

# THỊ TRƯỜNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA Ở KHU VỰC BÌNH TRỊ THIÊN

TS. Trần Văn Hoà

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế

*Thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam nói chung và ở khu vực Bình Trị Thiên nói riêng được đề cập trong nhiều nghiên cứu gần đây. Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh có vai trò rất quan trọng đối với hoạt động và năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Nghiên cứu này đi sâu tìm hiểu thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên trên cơ sở khảo sát 296 doanh nghiệp với 14 loại hình dịch vụ.*

*Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ nhận biết và hiểu dịch vụ hỗ trợ kinh doanh của các chủ doanh nghiệp tương đối cao. Tuy nhiên, mức độ sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh của các doanh nghiệp nhỏ và vừa còn rất hạn chế và có sự khác biệt tương đối theo lĩnh vực kinh doanh, theo loại hình doanh nghiệp và theo quy mô. Các kênh thông tin chính thức được các doanh nghiệp sử dụng hạn chế hơn so với các kênh thông tin không chính thức. Chất lượng dịch vụ, uy tín và đáp ứng kịp thời là các nguyên nhân chính thu hút các doanh nghiệp quyết định sử dụng dịch vụ từ các nhà cung cấp. Kết quả nghiên cứu này đã chỉ ra các vấn đề cần giải quyết và đề xuất các giải pháp phát triển thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở khu vực Bình Trị Thiên.*

**Từ khóa:** Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh, thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh, doanh nghiệp nhỏ và vừa, Bình Trị Thiên.

Trong những năm gần đây, các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam gặp nhiều khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng này là do thiếu nhận thức đúng đắn của các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNN&V) về thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD). Thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh góp phần quan trọng đối với hoạt động kinh doanh và sự sống còn của các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Bình Trị Thiên là ba tỉnh thuộc khu vực Bắc Trung bộ, với đại đa số các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa hoạt động trong hầu hết các lĩnh vực sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp này thấp hơn so với nhiều địa phương khác trong nước. Một trong những lý do quan trọng là các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên còn rất dè dặt trong việc sử dụng các loại hình dịch vụ hỗ trợ kinh doanh. Mục tiêu của bài báo này là nghiên cứu thực trạng thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh, nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên.

## 1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu tài liệu thứ cấp được áp dụng để thu

thập các thông tin liên quan đến các quy định pháp lý về hoạt động DVHTKD cho DNN&V và hỗ trợ cho việc phân tích thực trạng thị trường DVHTKD đối với DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên.

Tổng quan sát mẫu là 296 doanh nghiệp nhỏ và vừa, được thực hiện bằng cách sử dụng phiếu điều tra soạn sẵn sau khi phỏng vấn thử và điều chỉnh. Chủ hoặc giám đốc doanh nghiệp được chọn để phỏng vấn bằng phương pháp ngẫu nhiên phân tầng từ cấp tỉnh tới huyện và xã hoặc phường. Phiếu điều tra sau khi thu thập được kiểm tra và mã hóa trước khi nhập vào máy tính. Sử dụng phần mềm Epidata 3.1 để nhập dữ liệu, sau đó chuyển sang phần mềm SPSS 16.0 để kiểm tra và phân tích số liệu. Phương pháp thống kê mô tả được dùng để phân tích các chỉ tiêu nghiên cứu, các giá trị như tần suất, phần trăm, số trung bình, độ lệch chuẩn, trung vị và các kiểm định thống kê được sử dụng.

Mẫu điều tra bao quát tất cả các lĩnh vực hoạt động kinh doanh của các DNN&V bao gồm: lĩnh vực sản xuất, thương mại và dịch vụ. Các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại chiếm tỷ trọng cao nhất (56,9%), tiếp đến là lĩnh vực sản xuất (22,7%), sau cùng là dịch vụ (20,9%). Các

công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH) chiếm tỷ trọng cao nhất (58,1%), doanh nghiệp tư nhân (DNTN) chiếm 25,3%, công ty cổ phần (CTCP) chiếm 14,5% và hợp tác xã (HTX) chiếm 6%. Xét theo quy mô, các doanh nghiệp quy mô nhỏ chiếm tỷ trọng lớn nhất 49,3%, doanh nghiệp siêu nhỏ chiếm 45,3% và doanh nghiệp vừa chiếm 5,4%. Cơ cấu mẫu điều tra được phân bố phù hợp với thực trạng các DNN&V đang hoạt động ở khu vực Bình Trị Thiên.

## **2. Khái quát về thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên**

Doanh nghiệp nhỏ và vừa giữ vai trò hết sức quan trọng trong phát triển kinh tế xã hội ở các nước có nền kinh tế phát triển và các nước đang phát triển. Ở nước ta hiện nay, với số lượng khoảng hơn 300.000 doanh nghiệp, chiếm trên 90% tổng số doanh nghiệp của toàn bộ nền kinh tế, các DNN&V đã đóng góp trên 40% GDP hàng năm và tạo việc làm cho hơn 2,7 triệu lao động của cả nước (Nam, 2012).

