

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ CHO DOANH NGHIỆP NÔNG NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Mai Văn Nam¹ và Hoàng Phương Đài

ABSTRACT

The research aims to identify factors effecting provide and use the suporting services and proposing solutions to develop its services for agricultural enterprises in Can Tho city. The research used secondary and primary data collected from 163 enterprises, including 112 enterprises in the field of business assistance and 51 agricultural enterprises by stratified sampling method. The methods applied in the study are descriptive statistics and factor analysis. The results showed that the factors effecting provide and use the suporting services are high service price, low service quality, limited types of services and small scale of capital of enterprises. From the suggested problems, the research proposes the solutions to help develop supporting services such as developing demand and supply of supporting services for the enterprises, providing capital support and improving competitiveness for the enterprises.

Keywords: *supporting services, agricultural enterprises*

Title: *Solutions to develop supporting services for agricultural enterprises in Can Tho city*

TÓM TẮT

Mục tiêu của đề tài nhằm phân tích thực trạng và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến cung cấp và nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp nông nghiệp ở Thành phố Cần Thơ, từ đó đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp nông nghiệp ở Thành phố Cần Thơ. Đề tài sử dụng số liệu thứ cấp và số liệu sơ cấp với cỡ mẫu 163 doanh nghiệp, trong đó có 112 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ hỗ trợ và 51 doanh nghiệp nông nghiệp theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng. Phương pháp phân tích được sử dụng trong nghiên cứu là phân tích thống kê và phân tích nhân tố. Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đối với việc cung cấp và nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp là chi phí dịch vụ cao, chất lượng thấp, hạn chế về loại hình dịch vụ và quy mô nguồn vốn của các doanh nghiệp còn nhỏ. Từ kết quả nghiên cứu đưa ra các giải pháp để giúp phát triển các dịch vụ hỗ trợ như phát triển nhu cầu và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, hỗ trợ vốn và nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Từ khóa: *dịch vụ hỗ trợ, doanh nghiệp nông nghiệp*

1 SỰ CẦN THIẾT NGHIÊN CỨU

Dịch vụ hỗ trợ phát triển doanh nghiệp (DN) chiếm một vị trí quan trọng trong hạ tầng cơ sở dịch vụ của một nền kinh tế. Dịch vụ hỗ trợ phát triển doanh nghiệp có tác động tích cực tới tăng trưởng và khả năng cạnh tranh của các DN đặc biệt là các DN nông nghiệp. Trong thời gian qua, các DN nông nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ đã không ngừng phát triển cả về số lượng và chất lượng, điều đó chứng tỏ phát triển DN nông nghiệp là một nhiệm vụ quan trọng trong chiến lược

¹ Khoa KT & QTKD, Trường Đại học Cần Thơ

phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, nhưng sự phát triển này còn chưa xứng tầm với vai trò của một thành phố loại I trực thuộc Trung Ương vì thế rất cần có những lực đẩy tác động đến sự phát triển của DN nông nghiệp, đó là các dịch vụ hỗ trợ DN, nếu chất lượng cung cấp dịch vụ hỗ trợ được nâng cao và phát triển hoàn thiện sẽ tạo động lực thu hút đầu tư và phát triển cộng đồng doanh nghiệp.

Chính vì thế, nghiên cứu này được thực hiện nhằm giải quyết các mục tiêu: (1) Phân tích thực trạng cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ; (2) Đánh giá về nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ; (3) Xác định các nhân tố ảnh hưởng đối với việc cung cấp và sử dụng dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ; (4) Đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ.

2 PHƯƠNG TIỆN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Lược khảo tài liệu

Dorothy Riddle và nhóm nghiên cứu (1998), thực hiện nghiên cứu về “*Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt Nam*”. Kết quả nghiên cứu cho thấy: (1) Nhận thức của Nhà nước về vai trò của các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong nền kinh tế còn khác xa với những gì đang diễn ra trong thực tiễn; (2) So với chất lượng cung cấp thì giá cả dịch vụ hỗ trợ kinh doanh Việt Nam là quá đắt (3) Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt Nam chỉ mới đạt chất lượng từ mức trung bình đến yếu kém, điều này đã gây ra thế cạnh tranh bất lợi cho giới kinh doanh; (4) Do những lo ngại về chất lượng mà dịch vụ tự làm lấy vẫn ở mức cao; (5) Hệ thống chính sách quản lý hiện hành gây cản trở khả năng chuyên môn hóa của các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh; (6) Các công ty cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh nhất trí với khách hàng rằng họ chưa đủ năng lực chuyên môn và chưa định hướng phục vụ khách hàng một cách rõ ràng; (7) Các DN Nhà nước đang chiếm lĩnh một số mảng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh mà thông thường lẽ ra những mảng đó phải do tư nhân đảm nhiệm. Bên cạnh đó, Nguyễn Văn Phát (2009) đã thực hiện nghiên cứu về “*Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Thừa Thiên Huế*”. Kết quả nghiên cứu cho thấy thị trường dịch vụ hỗ trợ phát triển DN còn hạn chế: Có 20% số DN điều tra chưa sử dụng bất kỳ dịch vụ hỗ trợ phát triển DN nào; nguồn cung ứng dịch vụ trong tỉnh chiếm tỷ trọng nhỏ, không vượt quá 30% đối với tất cả các loại dịch vụ; chất lượng dịch vụ cung ứng cũng còn thấp, giá cả của hầu hết các dịch vụ được đánh giá là cao hơn mức vừa phải.

