong những yếu tố quan trọng mà các doanh nghiệp xem xét khi quyết định đầu tư vào KCN là điều kiện kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở thời điểm hiện tại và tương lai. Vì vậy, khi các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cam kết và thực hiện đúng các cam kết về chất lượng, tiến độ, giá, tính đồng bộ của các dịch vụ cung cấp sẽ tăng nhu cầu của doanh nghiệp; từ đó tăng xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Trên cơ sở đó, giả thuyết được đặt ra như sau:

Giả thuyết 6: Cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN càng cao thì xu hướng phát triển loại hình dịch vụ này càng cao.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Từ việc nghiên cứu các cách tiếp cận khác nhau về DVHTKD nói chung đã trình bày ở chương trước, tác giả đưa ra quan điểm cá nhân về DVHTKD trong KCN nói riêng. Cùng với đó, thông qua việc phân tích đặc điểm, phân loại, tính tất yếu, xu hướng và kinh nghiệm phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN của các nước trên thế giới, tác giả mong muốn có cái nhìn tổng quát làm tiền đề cho việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở Việt Nam, đặt trong bối cảnh việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN đang trở thành một tất yếu của quá trình phát triển của quốc gia và địa phương.

Phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN xét cho cùng có thể được nhìn nhận dưới góc độ phát triển cung – cầu. Theo đó, lý thuyết cung và cầu của P. Samuelson và Willia D. Nordhaus (1989) được sử dụng như một gợi ý cho việc nghiên cứu phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Cùng với lý thuyết này, mô hình các yếu tố của cung và cầu tác động đến xu hướng phát triển dịch vụ của Field, Hitchin and Bear (2000) và mô hình về mối liên hệ giữa nhận thức về giá, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận ảnh hưởng xu hướng tiêu dùng của Tung-Zong Chang and Albert R. Wildt (1994) sẽ là tiền đề để phát triển mô hình nghiên cứu và các giả thuyết phục vụ cho nghiên cứu luận án.

CHƯƠNG 3

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Phương pháp sử dụng trong luận án

Để giải quyết vấn đề thuộc phạm vi đề tài, các phương pháp nghiên cứu chủ yếu sau đây được sử dụng:

Phương pháp phân tích, so sánh và tổng hợp: Được sử dụng trong việc thu thập dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo, số liệu thống kê được xuất bản, các kết quả nghiên cứu đã được công bố trong các tài liệu chuyên ngành trong và ngoài nước.

Phương pháp chuyên gia: Để có cái nhìn rõ hơn về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và xác định thêm biến độc lập tác động đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cũng như điều chỉnh các thang đo phù hợp với điều kiện KCN tỉnh Bắc Ninh, tác giả tiến hành phỏng vấn 10 người (là chuyên gia thuộc Ban Quản lý các KCN, UBND tỉnh Bắc Ninh, chủ đầu tư doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật, và chủ doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật tỉnh Bắc Ninh). Phương pháp này sẽ cung cấp các dữ liệu định tính.

Phương pháp điều tra chọn mẫu: Thông qua việc sử dụng bảng hỏi có cấu trúc, phương pháp này giúp thu thập các số liệu để đánh giá thang đo và kiểm định mô hình cũng như những giả thuyết trong mô hình.

3.2 Quy trình nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu cơ bản theo các bước sau đây:

Bước 1: Nghiên cứu định tính sơ bộ

Sau khi nghiên cứu tổng quan tài liệu để hình thành khung nghiên cứu, thông qua phương pháp chuyên gia, phương pháp phân tích, so sánh và tổng hợp, tác giả thực hiện cuộc phỏng vấn nhằm lắng nghe ý kiến của các đối tượng được phỏng vấn về các câu hỏi đặt ra đối với các yếu tố cần đo lường. Từ đó, bổ sung biến độc lập, điều chỉnh các thang đo cho phù hợp với đặc điểm DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh. Dựa trên kết quả nghiên cứu định tính này, hình

thành mô hình nghiên cứu, bổ sung các yếu tố trong bảng câu hỏi phù hợp với thang đo. Đây là cơ sở để thiết kế bảng hỏi có cấu trúc trong nghiên cứu định lượng nhằm thu thập ý kiến của doanh nghiệp cung cấp và doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Bước 2: Nghiên cứu định lượng chính thức

Nghiên cứu chính thức được thực hiện dựa trên các thông tin có được từ nghiên cứu sơ bộ với công cụ là bảng hỏi có cấu trúc với mẫu được lấy từ tổng thể là hơn 400 doanh nghiệp đang hoạt động trong các KCN tỉnh Bắc Ninh (bao gồm cả doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật và các doanh nghiệp đang hoạt động trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh), cùng với các nhà hoạch định chính sách của địa phương. Mẫu nghiên cứu sẽ được lựa chọn theo phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên như sau:

+ Mẫu phỏng vấn các doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN: 250 phiếu

Đối tượng trả lời bảng hỏi là chủ doanh nghiệp/giám đốc, phó giám đốc trong một số KCN như Tiên Sơn; Quế Võ; Đại Đồng - Hoàn Sơn; Yên Phong; Thuận thành 3; VSIP Bắc Ninh (Các doanh nghiệp này được lựa chọn theo ngành nghề kinh doanh, loại hình kinh doanh, quy mô doanh nghiệp...vv).

+ Mẫu phỏng vấn các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN: 18 phiếu

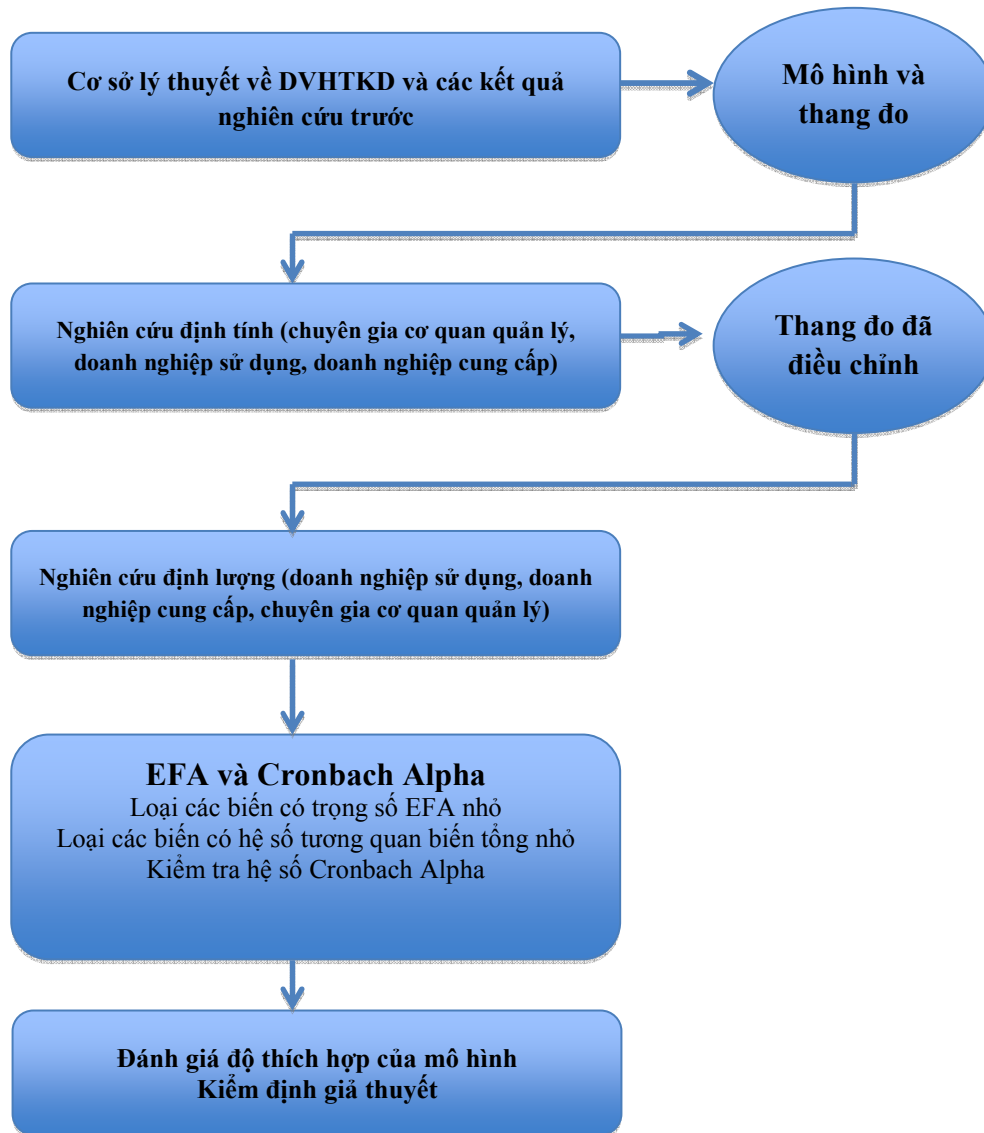
Do loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong mỗi KCN ở tỉnh Bắc Ninh được cung cấp bởi 1 công ty làm chủ đầu tư. Do vậy, tác giả lựa chọn phỏng vấn chủ doanh nghiệp/giám đốc, các phó giám đốc trong 6 KCN là Tiên Sơn; Quế Võ; Đại Đồng - Hoàn Sơn; Yên Phong; Thuận thành 3; và VSIP Bắc Ninh.

+ Mẫu phỏng vấn các chuyên gia thuộc cơ quan, ban ngành với việc đánh giá DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh: 10 phiếu.

Đối tượng phỏng vấn là các nhà quản lý vĩ mô ở các cơ quan ban ngành liên quan đến việc cung cấp và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cũng như sự tác động của chính sách đến phát triển loại hình dịch vụ này.

Việc phân tích dựa trên các kết quả khảo sát dữ liệu sơ cấp. Toàn bộ phân tích được tiến hành với những ghi chép bằng tiếng Việt. Để đảm bảo tính khách quan của việc phân tích, các dữ liệu định lượng sẽ được “làm sạch” nhằm kiểm tra, phát hiện các sai sót hoặc loại bỏ các thông tin không hợp lệ. Kết quả khảo sát được dùng cho phân tích nhân tố theo mô hình hồi quy tuyến tính.

Có thể khái quát quy trình thực hiện nghiên cứu theo sơ đồ dưới đây:



Nguồn: Dựa theo quy trình nghiên cứu của Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2007) [43]

Hình 3.1: Khái quát hóa phương pháp nghiên cứu

3.3 Thu thập dữ liệu

- Dữ liệu thứ cấp: thu thập từ Ban Quản lý các KCN tỉnh Bắc Ninh, Tổng Cục Thống kê, báo chí, tạp chí, Internet, và các nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan.
- Dữ liệu sơ cấp: Để khảo sát các doanh nghiệp sử dụng, doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh, tác giả xây dựng bảng hỏi có cấu trúc. Việc xây dựng bảng hỏi này dựa trên xem xét các khái niệm nghiên cứu, các biến đo lường và các thang đo đã được xây dựng, kết hợp với nghiên cứu định tính với các chuyên gia, chủ doanh nghiệp cung cấp và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh thực hiện trước đó. Sau đó, hình thành 02 bảng hỏi riêng biệt cho đối tượng là doanh nghiệp cung cấp và doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Hai bảng hỏi này được gửi đi phỏng vấn thử với 10 doanh nghiệp cung cấp và sử dụng DVHTKD trong KCN. Sau khi phản hồi từ 10 doanh nghiệp nói trên chỉ rõ không có vấn đề gì gây hiểu lầm cho người trả lời, bước cuối cùng tiến hành là chấp nhận phiên bản chính thức và gửi đi cho toàn bộ các doanh nghiệp thuộc 02 đối tượng được sử dụng. Nội dung bảng hỏi được thể hiện trong phụ lục.

3.4 Xây dựng thang đo

Như đã trình bày, để xem xét sự tác động của các yếu tố tới xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, tác giả thực hiện nghiên cứu định tính nhằm khám phá, bổ sung các biến quan sát. Để đo lường mức độ tác động của các yếu tố này tới xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh, thang đo được xây dựng dựa trên thang đo của Gordon C. and Paul J. (1992) [77] và Bùi Thanh Tráng (2009) [47]. Cùng với kết quả của nghiên cứu định tính, các thang đo được điều chỉnh và đo lường bằng thang đo Likert 7 điểm (từ 1: hoàn toàn không đồng ý đến 7: hoàn toàn đồng ý).

Theo đó, các biến và thang đo từng biến được trình bày dưới đây:

Bảng 3.1: Tổng hợp biến và thang đo xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Ký hiệu	Biến quan sát
I. NĂNG LỰC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ VÀ KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU KHÁCH HÀNG	
NLKN 01	Doanh nghiệp ngày càng tin tưởng vào năng lực và khả năng của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN
NLKN 02	Doanh nghiệp cung cấp luôn cập nhật thông tin cần thiết về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN
NLKN 03	Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN luôn đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp
NLKN 04	Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN luôn thể hiện tính chuyên nghiệp trong quá trình cung cấp
II. MỨC ĐỘ SẴN SÀNG CHI TRẢ CỦA DOANH NGHIỆP SỬ DỤNG DVHTKD KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KCN	
MDCT 01	Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN mang lại lợi ích thiết thực cho doanh nghiệp
MDCT 02	Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có chất lượng và phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp
MDCT 03	Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nếu giúp tiết giảm chi phí, tăng doanh thu
MDCT 04	Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN mang lại giá trị cho cộng đồng
III. NHẬN THỨC VỀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA DVHTKD KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KCN	
NTQT 01	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp
NTQT 02	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp
NTQT 03	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp
NTQT 04	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN là một trong những hoạt động không thể thiếu với doanh nghiệp
NTQT 05	Doanh nghiệp tin tưởng rằng sự thành công của doanh nghiệp nhờ vào sự đóng góp đáng kể của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN
IV. CHẤT LƯỢNG CẢM NHẬN VỀ DVHTKD KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KCN	

Ký hiệu	Biến quan sát
NTCL 01	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN được cung cấp đúng như cam kết ban đầu
NTCL 02	Doanh nghiệp hài lòng về chất lượng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN được cung ứng
NTCL 03	Doanh nghiệp hài lòng về tiến độ cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN
NTCL 04	Doanh nghiệp hài lòng về tính đồng bộ DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN
NTCL 05	Doanh nghiệp hài lòng về giá DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN
V. GIÁ TRỊ CẢM NHẬN VỀ DVHTKD KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KCN	
NTGT 01	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật được cung cấp có chất lượng tương xứng với giá cả
NTGT 02	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN giúp doanh nghiệp giảm chi phí và tăng doanh thu cho doanh nghiệp
NTGT 03	DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN giúp doanh nghiệp yên tâm hơn trong quá trình sản xuất
VI. CAM KẾT CỦA DOANH NGHIỆP CUNG CẤP DVHTKD KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KCN	
CKDN 01	Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về tiến độ cung cấp
CKDN 02	Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về chất lượng cung cấp
CKDN 03	Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về mức giá cung cấp
CKDN 04	Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về tính đồng bộ trong việc cung cấp
VII. XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN DVHTKD KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KCN	
XHPT 01	Doanh nghiệp sẽ sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN để hỗ trợ kinh doanh
XHPT 02	Doanh nghiệp phải dành ngân sách thường xuyên cho việc sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN
XHPT 03	Doanh nghiệp sẽ sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật thuê ngoài nhiều hơn tự thực hiện
XHPT 04	Doanh nghiệp sẽ sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ngày càng nhiều

3.5 Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu sau khi được thu thập thông qua các bảng hỏi có cấu trúc sẽ được “làm sạch”. Đây là quá trình bổ sung, hiệu chỉnh và thống nhất thông tin về các biến nhằm đảm bảo các kết quả xử lý, khai thác, kết nối dữ liệu nhận được các kết quả đúng. Sau đó dữ liệu được mã hóa và nhập dữ liệu để phân tích bằng phần mềm SPSS. Ngoài việc thống kê mô tả mẫu, việc kiểm định các thang đo sẽ được thực hiện thông qua hệ số tin cậy Cronbach alpha, phương pháp phân tích nhân tố EFA (Exploratory Factor Analysis).

Phân tích độ tin cậy hệ số Cronbach Alpha được sử dụng trước để loại các biến không phù hợp. Các biến có hệ số tương quan biến tổng (item – correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi có độ tin cậy alpha từ 0.6 trở lên. Thông thường, thang đo có độ tin cậy alpha từ 0.7 đến 0.8 là sử dụng được (Nunnally J. & Bernstein H., 1994) [94]. Tuy nhiên, nếu thang đo có độ tin cậy alpha quá lớn, lớn hơn 0.95 thì thang đo không có khác biệt gì, nghĩa là chúng cùng đo lường một nội dung nào đó của khái niệm nghiên cứu. Hiện tượng này gọi là trùng lặp trong đo lường [43].

Tiếp theo, phương pháp phân tích nhân tố EFA được sử dụng. Phân tích EFA thường được dùng trong quá trình xây dựng thang đo các khía cạnh khác nhau của khái niệm nghiên cứu, kiểm tra tính đơn hướng của các thang đo (Hoàng Trọng, 2005) [48]. Các biến có hệ số chuyển tải (Factor Loading) nhỏ hơn 0.4 tiếp tục bị loại bỏ. Ngoài ra, để xác định sự phù hợp khi dùng EFA, có thể dùng kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin). Thang đo có KMO có giá trị từ 0.5 trở lên và tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% sẽ được chấp nhận [48].

Sau khi kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach alpha và phương pháp phân tích nhân tố EFA, tiến hành tính toán nhân số của nhân tố (giá trị nhân tố trích được trong phân tích nhân tố EFA) bằng cách tính trung bình cộng của các biến quan sát thuộc nhân tố tương ứng. Các nhân tố được trích trong phân tích nhân tố được sử dụng trong phân tích hồi quy để kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

kèm theo. Các kiểm định giả thuyết thống kê đều được áp dụng mức ý nghĩa 5% (Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang, 2007) [43]. Để kiểm tra tương quan giữa biến phụ thuộc với biến độc lập cũng như giữa các biến độc lập với nhau để nhận dạng hiện tượng đa cộng tuyến, hệ số tương quan Pearson sẽ được sử dụng. Nếu 2 biến có mối liên hệ tuyến tính thì có thể mô hình hóa mối quan hệ nhân quả của 2 biến này bằng hồi quy tuyến tính. Phương trình hồi quy đa biến tuyến tính có dạng:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

Trong đó

Y: Xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh

X1: Năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng

X2: Nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X3: Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X4: Chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X5: Giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X6: Cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Kết quả của mô hình giúp chúng ta xác định được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố khảo sát đến xu hướng sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Yếu tố nào có hệ số β càng lớn thì mức độ tác động càng lớn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương này trình bày các phương pháp sử dụng trong nghiên cứu, cũng như quy trình thu thập dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp phục vụ cho đề tài luận án. Với 2 bước nghiên cứu sơ bộ và chính thức, mẫu nghiên cứu được lựa chọn theo phương pháp thuận tiện bao gồm các chủ doanh nghiệp, giám đốc, phó giám đốc của các doanh nghiệp sử dụng và cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh. Kích thước mẫu được lựa chọn bao gồm 250 phiếu dành cho các doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, 18 phiếu dành cho doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và 10 phiếu dành cho các chuyên gia thuộc cơ quan ban ngành có liên quan. Các thang đo sau đó được đánh giá bằng phương pháp EFA và hệ số tin cậy Cronbach alpha. Chương tiếp sau sẽ trình bày kết quả thống kê và kiểm định thang đo đã được xây dựng trong chương này.

CHƯƠNG 4

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG CÁC KHU CÔNG NGHIỆP Ở TỈNH BẮC NINH

4.1 Khái quát về tình hình phát triển khu công nghiệp ở Bắc Ninh những năm qua

4.1.1. Tình hình quy hoạch, thu hút và quản lý các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh

• Công tác quản lý quy hoạch, đầu tư xây dựng các KCN

Với những lợi thế sẵn có và kinh nghiệm trong việc phát triển, tỉnh Bắc Ninh đã có những quy hoạch phát triển bền vững. Sự hình thành và phát triển các KCN là một bước đi sáng tạo mang tính đột phá tạo sức hút lớn trong bức tranh kinh tế của Bắc Ninh những năm qua. Trong thành quả kinh tế chung của toàn tỉnh thì công nghiệp tập trung luôn giữ vai trò chủ đạo, tiên phong.

Tháng 12/2000, KCN Tiên Sơn - KCN tập trung đầu tiên của tỉnh được khởi công xây dựng. Từ đó, công tác quản lý quy hoạch xây dựng trong các KCN được thực hiện theo đúng trình tự, quy định và đáp ứng yêu cầu của các nhà đầu tư và định hướng phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.



Ban quản lý các KCN Bắc Ninh đã tham mưu UBND tỉnh lập “Đề án điều chỉnh quy hoạch phát triển các Khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020”

Hình 4.1: Biểu đồ quy hoạch KCN tỉnh Bắc Ninh

đã thông qua HĐND, UBND tỉnh và đang hoàn thiện hồ sơ trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt; xây dựng mô hình KCN - đô thị hiện đại, góp phần điều chỉnh lại không gian kinh tế - xã hội của tỉnh, thể hiện ở việc thúc đẩy phát triển hệ thống kết cấu hạ tầng kỹ thuật liên kết (giao thông, điện, viễn thông,...); tạo sự phát triển đồng đều, hỗ trợ lẫn nhau giữa hai khu vực Bắc - Nam sông Đuống và kết nối với vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, vùng thủ đô Hà Nội.

Tính đến hết năm 2012, Bắc Ninh có 15 KCN tập trung được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, tổng diện tích 6.847 ha; đã được phê duyệt quy hoạch chi tiết xây dựng diện tích 5.961 ha, đạt 87,06% (5.961ha/6.847ha). Tỷ lệ lấp đầy KCN cũng tăng dần qua các năm. Mức độ thay đổi về tỷ lệ này trong KCN tỉnh Bắc Ninh được thể hiện trong bảng dưới đây:

Bảng 4.1: Tỷ lệ lấp đầy KCN tỉnh Bắc Ninh qua các năm

Tỷ lệ lấp đầy KCN	Năm			
	2008	2009	2010	2011
Trên diện tích quy hoạch (%)	37,23	45	46	58,16
Trên diện tích thu hồi (%)	53,85	58	57	75,38

Nguồn: Ban quản lý KCN Bắc Ninh [2]

- **Công tác thu hút, cấp giấy chứng nhận đầu tư vào KCN**

Tỉnh Bắc Ninh đã đổi mới công tác xúc tiến đầu tư về cả hình thức và nội dung hoạt động, hướng đến chuyên nghiệp hóa công tác xúc tiến đầu tư. Chú trọng công tác tiếp cận các thị trường lớn như EU, Mỹ, Nhật Bản,... Các KCN Bắc Ninh đã thu hút được các dự án đầu tư lớn trong và ngoài nước, có công nghệ hiện đại, tiên tiến, thu hút nhiều lao động có trình độ kỹ thuật và tay nghề cao, có thương hiệu và uy tín trong khu vực và trên thế giới như: Samsung, Canon, ABB, Nokia,... Từ đó, xây dựng được hình ảnh đặc trưng của mỗi KCN, kéo theo chuỗi các nhà đầu tư vệ tinh khác, tạo lập KCN

chuyên ngành và công nghiệp hỗ trợ. Lũy kế đến hết 2011 có 527 dự án đầu tư còn hiệu lực, tổng vốn đầu tư đăng ký 4,1 tỷ USD, thuê 1.152ha đất công nghiệp. Suất đầu tư đạt 7,73 triệu USD/dự án và 3,56 triệu USD/ha [2]

• ***Hiệu quả hoạt động KCN***

Các KCN Bắc Ninh có tổng số 263 dự án đi vào hoạt động, góp phần quan trọng vào thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của tỉnh. Riêng năm 2011, giá trị sản xuất công nghiệp của các doanh nghiệp KCN (không tính công ty ĐTPHT) đạt 142.704 tỷ đồng, giá trị xuất khẩu đạt 6.512 triệu USD, nộp ngân sách tỉnh 2.653 tỷ đồng. Tổng số lao động đang làm việc tại các KCN Bắc Ninh hiện là 87.053 lao động; trong đó, số lao động địa phương là 35.655 lao động chiếm 41% tổng số lao động, lao động nữ là 61.575 người, chiếm 71%; mức thu nhập bình quân 2,4 triệu đồng/người/tháng [2].

Kết quả thu hút đầu tư và hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp KCN cho thấy việc hình thành và phát triển ngành công nghiệp mũi nhọn của tỉnh tập trung vào lĩnh vực điện tử, cơ khí chế tạo, chế biến công nghệ cao và xác lập mô hình công nghiệp hỗ trợ cho phát triển công nghệ cao.

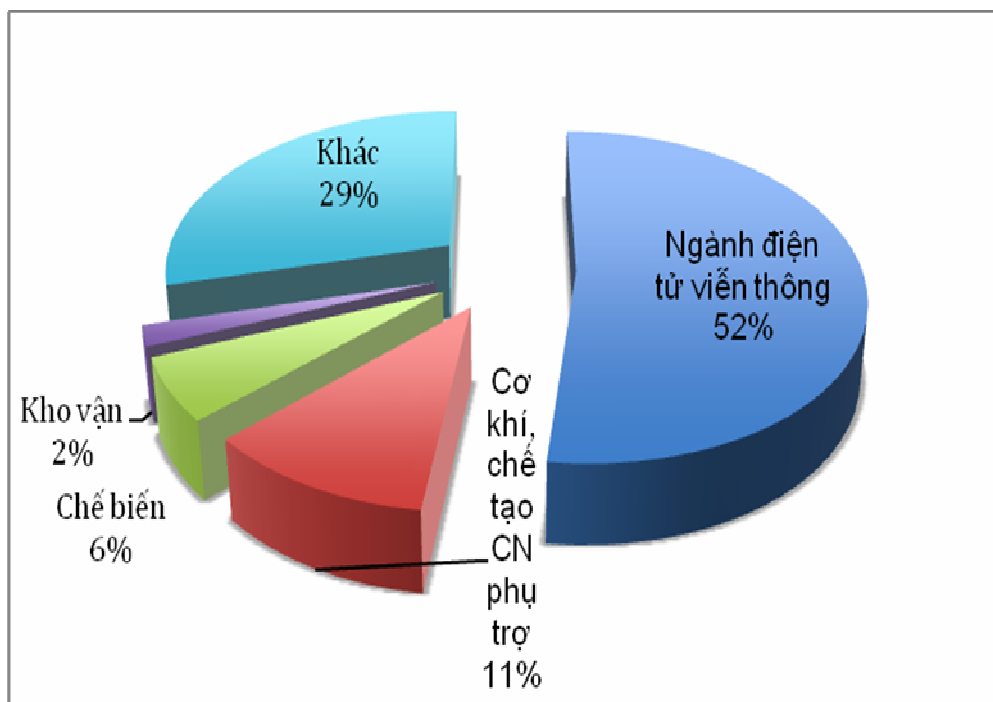
Ban quản lý các KCN tỉnh Bắc Ninh thường xuyên tiến hành rà soát các doanh nghiệp chậm triển khai xây dựng, không triển khai theo đúng tiến độ đăng ký... từ đó có biện pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp KCN. Đến nay đã thu hồi 68 dự án không có khả năng triển khai xây dựng hoặc đầu tư trong các KCN. Đồng thời, Ban Quản lý các KCN cũng chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng trực tiếp làm việc với doanh nghiệp, với công nhân để giải đáp thắc mắc, góp phần ổn định tình hình an ninh trật tự, xây dựng mối quan hệ lao động hài hoà, ổn định, tiến bộ trong mỗi doanh nghiệp.

