

ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NAM ĐỊNH

EVALUATION THE INFLUENCE OF THE FACTORS THAT AFFECTING THE BUSINESS OPERATION EFFICIENCY OF THE COMPANIES LOCATED IN NAM DINH PROVINCE

Nguyễn Thị Lan Anh^{1*}

DOI: <https://doi.org/10.57001/huih5804.2023.156>

TÓM TẮT

Hiệu quả hoạt động kinh doanh (HQHĐKD) là một chỉ tiêu quan trọng của doanh nghiệp được nhiều nhà nghiên cứu và quản lý quan tâm, thể hiện trên kết quả thu được và chi phí bỏ ra để đạt kết quả đó, đồng thời thể hiện trình độ và khả năng sử dụng các nguồn lực trong quá trình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. HQHĐKD có thể được đo trên các chỉ số tài chính (như ROA, ROE, ROI...) và các chỉ số phi tài chính (khách hàng, qui trình nội bộ, đào tạo phát triển...). Bài báo này nhằm đánh giá tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Nam Định xét trên cả khía cạnh tài chính và phi tài chính. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng và phần mềm xử lý dữ liệu SPSS 26, thông qua việc ước lượng mô hình hồi qui tuyến tính dựa trên 520 ý kiến phản hồi của các doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực hoạt động trên địa bàn tỉnh Nam Định năm 2020. Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp xét trên cả hai khía cạnh tài chính và phi tài chính xếp theo thứ tự lần lượt gồm: (1) Sử dụng nguồn lực, (2) Định hướng thị trường, (3) Công nghệ thông tin, (4) Chính sách địa phương, (5) Khả năng tiếp cận và sử dụng vốn, (6) chính sách Nhà Nước. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số giải pháp phù hợp cho các nhà quản lý nhằm nâng cao HQHĐKD của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Nam Định.

Từ khóa: Hiệu quả hoạt động kinh doanh, nhân tố ảnh hưởng, doanh nghiệp, tài chính, phi tài chính, tỉnh Nam Định.

ABSTRACT

Companies' business operation efficiency is an important index interesting many researchers and managers. It shows the result and cost to achieve that outcome, as well as the level and ability to utilize the resources during the business operation of the company. Business operation efficiency of a company measured by financial indexes (such as ROA, ROE, ROI, etc.) and non-financial aspects (customers, internal procedures, development training...). This article is to evaluate the influence of factors that affecting the business operation efficiency of the companies located in Nam Dinh province considering both financial and non-financial aspects. The research uses quantitative method and SPSS 26 data processing software, through estimating the linear regression model based on 520 feedbacks of companies located in Nam Dinh province in 2020. The research result shows factors both financial and non-financial that affecting company's business operation efficiency respectively are: (1) Human resource usage, (2) Market orientation, (3) Information technology, (4) Local policy, (5) Capital approaching and using, (6) Government policy. Accordingly, the article proposes some proper measures for managers to increase the business operation efficiency of companies located in Nam Dinh province.

Keywords: Business operation efficiency, influence factor, company, financial, non-financial, Nam Dinh province.

¹Khoa Kế toán - Kiểm toán, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*Email: nguyenthilananh35@gmail.com

Ngày nhận bài: 06/02/2023

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 12/4/2023

Ngày chấp nhận đăng: 25/8/2023

1. GIỚI THIỆU

Trong cơ chế thị trường cạnh tranh, các doanh nghiệp (DN) muốn tồn tại và phát triển thì trước hết, hoạt động kinh doanh phải mang lại hiệu quả. Các thông tin về hiệu quả hoạt động kinh doanh (HQHĐKD) của DN luôn là những căn cứ quan trọng trong việc hình thành các quyết định kinh doanh

của nhà quản trị DN và các đối tượng sử dụng thông tin. HQHĐKD càng cao, DN càng có điều kiện mở rộng và phát triển sản xuất, tạo việc làm, nâng cao đời sống người lao động, thực hiện tốt nghĩa vụ với ngân sách nhà nước. Do vậy, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD từ đó đưa các khuyến nghị, căn cứ để nâng cao hiệu quả hoạt động của DN