Bình Trị Thiên là ba tỉnh thuộc khu vực Bắc Trung Bộ, các DNN&V chiếm trên 96% trong tổng số doanh nghiệp đang hoạt động. Tỉnh Thừa Thiên Huế có 3.723 DNN&V chiếm tới 96,8% trong tổng số 3.846 doanh nghiệp trên địa bàn, với tổng vốn đăng ký kinh doanh 5.462 tỷ đồng, bình quân 1,455 tỷ đồng trên một doanh nghiệp. Các doanh nghiệp trong ngành thương mại, dịch vụ chiếm 65,7%, lĩnh vực sản xuất công nghiệp, xây dựng chiếm 29,7% và nông lâm ngư nghiệp chiếm 2,6% (Sở Kế hoạch & Đầu tư, 2011). Các DNN&V ở tỉnh Thừa Thiên Huế tuy đông về số lượng, nhưng còn hạn chế về năng lực sản xuất do thiếu vốn, trình độ công nghệ máy móc và kỹ thuật lạc hậu, đội ngũ quản lý doanh nghiệp ít được đào tạo, thiếu chiến lược kinh doanh dài hạn và hạn chế trong việc sử dụng các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.

Các DNN&V ở tỉnh Quảng Bình chủ yếu tập trung trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ 57,0%, công nghiệp xây dựng 32,2% và lĩnh vực nông lâm thủy sản 2,5% trong tổng số 2.126 doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn Tỉnh. Tổng số vốn đăng ký kinh doanh là 8.598 tỷ đồng, bình quân 4,044 tỷ đồng trên một doanh nghiệp (Sở Kế hoạch & Đầu tư, 2011). Năng lực cạnh tranh của các DNN&V còn hạn chế là do các doanh nghiệp thiếu vốn sản xuất kinh doanh, năng lực quản lý doanh nghiệp yếu kém, chất lượng đội ngũ lao động thấp, thiếu thông

tin thị trường, khả năng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh còn hạn chế.

Đối với tỉnh Quảng Trị, có khoảng 1.300 DNN&V với tổng số vốn đăng ký kinh doanh trên 6.000 tỷ đồng, được phân bố chủ yếu trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ chiếm 64%, công nghiệp xây dựng chiếm 31% và nông lâm thủy sản chiếm 5%. Các DNN&V đã đóng góp khoảng 70% tổng giá trị sản phẩm, giải quyết việc làm cho gần 35 ngàn lao động trên địa bàn Tỉnh. Tuy nhiên, các doanh nghiệp đang gặp nhiều khó khăn trong sản xuất kinh doanh, nhiều doanh nghiệp phải đóng cửa sản xuất do kinh doanh thua lỗ kéo dài (Sở Kế hoạch & Đầu tư, 2011).

Thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt Nam đang trong quá trình hình thành và phát triển, đóng góp của dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong tổng sản phẩm trong nước còn ở mức độ rất thấp, ước tính chỉ chiếm khoảng 1% GDP so với mức trung bình 10% GDP của các nước phát triển. Trên thị trường đã xuất hiện nhiều loại hình cung cấp dịch vụ, trong đó có một số nhà cung cấp dịch vụ có chất lượng cao. Công trình nghiên cứu của Viện Quản lý Kinh tế Trung ương (CIEM) phối hợp với Công ty Tài chính Quốc tế (IFC) và Chương trình Phát triển Dự án Mê Kông (MPDF) cho thấy, số lượng các doanh nghiệp nhỏ và vừa khu vực tư nhân sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh còn rất hạn chế (35,3%) so với các doanh nghiệp nhà nước (66,0%); địa phương nào có trình độ phát triển kinh tế càng cao thì càng có nhiều doanh nghiệp sử dụng nhiều dịch vụ hỗ trợ kinh doanh; việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh không phụ thuộc nhiều vào thời gian và lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp; chất lượng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh chưa được các doanh nghiệp đánh giá cao (CIEM, 2001), (Hào, 2005), (Miehlbradt, 2002).

Thực trạng thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở khu vực Bình Trị Thiên được thể hiện thông qua kết quả khảo sát về phía các nhà cung cấp dịch vụ và các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ:

### **2.1. Về tình hình sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh**

#### **2.1.1. Theo lĩnh vực kinh doanh**

Phân tích tình hình sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh theo lĩnh vực hoạt động của các doanh nghiệp để biết được mức độ thâm nhập thị trường của các loại hình dịch vụ cụ thể. Một câu hỏi đặt ra là liệu có sự khác nhau giữa các lĩnh vực kinh doanh trong việc sử dụng các loại hình DVHTKD? Chúng tôi sử

dụng phương pháp Pearson Chi-bình phương để kiểm định giả thiết không có sự khác biệt giữa các lĩnh vực kinh doanh (sản xuất, dịch vụ và thương mại) trong việc sử dụng các DVHTKD. Kết quả kiểm định ở Bảng 1 cho thấy chỉ có 5 loại hình dịch vụ: Tổ chức và tư vấn hội chợ thương mại; đào tạo và tư vấn quản lý chất lượng; dịch vụ liên quan đến máy tính; đào tạo kỹ thuật dạy nghề và tư vấn công nghệ, có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,05 nên có thể khẳng định có sự khác biệt về việc sử dụng dịch vụ giữa các lĩnh vực kinh doanh. Còn lại 9 loại hình dịch vụ khác không có cơ sở để bác bỏ giả thiết trên. Phần lớn các DNN&V trong lĩnh vực thương mại sử dụng dịch vụ tổ chức tư vấn hội chợ thương mại, còn lĩnh vực sản xuất hoàn toàn không có doanh nghiệp nào sử dụng dịch vụ này. Ngược lại, hai loại hình dịch vụ tư vấn công nghệ và đào tạo tư vấn quản lý chất lượng được sử dụng nhiều nhất trong lĩnh vực sản xuất.