Từ 2008 đến hết năm 2011, cơ cấu vốn đầu tư đã có sự thay đổi mạnh, hình thành ngành công nghiệp mũi nhọn điện tử - viễn thông. Cơ cấu vốn đầu tư các ngành trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh được tóm tắt trong bảng dưới:

Bảng 4.2: Cơ cấu vốn đầu tư các ngành trong KCN Bắc Ninh đến năm 2011

Ngành nghề	Tổng số vốn đầu tư (Triệu USD)	Cơ cấu vốn đầu tư (%)
Ngành điện tử viễn thông	1612	52
Cơ khí, chế tạo CN phụ trợ	359	11
Chế biến	178	6
Kho vận	62	2
Khác	915	29

Nguồn: Báo cáo tổng kết thực hiện nhiệm vụ năm 2011 (Ban Quản lý các KCN Bắc Ninh)

**Hình 4.2: Cơ cấu vốn đầu tư các ngành trong KCN Bắc Ninh**

4.1.2 Đánh giá chung

- Kết quả đạt được của các KCN tỉnh Bắc Ninh cho thấy có bước phát triển vượt bậc cả về hình thức, quy mô và chất lượng dự án, đã thu hút được nhiều dự án đầu tư lớn trong và ngoài nước, tạo nguồn vốn đầu tư quan trọng thúc đẩy tăng trưởng và chuyển dịch cơ cấu kinh tế toàn tỉnh. Cụ thể, tỷ trọng vốn đầu tư của các doanh nghiệp kinh doanh trong KCN tập trung tới hơn 50% vào ngành điện tử viễn thông. Điều này cho thấy các doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật phải nghiên cứu để các dịch vụ được cung cấp phù hợp hơn với đặc thù ngành này.

- Công tác xúc tiến, thu hút đầu tư có bước điều chỉnh, kết hợp thực hiện nhiệm vụ an sinh xã hội giữa đầu tư trong nước và đầu tư nước ngoài đảm bảo sự hỗ trợ, tương tác, thúc đẩy phát triển các KCN nhanh, bền vững.

- Sự phát triển của các KCN Bắc Ninh đã đóng góp không nhỏ vào việc phân bố, điều chỉnh lại không gian kinh tế - xã hội của tỉnh, thể hiện rõ nhất là thúc đẩy phát triển hệ thống kết cấu hạ tầng kỹ thuật liên kết như: Giao thông vận tải, điện, viễn thông... và tạo sự phát triển đồng đều, hỗ trợ lẫn nhau giữa khu vực phía Bắc và Nam sông Đuống.

- Phát triển các KCN tỉnh Bắc Ninh tác động đến phát triển đô thị: thời gian qua, cùng với sự phát triển các KCN, nhiều khu đô thị và khu dân cư mới, các khu đào tạo, nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ... đã được lập quy hoạch làm cơ sở thu hút nguồn vốn đầu tư xây dựng và phát triển đô thị trên địa bàn tỉnh. Do có vị trí và môi trường đầu tư thuận lợi, Bắc Ninh đã thu hút được nhiều dự án lớn vượt ra ngoài phạm vi địa bàn các đô thị, tạo nên một xu thế đô thị hoá thống nhất trên địa bàn toàn tỉnh, góp phần đưa Bắc Ninh trở thành tỉnh công nghiệp theo hướng hiện đại vào năm 2015, thành phố trực thuộc Trung ương vào năm 2020.

- Các KCN đã có những dự án có công nghệ cao, gồm công nghệ chế tạo vật liệu xây dựng cao cấp; sản phẩm đĩa CD, CDR, đĩa gốc; cơ khí, nhựa chính xác; điện, điện tử công nghệ cao; sản xuất chế biến nông sản thực phẩm, rượu bia. Với

việc chú trọng nâng cao chất lượng, công nghệ sản xuất kinh doanh, các doanh nghiệp KCN đã góp phần quan trọng nâng cao chất lượng và sức cạnh tranh của nhiều mặt hàng, đặc biệt là mặt hàng xuất khẩu đã không chỉ ở các yếu tố chất lượng thương phẩm mà còn nâng cao vị thế thương hiệu.

Tuy nhiên, trong quá trình phát triển các KCN Bắc Ninh ngoài những thuận lợi còn có những khó khăn như sau:

+ Khủng hoảng kinh tế toàn cầu năm 2008 và lạm phát tăng cao năm 2011 đã ảnh hưởng đến tiến độ đầu tư của các Công ty hạ tầng và kế hoạch thu hút đầu tư vào các KCN.

+ Công tác bồi thường GPMB tại các KCN còn gặp nhiều khó khăn, chậm so với tiến độ đăng ký thực hiện, cụ thể như: KCN Yên Phong II, KCN Thuận Thành III, KCN Gia Bình.

4.2 Thực trạng cung cấp và sử dụng các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh

4.2.1 Thống kê mô tả mẫu

Như đã trình bày trong phần phương pháp nghiên cứu, quá trình thu thập dữ liệu thông qua bảng hỏi với 250 doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, kết quả thu được 250 phiếu trả lời. Sau khi kiểm tra, tác giả loại bỏ 19 phiếu trả lời không hợp lệ do thiếu thông tin hoặc trả lời không đúng yêu cầu của phiếu và giữ lại 231 phiếu trả lời hợp lệ. Như vậy, số mẫu được chọn để tiến hành phân tích và kiểm định là $n = 231$. Phần sau đây trình bày đặc điểm các doanh nghiệp trong mẫu khảo sát theo tiêu chí phân nhóm khác nhau về hình thức sở hữu, quy mô doanh nghiệp (theo số lượng lao động trung bình hàng năm) và loại hình kinh doanh.

4.2.1.1 Theo quy mô doanh nghiệp

Theo mẫu khảo sát với tiêu thức theo quy mô doanh nghiệp, 87 doanh nghiệp có ít hơn 200 lao động (chiếm tỷ lệ 37,7%), có 92 doanh nghiệp có từ 200-300 lao động (chiếm tỷ lệ 39,8%), và có 52 doanh nghiệp có trên 300 doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 22,5%). Bảng 4.2 dưới đây mô tả mẫu khảo sát theo quy mô doanh nghiệp.

Bảng 4.3: Đặc điểm mẫu khảo sát theo quy mô doanh nghiệp

Quy mô doanh nghiệp	Số lượng doanh nghiệp	Tỷ lệ %
Dưới 200 người	87	37,7
Từ 200-300 người	92	39,8
Trên 300 người	52	22,5
Tổng số	231	100

Ở Việt Nam, theo Nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/6/2009 của Chính phủ, qui định số lượng lao động trung bình hàng năm từ 10 người trở xuống được coi là doanh nghiệp siêu nhỏ, từ 10 đến dưới 200 người lao động được coi là doanh nghiệp nhỏ và từ 200 đến 300 người lao động thì được coi là doanh nghiệp vừa và trên 300 người lao động thì được coi là doanh nghiệp lớn.

4.2.1.2 Theo hình thức sở hữu doanh nghiệp

Xét về hình thức sở hữu doanh nghiệp, mẫu khảo sát gồm 8 doanh nghiệp nhà nước, 32 doanh nghiệp tư nhân, 58 công ty cổ phần, 101 công ty liên doanh, 25 công ty trách nhiệm hữu hạn, 7 doanh nghiệp không thuộc các loại trên đang hoạt động trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh. Tỷ lệ cụ thể giữa các doanh nghiệp được thể hiện trong bảng dưới đây.

Bảng 4.4: Đặc điểm mẫu khảo sát theo loại hình sở hữu doanh nghiệp

Hình thức sở hữu	Số lượng doanh nghiệp	Tỷ lệ %
Công ty TNHH nhà nước 1 thành viên	8	3,5
Doanh nghiệp tư nhân	32	13,8
Công ty cổ phần	58	25,1
Công ty hợp danh	101	43,7
Công ty trách nhiệm hữu hạn	25	10,8
Khác	7	3,1
Tổng số	231	100

Với tỷ lệ như trên về hình thức sở hữu doanh nghiệp tại các KCN tỉnh Bắc Ninh, có thể nói số mẫu thu thập được có tính đại diện xét trên góc độ hình thức sở hữu.

4.2.1.3 Theo loại hình kinh doanh

Bảng 4.5: Đặc điểm mẫu khảo sát theo ngành kinh doanh

Ngành nghề kinh doanh	Số lượng doanh nghiệp	Tỷ lệ %
Điện tử, viễn thông	83	35,9
Cơ khí, chế tạo CN phụ trợ	68	29,4
Chế biến	32	13,9
Kho vận	36	15,6
Khác	12	5,2
Tổng	231	100

Bảng trên cho thấy mẫu khảo sát doanh nghiệp đã bao gồm nhiều ngành nghề kinh doanh khác nhau nhằm đảm bảo tính đại diện của mẫu. Trong đó bao gồm: 83 doanh nghiệp điện tử, viễn thông (chiếm tỷ lệ 35,9%); 68 doanh nghiệp cơ khí, chế tạo công nghiệp phụ trợ (chiếm 29,4%); 32 doanh nghiệp chế biến (chiếm 13,9%); 36 doanh nghiệp kho vận (chiếm 15,6%); và 12 doanh nghiệp thuộc loại hình khác (chiếm 5,2%).

4.2.2 Phân tích tình hình phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh

Như đã xác định trong phạm vi, đối tượng, mục đích nghiên cứu của luận án, trong chương này, tác giả tập trung đánh giá các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật bao gồm: dịch vụ xử lý chất thải, dịch vụ cung cấp nước sạch, dịch vụ cung cấp điện, dịch vụ cho thuê kho bãi. Các dịch vụ này được đánh giá dựa trên các tiêu chí được xây dựng bởi VDF (diễn đàn phát triển Việt Nam) dành cho các dịch vụ trong KCN.

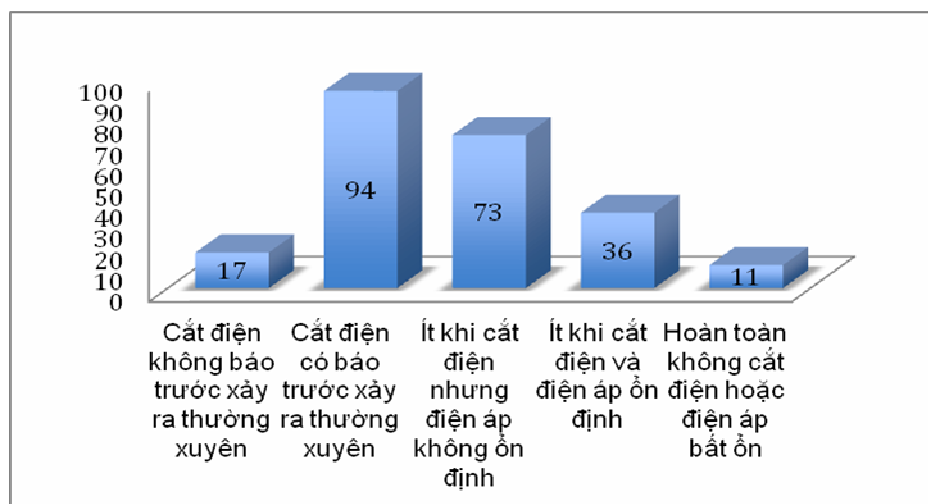
4.2.2.1 Dịch vụ cung cấp điện

Theo kết quả điều tra 231 doanh nghiệp trong các KCN Bắc Ninh cho thấy nhu cầu sử dụng điện của các doanh nghiệp trong sản xuất là rất lớn và có yêu cầu cao đối với việc cung cấp điện ổn định (chất lượng điện áp, không bị mất điện đột ngột). Điều này hoàn toàn dễ hiểu bởi điện là năng lượng thiết yếu cơ bản của bất

kỳ doanh nghiệp nào, ở khu vực nào. Quan tâm tới điều này, Ban quản lý các KCN đã yêu cầu các doanh nghiệp đăng ký nhu cầu sử dụng điện ngay khi đăng ký cấp giấy chứng nhận đầu tư, đồng thời đăng ký với cơ quan điện lực địa phương để được cấp điện theo nhu cầu.

Toàn bộ hệ thống điện trong các KCN đều được thiết kế theo hướng tạo điều kiện thuận lợi và tiết kiệm chi phí cho các nhà đầu tư. Hơn nữa, để đảm bảo nhu cầu cung cấp điện trong KCN, quy hoạch mạng lưới điện của tỉnh thường xuyên được điều chỉnh, bổ sung bao gồm hệ thống đường dây và các trạm biến áp 220KV, 110KV. Trong các KCN, điện áp luôn được Ban Quản lý các KCN quan tâm đúng mức. Các KCN đã đi vào hoạt động đều được cấp điện từ lưới điện quốc gia qua trạm biến áp 110/22KV với công suất 2x63MVA hoặc công suất 2x40 MVA và hệ thống truyền tải điện dọc theo các lô đất để đảm bảo cấp điện đầy đủ và ổn định đến hàng rào cho mọi nhà đầu tư trong KCN. Nhà đầu tư có thể lựa chọn sử dụng điện trung thế hoặc hạ thế tùy theo yêu cầu. Để thuận tiện trong quá trình sử dụng của doanh nghiệp, các trạm biến thế được xây dựng ngầm theo các tuyến đường bao quanh KCN.

Tuy nhiên, do nhu cầu điện tăng cao, đặc biệt trong các tháng mùa hè cao điểm, việc mất điện, điện áp không ổn định thường xuyên xảy ra đã ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động sản xuất của doanh nghiệp. Kết quả khảo sát các doanh nghiệp sử dụng đánh giá việc cung cấp điện trong KCN được minh họa dưới đây:



Hình 4.3: Đánh giá mức độ cung cấp điện trong KCN Bắc Ninh

Như vậy, tình hình chung tại các KCN tỉnh Bắc Ninh là việc cắt điện có báo trước xảy ra thường xuyên (94/231 doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ 40,7%). Trong khi đó, việc ít cắt điện và điện áp ổn định chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn (73/231 doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ 31,6%). Với các doanh nghiệp sản xuất, việc cắt điện cho dù có báo trước hay không hoặc điện được cung cấp không ổn định sẽ gây cản trở không nhỏ tới hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Điều này cũng cho thấy, mặc dù Ban Quản lý các KCN, doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật đã có nhiều cố gắng trong việc cung cấp dịch vụ nhưng thống kê cho thấy doanh nghiệp sử dụng chưa thực sự hài lòng về dịch vụ này.

4.2.2.2 Dịch vụ cung cấp nước sạch

Nhận định chung từ kết quả điều tra, khảo sát tại các KCN cho thấy, giai đoạn đầu khi KCN mới thu hút được số lượng ít doanh nghiệp thứ cấp đi vào hoạt động thì các chủ đầu tư chưa đầu tư hệ thống cung cấp nước sạch; hoặc đã đầu tư nhưng không vận hành do doanh thu từ dịch vụ này không bù đắp được chi phí vận hành. Trong khi vốn đầu tư cho lĩnh vực này không phải nhỏ. Chính vì vậy, mà nhiều KCN khi đi vào hoạt động một thời gian (3-5 năm) chủ đầu tư mới xây dựng hệ thống cấp nước sạch theo quy hoạch đầu tư hạ tầng được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Nhận thức được điều này Ban quản lý các KCN đã yêu cầu các chủ đầu tư hạ tầng KCN sớm thực hiện hạng mục này để đảm bảo môi sinh thái, đồng thời tạo môi trường đầu tư hấp dẫn hơn. Kết quả khảo sát cho thấy: Một số KCN đã chú ý tới việc xây dựng hệ thống cung cấp nước một cách đồng bộ, khá đầy đủ và hiện đại. Như nhà máy cung cấp nước ở KCN Quế Võ đạt công suất 10.000m³/ngày, nhà máy cung cấp nước ở KCN Yên Phong có công suất giai đoạn I là 6.500m³/ngày, KCN Tiên Sơn với nhà máy cung cấp nước có công suất 6.500m³/ngày đêm. Các KCN này có tỷ lấp đầy và số doanh nghiệp đi vào hoạt động lớn; Bên cạnh đó cũng có một số KCN chưa đầu tư xây dựng hệ thống cung cấp dịch vụ cung cấp nước sạch và hệ thống xử lý nước thải đồng bộ như: KCN Quế Võ 2 (chủ đầu tư là Công ty CP IDICO Việt Nam), KCN Đại Đồng – Hoàn Sơn (Chủ đầu tư KCN là Công ty CP Saigontel). Kết quả là các KCN này có tính hấp dẫn đầu tư thấp và bị các doanh nghiệp thứ cấp phản nản nhiều.

Các KCN đã xây dựng hệ thống điều hòa mạng lưới cấp nước riêng cho KCN bằng các bể chứa nước dung tích lớn, đường kính của ống cấp nước từ D100 mm - D300mm, độ sâu đặt ống trung bình 1,2m và có độ cao hợp lý nhằm đảm bảo cung cấp nước đầy đủ, ổn định cho các doanh nghiệp trong KCN. Nước lấy trực tiếp từ nguồn nước ngầm. Hệ thống cấp nước trong các KCN đều được đầu nối đến chân hàng rào từng doanh nghiệp. Các hệ thống cung cấp nước đều được sử dụng công nghệ “lắng Lament-bể lọc tự rửa”. Từ công trình, nước thô được bơm về hồ “sơ lắng”, để lắng cặn bùn cát, sau đó được bơm vào bể phản ứng được bơm phen và polime để keo tụ bông và chất rắn lơ lửng, rồi chuyển sang bể lắng cặn Lament. Nước sau khi lắng cặn được chuyển sang bể lọc tự rửa, sau đó bơm trộn với nước Javen để khử trùng diệt khuẩn và đưa vào bể nước sạch. Nước sau khi xử lý đạt QCVN 01-2009/BYT.

Trong những năm qua, lượng nước sạch cung cấp trong các KCN có xu hướng tăng lên về số lượng. Bảng dưới đây sẽ thể hiện xu hướng này:

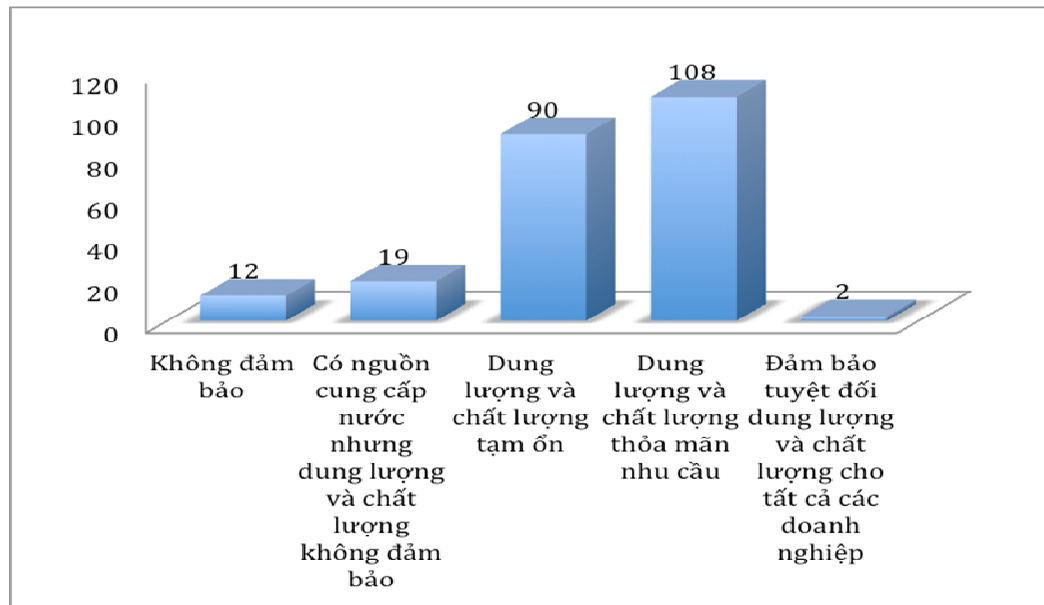
Bảng 4.6: Lượng nước sạch được cung cấp cho các doanh nghiệp trong một số KCN qua các năm

Đơn vị tính: m³/năm

STT	Khu công nghiệp	Năm			
		2008	2009	2010	2011
1	Tiên Sơn	961.000	1.080.000	1.200.000	1.344.000
2	Yên Phong	1.068.000	1.200.000	1.440.000	1.860.000
3	Quế Võ	816.000	960.000	1.080.000	1.296.000
4	Thuận Thành 3	199.000	240.000	420.000	468.000
5	VSIP	765.000	900.000	1.140.000	1.440.000
6	Đại Đồng – Hoàn Sơn	221.000	252.000	408.000	420.000

Nguồn: Ban quản lý KCN Bắc Ninh [2]

Tuy vậy, để có cái nhìn chính xác hơn, việc xem xét đánh giá của doanh nghiệp sử dụng nước trong KCN có ý nghĩa quan trọng. Bảng tổng hợp dưới đây sẽ cho thấy điều đó:



Hình 4.4: Đánh giá của các doanh nghiệp sử dụng nước trong KCN

Kết quả trên cho thấy việc cung cấp nước cho doanh nghiệp trong KCN được đánh giá ở mức khá (dung lượng và chất lượng tạm ổn chiếm 38,9% và dung lượng và chất lượng thỏa mãn nhu cầu chiếm 46,7%). Tuy vậy, có tới 8,2% doanh nghiệp cho rằng có nguồn cung cấp nước nhưng chất lượng và dung lượng không đảm bảo. Mặc dù các nhà đầu tư sơ cấp trong KCN đã nỗ lực xây dựng hệ thống cung cấp nước đảm bảo nhu cầu doanh nghiệp nhưng kết quả cho thấy các doanh nghiệp sử dụng chưa hoàn toàn hài lòng về dịch vụ cung cấp nước sạch trong KCN.

Tiêu biểu như KCN Yên Phong, do thiếu nguồn nước ngầm, chủ đầu tư phải khai thác thêm nước mặt (dẫn nước từ sông Cầu về KCN). Điều này ảnh hưởng tới việc cung cấp nước thường xuyên, chất lượng nước, dung lượng cũng không ổn định.

Liên quan tới phí cung cấp nước, các KCN trong tỉnh có mức giá khác nhau. Bảng tổng hợp dưới đây sẽ cho thấy điều đó:

Bảng 4.7: Mức giá sử dụng nước tại một số KCN tỉnh Bắc Ninh năm 2012

STT	Khu công nghiệp	Mức giá sử dụng (USD/m ³)
1	Tiên Sơn	0.286
2	Quế Võ	0.280
3	Yên Phong	0.286
4	VSIP Bắc Ninh	0.310
5	Đại Đồng - Hoàn Sơn	0.280
6	Thuận Thành 3	0.300

Nguồn: Ban quản lý KCN Bắc Ninh [2]

So sánh mức giá này với mức giá nước trung bình trong KCN tại một số tỉnh (0,385USD/m³ tại KCN ở Đồng Nai; 0,32 USD/m³ tại KCN ở Sóc Sơn; 0,32 USD/m³ tại KCN ở Hải Dương) có thể thấy mức giá sử dụng nước tại các KCN tỉnh Bắc Ninh là tương đối thấp. Điều này cho thấy: (1) đây có thể coi là một lợi thế giúp làm giảm chi phí đầu vào của doanh nghiệp thứ cấp trong KCN (2) hoặc cũng có thể là chất lượng dịch vụ cung cấp và chất lượng nước thấp. Theo khảo sát sâu thì tại các KCN Bắc Ninh trường hợp thứ 2 xảy ra phổ biến hơn.

4.2.2.3 Dịch vụ xử lý chất thải

Trong những năm qua, công tác xử lý chất thải trong các KCN luôn được quan tâm đặc biệt. Theo nhận định từ Ban Quản lý các KCN, về cơ bản dịch vụ cung cấp kết cấu hạ tầng kỹ thuật nói chung và dịch vụ xử lý chất thải nói riêng trong KCN tỉnh Bắc Ninh đã được đầu tư. Tuy nhiên, đây là lĩnh vực chưa đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp trong các KCN Bắc Ninh.

Kết quả khảo sát cho thấy, một số KCN đã được đầu tư hạ tầng đồng bộ như KCN VSIP Bắc Ninh, KCN Tiên Sơn, KCN Quế Võ. Cụ thể: trong các KCN đang hoạt động đều có trạm xử lý nước ngầm với hệ thống bể nước điều hòa dung tích lớn. Mặc dù các KCN ở vị trí khác nhau và có đặc điểm địa lý không đồng nhất, nhưng hệ thống thoát nước mưa trong các KCN được thiết kế riêng theo nguyên tắc chung là tự chảy. Hướng thoát nước mưa của KCN được thiết kế theo độ dốc san

nền. Bố trí các hồ thu nước đặt tại các mép đường. Nước mưa được thu vào các hố ga bố trí trên mạng lưới thoát nước mưa. Cống thoát nước mưa được đặt ở hè đường. Độ dốc thoát nước lấy theo độ dốc tối thiểu và độ dốc san nền chạy sát mép bó vỉa. Nước mưa trong KCN qua hệ thống thoát nước mưa xả ra các mương tiêu giữa dải cây xanh trong KCN để thoát ra sông.

Trong khi đó, nước thải công nghiệp được thu gom và xử lý tại trạm xử lý nước thải chung của KCN bằng phương pháp vi sinh, sau đó được để lắng tại các hồ điều hòa để lắng đọng thêm bùn và tạp chất có hại. Chất thải rắn từ các nhà máy, xí nghiệp được thu gom, phân loại trước khi chuyển về bãi thải tập trung của tỉnh Bắc Ninh.

Hệ thống thoát nước thải được thiết kế độc lập hoàn toàn với hệ thống thoát nước mưa, gồm hệ thống cống tự chảy thu gom vào xử lý cục bộ rồi mới xả vào hệ thống thoát nước thải tập trung của KCN. Sau đó, nước thải được xử lý trong trạm xử lý nước thải tập trung đạt cấp A theo tiêu chuẩn TCVN 6984-2001 và xả ra kênh hệ thống tưới tiêu.

Từ 2008-2011, lượng nước thải được xử lý trong KCN có sự thay đổi đáng kể như trong bảng dưới đây:

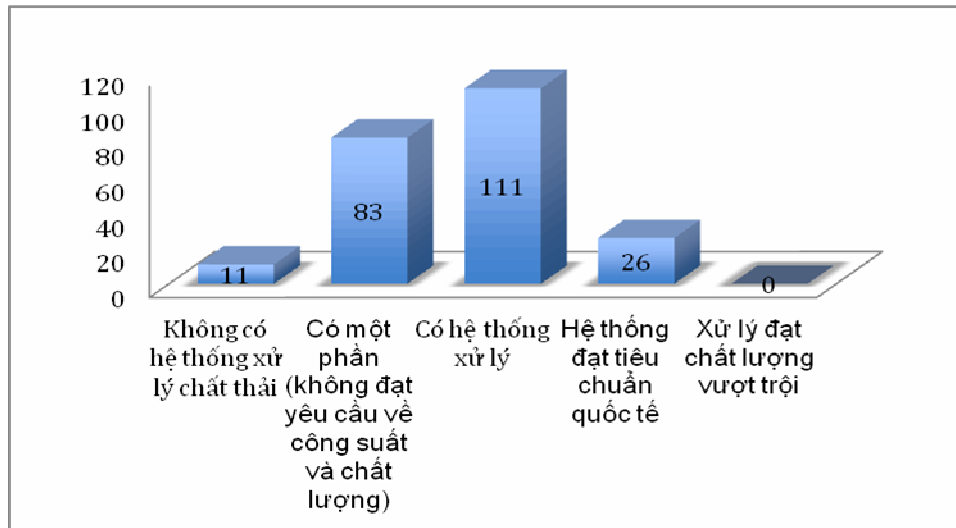
Bảng 4.8: Lượng nước thải được xử lý trong một số KCN qua các năm

Đơn vị tính: m³/năm

STT	Khu công nghiệp	Năm			
		2008	2009	2010	2011
1	Tiên Sơn	506.000	576.000	624.000	696.000
2	Yên Phong	515.000	720.000	900.000	1.440.000
3	Quế Võ	438.000	504.000	588.000	636.000
4	Thuận Thành 3	71.000	96.000	192.000	228.000
5	VSIP	315.000	444.000	492.000	636.000
6	Đại Đồng – Hoàn Sơn	79.000	108.000	192.000	240.000

Nguồn: Ban Quản lý các KCN tỉnh Bắc Ninh [2]

Tuy nhiên, theo đánh giá của các doanh nghiệp sử dụng trong KCN, đáng quan tâm là có 48% (111/231 doanh nghiệp) cho rằng dịch vụ xử lý chất thải mới chỉ dừng ở mức có hệ thống xử lý; 36% (83/231 doanh nghiệp) cho rằng KCN chỉ có một phần (không đạt yêu cầu về công suất và chất lượng) (xem hình 4.5).