Tóm lại, các nghiên cứu trước đây chưa đi sâu nghiên cứu thực trạng cung cầu và các khó khăn, tồn tại trong phát triển dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp, nhất là ở thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu này kế thừa kết quả các nghiên cứu trước đây về dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp và tập trung nghiên cứu các nội dung mà các nghiên cứu trước đây chưa đề cập như: (1) Phân tích thực trạng cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ; (2) Đánh giá về nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ; (3) Xác định các nhân tố ảnh hưởng đối với việc cung cấp và sử dụng dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ.

2.2 Thời gian, địa điểm và đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) thuộc lĩnh vực nông nghiệp và các dịch vụ hỗ trợ ở thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 10/2010 đến tháng 2/2012, số liệu thứ cấp sử dụng trong đề tài là số liệu từ 2004 – 2011; số liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 10/2010 đến tháng 2/2011.

2.3 Phương pháp nghiên cứu

2.3.1 Phương pháp chọn vùng nghiên cứu:

Vùng nghiên cứu là quận Ninh Kiều, Cái Răng, Bình Thủy là những quận có diện tích lớn và dân số đông nhất của thành phố Cần Thơ, nơi tập trung phần lớn các DN. Đây là vùng thể hiện khá chính xác và đầy đủ về tình hình thực tế những vấn đề mà đề tài đang nghiên cứu.

2.3.2 Phương pháp thu thập số liệu:

Thu thập dữ liệu thứ cấp: Dữ liệu được thu thập từ Sở Kế hoạch và Đầu tư; Cục thống kê thành phố Cần Thơ và một số tài liệu liên quan đến đối tượng nghiên cứu.

Số liệu sơ cấp:

(1) *Căn cứ chọn mẫu:* Tính đến năm 2010, số lượng DNNVV ở thành phố Cần Thơ là 4.189 DN. Trong đó, số lượng DN nhỏ chiếm tỷ trọng cao nhất (48,2%), tiếp đó là các DN siêu nhỏ (45,3%) và DN có quy mô vừa (chỉ có 6,5%)¹. Do đó, số mẫu được chọn là 163 mẫu, sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo quy mô DN.

(2) *Phương pháp chọn mẫu:* Được thu thập theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo qui mô (DN vừa, nhỏ và siêu nhỏ) của các DNNVV kinh doanh dịch vụ hỗ trợ và DN nông nghiệp với cỡ mẫu là 163 mẫu.

(3) *Cách thức lấy mẫu:* Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng cách phỏng vấn trực tiếp tại văn phòng hoặc cơ sở sản xuất kinh doanh của 163 DNNVV gồm: 112 DN kinh doanh dịch vụ hỗ trợ và 51 DN nông nghiệp tại thành phố Cần Thơ. Phiếu khảo sát được thiết kế theo trình tự: Dựa trên cơ sở lý thuyết, lược khảo tài liệu có liên quan đến đề tài nghiên cứu trước, đồng thời tham khảo ý kiến của các chủ DN và chuyên gia để xây dựng phiếu khảo sát sơ bộ. Sau đó, phiếu khảo sát tiếp tục được điều chỉnh và bổ sung dựa trên kết quả nghiên cứu định tính. Kế đến, nhóm nghiên cứu tiến hành phỏng vấn thử 10 DN để xác định lại tính phù hợp về nội dung và các thuật ngữ trong phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được tiếp tục điều chỉnh và sử dụng cho phỏng vấn chính thức.

2.3.3 Phương pháp phân tích số liệu

Phương pháp phân tích sử dụng trong nghiên cứu như: phân tích thống kê, phân tích nhân tố.

Mô hình nhân tố được thể hiện bằng phương trình:

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

¹ Phân loại doanh nghiệp theo Nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/06/2009 của Chính phủ.

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

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

$$F_i = w_{i1}X_1 + w_{i2}X_2 + \dots + w_{ik}X_k$$

Trong đó: F_i : ước lượng nhân tố thứ i ; w_i : trọng số hay hệ số điểm nhân tố; k : số biến.

