

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

**PHẠM THỊ MAI HƯƠNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA  
TẠI SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ  
TỈNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2017**

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

**PHẠM THỊ MAI HƯƠNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA  
TẠI SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ  
TỈNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**  
**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. LÊ TRUNG THÀNH**

**THÁI NGUYÊN - 2017**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan: Luận văn “*Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu riêng của tôi. Các số liệu trong luận văn được sử dụng trung thực. Kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn này chưa từng được công bố tại bất kỳ công trình nào khác.

**Tác giả luận văn**

***Phạm Thị Mai Hương***

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến **PGS. TS. Lê Trung Thành** người thầy đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn giúp đỡ tôi thực hiện và hoàn thành đề tài này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo cũng như các khoa chuyên môn, phòng ban của Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của Ban Lãnh đạo Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên nơi tôi đang công tác, đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn tốt nghiệp này.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã chia sẻ những khó khăn và động viên tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó!

*Thái Nguyên, ngày 15 tháng 8 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

***Phạm Thị Mai Hương***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Sự cần thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn .....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn .....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn.....	4
5. Cấu trúc, nội dung của luận văn.....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ DNNVV CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....</b>	<b>5</b>
1.1. Dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ .....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ .....	5
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ.....	6
1.1.3. Phân loại dịch vụ.....	8
1.2. Chất lượng dịch vụ trong tổ chức.....	10
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ .....	10
1.2.2. Nội dung đánh giá chất lượng dịch vụ .....	11
1.2.3. Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng dịch vụ của các tổ chức .....	14
1.3. Chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	16
1.3.1. Khái niệm doanh nghiệp nhỏ và vừa và sự cần thiết hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	16
1.3.2. Khái niệm về dịch vụ hành chính công và đặc trưng cơ bản của dịch vụ hành chính công .....	23

1.3.3. Các loại dịch vụ hành chính công .....	24
1.3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công .....	27
1.4. Thực tiễn dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tại một số tỉnh ở Việt Nam trong lĩnh vực quản lý nhà nước về Kế hoạch và Đầu tư.....	29
1.4.1. Dịch vụ Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Sở Kế hoạch và Đầu tur Thành phố HCM .....	29
1.4.2. Dịch vụ Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Sở Kế hoạch và Đầu tur thành phố Đà Nẵng .....	30
1.4.3. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ DNNVV đối với Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên .....	31
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>32</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	32
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	33
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu .....	33
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	34
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Giới thiệu về Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên.....	35
3.1.1. Chức năng và nhiệm vụ.....	35
3.1.2. Tổ chức bộ máy của Sở Kế hoạch và đầu tư tỉnh Thái Nguyên .....	36
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên .....	37
3.2.1. Thực trạng phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	37
3.2.2. Thực trạng các dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên .....	40

3.2.3. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên.....	50
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Sở Kế hoạch và Đầu tư Thái Nguyên .....	58
3.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên .....	62
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	62
3.4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	63
<b>Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH THÁI NGUYÊN TRONG THỜI GIAN TỚI .....</b>	<b>64</b>
4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa của tỉnh Thái Nguyên và chủ trương nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ DNNVV của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên.....	64
4.1.1. Định hướng, mục tiêu của tỉnh trong việc phát triển DNNVV .....	64
4.1.2. Chủ trương của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa .....	67
4.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Sở Kế hoạch và Đầu tư trong thời gian tới .....	68
4.2.1. Nhóm giải pháp liên quan tới nâng cao chất lượng dịch vụ .....	68
4.2.2. Nhóm giải pháp liên quan tới nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức.....	73
4.3. Kiến nghị.....	77
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>79</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>81</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>83</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CN	: Công nghệ
ĐKKD	: Đăng ký kinh doanh
DN	: Doanh nghiệp
DNNVV	: Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DV	: Dịch vụ
KH&ĐT	: Kế hoạch và Đầu tư
KTXH	: Kinh tế xã hội
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn
TTTV&XTĐT	: Trung tâm Tư vấn và Xúc tiến đầu tư
UBND	: Ủy ban nhân dân
VVN	: Vừa và nhỏ



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1. Căn cứ xác định doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	17
Bảng 3.1. Số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa qua các năm tại Thái Nguyên.....	37
Bảng 3.2. Số lượng doanh nghiệp đăng ký thành lập mới qua các năm 2011-2015 .....	38
Bảng 3.3. Doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Thái Nguyên đăng ký thành lập mới qua các năm .....	39
Bảng 3.4. Doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Thái Nguyên phân theo loại hình doanh nghiệp.....	40
Bảng 3.5. Thống kê lượt truy cập Website của Sở KH & ĐT tỉnh Thái Nguyên .....	43
Bảng 3.6. Lệ phí dịch vụ thông tin về đăng ký doanh nghiệp .....	46
Bảng 3.7. Kết quả sử dụng dịch vụ tư vấn lập dự án đầu tư .....	47
Bảng 3.8. Kết quả sử dụng dịch vụ tư vấn giám sát, thiết kế xây dựng.....	48
Bảng 3.9. Kết quả sử dụng dịch vụ hỗ trợ đào tạo tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên .....	48
Bảng 3.10. Dịch vụ đăng bố cáo thông tin về đăng ký doanh nghiệp, giải thê, phá sản của doanh nghiệp trong tỉnh trên Cổng thông tin đăng ký doanh nghiệp quốc gia .....	49
Bảng 3.11. Kết quả dịch vụ cung cấp thông tin về đăng ký doanh nghiệp.....	49
Bảng 3.12. Bảng tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo .....	50
Bảng 3.13. Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Sự tin cậy” .....	51
Bảng 3.14. Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “tính đáp ứng” .....	52
Bảng 3.15. Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “phương tiện hữu hình” .....	53
Bảng 3.16. Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “năng lực phục vụ” .....	54
Bảng 3.17. Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Sự đồng cảm” .....	55
Bảng 3.18. Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ” .....	56

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

Hình 1.1.	Các đặc tính của dịch vụ (Đặng Đình Đào (2002)) .....	6
Hình 1.2.	Phân loại dịch vụ theo phương thức thực hiện .....	9
Hình 1.3.	Mô hình nghiên cứu của Parasuraman .....	12
Hình 3.1.	Cơ cấu tổ chức Sở KH & ĐT tỉnh Thái Nguyên .....	36
Hình 3.2.	Sơ đồ nghiên cứu .....	57