

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ XÃ HỘI CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÁC KHU CÔNG NGHIỆP  
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

DEVELOPING SOCIAL SERVICES FOR LABORS AT INDUSTRIAL ZONES IN  
HO CHI MINH CITY

**Nguyễn Thị Khoa**

Trường Đại học Kinh tế - Luật, ĐHQG - HCM - Email: ntkhoa@uel.edu.vn

---

*(Bài nhận ngày 13 tháng 03 năm 2015, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 16 tháng 06 năm 2015)*

**TÓM TẮT**

Sau khi Luật đầu tư nước ngoài tại Việt Nam được ban hành năm 1987, TP. Hồ Chí Minh là một trong những tỉnh thành đã nhanh chóng hình thành và phát triển các khu chế xuất, khu công nghiệp (sau đây gọi tắt là KCN) một cách mạnh mẽ. Đến nay TP. Hồ Chí Minh đã có 24 KCN. Việc phát triển dịch vụ xã hội cho người lao động tại các KCN là một trong những vấn đề đặt ra có tính cấp thiết để đảm bảo cuộc sống ngày càng tốt hơn cho người lao động; đồng thời đảm bảo được an ninh và trật tự xã hội tại các KCN trong tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Bài viết này trình bày cơ sở lý thuyết về dịch vụ xã hội và phát triển dịch vụ xã hội cho người lao động tại các KCN. Phân tích và đánh giá thực trạng, từ đó chỉ ra những thành tựu đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong phát triển dịch vụ xã hội cho người lao động tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Đồng thời, đề xuất những giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả và nâng cao chất lượng dịch vụ xã hội cho người lao động tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.

**Từ khóa:** dịch vụ, dịch vụ xã hội, người lao động, khu công nghiệp.

**ABSTRACT**

After the promulgation of the Foreign Direct Investment Law in 1997, Ho Chi Minh City (HCMC) was one of the provinces to quickly establish and develop export processing and industrial zones (henceforth industrial zones). At present, there are 24 industrial zones in HCMC. The development of social services for labors at these industrial zones is of urgency in order to ensure a better life for them and at the same time the security and social order in the industrialization and modernization process. This study presents a theoretical framework of social services and social services development for labors at industrial zones in HCMC, thereby pointing out the achievements and shortcomings as well as the causes of such shortcomings. In addition, the study offers some suggestions and policies to enhance the efficiency and quality of the social services for labors at industrial zones in HCMC.

**Từ khóa:** service, social services, labors, industrial zones.

---

**1. GIỚI THIỆU**

Dịch vụ xã hội (DVXH) là những dịch vụ đáp ứng các nhu cầu cộng đồng và cá nhân nhằm phát triển xã hội, có vai trò đảm bảo phúc lợi và công bằng xã hội, đề cao giá trị đạo lý, nhân văn vì con người. DVXH trở thành một

bộ phận cấu thành ngành kinh tế dịch vụ và hướng tới mục tiêu phục vụ cho sự phát triển xã hội. Mỗi thời kỳ phát triển của xã hội có yêu cầu đánh giá về DVXH khác nhau. Nội dung DVXH cho người lao động (NLĐ) tại các KCN bao gồm: dịch vụ đào tạo, giới thiệu việc làm;

dịch vụ nhà ở và các phương tiện sinh hoạt hàng ngày; dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe; dịch vụ nhà trẻ, trường học cho con NLĐ; dịch vụ văn hóa, thể thao, giải trí. Sự phát triển DVXH cho NLĐ tại các KCN được đánh giá qua các chỉ tiêu định tính và định lượng.

Phát triển DVXH cho NLĐ tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh đã làm thay đổi kỹ năng nghề của NLĐ, tạo thu nhập và nâng cao mức sống cho NLĐ, góp phần tăng lợi nhuận cho các doanh nghiệp hoạt động tại các KCN. Đồng thời, đóng góp vào sự tăng trưởng kinh tế và thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế, cơ cấu lao động của TP. Hồ Chí Minh.

Phát triển DVXH cho NLĐ tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh đã góp phần nâng cao trình độ nghề nghiệp cho NLĐ, giải quyết việc làm, cung cấp nhà ở và các phương tiện sinh hoạt phục vụ cuộc sống của NLĐ, tạo cơ hội cho NLĐ tiếp cận nhiều hơn đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, đời sống văn hóa tinh thần của NLĐ được cải thiện. Thế nhưng, trong gần 30 năm qua, việc phát triển DVXH cho NLĐ tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh còn nhiều hạn chế về mức độ tiếp cận các DVXH của NLĐ, chất lượng các DVXH còn thấp, chưa đáp ứng yêu cầu của DVXH cần thiết theo hướng văn minh tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ DỊCH VỤ XÃ HỘI

### 2.1. Đặc trưng, vai trò và chức năng của DVXH

Dịch vụ là những hoạt động lao động mang tính xã hội<sup>1</sup>, tạo ra các sản phẩm hàng hóa tồn tại chủ yếu dưới hình thái vô hình, không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu nhằm thỏa mãn kịp thời các nhu cầu sản xuất và đời sống của

con người<sup>2</sup>. Đặc điểm của DVXH: tính vô hình, tính không mất đi, tính không hoàn toàn lưu giữ được, khó vận chuyển, tính không đồng nhất, giống nhau (không thể sản xuất theo dây chuyền), tính đồng thời, không thể phân chia, tính không ổn định và chất lượng khó xác định<sup>3</sup>, có hàm lượng tri thức cao và nhạy cảm với sự thay đổi công nghệ. Một số đặc điểm trên đây giúp cho việc nhận dạng khái niệm dịch vụ được rõ hơn. Tuy nhiên những đặc điểm đó chỉ mang tính tương đối, cùng với sự phát triển của xã hội, những đặc điểm đó sẽ có thể được bổ sung hoặc biến đổi.

Dịch vụ xã hội là một khái niệm “kép” được gắn kết hữu cơ bởi hai khái niệm “dịch vụ” và “xã hội”. *DVXH là những dịch vụ đáp ứng các nhu cầu cộng đồng và cá nhân nhằm phát triển xã hội, có vai trò đảm bảo phúc lợi và công bằng xã hội, đề cao giá trị đạo lý, nhân văn, vì con người, là hoạt động mang bản chất kinh tế - xã hội; do Nhà nước, thị trường hoặc xã hội dân sự cung ứng, tùy theo tính chất thuần công, là công hay tư của từng loại hình dịch vụ; bao gồm các lĩnh vực: giáo dục - đào tạo, y tế, khoa học - công nghệ, văn hóa - thông tin, thể dục - thể thao và các trợ giúp xã hội khác.*

Qua phân tích sự khác biệt giữa DVXH với dịch vụ hành chính công và dịch vụ kinh tế, bằng quan điểm hệ thống có thể rút ra những đặc trưng cơ bản của DVXH như sau:

*Một là*, chất lượng dịch vụ xã hội không thể thuần túy được đánh giá bằng giá cả trên thị trường như các dịch vụ khác mà chủ yếu được xem xét ở mức độ hài lòng của người dân với cả tư cách cá nhân và cộng đồng xã hội.

*Hai là*, hiệu quả của hầu hết các dịch vụ xã

<sup>1</sup> Trần Văn Chừ (chủ biên): *Kinh tế học phát triển*, Nxb CTQG, H, 1998, tr.244-279

<sup>2</sup> David W.Pearce: *Từ điển kinh tế học hiện đại*, Nxb CTQG, H, 1999, tr.933-934

<sup>3</sup> Bùi Tiến Quý (chủ biên): *Phát triển và quản lý nhà nước về kinh tế dịch vụ*, Nxb KH và KT, H, 2000, tr.10-11

hội không chỉ được xem xét ở khả năng tác động đến sự phát triển của cá nhân đối tượng thụ hưởng dịch vụ mà còn được xem xét bởi các tác động gián tiếp đối với toàn thể xã hội; không chỉ thu được kết quả ngay lập tức khi diễn ra hoạt động dịch vụ mà kéo dài cả một quá trình sau đó gắn với chu trình trưởng thành của con người, của lao động cũng như sự phát triển xã hội lành mạnh, hài hòa.