Hình 4.5: Đánh giá của doanh nghiệp sử dụng về dịch vụ xử lý chất thải tại các KCN tỉnh Bắc Ninh

Trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh, hầu hết hệ thống cấp thoát nước đã được đầu nối đến chân hàng rào từng doanh nghiệp. Tuy nhiên, ở một số KCN điển hình như KCN Đại Đồng - Hoàn Sơn, KCN Quế Võ, hệ thống tiêu thoát nước vẫn bị tách rời, chưa được đầu nối vào hệ thống công chung của cả khu nên không thể thu gom nước thải của những doanh nghiệp này vào để xử lý. Nhiều doanh nghiệp phải tự khoan giếng để khai thác nước ngầm cung cấp cho sinh hoạt và sản xuất; đồng thời doanh nghiệp phải tự đầu tư xây dựng hệ thống xử lý nước thải trước khi xả vào hệ thống thoát nước chung của KCN. Vì vậy, lượng nước thải của các doanh nghiệp đạt thấp, khoảng 1.200-1.300m³/ngày đêm, nên không phát huy hết công suất của hệ thống, dẫn đến chi phí bình quân/m³ nước thải qua xử lý cao. Mặc dù nhà đầu tư đã phải bù lỗ một phần nhưng giá thành của 1m³ nước thải qua xử lý mà các doanh nghiệp phải trả vẫn lên tới hơn 4.500 đồng. Mức chi phí cao như vậy đã gây trở ngại cho các doanh nghiệp trong việc ký hợp đồng để xử lý nước thải. Đây cũng chính là nguyên nhân khiến nhiều doanh nghiệp cố tình vi phạm Luật Bảo vệ môi trường, xả nước thải vào hệ

thống thoát nước chung của KCN nhằm giảm chi phí sản xuất. Trong năm 2011, Đoàn Thanh tra Bộ Tài nguyên môi trường đã phát hiện sai phạm về không thực hiện việc giám sát chất thải, giám sát môi trường xung quanh của Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ sản xuất Tùng Lâm, chuyên sản xuất phụ tùng ô tô điện và nội thất composite và Công ty TNHH Xuất nhập khẩu Thiên Phát trong KCN Đại Đồng - Hoàn Sơn trong tổng số 04 doanh nghiệp toàn tỉnh bị xử phạt vì sai phạm vệ sinh môi trường.

Qua khảo sát cho thấy, phí xử lý nước thải tại các KCN cũng khác nhau như sau:

Bảng 4.9: Mức giá xử lý nước thải tại một số KCN tỉnh Bắc Ninh năm 2012

STT	Khu công nghiệp	Mức giá sử dụng (USD/m ³)
1	Tiên Sơn	0.245
2	Quế Võ	0.200
3	Yên Phong	0.188
4	VSIP Bắc Ninh	0.190
5	Đại Đồng - Hoàn Sơn	0.200
6	Thuận Thành 3	0.200

Nguồn: Ban Quản lý các KCN tỉnh Bắc Ninh

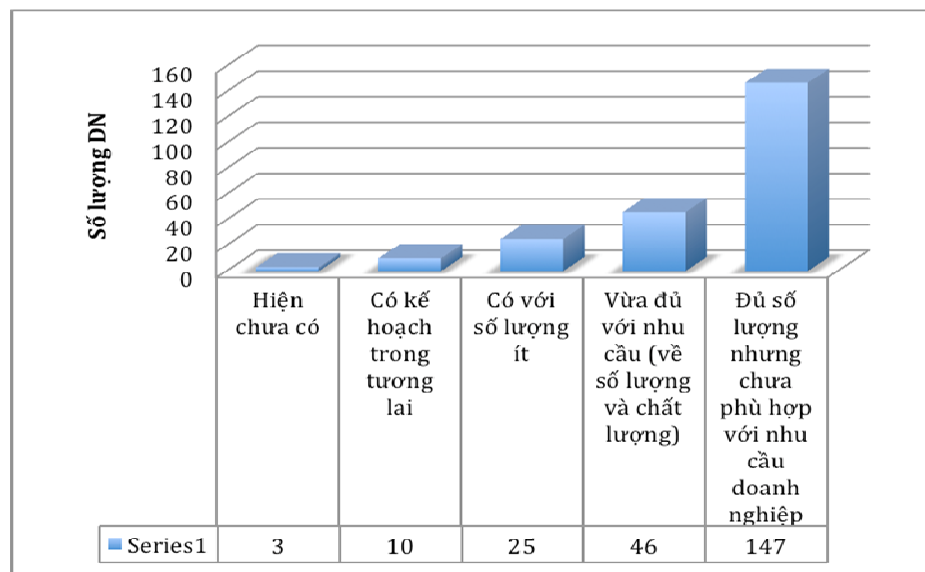
Có thể thấy, mức giá xử lý nước thải ở các KCN trong tỉnh có sự chênh lệch. Điều này có thể được lý giải bởi chi phí đầu tư hệ thống xử lý nước thải của chủ đầu tư ở từng KCN là khác nhau do sự khác nhau về thời điểm đầu tư, công nghệ xử lý, công suất thiết kế, số lượng khách hàng (doanh nghiệp) sử dụng ...

So sánh mức giá này với mức giá trung bình xử lý nước thải trong KCN tại một số tỉnh (0,32USD/m³ tại KCN ở Đồng Nai, 0,214 USD/m³ tại KCN ở Sóc Sơn, 0,214 USD/m³ tại KCN ở Hải Dương, 0.2 USD/m³ tại KCN ở Hưng Yên), có thể thấy mức giá xử lý nước thải tại các KCN tỉnh Bắc Ninh ở mức độ hợp lý. Điều này gợi ý các doanh nghiệp cung cấp có thể xem xét để đưa ra mức giá có sức cạnh tranh hơn nữa so với các KCN ở địa phương khác nhằm tăng khả năng thu hút đầu tư.

4.2.2.4 Dịch vụ cho thuê kho bãi

Kết quả khảo sát cho thấy, chủ đầu tư hạ tầng KCN ngoài việc cho các doanh nghiệp thứ cấp thuê lại đất sạch (là đất đã được đầu tư đầy đủ kết cấu hạ tầng kỹ thuật (đã san lấp bằng tiêu chuẩn cốt xây dựng, có hệ thống đường giao thông hoàn

chính, có hệ thống cung cấp điện, nước) thì họ cũng đa dạng hóa dịch vụ bằng việc cung cấp các nhà xưởng xây sẵn cho nhà đầu tư thứ cấp thuê lại để thực hiện dự án với diện tích trung bình 500-1000m² phục vụ nhu cầu của các doanh nghiệp sử dụng. Tuy nhiên, mặc dù hệ thống nhà xưởng cho thuê trên diện tích tương đối lớn đã được xây dựng tại các KCN này nhưng diện tích và sự thuận tiện của các kho bãi này không phù hợp nhu cầu doanh nghiệp. Kết hợp với phỏng vấn sâu đối với một số doanh nghiệp sử dụng DVHTKD của Nhật Bản và Việt Nam tại các KCN cho thấy doanh nghiệp cần các nhà xưởng có diện tích nhỏ hơn nhiều so với diện tích đã được xây. Trong khi các doanh nghiệp chỉ cần diện tích nhà xưởng khoảng 350m² thì nhà xưởng hiện tại ở các KCN lại có diện tích gấp đôi, thậm chí gấp ba (khoảng 1000m²). Hơn nữa, các doanh nghiệp sử dụng đều muốn có lối đi riêng khi thuê kho bãi nhưng hệ thống kho bãi hiện tại trên diện tích rộng lại sử dụng lối đi chung. Nếu các doanh nghiệp sử dụng muốn thuê cần phải bỏ chi phí cải tạo. Điều này ảnh hưởng tới quyết định sử dụng của doanh nghiệp. Thực tế này cũng đặt ra một vấn đề cần giải quyết là công tác nghiên cứu thị trường của các doanh nghiệp cung cấp còn yếu. Hơn nữa, vai trò tư vấn của chính quyền địa phương mà trực tiếp là Ban Quản lý các KCN chưa được thể hiện một cách hiệu quả. Đánh giá cả các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ cho thấy như sau:



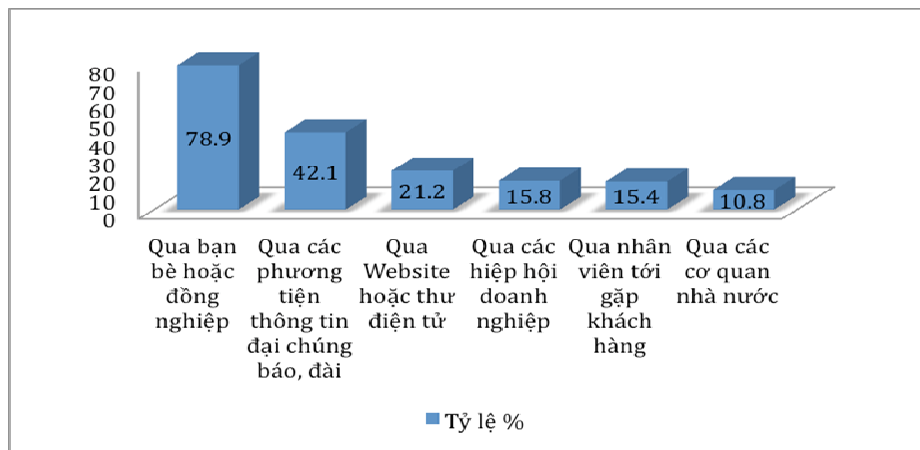
Hình 4.6: Đánh giá của doanh nghiệp sử dụng về dịch vụ cho thuê kho bãi

Đánh giá về dịch vụ cho thuê kho bãi, một tỷ lệ rất cao các doanh nghiệp cho rằng việc cho thuê kho bãi mới chỉ đáp ứng đủ số lượng nhưng chưa phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp (147/231 doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 63,6%). Đây là con số đáng lưu ý, đặc biệt dịch vụ cho thuê kho bãi rất quan trọng với các doanh nghiệp hoạt động trong KCN. Kết quả điều tra cũng cho thấy, chỉ 19,9% (46/231 doanh nghiệp) cho rằng dịch vụ cho thuê kho bãi vừa đủ với nhu cầu về số lượng và chất lượng. Những thống kê này cho thấy, các doanh nghiệp cung cấp cần quan tâm đặc biệt tới vấn đề nghiên cứu thị trường nhằm đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu ngày một khắt khe của doanh nghiệp.

4.3 Phân tích đánh giá của doanh nghiệp sử dụng và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

4.3.1 Phân tích đánh giá của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ

Trước hết, liên quan đến nhận thức của doanh nghiệp sử dụng về sự sẵn có của các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật. Trả lời cho câu hỏi “lý do biết tới doanh nghiệp cung cấp DVHTKD”, rất nhiều doanh nghiệp sử dụng cho rằng đã biết các địa chỉ có thể tìm thấy các dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp của họ. Điều này đặc biệt đúng với một số loại hình dịch vụ như điện, nước, xử lý chất thải, hay dịch vụ bảo vệ vì đây là những dịch vụ được cung cấp đã được chỉ định trong KCN. Doanh nghiệp có thể cùng lúc biết tới nhà cung cấp DVHTKD qua nhiều “kênh” khác nhau. Khi được hỏi về các “kênh” này, 78,9% các doanh nghiệp biết qua bạn bè hoặc đồng nghiệp, 42,1% các doanh nghiệp biết tới nhà cung cấp qua các phương tiện thông tin đại chúng, 21,2% doanh nghiệp biết qua website hoặc thư điện tử, các “kênh” khác như qua hiệp hội doanh nghiệp, nhân viên tới gặp khách hàng hoặc qua cơ quan nhà nước, tỷ lệ lần lượt là 15,8%, 15,4% và 10,8%. Điều này cho thấy dường như công tác tiếp cận khách hàng của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ chưa thực sự được quan tâm hoặc các chương trình Marketing của doanh nghiệp cung cấp chưa hiệu quả. Hình dưới đây sẽ minh họa những thống kê trên.



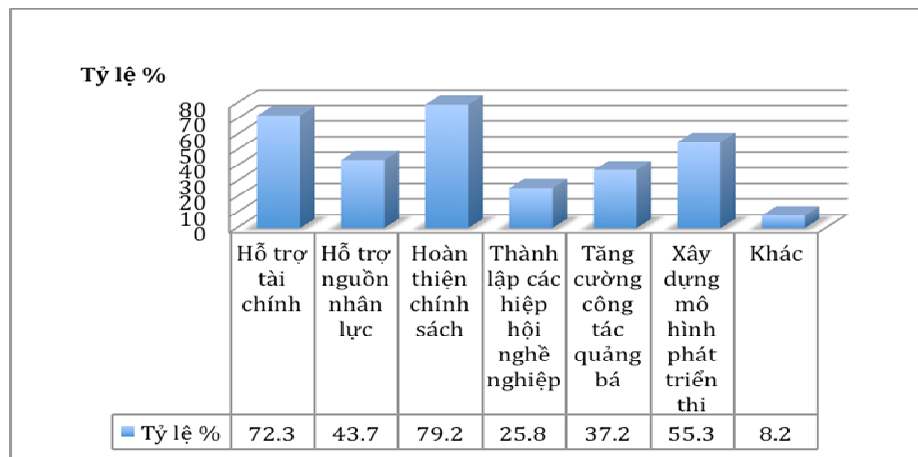
Hình 4.7: Lý do doanh nghiệp trong KCN biết tới doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật

Đánh giá về chiến lược phát triển của các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật, 63,72% các doanh nghiệp sử dụng cho rằng, doanh nghiệp cung cấp có chiến lược rõ ràng trong việc hoạch định, cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật; 23,4% cho rằng các doanh nghiệp có chiến lược nhưng chưa rõ ràng và 12,88% doanh nghiệp cho rằng doanh nghiệp cung cấp không có chiến lược.

Đề cập đến những dịch vụ trong phạm vi đề tài mà doanh nghiệp cho rằng cần được tỉnh và Ban Quản lý các KCN quan tâm hỗ trợ phát triển, các ý kiến đều khá tập trung. Mức độ quan trọng cần được chú trọng, đầu tư phát triển như sau (thể hiện theo thứ tự quan trọng từ cao xuống thấp):

- Dịch vụ cung cấp điện (86,5%)
- Dịch vụ cung cấp nước sạch (84,7%)
- Dịch vụ xử lý chất thải (75,5%)
- Dịch vụ cho thuê kho bãi (38,4%)

Kết quả này phản ánh đúng nhu cầu của doanh nghiệp với các loại dịch vụ thiết yếu như điện, nước hay dịch vụ môi trường (xử lý nước, chất thải..). Một lần nữa có thể thấy nhu cầu rất cao của doanh nghiệp với các dịch vụ phần cứng. Liên quan tới kiến nghị từ phía doanh nghiệp sử dụng dịch vụ với các cơ quan nhà nước, tỉnh, quản lý chính quyền các cấp, một số đề xuất dưới đây là cơ sở để DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật phát triển bền vững và phát huy đúng vai trò của nó.

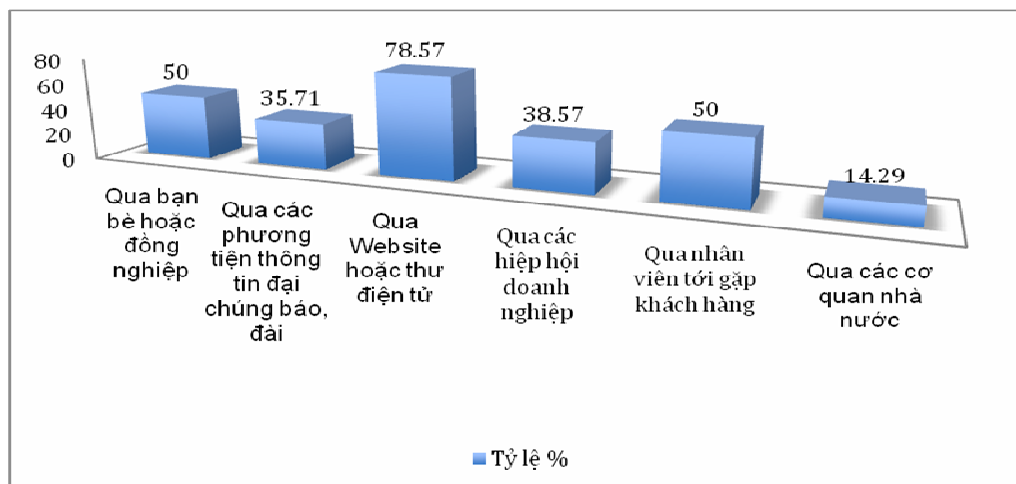


Hình 4.8: Kiến nghị của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật với các cơ quan quản lý chính quyền các cấp

Biểu đồ trên cho thấy, các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ hiện đang quan tâm rất lớn tới việc hoàn thiện các chính sách cho doanh nghiệp trong KCN. Bên cạnh đó, giải quyết khó khăn về tài chính (72,3%), xây dựng mô hình phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật (55,3%) và nguồn nhân lực (43,7%) cũng rất đáng được quan tâm.

4.3.2 Phân tích đánh giá của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

Liên quan tới “kênh” tiếp cận khách hàng của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, kết quả khảo sát được minh họa trong hình 4.9 như sau:

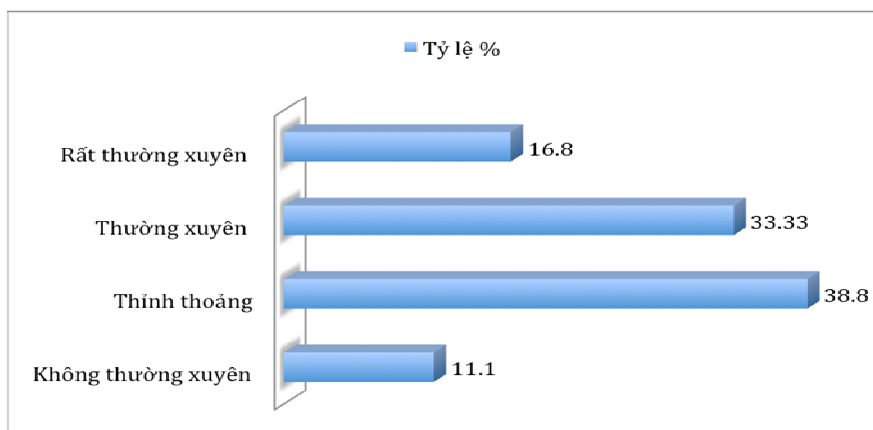


Hình 4.9: “Kênh” tiếp cận khách hàng của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Kết quả điều tra cho thấy doanh nghiệp cung cấp sử dụng website hoặc thư điện tử để tiếp cận khách hàng chiếm tỷ lệ cao nhất (78,57%). Tiếp đó là 2 hình

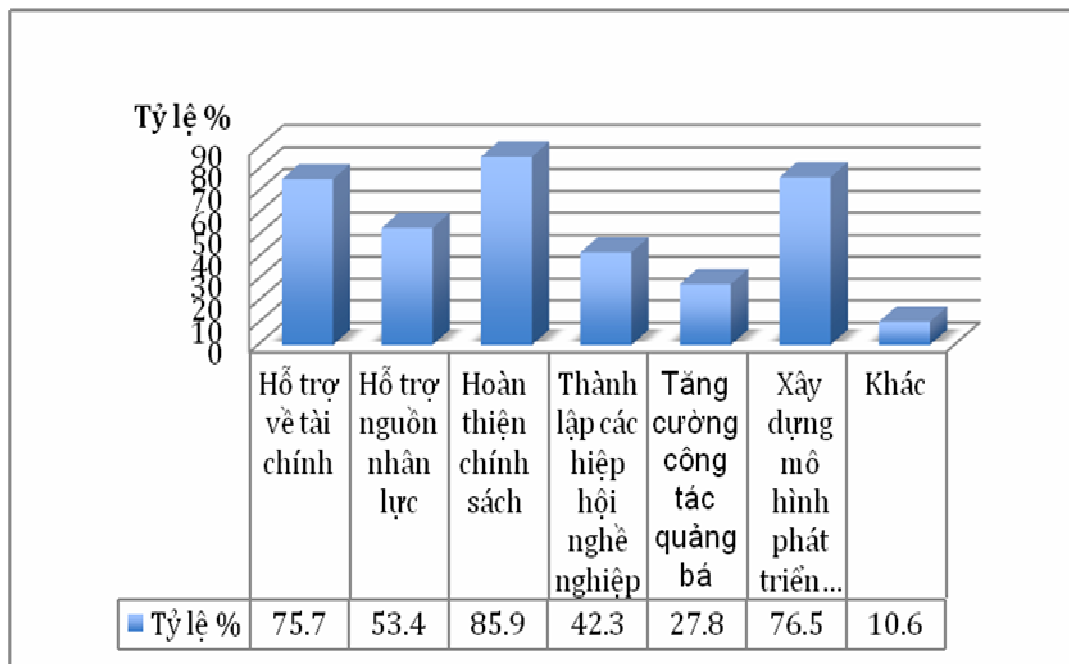
thức qua bạn bè và qua nhân viên tới gặp trực tiếp khách hàng (50%). Tỷ lệ thấp nhất là hình thức tiếp cận qua các cơ quan nhà nước (14,29%). So sánh kết quả này với nhận định từ phía doanh nghiệp sử dụng, có thể thấy: công tác quảng bá hình ảnh, thương hiệu của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ chưa thực sự hiệu quả bởi khách hàng chủ yếu biết tới doanh nghiệp cung cấp thông qua marketing truyền miệng là bạn bè hoặc đồng nghiệp của họ.

Kết quả phân tích đối với công tác hoạch định chiến lược của doanh nghiệp cho thấy 62,6% doanh nghiệp cho rằng mình đã có hoạch định chiến lược rõ ràng trong việc cung cấp dịch vụ; 25,3% doanh nghiệp cho rằng mình đã có chiến lược nhưng chưa rõ ràng; 12,1% trả lời cho thấy doanh nghiệp chưa có chiến lược trong việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Mặc dù tỷ lệ doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật tự đánh giá rằng doanh nghiệp mình có hoạch định chiến lược rõ ràng nhưng khi được hỏi về công tác đào tạo, huấn luyện nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, chỉ có 18% doanh nghiệp thường xuyên huấn luyện nhân viên, 32,5% doanh nghiệp thường xuyên huấn luyện, 39,2% doanh nghiệp thỉnh thoảng thực hiện đào tạo, huấn luyện nhân lực, và 10,3% cho rằng doanh nghiệp không thường xuyên thực hiện việc đào tạo nhân viên. Đây dường như là một nghịch lý và cho thấy doanh nghiệp cung ứng chưa thực sự quan tâm tới vấn đề đào tạo nhân lực cho doanh nghiệp mình. Tỷ lệ trả lời trên được minh họa theo hình dưới đây:



Hình 4.10: Tình hình đào tạo, huấn luyện nguồn nhân lực của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Kết hợp với phỏng vấn sâu các doanh nghiệp cho thấy, nhìn chung các cơ quan quản lý đã có các chính sách ưu đãi với các nhà đầu tư sơ cấp trong quá trình cung cấp các dịch vụ như dịch vụ cung cấp điện, nước, hay dịch vụ cho thuê nhà xưởng. Tuy vậy, để dịch vụ này phát triển tốt hơn, các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đề xuất các kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước, tỉnh cần có chính sách ưu đãi, hỗ trợ phát triển với tỷ lệ như sau:



Hình 4.11: Kiến nghị của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật với cơ quan quản lý nhà nước

Kết quả trên cho thấy, doanh nghiệp chưa thỏa mãn với các chính sách ưu đãi và đề xuất việc hoàn thiện các chính sách ưu đãi về thuế (85.9%). Việc đa phần các doanh nghiệp (76,5%) đều đồng tình trong việc xây dựng mô hình phát triển dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN chứng tỏ rằng các doanh nghiệp này rất muốn việc cung cấp dịch vụ được bền vững và lâu dài. So sánh kết quả này với kiến nghị từ doanh nghiệp sử dụng DVHTKD có thể thấy “tiếng nói chung” giữa doanh nghiệp sử dụng và doanh nghiệp cung cấp, thể hiện ở mối quan tâm lớn tới việc hoàn thiện chính sách, hỗ trợ tài chính, cần xây dựng mô hình phát triển dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và hỗ trợ nguồn nhân lực cho hoạt động cung ứng

DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Một số ý kiến khác từ phía doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mà doanh nghiệp sử dụng dịch vụ cũng cần quan tâm là: *các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ cần thanh toán đúng thời hạn quy định, đưa ra các yêu cầu cụ thể về dịch vụ, và phản hồi ý kiến ngay thời điểm phát sinh các vấn đề với dịch vụ đang dùng để nhà cung ứng có thể cải tiến kịp thời.*

4.3.3 Phân tích đánh giá của các chuyên gia thuộc cơ quan, ban ngành về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ và tác động của chính sách tới phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh

Kết quả phỏng vấn cho thấy, ý kiến của các chuyên gia tập trung vào một số nội dung sau:

- *Những thành tựu*

Các doanh nghiệp đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN đã tích cực trong việc hoàn thiện, đổi mới kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Tỷ lệ KCN có công trình xử lý chất thải tập trung đã đi vào vận hành tăng đáng kể, hơn 25% so với những năm đầu của kế hoạch 5 năm 2006-2010.

Nhìn chung, đa số các doanh nghiệp hoạt động trong KCN đã chấp hành tốt các việc bảo vệ môi trường trong KCN, có sự hỗ trợ nhất định với các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN trong quá trình triển khai, thực hiện các dịch vụ này. Ở một khía cạnh khác, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ với tư cách là khách hàng đã đặt sức ép nhất định buộc doanh nghiệp cung cấp phải tự hoàn thiện, nâng cao năng lực doanh nghiệp mình.

Về chính sách tác động đến việc cung cấp và sử dụng, các ý kiến cũng cho rằng:

Chính phủ đã có những chính sách tương đối rõ ràng, cụ thể trong việc xây dựng, triển khai cơ chế, chính sách phát triển KCN trên nhiều lĩnh vực như quy hoạch, đầu tư, xây dựng, đất đai, môi trường, lao động, thương mại... hay vấn đề tổ

chức bộ máy, biên chế, chức năng nhiệm vụ của các bộ, ngành, UBND cấp tỉnh và Ban Quản lý các KCN, điển hình như Nghị định số 29/2008/NĐ-CP.

Về phía UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN về cơ bản đã phát huy vai trò trong việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Điều này được minh chứng bởi hơn 10 năm xây dựng và phát triển, các nhà cung cấp, đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và cả các doanh nghiệp hoạt động trong KCN được lựa chọn một cách kỹ càng, theo định hướng cụ thể, bao gồm nhiều thành phần kinh tế khác nhau từ doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp ngoài quốc doanh, cho tới doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài thuộc các lĩnh vực cơ khí chế tạo, điện, điện tử, tin học, sản xuất vật liệu xây dựng cao cấp, chế biến nông sản thực phẩm, sản xuất chế biến đồ gỗ, may mặc, dệt, da giày, rượu bia, các sản phẩm tiêu dùng... Đây được coi là những nỗ lực đáng khích lệ trong việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các KCN của tỉnh.