luôn là chủ đề được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm và tiếp cận trên nhiều khía cạnh khác nhau. Tỉnh Nam Định là một tỉnh trung tâm vùng Nam Đồng bằng sông Hồng, nằm trong vùng ảnh hưởng của tam giác tăng trưởng Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh và Vành đai kinh tế vịnh Bắc Bộ. Cơ cấu kinh tế tỉnh Nam Định khá đa dạng, tỷ trọng nông, lâm nghiệp, thủy sản (17,9%) và Công nghiệp, xây dựng và dịch vụ chiếm 82,1% (năm 2021). Các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định chủ yếu là các DN vừa và nhỏ. Theo thống kê năm 2020, trên địa bàn tỉnh Nam Định số DN đang hoạt động là 6.061, kinh doanh trong các lĩnh vực khác nhau, được phân bố ở 9 huyện, 1 thành phố, với các chỉ tiêu cụ thể, như tổng số lao động trong các DN là 189.395 người, tổng vốn sản xuất kinh doanh bình quân là 152.377.045 triệu đồng (trđ), tổng giá trị tài sản cố định là 53.194.375 trđ, doanh thu thuần sản xuất kinh doanh của các DN đạt 142.258.410 trđ, tổng thu nhập của người lao động là 12.151.434 trđ, thu nhập bình quân một tháng của người lao động là 5,475 trđ, tổng lợi nhuận trước thuế đạt 188.519 trđ, tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu đạt 0,15%.

Các con số thể hiện các DN trên địa bàn Tỉnh hàng năm đóng góp đáng kể vào tăng trưởng kinh tế, tạo công ăn việc làm cho người lao động, tuy nhiên vẫn ở mức độ thấp, chẳng hạn như năm 2019, tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu chỉ đạt 0,15%, thấp hơn mức chung của các DN cả nước là 0,20%. Quan sát thực tế trong thời gian qua, mặc dù DN tỉnh Nam Định đã có nhiều bước phát triển quan trọng, ngày càng giữ vai trò to lớn trong sự phát triển kinh tế của Tỉnh, nhưng thực tế, các DN còn gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là những khó khăn mang tính đặc trưng và lâu dài - là những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như sự phát triển bền vững của DN, như trình độ công nghệ còn lạc hậu, khả năng quản trị DN yếu, nguồn nhân lực chất lượng cao còn thiếu, việc tiếp cận nguồn tín dụng và mặt bằng sản xuất gặp nhiều khó khăn, hệ thống cơ sở pháp lý như các văn bản luật, nghị định, thông tư được cập nhật, thay đổi, điều chỉnh, bổ sung trong thời gian ngắn vì thế chưa có tính ổn định.

Theo Báo cáo Chính trị trình Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XX, Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về chủ chương chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Đây là cuộc cách mạng của công nghệ số (truyền thông di động, kết nối internet và bigdata, phát triển trí tuệ nhân tạo, phát triển công nghệ robot, điện toán đám mây, in 3D...) trong đó công nghệ thông tin là mắt xích quan trọng, tác động lên mọi mặt hoạt động của DN cần phải được nghiên cứu nghiêm túc. Kế hoạch số 50/KH-UBND ngày 10/6/2020 và Quyết định số 992/QĐ-TTg ngày 10/7/2020 của Thủ tướng Chính Phủ phấn đấu đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Nam Định (qui hoạch tỉnh Nam Định thời kỳ 2021 - 2030 đang được xây dựng) và tầm nhìn đến năm 2050, phấn đấu tỉnh Nam Định cơ bản đạt một số chức năng trung tâm vùng Nam đồng bằng Sông Hồng về công nghiệp; Tiếp tục khai thác mọi nguồn lực, tranh thủ thời cơ, vượt qua khó khăn, thách thức, phát triển kinh tế theo

chiều sâu, bền vững, nâng cao chất lượng, hiệu quả và năng lực cạnh tranh của nền kinh tế; thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo hướng công khai, đơn giản hóa và hiện đại hóa, tạo điều kiện và môi trường cho các tổ chức, cá nhân, tạo động lực cho sự phát triển của DN trong giai đoạn mới. Những kế hoạch chiến lược này sẽ là cơ hội dành cho các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định muốn nâng cao sức cạnh tranh, đẩy mạnh HQHĐKD.

Các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra có nhiều nhân tố khác nhau tác động đến HQHĐKD của DN tùy thuộc tính chất ngành nghề kinh doanh, địa bàn hoạt động của DN hay thời gian thực hiện nghiên cứu. Vì vậy, nghiên cứu đánh giá tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Nam Định được tác giả nghiên cứu lựa chọn thực hiện. Bài báo làm sáng tỏ quan điểm về HQHĐKD của DN, các nhân tố tác động; và thực tiễn về tầm quan trọng cũng như mức độ tác động của từng nhân tố tới HQHĐKD của DN trên địa bàn tỉnh. Từ đó có cơ sở đề xuất đối với các nhà quản lý DN và chính quyền địa phương giúp DN nâng cao HQHĐKD, thực hiện mục tiêu tăng trưởng bền vững của các DN và phát huy sức mạnh phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Nam Định.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Các nghiên cứu về HQHĐKD của các DN:

Nhận thức được vai trò của các chỉ tiêu đo lường HQHĐKD trong các DN, trong nhiều năm qua có rất nhiều công trình nghiên cứu về hệ thống đo lường HQHĐKD trong các DN đã được thực hiện. Các công trình nghiên cứu đã chỉ ra rằng trước năm 1980, các thước đo HQHĐKD được sử dụng chủ yếu là thước đo tài chính. Các thước đo này dựa trên dữ liệu do hệ thống kế toán cung cấp. Tuomela cho rằng các chỉ tiêu tài chính là khách quan, tin cậy, có thể kiểm chứng và ít tốn kém hơn khi sử dụng [38], tuy nhiên các tác giả khác như [12, 18, 20, 32] đều chỉ ra hạn chế của thước đo tài chính. Đo lường HQHĐKD dựa trên thước đo tài chính được coi là không phù hợp với những thay đổi gần đây về môi trường kinh doanh, đặc biệt liên quan đến công nghệ mới và cạnh tranh gia tăng [20]. HQHĐKD đo theo thước đo tài chính của một đơn vị kinh doanh là một trong những chìa khóa của biến phụ thuộc trong các nghiên cứu, đặc biệt là các nghiên cứu về quản lý chiến lược [41]. Nghiên cứu về HQHĐKD đo theo thước đo tài chính trong các DN có thể được đo bằng hai cách. Cách truyền thống là đo bằng các chỉ tiêu kế toán về lợi nhuận, doanh thu, khả năng sinh lời, chỉ số tăng trưởng, các chỉ số tài chính đặc thù của DN như: lợi nhuận kế toán, lợi nhuận trên tổng tài sản, lợi nhuận trên vốn đầu tư, tăng trưởng doanh thu... Cách khác được đo bằng chỉ số giá trị thị trường như: Tobin's Q, tuy nhiên hạn chế của các phép đo lường bằng chỉ số giá trị thị trường là chỉ giới hạn mẫu ở những DN niêm yết trên sàn chứng khoán.

Nhằm khắc phục những hạn chế của các thước đo HQHĐKD trên khía cạnh tài chính, từ năm 1980 nhiều thước đo phi tài chính đã được phát triển và sử dụng. Các thước đo phi tài chính là chỉ số tốt hơn về hiệu quả tài chính trong tương lai so với các thước đo kế toán và chúng có giá trị trong việc đánh giá và thúc đẩy sự hoàn thiện của nhà quản trị [4].

Để khắc phục chỉ tiêu đo lường HQHĐKD, nhiều tác giả đã đề xuất mô hình đánh giá sử dụng kết hợp các chỉ tiêu tài chính với các chỉ tiêu phi tài chính. Việc đo lường hiệu quả HĐKD rõ ràng phải vượt ra ngoài các số liệu tài chính truyền thống và nắm lấy các tác động kinh doanh thiết yếu quyết định và ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trong tương lai. Như vậy, qua tổng quan các tác giả đã nhận ra rằng thước đo tài chính để đo lường HQHĐKD của DN có nhiều điểm hạn chế và không phù hợp với những thay đổi của môi trường kinh doanh, đặc biệt liên quan đến công nghệ mới và cạnh tranh gia tăng. Thước đo phi tài chính đo lường HQHĐKD của DN được coi là giải pháp hữu hiệu để khắc phục những hạn chế của thước đo tài chính, giúp đánh giá HQHĐKD của DN một cách toàn diện, mọi mặt hoạt động và đáp ứng yêu cầu của các DN. Đây cũng là định hướng nghiên cứu của bài viết, xác định thước đo để đo lường HQHĐKD trên cả hai chỉ tiêu tài chính và phi tài chính.

Có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh xét trên khía cạnh tài chính và phi tài chính như sau:

Nhóm các nhân tố về đặc điểm của doanh nghiệp và nhà quản lý doanh nghiệp

- *Qui mô của DN:* Trong nhiều nghiên cứu, qui mô có ảnh hưởng tích cực đến HQHĐKD của DN. Qui mô được đo theo số lao động, vốn, tài sản, doanh thu. Theo [25] đã chỉ ra rằng một trong những nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD là qui mô của DN, qui mô của DN càng lớn thì hiệu quả càng cao.

- *Thời gian hoạt động:* Theo các nghiên cứu [15, 31] thì tuổi của một DN là nhân tố ảnh hưởng đến sự tồn tại và phát triển của một DN;

- *Lãnh đạo doanh nghiệp:* Nhân tố thuộc về lãnh đạo gồm các yếu tố như trình độ học vấn, năng lực, giới tính ảnh hưởng đến HQHĐKD. Theo nghiên cứu của [15] thì trình độ học vấn và năng lực của giám đốc có ảnh hưởng tích cực đến HQHĐKD của DN.

- *Loại hình doanh nghiệp:* Nghiên cứu [37] đã đưa biến loại hình DN ảnh hưởng đến HQHĐKD vào trong nghiên cứu của mình. Kết quả cho thấy ROS có mối tương quan tỷ lệ thuận với loại hình DN. Bên cạnh đó, nghiên cứu [36] cũng chỉ ra loại hình DN có mối tương quan tỷ lệ nghịch với hệ số ROS.