*Ba là*, dịch vụ xã hội tác động đến con người nên bất luận dịch vụ xã hội thuần công, không thuần công hay cá nhân thì yếu tố đạo đức, nhân văn luôn là cốt lõi của kết cấu.

*Bốn là*, do dịch vụ xã hội bị ước chế mạnh mẽ của yếu tố đạo đức, nhân văn, cho nên, các nguyên tắc thị trường vận dụng trong phát triển dịch vụ xã hội không hoàn chỉnh, vai trò của Nhà nước và xã hội dân sự được đề cao trong cả tổ chức cung ứng và quản lý dịch vụ.

*Năm là*, dịch vụ xã hội do bị chi phối bởi yếu tố đạo lý, nhân văn - những giá trị phổ quát của nhân loại - cho nên, phát triển dịch vụ xã hội ngày càng được quan tâm trên cấp độ toàn cầu với sự can dự của các tổ chức quốc tế, các tổ chức phi chính phủ xuyên quốc gia.

Dịch vụ xã hội nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ đời sống con người và thúc đẩy phát triển xã hội. Vì vậy, dịch vụ xã hội có vai trò:

*Thứ nhất*, dịch vụ xã hội với vai trò phục vụ cho đời sống con người, không ngừng nâng cao chất lượng cuộc sống, tạo nên *một yếu tố “đầu vào” thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững*.

*Thứ hai*, dịch vụ xã hội phát triển *thúc đẩy phân công lao động, chuyên môn hóa*, tạo điều kiện cho lĩnh vực sản xuất tăng năng suất lao động, đồng thời đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú và đa dạng của xã hội, của cộng đồng, của cá nhân con người.

*Thứ ba*, phát triển dịch vụ xã hội còn *tạo ra nhiều việc làm*, thu hút một số lượng lớn lao

động, giảm tỷ lệ thất nghiệp trong nền kinh tế quốc dân.

*Thứ tư*, dịch vụ xã hội *góp phần thực hiện các chính sách xã hội, đảm bảo công bằng, tiến bộ xã hội* như giải phóng phụ nữ, chăm sóc trẻ em, người già, người yếu thế, mở rộng vị thế của lao động trí óc.

*Thứ năm*, phát triển dịch vụ xã hội kéo theo nó *hình thành các trung tâm khoa học - công nghệ, giáo dục - đào tạo, văn hóa - nghệ thuật, thể thao chuyên nghiệp trình độ cao,... nhờ đó thúc đẩy đô thị hóa mang tính cân bằng và hài hòa hơn*.

*Thứ sáu*, dịch vụ xã hội *góp phần giữ gìn bản sắc văn hoá dân tộc, hình thành những chuẩn mực giá trị xã hội mới*, loại trừ những lệch chuẩn xã hội, nâng cao dân trí, hình thành con người mới đáp ứng yêu cầu của sự phát triển xã hội văn minh, tiến bộ.

Dịch vụ xã hội có chức năng kinh tế, chính trị và xã hội như sau:

*Chức năng xã hội*: cũng như bất cứ loại hình dịch vụ nào, dịch vụ xã hội trước hết có chức năng phục vụ xã hội, phục vụ con người, góp phần quan trọng tạo nguồn nhân lực - yếu tố quyết định hàng đầu cho sự phát triển xã hội.

*Chức năng kinh tế*: dịch vụ xã hội cùng hợp thành với các lĩnh vực dịch vụ khác tạo thành ngành dịch vụ.

*Chức năng chính trị*: trong xã hội hiện đại, phát triển dịch vụ xã hội còn thể hiện trong nó bản chất chính trị của từng thể chế nhà nước theo đuổi chủ thuyết nhất định.

## 2.2. Phân loại dịch vụ xã hội

Phân loại DVXH là vấn đề khó khăn, phức tạp vì phạm vi của lĩnh vực này rất rộng lớn, lại luôn luôn biến động. Đến nay chưa có cách phân loại rõ ràng về các loại hình dịch vụ xã hội cũng như tiêu chí để phân định dịch vụ xã

hội, kể cả nghiên cứu trong nước và nghiên cứu nước ngoài. Vì vậy, để phục vụ cho nghiên cứu cũng như tìm ra chính sách quản lý phát triển phù hợp, dựa trên tính chất xã hội của dịch vụ xã hội có thể phân loại dịch vụ xã hội như sau:

*Phân loại theo tính chất của dịch vụ xã hội:* dựa theo tính chất của dịch vụ có DVXH thuần công, DVXH không thuần công (á công) và DVXH cá nhân.

*Phân loại theo chủ thể cung ứng DVXH:* tồn tại ba chủ thể chính cung cấp DVXH là Nhà nước, tư nhân (thị trường) và xã hội dân sự.

*Phân loại theo cơ chế quản lý tài chính:* về mặt nguyên tắc, mọi dịch vụ xã hội đều phải thu tiền của người sử dụng, vấn đề là thu tiền trực tiếp hay gián tiếp mà thôi. Theo cách phân loại này có thể chia thành các loại DVXH sau đây: dịch vụ xã hội không thu tiền trực tiếp của người sử dụng mà Nhà nước chịu trách nhiệm trả phí; dịch vụ xã hội mà người sử dụng dịch vụ phải trả tiền một phần; dịch vụ xã hội cá nhân mà người tiêu dùng phải trả tiền toàn bộ.

*Phân loại dịch vụ xã hội theo các hình thức dịch vụ cụ thể,* bao gồm: dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ giáo dục - đào tạo, dịch vụ văn hóa - thông tin - thể thao - khoa học, dịch vụ cộng đồng và trợ giúp xã hội,...

*Phân loại khác:* theo phạm vi quốc gia - quốc tế, theo trình độ công nghệ, theo cơ sở pháp lý, theo cấp độ quản lý,...

Mỗi cách phân loại nêu trên có ý nghĩa khác nhau trong nghiên cứu cũng như hoạch định chính sách quản lý phát triển DVXH. Cách phân loại theo chủ thể cung ứng và nguồn gốc tài chính có ý nghĩa rất lớn đối với đổi mới quản lý phát triển DVXH, nhất là trong điều kiện xã hội hóa DVXH ở nước ta hiện nay. Cách phân loại theo các lĩnh vực dịch vụ thuận lợi cho nghiên cứu, tổng kết, khảo sát, điều tra,

vì mỗi lĩnh vực có đặc trưng riêng và đã có cơ quan quản lý nhà nước đặc trách theo phân hệ - lĩnh vực,... Những phân loại trên đây góp phần làm rõ thêm khái niệm và bản chất của DVXH. Tuy nhiên, sự phân loại trên chỉ là tương đối, trong đời sống xã hội, nhiều khi chúng đan xen nhau và luôn luôn thay đổi theo thời gian và không gian cụ thể, không hoàn toàn cố định.

### 2.3. Nội dung dịch vụ xã hội cho người lao động tại các khu công nghiệp

*Dịch vụ đào tạo, giới thiệu việc làm*

Nội dung đào tạo nghề cho lao động được tuyển vào làm việc tại các KCN bao gồm: (i) *trang bị các kiến thức lý thuyết* cho học viên một cách có hệ thống về việc làm tại các doanh nghiệp thuộc KCN; (ii) *rèn luyện các kỹ năng thực hành nghề* trước khi được tuyển vào làm tại các KCN; (iii) *rèn luyện thái độ, tác phong làm việc* trong phạm vi nghề mà họ theo học.

*Dịch vụ nhà ở và các phương tiện sinh hoạt hàng ngày*

Nhà ở là một trong những nhu cầu cơ bản của con người, vì thế bảo đảm nhà ở cho người dân là một trong những vấn đề xã hội quan trọng. “Có chỗ ở thích hợp và an toàn là một trong những quyền cơ bản, là điều kiện cần thiết để phát triển con người một cách toàn diện, đồng thời là nhân tố quyết định để phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho sự nghiệp phát triển đất nước”.

*Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe*

Chăm sóc y tế tạo cơ hội cho NLD có được tình trạng sức khỏe tốt hơn khi tham gia vào thị trường lao động, góp phần thực hiện công bằng xã hội, tiến bộ và phát triển con người.

*Dịch vụ văn hóa, thể thao, vui chơi giải trí*

Văn hóa không chỉ đáp ứng nhu cầu xây dựng nền tảng tinh thần cho xã hội, phát triển sức khỏe thể chất và sức khỏe thần kinh cho

người lao động làm việc tại các KCN, mà còn góp phần duy trì xã hội trong trật tự, ổn định để phát triển.

#### *Dịch vụ nhà trẻ, trường học cho con NLD*

Do đặc điểm về độ tuổi và tình trạng nhân khẩu nên nhà trẻ, trường học cho con NLD làm việc tại các KCN là vấn đề cần được quan tâm giải quyết trong hệ thống DVXH cho NLD làm việc ở khu vực này.

#### **2.4. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ xã hội cho người lao động tại các KCN**

Sự phát triển DVXH cho NLD tại các KCN được đo lường không chỉ bởi chất lượng của DVXH cơ bản được cung cấp, mà còn được đánh giá dựa trên số đối tượng được tiếp cận với các hình thức DVXH đó. Nói cách khác, để đánh giá sự phát triển DVXH cung cấp cho NLD tại các KCN, người ta sử dụng cả các chỉ tiêu định tính và định lượng.

#### *Các chỉ tiêu định tính*

Chất lượng là tổng thể các đặc điểm và đặc tính của một sản phẩm hoặc dịch vụ, có ảnh hưởng đến khả năng của nó thỏa mãn được những nhu cầu được nêu ra. Chất lượng được đo lường bởi sự thỏa mãn nhu cầu. Có rất nhiều cách thức để đánh giá chất lượng của dịch vụ, chẳng hạn như người ta sử dụng mô hình Gronroos (1984) với hai hợp phần để đánh giá chất lượng dịch vụ, (i) *chất lượng kỹ thuật*, đó là những gì mà khách hàng nhận được và (ii) *chất lượng chức năng*, diễn giải dịch vụ được cung cấp như thế nào.

Khi nói đến chất lượng dịch vụ, người ta không thể nào không đề cập đến mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988, 1991, 1993). Khi bộ thang đo SERVQUAL được công bố đã có những tranh luận về vấn đề làm thế nào để đo lường chất lượng dịch vụ tốt nhất. Sau gần hai thập kỷ,

nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng chứng minh tính hiệu quả của bộ thang đo SERVQUAL. Bộ thang đo này nhằm đo lường sự cảm nhận về dịch vụ thông qua năm thành phần chất lượng dịch vụ, bao gồm: *tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, đồng cảm và phương tiện hữu hình*. Bộ thang đo SERVQUAL gồm 2 phần, mỗi phần chứa 22 thang đo. Phần thứ nhất nhằm xác định *kỳ vọng* của khách hàng đối với chất lượng của một loại hình dịch vụ cụ thể (mà không chỉ rõ của doanh nghiệp nào); nghĩa là không quan tâm đến một doanh nghiệp cụ thể nào cả, người được phỏng vấn cho biết mức độ mong muốn của họ đối với bản thân dịch vụ đang đề cập mà thôi. Phần thứ hai nhằm xác định *cảm nhận* của khách hàng về chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp khảo sát cung cấp. Kết quả khảo sát nhằm chỉ ra khoảng cách giữa *cảm nhận* của khách hàng về chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp và *kỳ vọng* của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ đó. Với quan điểm đó thì *Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận – Giá trị kỳ vọng*. Dựa trên các kiểm tra thực nghiệm và các nghiên cứu lý thuyết khác nhau, Parasuraman và cộng sự khẳng định rằng bộ thang đo SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy và chính xác (Parasuraman và cộng sự, 1988, 1991, 1993). Họ cũng khẳng định rằng bộ thang đo có thể ứng dụng cho các ngữ cảnh dịch vụ khác nhau, mặc dù cần phải diễn đạt lại và / hoặc thêm vài thang đo. Thang đo này đã được sử dụng rộng rãi (Buttle, 1996; Robinson, 1999).

Tuy nhiên, nhiều nhà nghiên cứu cũng đã nhấn mạnh sự ảnh hưởng độc lập của mức độ cảm nhận vào việc đánh giá chất lượng dịch vụ và đặt vấn đề xem xét lại mô hình khoảng cách làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ (Carmen, 1990; Bolton và Drew, 1991; Babakus và Boller, 1992; Cronin và Taylor, 1992). Cronin và Taylor (1992) với mô hình SERVPERF kết luận rằng *mức độ cảm nhận*

của khách hàng đối với sự cung cấp dịch vụ hiện tại của doanh nghiệp *phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ* do doanh nghiệp cung cấp, và kỳ vọng của khách hàng *không* nằm trong khái niệm này. Theo mô hình SERVPERF thì *Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận*. Từ những kết quả nghiên cứu thực nghiệm, Cronin và Taylor (1992) kết luận rằng thang đo SERVPERF (*chỉ có mức độ cảm nhận*) thực hiện tốt hơn bất kỳ công cụ đo lường chất lượng dịch vụ nào khác. Sự tốt hơn của bộ thang đo SERVPERF so với bộ thang đo SERVQUAL đã được chứng minh trong nhiều nghiên cứu của nhiều tác giả như McAlexander và cộng sự (1994), Halm và cộng sự (1997), Avkiran (1999), Lee và cộng sự (2000), Brady và cộng sự (2002). Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy trong bài báo “SERVQUAL hay SERVPERF – Một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam”<sup>4</sup> (đăng trên Tạp chí “Khoa học và Công nghệ”, số 8 năm 2007) cũng khẳng định (1) sử dụng mô hình SERVPERF sẽ cho kết quả tốt hơn mô hình SERVQUAL và (2) bản câu hỏi theo mô hình SERVPERF ngắn gọn hơn so với SERVQUAL nên không gây nhàm chán và mất thời gian của người được phỏng vấn

Vì những lý do nêu trên nên hiện nay, nhiều nhà khoa học ưu tiên sử dụng bộ thang đo SERVPERF. Các thành phần và biến quan sát của thang đo SERVPERF được giữ như thang đo SERVQUAL, và chỉ đo lường sự cảm nhận của khách hàng, bỏ qua kỳ vọng. Mô hình đo lường này được gọi là mô hình cảm nhận

<sup>4</sup>[http://www.google.com.vn/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A2F%2Fwww.vnulib.edu.vn%3A8000%2Fdspace%2Fbits.tream%2F123456789%2F2977%2F1%2Fsdev0807-03.pdf&ei=-MxkVL\\_7OcahmQX\\_jYHwCA&usg=AFQjCNEKT3v1eKOBjCBnuYEaqC1rzzlZ1Q&sig2=nBIS5ha3bkAzmWQ3mzXyVA](http://www.google.com.vn/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A2F%2Fwww.vnulib.edu.vn%3A8000%2Fdspace%2Fbits.tream%2F123456789%2F2977%2F1%2Fsdev0807-03.pdf&ei=-MxkVL_7OcahmQX_jYHwCA&usg=AFQjCNEKT3v1eKOBjCBnuYEaqC1rzzlZ1Q&sig2=nBIS5ha3bkAzmWQ3mzXyVA)

SERVPERF.

Chất lượng DVXH cho NLĐ làm việc tại các KCN là tổng thể các các đặc điểm và đặc tính mà các DVXH này đem đến cho họ những thỏa mãn về nhu cầu. Như đã trình bày ở trên, chất lượng DVXH cho NLĐ làm việc tại các KCN được đo lường bởi 5 tiêu chí: (i) Sự tin cậy; (ii) Sự đáp ứng; (iii) Năng lực phục vụ; (iv) Sự đồng cảm; (v) Phương tiện hữu hình; với 22 thang đo để xem xét cảm nhận của nhóm đối tượng này với toàn bộ các DVXH mà họ là đối tượng thụ hưởng.