Như vậy, trên 64% các DVHTKD cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên không có sự khác biệt đáng kể giữa các lĩnh vực kinh doanh trong việc sử dụng dịch vụ. Điều này sẽ đưa ra gợi ý quan trọng trong việc hoạch định các chương trình phát triển các DVHTKD theo lĩnh vực hoạt động kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Nên tập trung vào 5 loại hình dịch vụ có sự khác biệt đáng kể theo lĩnh vực kinh doanh trong việc sử dụng dịch vụ từ bên ngoài.

2.1.2. Theo loại hình doanh nghiệp

Câu hỏi tương tự đặt ra là liệu có sự khác biệt về

tình trạng sử dụng DVHTKD theo loại hình doanh nghiệp như: Công ty TNHH, công ty cổ phần, doanh nghiệp tư nhân và hợp tác xã? Kết quả kiểm định thống kê cho thấy, trong 14 loại hình dịch vụ chỉ có 5 loại hình dịch vụ - đào tạo quản trị kinh doanh; đào tạo và tư vấn quản lý chất lượng; mua phần mềm quản lý; đào tạo kỹ thuật dạy nghề và tư vấn công nghệ có sự khác biệt giữa các loại hình doanh nghiệp trong việc sử dụng dịch vụ. Chín loại hình dịch vụ còn lại không thể hiện sự khác biệt theo loại hình doanh nghiệp.

Nhìn chung các Công ty TNHH và Công ty cổ phần đã có thói quen sử dụng dịch vụ kinh doanh trong các hoạt động sản xuất để nâng cao năng lực cạnh tranh, tỷ trọng các đơn vị sử dụng các dịch vụ này khá cao. Đặc biệt, Hợp tác xã và Doanh nghiệp tư nhân hầu như chưa có thói quen sử dụng dịch vụ từ bên ngoài, nên tỷ trọng sử dụng các dịch vụ này rất thấp. Điều này hoàn toàn trùng hợp với nhận định từ trước về khả năng sử dụng DVHTKD của DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các dịch vụ liên quan đến đào tạo như quản trị kinh doanh, đào tạo quản lý chất lượng, đào tạo kỹ thuật dạy nghề thì các Công ty cổ phần có tỷ lệ vượt trội, kế đến là CTTNHH, DNTN và sau cùng là HTX trong việc sử dụng dịch vụ từ bên ngoài.

2.1.3. Theo quy mô doanh nghiệp

Kết quả tính toán ở Bảng 2 cho thấy, phần lớn DVHTKD mà DNN&V sử dụng không có sự khác biệt theo quy mô doanh nghiệp. Ngoại trừ 6 loại hình dịch vụ như: pháp lý, đào tạo quản trị kinh

**Bảng 1: Tình hình sử dụng dịch vụ theo lĩnh vực kinh doanh**

Đơn vị tính: %

	Sản xuất	Dịch vụ	Thương mại	Pearson $\chi^2$	Sig.
1. Kế toán, kiểm toán	30,51	35,09	29,05	1,064	0,587
2. Pháp lý	16,95	10,53	18,92	1,720	0,423
3. Đào tạo QTKD	20,34	8,77	14,19	3,125	0,210
4. Tư vấn QTKD	1,69	3,51	5,41	1,392	0,499
5. Quảng cáo	35,59	43,86	35,14	1,893	0,388
6. Điều tra thị trường	1,69	3,51	2,03	0,581	0,748
7. Thiết kế sản phẩm	6,78	3,51	4,05	0,956	0,620
8. Tổ chức, tư vấn hội chợ	0,00	1,75	8,11	7,079	0,029
9. Đào tạo, tư vấn QLCL	15,25	5,26	2,70	12,147	0,002
10. Phần mềm quản lý	50,85	49,12	50,00	0,117	0,943
11. Máy tính	77,97	49,12	52,70	12,589	0,002
12. Internet	35,59	21,05	24,32	3,867	0,145
13. Đào tạo kỹ thuật dạy nghề	25,42	19,30	12,16	6,241	0,044
14. Tư vấn công nghệ	20,34	8,77	0,68	26,788	0,000

Nguồn: Kết quả tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

doanh, quảng cáo, phần mềm quản lý, dịch vụ liên quan đến máy tính và đào tạo kỹ thuật dạy nghề có sự khác biệt về mức độ sử dụng theo quy mô doanh nghiệp.