3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1 Thực trạng hoạt động kinh doanh của các DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ

Các DN nông nghiệp ở Cần Thơ phần lớn có loại hình DN là công ty trách nhiệm hữu hạn và đều mới thành lập gần đây. Nhìn chung, các DN có qui mô vốn ở mức vừa phải, chưa cao lắm. Nguồn vốn của các DN bên cạnh nguồn vốn chủ sở hữu thì còn được tài trợ từ các nguồn khác như vay ngân hàng và các tổ chức tín dụng, vay cá nhân và tín dụng thương mại từ nhà cung cấp và khách hàng. Trong đó, nguồn tài trợ lớn nhất là vốn của chủ sở hữu DN. Về qui mô lao động trung bình của các DN dưới mức trung bình so với Nghị định 56/2009/NĐ-CP, vẫn còn nhiều DN có số lao động còn quá ít. Bên cạnh, trình độ của người lao động cũng chỉ ở mức tương đối, chưa được đánh giá cao. Thu nhập của người lao động tại một vài DN vẫn còn rất thấp. Về trình độ của người lãnh đạo cao nhất có 60,8% DN có trình độ của người lãnh đạo là đại học – cao đẳng và 11,8% DN có trình độ của người lãnh đạo trên đại học thì vẫn còn rất hạn chế, cần phải nâng cao hơn nữa trình độ học vấn của các lãnh đạo DN và nên hạn chế ở mức thấp nhất về số lãnh đạo DN có trình độ thấp từ trung học chuyên nghiệp trở xuống. Về trình độ và thu nhập của người lao động thì có sự không đồng đều, điều đó là do khoảng cách về trình độ giữa các lao động tương đối cao nên dẫn đến sự chênh lệch về thu nhập. Vì vậy, lao động cần được đào tạo lành nghề để nâng cao trình độ giảm bớt sự chênh lệch về thu nhập giữa các lao động. Nhìn chung, tình hình đầu tư vào hoạt động sản xuất kinh doanh của các DN nông nghiệp trong thời gian vừa qua còn tương đối thấp. Việc mở rộng mặt bằng sản xuất, xây dựng nhà xưởng văn phòng, mua sắm máy móc, thiết bị cũng chưa nhiều do DN phần lớn là mới thành lập nên chưa mở rộng được thị trường. Mặc dù, việc mở rộng thị trường nước ngoài có tăng lên, nhưng chiếm tỉ trọng vẫn còn rất thấp, do các DN còn e ngại trong việc mở rộng thị trường nước ngoài, lý do có thể là họ cho rằng thị trường trong nước ổn định hơn hoặc do sản phẩm của họ hiện chưa đáp ứng đủ các tiêu chuẩn về mẫu mã, chất lượng. Kết quả phân tích cũng cho thấy hiệu quả hoạt động kinh doanh của các DN nông nghiệp tuy còn chưa đồng đều nhiều giữa các DN nhưng vẫn ở mức chấp nhận được so với mức trung bình của các DN ở thành phố Cần Thơ.

3.2 Mức độ hài lòng của các doanh nghiệp đối với dịch vụ hỗ trợ

Các DN đánh giá là chỉ hài lòng ở mức độ trung bình. Mức độ đảm bảo của nhà cung cấp dịch vụ được đánh giá là rất tốt với tỉ lệ 4,6% DN rất hài lòng. Kế đến là

độ tin cậy của nhà cung cấp dịch vụ được các DN đánh giá là tốt với tỉ lệ 39,3% DN hài lòng. Khả năng đáp ứng của nhà cung cấp dịch vụ được các DN đánh giá là trung bình với tỉ lệ 51,8% DN có mức hài lòng trung bình. Đồng thời, các DN đánh giá là mức độ cảm thông của nhà cung cấp còn kém.

Bảng 1: Kết quả đánh giá sự hài lòng của DN đối với các dịch vụ hỗ trợ

DVT: %

| Yếu tố | Mức độ hài lòng | | | | | |
|--------------------------------------------------------|--------------------|----------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| | Rất không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài Lòng | Rất hài lòng | Không ý kiến |
| Độ tin cậy của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ | 0,9 | 11,6 | 40,2 | 39,3 | 3,6 | 4,4 |
| Khả năng đáp ứng của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ | 0,9 | 5,4 | 51,8 | 33,9 | 4,5 | 3,5 |
| Mức độ đảm bảo của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ | 1,8 | 6,3 | 49 | 34,8 | 4,6 | 3,5 |
| Mức độ cảm thông của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ | 1,9 | 8,0 | 43,8 | 39,2 | 2,7 | 4,4 |
| Phương tiện hữu hình của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ . | 0,9 | 4,5 | 50 | 37,5 | 3,6 | 3,5 |

Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, năm 2011

Về độ tin cậy của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ: Độ tin cậy là khả năng cung cấp dịch vụ như đã thỏa thuận một cách tin cậy và chính xác. Một dịch vụ có thể được tin cậy nếu nó được thực hiện đúng ngay từ đầu. Độ tin cậy của nhà cung cấp bao gồm các yếu tố như: thông tin DN có được bảo mật hay không, nhà cung cấp này cung cấp thông tin có chính xác hay không, có thực hiện đúng cam kết với khách hàng không, ... Nhà cung cấp có thương hiệu và uy tín sẽ tạo được sự tin cậy cao đối với DN sử dụng dịch vụ. Kết quả điều tra cho thấy tuy cũng có 12,5% DN nhận xét là không hài lòng và rất không hài lòng về độ tin cậy của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh nhưng có đến 42,9% DN nhận xét độ tin cậy của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ là ở mức hài lòng và rất hài lòng. Điều này cho thấy, DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ rất quan tâm đến độ tin cậy khi cung cấp dịch vụ của mình vì khi tạo được lòng tin cho khách hàng thì DN mới có thể xây dựng được thương hiệu bền vững và uy tín để đứng vững trên thị trường.

Về khả năng đáp ứng của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ: Khả năng đáp ứng của nhà cung cấp là khả năng DN bao gồm các yếu tố như: thủ tục và thời gian thực hiện nhanh chóng, thái độ phục vụ nhiệt tình và kịp thời đáp ứng các yêu cầu thắc mắc của các DN sử dụng dịch vụ hỗ trợ, đồng thời cung cấp các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của DN. DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ có tính chuyên nghiệp cao là DN có khả năng cung cấp dịch vụ chất lượng, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Kết quả điều tra cho thấy, có 6,3% DN nhận xét là rất không hài lòng và không hài lòng về khả năng đáp ứng của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh nhưng cũng có đến 38,4% DN nhận xét khả năng đáp ứng của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ là ở mức hài lòng và rất hài lòng. Số DN nhận xét khả năng đáp ứng của DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ là bình thường chiếm tỉ lệ cao nhất 51,8%. Điều này cho thấy, các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ đã đáp ứng được khá tốt nhu cầu của DN, nhưng vẫn cần được tiếp tục hoàn thiện hơn nữa.

Về mức độ đảm bảo của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ: Mức độ đảm bảo gồm các yếu tố: an toàn khi giao dịch, đúng hẹn với khách hàng và có kiến thức chuyên môn vững để trả lời và tư vấn cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ do DN mình cung cấp. Nhà cung cấp có mức độ đảm bảo cao là DN luôn tạo được cảm giác an tâm cho khách hàng. Kết quả điều tra cho thấy, có 8,1% DN nhận xét là không hài lòng và rất không hài lòng về mức độ đảm bảo của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh nhưng cũng có đến 39,4% DN nhận xét độ đảm bảo của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ ở mức hài lòng và rất hài lòng. Điều này cho thấy, DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ rất chú trọng đến mức độ đảm bảo khi cung cấp dịch vụ của mình vì khi tạo được cảm giác an tâm cho khách hàng thì DN mới có thể giữ được các khách hàng.

Về mức độ cảm thông của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ: Mức độ cảm thông là thể hiện sự chăm sóc chu đáo, biết lắng nghe, thấu hiểu những mong muốn khách hàng. Nhà cung cấp có mức độ cảm thông tốt là nhà cung cấp có khả năng tiếp cận và nỗ lực tìm hiểu nhu cầu của khách hàng tạo cảm giác yên tâm cho khách hàng. Qua kết quả điều tra cho thấy tuy cũng có 39,2% DN nhận xét là hài lòng và 2,7% DN nhận xét là rất hài lòng về mức độ cảm thông của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh nhưng có đến 8% DN nhận xét mức độ cảm thông của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ là ở mức không hài lòng và có 1,9% DN nhận xét là rất không hài lòng. Điều này cho thấy, mức độ cảm thông của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ còn thấp, do đó các DN cần phải chú trọng hơn nữa đến những mong muốn của khách hàng.

Phương tiện hữu hình: Phương tiện hữu hình bao gồm các yếu tố: trụ sở của DN cung cấp dịch vụ tiện lợi, có máy móc, trang thiết bị hiện đại, hấp dẫn, trang phục nhân viên lịch sự... Nhà cung cấp có cơ sở vật chất và văn hóa DN tốt là nhà cung cấp có phương tiện hữu hình đạt yêu cầu của khách hàng. Kết quả điều tra cho thấy tuy cũng có 5,4% DN nhận xét là không hài lòng và rất không hài lòng về phương tiện hữu hình của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh nhưng cũng có đến 41,1% DN nhận xét phương tiện hữu hình của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ là ở mức hài lòng và rất hài lòng. Tuy các DN còn hạn chế về vốn cũng như kỹ năng quản lý nhưng phương tiện hữu hình luôn được các nhà cung cấp chú trọng đến nên phần lớn được khách hàng hài lòng.