Thực tế cho thấy, tỉnh đã có những chính sách đầu tư phát triển KCN tập trung. Một trong những chính sách quan trọng là quy hoạch và đầu tư phát triển các KCN trên địa bàn. “Sự khác biệt của Bắc Ninh là ngay từ đầu, khi quy hoạch các KCN đã gắn với quy hoạch các khu dân cư và dịch vụ. Với mục tiêu đề ra là xây dựng các KCN không chỉ là nơi dành cho các nhà máy, xí nghiệp mà bên cạnh đó có khu dân cư và dịch vụ phục vụ nhu cầu cho người lao động, hình thành thực thể kinh tế xã hội hoàn chỉnh tạo sự phát triển bền vững hòa nhập với sự phát triển kinh tế - xã hội địa phương” [2].

Môi trường đầu tư - kinh doanh của tỉnh luôn được cải thiện theo hướng thông thoáng, minh bạch và hấp dẫn. Năm 2011, Phòng Thương mại và công nghiệp Việt nam – VCCI đánh giá năng lực môi trường cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh Bắc Ninh xếp thứ 2/63 tỉnh (từ 64,48 điểm năm 2010 tăng lên 67,27 điểm năm 2011), thành phố trong cả nước, là tỉnh dẫn đầu khu vực đồng bằng sông Hồng và khu vực kinh tế trọng điểm Bắc Bộ.

Một số ý kiến cụ thể như sau, theo *ông Ngô Sỹ Bích (Trưởng ban Quản lý các KCN)* cho biết:

“Từ năm 2011, UBND tỉnh và Ban Quản lý các KCN đã quan tâm, chú trọng đến hệ thống chính trị thông qua chương trình đào tạo, cơ chế một cửa. Điện, nước được cung cấp 24/24 với công suất 360KWH”

Theo **ông Vũ Đức Quyết (Giám đốc Sở Công Thương)**, với kinh nghiệm nhiều năm là trưởng Ban Quản lý các KCN tỉnh cho biết:

“Với nỗ lực trong quá trình phát triển, UBND tỉnh và Ban Quản lý các KCN đã đảm bảo cung cấp điện tiêu thụ với sản lượng gấp 1,5 lần trung bình cả nước và đang dự kiến nâng mức này lên 2 lần (về đảm bảo lượng tiêu thụ điện trên đầu người). Chỉ tiêu này không chỉ đảm bảo cho sản xuất mà còn đảm bảo cho an sinh xã hội”.

Ngoài ra, tỉnh đã có điều tiết hợp lý về giá thuê đất để xây dựng kinh doanh kết cấu hạ tầng và giá cho thuê lại đất trong các KCN nên đã thu hút được các nhà đầu tư sản xuất, kinh doanh thuê mặt bằng.

- *Những tồn tại:*

Trong thực tế, có trường hợp hợp đồng ký giữa doanh nghiệp cung cấp và doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật bằng tiền USD nhưng thực hiện thanh toán bằng tiền VND với tỷ giá trôi nổi. Bên cạnh đó, việc kiểm tra, giám sát chặt chẽ tính chính xác của hóa đơn đỏ và giấy tờ cần thiết để chứng minh tính xác thực của việc sử dụng dịch vụ cũng chưa được thực hiện đồng bộ và nhất quán.

Nhiều công trình kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN chưa đồng bộ với các công trình kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Một nhận định nữa được các chuyên gia đồng nhất là một số doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật chưa hoạt động hiệu quả như mong đợi. Ví dụ như số lượng nhà máy xử lý nước thải tập trung đã tăng lên nhưng theo báo cáo của Ban Quản lý các KCN, tại khu vực xung quanh KCN, một số tiêu chuẩn nước thải vẫn vượt quá quy định cho phép.

Nhận định về cơ chế, chính sách tác động đến việc cung cấp và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, các ý kiến tập trung xoay quanh những vấn đề sau:

Mặc dù các chính sách đã được Nhà nước, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN quan tâm nhưng sự thay đổi nhanh chóng của tình hình thực tiễn trong quá trình đổi mới làm cho việc xây dựng chính sách khó đáp ứng được tình hình mới, các chính sách dễ lạc hậu, khó thực thi. Cách thức xây dựng chính sách của tỉnh vẫn còn dựa theo phong cách mệnh lệnh, tập trung từ trên xuống, chu trình hoạch định chính sách gần như đặt hệ thống doanh nghiệp chỉ là “đối tượng điều chỉnh” của các quyết định chính sách, chứ không phải là “chủ thể”, hay “đối tượng thụ hưởng” dẫn đến nảy sinh một số bất cập. Khâu yếu nhất trong chính sách hiện nay là vấn đề điều tiết và sử dụng các công cụ hỗ trợ gián tiếp để điều tiết hoạt động của doanh nghiệp.

Việc phân cấp, phân quyền cho Ban Quản lý các KCN còn hạn chế. Ban Quản lý được giao nhiệm vụ ủy quyền nhưng không có chức năng xử phạt. Bên cạnh đó, mặc dù đã có Quy chế phối hợp nhưng tình trạng kiểm tra các doanh nghiệp trong KCN giữa các ngành còn chồng chéo. Điển hình như việc thanh tra bảo vệ môi trường trong KCN được thực hiện cùng lúc với cùng nội dung bởi Thanh tra Sở Tài nguyên – Môi trường, Cục Cảnh sát phòng chống tội phạm trong lĩnh vực môi trường, Tổng cục bảo vệ môi trường.

Chính sách thu hút đầu tư phát triển công nghiệp và chính sách xây dựng môi trường kinh doanh chưa có tác động mạnh để phát triển ngành công nghiệp mũi nhọn, tác động lan tỏa còn hạn chế. Cơ cấu đầu tư theo vùng vẫn có sự bất hợp lý, chưa tạo được môi trường kinh doanh có tính cạnh tranh cao, chỉ số PCI mới chỉ ở mức khá, chênh lệch giữa xếp hạng môi trường đầu tư và năng lực cạnh tranh về môi trường kinh doanh khá nhiều. Điều đó cho thấy việc thu hút đầu tư dựa vào lợi thế sẵn có như điều kiện tự nhiên, vị trí địa lý thuận lợi. Bởi vậy, theo đánh giá của **ông Kenichi Ohno, giám đốc Diễn đàn phát triển Việt Nam (VDF)**, điểm mạnh của Bắc ninh trong việc thu hút doanh nghiệp đầu tư hoạt động trong KCN mới chỉ dừng ở việc “*có thể mạnh lớn nhất là vị trí địa lý, nguồn lao động chất lượng cao, ý thức tốt, được đào tạo tốt*” mà chưa phải là có hệ thống kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN đảm bảo.

- Nguyên nhân của những tồn tại:

- Ban Quản lý các KCN và UBND tỉnh chưa kiểm tra, giám sát chặt chẽ cơ cấu giá đặc biệt là báo giá để đảm bảo lợi ích cho các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật.

- Sự thiếu đồng bộ của công trình kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN do nhiều doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật thường vẫn đặt lợi nhuận lên hàng đầu nên hệ thống kết cấu hạ tầng của nhiều KCN, kể cả những KCN đã đi vào vận hành mặc dù đã có tiến bộ và dần hoàn thiện nhưng chưa đảm bảo hiệu quả mong đợi. Nguyên nhân là một phần do năng lực, kinh nghiệm của một số chủ đầu tư hạ tầng, một phần khác là do yếu tố bất ổn của thị trường và sự kiểm soát chưa được chặt chẽ của cơ quan quản lý nhà nước. Không chỉ vậy, để đạt hiệu quả kinh doanh, nhiều doanh nghiệp cung cấp dịch vụ sẽ chờ khi tỷ lệ lấp đầy KCN cao mới tiếp tục đầu tư hạ tầng.

- Việc các doanh nghiệp cung cấp kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN chưa hiệu quả có thể do việc vận hành nhà máy xử lý nước thải chưa tuân thủ theo quy định trong khi công tác giám sát, kiểm tra, thanh tra của các cơ quan quản lý còn hạn chế, chế tài xử phạt chưa có tính răn đe. Liên quan đến vấn đề này, **ông Lâm Thanh Sơn (phó trưởng phòng kinh doanh, Ban Quản lý các KCN Bắc Ninh)** cho rằng “*Các chủ đầu tư hạ tầng KCN, nơi cung cấp các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN chưa có bộ phận nghiên cứu thị trường hoặc có nhưng thu thập thiếu hoặc chưa đúng thông tin nên đã đánh giá sai nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp dẫn tới việc cung cấp dịch vụ không phù hợp yêu cầu*”. Hay **ông Bùi Văn Huân (chuyên viên Phòng ngoại vụ, Văn phòng UBND tỉnh Bắc Ninh)** cho rằng “*các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN chưa hoặc rất ít tuyên truyền để nâng cao nhận thức, văn hóa sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật với các doanh nghiệp trong KCN*”.

4.4 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh

Phần này sẽ phân tích các yếu tố tác động tới xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh bao gồm các nội dung: (1) đánh giá thang đo; (2) kiểm định giả thuyết nghiên cứu và (3) phân tích kết quả.

4.4.1 Kiểm định dạng phân phối của các thang đo

Bảng 4.10: Mô tả thống kê các thang đo

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
NLKN01	231	1	7	4.09	1.542	-.024	.160	-.729	.319
NLKN02	231	1	7	3.94	1.633	.008	.160	-.891	.319
NLKN03	231	1	7	3.97	1.549	-.013	.160	-.531	.319
NLKN04	231	1	7	3.87	1.353	-.062	.160	-.367	.319
NTQT01	231	1	7	3.99	1.466	.182	.160	-.653	.319
NTQT02	231	1	7	3.89	1.501	.046	.160	-.681	.319
NTQT03	231	1	7	3.93	1.612	-.037	.160	-.768	.319
NTQT04	231	1	7	3.96	1.488	.139	.160	-.557	.319
NTQT05	231	1	7	3.95	1.565	-.023	.160	-.720	.319
MDCT01	231	1	7	3.86	1.521	.042	.160	-.601	.319
MDCT02	231	1	7	3.90	1.505	-.030	.160	-.467	.319
MDCT03	231	1	7	3.92	1.527	.000	.160	-.745	.319
MDCT04	231	1	7	3.84	1.563	.069	.160	-.714	.319
NTCL01	231	1	7	3.67	1.557	.143	.160	-.741	.319
NTCL02	231	1	7	3.89	1.597	-.048	.160	-.624	.319
NTCL03	231	1	7	3.88	1.493	.075	.160	-.856	.319
NTCL04	231	1	7	3.89	1.433	-.032	.160	-.791	.319
NTCL05	231	1	7	3.94	1.565	-.029	.160	-.802	.319
CKDN01	231	1	7	3.81	1.525	.103	.160	-.603	.319
CKDN02	231	1	7	3.94	1.586	-.072	.160	-.641	.319
CKDN03	231	1	7	3.87	1.457	.007	.160	-.577	.319
CKDN04	231	1	7	3.93	1.522	.066	.160	-.491	.319
NTGT01	231	1	7	3.93	1.261	-.044	.160	-.390	.319
NTGT02	231	1	7	3.92	1.419	.054	.160	-.452	.319
NTGT03	231	1	7	3.80	1.376	-.063	.160	-.313	.319
XHPT01	231	1	7	3.99	1.596	-.044	.160	-.814	.319
XHPT02	231	1	7	3.99	1.619	-.016	.160	-.732	.319
XHPT03	231	1	7	3.91	1.626	-.012	.160	-.810	.319
XHPT04	231	1	7	3.95	1.605	.002	.160	-.693	.319
Valid N (listwise)	231								

Bảng mô tả thống kê thang đo trên cho thấy: các giá trị nhỏ nhất (Min) và giá trị lớn nhất (Max) của các thang đo nằm trong khoảng từ 1 đến 7 điều này hàm ý không có giới hạn về mặt biến động đối với các thang đo được sử dụng. Các giá trị này dao động quanh giá trị cân bằng là 3.9. Độ lệch chuẩn xoay quanh giá trị 1.5. Ngoài ra, hai giá trị tuyệt đối của Skewness và Kurtosis nằm trong giới hạn cho phép, tương ứng là nhỏ hơn 3 và 5. Từ kết quả phân tích trên có thể kết luận là các thang đo có phân phối chuẩn, đảm bảo yêu cầu thực hiện kiểm định.

4.4.2 Kiểm định giá trị của biến

Tiếp theo, phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (exploratory factor analysis) được sử dụng. Phân tích nhân tố được sử dụng khi hệ số KMO (Kaiser – Mayer – Olkin) có giá trị lớn hơn 0.5 (Marija J, 1993). Theo kết quả được thể hiện trong bảng 4.11 và 4.12, giá trị KMO & Bartlett là 0.885 (>0.5). Ngoài ra, các giá trị Factor Loading đều có giá trị lớn hơn 0.4. Từ đó, có thể kết luận là các thang đo đều có giá trị cao khi được sử dụng để đo biến tương ứng.

Bảng 4.11: Kiểm định KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.885
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3.749E3
	df	406
	Sig.	.000

Bảng 4.12: Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix)

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
NLKN01		.789					
NLKN02		.767					
NLKN03		.780					
NLKN04		.770					
NTQT01		.561					
NTQT02						.728	
NTQT03						.772	
NTQT04						.701	
NTQT05						.694	
MDCT01				.742			
MDCT02				.753			
MDCT03				.764			
MDCT04				.747			
NTCL01	.807						
NTCL02	.790						
NTCL03	.806						
NTCL04	.793						
NTCL05	.714						
CKDN01					.807		
CKDN02					.806		
CKDN03					.834		
CKDN04					.810		
NTGT01							.900
NTGT02							.851
NTGT03							.795
XHPT01			.779				
XHPT02			.767				
XHPT03			.731				
XHPT04			.749				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotation converged in 6 iterations.

Nguồn: Phân tích từ kết quả điều tra của tác giả

Lưu ý: biến nhận thức tầm quan trọng 1 (NTQT01) không hội tụ cùng các biến khác nên bị loại trong các phép tính tiếp theo.

4.4.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Như đã trình bày trong chương phương pháp nghiên cứu, việc đánh giá độ tin cậy của thang đo được thực hiện bằng việc phân tích hệ số Cronbach alpha. Theo đó, các kết quả đánh giá như sau:

Bảng 4.13: Độ tin cậy của biến: Năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng

Cronbach' Alpha = 0.847	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Giá trị Alpha nếu loại biến
NLKN01	11.77	14.865	.689	.804
NLKN02	11.92	14.150	.701	.800
NLKN03	11.90	14.563	.717	.792
NLKN04	12.00	16.561	.640	.826

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach alpha (bảng 4.13) cho thấy, thang đo năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng có hệ số Cronbach alpha = 0.847 (>0.6); hệ số tương quan biến - tổng dao động từ 0.64 – 0.71 (>0.3). Do đó, các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu.

Bảng 4.14: Độ tin cậy của biến - Nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Cronbach' Alpha = 0.806	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Giá trị Alpha nếu loại biến
NTQT02	11.83	14.567	.633	.752
NTQT03	11.80	13.337	.692	.722
NTQT04	11.77	14.954	.600	.768
NTQT05	11.77	14.819	.565	.785

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach alpha (bảng 4.14) cho thấy, thang đo nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có

hệ số Cronbach alpha = 0.806 (>0.6); hệ số tương quan biến - tổng dao động từ 0.56 – 0.69 (>0.3). Do đó, các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu.

Bảng 4.15: Độ tin cậy của biến - Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Cronbach' Alpha = 0.867	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Giá trị Alpha nếu loại biến
MDCT01	11.66	15.296	.766	.810
MDCT02	11.61	16.151	.687	.842
MDCT03	11.59	15.668	.721	.828
MDCT04	11.68	15.680	.695	.839

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach alpha (bảng 4.15) cho thấy, thang đo mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có hệ số Cronbach alpha = 0.867 (>0.6); hệ số tương quan biến - tổng dao động từ 0.69 – 0.76 (>0.3). Do đó, các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu.

Bảng 4.16: Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Cronbach' Alpha = 0.889	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Giá trị Alpha nếu loại biến
NTCL01	15.60	26.189	.747	.861
NTCL02	15.38	25.479	.775	.854
NTCL03	15.39	27.387	.698	.872
NTCL04	15.38	27.375	.740	.863
NTCL05	15.33	26.830	.693	.873

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach alpha (bảng trên) cho thấy, thang đo chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có hệ số Cronbach alpha = 0.889 (>0.6); hệ số tương quan biến - tổng dao động từ 0.69 – 0.77 (>0.3). Do đó, các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu.

Bảng 4.17: Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Cam kết của doanh nghiệp cung cấp về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Cronbach' Alpha = 0.862	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Giá trị Alpha nếu loại biến
CKDN01	11.74	15.330	.719	.820
CKDN02	11.61	15.134	.696	.829
CKDN03	11.69	16.076	.688	.832
CKDN04	11.63	15.217	.733	.814

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach alpha (bảng trên) cho thấy, thang đo cam kết của doanh nghiệp cung cấp về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có hệ số Cronbach alpha = 0.862 (>0.6); hệ số tương quan biến - tổng dao động từ 0.68 – 0.73 (>0.3). Do đó, các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu.

Bảng 4.18: Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Cronbach' Alpha = 0.848	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Giá trị Alpha nếu loại biến
NTGT01	7.71	6.561	.697	.809
NTGT02	7.72	5.532	.765	.741
NTGT03	7.84	6.063	.694	.811

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach alpha (bảng trên) cho thấy, thang đo giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có hệ số Cronbach alpha = 0.848 (>0.6); hệ số tương quan biến - tổng dao động từ 0.69 – 0.76 (>0.3). Do đó, các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu.

Bảng 4.19: Độ tin cậy của biến phụ thuộc - Xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Cronbach' Alpha = 0.888	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Giá trị Alpha nếu loại biến
XHPT01	11.85	18.430	.741	.862
XHPT02	11.86	17.993	.766	.852
XHPT03	11.93	17.934	.766	.852
XHPT04	11.89	18.297	.747	.859

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach alpha cho thấy, thang đo xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có hệ số Cronbach alpha = 0.888 (>0.6); hệ số tương quan biến - tổng dao động từ 0.74 – 0.77 (>0.3). Do đó, các biến quan sát của thang đo này đều đạt yêu cầu.

4.5. Kiểm định hệ số tương quan

Bảng 4.20: Ma trận hệ số tương quan

Yếu tố	NLKN	NTQT	MDCT	NTCL	CKDN	NTGT	XHPT
NLKN Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 231						
NTQT Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.339** .000 231	1 231					
MDCT Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.370** .000 231	.504** .000 231	1 231				
NTCL Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.281** .000 231	.415** .000 231	.510** .000 231	1 231			
CKDN Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.247** .000 231	.253** .000 231	.231** .000 231	.193** .003 231	1 231		
NTGT Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.146* .027 231	.226** .001 231	.255** .000 231	.136* .039 231	.174** .008 231	1 231	
XHPT Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.425** .000 231	.477** .000 231	.526** .000 231	.433** .000 231	.411** .000 231	.341** .000 231	1 231

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Bảng trên cho thấy hệ số Pearson của XHPT với NLKN, NTQT, MDCT, NTCL, CKDN, NTGT đều trong khoảng từ 0 đến 1. Điều này cho thấy mối quan hệ giữa các biến có ý nghĩa và không có dấu hiệu bất thường, có thể tiếp tục sử dụng những thống kê khác để kiểm định mối quan hệ này. Trong đó, hệ số Pearson của NTGT và CKDN là tương đối thấp (0.146 và 0.247), điều này có nghĩa là giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có mối liên hệ tuyến tính yếu hơn so với các yếu tố khác. Kết luận, các biến đều có phân phối chuẩn và có mối liên hệ tuyến tính.

4.6. Kiểm định giả thuyết

Bước tiếp theo là đưa tất cả các biến phụ thuộc khác vào mô hình cùng với các biến kiểm soát trên nhằm đánh giá sự tác động tổng thể của các biến kiểm soát này tác động đến biến phụ thuộc XHPT (Xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN). Bảng 4.18 hàm ý các biến độc lập giải thích được 47.2% sự biến động của biến phụ thuộc.

Bảng 4.21 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.687 ^a	.472	.458	1.02693	1.866

a. Predictors: (Constant), NTGT, NTCL, CKDN, NLKN, NTQT, MDCT

b. Dependent Variable: XHPT

Bảng 4.22 Kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.712	.350		-2.034	.043		
	NLKN	.190	.060	.172	3.183	.002	.808	1.237
	NTQT	.178	.068	.156	2.632	.009	.675	1.482
	MDCT	.234	.068	.217	3.448	.001	.595	1.680
	NTCL	.158	.064	.144	2.478	.014	.700	1.429
	CKDN	.242	.056	.223	4.324	.000	.889	1.125
	NTGT	.196	.060	.167	3.284	.001	.911	1.098

a. Dependent Variable: XHPT

Kết quả thể hiện trong bảng 4.19 trên cho thấy, các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 đều được chấp nhận vì giá trị ý nghĩa thống kê nhỏ hơn 0.05 (tương ứng: 0.02, 0.009, 0.001, 0.014, 0.000 và 0.001). Điều này có nghĩa tồn tại mối liên hệ tuyến tính giữa NLKN, NTQT, MDCT, NTCL, CKDN và NTGT với XHPT. Hơn nữa, phân tích khoảng tin cậy của các hệ số hồi quy bội, với độ tin cậy 95% thì khoảng ước lượng của các biến khác không, nên một lần nữa khẳng định có mối liên hệ tuyến tính giữa xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng, mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, giá trị cảm nhận DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Về dấu và độ lớn của các giá trị Beta thể hiện sự tác động của các biến độc lập đến biến khảo sát thể hiện trong bảng trên cho thấy tất cả các biến độc lập đều có mối quan hệ tỷ lệ thuận với biến khảo sát (NLKN: 0.190, NTQT: 0.198, MDCT: 0.234, NTCL: 0.158, NTGT: 0.196, CKDN: 0.242). Mô hình hồi quy tuyến tính biểu thị mối tương quan giữa các nhân tố như sau:

$$Y = - 0.712 + 0.190X1 + 0.178X2 + 0.234X3 + 0.158X4 + 0.196X5 + 0.242X6$$

Trong đó

Y: Xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh

X1: Năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng

X2: Nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X3: Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X4: Chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X5: Giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

X6: Cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN

4.7 Kiểm định ANOVA

Bảng 4.23: Kiểm định Levene phương sai đồng nhất

F	df1	df2	Sig.
1.270	35	195	.158

Design: Intercept + Firmsize + Industry + Ownership + Firmsize * Industry + Firmsize * Ownership + Industry * Ownership + Firmsize * Industry * Ownership

Bảng trên cho thấy điều kiện phương sai đồng nhất được thỏa mãn ($p=0.158$) nghĩa là không có sự khác biệt về phương sai giữa các nhóm.

Bảng 4.24: Kiểm định ANOVA

Biến phụ thuộc: XHPT

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	77.208 ^a	35	2.206	1.162	.259
Intercept	2723.792	1	2723.792	1.434E3	.000
Firmsize	4.998	2	2.499	1.316	.271
Ownership	4.684	2	2.342	1.233	.294
Industry	3.145	3	1.048	.552	.647
Firmsize * Ownership	13.313	4	3.328	1.753	.140
Firmsize * Industry	2.788	6	.465	.245	.961
Ownership * Industry	11.051	6	1.842	.970	.447
Firmsize * Ownership * Industry	35.270	12	2.939	1.548	.110
Error	370.317	195	1.899		
Total	4071.875	231			
Corrected Total	447.524	230			

a. R Squared = .173 (Adjusted R Squared = .024)

Kết quả trên cho thấy các giá trị p đều lớn hơn 0.05. Điều này có nghĩa không có sự khác nhau về giá trị trung bình giữa các nhóm. Từ đó có thể kết luận, không có sự khác nhau về “liên kết, hợp tác” dưới góc độ ngành, quy mô, hình thức sở hữu doanh nghiệp đối với xu hướng sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

4.8 Kết quả kiểm định giả thuyết

Tóm lại, qua kiểm định và phân tích, tác giả rút ra một số kết luận:

Thông qua nghiên cứu nghiên cứu tổng quan các nghiên cứu trước đã thực hiện và nghiên cứu định tính xác định xu hướng sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN chịu sự tác động của 6 nhân tố bao gồm: (1) Năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng; (2) Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (3) Nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (4) Chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (5) Giá trị cảm nhận DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (6) Cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Kết quả kiểm định một lần nữa khẳng định cả 6 nhân tố này đều có sự tác động vào xu hướng sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh.

Giả thuyết H1 phát biểu *có quan hệ dương giữa năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN*. Kết quả cho thấy, mối quan hệ giữa năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh có giá trị Beta = 0.190 với mức ý nghĩa thống kê $\text{Sig} = 0.02 < 0.05$. Như vậy, giả thuyết này được chấp nhận. Năng lực của nhà cung ứng (bao gồm nhân lực, vật lực) là một điều kiện cần đối với một doanh nghiệp cung ứng, nhưng điều kiện đủ để có thể phát triển DVHTKD là khả năng đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng dựa trên năng lực đó. So với các yếu tố khác tác động đến xu hướng sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, mặc dù năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng không thuộc nhóm nhân tố tác động mạnh nhất đến xu hướng

phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN (do giá trị Beta không phải là lớn nhất) nhưng nhân tố này có tác động tích cực đến việc phát triển loại hình dịch vụ này (do giá trị Beta dương). Điều này có nghĩa, các doanh nghiệp cung ứng cần nâng cao năng lực của mình và đáp ứng chính xác hơn nữa nhu cầu thực sự của khách hàng (là các doanh nghiệp trong KCN) để cung và cầu có thể gặp nhau một cách đúng nghĩa. Các giải pháp cho vấn đề này sẽ được xem xét trong chương tiếp theo.

Giả thuyết H2 cho rằng *có mối quan hệ dương giữa nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN*. Kết quả cho thấy, *mối quan hệ giữa nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* có giá trị Beta = 0.178 với mức ý nghĩa thống kê Sig = 0.009 < 0.05. Như vậy, giả thuyết này được chấp nhận. So với các yếu tố khác tác động đến xu hướng sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, *nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* là một trong 3 nhân tố tác động mạnh nhất đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN (do giá trị Beta gần lớn nhất) và nhân tố này có tác động tích cực đến việc phát triển loại hình dịch vụ này (do giá trị Beta dương). Điều này có nghĩa, doanh nghiệp hiển nhiên đã thấy tầm quan trọng của các dịch vụ này trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh như cung cấp điện, nước... Tuy vậy, cần nâng cao nhận thức của họ dịch vụ khác như xử lý chất thải. Khi doanh nghiệp có đầy đủ nhận thức về tầm quan trọng của các dịch vụ này thì ý thức sử dụng của họ sẽ cao hơn. Khi cầu cao thì đòi hỏi khắt khe từ phía người sử dụng sẽ cao hơn. Từ đó làm động lực thúc đẩy sự phát triển của năng lực và khả năng cung cấp. Doanh nghiệp không chỉ tập trung tạo ra lợi nhuận trước mắt mà quên đi các giá trị đạo đức và trách nhiệm xã hội lâu dài. Điều này sẽ được giải quyết trong chương tiếp theo.