Mặc dù các doanh nghiệp siêu nhỏ chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng số doanh nghiệp hoạt động trên khu vực Bình Trị Thiên, nhưng mức độ sử dụng dịch vụ từ bên ngoài còn rất hạn chế so với các doanh nghiệp quy mô nhỏ và vừa. Đáng chú ý là các doanh nghiệp quy mô vừa sử dụng dịch vụ từ bên ngoài nhiều hơn các doanh nghiệp quy mô nhỏ và siêu nhỏ. Thực tế điều tra cho thấy một số dịch vụ như dịch vụ pháp lý, đào tạo quản trị kinh doanh, quảng cáo khuếch trương sản phẩm, mua phần mềm quản lý, dịch vụ liên quan đến máy tính, và dịch vụ đào tạo kỹ thuật dạy nghề sử dụng từ bên ngoài dễ dàng và hiệu quả hơn tự doanh nghiệp làm lấy. Tuy nhiên, các doanh nghiệp siêu nhỏ do quy mô còn hạn chế nên rất ngại sử dụng các dịch vụ từ bên ngoài. Dịch vụ điều tra thị trường hoàn toàn do doanh nghiệp có quy mô vừa tự đảm nhận, họ không mua dịch vụ từ bên ngoài.

## 2.2. Cung dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

### 2.2.1. Nhà cung cấp dịch vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên gồm các nhà cung cấp cá nhân, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân, cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội nghề nghiệp, tổ chức tài trợ/dự án. Như vậy, các nhà cung cấp dịch vụ thuộc khu vực tư

nhân, Nhà nước và các tổ chức xã hội đều tham gia vào thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên. Phần lớn các DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên sử dụng dịch vụ từ các nhà cung cấp tư nhân. Đặc biệt loại hình dịch vụ điều tra thị trường hoàn toàn do các nhà cung cấp tư nhân thực hiện. Các dịch vụ như kế toán kiểm toán, mua phần mềm quản lý, thiết kế sản phẩm, tư vấn công nghệ trên 50% nhà cung cấp dịch vụ là tư nhân. Một số dịch vụ như pháp lý, tư vấn và đào tạo phần lớn do các nhà cung cấp là các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội và các tổ chức tài trợ. Các nhà cung cấp là doanh nghiệp nhà nước có tỷ lệ rất hạn chế, ngoại trừ dịch vụ cung cấp thiết kế trang Web và thư điện tử.

Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn các nhà cung cấp dịch vụ như dịch vụ kế toán, quảng cáo, nghiên cứu thị trường, tư vấn công nghệ đến từ các thành phố lớn như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và Đà Nẵng. Ở khu vực Bình Trị Thiên còn thiếu các nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, có uy tín và chất lượng như các nhà cung cấp đến từ các thành phố lớn. Kết luận này cho chúng ta gợi ý quan trọng nhằm tập trung vào các giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp địa phương.

### 2.2.2. Luồng thông tin cung cấp dịch vụ

Số liệu khảo sát ở Bảng 3 cho thấy phần lớn các dịch vụ được cung cấp lần đầu tiên cho DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên thông qua kênh thông tin là

**Bảng 2: Tình hình sử dụng dịch vụ theo quy mô doanh nghiệp**

Đơn vị tính: %

	DN siêu nhỏ	DN nhỏ	DN vừa	Pearson $\chi^2$	Sig.
1. Kế toán, kiểm toán	32,17	28,89	35,71	0,157	0,925
2. Pháp lý	16,52	14,07	42,86	6,923	0,031
3. Đào tạo QTKD	11,30	14,07	42,86	9,879	0,007
4. Tư vấn QTKD	4,35	2,96	14,29	3,839	0,147
5. Quảng cáo	28,70	41,48	64,29	10,037	0,007
6. Điều tra thị trường	1,74	2,96	0,00	0,897	0,639
7. Thiết kế sản phẩm	1,74	5,93	14,29	5,957	0,051
8. Tổ chức, tư vấn hội chợ	4,35	5,19	7,14	0,327	0,849
9. Đào tạo, tư vấn QLCL	3,48	7,41	14,29	3,075	0,157
10. Phần mềm quản lý	38,26	56,30	85,71	16,774	0,000
11. Máy tính	47,83	65,19	64,29	10,504	0,005
12. Internet	20,87	28,89	42,86	4,933	0,085
13. Đào tạo kỹ thuật dạy nghề	10,43	21,48	21,43	6,771	0,034
14. Tư vấn công nghệ	4,35	8,15	14,29	2,990	0,224

Nguồn: Kết quả tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

nhà cung cấp cá nhân, như các dịch vụ kế toán kiểm toán, pháp lý, quảng cáo, điều tra thị trường, thiết kế sản phẩm, đào tạo & tư vấn quản lý chất lượng, mua phần mềm quản lý, dịch vụ liên quan đến máy tính, đào tạo kỹ thuật & dạy nghề. Kênh thông tin quan trọng nhất của họ là thông qua bạn bè hoặc đồng nghiệp ở các doanh nghiệp. Tuy nhiên, các kênh thông tin này thường thiếu chính xác và hay bị nhiễu. Đối với một số loại hình dịch vụ thì các luồng thông tin khác như các phương tiện thông tin đại chúng, tờ rơi, tờ quảng cáo cũng không kém phần quan trọng. Gần đây việc sử dụng phương tiện hiện đại để tìm kiếm thông tin thông qua các trang Web, hoặc thư điện tử được sử dụng khá phổ biến. Tuy nhiên, đối với DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên thì tỷ trọng các doanh nghiệp sử dụng kênh này còn rất hạn chế. Kênh thông tin thông qua Hiệp hội doanh nghiệp và Cơ quan nhà nước mà đại diện là các Sở ban ngành, Trung tâm đào tạo, Trường đại học cũng có vai trò quan trọng trong việc cung cấp các thông tin dịch vụ cho DNN&V.