3.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ hỗ trợ của DN nông nghiệp

Để xác định các biến có ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ hỗ trợ trong nghiên cứu, tác giả đã lược khảo một số nghiên cứu trước có liên quan (lược khảo tài liệu), đồng thời dựa trên nghiên cứu khám phá thông qua phỏng vấn trực tiếp các DN trên địa bàn thành phố Cần Thơ và tham khảo ý kiến của chuyên gia.

Bước 1: Kiểm định thang đo

Bài viết đưa ra 12 yếu tố để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ hỗ trợ của DN. Để đo lường mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố, bài viết sử dụng thang đo Likert 5 điểm tương ứng với các cấp độ: 1- hoàn toàn không quan trọng, 2- không quan trọng, 3- bình thường, 4- quan trọng, 5- rất quan trọng.

$$F_i = V_1X_1 + V_2X_2 + V_3X_3 + V_4X_4 + V_5X_5 + V_6X_6 + V_7X_7 + V_8X_8 + V_9X_9 + V_{10}X_{10} + V_{11}X_{11} + V_{12}X_{12}$$

Trong đó: Biến phụ thuộc (F_i) là quyết định sử dụng của DN.

Bảng 2: Diễn giải các biến ảnh hưởng đến quyết định sử dụng các dịch vụ hỗ trợ

| Nhân tố | Tên các nhân tố | Cronbach's Alpha |
|-------------------------|------------------------------|------------------|
| X ₁ | Tăng lợi nhuận | 0,639 |
| X ₂ | Tăng năng suất | 0,713 |
| X ₃ | Tiết kiệm lao động | 0,638 |
| X ₄ | Khả năng tài chính | 0,571 |
| X ₅ | Giảm chi phí sản xuất | 0,782 |
| X ₆ | Nâng cao chất lượng sản phẩm | 0,782 |
| X ₇ | Tăng tính cạnh tranh | 0,735 |
| X ₈ | Yêu cầu thị trường | 0,723 |
| X ₉ | Hưởng ứng phong trào | 0,359 |
| X ₁₀ | Thông tin dịch vụ hỗ trợ | 0,459 |
| X ₁₁ | Mức độ rủi ro | 0,559 |
| X ₁₂ | Trình độ người điều hành | 0,673 |
| Cronbach's Alpha | | 0,907 |

Nguồn: Tác giả phân tích số liệu điều tra thực tế bằng phần mềm SPSS

Kiểm định độ tin cậy của thang đo Liker 5 mức độ thông qua kiểm định Cronbach's Alpha, kết quả cho thấy thang đo giá trị các biến trên là tốt với độ tin cậy rất cao, hệ số Cronbach's Alpha là 0,907. Đồng thời, hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Điều này cho thấy, các biến đều thỏa mãn độ tin cậy và tính hiệu lực của quá trình thiết kế bảng câu hỏi và thu thập dữ liệu. Do đó, dữ liệu này có thể được sử dụng trong phân tích nhân tố. Kết quả phân tích thể hiện như sau:

Bước 2: Phân tích nhân tố

Phân tích nhân tố với các biến được mô tả tại bảng trên, ta đặt giả thuyết như sau: H₀: Các biến không có tương quan với nhau và H₁: Có tương quan giữa các biến. Phân tích nhân tố (Factor Analysis) bằng chương trình SPSS, kết quả như sau:

Kết quả kiểm định Barlett và kết quả chỉ số Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) cho thấy, giá trị KMO là 0,5<0,838<1 và Sig = 0,00 rất nhỏ so với α=5%. Ta có thể kết luận như sau: “Bác bỏ giả thuyết H₀, chấp nhận giả thuyết H₁, nghĩa là các biến trên có tương quan với nhau”. Điều này cho ta kết luận phân tích nhân tố là thích hợp và có ý nghĩa thống kê.

Bảng 3: Kết quả kiểm định Bartlett và KMO

| KMO and Bartlett's Test | |
|--------------------------------------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | 0,838 |
| | 349,134 |
| Bartlett's Test of Sphericity | 66 |
| | 0,000 |

Nguồn: Tác giả phân tích số liệu điều tra thực tế bằng phần mềm SPSS

Kết quả nghiên cứu cho thấy, theo tiêu chuẩn eigenvalue >1 thì có 2 nhân tố được rút trích ra. Giá trị Cumulative % cho biết 2 nhân tố đầu giải thích 62,96% biến thiên của dữ liệu. Các nhân tố mới được thể hiện qua sự tương quan chặt chẽ giữa

các biến trong từng nhân tố, thể hiện qua bảng ma trận nhân tố sau khi xoay như sau:

Bảng 4: Kết quả phân tích nhân tố

| Ma trận nhân tố sau khi xoay | | | Ma trận hệ số nhân tố | | |
|------------------------------|-------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|
| Nhân tố | F1 | F2 | Nhân tố | F1 | F2 |
| X ₁ | .639 | .326 | X ₁ | .109 | .046 |
| X ₂ | .795 | .173 | X ₂ | .185 | -.072 |
| X ₃ | .752 | .114 | X ₃ | .186 | -.097 |
| X ₄ | .520 | .390 | X ₄ | .063 | .107 |
| X ₅ | .851 | .196 | X ₅ | .196 | -.072 |
| X ₆ | .814 | .258 | X ₆ | .173 | -.029 |
| X ₇ | .876 | .089 | X ₇ | .226 | -.137 |
| X ₈ | .769 | .233 | X ₈ | .166 | -.034 |
| X ₉ | .144 | .600 | X ₉ | -.088 | .305 |
| X ₁₀ | .084 | .892 | X ₁₀ | -.167 | .481 |
| X ₁₁ | .260 | .806 | X ₁₁ | -.099 | .395 |
| X ₁₂ | .564 | .496 | X ₁₂ | .052 | .157 |

Nguồn: Tác giả phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS

Nhân tố F1: gồm có 09 biến: X₁ (Tăng lợi nhuận), X₂ (Tăng năng suất), X₃ (Tiết kiệm lao động), X₄ (Khả năng tài chính), X₅ (Giảm chi phí sản xuất), X₆ (Nâng cao chất lượng sản phẩm), X₇ (Tăng tính cạnh tranh), X₈ (Yêu cầu thị trường), X₁₂ (Trình độ người điều hành) gọi chung là: **Nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và năng lực cạnh tranh cho DN**. Trong nhân tố F1 thì yếu tố “Tăng tính cạnh tranh” có ảnh hưởng lớn nhất.

Nhân tố F2: gồm có 03 biến: X₉ (Hưởng ứng phong trào), X₁₀ (Thông tin dịch vụ hỗ trợ), X₁₁ (Mức độ rủi ro) gọi chung là: **Thông tin về dịch vụ hỗ trợ**. Trong nhân tố F2 thì yếu tố “Thông tin dịch vụ hỗ trợ” có ảnh hưởng lớn nhất.

Tóm lại: Qua kết quả phân tích các yếu tố thuộc về môi trường bên ngoài của DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ, ta rút ra được 2 nhân tố tổng hợp, có ý nghĩa quan trọng đối với việc quyết định sử dụng dịch vụ hỗ trợ của DN nông nghiệp như: (1). Nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và năng lực cạnh tranh cho DN; (2). Thông tin về dịch vụ hỗ trợ.

3.4 Nhận định những khó khăn của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ

Số liệu điều tra cho thấy, đa số DN cho rằng nguyên nhân chính gây khó khăn đối với việc cung cấp các dịch vụ có chất lượng là vấn đề tài chính, có 54,2% DN cho rằng do tài chính còn hạn hẹp nên các nhà cung cấp vẫn chưa đẩy mạnh nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hỗ trợ mà chỉ duy trì ở mức khách hàng có thể tạm chấp nhận được. Nguyên nhân quan trọng kế tiếp gây khó khăn đối với việc cung cấp dịch vụ có chất lượng hiện nay là thuế suất cao, có 54% DN nói rằng do thuế suất hiện nay đang ở mức cao làm giảm khả năng cạnh tranh cũng như việc cung cấp dịch vụ có chất lượng của DN.

Bảng 6: Khó khăn chính đối với việc cung cấp dịch vụ có chất lượng của DN

| STT | Trở ngại | Tỷ lệ (%) |
|-----|--------------------------------|-------------|
| 1 | Cạnh tranh của chính phủ | 12,4 |
| 2 | Không có hiệp hội | 25,5 |
| 3 | Không được khuyến khích | 22,4 |
| 4 | Thuế suất cao | 54,0 |
| 5 | Thiếu đào tạo nhân viên | 42,9 |
| 6 | Thiếu tài chính | 54,2 |
| 7 | Mạng Internet đắt | 22,4 |
| 8 | Nhận thức thấp về giá trị | 21,4 |
| 9 | Không thanh toán chất lượng | 14,3 |

Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, năm 2011

Thiếu đào tạo nhân viên cũng chiếm phần lớn trong việc gây khó khăn đối với việc cung cấp dịch vụ có chất lượng của DN, có 42,9% DN nói rằng do việc đào tạo nhân viên có trình độ chuyên môn tốn nhiều thời gian và chi phí. Đồng thời, chi phí trả cho người có kinh nghiệm khá cao nên việc giữ các nhân viên giỏi ở lại phục vụ cũng gặp nhiều khó khăn. Cũng theo các DN, nguyên nhân dẫn đến chất lượng dịch vụ thấp là do không có hiệp hội (25,5%). Những cản trở của việc hình thành các hiệp hội là do ta chưa nhận thức được tầm quan trọng của hiệp hội nên việc thành lập hiệp hội chưa được quan tâm nhiều. Ngoài ra còn các nguyên nhân như: cạnh tranh của chính phủ, mạng Internet đắt, không được khuyến khích, nhận thức thấp về giá trị, không thanh toán cho chất lượng cũng là các nguyên nhân gây khó khăn cho việc cung cấp dịch vụ có chất lượng của các DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ.