Giả thuyết H3 cho rằng *có mối liên hệ dương giữa mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN*. Kết quả cho thấy, *mối quan hệ giữa mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN*

cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có giá trị $Beta = 0.234$ với mức ý nghĩa thống kê $Sig = 0.001 < 0.05$. Như vậy, giả thuyết này được chấp nhận. Điều này hàm ý, mức độ quyết định sử dụng dịch vụ phụ thuộc vào khả năng tài chính và biểu hiện ở mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp cho dịch vụ được cung ứng. Do đặc thù của loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN đòi hỏi doanh nghiệp sử dụng phải ký hợp đồng ban đầu trong việc sử dụng một số loại hình dịch vụ với nhà cung cấp (như cung cấp điện, nước, xử lý chất thải), nhưng với một số loại dịch vụ như cho thuê nhà xưởng... thì việc sử dụng phụ thuộc rất nhiều vào mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp. Do vậy, để tăng mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp cho loại hình dịch vụ này, doanh nghiệp cung cấp cần cải thiện chất lượng, giá cả, dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của doanh nghiệp sử dụng. Điều đáng nói đây là nhân tố có tác động gần như mạnh nhất đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN (do giá trị Beta gần lớn nhất) và nhân tố này có tác động tích cực đến việc phát triển loại hình dịch vụ này (do giá trị Beta dương). Do vậy, việc tăng mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ là rất quan trọng. Để làm được điều này đòi hỏi sự phối hợp của doanh nghiệp cung cấp, doanh nghiệp sử dụng và sự hỗ trợ từ phía nhà nước cũng như cơ quan ban ngành liên quan.

Giả thuyết H4 phát biểu *có mối quan hệ dương giữa chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN*. Kết quả cho thấy, mối quan hệ giữa *chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* tỉnh Bắc Ninh có giá trị $Beta = 0.158$ với mức ý nghĩa thống kê $Sig = 0.014 < 0.05$. Như vậy, giả thuyết này được chấp nhận. Khi năng lực và khả năng đáp ứng nhu cầu doanh nghiệp tăng, chất lượng dịch vụ vì thế được tăng lên mang lại giá trị phù hợp cho khách hàng. So với các yếu tố khác tác động đến xu hướng sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, *chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* là nhân tố tác động yếu nhất đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ

thuật trong KCN (do giá trị Beta là nhỏ nhất) những nhân tố này có tác động tích cực đến việc phát triển loại hình dịch vụ này (do giá trị Beta dương). Như vậy, cần tăng chất lượng cảm nhận của doanh nghiệp sử dụng về loại dịch vụ này để tăng nhu cầu từ đó làm tăng nguồn cung.

Giả thuyết H5 phát biểu *giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN càng cao thì xu hướng phát triển loại hình dịch vụ này càng cao*. Kết quả cho thấy, mối quan hệ giữa *giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* với *xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* tỉnh Bắc Ninh có giá trị Beta = 0.196 với mức ý nghĩa thống kê Sig = 0.001 < 0.05. Như vậy, giả thuyết này được chấp nhận. Như đã trình bày trong phần trên, khách hàng sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ những lần sau nếu họ thấy rằng chất lượng tương xứng với mong đợi của họ (F. Petrick, 2004) [88]. Điều này cũng đồng nghĩa với việc để kích cầu, doanh nghiệp cung cấp cần chứng minh được những lợi ích cụ thể của các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật mang lại cho doanh nghiệp. Các giá trị lợi ích đó có thể đo bằng giá trị hữu hình như tiền hoặc những giá trị vô hình khác như danh tiếng. Mặc dù giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN không phải là nhân tố tác động mạnh nhất đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN (do giá trị Beta không phải là lớn nhất) những nhân tố này có tác động tích cực đến việc phát triển loại hình dịch vụ này (do giá trị Beta dương). Vì vậy, cần tăng giá trị cảm nhận của doanh nghiệp sử dụng về loại dịch vụ này để tăng nhu cầu từ đó làm tăng nguồn cung.

Giả thuyết H6 cho rằng *cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN càng cao thì xu hướng phát triển loại hình dịch vụ này càng cao*. Kết quả cho thấy, mối quan hệ giữa *cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* với *xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN* có giá trị Beta = 0.242 với mức ý nghĩa thống kê Sig = 0.000 < 0.05. Như vậy, giả thuyết này được chấp nhận. DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là loại hình dịch vụ có chi phí đầu tư ban đầu cao và cần được hoàn thiện, nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng trong suốt thời gian cung cấp, vận hành. Vì vậy,

việc doanh nghiệp cung cấp loại hình dịch vụ này cam kết thực hiện đúng về chất lượng, tiến độ, giá cả, tính đồng bộ là một yếu tố quan trọng. Điều này sẽ làm tăng thêm sự tin tưởng của doanh nghiệp sử dụng đối với doanh nghiệp cung cấp. Nhu cầu sử dụng vì thế sẽ tăng hơn, làm tăng năng lực cho nhà cung cấp. Hơn nữa, đây cũng là nhân tố có tác động tích cực đến việc phát triển loại hình dịch vụ này (do giá trị Beta dương). Do vậy, việc đảm bảo thực hiện cam kết của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ là rất quan trọng. Điều này cần xuất phát từ chính nhận thức của doanh nghiệp cung cấp về trách nhiệm của họ với khách hàng (doanh nghiệp sử dụng dịch vụ). Đây là một tiền đề không thể thiếu để phát triển bền vững DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nói chung và ở tỉnh Bắc Ninh nói riêng.

4.9 Thảo luận và kết luận

Mô hình nghiên cứu của luận án được xây dựng dựa trên nền tảng lý thuyết cung – cầu của P. Samuelson và W. D. Nordhaus (1989) [33], mô hình các yếu tố của cung và cầu tác động đến xu hướng phát triển dịch vụ của Field, Hitchin & Bear (2000) [89] và mô hình về mối liên hệ giữa nhận thức về giá, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận ảnh hưởng xu hướng tiêu dùng của Tung-Zong Chang và Albert R. Wildt (1994) [104]. Nghiên cứu của Tung-Zong Chang và Albert R. Wildt (1994) đã chỉ ra có mối quan hệ tỷ lệ thuận giữa xu hướng tiêu dùng với giá trị cảm nhận và chất lượng cảm nhận. Trong khi đó, nghiên cứu của Field, Hitchin & Bear (2000) [89] cho rằng nhận thức về tầm quan trọng của dịch vụ, mức độ sẵn sàng chi trả của khách hàng và năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng là những yếu tố quan trọng tác động đến xu hướng sử dụng dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu của tác giả về cơ bản là thống nhất với những nghiên cứu định lượng trước đây. Kết quả kiểm định cho thấy xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh chịu ảnh hưởng của 6 yếu tố là: (1) năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng; (2) nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (3) mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (4) chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (5) giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN;

và (6) cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật. Tất nhiên, mức độ tác động của các yếu tố là khác nhau (thể hiện qua độ lớn của hệ số Beta). Như vậy, kết quả nghiên cứu của tác giả có khác so với kết quả của các nhà nghiên cứu trước ở chỗ: nếu trong các nghiên cứu trước không tìm thấy sự tác động của yếu tố cam kết của doanh nghiệp cung cấp tới xu hướng tiêu dùng thì nghiên cứu của tác giả đã chứng minh được có mối liên hệ giữa 2 biến này. Tuy vậy, nghiên cứu của tác giả mới chỉ có được câu trả lời một phía từ doanh nghiệp sử dụng DVHTKD trong việc kiểm định giả thuyết. Điều này chủ yếu xuất phát từ đặc thù DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN do một công ty cung cấp (nhà đầu tư sơ cấp) nên số lượng doanh nghiệp cung cấp là không đủ cho việc kiểm định. Tác giả cho rằng, nếu có câu trả lời từ hai phía để so sánh thì kết quả sẽ thú vị hơn nhiều. Ngoài ra, nghiên cứu chỉ xem xét các yếu tố chính tác động đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh. Còn nhiều yếu tố khác thuộc môi trường bên ngoài như tác giả đã đề cập trong phần cơ sở lý luận chưa được kiểm định. Đặc biệt, ngoài những yếu tố có tác động tích cực đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN còn có những yếu tố tác động tiêu cực đến loại hình dịch vụ này. Những vấn đề này mở ra một hướng mới cho các nghiên cứu tiếp sau. Mặc dù còn tồn tại những hạn chế nhưng luận án vẫn giúp nâng cao hiểu biết chung về xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Chương 4 trình bày thực trạng phát triển một số DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh bao gồm: (1) dịch vụ cung cấp nước sạch; (2) dịch vụ cung cấp điện; (3) dịch vụ xử lý chất thải; (4) dịch vụ cho thuê kho bãi. Các dịch vụ này được đánh giá dựa trên việc khảo sát 3 nhóm đối tượng là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ và các chuyên gia thuộc cơ quan, ban ngành theo chất lượng, số lượng mẫu đã được xác định trong chương trước. Một số vấn đề nổi bật được rút ra là:

- Mặc dù chủ đầu tư hạ tầng KCN đã có nhiều nỗ lực trong việc hoàn thiện, phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN về số lượng, chất lượng,

giá nhưng các dịch vụ này còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng đúng nhu cầu của các doanh nghiệp sử dụng và chưa mang tính cạnh tranh.

- Các chủ đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN chưa thực hiện tốt công tác hoạch định chiến lược; việc thực hiện các hoạt động quảng cáo, truyền thông hình ảnh doanh nghiệp chưa đạt hiệu quả như mong muốn.

- Đã có “tiếng nói chung” giữa doanh nghiệp cung cấp và doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN trong việc kiến nghị với cơ quan nhà nước về phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, thể hiện ở mối quan tâm lớn tới hoàn thiện chính sách hay xây dựng mô hình phát triển...

- Việc kiểm tra, giám sát quá trình hoàn thiện, cung cấp và sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các KCN ở tỉnh Bắc Ninh cần được thực hiện chặt chẽ và quyết liệt hơn.

- Bên cạnh những thực trạng kể trên, chương này đã thực hiện kiểm định các thang đo đã được xây dựng để đánh giá các yếu tố tác động đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh. Kết quả kiểm định cho thấy: 6 yếu tố có tác động tích cực đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh bao gồm: (1) năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng; (2) nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (3) mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (4) chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (5) giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; và (6) cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Phân tích mối tương quan các nhân tố bằng mô hình hồi quy tuyến tính đã xác định được mức độ tác động của từng yếu tố đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh. Chương tiếp theo sẽ đề cập tới các giải pháp, kiến nghị phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ở tỉnh Bắc Ninh dựa trên kết quả nghiên cứu này.

CHƯƠNG 5

QUAN ĐIỂM, GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH KẾT CẤU HẠ TẦNG KỸ THUẬT TRONG KHU CÔNG NGHIỆP Ở TỈNH BẮC NINH

5.1 Định hướng phát triển các KCN và phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong KCN trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020

5.1.1 Định hướng phát triển các KCN tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020

Việc quy hoạch và phát triển các KCN là một bước đi sáng tạo mang tính đột phá, tạo sức hút lớn trong bức tranh kinh tế của Bắc Ninh những năm qua. Ngay từ khi tái lập tỉnh, Bắc Ninh đã lựa chọn xây dựng và phát triển các KCN là một trong những giải pháp đột phá, là động lực quan trọng thúc đẩy công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Căn cứ vào chiến lược phát triển các KCN và chiến lược phát triển DVHTKD trong KCN của Chính phủ, UBND tỉnh, trong thời gian tới các KCN được phát triển theo hướng:

Thứ nhất, phát triển KCN đặt trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh và vùng lãnh thổ, kết hợp quản lý theo ngành và địa phương.

Thứ hai, phát triển KCN trên cơ sở ổn định sản xuất kinh doanh, giải quyết hài hòa các lợi ích Nhà nước, doanh nghiệp và người dân bị thu hồi đất xây dựng KCN.

Thứ ba, phát triển KCN phải góp phần giải quyết vấn đề môi trường và giữ gìn bản sắc văn hóa địa phương.

Thứ tư, phát triển KCN phải gắn liền với phát triển đô thị, trung tâm thương mại, dịch vụ, trung tâm đào tạo, khu vui chơi giải trí nhằm nâng cao đời sống của người dân địa phương và người lao động trong KCN.

Thứ năm, phát triển KCN phải tạo điều kiện phát triển cụm công nghiệp và làng nghề Bắc Ninh.

5.1.2 Định hướng phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong KCN tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020

Việc phát triển bền vững KCN trên địa bàn tỉnh không thể tách rời việc phát triển DVHTKD trong các KCN. Đây là đòi hỏi khách quan trước, trong và sau khi các doanh nghiệp thực hiện hoạt động sản xuất kinh doanh trong KCN. Một trong những điều kiện tiên quyết mà bất kỳ một doanh nghiệp nào quyết định đầu tư, hoạt động trong KCN là tính đa dạng và chất lượng của các dịch vụ đã và sẽ có bên trong các KCN này. Quan điểm này hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu do công ty tư vấn phát triển dịch vụ thực hiện theo yêu cầu của Chính phủ Dominica, Hồng Kông và bang Nova Scotia (Canada) chỉ ra: số lượng và chất lượng các loại hình DVHTKD ở địa phương là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến quá trình ra quyết định của các nhà đầu tư nước ngoài [20]. Chính bởi vậy, việc quy hoạch, phát triển DVHTKD trong KCN có một ý nghĩa quan trọng.

5.2 Các quan điểm phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

Các quan điểm phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh được xác định như sau:

Một là, phát triển nhanh, hiệu quả và song hành cùng sự phát triển các KCN trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020, tạo môi trường và điều kiện thuận lợi thu hút các nhà đầu tư trong và ngoài nước đầu tư tại các KCN của tỉnh.

Hai là, phát triển một cách đồng bộ, đa dạng, đảm bảo đáp ứng nhu cầu về dịch vụ của mọi nhà đầu tư đến đầu tư sản xuất kinh doanh tại KCN tỉnh Bắc Ninh.

Ba là, phát huy tối đa vai trò của mọi thành phần kinh tế, trong đó đặc biệt chú trọng thành phần kinh tế tư nhân.

Bốn là, tập trung vào hỗ trợ kỹ thuật và khích lệ các nhà cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật tham gia vào thị trường mới và mở rộng các dịch vụ cung ứng; đồng thời có chiến dịch quảng bá làm thay đổi tư duy doanh nghiệp kinh doanh trong việc sử dụng dịch vụ.

Năm là, kiểm soát chặt chẽ các nguồn phát thải gây ô nhiễm, nâng cao chất lượng môi trường, đảm bảo phát triển bền vững.

Sáu là, hoàn thiện, đa dạng hóa các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật hiện có; hình thành các chuỗi cung ứng dịch vụ trong KCN.

5.3 Giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh

5.3.1. Nhóm giải pháp phát triển khả năng cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh

5.3.1.1 Nâng cao chất lượng và đa dạng hóa dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật được cung cấp trong khu công nghiệp

➤ Cơ sở đề xuất giải pháp

Thứ nhất, như đã trình bày trong phần cơ sở lý thuyết làm nền tảng, mỗi sản phẩm (dịch vụ) đều có 5 cấp độ. Trong môi trường cạnh tranh, người kinh doanh phải cung cấp những sản phẩm (dịch vụ) mà người mua mong đợi. Điều đó có nghĩa, không thể chỉ cung cấp các “lợi ích cốt lõi” là những giá trị, đặc tính cơ bản nhất của sản phẩm (dịch vụ). Cho dù DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN được cung cấp bởi duy nhất một doanh nghiệp trong KCN (điều này dẫn tới sự độc quyền và làm giảm sự cạnh tranh) nhưng bản thân giữa các KCN trong tỉnh hay giữa các tỉnh cũng có sự cạnh tranh trong việc thu hút doanh nghiệp đầu tư hoạt động. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là giải pháp để cung cấp các sản phẩm (dịch vụ) ở mức độ mong đợi và hoàn thiện.

Thứ hai, kết quả phân tích nhân tố cho thấy năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng của doanh nghiệp cung cấp có sự tác động không nhỏ tới xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Năng lực doanh nghiệp cung cấp có thể tốt nhưng cần phải tận dụng năng lực đó để cung cấp những giá trị mong đợi cho khách hàng. Khi giá không phải là yếu tố cạnh tranh giữa các KCN (như đã trình bày trong phần thực trạng) thì chất lượng dịch vụ và sự đa dạng của dịch vụ là yếu tố đảm bảo sự sống còn.

Thứ ba, nhiều KCN trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh còn chưa được đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật đồng bộ, chất lượng cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật

trong KCN còn nhiều bất cập (như đã trình bày trong phần thực trạng). Vì vậy, hoàn thiện, nâng cao chất lượng loại hình dịch vụ này là một nhu cầu tất yếu.

➤ *Nội dung giải pháp*

Trên góc độ nhà cung cấp dịch vụ, nâng cao chất lượng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có thể được thực hiện trên nhiều phương diện:

- *Phát triển các dịch vụ hiện có nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng mục tiêu bằng việc cung cấp các nhà xưởng, kho bãi cho thuê với số lượng và đặc điểm kỹ thuật phù hợp với nhóm khách hàng mục tiêu.* Điều này đòi hỏi bản thân các chủ đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN phải đáp ứng đúng nhu cầu của nhóm khách hàng mục tiêu trong các KCN. Ví dụ như theo kinh nghiệm xây dựng nhà xưởng cho thuê trong KCN AMAFA Nhật Bản, nhà xưởng cho thuê nhỏ nhất chỉ khoảng 320 m². Trong mỗi nhà xưởng cho thuê có thể chia thành 2 tầng. Tầng 1 là kho xưởng, tầng 2 là văn phòng làm việc của đội ngũ quản lý được lắp kính trong suốt để thuận tiện cho việc quan sát, quản lý quá trình sản xuất, kinh doanh bên dưới. Hoặc với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực điện tử viễn thông thì yêu cầu về nhà xưởng đòi hỏi tiêu chuẩn rất cao về độ sạch, chống rung, chống bụi, đủ ánh sáng ... nhưng lại không cần đến thiết bị vận chuyển nặng như cầu trục trong nhà xưởng, khác hẳn so với tiêu chuẩn nhà xưởng của ngành cơ khí chế tạo. Điều này có nghĩa, với một số KCN bao gồm chủ yếu các doanh nghiệp trong lĩnh vực điện tử, viễn thông như KCN Yên Phong, KCN Quế Võ... thì diện tích nhà xưởng xây dựng không cần quá rộng; trong khi đó, với các KCN bao gồm nhiều doanh nghiệp trong ngành cơ khí, chế tạo CN phụ trợ hay kho vận như KCN Tiên Sơn, KCN VSIP... thì lại cần nhà xưởng có thể chứa được các thiết bị vận chuyển nặng, công kênh.

- *Nâng cao chất lượng dịch vụ xử lý chất thải, đảm bảo môi trường sinh thái theo hướng đầu tư công nghệ khép kín và cải tiến hoàn thiện các công trình đã có, xây dựng mới theo quy hoạch và đồng bộ.* Theo Larissa R.Muller (2003) [88], một giải pháp có thể tham khảo trong trường hợp này là chuyển dịch từ một cấu trúc mở trong sử dụng năng lượng – khai thác, sử dụng các nguồn năng lượng không tái sinh rồi thải ra môi trường (gây ô nhiễm và chất thải độc hại) – sang một cấu trúc khép kín – các nguồn năng lượng được sử dụng và tái chế tái sinh.

Ngay trong giai đoạn quy hoạch KCN, mỗi KCN cần quy hoạch ngay hệ thống xử lý chất thải rắn, hệ thống xử lý nước thải cần thiết kể khu lưu giữ và trung chuyển chất thải rắn trong KCN một cách phù hợp. Các hạng mục công trình xử lý chất thải phải được hoàn tất mới được phép hoạt động. Khi trong KCN có doanh nghiệp đi vào hoạt động thì chủ đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN phải tính toán công suất cung ứng thích hợp để tiến hành xây dựng trạm xử lý nước thải tập trung theo từng giai đoạn với công suất thiết kế phù hợp và phải luôn đi trước một bước. Bởi thiếu nước sạch hoặc không có nơi xử lý nước thải thì doanh nghiệp không thể hoạt động được.

- ***Phối hợp sử dụng các loại hình công nghệ xử lý chất thải rắn (CTR)*** như: công nghệ chôn lấp hợp vệ sinh nhằm xử lý các loại CTR sinh hoạt, không nguy hại; công nghệ ủ sinh học nhằm xử lý các thành phần hữu cơ trong CTR cả trong và ngoài KCN; công nghệ đốt chất thải có thu hồi năng lượng; công nghệ chôn lấp an toàn, chôn lấp vĩnh viễn chất thải nguy hại sau khi được xử lý sơ bộ bằng cô đặc và đóng rắn. Ngoài ra, có thể phân loại và xử lý cơ học nhằm xử lý sơ bộ và tái chế CTR.

- ***Xây dựng nhà máy cấp nước sạch liên KCN*** với quy mô lớn. Vì hiện nay, một số KCN phải lấy nguồn nước ngầm tự khai thác nên chi phí cao dẫn tới giá cung cấp cao mà không đảm bảo an toàn hệ thống nước ngầm, đồng thời không đảm bảo chất lượng. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong các KCN có thể liên kết để xây dựng nhà máy cấp nước sạch liên KCN nhằm đảm bảo số lượng và chất lượng nước cung cấp và tạo ra lợi thế kinh tế theo quy mô, từ đó hạ giá bán cho loại hình dịch vụ này.

- ***Tách lưới điện KCN ra khỏi lưới điện phục vụ cho sinh hoạt ngoài KCN*** nhằm đảm bảo tính ổn định của nguồn điện cho các hoạt động sản xuất kinh doanh trong KCN bên cạnh việc đầu tư xây dựng thêm các trạm hạ thế trung gian 110 kV/220 kV dẫn đến các KCN để tránh tình trạng quá tải; tách lưới điện phục vụ cho sản xuất của các doanh nghiệp trong KCN ra khỏi lưới điện phục vụ cho sinh hoạt ngoài KCN nhằm đảm bảo tính ổn định của nguồn điện cho các hoạt động sản xuất kinh doanh tại đây.

➤ *Điều kiện thực hiện giải pháp*

Ban quản lý các KCN cần sớm tham mưu cho UBND tỉnh ban hành điều lệ quản lý KCN đảm bảo các biện pháp chế tài để yêu cầu các công ty đầu tư phát triển hạ tầng KCN thực hiện đúng như cam kết trong dự án đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN đã được duyệt.

5.3.1.2 Tăng cường điều tra, nghiên cứu nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp để nâng cao năng lực nhà cung ứng cho phù hợp với nhu cầu

➤ *Cơ sở đề xuất giải pháp*

Thứ nhất, trong cơ chế thị trường, mọi quyết định của doanh nghiệp đều xuất phát từ yêu cầu của thị trường. Điều cơ bản nhất quyết định sự thành công của một sản phẩm, dịch vụ là sự chấp nhận của người mua hoặc sự hài lòng của người sử dụng. Mức độ thỏa mãn của khách hàng là thước đo giữa những kỳ vọng của họ với kết quả thu được từ sản phẩm, dịch vụ mà công ty đã cung ứng. Để thỏa mãn khách hàng tốt, một nguyên tắc bất di bất dịch là thực hiện tốt công tác nghiên cứu thị trường nhằm phân đoạn thị trường, phân đoạn khách hàng, làm cơ sở cho việc xác định đúng chính sách sản phẩm, chính sách giá của doanh nghiệp.

Thứ hai, trong các KCN gồm nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Dựa trên đặc điểm loại hình kinh doanh, họ có thể khác nhau về mong muốn, nhu cầu, khả năng chi trả, thái độ sử dụng, cách thức sử dụng. Do vậy, việc thực hiện nghiên cứu thị trường sẽ cung cấp cho doanh nghiệp thông tin chính xác hơn về nhu cầu từng nhóm đối tượng khách hàng.

Thứ ba, việc tăng cường điều tra, nghiên cứu thị trường đối với các nhà đầu tư sơ cấp là cơ sở để đáp ứng tốt hơn nhu cầu doanh nghiệp sử dụng trong KCN. Rõ ràng, tăng cường điều tra, nghiên cứu thị trường là “gốc rễ” để đẩy mạnh giá trị cảm nhận và chất lượng cảm nhận, tác động không nhỏ đến xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Thứ tư, thực tế cho thấy, chủ đầu tư hạ tầng các KCN tỉnh Bắc Ninh do thực hiện công tác nghiên cứu thị trường chưa đầy đủ, chính xác nên việc cung cấp các

DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN chưa đáp ứng được nhu cầu, mong muốn của doanh nghiệp sử dụng. Vấn đề này đã được trình bày trong phần thực trạng, có thể kể tới như tình trạng cung cấp điện, nước chưa đủ số lượng, chất lượng. Một số KCN có triển khai xây dựng nhà xưởng xây sẵn cho nhà đầu tư thuê nhưng thiết kế chưa phù hợp, diện tích quá lớn nhưng doanh nghiệp lại có nhu cầu nhỏ, gọn hơn rất nhiều dẫn tới tình trạng bỏ trống, gây lãng phí và ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp cung cấp. Thực trạng này, vì cả lý do chủ quan và khách quan đều xuất phát từ việc chưa quan tâm đúng mức tới công tác nghiên cứu thị trường của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

➤ *Nội dung giải pháp*

Các nhà cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần thực hiện đồng bộ các công việc sau:

- ***Phòng kinh doanh hoặc phòng Marketing của các công ty đầu tư, kinh doanh dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN phải thường xuyên có các khảo sát đánh giá, nghiên cứu thị trường:*** doanh nghiệp cung cấp cần nhận thức việc hình thành bộ phận này là điều kiện cần cho sự phát triển của doanh nghiệp. Phương thức tiến hành khảo sát đánh giá, nghiên cứu thị trường cần làm rõ:

+ ***Mục đích và nội dung của nghiên cứu thị trường:*** là thu thập thông tin thứ cấp, sơ cấp liên quan tới phân khúc thị trường khách hàng theo quy mô, loại hình kinh doanh, văn hóa doanh nghiệp; hình thành các báo cáo về thị trường phục vụ cho hoạt động cung cấp các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN phù hợp nhu cầu. Việc nghiên cứu thị trường cần nắm bắt được các thông tin liên quan tới: Đánh giá tầm quan trọng của các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật thế nào? Mức độ sẵn sàng chi trả, khả năng chi trả cho các dịch vụ đó ra sao? Khách hàng mong muốn chất lượng, giá cả, phương thức thanh toán dịch vụ như thế nào? Khi các doanh nghiệp trong KCN có sự đa dạng về loại hình kinh doanh, khác biệt về văn hóa thì công tác nghiên cứu thị trường là đặc biệt quan trọng.

+ ***Phương pháp tiến hành:*** Kết hợp sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn để thu thập dữ liệu thứ cấp và phương pháp điều tra, phỏng vấn để thu thập dữ liệu sơ

cấp. Đặc biệt, về trình tự cần sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn trước để thu thập dữ liệu thứ cấp trước để tiết kiệm thời gian và chi phí.

+ *Đối tượng thực hiện*: Do các công ty đầu tư, kinh doanh dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật KCN đều đã có phòng kinh doanh hoặc phòng Marketing nên việc thành lập mới phòng nghiên cứu thị trường là không cần thiết. Nhân viên nghiên cứu thị trường đồng thời là nhân viên hoạt động trong các phòng này. Với lợi thế là vừa hoạt động tại văn phòng, vừa là lực lượng chủ đạo cho công tác mở rộng thị trường nên nhóm đối tượng này có thể nắm bắt đầy đủ các chính sách, thông tin của công ty. Tuy nhiên, do áp lực công việc rất lớn nên có thể gây ảnh hưởng nhất định đến công tác thu thập thông tin từ thị trường. Chính vì vậy, cần có sự phân công cụ thể các nhóm nhân viên chuyên trách về nhóm đối tượng khách hàng trong nước và quốc tế để tham mưu cho Ban lãnh đạo công ty những phương án kinh doanh tối ưu.

- *Xây dựng các chương trình đề xuất với Chính phủ, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN*: Các doanh nghiệp đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần xây dựng các chương trình, đề xuất với Chính phủ, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN trong việc tạo điều kiện thuận lợi về các thủ tục liên quan đến nghiên cứu thị trường cho doanh nghiệp vì các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật có mối tương quan đặc biệt với sự phát triển của tỉnh.