Kết quả nghiên cứu này có thể đưa ra gợi ý đối với chương trình kích cầu về sử dụng DVHTKD cho DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên. Các chương trình can thiệp nên tập trung cung cấp các thông tin toàn diện, chính xác và đáng tin cậy, trên cơ sở của kênh thông tin cá nhân để chuyển tải thông tin cho các doanh nghiệp.

2.2.3. Lý do lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ

Như đã phân tích ở phần trên, các nhà cung cấp DHTKD cho DNN&V là những doanh nghiệp tư nhân, các cá nhân, doanh nghiệp nhà nước và các tổ chức cơ quan chính phủ và các tổ chức xã hội, tài trợ. Sự cạnh tranh giữa các nhà cung cấp trên thị trường dịch vụ ngày càng gay gắt. Cơ sở quan trọng nhất để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ không phải là giá rẻ hoặc cung cấp miễn phí mà chính là sự tin cậy của khách hàng về chất lượng và uy tín của việc cung cấp dịch vụ. Lý do chính mà các doanh nghiệp sử dụng nhà cung cấp dịch vụ có tỷ lệ cao nhất là uy tín trên thị trường, hoặc nhà cung cấp đã được biết trước do các quan hệ thân mật đáng tin cậy như bạn bè, họ hàng của khách hàng và do bạn bè giới thiệu thuyết phục sử dụng dịch vụ. Nhóm lý do thứ hai là cách thức cung cấp dịch vụ kịp thời, đáp ứng đầy đủ yêu cầu của khách hàng làm cho khách hàng thấy yên tâm và hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ. Lý do thứ ba mới là giá cả của dịch vụ.

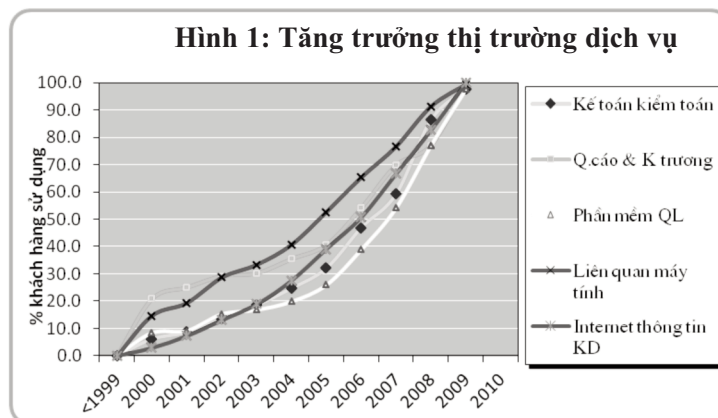
Kết quả khảo sát cũng cho thấy có tới 56% doanh nghiệp trả lời nguyên nhân họ sử dụng dịch vụ là do một trong các lý do đã nêu, 53% doanh nghiệp cho rằng họ sử dụng nhà cung cấp xuất phát từ hai lý do và 25% doanh nghiệp cho biết họ quyết định chọn nhà cung cấp xuất phát từ ba lý do trở lên. Như vậy, cơ sở để các nhà cung cấp dịch vụ cạnh tranh với nhau là đồng thời hoàn thiện các giải pháp nhằm nâng cao uy tín, đổi mới cách thức đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng làm cho khách hàng yên

**Bảng 3: Kênh thông tin các nhà cung cấp dịch vụ**

Đơn vị tính: %

	Bạn bè, đồng nghiệp	WEB, Thư điện tử	Hội Doanh nghiệp	Phương tiện thông tin	Cơ quan nhà nước	Quảng cáo tờ rơi
1. Kế toán, kiểm toán	72,84	7,41	7,41	6,17	2,47	8,64
2. Pháp lý	52,38	16,67	0,00	0,00	42,86	0,00
3. Đào tạo QTKD	33,33	11,11	25,00	22,22	36,11	0,00
4. Tư vấn QTKD	27,27	9,09	36,36	0,00	36,36	0,00
5. Quảng cáo	50,53	12,63	3,16	38,95	12,63	10,53
6. Điều tra thị trường	66,67	16,67	0,00	0,00	0,00	16,67
7. Thiết kế sản phẩm	41,67	25,00	8,33	25,00	16,67	16,67
8. Tổ chức, tư vấn hội chợ	40,00	10,00	60,00	60,00	10,00	10,00
9. Đào tạo, tư vấn QLCL	37,50	12,50	31,25	0,00	31,25	6,25
10. Phần mềm quản lý	58,91	21,71	11,63	13,95	14,73	10,85
11. Máy tính	82,12	1,99	3,31	13,25	2,65	9,27
12. Internet	57,97	20,29	4,35	66,67	31,88	20,29
13. ĐT kỹ thuật dạy nghề	36,59	4,88	9,76	9,76	29,27	12,20
14. Tư vấn công nghệ	47,06	23,53	11,76	17,65	17,65	0,00

Nguồn: Kết quả tính toán từ số liệu điều tra của tác giả



Nguồn: Kết quả tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

tâm tin tưởng khi sử dụng dịch vụ.