#### **Các chỉ tiêu định lượng**

Nếu như các chỉ tiêu định tính sử dụng những tiêu chí liên quan đến cảm nhận của đối tượng thụ hưởng về chất lượng các DVXH mà họ được tiếp cận thì các chỉ tiêu định lượng được sử dụng để đo lường số lượng NLĐ làm việc tại các KCN được tiếp cận với các loại hình DVXH cung cấp cho những đối tượng này.

(1) *Dịch vụ đào tạo, giới thiệu việc làm*, hướng nghiệp nâng cao kỹ năng nghề, chỉ tiêu định lượng đo lường dựa trên:

Số lượng NLĐ đang làm việc tại các KCN đã tham gia các khóa đào tạo nghề tại các trung tâm hướng nghiệp và giới thiệu việc làm trước khi họ được tuyển vào làm việc tại các KCN;

Số lượng NLĐ tìm được việc làm tại các KCN khi đến sử dụng dịch vụ tư vấn, giới thiệu việc làm của những trung tâm này,...

(2) *Dịch vụ nhà ở và các phương tiện sinh hoạt hàng ngày*: chỉ tiêu định lượng được sử dụng để đo lường bao gồm:

Số lượng NLĐ được sở hữu nhà, thuê nhà;

Số lượng NLĐ được sử dụng điện sinh hoạt theo mức giá quy định của Nhà nước;

Số lượng NLD được sử dụng nước máy theo mức giá quy định của Nhà nước để phục vụ sinh hoạt hàng ngày,...

(3) *Dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe*, chỉ tiêu định lượng dùng để đo lường là:

Số lượng NLD được tham gia BHYT;

Số lượng NLD được khám sức khỏe trước khi vào làm việc tại các KCN và định kỳ hàng năm;

Số cơ sở khám chữa bệnh được xây dựng tại các KCN để chăm sóc, điều trị bệnh cho NLD trong quá trình làm việc tại đây;

Các phương thức để đảm bảo sức khỏe cho NLD,...

(4) *Dịch vụ văn hóa, thể thao, giải trí*, chỉ tiêu định lượng dùng để đo lường là:

Số lượng NLD được tham gia vào các hoạt động văn hóa thể thao, vui chơi giải trí tại nơi họ sinh hoạt;

Khả năng tiếp cận với văn hóa thông tin trong thời gian nghỉ ngơi ngoài giờ làm việc

(5) *Dịch vụ nhà trẻ, trường học cho con NLD*, chỉ tiêu định lượng dùng để đo lường là số cơ sở nhà trẻ, trường học được các KCN xây dựng để phục vụ chăm sóc trẻ nhỏ, con NLD làm việc tại các KCN.

### **3. THỰC TRẠNG VỀ DỊCH VỤ XÃ HỘI CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÁC KCN TRÊN ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH**

Theo số liệu thống kê của Cục Thống kê TP. HCM đến 31 tháng 12 năm 2014 trên địa bàn TP. HCM có 24 KCN. Các KCN hiện có

1.226 dự án đầu tư còn hiệu lực với tổng số vốn đầu tư đăng ký là 7,09 tỷ USD. Trong đó 484 dự án có vốn đầu tư nước ngoài (39,5%) với vốn đầu tư đăng ký là 4,28 tỷ USD và 742 dự án đầu tư vốn đầu tư trong nước (60,5%) với vốn đầu tư 43.173,32 tỷ đồng (tương đương 2,81 tỷ USD). Tính đến tháng 9 năm 2014, tổng số lao động trong các khu công nghiệp tại TP. HCM khoảng 269,8 ngàn người. Trong đó lao động nữ là 159,9 ngàn người (tỷ lệ 59,2%), lao động ngoại tỉnh là 179,9 ngàn người (tỷ lệ 66,7%). Lao động làm việc tại các doanh nghiệp trong nước là 76,9 ngàn người (tỷ lệ 28,5%), lao động làm việc trong các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài là 192,9 ngàn người (tỷ lệ 71,5%). Với nguồn nhân lực lớn làm việc tại các KCN trên địa bàn TP. HCM, nhu cầu dịch vụ xã hội cho người lao động rất lớn và ngày càng cao. Thực trạng về dịch vụ xã hội và phát triển dịch vụ xã hội cho người lao động tại các khu công nghiệp ở TP. HCM trong thời gian qua được thể hiện như sau:

#### **3.1. Đối với dịch vụ đào tạo, nâng cao trình độ của NLD**

Dịch vụ liên quan đến giới thiệu việc làm cho NLD tại các KCN còn rất hạn chế. Kết quả điều tra cho thấy tỷ lệ lao động vào làm việc tại các KCN dưới sự hỗ trợ của các trung tâm hướng nghiệp và giới thiệu việc làm, hay thông qua các phương tiện thông tin đại chúng chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ, chưa thật sự mang lại hiệu quả như mong đợi, việc hỗ trợ của Nhà nước chỉ mang tính hình thức, chất lượng đào tạo cũng như cơ cấu ngành nghề đào tạo vẫn chưa đáp ứng yêu cầu tuyển dụng.

**Bảng 1. Sử dụng các kênh giới thiệu việc làm của NLD đang làm việc tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh**

KÊNH GIỚI THIỆU VIỆC LÀM	SỐ LƯỢNG (người)	TỶ LỆ %
1. Người thân, bạn bè	135	61,4%
2. Doanh nghiệp	5	2,3%
3. Từ trung tâm giới thiệu việc làm	6	2,7%
4. Từ các phương tiện thông tin đại chúng	6	2,7%
5. Tự tìm việc	68	30,9%

*Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh*

**3.2. Đối với dịch vụ nhà ở và điều kiện sinh hoạt hàng ngày**

Kết quả điều tra cho thấy, không có một lao động nào, kể cả lao động ngoại tỉnh đang sống nhờ gia đình người thân, họ hàng khi họ đi vào làm việc tại các KCN; số lao động có thể mượn được chỗ ở do Nhà nước cung cấp chiếm tỷ lệ rất nhỏ, không

đáng kể trong tổng số lao động được điều tra. Nhìn chung, việc xây dựng nhà lưu trú, giải quyết chỗ ở cho NLD tuy đã được các cấp, các ngành quan tâm nhưng *chưa đúng mức*, do đó, phần lớn NLD vẫn phải *thuê nhà tư nhân với điều kiện sống khó khăn, chi phí cao.*

**Bảng 2. Thực trạng sở hữu nhà ở của NLD làm việc tại các KCN**

*Đơn vị: người*

HÌNH THỨC SỞ HỮU	GIỚI TÍNH		HÔN NHÂN		HỘ KHẨU	
	Nam	Nữ	Chưa lập gia đình	Đã lập gia đình	HCM	Ngoại tỉnh
Nhà riêng của bản thân, gia đình	37	33	25	45	65	5
Nhà của họ hàng, người thân cho mượn	0	0	0	0	0	0
Nhà thuê của nhà nước	2	0	2	0	0	2
Nhà thuê của tư nhân	63	83	94	52	40	106
Nhà khác	1	1	1	1	1	1
<b>Tổng số</b>	<b>103</b>	<b>117</b>	<b>122</b>	<b>98</b>	<b>106</b>	<b>114</b>

*Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh*

**3.3. Đối với dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe**

Khám tuyến, khám sức khỏe định kỳ cho NLD là một trong những nội dung liên quan đến dịch vụ chăm sóc y tế được doanh nghiệp

quan tâm. Tuy nhiên, số KCN có cơ sở y tế vận hành lại rất hạn chế. Số NLD được khám sức khỏe định kỳ chỉ chiếm khoảng từ 22% đến 25% so với tổng số lao động.