3.5 Giải pháp phát triển dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ

3.5.1 Phát triển cầu đối với các dịch vụ hỗ trợ phát triển doanh nghiệp

Nâng cao chất lượng của các dịch vụ công như đáp ứng nhanh chóng, thuận lợi hơn, có chất lượng, nhiệt tình, dễ đàm phán, dễ hợp tác, luôn cải tiến chất lượng theo nhu cầu của khách hàng, hỗ trợ nhanh, xử lý nhanh, nhanh nhẹn để tìm hiểu thị trường, thủ tục đơn giản, ân cần chu đáo với khách hàng.

Đáp ứng yêu cầu khách hàng thay cho việc chờ khách hàng đến thuê dịch vụ mà DN nên chủ động, tích cực giới thiệu và cung cấp thông tin dịch vụ của mình đến khách hàng. Nâng cao hoạt động marketing về dịch vụ hỗ trợ, phát huy hết khả năng tư vấn trực tiếp về các dịch vụ hỗ trợ cho DN, mang sản phẩm đến tận tay khách hàng.

Nâng cao vai trò của các hiệp hội ngành nghề trong thời kỳ hội nhập kinh tế nhằm thu hút được các DN tham gia vào hiệp hội ngành nghề để có nhiều cơ hội tiếp cận dịch vụ hỗ trợ.

Nâng cao chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ để tăng nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ của DN nông nghiệp:

Đối với dịch vụ tư vấn cần đào tạo thêm các nhân viên tư vấn giỏi, có trình độ, thường xuyên cập nhật thông tin, tư vấn kịp thời, có dịch vụ tư vấn kỹ thuật và tư vấn quản lý kỹ thuật tốt.

Đối với dịch vụ phân phối chú trọng việc nâng cấp chất lượng dịch vụ phân phối giao nhận hàng, dịch vụ cần nhanh chóng hơn, chính xác và kịp thời, kho bãi an toàn và đảm bảo hơn, đầu tư nâng cấp về trang thiết bị thường xuyên hơn.

Đối với dịch vụ nghiên cứu thị trường phải thường xuyên cập nhật thông tin hơn, phải cung cấp những thông tin mới nhất nhanh chóng chính xác với thực tế, đồng thời, cập nhật diễn biến chung tình hình thị trường của địa phương, nghiên cứu sâu hơn, cần nắm bắt được thị hiếu của khách hàng một cách tốt nhất.

Đối với dịch vụ hạch toán kế toán phải tuyệt đối chính xác, nhiệt tình, chặt chẽ, cần bồi dưỡng thêm nhiều nhân viên chuyên nghiệp và có kinh nghiệm, thường xuyên tập huấn nâng cao kiến thức của nhân viên về thuế, hiểu rõ về thuế và thủ tục đơn giản hơn.

Đối với dịch vụ huấn luyện đào tạo cần phải huấn luyện nhiều nhân viên thạo nghề, chất lượng đạt yêu cầu của khách hàng, cập nhật chương trình đào tạo cho phù hợp, chất lượng và thời gian đào tạo phù hợp, đào tạo đáp ứng ngay đúng nhu cầu vị trí công việc, huấn luyện kỹ năng tốt và có chuyên môn cao cho nhân viên.

Đối với dịch vụ pháp lý phải nắm vững, chính xác đúng pháp luật, kịp thời nhanh chóng, phải cung cấp kiến thức về tư cách đại diện của đối tác, giải thích cụ thể và thấu đáo hơn nữa.

Đối với dịch vụ viễn thông phải thường xuyên cập nhật nhiều thiết bị hiện đại để nhanh chóng, tiện lợi, chính xác, thuận tiện, chi phí dịch vụ vừa phải, phải truy cập nhanh, đường truyền internet ổn định, giảm cước phí và tốc độ đường truyền ổn định.

Đối với dịch vụ tin học phải xử lý vấn đề nhanh chóng, kịp thời, chính xác, phải đảm bảo an toàn và bảo mật cho toàn hệ thống, nâng cao trình độ của nhân viên tin học và có phần mềm đáp ứng theo nhu cầu khách hàng hơn nữa.

3.5.2 Phát triển nguồn cung các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp

Nâng cao năng lực lãnh đạo của người quản lý DN bằng cách thường xuyên tham gia các khóa đào tạo dành cho lãnh đạo để nâng cao trình độ học vấn. Nâng cao trình độ, năng lực và phẩm chất của người làm dịch vụ cần được coi là khâu trọng tâm, cơ bản và quyết định. Cần chuyên môn hóa đội ngũ những người hoạt động dịch vụ. Đồng thời nên có cơ chế thu hút những chuyên gia giỏi trong từng lĩnh vực tham gia vào hoạt động dịch vụ phục vụ DN. Phối hợp với các trường đại học và các trung tâm đào tạo có uy tín thành lập các trung tâm đào tạo dành cho các nhà quản lý.

Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khu vực nhà nước. Đồng thời, cần tạo ra một website về nông nghiệp để đóng vai trò là cầu nối thông tin giữa các DN trong lĩnh vực.

Cần có tính chuyên nghiệp cao hơn, bao gồm một loạt những tiêu chuẩn chuyên nghiệp rõ ràng và phải chú ý hơn nữa về yêu cầu thực sự của khách hàng.

Các DN cung cấp dịch vụ phải cập nhật thường xuyên thông tin qua báo đài, internet,... về thị trường tiêu thụ cũng như các hoạt động về thu thập thông tin thị trường.

DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ cần nâng cao uy tín của mình nhằm củng cố lòng tin về khả năng cung cấp dịch vụ của các công ty và đồng thời cũng cần phân tích cho các DN thấy được lợi ích của việc sử dụng nguồn cung cấp từ bên ngoài.

Nâng cấp kỹ năng chuyên môn đối với các dịch vụ cần chuyên môn cao như dịch vụ tài chính hoặc hạch toán kế toán,... sẽ được thúc đẩy thông qua việc cho phép các DN hàng đầu, các tập đoàn đa quốc gia và các trường kinh doanh quốc tế (trường đại học, học viện,...) tham gia thị trường Việt Nam sẽ giúp đào tạo được một đội ngũ người lao động có chuyên môn cao trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong thời gian tới.

Nâng cao mức độ cảm thông như tiếp cận và nỗ lực tìm hiểu nhu cầu của khách hàng tạo cảm giác yên tâm cho khách hàng, chăm sóc khách hàng chu đáo. Đồng thời cần xem trọng mối quan hệ giữa giá cả và chất lượng dịch vụ.

Quan tâm nhiều hơn đến việc hình thành các hiệp hội cho DN cung cấp dịch vụ hỗ trợ. Để có hiệu quả, các hiệp hội cần đưa ra những tiêu chuẩn về hành vi nghề nghiệp. Một hiệp hội ngành năng động phải bao gồm một quá trình xác nhận chuyên môn gắn với yêu cầu phát triển chuyên nghiệp, tuân thủ những quy định về hành vi ứng xử và có một cơ chế để những thành viên có nhiều kinh nghiệm hơn có thể trao đổi cho những thành viên mới về phát triển nghề nghiệp.

4 KẾT LUẬN

Hầu hết các DN đều có nhu cầu sử dụng các loại dịch vụ hỗ trợ. Về lựa chọn nguồn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, nhìn chung chất lượng dịch vụ hỗ trợ do khu vực tư nhân cung cấp theo đánh giá của các DN thì có chất lượng hơn so với khu vực Nhà nước. Về chất lượng dịch vụ được nhận định là ở mức chấp nhận được. Kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ hỗ trợ tư nhân có hiệu quả cao, đáp ứng nhanh chóng, thuận lợi, có chất lượng. Tuy nhiên, nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ của các DN nông nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ còn hạn chế do nhiều nguyên nhân ảnh hưởng. Chủ yếu tập trung ở các vấn đề như: tài chính DN chưa cho phép, không có nhu cầu, chi phí cao,....

Về thị trường cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp như: thương hiệu và phong cách phục vụ của nhà cung cấp dịch vụ, sự phù hợp và mức độ an toàn của các dịch vụ cung cấp, cơ sở vật chất và sự quan tâm đến khách hàng của nhà cung cấp dịch vụ, giá cả và uy tín của nhà cung cấp dịch vụ, sự hỗ trợ của các tổ chức liên quan cho DN kinh doanh dịch vụ hỗ trợ, sự quan tâm của Nhà nước và chính sách hợp lý cho DN kinh doanh dịch vụ hỗ trợ, sự ảnh hưởng của các hiệp hội và quy mô DN đến sự phát triển của DN kinh doanh dịch vụ hỗ trợ; các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ hỗ trợ của DN nông nghiệp như nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và năng lực cạnh tranh cho DN, thông tin về dịch vụ hỗ trợ. Đồng thời, nhóm nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ hỗ trợ cho DN nông nghiệp ở thành phố Cần Thơ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Chu Nguyễn Mộng Ngọc và Hoàng Trọng (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê.
- Dorothy Riddle và nhóm nghiên cứu (1998), “Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Việt Nam”, Chuyên đề nghiên cứu kinh tế tư nhân số 5.
- Nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/06/2009 của Chính phủ, “Phân loại doanh nghiệp”.
- Nguyễn Văn Phát (2009), “Phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh ở Thừa Thiên Huế”, Tạp chí khoa học đại học Huế số 51.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991), “Refinement and reassessment of Servqual scale”, *Journal of Retailing*.