### 2.3. Một số vấn đề đặt ra hiện nay

#### 2.3.1. Quy mô thị trường

Hiện nay, tổng số DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên có hơn 6.500 doanh nghiệp. Các dịch vụ liên quan đến máy tính, dịch vụ mua phần mềm quản lý, dịch vụ quảng cáo & khuếch trương sản phẩm và dịch vụ kế toán kiểm toán có quy mô thị trường lớn nhất. Bốn loại dịch vụ này sẽ thu hút một lượng lớn vốn đầu tư của khu vực tư nhân vào các thị trường này. Các dịch vụ khác có ít doanh nghiệp tham gia vào thị trường như dịch vụ tư vấn quản trị kinh doanh, dịch vụ tư vấn công nghệ, dịch vụ điều tra thị trường, dịch vụ tư vấn tổ chức các hội chợ, triển lãm sản phẩm sẽ thu hút ít vốn từ các doanh nghiệp cho phân khu thị trường này. Trong tương lai để phát triển các dịch vụ có quy mô thị trường nhỏ bé này cần có những tác động từ bên ngoài. Tuy nhiên, về dài hạn đây sẽ là các thị trường có tiềm năng phát triển cao, khi mà DNN&V nhận thấy nhu cầu cần thiết cùng với các lực lượng hỗ trợ từ bên ngoài.

Kết quả khảo sát quy mô thị trường DVHTKD cho thấy, có một số thị trường mặc dù số lượng doanh nghiệp tham gia thị trường không lớn nhưng ngân sách chi cho các thị trường này rất lớn như thị trường thiết kế sản phẩm. Điều này cho thấy tiềm năng phát triển rất lớn về doanh thu của thị trường dịch vụ thiết kế sản phẩm, khi mà số lượng DNN&V sử dụng nhiều dịch vụ này. Nếu phân tích theo lĩnh vực hoạt động thì ngành dịch vụ và thương mại có mức chi phí lớn nhất cho dịch vụ quảng cáo và khuếch trương sản phẩm. Trong lĩnh vực sản xuất thì dịch vụ thiết kế sản phẩm có quy mô thị trường lớn nhất. Tổng chi phí cho các dịch vụ kinh doanh đối với DNN&V trong lĩnh vực sản xuất là lớn nhất, tiếp theo là ngành thương mại và cuối cùng là ngành

dịch vụ. Nếu xét về quy mô thị trường theo mức độ chi phí mà các doanh nghiệp bỏ ra để mua các dịch vụ kinh doanh trong một năm, thì bình quân 1 DNN&V chi ra khoảng 24,3 triệu đồng và bình quân các doanh nghiệp chỉ cho một loại dịch vụ kinh doanh khoảng 13,1 triệu đồng.

#### 2.3.2. Tăng trưởng thị trường

Kết quả nghiên cứu 14 loại hình dịch vụ kinh doanh ở khu vực Bình Trị Thiên cho thấy, tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm khoảng 27,3% trong giai đoạn từ năm 2000 đến năm 2010. Trong giai đoạn này mức tăng trưởng cao nhất là 44% vào năm 2002 và 18% năm 2009. Tác động của suy thoái kinh tế toàn cầu năm 2008 phần nào cũng ảnh hưởng đến việc quyết định sử dụng dịch vụ kinh doanh lần đầu của DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên.

Hình 1 biểu diễn tốc độ tăng trưởng của một số loại hình dịch vụ có sự thâm nhập thị trường cao nhất đó là dịch vụ kế toán kiểm toán, quảng cáo và khuếch trương sản phẩm, dịch vụ phần mềm hệ thống thông tin quản lý và các dịch vụ hỗ trợ, các dịch vụ liên quan đến máy tính và dịch vụ truy cập internet tìm kiếm thông tin phục vụ kinh doanh. Với tốc độ tăng trưởng bình quân của DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên khoảng từ 20% - 30% một năm, thì có thể thấy tốc độ tăng trưởng thị trường dịch vụ kinh doanh có triển vọng tốt. Kết quả điều tra cũng cho thấy số doanh nghiệp khẳng định chi phí dịch vụ kinh doanh không thay đổi so với năm trước là 24,4%, số doanh nghiệp nhận thấy chi phí dịch vụ tăng trên 25% so với năm trước là 22%. Trong khi đó chỉ có 2% doanh nghiệp dự đoán chi phí dịch vụ giảm trên 25% so với năm trước.

#### 2.2.4. Môi trường pháp lý và môi trường kinh tế

Trong những năm gần đây, đã có nhiều đổi mới nhằm cải thiện môi trường pháp lý cho các doanh nghiệp nói chung và cho các loại hình dịch vụ hỗ trợ kinh doanh. Tuy nhiên, theo các kết quả nghiên cứu cho thấy, môi trường pháp lý cho thị trường DVHTKD vẫn còn nhiều bất cập, Nhà nước vẫn duy trì các doanh nghiệp nhà nước độc quyền trong việc cung cấp một số dịch vụ quan trọng, các quy định về trách nhiệm của các bên cung cấp và sử dụng dịch vụ chưa thực sự rõ ràng. Mặt khác, cơ sở kỹ thuật lạc hậu là yếu tố kìm hãm sự phát triển thị trường DVHTKD.