**Bảng 3. An toàn lao động và vệ sinh thực phẩm tại các doanh nghiệp thuộc các KCN**

Đơn vị: người

	GIỚI TÍNH		HÔN NHÂN		HỘ KHẨU	
	Nam	Nữ	Chưa lập gia đình	Đã lập gia đình	HCM	Ngoại tỉnh
Số đối tượng	103	117	122	98	106	114
An toàn vệ sinh thực phẩm	99	109	117	91	100	108
Hỗ trợ chi phí ăn theo ca	103	117	122	98	106	114

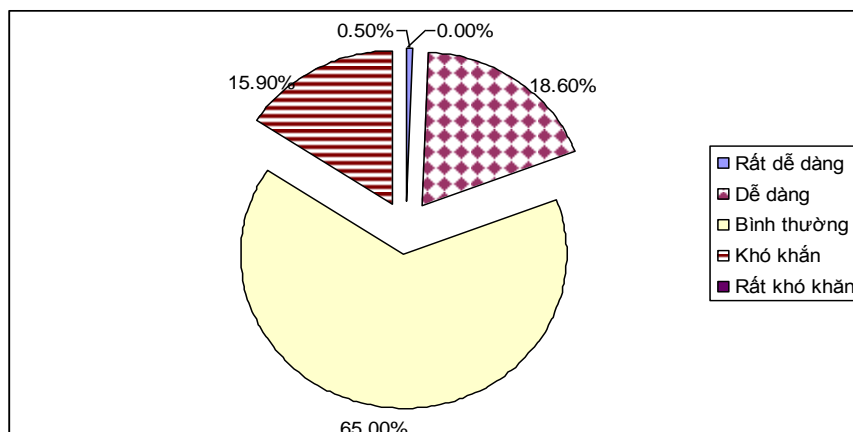
Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh

**3.4. Dịch vụ văn hóa, thể thao, vui chơi giải trí**

Hiện nay có 03 KCN đã xây dựng và đưa vào hoạt động Trung tâm sinh hoạt công nhân là KCX Tân Thuận, KCN Hiệp Phước và KCX Linh Trung I. Sự tham dự của NLD nhập cư đối với các tổ chức đoàn thể tại địa phương là

rất hạn chế, chỉ khoảng 12-20% lao động nhập cư làm việc tại các KCN tham gia sinh hoạt tại khu tập thể dân cư, nơi công cộng. Để nâng cao đời sống văn hóa tinh thần, NLD chủ yếu quanh quẩn trong nhà, phòng trọ hay nhà bạn bè. Có tới 49% tham gia sinh hoạt văn hóa tại nhà riêng, nhà bạn bè.

**Biểu đồ 1. Khả năng tham gia hoạt động cùng các tổ chức đoàn thể tại nơi ở của NLD làm việc tại các KCN**



Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh

Nhìn chung, dịch vụ văn hóa, thể thao, vui chơi giải trí và chăm lo cho NLD trong dịp tết Âm lịch được các đơn vị phối hợp thực hiện tương đối tốt. Tuy nhiên, vai trò của các tổ chức đoàn thể nơi NLD sinh sống còn khá mờ nhạt trong việc huy động NLD tham gia vào

các hoạt động sinh hoạt tập thể.

**3.5. Dịch vụ nhà trẻ, trường học cho con em NLD**

Với số lượng lớp học ở các trường công lập hạn chế, trong khi đó số lượng học sinh trong

độ tuổi đi học lại cao, cộng thêm việc để được đăng ký theo học tại các trường công lập thì gia đình phải có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú dài hạn tại địa bàn. Vì vậy, việc cho con theo học tại các trường công lập của nhóm đối

tượng lao động di cư đến làm việc tại các KCN ở TP. Hồ Chí Minh gặp rất nhiều khó khăn; đa số họ phải sống xa con, gửi lại con cho ông, bà nội, ngoại hoặc nhờ người thân nuôi nấng, chăm sóc nên đi học ở quê.

**Bảng 4. Tình trạng theo học các trường phổ thông của con NLD tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh**

Đơn vị: người

THEO HỌC TẠI CÁC TRƯỜNG PHỔ THÔNG	Hộ khẩu của đối tượng có gia đình và có con đi học		Đối tượng có gia đình và có con đi học
	HCM	Ngoại tỉnh	
Có con theo học ở trường công lập	53	8	61
Có con theo học ở trường dân lập	3	2	5
<b>Tổng số</b>	<b>56</b>	<b>42*</b>	<b>98</b>

(\*): Nhiều gia đình gửi lại con cho ông, bà nội, ngoại hoặc nhờ người thân nuôi nấng, chăm sóc nên đi học ở quê.

Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh

Như vậy, mặc dù thành phố đã có sự quan tâm đến dịch vụ nhà trẻ cho con NLD, tuy nhiên sự quan tâm mới chỉ dừng lại ở chủ trương, chưa được triển khai đồng bộ.

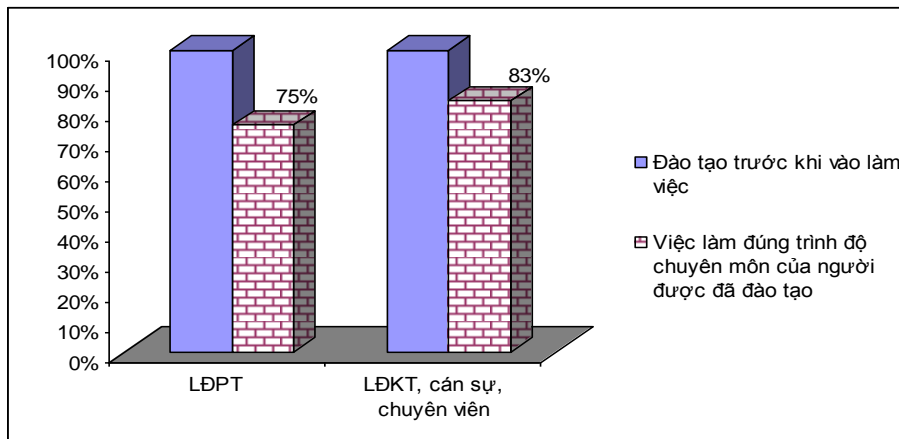
**4. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA PHÁT TRIỂN DVXH CHO NLD TẠI CÁC KCN**

**TRÊN ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH**

**4.1. Đối với người lao động**

Sự thay đổi trong kỹ năng nghề của NLD: Tác động của quá trình đào tạo nghề đối với việc phát triển kỹ năng nghề của NLD vào làm việc trong các KCN là rất hạn chế.

**Biểu đồ 2. Tình trạng NLD đã tham gia các khóa đào tạo nghề được sử dụng bởi các doanh nghiệp trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh**

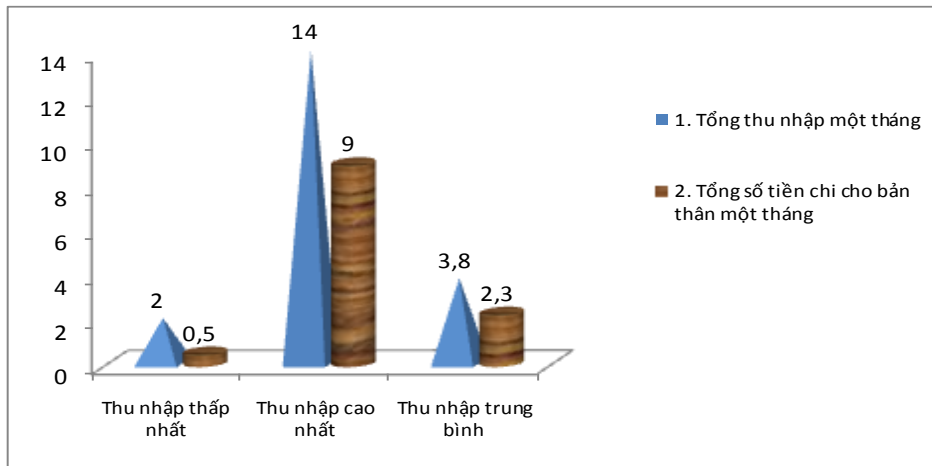


Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh

*Sự biến đổi về thu nhập và tích lũy của NLD làm việc tại các KCN:* Thu nhập bình quân tháng của đối tượng được điều tra tại các

KCN ở TP.HCM trong năm 2013 là 3,8 triệu VNĐ, tuy nhiên cũng có những người có thể đạt mức 14 triệu VNĐ /tháng.