- *Xây dựng các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả công tác nghiên cứu thị trường*: Để đánh giá hiệu quả công tác nghiên cứu thị trường, việc xây dựng các chỉ tiêu đánh giá là rất quan trọng. Mặc dù việc xây dựng các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả là rất khó vì nhiều kết quả không thể định lượng, tuy nhiên có thể căn cứ vào một số chỉ tiêu chính như: (1) sự tăng giảm về nhu cầu đối với từng nhóm khách hàng; (2) mức độ hài lòng của từng nhóm khách hàng trong KCN về chất lượng, số lượng về giá dịch vụ.. và (3) Các hoạt động tiếp theo (follow up) sau khi dịch vụ kết thúc như các giao dịch, tiếp xúc giữa đối tác và doanh nghiệp, những điều chỉnh chiến lược kinh doanh [10]

- *Nâng cao chất lượng công tác tổng hợp, phân tích, dự báo nhu cầu của từng nhóm khách hàng trong từng giai đoạn cụ thể*: Để hoạt động nghiên cứu thị

trường đạt hiệu quả, doanh nghiệp không nên chỉ dừng lại ở việc tìm kiếm, thu thập thông tin mà cần có sự tổng hợp, phân tích, dự báo nhu cầu của từng nhóm khách hàng trong từng giai đoạn cụ thể. Xuất phát từ mục tiêu cụ thể của phát triển các KCN tỉnh Bắc Ninh dưới góc độ ngành nghề kinh doanh là tập trung thu hút các dự án trong các lĩnh vực mà hàng đầu là lĩnh vực điện, điện tử viễn thông và công nghệ cao, các doanh nghiệp đầu tư trong KCN tỉnh Bắc Ninh thường tới từ các quốc gia như Hàn Quốc, Nhật Bản, Đài Loan, Singapore, Ấn Độ, Đức, Mỹ... Mỗi doanh nghiệp ở các quốc gia khác nhau sẽ có nền văn hóa khác nhau nên cần có sự linh hoạt trong việc thỏa mãn nhu cầu của các đối tượng hữu quan này.

➤ *Điều kiện thực hiện giải pháp*

Kết quả thực hiện giải pháp này phụ thuộc rất lớn vào quan điểm, nhận thức của chủ doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Khi chủ doanh nghiệp thấy rằng đây là một lĩnh vực hoạt động cấp thiết, có ý nghĩa quan trọng thì sẽ có sự đầu tư thỏa đáng, đặc biệt coi trọng đào tạo nguồn nhân lực, đầu tư tài chính và lựa chọn đúng đắn phương pháp nghiên cứu thị trường.

Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần xây dựng cơ chế chính sách và dành ngân sách thỏa đáng cho các hoạt động nghiên cứu thị trường (có thể từ việc trích lập doanh thu hàng năm). Vì thiếu tài chính dành cho hoạt động nghiên cứu thị trường sẽ làm ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng thông tin thu thập, dẫn tới hạn chế tính chính xác của thông tin, làm ảnh hưởng tới kết quả dự báo.

5.3.1.3 *Nâng cao năng lực của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp*

➤ *Cơ sở đề xuất giải pháp*

Nguồn lực tài chính luôn có ý nghĩa đặc biệt quan trọng với doanh nghiệp, đặc biệt các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Thực tế cho thấy các doanh nghiệp cung cấp trong KCN tỉnh Bắc Ninh gặp nhiều khó khăn về vốn làm ảnh hưởng tới việc triển khai các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ

thuật như cam kết. Vì vậy, tháo gỡ được vấn đề về vốn sẽ làm đảm bảo thực hiện cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Bên cạnh đó, chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố tác động lớn tới chất lượng dịch vụ được cung cấp. Kết quả phân tích nhân tố cũng cho thấy năng lực và khả năng của doanh nghiệp cung ứng có tác động tích cực đến xu hướng phát triển của dịch vụ. Trình độ chuyên môn, trình độ quản lý của các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật được cải thiện sẽ thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của doanh nghiệp trong KCN, làm tăng chất lượng cảm nhận, giá trị cảm nhận từ phía các doanh nghiệp này.

➤ *Nội dung giải pháp*

• ***Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn nhằm tăng năng lực tài chính của các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN***

Việc thu phí của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ luôn là một trong các biện pháp để doanh nghiệp cung cấp có thể nâng cao năng lực tài chính phục vụ cho việc triển khai các dịch vụ tiếp sau như cam kết. Do vậy, doanh nghiệp cung ứng cần xây dựng biểu phí và lộ trình đóng phí với các doanh nghiệp sử dụng một cách chặt chẽ và phù hợp hơn. Biểu phí cần được xây dựng theo hướng mở rộng khoảng cách giữa các doanh nghiệp nhỏ, doanh nghiệp quy mô vừa và doanh nghiệp lớn. Thực tế từ các doanh nghiệp hoạt động trong KCN Bắc Ninh cho thấy, nếu các dịch vụ được nâng cao chất lượng và đa dạng hóa, doanh nghiệp sử dụng sẵn sàng trả mức phí tương ứng.

Doanh nghiệp kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật có thể huy động vốn từ cán bộ, nhân viên trong công ty thông qua hình thức đóng góp cổ phần, nhờ đó có thể tiết kiệm được khoản chi phí sử dụng vốn vay do chi phí sử dụng vốn vay thấp. Hình thức huy động vốn này cũng giúp các doanh nghiệp có thể linh hoạt hơn trong việc cơ cấu nguồn vốn, khuyến khích tinh thần lao động của cán bộ công nhân viên.

Doanh nghiệp cũng có thể tăng cường huy động vốn vay từ các tổ chức tài chính, ngân hàng thương mại như:

+ Vay ngắn hạn ngân hàng để đầu tư dài hạn: Xét về lý thuyết, doanh nghiệp không nên vay ngắn hạn để đầu tư dài hạn, nhưng thực tế các tổ chức tín dụng, ngân hàng và doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế khác vẫn đã, đang và sẽ sử dụng mô hình này bởi chi phí sử dụng vốn vay ngắn hạn thấp hơn so với chi phí sử dụng vốn vay dài hạn nên hiệu quả sử dụng vốn sẽ lớn hơn.

+ Vay dài hạn: Do đặc thù các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật thường là các dự án lớn nên vốn lưu động hay bị ứ đọng. Vì vậy, doanh nghiệp liên tục phải bổ sung vốn lưu động bằng việc vay ngắn hạn ngân hàng để thực hiện vòng quay vốn. Tuy nhiên, sử dụng phương pháp này đòi hỏi doanh nghiệp cũng phải có phương án đầu tư mang tính khả thi cao, có tài sản thế chấp và sẽ bị giảm đi nhiều tính chủ động trong quá trình sử dụng vốn. Vì vậy, phương pháp huy động vốn này không phải là sự ưu tiên hàng đầu.

Bên cạnh đó, liên doanh, liên kết cũng là phương thức hiệu quả trong trường hợp doanh nghiệp muốn tăng năng lực tài chính mà không phải thực hiện hình thức vay. Với các chủ đầu tư kinh doanh KCN, việc tìm kiếm đối tác từ chính các doanh nghiệp hoạt động trong KCN cũng là sự lựa chọn cần cân nhắc tới.

Một lựa chọn khác là doanh nghiệp có thể huy động vốn bằng việc vay quỹ hỗ trợ đầu tư quốc gia. Quỹ hỗ trợ đầu tư quốc gia được hình thành từ nguồn ngân sách Nhà nước và viện trợ nước ngoài nhằm mục đích hỗ trợ cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực mũi nhọn của nền kinh tế để khuyến khích phát triển. Quỹ này có khối lượng vốn lớn và lãi suất ưu đãi nên có thể giúp doanh nghiệp thuận tiện trong quá trình khai thác và tạo lập vốn. Điều đó có nghĩa, doanh nghiệp cung cấp kết cấu hạ tầng kỹ thuật cần tăng cường vận động Chính phủ, UBND tỉnh, các tổ chức, đối tác doanh nghiệp quốc tế hỗ trợ thông qua các chương trình, dự án hỗ trợ phát triển doanh nghiệp.

• *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

Để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các doanh nghiệp trong KCN, doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cần phát triển đội ngũ nhân viên có chuyên môn về quản lý và kỹ thuật. Do đặc thù loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng

kỹ thuật nên các doanh nghiệp cần phát triển đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn, có đạo đức nghề nghiệp trong việc thiết kế, xây dựng nhằm tiết kiệm chi phí nhưng vẫn đảm bảo chất lượng công trình. Bên cạnh đó, cần có một đội ngũ cán bộ quản lý nhằm đảm bảo các hệ thống kết cấu hạ tầng kỹ thuật được hoàn thành đúng tiến độ, chất lượng cam kết. Đội ngũ nghiên cứu thị trường có chuyên môn, kỹ năng để khai thác các nhóm khách hàng mục tiêu. Như đã trình bày, khách hàng mục tiêu trong Khu công nghiệp Bắc Ninh đa số là doanh nghiệp đến từ Hàn Quốc, Nhật Bản, Đài Loan, Singapore, Ấn Độ, Đức, Mỹ, nên đội ngũ cán bộ quản lý và đội ngũ nghiên cứu thị trường phải có khả năng sử dụng thành thạo một số ngoại ngữ khác nhau như tiếng Anh, tiếng Nhật, tiếng hàn Quốc hay Đài Loan...

Để làm được điều này, các công ty đầu tư phát triển hạ tầng KCN càng tập trung:

+ Xây dựng chiến lược tuyển dụng nhân sự rõ ràng; có tiêu chí cụ thể cho từng vị trí. Nguồn tuyển dụng có thể từ bên trong công ty do các cán bộ, nhân viên trong công ty giới thiệu hoặc đăng tuyển trên các website tuyển dụng như Vietnamwork.com, timviecnhanh.vn... Bên cạnh đó, hiện tượng khá phổ biến cho thấy, nhu cầu và sự cạnh tranh về nhân lực chất lượng cao giữa các doanh nghiệp là rất lớn. Vì vậy, việc thu hút và giữ chân nhân tài có ý nghĩa quan trọng với doanh nghiệp. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải có hệ thống chính sách tiền lương, chính sách đãi ngộ hấp dẫn để thu hút nguồn nhân lực có chất lượng cao. Tất nhiên, việc phát triển nhân sự cần xuất phát từ yêu cầu thực tiễn nhằm đảm bảo sự hợp lý về ngân sách.

+ Có chiến lược đào tạo, phát triển nhân sự rõ ràng: Để đảm bảo sự phát triển bền vững của doanh nghiệp và địa phương, doanh nghiệp có thể học tập mô hình của Đài Loan trong việc kết nối, liên kết trong đào tạo giữa doanh nghiệp, nhà trường và người lao động thông qua các hợp đồng và cam kết của các bên được pháp luật thừa nhận và bảo vệ. Các doanh nghiệp cần chủ động liên kết với các trường đại học, viện nghiên cứu, hiệp hội nghề nghiệp, trung tâm xúc tiến đầu tư, các tổ chức phi chính phủ, các dự án tài trợ quốc tế để trao đổi kinh nghiệm, nâng cao kiến thức chuyên môn, chia sẻ thông tin. Việc đào tạo, huấn luyện nhân lực cần

được lên kế hoạch thường xuyên, chi tiết hóa các nội dung, hình thức, phương pháp, thời gian, ngân sách. Hình thức đào tạo kết hợp đào tạo tại chỗ và đào tạo tại nước ngoài. Sau mỗi khóa đào tạo, doanh nghiệp cần tổ chức đánh giá nhằm đảm bảo việc đào tạo đạt yêu cầu đặt ra. Có thể tham khảo kế hoạch đào tạo theo bảng dưới đây:

Bảng 5.1: Mẫu kế hoạch đào tạo nhân sự

T T	Tên khóa học	Năm 2013													Kinh phí (triệu VND)	Đối tượng
		Số lượng (người)	Thời gian tiến hành													
			Quý 1			Quý 2			Quý 3			Quý 4				
			T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T1 0	T 11	T12		
1	Lập kế hoạch công việc (15 người* 1 lớp* 5 ngày)	15												30	CBQL	
2	Nghiên cứu thị trường (12 người * 2 lớp*5 ngày)	12												30	CBCM	
3	Ngoại ngữ (tiếng Anh, Hàn Quốc, Nhật Bản...) (20 người * 1 lớp * 60 ngày)	20												80	CBCM	
4	Quản lý kỹ thuật (3-5 ngày, 10 người*2 lớp)	10												40	CBQL, CBCM	

* Chú ý:

- Thứ tự trong các biểu là thứ tự ưu tiên các khóa học
- CBQL: cán bộ quản lý
- CBCM: cán bộ chuyên môn

Giả định để dự tính kinh phí: chi phí cho một ngày đào tạo (gồm chi phí trả cho giáo viên, chi phí khác dao động trong khoảng 3 đến 10 triệu đồng một ngày đào tạo tùy theo tổ chức, chi phí giả định tính trong các biểu khoảng 5-6 triệu đồng / ngày đào tạo)

➤ *Điều kiện thực hiện giải pháp*

Để giải pháp đạt hiệu quả, cần có sự tham gia của cơ quan ban ngành địa phương và sự hợp tác từ phía các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ thông qua:

- Để nâng cao khả năng huy động vốn: UBND tỉnh cần phát triển các quỹ tín dụng, mở rộng các hình thức vay tín dụng; tăng cường cho vay các dự án trung và dài hạn, kể cả dự án của tư nhân; cần lập các quỹ phát triển như: quỹ phát triển hạ tầng, quỹ phát triển nhà để hỗ trợ các dự án đầu tư. Bên cạnh đó, việc thành lập các quỹ hỗ trợ, bảo lãnh tín dụng thông qua các hiệp hội ngành nghề, xây dựng quỹ khuyến công để hỗ trợ cho các hoạt động phát triển công nghiệp là rất cần thiết.

- Để việc nâng cao chất lượng nhân lực đạt hiệu quả, bản thân doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cần xây dựng văn hóa đào tạo, cần xem chi phí đào tạo là khoản đầu tư phát triển kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế và là yếu tố then chốt cho sự thành công của doanh nghiệp. Các doanh nghiệp cần đặt mối quan hệ liên kết đào tạo với các trường đại học trong và ngoài tỉnh, các trung tâm đào tạo nghề để thực hiện các khóa đào tạo ngắn hạn, dài hạn thích hợp cho từng đối tượng đào tạo.

- Để phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN thì sự tác động từ phía doanh nghiệp sử dụng dịch vụ là rất quan trọng. Vì vậy, cần có các giải pháp để thúc đẩy phát triển cầu tiêu dùng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật của các doanh nghiệp trong KCN.

5.3.2. Nhóm giải pháp kích cầu tiêu dùng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh

5.3.2.1 Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp sử dụng về tầm quan trọng của dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

➤ Cơ sở đề xuất giải pháp

Thứ nhất, kết quả phân tích nhân tố cho thấy nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật là một trong những nhân tố quan trọng tác động vào phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Tuy vậy, thực trạng phân tích cho thấy một số doanh nghiệp chưa nhận thức được lợi ích mà dịch vụ mang lại. Điều đó cũng đồng nghĩa, khi các doanh nghiệp nhận thức rõ hơn về tầm quan trọng của các dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật thì xu hướng sử dụng dịch vụ tăng theo.

Thứ hai, các KCN đã có nhiều đóng góp quan trọng trong chuyển dịch cơ cấu và phát triển kinh tế, tạo việc làm, nâng cao thu nhập và chất lượng cuộc sống của người dân. Tuy nhiên, dưới sức ép cạnh tranh ngày một gay gắt, các doanh nghiệp hoạt động trong đó vì muốn hạ giá thành, vô hình chung đã làm gia tăng lượng thải và các chất gây ô nhiễm môi trường (nước thải, khí thải, tiếng ồn và chất thải rắn).

Thứ ba, định hướng và mục tiêu bảo vệ môi trường tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020 [2] đã nêu rõ: (1) xây dựng tỉnh Bắc Ninh đến năm 2015 cơ bản trở thành tỉnh công nghiệp có môi trường sinh thái hài hòa với tăng trưởng kinh tế, thực hiện tiến bộ, công bằng xã hội và bảo vệ môi trường trong chiến lược phát triển bền vững; (2) ngăn chặn không để ô nhiễm môi trường gia tăng, từng bước cải thiện và nâng cao chất lượng môi trường, giải quyết cơ bản tình trạng ô nhiễm môi trường trong các KCN tập trung.

➤ *Nội dung giải pháp*

- ***Xây dựng chiến lược truyền thông nhằm nâng cao vai trò, vị trí và hình ảnh của doanh nghiệp cung cấp và nâng cao tầm quan trọng của các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trong KCN.*** Trước hết, các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cần định vị hình ảnh của mình trong tâm trí khách hàng, từ đó tạo sự tin tưởng đối với khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Tiếp đó, các doanh nghiệp cần nhấn mạnh tầm quan trọng của các DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trong KCN. Việc tuyên truyền này nên đặc biệt nhấn mạnh vào các nhà đầu tư thứ cấp (các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ trong KCN) đang trong giai đoạn đầu của quá trình quyết định đầu tư. Để thực hiện điều này, doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cần đa dạng hóa các phương tiện quảng cáo. Cụ thể như sau:

+ Tiếp tục phát huy vai trò trang web của doanh nghiệp đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nhằm cung cấp các thông tin về doanh nghiệp và các loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật đang được cung cấp trong KCN. Nhìn chung, các nhà đầu tư sơ cấp đang thực hiện việc quảng cáo, khuyến khích trường hình ảnh doanh nghiệp tương đối tốt thông qua công cụ này. Tuy nhiên, để phát huy tốt nhất tác dụng của các trang web này, cần bổ sung đầy đủ các thông tin bằng tiếng Anh. Thực tế cho thấy, nhiều trang web của doanh nghiệp cung cấp chỉ đầy đủ thông tin tiếng Việt, trong khi đó các thông tin bằng tiếng Anh lại không chính xác và đầy đủ. Ngoài ra, cần bổ sung thêm các ngôn ngữ khác như tiếng Nhật Bản, Hàn Quốc, Đài Loan... để phù hợp với nhiều nhóm doanh nghiệp khác nhau.

+ Phát huy hình ảnh của doanh nghiệp và quảng bá các loại hình dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN thông qua cổng thông tin điện tử tích hợp. Cổng thông tin điện tử tích hợp – Web Portal do Ban Quản lý các KCN quản lý, là điểm truy cập tập trung và duy nhất, tích hợp các kênh thông tin, các dịch vụ và ứng dụng, phân phối tới người sử dụng thông qua một phương thức thống nhất và đơn giản trên nền Web. Đây là hình thức liên kết các trang Web của doanh nghiệp, Ban Quản lý các KCN, trung tâm xúc tiến đầu tư và thương mại...

+ Sử dụng kết hợp nhiều kênh thông tin để quảng cáo và khuyến khích như Thời Báo Kinh tế Việt nam (Tiếng Anh), tạp chí ngành, ấn phẩm, hoặc thực hiện quảng cáo trên các đài truyền hình quốc tế có uy tín.

+ Đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền và quan hệ công chúng: Các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cần tham gia thực hiện các hoạt động tài trợ cho sự kiện thể thao, các hoạt động từ thiện xã hội như nuôi dưỡng mẹ Việt nam anh hùng, hỗ trợ khắc phục sau thiên tai... để nâng cao hình ảnh doanh nghiệp, tăng cường ảnh hưởng của doanh nghiệp với các tổ chức đối tác và với cộng đồng doanh nghiệp. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật có thể thực hiện tự thân hoặc phối hợp với các trung tâm xúc tiến đầu tư và thương mại tổ chức các cuộc triển lãm đầu tư phù hợp với khách hàng mục tiêu; tổ chức hội thảo tại các khu vực thị trường khác nhau như Nhật, Mỹ, Đức, Hàn Quốc, Đài Loan, Singapore... nhằm giới thiệu các loại hình DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật đang được cung cấp trong các KCN.

Trong quá trình quảng cáo, tiếp thị hình ảnh cần sử dụng các tài liệu tin cậy, trình bày chuyên nghiệp bằng ngôn ngữ của nước cần xúc tiến thông qua brochures, đĩa VCD, các bộ phim quảng cáo, Powerpoint chứa đựng thông tin, hình ảnh về việc bố trí cũng như quá trình xây dựng các hạng mục kết cấu hạ tầng kỹ thuật hiện tại và tương lai trong các KCN.

- Xây dựng “văn hóa sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN”, “văn hóa bảo vệ môi trường” đối với các doanh nghiệp hoạt động trong KCN. Nhìn chung, các doanh nghiệp hoạt động trong các KCN là các doanh nghiệp

FDI đến từ nhiều quốc gia khác nhau. Đa số các doanh nghiệp này đều đã xây dựng văn hóa doanh nghiệp trong quá trình hoạt động. Tuy vậy, do sự cạnh tranh ngày một gay gắt, các doanh nghiệp tìm cách hạ giá thành sản phẩm. Điều này ảnh hưởng trực tiếp tới nhu cầu sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Việc thực hiện quảng cáo, tuyên truyền của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cần nhấn mạnh trong việc xây dựng “văn hóa sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN” hay “văn hóa bảo vệ môi trường” để đảm bảo sự phát triển bền vững. Điển hình như với dịch vụ xử lý nước thải, thực tế cho thấy các KCN đã có hệ thống xử lý nước thải (dù chất lượng khác nhau), nhưng nhiều doanh nghiệp trong KCN không đầu nối để nước thải chạy vào hệ thống thu gom tập trung, cho thấy doanh nghiệp chưa có “văn hóa bảo vệ môi trường”. Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cần cho các doanh nghiệp sử dụng thấy rằng bảo vệ môi trường trong KCN không chỉ là việc “cần” mà là việc “phải” thực hiện. Các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần phối hợp với Ban Quản lý các KCN, UBND tỉnh để xây dựng chương trình tuyên truyền, giải thích nguy cơ của việc xả thải không qua xử lý. Thực hiện tuyên dương định kỳ hàng năm với các doanh nghiệp có trách nhiệm trong việc bảo vệ môi trường trong KCN. Đồng thời, kêu gọi người tiêu dùng tẩy chay sản phẩm của các doanh nghiệp xả thải không qua xử lý. Trong trường hợp này, tâm lý đám đông có thể được sử dụng như một căn cứ hữu hiệu.

- ***Tổ chức các hội thảo, buổi gặp gỡ, tham vấn ý kiến*** giữa Ban Quản lý các KCN, lãnh đạo các ban ngành liên quan, doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ trong KCN nhằm góp phần tạo ra những diễn đàn nhằm nâng cao nhận thức về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật nói chung và việc tuân thủ, bảo vệ môi trường trong KCN nói riêng. Việc tổ chức, thực hiện hội thảo, buổi gặp gỡ, tham vấn ý kiến cần đảm bảo một số nội dung sau:

+ ***Thành phần tham dự:*** (1) Lãnh đạo các công ty đầu tư phát triển hạ tầng; (2) Lãnh đạo các doanh nghiệp trong các KCN Bắc Ninh; (3) Ban Quản lý các KCN Bắc Ninh; (4) Sở Tài Nguyên & Môi trường Bắc Ninh; (5) Công ty Điện lực Bắc Ninh...

+ *Nội dung*: Hội nghị đối thoại, gặp gỡ các doanh nghiệp đã đi vào hoạt động sản xuất kinh doanh trong các KCN nhằm kịp thời giải quyết các mong muốn, khó khăn của doanh nghiệp có liên quan đến DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Các doanh nghiệp cần chuẩn bị báo cáo, câu hỏi thảo luận...

+ *Địa điểm*: Trụ sở công ty đầu tư phát triển hạ tầng KCN.

+ *Kinh phí*: Do các công ty đầu tư phát triển hạ tầng KCN tài trợ.

➤ *Điều kiện thực hiện*

Để giải pháp được thực hiện và đạt hiệu quả mong muốn, cần sự tham gia của nhiều cơ quan ban ngành trong và ngoài KCN. Cụ thể:

Cần có sự phối hợp của nhiều Bộ, đặc biệt Bộ và Sở tài nguyên môi trường cơ quan ban ngành. Bảo vệ môi trường cần dựa trên cơ sở tăng cường quản lý Nhà nước, thể chế pháp luật. UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN đóng vai trò chính trong việc quản lý chất thải và điều tiết hoạt động ảnh hưởng tới môi trường của các doanh nghiệp trong KCN. Cần coi phòng ngừa là chính, kết hợp với xử lý và kiểm soát ô nhiễm. UBND tỉnh cần bổ sung kinh phí cho Ban quản lý trong việc lấy mẫu quan trắc để giám định mẫu đối với doanh nghiệp KCN trong quá trình kiểm tra lấy mẫu.

Cần phát huy vai trò của công thông tin Web portal trong việc tuyên truyền, đăng tải các bài PR nhằm nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, xây dựng văn hóa bảo vệ môi trường trong và ngoài KCN. Đồng thời, cập nhật các thông tin, số liệu về tình hình “tự quản” công tác bảo vệ môi trường của doanh nghiệp trong KCN.

Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cần hoàn thiện kết cấu hạ tầng công trình xử lý chất thải trước khi xả thải vào môi trường.

Đặc biệt, doanh nghiệp cần tự ý thức nâng cao trách nhiệm thông qua việc chủ động giảm tối đa lượng chất thải phát sinh, hoàn thiện kết cấu hạ tầng công trình xử lý chất thải trước khi xả thải vào môi trường.

5.3.2.2 Nâng cao tính hấp dẫn nhằm tăng số lượng doanh nghiệp hoạt động trong khu công nghiệp để phát triển “cầu” sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp

➤ Cơ sở đề xuất giải pháp

Thứ nhất, tỉnh Bắc Ninh có rất nhiều ưu thế vượt trội về vị trí địa lý, tốc độ tăng trưởng kinh tế cũng như môi trường đầu tư- kinh doanh của tỉnh luôn được cải thiện theo hướng thông thoáng, minh bạch và hấp dẫn, nguồn nhân lực chất lượng cao. Tuy nhiên, sau nhiều năm tỷ lệ lấp đầy KCN vẫn chưa đạt mục tiêu như mong muốn, đất sản xuất trong nhiều KCN chưa sử dụng đến, nhiều khu vực còn bỏ hoang. Nguyên nhân của tình trạng này có thể lý giải bởi nhiều lý do chủ quan và khách quan. Những nguyên nhân chủ quan như môi trường pháp luật dù được cải thiện nhưng chưa đáp ứng nhu cầu thực sự của doanh nghiệp, tính minh bạch và thông thoáng chưa cao; “cơ chế một cửa” chưa hoạt động đúng theo bản chất vốn có của nó, thủ tục hành chính còn nhiều bất cập, chi phí hoạt động trong KCN còn cao... Khi các KCN hấp dẫn nhà đầu tư hơn thì tỷ lệ lấp đầy sẽ được cải thiện, từ đó nhu cầu sử dụng dịch vụ cũng tăng lên. Các doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật theo đó sẽ chuyên nghiệp hóa và nâng cao hiệu quả cung ứng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của doanh nghiệp sử dụng. Có thể nói, đây là mối quan hệ tương hỗ.

Thứ hai, theo quan điểm phát triển bền vững các KCN tỉnh Bắc Ninh, việc đảm bảo cơ cấu hợp lý các loại hình doanh nghiệp là rất cần thiết. Phát triển bền vững đòi hỏi trong quá trình thu hút, nuôi dưỡng các doanh nghiệp đầu tư vào KCN phải chú ý tới những tác động ngược của doanh nghiệp với phát triển bên trong và bên ngoài KCN. Từ đó, tạo ra động lực mới cho sự phát triển kinh tế địa phương, và cụ thể là phát triển các dịch vụ đi kèm hỗ trợ các doanh nghiệp.