#### 2.2.5. Hạn chế từ phía nhà cung cấp và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ

Như đã phân tích ở phần trên, các nhà cung cấp DVHTKD cho các DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên còn thiếu chuyên nghiệp, chất lượng cung cấp dịch vụ chưa cao, khó tiếp cận với các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, hình thức và phương pháp cung cấp dịch vụ còn nghèo và không đáp ứng tốt các yêu cầu của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ. Thị trường cung cấp dịch vụ thiếu tính cạnh tranh dẫn đến giá cả không hợp lý, chất lượng thấp và ít được đổi mới, luồng thông tin tiếp cận thị trường chủ yếu dựa vào các kênh phi chính thức. Mặt khác, các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ là các DNN&V, đặc biệt ở khu vực Bình Trị Thiên phần lớn là các doanh nghiệp siêu nhỏ, nên khả năng thanh toán các dịch vụ mua từ bên ngoài rất hạn chế. Đặc biệt, một số doanh nghiệp chưa thực sự nhận thức được tầm quan trọng của sử dụng dịch vụ từ bên ngoài, nên vẫn có thái độ hờ hững, chưa thực sự thấy cần thiết phải mua dịch vụ để cải thiện hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

### 3. Giải pháp phát triển thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên

*Thứ nhất, tạo mọi điều kiện thuận lợi để các doanh nghiệp nhỏ và vừa tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.*

Để phát triển thị trường DVHTKD ở khu vực Bình Trị Thiên, nếu chỉ tập trung vào nâng cao chất lượng và uy tín của các nhà cung cấp dịch vụ thì chưa đủ, mà cần có sự thống nhất chung giữa nhà nước, người sử dụng và nhà cung cấp dịch vụ, thông qua việc tổ chức thường xuyên các cuộc hội thảo nhằm xây dựng các chương trình hành động cụ thể nhằm tới phát triển thị trường này trong thời gian

tới. Sở kế hoạch và đầu tư kết hợp với Hội Doanh nghiệp hoặc Hội DNN&V ở các tỉnh để có thể giới thiệu các tờ rơi cho các doanh nghiệp, trong đó lợi ích của mỗi loại hình dịch vụ và thông tin về người cung cấp dịch vụ được giới thiệu cụ thể. Từ phía nhà cung cấp dịch vụ, các hoạt động tiếp thị nhấn mạnh đến lợi ích của việc sử dụng DVHTKD nên được tiến hành thường xuyên. Các phương tiện khác như báo chí, ti vi, internet là những phương cách quảng bá thông tin nhanh và hiệu quả đến các khách hàng tiềm năng, các thông điệp gửi đến khách hàng nên làm rõ điềm mạnh, điềm yếu của nhà cung cấp dịch vụ, giá cả của từng loại dịch vụ, nhận diện rõ nhà cung cấp dịch vụ và cách liên hệ từng loại hình dịch vụ cụ thể. Chính quyền địa phương cũng có vai trò trong việc cung cấp những chỉ dẫn cho các doanh nghiệp về cách tiếp cận những nhà cung cấp dịch vụ trong từng lĩnh vực cụ thể ở địa phương. Nên thành lập các nhóm tư vấn ngành, các chuyên gia trong các lĩnh vực có thể tham gia, họ có cơ hội để chia sẻ kinh nghiệm với DNN&V. Bên cạnh đó nhóm tư vấn có thể cung cấp cho các doanh nghiệp những thông tin hữu ích thông qua các lớp đào tạo.

*Thứ hai, tạo khung pháp lý rõ ràng, đầy đủ đối với hoạt động cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.* Để hoàn thiện khung pháp lý cho thị trường DVHTKD, cần phải thường xuyên tiến hành đánh giá việc thực hiện luật pháp, nhằm tìm ra những bất cập trong hệ thống pháp lý để chỉnh sửa bổ sung kịp thời, tạo điều kiện thuận lợi cho DNN&V tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Cần có những quy định pháp lý, sửa đổi, bổ sung các quy định hiện hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho sự phát triển của các loại hình dịch vụ về tư vấn, đào tạo, kế toán kiểm toán, chuyên giao công nghệ và nghiên cứu thị trường. Rà soát lại và loại bỏ những cản trở không hợp lý về vấn đề chi phí đối với việc sử dụng DVHTKD. Loại bỏ hoặc sửa đổi những quy định bất hợp lý so với tình hình thực tế, dẫn đến tùy tiện trong việc áp các loại thuế và mức thuế đối với DVHTKD. Trước mắt, nên áp dụng mức thuế thấp hoặc miễn thuế đối với các nhà cung cấp DVHTKD.

*Thứ ba, tập trung nguồn lực xây dựng và phát triển các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh chuyên nghiệp có chất lượng cao.* Dịch vụ là một loại hàng hoá đặc biệt khác với các hàng hoá bình thường, quá trình cung cấp và sử dụng chúng xảy ra đồng thời, chất lượng thường không biểu hiện ngay khi sử dụng. Do vậy, chất lượng và uy tín của DVHTKD thường được biểu hiện thông qua những