**Biểu đồ 3. Thu nhập và chi tiêu của NLD làm việc tại các KCN trên địa bàn TP.HCM**



*Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh*

Khả năng tích lũy của lao động đang làm việc tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh theo theo các nhóm tiêu chí cũng rất đa dạng. Nhóm lao động làm việc tại các KCN gặp rủi

ro về tài chính cao nhất là lao động di cư và nhóm sống cùng gia đình. Ngược lại, nhóm gặp rủi ro tài chính ít nhất và có khả năng tích lũy cao nhất là nhóm lao động bản địa.

**Bảng 5. Khả năng tích lũy của NLD làm việc tại các KCN**

ĐỐI TƯỢNG		Không có tích lũy, phải đi vay để duy trì sinh hoạt	Tích lũy tối đa 2 triệu đ/tháng	Tích lũy tối thiểu trên 2 triệu đ/tháng	Tổng
Hộ khẩu	HCM	9,4%	67,0%	23,6%	100%
	Ngoại tỉnh	15,2%	66,1%	18,7%	100%
Hôn nhân	Đã lập gia đình	15,7%	63,6%	20,7%	100%
	Chưa lập gia đình	8,3%	69,8%	21,9%	100%

*Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh*

*Sự gắn bó với doanh nghiệp:* Tích lũy không cao, thêm vào đó NLD làm việc tại các KCN gặp nhiều khó khăn liên quan đến việc đăng ký hộ khẩu, chỗ ở, chỗ học cho con cũng như các phương tiện phục vụ sinh hoạt hàng ngày nên sự gắn bó lâu dài của NLD với các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh không cao.

**4.2. Đối với các doanh nghiệp tại các KCN**

*Góp phần làm tăng lợi nhuận của doanh nghiệp tại các KCN:* Việc xây dựng nhà ở, chăm sóc y tế, hỗ trợ tiền ăn giữa ca,... không chỉ được khấu trừ vào giá thành sản xuất của

doanh nghiệp ở các KCN theo quy định hiện hành của Luật thuế TNDN, mà nó còn đảm bảo được sức khỏe cho nhóm đối tượng này thực hiện các hoạt động tăng ca, hoàn thành những hợp đồng đã ký kết với đối tác theo kế hoạch. Chính điều này là những yếu tố cơ bản để góp phần làm tăng thêm lợi nhuận cho các doanh nghiệp sử dụng NLĐ ở các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh trong thời gian vừa qua.

*Góp phần ổn định nhân sự đối với các doanh nghiệp tại các KCN:* Trong khung lý thuyết nghiên cứu này chỉ ra có 5 hợp phần DVXH cơ bản cần phải giải quyết để đáp ứng nhu cầu sống của NLĐ khi chuyển vào làm việc tại các KCN. Tuy nhiên, trong những phân tích ở trên ta thấy rằng việc đào tạo, hướng nghiệp chưa phát huy được hiệu quả bởi lao động dù có tham gia các khóa đào tạo trước đó ở bên ngoài thì khi được tuyển vào làm việc tại các doanh nghiệp trong các KCN vẫn chủ yếu là lao động phổ thông. Đối với tình trạng chăm sóc sức khỏe, kết quả điều tra cho thấy phần lớn NLĐ làm việc ở các KCN có sự suy giảm sức khỏe theo thời gian. Chính vì thế hai biến này sẽ không được sử dụng trong quá trình thực hiện bài toán hồi quy để tính toán mức độ ổn định của nhân sự đối với các doanh nghiệp tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.

Xét hàm hồi qui:

$$C_{\text{ondinh}} = f(C_{\text{nhao}}, C_{\text{hoanhap}}, C_{\text{conhoc}}), \text{ trong đó:}$$

$C_{\text{ondinh}}$ : Sự gắn bó của NLĐ với các doanh nghiệp thuộc KCN

$C_{\text{nhao}}$ : Điều kiện nhà ở hiện nay của NLĐ tại các KCN so với trước đây

$C_{\text{hoanhap}}$ : Việc NLĐ ở các KCN được hòa nhập sinh hoạt văn hóa, văn nghệ với khu vực sống/doanh nghiệp

$C_{\text{conhoc}}$ : Việc tìm trường cho con theo học của NLĐ làm việc tại các KCN so với trước đây

Chạy kết quả hồi quy Binary với các biến độc lập và phụ thuộc nêu trên, ta có được phương trình phản ánh sự ổn định về nhân sự của lao động phụ thuộc vào các yếu tố nhà ở, hòa nhập và theo học của con cái như sau:

$$C_{\text{ondinh}} = 6.06 - 2.55 C_{\text{nhao}} - 6.26 C_{\text{hoanhap}} - 5.54 C_{\text{conhoc}}$$

Theo kết quả của mô hình trên, nhận thấy sự ổn định của NLĐ làm việc tại các KCN có mối quan hệ ngược chiều với điều kiện nhà ở, khả năng hòa nhập với các hoạt động văn hóa, tinh thần tại nơi sống và khả năng cho con theo học ở bậc phổ thông của nhóm đối tượng này. Nói một cách cụ thể hơn, nếu nhà ở không được đảm bảo, sự hòa nhập vào các hoạt động nhằm nâng cao đời sống tinh thần cũng như điều kiện cho con theo học ở bậc phổ thông không được đảm bảo thì tình trạng ổn định về nhân sự của các KCN sẽ giảm và ngược lại. Trong ba yếu tố trên thì sự hòa nhập của NLĐ với cộng đồng họ sinh sống có ảnh hưởng quan trọng nhất đến sự ổn định về mặt nhân sự của các doanh nghiệp tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.

### 4.3. Đối với sự phát triển bền vững của TP. Hồ Chí Minh

*Đóng góp cho tăng trưởng kinh tế của TP. Hồ Chí Minh nói chung và các KCN nói riêng:* Đảm bảo DVXH cho NLĐ làm việc tại các KCN không chỉ đảm bảo tăng trưởng lợi nhuận của doanh nghiệp trong dài hạn mà còn góp phần tăng ngân sách của địa phương từ các khoản đóng góp của doanh nghiệp.

*Góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu lao động.*

*Góp phần làm gia tăng tình trạng mất an ninh và ô nhiễm môi trường.*

## 5. ĐÁNH GIÁ VỀ PHÁT TRIỂN DVXH CHO NLD TẠI CÁC KCN TRÊN ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH

### 5.1. Những thành tựu chủ yếu

*Đối với dịch vụ đào tạo, nâng cao trình độ NLD:* phần đông NLD đều có kỹ năng nghề tốt hơn sau một thời gian làm việc tại các KCN, tỷ lệ phổ biến từ 73% đến 79%.

*Đối với dịch vụ nhà ở và các điều kiện sinh hoạt hàng ngày:* Nhu cầu nhà ở của NLD làm việc tại các KCN trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh hiện nay phần lớn được giải quyết theo giá cả thị trường và khu vực tư nhân hiện đang giải quyết tốt vấn đề này. Khoảng 1/3 số đối tượng được điều tra cho rằng mặc dù còn nhiều khó khăn về nhà ở và điều kiện sống nhưng hiện tại của họ là tốt hơn so với thời gian họ chưa vào làm việc tại các KCN của thành phố, phần đông cho rằng tình trạng không thay đổi, chỉ có một số ít (từ 4% đến 13%) than phiền rằng tình trạng có xu hướng xấu đi.

*Đối với dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe:* NLD không những có cơ hội tiếp cận với các hoạt động khám chữa bệnh định kỳ trong thời gian làm việc tại doanh nghiệp, mà còn được tạo điều kiện trong hỗ trợ mức kinh phí đóng góp để sở hữu thẻ BHYT nhằm được giảm bớt chi phí chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở y tế chấp nhận thẻ BHYT. Bên cạnh đó, sự quan tâm của chính quyền địa phương đã thúc đẩy sự hình thành của một số cơ sở chăm sóc y tế ngay tại các KCN.