Thứ ba, kinh nghiệm từ các quốc gia như Nhật Bản, Đài Loan, đặc biệt là Thái Lan cho thấy trong thu hút đầu tư, một trong những yếu tố quan trọng là hoàn thiện kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

➤ *Nội dung giải pháp*

Để nâng cao tính hấp dẫn và hiệu quả xúc tiến đầu tư vào KCN tỉnh Bắc Ninh, một số vấn đề sau phải được quan tâm thực hiện:

- ***Tổ chức các chuyến khảo sát học hỏi kinh nghiệm ở một số KCN trong và ngoài nước:*** UBND tỉnh cần phối hợp với Ban Quản lý các KCN tổ chức các đoàn doanh nghiệp lớn đi khảo sát, làm việc với tỉnh khác hoặc lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội tại các quốc gia khác nhằm mục đích học hỏi kinh nghiệm. Thành viên của các chuyến khảo sát này có thể bao gồm chủ các doanh nghiệp đầu tư sơ cấp và thứ cấp có uy tín, quy mô trong các KCN tỉnh Bắc Ninh, cán bộ chủ chốt của các Bộ, ban ngành, UBND tỉnh. Tuy vậy, để các chuyến đi này đạt hiệu quả mong muốn cần lựa chọn các quốc gia có đặc điểm tương đồng với Việt Nam nói chung và định hướng phát triển của tỉnh Bắc Ninh nói riêng; bên cạnh đó cần xây dựng kế hoạch chi tiết, mục tiêu cụ thể của chuyến đi và yêu cầu các doanh nghiệp thực hiện báo cáo trong việc vận dụng các kinh nghiệm có được trong chuyến khảo sát.

- ***Việc thu hút, xúc tiến đầu tư vào KCN Bắc Ninh cần thực hiện theo định hướng chuỗi:*** việc kích cầu sử dụng dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có thể được thực hiện thông qua thu hút các tập đoàn lớn và cụm các nhà đầu tư kinh doanh hạ tầng KCN, nhà đầu tư tài chính để họ kéo theo nhiều nhà đầu tư thứ cấp khác, thay thế hình thức xúc tiến đơn lẻ trước đây. Đồng thời, cần phát triển KCN theo hướng chuyên môn hóa theo ngành nghề, lĩnh vực nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của doanh nghiệp trong KCN. Chuyên môn hóa KCN sẽ thu hút được các dự án đầu tư lớn, theo nhận định của ông Jean Pierre Baeyens, giáo sư trường kinh doanh Solvay, nguyên giám đốc chương trình cao học Marketing trường đại học Solvey tại Việt nam đã nhận định: “*Các nhà đầu tư từ Châu Âu bao giờ cũng đặt ra câu hỏi: địa phương, KCN chuyên môn hóa trong ngành nghề gì, lĩnh vực gì? Việc phát triển các KCN chuyên môn hóa thể hiện tính chuyên nghiệp trong thu hút đầu tư nước ngoài và các tập đoàn công ty lớn, các công ty đa quốc gia thường đánh giá cao phát triển KN theo hướng này*” [50].

- **Thu hút đầu tư theo chùm dự án và ngành nghề vào KCN:** thông qua các tập đoàn sản xuất điện tử lớn rồi ký kết với họ hợp đồng cả gói về các hỗ trợ và chính sách giá, chính sách nguồn nhân lực, thuế... Với cách làm này, Bắc Ninh sẽ biết được những cơ hội và cả thách thức có thể xảy ra với địa phương thông qua các cuộc đàm phán về hợp đồng, cam kết của chính quyền địa phương với nhà đầu tư.

- **Thiết lập mạng lưới tác nghiệp:** Thực tế cho thấy, rất nhiều dự án đầu tư được trao đổi, xúc tiến nhưng không đạt kết quả cuối cùng do thiếu vắng mạng lưới tác nghiệp. Vì vậy, sau khi xác định rõ đối tượng khách hàng mục tiêu cho các KCN, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN nên lựa chọn một số tỉnh, hay thành phố mà nhóm khách hàng mục tiêu này trực thuộc và xây dựng mối quan hệ thường xuyên với các cán bộ/quan chức của tỉnh/thành phố, ngân hàng và các tổ chức kinh tế tại địa phương đó. Đã có nhiều cuộc tiếp xúc chính trị cấp cao, giờ là lúc cần có các hoạt động ở cấp tác nghiệp để thiết lập mục tiêu và giải quyết vấn đề. Liên quan tới cách thực hiện này, có thể học hỏi cách thức thực hiện của Osaka/Kansai trong việc xây dựng mạng lưới như vậy với Việt Nam. Mạng lưới tác nghiệp có thể xúc tiến thành lập các hiệp hội, huy động các dự án nước ngoài nhằm hỗ trợ tài chính, kỹ thuật, kiến thức quản lý cho doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nhằm tăng chất lượng dịch vụ cung ứng.

Bên cạnh đó, đội ngũ tác nghiệp có nhiệm vụ tiếp tục duy trì, xây dựng mối quan hệ bền vững với các quốc gia đã và đang có doanh nghiệp đầu tư tại KCN Bắc Ninh như Hàn Quốc, Nhật Bản, Đài Loan...

- **Giám sát việc xây dựng hệ thống hạ tầng các KCN:** Để tăng sức hấp dẫn, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN cần đảm bảo doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật tuân thủ theo các quy hoạch đã được duyệt, đặc biệt là trong việc kết nối kết cấu hạ tầng kỹ thuật của từng khu với bên ngoài như: hệ thống giao thông thông qua đường gom và kết nối với quốc lộ bên ngoài thông qua hệ thống cầu vượt để đảm bảo an toàn; hệ thống thoát nước mưa, hệ thống xử lý nước thải cần phải được giám sát chặt chẽ để hạn chế tối đa sự ô nhiễm của KCN với bên ngoài. Việc quy hoạch và triển khai đầu tư xây dựng các KCN cần theo đúng trình

tự, tạo mặt bằng có hạ tầng tốt, đón bắt được cơ hội, đáp ứng được yêu cầu của nhà đầu tư, tạo nguồn vốn lớn đầu tư xây dựng cơ bản trên địa bàn.

- ***Tổ chức đối thoại doanh nghiệp:*** Cần lập kế hoạch đối thoại thường niên giữa Ban Quản lý các KCN, Cục thuế tỉnh, Sở Kế hoạch – Đầu tư, Sở Tài Nguyên – Môi trường, Công an tỉnh, chủ đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và các lãnh đạo doanh nghiệp hoạt động trong KCN nhằm lấy ý kiến, giải đáp thắc mắc mà doanh nghiệp gặp phải. Ngoài ra, UBND tỉnh có thể thành lập tổ công tác phụ trách các vấn đề nảy sinh và kịp thời giải quyết triệt để khó khăn còn tồn tại từ phía doanh nghiệp. Về công tác này, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN tỉnh Bắc Ninh có thể học tập kinh nghiệm từ Bình Dương và Đồng Nai.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN cần minh bạch hoá mọi thủ tục hành chính lên website của tỉnh, Ban cũng như các cơ quan liên quan. Việc này cần được thực hiện theo định hướng: Nhà đầu tư, doanh nghiệp không phải làm thêm bất cứ một tài liệu gì khác ngoài những gì đã quy định đưa lên website của Ban Quản lý các KCN. Đối với lĩnh vực thuế, hải quan và cấp phép lao động cho người nước ngoài. Ban Quản lý các KCN cần đề xuất với tỉnh có biện pháp tháo gỡ cho các doanh nghiệp thông qua quy chế phối hợp về quản lý nhà nước để kịp thời tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp.

Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật, nâng cao năng lực doanh nghiệp cung cấp dịch vụ được đề cập trong các giải pháp nói trên cũng là những yếu tố quan trọng để nâng cao tính hấp dẫn, thu hút đầu tư vào các KCN tỉnh Bắc Ninh.

➤ *Điều kiện thực hiện giải pháp*

Ban Quản lý các KCN cần tham mưu tích cực UBND tỉnh trong công tác xúc tiến, thu hút đầu tư theo hướng hiệu quả và tạo điều kiện phát triển bền vững. Theo đó, hệ thống chính sách cần xây dựng trên cơ sở đồng bộ và nhất quán với chiến lược phát triển chung của toàn tỉnh.

Ngoài ra, để có đánh giá cập nhật, khách quan, chính xác về thực trạng môi trường đầu tư của địa phương, cần tham khảo chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và xếp hạng môi trường đầu tư để có biện pháp điều chỉnh kịp thời.

Cần có sự tập trung tham gia, hỗ trợ của các cơ quan nhà nước, cơ quan điều phối, các hiệp hội, Ban Quản lý các KCN trong việc cải cách quy trình thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động đầu tư, thực hiện triệt để cơ chế một cửa liên thông trong cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, mã số thuế và khắc dấu cho các doanh nghiệp.

5.4 Kiến nghị

Để việc thực hiện các giải pháp trên được hiệu quả, tác giả xin đề xuất một số kiến nghị sau:

- *Về phía Chính phủ:*

Cần quy định rõ hơn cơ chế phân cấp, ủy quyền cho Ban Quản lý các KCN theo hướng tiếp tục chuyển dần từ cơ chế ủy quyền sang cơ chế giao quyền trực tiếp của các Bộ, ngành trung ương, UBND cấp tỉnh cho Ban Quản lý các KCN. Cụ thể, đề nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư trình Chính phủ bổ sung thêm vào Nghị định 29/2008/NĐ-CP nội dung: Ủy quyền cho Ban quản lý các KCN được xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động xây dựng theo thẩm quyền phù hợp với phân cấp tương đương theo quy định tại Nghị định 23/2009/NĐ-CP ngày 27.2.2009 của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động xây dựng; quản lý kết cấu hạ tầng kỹ thuật.

Đề nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư, cùng các bộ, ngành Trung ương, nghiên cứu trình Chính phủ ban hành quy định chung cho mô hình Công ty phát triển hạ tầng, có chính sách ưu đãi trong công tác vay vốn, huy động để đầu tư xây dựng đồng bộ hạ tầng kỹ thuật KCN, phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh của các nhà đầu tư.

Để đảm bảo tính nhất quán và đồng bộ cho việc tăng cường hiệu quả của công tác quản lý nhà nước, đề nghị rà soát, sửa đổi, bổ sung các nội dung cơ bản về: thống nhất bộ máy quản lý Nhà nước đối với các KCN trên toàn quốc, có quy định rõ ràng với công ty xây dựng và kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

Nghị quyết 11/NQ-CP ngày 24/02/2011 của Chính Phủ đã thắt chặt việc cho các doanh nghiệp đầu tư xây dựng hạ tầng KCN vay vốn xây dựng kết cấu hạ tầng. Vì vậy, nhà nước cần có chính sách cho chủ đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật.

Cần xem xét, chỉnh sửa Nghị định 69/2009/NĐ-CP của Chính phủ về việc trả tiền thuê đất. Bởi vì đất được Nhà nước giao cho chủ đầu tư thì tổ chức được giao đất có quyền nhiều hơn tổ chức được thuê đất. Việc tính ngang bằng này làm cho chi phí đầu tư hạ tầng KCN tăng cao, ảnh hưởng đến việc thu hút vào các KCN.

- *Về phía UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN:*

Trước hết, UBND tỉnh, Ban Quản lý KCN cần quan tâm, xây dựng tiêu chí rõ ràng trong việc chọn các công ty đầu tư phát triển hạ tầng là các công ty trong và ngoài nước danh tiếng và có kinh nghiệm trong lĩnh vực này để đảm bảo chất lượng dịch vụ cung ứng, tiến độ xây dựng từ đó tạo sự yên tâm cho nhà đầu tư nước ngoài muốn đầu tư vào KCN.

UBND tỉnh, Ban Quản lý các KCN Bắc Ninh cần xây dựng quy chế phối hợp và tăng cường phối hợp giữa Ban Quản lý và các ngành trong việc thanh tra, kiểm tra giám sát đối với các công ty cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Đặc biệt với việc quản lý môi trường trong các KCN: Các huyện, thị thuộc UBND tỉnh cần ủy quyền cho Ban quản lý các KCN Bắc Ninh xác nhận cam kết môi trường cho các dự án trong KCN; có cơ chế khuyến khích, hỗ trợ phù hợp để các công ty cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật có động lực triển khai thực hiện việc xây dựng hệ thống xử lý nước thải tập trung tại các KCN theo quy định.

Ban quản lý các KCN cần tham gia ý kiến với các Bộ, ngành và UBND tỉnh trong việc xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách có liên quan đến hoạt động đầu tư, triển khai của các công ty đầu tư kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 5

Phát triển các KCN nhằm đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, tạo tiền đề vững chắc cho sự phát triển của lực lượng sản xuất đất nước trong xu thế hội nhập và toàn cầu hóa là một chủ trương của Đảng và Nhà nước ta. Song hành cùng sự phát triển các KCN, DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong việc thu hút và tạo điều kiện cho các doanh nghiệp trong KCN phát triển. Việc phát triển dịch vụ này cần được thực hiện với nhóm đối tượng cung cấp và sử dụng dịch vụ. Theo đó, các giải pháp được tác giả đề xuất bao gồm: (1) Nâng cao chất lượng và đa dạng hóa dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật được cung cấp trong khu công nghiệp; (2) Tăng cường điều tra, nghiên cứu nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp để nâng cao năng lực nhà cung ứng cho phù hợp với nhu cầu này; (3) Nâng cao năng lực của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp; (4) Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp sử dụng về tầm quan trọng của dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp; (5) Nâng cao tính hấp dẫn nhằm tăng số lượng doanh nghiệp hoạt động trong khu công nghiệp để phát triển “cầu” sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp. Tuy vậy, việc thực hiện các giải pháp này không thể thiếu sự hỗ trợ của Nhà nước, UBND tỉnh và Ban Quản lý các KCN. Vì vậy, luận án cũng đề xuất một số kiến nghị nhằm hỗ trợ sự phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh.

KẾT LUẬN

Cùng tiến trình hội nhập kinh tế thế giới, phát triển các KCN là hình thức tổ chức không gian kinh tế chủ yếu để phát triển ngành công nghiệp, đóng góp ngày càng lớn cho tăng trưởng kinh tế. Xu hướng phát triển đó đặt ra yêu cầu cần thực hiện các nghiên cứu chuyên sâu về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN vì đây là một trong những điều kiện tiên quyết để thu hút các doanh nghiệp đầu tư vào KCN và phát triển bền vững các KCN. Đề tài ***“Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (BSS) trong các khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh”*** tập trung nghiên cứu DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN đã “làm phong phú thêm” các công trình nghiên cứu liên quan đến DVHTKD nói chung và DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nói riêng. Nội dung nghiên cứu đã giải quyết các mục tiêu đặt ra của đề tài luận án. Cụ thể như sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa các lý thuyết, mô hình làm cơ sở phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Thông qua phân tích, so sánh các quan điểm về DVHTKD, luận án đã luận giải sự tương đồng của các thuật ngữ cơ bản “dịch vụ hỗ trợ kinh doanh”, “dịch vụ phát triển kinh doanh” và “dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp”; đồng thời luận án cũng chỉ ra những nét tương đồng và khác biệt giữa DVHTKD và DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Bên cạnh đó, luận án cũng đưa ra cách phân loại mới về DVHTKD bao gồm: (1) dịch vụ phần cứng, (2) và dịch vụ phần mềm. Nhóm dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có thể xếp vào nhóm dịch vụ phần cứng. Thông qua việc nghiên cứu kinh nghiệm của các quốc gia, tác giả đã rút ra được bài học kinh nghiệm cho việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh. Cụ thể: (1) việc phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN cần phải gắn với chiến lược phát triển chung của Nhà nước và địa phương, đảm bảo tính đồng bộ; (2) cần gia tăng sự tham gia của nhiều thành phần, đặc biệt là thành phần kinh tế tư nhân trong việc cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật nhằm tăng chất lượng dịch vụ cung cấp, tăng khả năng cạnh tranh giữa các doanh nghiệp cung cấp; (3) cần quan tâm hơn tới chính sách, chương trình thúc đẩy các doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ

tầng kỹ thuật trong KCN; (4) phải tăng cường vai trò “cầu nối” giữa các doanh nghiệp cung ứng và doanh nghiệp sử dụng.

Thứ hai, với mong muốn xác định rõ thực trạng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh, luận án đã phân tích tình hình phát triển 4 loại DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật cơ bản trong KCN bao gồm dịch vụ cung cấp điện, dịch vụ cung cấp nước sạch, dịch vụ xử lý chất thải, dịch vụ cho thuê kho bãi thông qua phân tích đánh giá từ phía nhà quản lý các doanh nghiệp cung cấp và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ cùng sự đánh giá từ các chuyên gia thuộc cơ quan ban ngành. Các dịch vụ này được đánh giá dựa trên các tiêu chí được xây dựng bởi VDF (diễn đàn phát triển Việt Nam) dành cho các dịch vụ trong KCN.

Mẫu nghiên cứu được xác định bao gồm 250 phiếu dành cho nhà quản lý ở các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, 18 phiếu dành cho nhà quản lý ở các doanh nghiệp cung cấp và 10 phiếu dành cho các chuyên gia thuộc cơ quan ban ngành.

Thứ ba, bằng việc thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua phỏng vấn chuyên gia, tác giả đã bổ sung biến độc lập và điều chỉnh thang đo cho phù hợp với DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh. Dựa trên kết quả này, bổ sung các yếu tố trong bảng câu hỏi phù hợp với thang đo. Việc kiểm định thang đo sau đó được thực hiện thông qua phân tích hệ số Cronbach Alpha và phương pháp phân tích nhân tố EFA. Kết quả kiểm định cho thấy, 6 nhân tố đã xác định đều có sự tác động (dù mức độ mạnh, yếu khác nhau) đến DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh bao gồm: (1) năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng; (2) nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (3) mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (4) chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (5) giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; và (6) cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN (trong đó yếu tố thứ 6 là yếu tố mới được bổ sung thêm từ nghiên cứu).

Thứ tư, kết quả phân tích và kiểm định nói trên được sử dụng làm căn cứ quan trọng trong việc đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển DVHTKD kết

cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN tỉnh Bắc Ninh. Cụ thể, các giải pháp được chia thành 2 nhóm chính là các giải pháp phát triển khả năng cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN và các giải pháp phát triển nhu cầu DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN. Theo tác giả, để phát triển khả năng cung cấp cần (1) nâng cao chất lượng và đa dạng hóa dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật được cung cấp trong khu công nghiệp; (2) Tăng cường điều tra, nghiên cứu nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp để nâng cao năng lực nhà cung ứng cho phù hợp với nhu cầu này; (3) Nâng cao năng lực của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp. Bên cạnh đó, để phát triển nhu cầu DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, tác giả cho rằng cần: (1) nâng cao nhận thức của doanh nghiệp sử dụng về tầm quan trọng của dịch vụ kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN; (2) nâng cao tính hấp dẫn nhằm tăng số lượng doanh nghiệp hoạt động trong khu công nghiệp để phát triển “cầu” sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong khu công nghiệp. Quan điểm nghiên cứu xuyên suốt luận án của tác giả là: để phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, không chỉ cần giải quyết các vấn đề về phía doanh nghiệp cung cấp dịch vụ (cung) mà cần đặt vấn đề phát triển này trong mối quan hệ tương tác với doanh nghiệp sử dụng dịch vụ (cầu) và sự tác động của các yếu tố tới cả hai nhóm đối tượng này.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Danh mục tài liệu tiếng Việt

- 1) Alexandra O. Miehlbradt, Mary McVay (2003), *Phát triển các thị trường thương mại cho các dịch vụ phát triển kinh doanh (BDS)*, Hội thảo thường niên về BDS, Turin, Ý.
- 2) Báo cáo tổng kết thực hiện nhiệm vụ năm 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 của Ban quản lý các KCN tỉnh Bắc Ninh .
- 3) Ban chấp hành trung ương Đảng Cộng sản Việt nam. Báo cáo của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khoá VIII tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX của Đảng, Chiến lược phát triển kinh tế xã hội 2001-2010 [Trực tuyến]. Báo điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam. Địa chỉ: <http://www.chinhphu.vn:80/portal/page/portal/chinhphu/NuocCHXHCNVietNam/ThongTinTongHop/noidungvankiendaihoi dang?categoryId=10000714&articleId=10038377> [Truy cập: 10/11/2011].
- 4) Lê Xuân Bá (2007), *Cơ chế, chính sách thu hút đầu tư của các thành phần kinh tế vào lĩnh vực xây dựng nhà ở cho công nhân tại các KCN, KCX*, Đề tài cấp Bộ - Bộ KHĐT, Hà Nội.
- 5) Nguyễn Phương Bắc (2008), *Phát triển hệ thống cung cấp dịch vụ và hỗ trợ doanh nghiệp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả của các khu công nghiệp*, Kỷ yếu hội thảo khoa học Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp Khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, Bắc Ninh.
- 6) Bắc Ninh [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://www.bacninh.gov.vn/Trang/gioithieutinh.aspx?gt=Viết%20về%20Bắc%20Ninh> [Truy cập: 05/06/2011].
- 7) Bộ kế hoạch và đầu tư (2012), *Báo cáo tổng kết 20 năm xây dựng và phát triển KCN, KCX ở Việt nam*.
- 8) Nguyễn Thanh Bình (2008), *Một số kinh nghiệm phát triển dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp và gợi ý chính sách với nước ta*, Kỷ yếu hội thảo khoa học Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp Khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, Bắc Ninh.

- 9) Lê Tân Cương (2012), *Một số suy nghĩ về phát triển KCN của Việt nam từ kinh nghiệm của CHLB Đức*, Kỷ yếu hội thảo 20 năm xây dựng và phát triển khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế ở Việt Nam (1991 – 2011), Bắc Ninh.
- 10) Tô Xuân Dân (2008), *Mấy ý kiến về mô hình và giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp khu công nghiệp trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh đến năm 2015*, Kỷ yếu hội thảo khoa học *Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp Khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*, Bắc Ninh.
- 11) Hoàng Văn Dụ. 2006. *Chính sách phát triển các Khu công nghiệp ở Nhật bản và bài học kinh nghiệm cho Việt nam* [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://tapchicongnghiep.vn/News/channel/1/News/79/4095/Chitiet.html> [Truy cập: 18/7/2012].
- 12) David W. Pearce (1999), *Từ điển kinh tế học hiện đại*, NXB chính trị quốc gia, Hà nội.
- 13) Đinh Hoàng Dũng. 2009. *Một số giải pháp hỗ trợ và thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp KCN Bắc Ninh*. [Trực tuyến]. Bắc Ninh: Khu công nghiệp Bắc Ninh. Địa chỉ: http://www.izabacninh.gov.vn/?page=news_detail&category_id=3734&id=6196&portal=kcnn [Truy cập: 20/6/2012].
- 14) Dự án hỗ trợ thương mại đa biên Mutrap (2009), *Báo cáo chiến lược tổng thể phát triển ngành dịch vụ tới năm 2020 (CSSSD) và tầm nhìn tới năm 2025*.
- 15) Nguyễn Xuân Điền (2012), *Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho doanh nghiệp trong các khu công nghiệp vùng đồng bằng sông Hồng*, Luận án tiến sỹ, Học viện Tài Chính.
- 16) Nguyễn Văn Đính, Trần thị Minh Hòa (2004), *Giáo trình kinh tế du lịch*, NXB Thống kê, Hà nội.
- 17) Phan Hồng Giang (2006), *Hoàn thiện hệ thống dịch vụ hỗ trợ phát triển kinh doanh (DVHTPTKD) của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam*, Luận án tiến sỹ, trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
- 18) Trần Kim Hào (2005), *Thị trường dịch vụ phát triển kinh doanh cho các doanh*

ng nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam, Đề tài của Viện nghiên cứu quản lý trung ương, Hà nội.

- 19) Hoàng Hà, Ngô Thắng Lợi, Vũ Thành Hường (2009), *Một số giải pháp giải quyết việc làm, nhà ở, đảm bảo đời sống cho người lao động và đảm bảo an ninh nhằm phát triển các KCN của tỉnh Hưng Yên trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá*, NXB Lao Động, Hà nội.
- 20) Cao Hy Hân, Lý Thành (1992), *Bốn mươi năm kinh nghiệm công nghiệp ở Đài Loan*.
- 21) Hội xây dựng Việt Nam. 2012. Khu Công nghiệp Tiên Sơn _ Viglacera. Khởi công dự án nhà ở công nhân giai đoạn II [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://www.hoivlxdvn.org.vn/index.php?module=hvvnDetail&newsId=609> [Truy cập: 11/7/2012].
- 22) Trần Ngọc Hưng (2006), *Nghiên cứu đề xuất cơ chế, chính sách và một số giải pháp nhằm hỗ trợ xây dựng hệ thống xử lý nước thải tập trung tại các KCN, KCX trong thời gian tới*, Đề tài nghiên cứu khoa học.
- 23) Vũ Thanh Hường (2010), *Phát triển các Khu Công nghiệp vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ theo hướng bền vững*, Luận án tiến sỹ, ĐH Kinh tế Quốc dân.
- 24) Lakatos, Kostecki & et la (2009), *Tổng thể phát triển ngành dịch vụ tới năm 2020 (CSSSD) và tầm nhìn tới năm 2025*, Dự án hỗ trợ thương mại đa biên.
- 25) Việt Linh. 2006. *Bí quyết của các đặc khu kinh tế Trung Quốc* [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://vietbao.vn/Kinh-te/Bi-quyet-cua-cac-dac-khu-kinh-te-Trung-Quoc/10981526/48/> [Truy cập: 11/4/2012].
- 26) Trúc Ly. 2012. Lương 3 triệu đồng vẫn có thể mua căn hộ. [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://nld.com.vn/20120928090056941p0c1002/luong-3-trieu-dong-van-co-the-mua-can-ho.htm> [Truy cập: 11/10/2012].
- 27) C. Mác và Ph. Ăngghen (1993), Toàn tập, Tập 12, NXB Chính trị quốc gia, Sự thật, Hà nội.
- 28) Mary McVay, Alexandra O. Miehlbradt (2011), *Chuyên khảo về Dịch vụ phát triển kinh doanh*, Hội thảo thường niên lần thứ 2 tại Turin, Italy.
- 29) Nghị quyết Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ VIII Đảng Cộng Sản Việt Nam

về Quy hoạch phát triển và phân bố KCN, KCX.

- 30) Nghị quyết chương trình hành động của Chính phủ triển khai thực hiện chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 2011-2020 và phương hướng phát triển đất nước 5 năm 2011-2015.
- 31) Nguyễn Đình Oanh, Lâm Thanh Sơn (2008), *Nhà ở cho công nhân các khu công nghiệp Bắc Ninh – Thực trạng và giải pháp*, Kỷ yếu hội thảo khoa học *Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp Khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*, Bắc Ninh.
- 32) OECD (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế) (1997), *Thương mại quốc tế trong dịch vụ nghề nghiệp*. Paris: OECD.
- 33) Paul A. Samuelson, William D. Nordhaus (1989), *Kinh tế học*, NXB thống kê, Hà nội.
- 34) Nguyễn Văn Phát (2009), Phát triển dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp ở Thừa Thiên Huế, *Tạp chí khoa học Trường ĐH Kinh tế - ĐH Huế*, 51, 145-153.
- 35) Philip Kotler (2003), *Quản trị Marketing*, NXB Thống kê, Hà nội .
- 36) Nguyễn Đông Phong, Bùi Thanh Tráng (2004), *Dịch vụ phát triển kinh doanh ở Thành phố Hồ Chí Minh – Thực trạng và giải pháp*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- 37) Vũ Đức Quyết (2007), *Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*, Đề tài nghiên cứu của Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Bắc Ninh.
- 38) Riddle D., Trần Vũ Hoài (1998), *Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt nam*, Chương trình phát triển dự án Mê Kông.
- 39) Riddle D. (1987), “Vai trò của dịch vụ trong phát triển kinh tế: Những điểm giống và khác nhau theo các lĩnh vực phát triển”. *New York: Pergammon*, 83-104.
- 40) Sở Kế hoạch – Đầu tư TP Đà Nẵng (2009), *Giải pháp hỗ trợ phát triển doanh nghiệp*.
- 41) Tổng cục môi trường (2009), *Báo cáo môi trường quốc gia năm 2009, môi trường KCN Việt Nam*.