nhà cung cấp dịch vụ và là nhân tố quan trọng để phát triển thị trường DVHTKD. Kinh nghiệm phát triển thị trường DVHTKD của các nước trên thế giới cho thấy, Nhà nước và các tổ chức tài trợ không nên trực tiếp cung cấp DVHTKD, mà gián tiếp đóng vai trò là người xúc tiến các loại hình dịch vụ cho DNN&V. Bài học cho thấy, nếu nhà nước đứng ra trực tiếp tổ chức cung cấp dịch vụ thì sẽ không tạo ra được một thị trường DVHTKD thực sự có hiệu quả, đồng thời sẽ không tạo ra được một đội ngũ các nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp. Nhà nước nên khuyến khích, xây dựng và phát triển đội ngũ các nhà cung cấp DVHTKD từ các khu vực kinh tế khác, đặc biệt là khu vực kinh tế tư nhân. Ở khu vực Bình Trị Thiên, hiện nay các nhà cung cấp DVHTKD thuộc khu vực nhà nước vẫn còn đóng vai trò chủ đạo, đặc biệt đối với vùng sâu, vùng xa. Vì vậy, việc thay thế bằng các nhà cung cấp tư nhân là cả một quá trình lâu dài, cần có kế hoạch chu đáo. Trong những trường hợp cần thiết, nhà nước cần hỗ trợ cho các nhà cung cấp DVHTKD nhằm tăng cường khả năng cung cấp, đặc biệt trong các lĩnh vực nguồn nhân lực, máy móc, công nghệ kỹ thuật, kỹ năng tiếp thị để họ đáp ứng tốt các yêu cầu của khách hàng. Trong những trường hợp đối với một số loại hình dịch vụ chưa có nhà cung cấp trong nước, nên tạo điều kiện để các nhà cung cấp nước ngoài hoạt động cung cấp các dịch vụ tuân thủ các điều kiện nhất định. Cần áp dụng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng đối với quá trình cung cấp dịch vụ nhằm tạo ra những dịch vụ có chất lượng cao. Các hiệp hội kinh doanh và các hiệp hội ngành nghề cần xây dựng các nguyên tắc và quy định về các tiêu chuẩn nghề nghiệp và đạo đức kinh doanh đối với tổ chức của mình và tất cả các thành viên phải tuân thủ các nguyên tắc và quy định đó như là nghĩa vụ bắt buộc.

*Thứ tư, thành lập Trung tâm xúc tiến phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trực thuộc Sở kế hoạch và*

*Đầu tư.* Để thu hẹp khoảng cách về thông tin và khoảng cách giữa người sử dụng dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ, một Trung tâm xúc tiến phát triển thị trường DVHTKD nên được thành lập. Việc thành lập Trung tâm xúc tiến phát triển thị trường DVHTKD sẽ tạo điều kiện thuận lợi trong việc tổ chức thị trường và tuyên truyền về DVHTKD trên địa bàn tỉnh.

Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh có vai trò rất quan trọng đối với hoạt động và năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bình Trị Thiên. Nghiên cứu thị trường dịch vụ hỗ trợ kinh doanh từ phía cầu cho thấy đa số các doanh nghiệp nhỏ và vừa đều nhận biết và hiểu rõ các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh. Tuy nhiên, mức độ sử dụng các loại dịch vụ này còn rất hạn chế xét theo loại hình, lĩnh vực kinh doanh và quy mô doanh nghiệp. Một số dịch vụ hỗ trợ kinh doanh được các doanh nghiệp sử dụng ở mức độ khá cao như dịch vụ kế toán kiểm toán, dịch vụ liên quan đến máy tính, truy cập internet, dịch vụ quảng cáo khuyến khích trưng sản phẩm và dịch vụ phần mềm quản lý. Phân tích từ phía nhà cung cấp dịch vụ cho thấy, các kênh thông tin được các doanh nghiệp sử dụng để tiếp cận với các nhà cung cấp dịch vụ là các kênh không chính thức, thông qua bạn bè, người thân giới thiệu. Các kênh thông tin chính thức cũng được các doanh nghiệp sử dụng nhưng rất hạn chế so với các kênh không chính thức. Chất lượng cung cấp dịch vụ, uy tín, đáp ứng kịp thời và sự tin cậy của người sử dụng là các lý do chính khiến các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ từ các nhà cung cấp. Tốc độ tăng trưởng các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở khu vực Bình Trị Thiên cao hơn tốc độ tăng trưởng kinh tế. Để phát triển thị trường DVHTKD cho các DNN&V ở khu vực Bình Trị Thiên cần tập trung vào các giải pháp cả hai phía cung và cầu dịch vụ đồng thời chú trọng hoàn thiện cơ chế chính sách và thể chế. □

#### **Tài liệu tham khảo:**

1. CIEM. (2001). *Môi trường pháp lý cho dịch vụ phát triển kinh doanh tại Việt Nam*. Hà Nội, Việt Nam.
2. Hào, T. K. (2005). *Thị trường dịch vụ phát triển kinh doanh cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam Đề tài cấp Bộ*. Hà Nội.
3. Miehlabradt, A. O. (2002). *Business Development Services in Viet Nam*. Hanoi, Vietnam: VCCI, GTZ, Swisscontact.
4. Nam, M. V. (2012). *Mức độ hài lòng của doanh nghiệp nhỏ và vừa đối với dịch vụ hỗ trợ của ngân hàng thương mại nhà nước ở thành phố Cần Thơ. Phát triển kinh tế*, số 259 (5/2012).
5. Sở Kế hoạch & Đầu tư, T. T. H., Quảng Trị, Quảng Bình (2011). *Báo cáo tổng kết hoạt động Doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh*.