NLD tại các KCN trên địa bàn thành phố được sử dụng nhà ăn tập thể tại doanh nghiệp ngay sau ca làm việc với chất lượng vệ sinh, an toàn thực phẩm được quản lý tương đối sát sao nên tình trạng ngộ độc thức ăn không nhiều. Ngoài ra, hầu hết NLD đều được trang bị các thiết bị bảo hộ lao động cần thiết để hạn chế đến mức tối đa các tác động tiêu cực từ môi trường làm việc đến tình trạng sức khỏe của họ.

*Đối với dịch vụ văn hóa, thể thao, vui chơi giải trí:* Đời sống văn hóa, tinh thần của NLD đã được cải thiện.

*Đối với dịch vụ nhà trẻ, trường học cho con NLD tại các KCN:* Gần đây TP. Hồ Chí Minh đã phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo và các Công ty phát triển hạ tầng KCN lựa chọn 6 địa điểm xây dựng nhà trẻ tại các KCN như Tân Thuận, Linh Trung 1 và 2, Vĩnh Lộc, Tân Tạo, Hiệp Phước. Trong đó, đã thực hiện bàn giao 1 địa điểm (tầng trệt nhà lưu trú công nhân KCN Hiệp Phước) cho Huyện Nhà Bè làm cơ sở 2 của Trường mầm non công lập Đồng Xanh. Các trường mầm non này đã, đang và sẽ tiếp tục hỗ trợ giải quyết các vấn đề trẻ nhỏ đối với công nhân đang làm việc ở các KCN này, tạo điều kiện ổn định tinh thần và tâm lý làm việc của họ tại các KCN trên địa bàn thành phố.

### 5.2. Những hạn chế chủ yếu

*Mức độ tiếp cận các dịch vụ còn thấp*

Chỉ có 1/2 số đối tượng được phỏng vấn đã tham gia các khóa đào tạo trước khi vào làm việc tại các KCN; số đối tượng tìm được việc làm dưới sự giới thiệu của các trung tâm hướng nghiệp chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ, việc đào tạo chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của doanh nghiệp, NLD tuy đã được đào tạo chuyên môn, kỹ thuật nhưng khi làm việc thực tế tại doanh nghiệp vẫn phải đào tạo lại để phù hợp với nhu cầu công việc.

Tỷ lệ NLD được các doanh nghiệp bố trí chỗ ở còn rất hạn chế do tiến độ xây dựng các dự án lưu trú cho công nhân còn chậm, một số dự án gặp khó khăn về vốn,...

Tại các KCN, mặc dù khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế của NLD đã được cải thiện, tuy nhiên nhiều doanh nghiệp “phớt lờ” các quy định khám chữa bệnh và BHYT của Nhà nước. Có tới trên dưới 70% số đối tượng được phỏng vấn cho rằng tình trạng sức khỏe của họ xấu đi

so với trước khi vào làm việc tại các KCN.

Mặc dù đời sống văn hóa, tinh thần của của NLD di cư ra thành phố tại các KCN hiện nay đã được cải thiện rất nhiều so với những năm trước đây, tuy nhiên mức độ cải thiện chưa thật sự cao bởi các cơ sở hạ tầng xã hội, các thiết chế văn hóa chưa hình thành trong các KCN. Điều đáng quan tâm là công nhân lao động đánh giá sự quan tâm về đời sống tinh thần từ Ban quản lý các KCN cao hơn so với sự quan tâm từ của doanh nghiệp và các tổ chức xã hội khác.

Do điều kiện công việc chiếm nhiều thời gian và hoàn cảnh sống khó khăn, thêm vào đó hầu hết các KCN đều chưa có nhà trẻ cho con công nhân, do rào cản trong vấn đề hộ khẩu nên có tới 76,2% NLD làm việc tại các KCN phải gửi con cho gia đình, người thân chăm sóc, nuôi dưỡng. Đối với trẻ nhỏ theo học ở bậc phổ thông thì con NLD nhập cư làm việc tại các KCN có thời gian di chuyển từ nhà đến trường cao hơn 4 lần so với nhóm trẻ em là con của các gia đình bản địa sinh sống trên địa bàn.

#### *Chất lượng các DVXH chưa cao*

Hầu hết các tiêu chí đánh giá chất lượng các DVXH đều chưa cao, cụ thể:

Người lao động làm việc tại các KCN cảm nhận chất lượng DVXH mà họ nhận được về *sự tin cậy và sự đáp ứng* chỉ đạt trung bình từ 1,8 đến 2,7 điểm.

Đánh giá các tiêu chí phản ánh *năng lực phục vụ, sự đồng cảm và các tiêu chí thể hiện phương tiện hữu hình* của bên cung ứng dịch vụ xã hội có kết quả cao hơn: trung bình từ 2,1 điểm đến 3,6 điểm.

*(Nguồn điều tra của tác giả. Cho điểm từ 1 đến 5: 1 là rất thấp còn 5 là cao nhất).*

### **5.3. Nguyên nhân những hạn chế trong phát triển DVXH cho NLD tại các KCN**

*Môi trường pháp lý và cơ chế chính sách chưa đồng bộ*

Những năm qua Nhà nước và Thành phố đã ban hành nhiều chính sách cung ứng dịch vụ nhà ở cho NLD, tuy nhiên vẫn chưa đủ mạnh, khó thực hiện, chưa đủ sức tác động đến các doanh nghiệp để khiến họ quan tâm thỏa đáng đến việc đầu tư xây dựng nhà ở cho NLD trong KCN. Chính vì vậy, đảm bảo nhà ở đối với NLD làm việc tại các KCN còn gặp nhiều khó khăn.

Trong lĩnh vực y tế còn nhiều hạn chế như việc không tuân thủ hoặc tuân thủ không hoàn toàn chính sách về các khoản bảo hiểm bắt buộc.

Trong các chính sách giáo dục và đào tạo đối với con NLD, hạn chế lớn nhất là sự lỏng lẻo trong các quy định khung học phí và các khoản thu khác đã làm cho chi phí giáo dục, kể cả giáo dục mầm non trở thành gánh nặng đối với nhiều NLD. Bên cạnh đó, đối với con NLD hiện vẫn đang còn chịu nhiều khó khăn, áp lực từ chính sách hộ khẩu, gây thiệt thòi cho bản thân NLD và con của họ.

*Sự tham gia của doanh nghiệp sử dụng lao động tại các KCN vào cung ứng các DVXH chưa nhiều*, do hiệu quả kinh tế khi đầu tư vào lĩnh vực này không cao và chưa có chế tài đủ mạnh đối với các bên liên quan.

*Tổ chức quản lý, phối hợp các chương trình, kiểm tra giám sát của Nhà nước và sự tham gia của các tổ chức công đoàn chưa chặt chẽ*: công tác tổ chức quản lý cung ứng DVXH chưa đồng đều, thiếu cơ chế, chính sách ràng buộc. Hoạt động kiểm tra giám sát cung ứng DVXH còn lỏng lẻo, chưa chặt chẽ, biện pháp chế tài chưa đủ mạnh. Hoạt động của các tổ chức công đoàn chưa đều, hiệu quả đạt được chưa cao.

*Nhận thức xã hội còn chưa cao, kể cả từ phía các cơ quan quản lý nhà nước, từ phía các doanh nghiệp và từ phía NLĐ.*

## 6. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 6.1. Kết luận

DVXH là một lĩnh vực giữ vai trò rất quan trọng trong quá trình phát triển xã hội và quản lý phát triển xã hội. Nó gắn liền bằng mối quan hệ hữu cơ tương tác với phát triển xã hội, chúng không tách rời và phụ thuộc lẫn nhau. Tuy có mối quan hệ tương tác với quản lý phát triển xã hội, nhưng DVXH là cầu nối và khâu cuối cùng chuyển tải những kết quả quản lý phát triển xã hội đến từng con người, thực hiện mục tiêu cuối cùng của quản lý phát triển xã hội.