- 42) Bùi Tất Thắng. 2012. *Thu hút đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng KCN các tỉnh Duyên hải miền Trung*. [Trực tuyến]. Hà nội: Viện Chiến lược phát triển, Bộ Kế hoạch và đầu tư. Địa chỉ: <http://khucongnghiep.com.vn/tabid/67/articletype/ArticleView/articleId/571/default.aspx> [Truy cập: 6/5/2012].
- 43) Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn thị Mai Trang (2007), *Nghiên cứu thị trường*, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM.
- 44) Trần Văn Thọ (2004), “Nội lực và ngoại lực trong quá trình phát triển kinh tế ở Việt Nam”, *Báo thời đại mới*, 3.
- 45) Nguyễn Huy Tiệp (2008), *Thực trạng và giải pháp phát triển hệ thống cung cấp dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp KCN trên địa bàn Tỉnh Bắc Ninh*, Kỷ yếu hội thảo khoa học *Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp Khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*, Bắc Ninh.
- 46) Tổ chức lao động quốc tế (2001), *Business Development Services for Small enterprise*, tài liệu dịch xuất bản.
- 47) Bùi Thanh Tráng (2009), *Các nhân tố ảnh hưởng định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ tư vấn Marketing tại Việt Nam*, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- 48) Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà Xuất Bản Thống kê, Hà Nội.
- 49) Lê Quang Trực, Trần Văn Hòa, Nguyễn Việt Anh (2010), *Nghiên cứu kinh nghiệm phát triển thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh – Định hướng phát triển thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Thừa Thiên Huế*, NXB Đại học Huế.
- 50) Bùi Anh Tuấn (2008), “Thu hút, nuôi dưỡng các doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài FDI tại tỉnh Bắc Ninh”, *Tạp chí Kinh tế Phát triển*, Đại học Kinh tế quốc dân.
- 51) Nguyễn Kế Tuấn (2012), *Kinh tế Việt nam năm 2011 – Kiểm chế lạm phát và ổn định kinh tế vĩ mô*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- 52) Thủ tướng Chính phủ. 2006. *Quyết định về việc phê duyệt Quy hoạch phát*

triển các khu công nghiệp ở Việt Nam đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020, số 1107/QĐ-TTg [Trực tuyến]. Địa chỉ: http://www.izabacninh.gov.vn/?page=news_detail&category_id=3734&id=6196&portal=kcnbn [Truy cập: 22/7/2012].

- 53) Thủ tướng Chính phủ. 2009. *Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 66/2009/QĐ-TTg về việc ban hành một số cơ chế, chính sách phát triển nhà ở cho công nhân lao động tại các khu công nghiệp thuê* [Trực tuyến]. Địa chỉ: http://vanban.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=1&mode=detail&document_id=91006 [Truy cập: 18/7/2012].
- 54) Thủ tướng Chính phủ. 2009. *Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 1107/QĐ-TTg về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển các KCN ở Việt Nam đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020* [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://thuvienphapluat.vn/archive/Quyết-dinh-1107-QĐ-TTg-Quy-hoach-phat-trien-khu-cong-nghiep-Viet-Nam-den-2015-2020-vb13724.aspx> [Truy cập: 18/7/2012].
- 55) Tổ chức lao động quốc tế (2001), *Business Development Services for Small enterprise*.
- 56) Từ điển tiếng Việt (1995), NXB Đà Nẵng.
- 57) UNCTAD (1989). *Dịch vụ trong nền kinh tế thế giới*, Geneva: UNCTAD, UNCTAD/TDR/8.
- 58) UNCTAD (1993), *Đẩy mạnh các lĩnh vực dịch vụ cạnh tranh: một phân tích so sánh về lĩnh vực dịch vụ ở các nước đang phát triển*. Geneva: UNCTAD, (TD/B/CN.4/23).
- 59) UNCTAD (1995a), *Tác động của tự do hóa và nhập khẩu dịch vụ tới phát triển các khu vực dịch vụ cạnh tranh, và những khó khăn đối với các nước đang phát triển ngăn cản họ gia tăng sự tham gia vào thương mại và dịch vụ thế giới*. Geneva: UNCTAD, (TD/B/CN.4/43).
- 60) UNCTAD (1995b), *Đánh giá, xem xét chương trình công tác của Ủy ban thường trực về dịch vụ*. Geneva: UNCTAD, (TD/B/CN.4/44).
- 61) Ủy ban Kế hoạch Nhà nước, Trung tâm thông tin (1990), *Kinh tế dịch vụ*, tập 1, tập 2, Hà nội.
- 62) Viện chiến lược phát triển (2001), *Cơ sở khoa học của một số vấn đề trong*

chiến lược phát triển kinh tế - xã hội Việt Nam đến năm 2010 và tầm nhìn 2020, NXB Chính trị quốc gia, Hà nội.

- 63) Viện nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (2003), *Môi trường pháp lý cho dịch vụ phát triển kinh doanh tại Việt Nam*.
- 64) Viện nghiên cứu Kinh tế quản lý Trung ương (2005). *Thị trường dịch vụ phát triển kinh doanh cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam, thực trạng và giải pháp*, NXB Chính trị quốc gia, Hà nội.
- 65) Nguyễn Văn Việt (2006), *Nghiên cứu và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp trong các khu (cụm) công nghiệp trên địa bàn Hà nội*, Đề tài nghiên cứu của Ban quản lý các KCN và CX Hà Nội.
- 66) Đỗ Quang Vui (2008), *Một số nội dung về phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp*, Kỷ yếu hội thảo khoa học *Giải pháp phát triển các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp Khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh*, Bắc Ninh.

Danh mục tài liệu tiếng Anh

- 67) A. Gibson, R. Hitchins and M. Bear (2000), “BDS Market Development: A guide for Agencies”, *Microenterprise Best Practices*, Development Alternatives, Inc.
- 68) Aharoni and Yair (2000a), “Introduction: Setting the Scene. In Globalization of Services: Some Implications for Theory and Practice”, *New York and London: Routledge*.
- 69) Anderson. 1999. *Consultancy report for the International labour organization (ILO)*, FIT Uganda Ltd. [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://www.bdsknowledge.org/dyn/bds/docs/100/Anderson%20full.pdf> [Truy cập: 6/8/2012].
- 70) Bennett, R. J. and Robson P. J. A. (2004), “Support Services for SMEs: Does the "Franchisee" Make a Difference to the Business Link Offer?” *Environment and Planning C, Government and Policy*, 22(6), pp. 59-80.
- 71) Bryson, J. R. and Daniels, P. W. (1998), “Business Link, Strong Ties, and the Walls of Silence: Small and Medium-sized Enterprises and External Business-

- service Expertise”, *Environment and Planning C: Government and Policy*, 16(3), pp. 265-280.
- 72) Chapman, R., and Al-Khawaldeh, K. (2002), “TQM and labour productivity in Jordanian industrial companies“, *The TQM Magazine*, 14 (4), pp. 248-262.
 - 73) Chen, L., Liaw, S., and Lee, T. (2003), “Using an HRM pattern approach to examine the productivity of manufacturing firms – an empirical study”, *International Journal of Manpower*, 24 (3), pp. 299-318.
 - 74) D. Gibbs and P. Deutz (2005), *Implementing industrial ecology? Planning for eco-industrial parks in the USA*, published by Elsevier, USA.
 - 75) Daniel Evans and Thierry Volery. 2001. *Online business development service for entrepreneurs: an exploratory study*, [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://www.tandf.co.uk/journals> [Truy cập: 10/9/2012].
 - 76) Dyer, L. M. and Ross, C. A. (2007), “Advising the Small Business Client”, *International Small Business Journal*, 25(2), pp.130-51.
 - 77) Gordon C. Burner II and Laul J. Hensel (1992), *Marketing Scale Handbook*, American Marketing Association, USA.
 - 78) Goldmark (1996), “Business Development Service – A framework for analysis”, *IDB Publications*.
 - 79) Hair, Anderson, Tatham and Black (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall International, Inc.
 - 80) Hankansson, H. and Johanson, J. (1994), “Industrial Networks: A New View of Reality”, *European Journal of Marketing*, 34, p. 127-129.
 - 81) Heiko Gebauer (2007), “An Investigation of Antecedents for the Development of Customer Support Services in Manufacturing Companies”, *Journal of Business to Business Marketing*, Vol.14 (3).
 - 82) Heidelberg. 2006. *How to develop sustainable Business Development Services (BDS) without Radicalism* [Trực tuyến]. The International Donor Committee. Địa chỉ: <http://bds-forum.net/bds-reader/theory/revise-inefficient-fundamentalist-bds-approach.pdf> [Truy cập: 10/9/2012].

- 83) International Labour Organization (2001), *Guide to Market Assessment for BDS Program Design*.
- 84) Johannisson, B. (1995), "Paradigms and entrepreneurial networks: some methodological challenges", *Entrepreneurship & Regional Development*, 7, p. 215 - 232.
- 85) Johannisson, B. (1998), "Personal networks in emerging knowledge-based firms: spatial and functional patterns", *Entrepreneurship & Regional Development*, 10, p. 297-312.
- 86) Kazak Tan (2001), *Guide to Market Assessment for BDS Program Design*, International Labor Organization, Geneva.
- 87) Kevin F. Mole, Mark Hart, Stephen Roper and David S.Saal (2009), "Assessing the Effectiveness of Business Support Services in England – Evidence from a Theory – Based Evaluation", *International Small Business Journal*, 29, p. 557-582.
- 88) Larissa R. Muller (2003), *Advanced Business Services in Southeast Asia: Localization of International Invest*, University of California, Berkeley.
- 89) M. Field, R. Hitchin and M. Bear (2000), "Designing BDS Intervention as if Markets Mattered", *USAID Microenterprise Best Practice Discussion Paper*, , Development Alternatives, Inc.
- 90) Mallampally, Padma, and Zbigniew Jimmy (2000), *Foreign direct investment in services: Trend and patterns. In Globalization of Services: Some Implications for Theory and Practice*, NewYork and London: Routledge.
- 91) Marija J. Norusis (1993), *SPSS for Windows Professional Statistics Release 6.0*, SPSS Inc.
- 92) Mole, K. Hart, M. Roper, S. and Saal, D. (2008), "Differential Gains from Business Link Support and Advice: A Treatment Effects Approach", *Environment and Planning C. Government and Policy*, 26 (2).
- 93) Mole, K. F. and Bramley, G (2006), "Making Policy Choices in Non-financial Business Support: An International Comparison", *Environment and Planning C: Government and Policy*, 24 (6), p. 885-908.

- 94) Nunnally J. and Bernstein I. H. (1994), *Psychometric Theory*, McGraw-Hill, New York.
- 95) Petrick F. (2004), "First Timers' and Repeaters' Perceived Value", *Journal of Travel Research*, 43, pp. 29-38.
- 96) Philip M. Parker (2005), *The 2006-2011 World Outlook for Business Support Services* [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://www.tandf.co.uk/journals> [Truy cập: 17/9/2012].
- 97) Rob S., Breen J. and Shameem A. (2002), "Small Business Support: Dealing with the impediments to Growth", *Journal of Enterprising Culture*, 10 (4), p. 72 -77.
- 98) Rob Hitchins. 2002. *The role of government in BDS market development: A preliminary review for the International Labour Office (SEED)*. [Trực tuyến]. The Springfield Centre for Business in Development. Địa chỉ: <http://www.springfieldcentre.com/wpcontent/uploads/2012/10/sp0201.pdf> [Truy cập: 26/8/2012].
- 99) Roper, S. (1999), "Modeling Small Business Growth and Profitability", *Small Business Economics*, 13 (3), p. 235-252.
- 100) Roper, S. and Hart, M. (2005), "Small Firm Growth And Public Policy In The UK: What Exactly are the Connections?" *Working Paper, Aston Business School (RP0504)*.
- 101) Roper, S., Hart, M., Bramley, G., Dale, I. and Anderson, C. (2001), *Paradise Gained - the Business Link Tracker Study*, paper presented to the 24th ISBA Conference, Leicester.
- 102) Roper, S. and Hewitt - Dundas, N. (2001), "Grant Assistance and Small Firm Development in Northern Ireland and the Republic of Ireland", *Scottish Journal of Political Economy*, 48 (1), p. 99-117.
- 103) Samuelson, Paul A. and William D. Nordhaus (1989), *Economics*, New York, Mc-Graw-Hill.
- 104) Tung-Zong Chang and Albert R. Wild (1994), "Price, Product Information and Purchase Intention: An emperial study", *Journal of the Academy of Marketing science*, 22 (1), p. 16-27.

PHỤ LỤC 1
PHIẾU ĐIỀU TRA

(Dành cho các doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các khu công nghiệp)

Xin kính chào quý Ông/Bà !

Chúng tôi là nhóm giảng viên thuộc Khoa Quản trị Kinh doanh, trường Đại học Kinh tế quốc dân. Hiện tại, chúng tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài “Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (BSS) trong các Khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh”. Chúng tôi đảm bảo các thông tin cung cấp chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, không sử dụng vào mục đích nào khác.

Xin Ông/Bà dành chút thời gian cung cấp những thông tin cần thiết bằng cách trả lời các câu hỏi kèm theo. Rất mong nhận được sự cộng tác, giúp đỡ của Ông/Bà bằng cách đánh dấu (x) vào ô vuông (☐) mà quý vị lựa chọn và cho ý kiến ngắn vào khoảng trống dành cho các câu hỏi mở.

Mọi thông tin liên lạc, xin quý Ông/bà vui lòng liên hệ

Th.S Hà Sơn Tùng

Khoa Quản trị kinh doanh, tầng 3, nhà 7

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân- 207 Đường Giải phóng, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội.

Điện thoại : 0905666680 Email: hasontungneu@yahoo.com

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

Xin Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về doanh nghiệp

1. Tên doanh nghiệp
2. Năm bắt đầu hoạt động chính thức
3. Số lượng lao động trung bình hàng năm của doanh nghiệp:
 - 3.1 ☐ Dưới 200 người
 - 3.2 ☐ Từ 200-300 người
 - 3.3 ☐ Trên 300 người
4. Loại hình doanh nghiệp:
 - 4.1 ☐ Công ty TNHH Nhà nước 1 thành viên
 - 4.2 ☐ Công ty cổ phần
 - 4.3 ☐ Doanh nghiệp tư nhân
 - 4.4 ☐ Công ty TNHH
 - 4.5 ☐ Công ty hợp danh
 - 4.6 ☐ Khác
5. Ngành nghề kinh doanh chủ yếu của doanh nghiệp:
 - 5.1 ☐ Điện tử, viễn thông
 - 5.2 ☐ Cơ khí, chế tạo CN phụ trợ
 - 5.3 ☐ Chế biến
 - 5.4 ☐ Kho vận
 - 5.5 ☐ Ngành nghề khác

PHẦN II: NỘI DUNG KHẢO SÁT

Câu 1: Quý doanh nghiệp đã biết tới doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh kết cấu hạ tầng kỹ thuật bằng cách nào? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- 1.1 ☐ Qua bạn bè hoặc đồng nghiệp
- 1.2 ☐ Qua Website hoặc thư điện tử
- 1.3 ☐ Qua các hiệp hội doanh nghiệp/phòng thương mại
- 1.4 ☐ Qua các phương tiện thông tin đại chúng báo, đài
- 1.5 ☐ Qua các cơ quan nhà nước
- 1.6 ☐ Nhân viên doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trực tiếp gặp các khách hàng
- 1.7 ☐ Khác (xin ghi rõ)

Câu 2: Quý doanh nghiệp đánh giá công tác hoạch định chiến lược của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật như thế nào?

- 2.1 ☐ Có chiến lược rõ ràng
- 2.2 ☐ Có chiến lược nhưng chưa rõ ràng
- 2.3 ☐ Chưa có chiến lược

Câu 3: Theo Ông/bà DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật nào dưới đây nên được ưu tiên hỗ trợ phát triển cho các doanh nghiệp trong Khu công nghiệp (đánh số từ 1-5 tương ứng với mức độ ưu tiên giảm dần)

- 3.1 ☐ Dịch vụ cung cấp điện
- 3.2 ☐ Dịch vụ cung cấp nước sạch
- 3.3 ☐ Dịch vụ cho thuê kho bãi
- 3.4 ☐ Dịch vụ xử lý chất thải

Câu 4: Ông/bà hãy đánh giá và cho biết khả năng cung cấp của doanh nghiệp cung ứng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN:

ST T	Loại dịch vụ cung cấp	Đánh giá mức độ
4.1	Dịch vụ xử lý chất thải	☐ Không có hệ thống xử lý chất thải ☐ Có một phần (không đạt yêu cầu về công suất và chất lượng về chất lượng hoặc số lượng) ☐ Có hệ thống xử lý ☐ Hệ thống đạt tiêu chuẩn quốc tế ☐ Xử lý đạt chất lượng vượt trội
4.2	Dịch vụ cung cấp điện	☐ Cắt không báo trước thường xuyên ☐ Cắt có báo trước thường xuyên ☐ Ít cắt nhưng điện áp ổn định ☐ Ít cắt nhưng điện áp không ổn định ☐ Hoàn toàn không cắt nhưng điện áp bất ổn
4.3	Dịch vụ cung cấp nước sạch	☐ Không đảm bảo ☐ Có nguồn cung cấp nước nhưng số lượng dung lượng và chất lượng không đảm bảo ☐ Dung lượng và chất lượng tạm ổn ☐ Dung lượng và chất lượng thỏa mãn nhu cầu ☐ Đảm bảo tuyệt đối số lượng dung lượng và chất lượng cho tất cả doanh nghiệp
4.4	Dịch vụ cho thuê kho bãi	☐ Hiện chưa có ☐ Có kế hoạch trong tương lai ☐ Có với số lượng ít ☐ Có nhưng chưa phù hợp với yêu cầu ☐ Đủ số lượng phù hợp với mong muốn của khách hàng

Câu 5: Ông/bà hãy cho biết mức độ đồng ý với mỗi nhận định dưới đây bằng cách khoanh tròn số thích hợp từ 1-7 (trong đó 7 là hoàn toàn đồng ý, 1 là hoàn toàn không đồng ý)

	Hoàn toàn đồng ý				Hoàn toàn không đồng ý
5.1. Năng lực giải quyết vấn đề và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng của doanh nghiệp cung cấp như thế nào?					
5.1.1 Doanh nghiệp sử dụng ngày càng tin tưởng vào năng lực và khả năng của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	7	6	5	4	3 2 1
5.1.2 Doanh nghiệp cung cấp luôn cập nhật thông tin cần thiết về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	7	6	5	4	3 2 1
5.1.3 Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN luôn đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp sử dụng	7	6	5	4	3 2 1
5.1.4 Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN luôn thể hiện tính chuyên nghiệp trong quá trình cung cấp	7	6	5	4	3 2 1
5.2. Mức độ sẵn sàng chi trả của doanh nghiệp sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN?					
5.2.1 Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho những DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN mang lại lợi ích thiết thực cho doanh nghiệp	7	6	5	4	3 2 1
5.2.2 Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có chất lượng và phù hợp với nhu cầu	7	6	5	4	3 2 1
5.2.3 Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nếu giúp tiết giảm chi phí, tăng doanh thu	7	6	5	4	3 2 1
5.2.4 Doanh nghiệp sẵn sàng chi trả cho DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN mang lại giá trị cho cộng đồng	7	6	5	4	3 2 1
5.3. Nhận thức về tầm quan trọng của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN					
5.3.1 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp	7	6	5	4	3 2 1
5.3.2 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp	7	6	5	4	3 2 1
5.3.3 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp	7	6	5	4	3 2 1
5.3.4 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN là	7	6	5	4	3 2 1

một trong những hoạt động không thể thiếu với doanh nghiệp	
5.3.5 Doanh nghiệp tin tưởng rằng sự thành công của doanh nghiệp nhờ vào sự đóng góp đáng kể của DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	7 6 5 4 3 2 1
5.4. Chất lượng cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	
5.4.1 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN được cung cấp đúng như cam kết ban đầu	7 6 5 4 3 2 1
5.4.2 Doanh nghiệp hài lòng về chất lượng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN được cung ứng	7 6 5 4 3 2 1
5.4.3 Doanh nghiệp hài lòng về tiến độ cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	7 6 5 4 3 2 1
5.4.4 Doanh nghiệp hài lòng về tính đồng bộ DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	7 6 5 4 3 2 1
5.4.5 Doanh nghiệp hài lòng về giá DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	7 6 5 4 3 2 1
5.5. Giá trị cảm nhận về DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	
5.5.1 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật được cung cấp có chất lượng tương xứng với giá cả	7 6 5 4 3 2 1
5.5.2 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN giúp doanh nghiệp giảm chi phí và tăng doanh thu cho doanh nghiệp	7 6 5 4 3 2 1
5.5.3 DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN giúp doanh nghiệp yên tâm hơn trong quá trình sản xuất	7 6 5 4 3 2 1
5.6. Cam kết của doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	
5.6.1 Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về tiến độ cung cấp	7 6 5 4 3 2 1
5.6.2 Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về chất lượng cung cấp	7 6 5 4 3 2 1
5.6.3 Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về mức giá cung cấp	7 6 5 4 3 2 1
5.6.4 Doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN có cam kết rõ ràng về tính đồng bộ trong việc cung cấp	7 6 5 4 3 2 1
5.7. Xu hướng phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	
5.7.1 Doanh nghiệp sẽ sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN để hỗ trợ quá trình sản xuất kinh doanh	7 6 5 4 3 2 1

5.7.2 Doanh nghiệp phải dành ngân sách thường xuyên cho việc sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN	7	6	5	4	3	2	1
5.7.3 Doanh nghiệp sẽ sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật thuê ngoài nhiều hơn tự thực hiện	7	6	5	4	3	2	1
5.7.4 Doanh nghiệp sẽ sử dụng DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN ngày càng nhiều	7	6	5	4	3	2	1

Câu 6: Theo Ông/bà, để phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, các cơ quan quản lý chính quyền các cấp cần làm gì?

- 6.1 ☐ Hỗ trợ tài chính
- 6.2 ☐ Hỗ trợ nguồn nhân lực
- 6.3 ☐ Hoàn thiện chính sách
- 6.4 ☐ Thành lập các hiệp hội nghề nghiệp
- 6.5 ☐ Tăng cường công tác quảng bá
- 6.6 ☐ Xây dựng mô hình phát triển dịch vụ
- 6.7 ☐ Khác (xin ghi rõ ý kiến)

7. Theo ông/bà, để phát triển dịch DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN phát triển trong thời gian tới, các đối tượng sau cần làm gì?

Về phía các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ

.....

.....

Về phía các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn Ông/bà!

PHỤ LỤC 2

PHIẾU ĐIỀU TRA

(Dành cho các doanh nghiệp cung cấp DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong các Khu công nghiệp)

Xin kính chào quý Ông/Bà !

Chúng tôi là nhóm giảng viên thuộc Khoa Quản trị Kinh doanh, trường Đại học Kinh tế quốc dân. Hiện tại, chúng tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài “Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (BSS) trong các Khu công nghiệp ở tỉnh Bắc Ninh”. Chúng tôi đảm bảo các thông tin cung cấp chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, không sử dụng vào mục đích nào khác.

Xin Ông/Bà dành chút thời gian cung cấp những thông tin cần thiết bằng cách trả lời các câu hỏi kèm theo. Rất mong nhận được sự cộng tác, giúp đỡ của Ông/Bà bằng cách đánh dấu (x) vào ô vuông (☐) mà quý vị lựa chọn và cho ý kiến ngắn vào khoảng trống dành cho các câu hỏi mở.

Mọi thông tin liên lạc, xin quý Ông/bà vui lòng liên hệ

Th.S Hà Sơn Tùng

Khoa Quản trị kinh doanh, tầng 3, nhà 7

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân- 207 Đường Giải phóng, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội.

Điện thoại : 0905666680 Email: hasontungneu@yahoo.com

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

Xin Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về doanh nghiệp

1. Tên doanh nghiệp
2. Năm bắt đầu hoạt động chính thức.
3. Số lượng lao động trung bình hàng năm của doanh nghiệp :
 - 3.1 ☐ Dưới 200 người
 - 3.2 ☐ Từ 200-300 người
 - 3.3 ☐ Trên 300 người
4. Loại hình doanh nghiệp:
 - 4.1 ☐ Công ty TNHH Nhà nước 1 thành viên
 - 4.2 ☐ Công ty cổ phần
 - 4.3 ☐ Doanh nghiệp tư nhân
 - 4.4 ☐ Công ty TNHH
 - 4.5 ☐ Công ty liên doanh
 - 4.6 ☐ Khác

PHẦN II: NỘI DUNG KHẢO SÁT

Câu 1: Quý doanh nghiệp đã tiếp cận khách hàng của mình bằng cách nào?

(Có thể chọn nhiều đáp án)

- 1.1 ☐ Qua bạn bè hoặc đồng nghiệp
- 1.2 ☐ Qua Website hoặc thư điện tử
- 1.3 ☐ Qua các hiệp hội doanh nghiệp/phòng thương mại
- 1.4 ☐ Qua các phương tiện thông tin đại chúng báo, đài
- 1.5 ☐ Qua các cơ quan nhà nước
- 1.6 ☐ Nhân viên doanh nghiệp trực tiếp đến các khách hàng
- 1.7 ☐ Khác (xin ghi rõ).....

Câu 2: Quý doanh nghiệp đánh giá công tác hoạch định chiến lược của doanh nghiệp mình như thế nào?

- 2.1 ☐ Có chiến lược rõ ràng
- 2.2 ☐ Có chiến lược nhưng chưa rõ ràng
- 2.3 ☐ Chưa có chiến lược

Câu 3: Ông/bà hãy cho biết công tác đào tạo, huấn luyện nguồn nhân lực trong doanh nghiệp như thế nào?

- 3.1 ☐ Rất thường xuyên
- 3.2 ☐ Thường xuyên
- 3.3 ☐ thỉnh thoảng
- 3.4 ☐ Không thường xuyên

Câu 4: Ông/bà hãy cho biết DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật nào dưới đây sẽ được ưu tiên hỗ trợ phát triển cho các doanh nghiệp trong Khu công nghiệp (đánh số từ 1-5 tương ứng với mức độ ưu tiên giảm dần)

- 4.1 ☐ Dịch vụ cung cấp điện
- 4.2 ☐ Dịch vụ cung cấp nước sạch
- 4.3 ☐ Dịch vụ cho thuê kho bãi
- 4.4 ☐ Dịch vụ xử lý chất thải

Câu 5: Theo Ông/bà, để phát triển DVHTKD kết cấu hạ tầng kỹ thuật trong KCN, các cơ quan quản lý chính quyền các cấp cần làm gì?

- 5.1 ☐ Hỗ trợ tài chính
- 5.2 ☐ Hỗ trợ nguồn nhân lực
- 5.3 ☐ Hoàn thiện chính sách

5.4 ☐ Thành lập các hiệp hội nghề nghiệp

5.5 ☐ Tăng cường công tác quảng bá

5.6 ☐ Xây dựng mô hình phát triển dịch vụ

5.7 ☐ Khác (xin ghi rõ ý kiến)

6. Theo ông/bà, để phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho doanh nghiệp trong KCN phát triển trong thời gian tới, các đối tượng sau cần làm gì?

Về phía các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ

.....
.....

Về phía các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ

.....
.....

Xin chân thành cảm ơn Ông/bà