

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỒ TRỌNG NGHĨA

**ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH
CHO CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2016

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỒ TRỌNG NGHĨA

**ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH
CHO CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Lưu Ngọc Trinh

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày 24 tháng 11 năm 2016

Tác giả luận văn

Đỗ Trọng Nghĩa

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới PGS.TS. Lưu Ngọc Trinh, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo Khoa Quản lý - Luật Kinh tế - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên, Cục thống kê tỉnh Thái Nguyên và các Doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 24 tháng 11 năm 2016

Tác giả luận văn

Đỗ Trọng Nghĩa

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC ĐỒ THỊ, HÌNH VÀ SƠ ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	4
5. Bố cục của đề tài	5
Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH CHO DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA	6
1.1. Cơ sở lý luận	6
1.1.1. Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DVHTKD).....	6
1.1.2. Doanh nghiệp nhỏ và vừa	11
1.1.3. Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	13
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển DVHTKD cho các DNN&V tại Việt Nam	21
1.2. Kinh nghiệm phát triển DVHTKD của các nước trên thế giới và một số địa phương tại Việt Nam.....	36
1.2.1. Kinh nghiệm của Mỹ.....	36
1.2.2. Kinh nghiệm của Ấn Độ	38
1.2.3. Kinh nghiệm của Việt Nam	39
1.2.4. Bài học kinh nghiệm về phát triển DVHTKD cho các doanh nghiệp tại Thái Nguyên.....	42

Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	46
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	46
2.2. Mô hình và các giả thuyết nghiên cứu	46
2.2.1. Mô hình nghiên cứu	46
2.2.2. Giả thuyết nghiên cứu	46
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	47
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin	47
2.3.2. Phương pháp xử lý tài liệu, số liệu.....	50
2.3.3. Phương pháp phân tích thông tin	50
2.4. Thang đo nghiên cứu và mã hóa dữ liệu	54
2.5. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	55
Chương 3 ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	56
3.1. Tình hình phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Thái Nguyên.....	56
3.1.1. Thực trạng phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Thái Nguyên.....	56
3.1.2. Khái quát thực trạng hoạt động của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên trong thời gian qua	62
3.2. Đánh giá dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	64
3.2.1. Thông tin về đối tượng nghiên cứu.....	64
3.2.2. Khảo sát dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	65
3.2.3. Sự ảnh hưởng của chất lượng DVHTKD tới sự hài lòng của các DNN&V trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	68
3.2.4. Khảo sát nhu cầu sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trong ngắn hạn và dài hạn tại tỉnh Thái Nguyên	77

3.3. Đánh giá chung về dịch vụ hỗ trợ kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Thái Nguyên	79
3.3.1. Những kết quả đạt được	79
3.3.2. Những khó khăn, tồn tại và hạn chế chủ yếu	80
3.3.3. Nguyên nhân chủ yếu của những tồn tại, hạn chế	83
Chương 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ HỖ TRỢ KINH DOANH CHO CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN	86
4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Thái Nguyên	86
4.1.1. Định hướng.....	86
4.1.2. Mục tiêu.....	87
4.2. Một số giải pháp chủ yếu nhằm phát triển DVHTKD cho các DNN&V tại tỉnh Thái Nguyên.....	89
4.2.1. Nhóm các giải pháp về phía chính quyền địa phương.....	89
4.2.2. Nhóm các giải pháp về phía doanh nghiệp sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	90
4.2.3. Nhóm các giải pháp về phía doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	92
4.3. Một số kiến nghị.....	96
KẾT LUẬN	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	100
PHỤ LỤC	102

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CN	Công nghiệp
CNH-HĐH	Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa
DN	Doanh nghiệp
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
DNN&V	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DV	Dịch vụ
DVHTKD	Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1. Phân loại doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam	12
Bảng 1.2. Phân loại DVHTKD theo Mạng lưới hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	14
Bảng 3.1. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu chủ yếu của kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2011-2015.....	57
Bảng 3.2. Doanh nghiệp ngoài nhà nước hạch toán độc lập đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	63
Bảng 3.3. Thông tin về các đối tượng khảo sát.....	64
Bảng 3.4. Phân tích độ tin cậy các nhân tố	68
Bảng 3.5. Kết quả phân tích KMO của nhân tố độc lập	70
Bảng 3.6. Ma trận nhân tố xoay	71
Bảng 3.7. Mô hình điều chỉnh sau phân tích Cronbach's Alpha và nhân tố khám phá.....	72
Bảng 3.8. Kết quả phân tích KMO của nhân tố phụ thuộc	72
Bảng 3.9. Kết quả phân tích tương quan Pearson	73
Bảng 3.10. Kết quả hồi quy tuyến tính đa biến.....	74
Bảng 3.11. Kiểm định ý nghĩa thống kê ANOVA.....	74
Bảng 3.12. Các hệ số hồi quy.....	75
Bảng 3.13. Kiểm định các giả thuyết thống kê	76

DANH MỤC ĐỒ THỊ, HÌNH VÀ SƠ ĐỒ

ĐỒ THỊ

Đồ thị 3.1. Tỷ lệ sử dụng các loại hình dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	65
Đồ thị 3.2. Khó khăn chính khi tham gia thuê ngoài DVHTKD	66
Đồ thị 3.3. Nhân tố ảnh hưởng đến quyết định.....	67
Đồ thị 3.4. Tỷ lệ doanh nghiệp muốn sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh phân theo từng loại dịch vụ trong ngắn hạn trên tổng số doanh nghiệp được khảo sát	77
Đồ thị 3.5. Tỷ lệ doanh nghiệp muốn sử dụng dịch vụ hỗ trợ kinh doanh phân theo từng loại dịch vụ trong dài hạn trên tổng số doanh nghiệp được khảo sát	78

HÌNH

Hình 1.1: Liên hệ giữa dịch vụ cảm nhận và sự trung thành của Khách hàng ..	30
Hình 1.2: Mô hình SERQUAL của Parasuraman và các cộng sự	32
Hình 1.3: Mô hình SEVRPERF của Cronin và Taylor.....	34
Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu của đề tài.....	46

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Các nhân tố cơ bản của DVHTKD	22
--	----