DVXH là một phạm trù hoạt động rất rộng lớn, phong phú, đa dạng, liên quan đến các hoạt động kinh tế, chính trị, văn hoá, khoa học công nghệ, đối ngoại, liên quan đến tự nhiên, xã hội, con người (đủ mọi giới tính, tuổi tác, nghề nghiệp, sở thích, tôn giáo, dân tộc, địa vị xã hội, thu nhập kinh tế, trạng thái tinh thần, tâm lý...). Những nhu cầu đó lại thay đổi theo thời gian và không gian, thay đổi theo môi trường, hoàn cảnh. Do vậy khó có thể hình dung được có bao nhiêu loại dịch vụ cung ứng cho bao nhiêu loại nhu cầu. Sự phân biệt giữa chủ thể và khách thể, người cung ứng và người thụ hưởng chỉ là tương đối, vì một người giữ vai trò kép, vừa là người được cung ứng dịch vụ, lại vừa là người đi cung ứng dịch vụ cho người khác. Vì vậy, cách tiếp cận nghiên cứu DVXH phải là khái quát hóa ở mức độ tương đối.

Ở nước ta nói chung, TP. HCM nói riêng đang ở thời kỳ chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Thực tế đó đặt ra cho DVXH một bài toán khó, đó cũng là bài toán của một mô hình DVXH chưa định hình. Trong các hoạt động DVXH vô cùng phong phú, đa dạng đó, cái gì là đúng cần phát

huy, cái gì là sai cần loại trừ,... đang còn phải tiếp tục thử nghiệm qua thực tiễn. Những gì có thể coi là lý thuyết về DVXH có thể nêu ra mới là nhận thức đã đạt tới được cái ngưỡng của ngày hôm nay. Cùng với sự phát triển của thực tiễn, nó sẽ được điều chỉnh, bổ sung, phát triển.

### 6.2. Kiến nghị

*Thứ nhất*, đổi mới tư duy về phát triển DVXH, đưa DVXH tại các KCN đạt trình độ hiện đại. *Thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội* trong từng bước và từng chính sách phát triển. Việc lãnh đạo và quản lý DVXH *theo hướng dân chủ hóa, có chủ trương phát hiện và khai thác mọi tiềm năng* để phát triển dịch vụ, động viên được tiềm năng của tầng lớp dân cư vào quá trình cung ứng cũng như quá trình thụ hưởng cung ứng dịch vụ. Lãnh đạo và quản lý DVXH phải theo *quan điểm phát triển bền vững* và theo chiều sâu để cho các DVXH có thể phát triển nhanh chóng, rộng khắp và bảo đảm chất lượng ngày càng cao, thỏa mãn nhu cầu cung ứng ngày càng tăng mọi thành viên trong xã hội.

*Thứ hai*, hoàn thiện chức năng quản lý nhà nước đối với phát triển dịch vụ xã hội tại các KCN. Đối với DVXH, phải thực hiện tốt hai chức năng, đó là *chức năng quản lý nhà nước* và *chức năng cung ứng dịch vụ*.

*Thứ ba*, phát huy vai trò các tổ chức xã hội và các loại hình tổ chức phi lợi nhuận trong phát triển DVXH tại các KCN. Các tổ chức xã hội sẽ phải đóng vai trò tích cực hơn trong việc phát huy tiềm năng tại chỗ theo phương châm *lấy sức dân để giải quyết nhu cầu đời sống của dân* mà không cần có sự đầu tư của Nhà nước. Các tổ chức xã hội phải là *người bảo vệ quyền lợi chính đáng và hợp pháp* cho các thành viên của mình khi quyền lợi đó bị xâm phạm.

*Thứ tư*, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng DVXH tại các KCN. Nhân lực có chất lượng cao, số lượng đủ,

cơ cấu hợp lý là yêu cầu căn bản cho phát triển DVXH. Nguồn nhân lực cho phát triển DVXH bao gồm: nguồn nhân lực lãnh đạo, quản lý; nguồn nhân lực chuyên môn nghiệp vụ; nguồn nhân lực sản xuất trực tiếp.

*Thứ năm, đổi mới quản lý và phát triển các DVXH cơ bản, thiết yếu tại các KCN.*

*Dịch vụ giáo dục - đào tạo:* xã hội hóa và nâng cao chất lượng là hai giải pháp có thể làm được ngay để thúc đẩy dịch vụ giáo dục đào tạo trong thời gian đến năm 2025.

*Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe con người:* trước hết, cần phải tăng cường phát triển mạng lưới y tế cơ sở, giúp người nghèo, phụ nữ, trẻ em được chăm sóc sức khỏe tốt ngay tại cộng

đồng dân cư ở các KCN. Việc đầu tư cho dịch vụ y tế, cho các tuyến cần có trọng tâm trọng điểm, không dàn trải, tăng đầu tư thích đáng cho những trọng điểm, phần còn lại nên cổ phần hóa hoặc chuyển thành ngoài công lập. Đổi mới cơ chế chính sách dịch vụ y tế và có biện pháp hữu hiệu buộc các doanh nghiệp phải tham gia BHYT đầy đủ.

*Dịch vụ văn hoá - giải trí:* xây dựng dịch vụ văn hoá trong điều kiện kinh tế thị trường là vấn đề khó khăn cả về lý luận và thực tiễn. Văn hoá được coi là một động lực phát triển. Mọi công dân đều có quyền hưởng thụ dịch vụ văn hoá, nhưng rất khó kết hợp hài hòa lợi ích xã hội, tập thể, cá nhân.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bùi Tiến Quý (chủ biên), *Phát triển và quản lý nhà nước về kinh tế dịch vụ*, Nxb Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội (2000).
- [2]. David W.Pearce: *Từ điển kinh tế học hiện đại*, Nxb CTQG, H, tr.933-934 (1999).
- [3]. Mai Ngọc Anh, Dịch vụ hướng nghiệp và giới thiệu việc làm cho các đối tượng tham gia vào thị trường lao động ở Việt Nam: Thực trạng và khuyến nghị, *Tạp chí Kinh tế và phát triển*, Số 149, trang 20 – 25 (2009).
- [4]. Mai Ngọc Cường, *Chính sách xã hội đối với di dân nông thôn thành thị ở Việt Nam hiện nay*. Nxb Chính trị quốc gia - Sự thật (2013).
- [5]. Mai Ngọc Cường, *Một số vấn đề về an sinh xã hội ở Việt Nam giai đoạn 2012-2020*, Nxb Chính trị quốc gia - Sự thật (2013).
- [6]. Nguyễn Thị Lan Hương và cộng sự, *Xu hướng lao động và Xã hội Việt Nam 2009/2010*, Tổ chức Lao động Quốc tế (2010).
- [7]. Nguyễn Thị Lan Hương, *Đánh giá thực trạng DVXH đối với NLD và nhóm yếu thế trong khung chính sách về an sinh xã hội*, Chương trình hợp tác giữa Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội - Cơ quan hợp tác và phát triển Tây Ban Nha (AECI) (2010).
- [8]. Phạm Quý Thọ, *Ảnh hưởng của di dân từ nông thôn ra thành thị và việc làm của dân cư trong giai đoạn CNH, HĐH*, đề tài Cấp bộ (2000).
- [9]. Phạm Văn Đình, *Nghiên cứu chính sách phát triển nguồn nhân lực nông thôn đến năm 2020*, Đề tài của Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (2011).
- [10]. Stiglitz J.E., *Kinh tế học công cộng* (1995).
- [11]. Trần Hậu, *DVXH ở nước ta đến năm 2020 - Định hướng và giải pháp phát triển*, Đề tài khoa học cấp Nhà nước (2010).
- [12]. Trần Văn Chừ (chủ biên), *Kinh tế học phát triển*, Nxb CTQG, Hà Nội (1998).
- [13]. Trần Việt Tiến, *Giải quyết những vấn đề xã hội nảy sinh đối với NLD làm việc tại các KCN các tỉnh phía Bắc Việt Nam*, đề tài cấp Bộ (2008).