- *Ngành nghề kinh doanh:* Trong nghiên cứu [42], ngành nghề kinh doanh có tác động mạnh nhất đến HQHĐKD của DN ở một số các lĩnh vực như bất động sản, dịch vụ giáo dục, dầu mỏ, thuốc lá.

Nhóm các nhân tố về chỉ tiêu tài chính ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp

- *Cấu trúc tài sản:* Các nghiên cứu thực nghiệm như [26, 33, 42] có chung một kết quả: cấu trúc tài sản có tác động ngược chiều đến HQHĐKD của DN, các công ty có tỷ trọng tài sản dài hạn cao thì HQHĐKD thấp và ngược lại.

- *Khả năng quản trị nợ phải thu:* Thông thường để đánh giá khả năng quản lý các khoản nợ phải thu khách hàng của DN, người ta thường sử dụng chỉ tiêu số vòng quay nợ phải

thu khách hàng và kỳ thu tiền bình quân. Nghiên cứu [39] cho thấy, kỳ thu tiền bình quân càng cao càng tác động xấu đến HQHĐKD của DN.

- *Đầu tư TSCĐ:* Trong khi kết quả nghiên cứu [34] cho thấy việc nâng cao đầu tư tài sản cố định có tác động tích cực đến HQKD thì nghiên cứu [30, 39, 42] lại cho thấy tỷ trọng tài sản cố định cao lại làm giảm HQHĐKD của DN.

- *Đòn bẩy tài chính:* Một trong những yếu tố ảnh hưởng đến HQHĐKD của DN là đòn bẩy tài chính. Nghiên cứu [42] cho thấy đòn bẩy tài chính có tác động đến HQHĐKD của DN khi đo lường các chỉ số kế toán và theo chỉ số thị trường.

- *Hệ số nợ/vốn chủ sở hữu:* Theo [37], hệ số nợ/vốn chủ sở hữu có tương quan tỷ lệ thuận với ROE.

- *Số vòng quay hàng tồn kho:* Tác động tích cực của việc duy trì tồn kho là giúp cho công ty chủ động hơn trong sản xuất tiêu thụ sản phẩm, điều đó giúp công ty đáp ứng kịp thời nhu cầu sản xuất kinh doanh tránh nguy cơ mất khách hàng và ngưng sản xuất. Một số nhà nghiên cứu cho thấy có sự tác động của số vòng quay hàng tồn kho đến TSSL như [11, 14, 19].

- *Khả năng tiếp cận và sử dụng vốn:* Theo [27] thì yếu tố về vốn có ảnh hưởng thuận chiều đến HQHĐKD của DN, hay [37] cũng cho rằng, vốn ROA của các DN sẽ giảm đi 5,95% khi tổng vốn điều lệ của các DN tăng lên 1 tỷ đồng, tức ảnh hưởng ngược chiều đến HQHĐ kinh doanh.

Nhóm các nhân tố về nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

Các nghiên cứu có xu hướng tìm mối quan hệ với hiệu quả tài chính trong các DN, cho thấy tầm quan trọng của các yếu tố thuộc về nguồn lực tổ chức là phức tạp. Chi và Gursoy tìm thấy mối liên hệ không liên quan giữa sự hài lòng của nhân viên và hiệu quả tài chính, được trung gian bởi sự hài lòng của khách hàng [6]. Nghiên cứu [27] cho rằng các nhân tố thuộc về năng lực nội tại của DN bao gồm (Thông tin thị trường, Tiếp thị, Trình độ lao động, Trang thiết bị) có ảnh hưởng đến HQHĐKD của DN.

Nhóm nhân tố định hướng thị trường/ tiếp thị thị trường

Nhóm yếu tố nội bộ tiếp theo được sử dụng làm biến độc lập trong các nghiên cứu là định hướng thị trường hoặc tiếp thị. Liên quan đến nhóm yếu tố này gồm các nhân tố chủ yếu được nghiên cứu như: định hướng thị trường, sự hài lòng của khách hàng, khiếu nại của khách hàng, tiếp thị điện tử. Tầm quan trọng của định hướng thị trường được thể hiện rõ bởi Sin và cộng sự "Sự tồn tại lâu dài của một DN trong một môi trường cạnh tranh ngày càng phụ thuộc vào khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách hiệu quả" [35].

Nhóm nhân tố về công nghệ thông tin

Hiện nay, công nghệ thông tin (CNTT) đang hiện diện và đóng vai trò quan trọng không thể thiếu trong quá trình quản trị, điều hành các hoạt động sản xuất kinh doanh của mỗi DN. Tại các DN các nguồn lực đáng kể đã và đang tiếp tục được đầu tư vào công nghệ thông tin. Phần lớn khoản đầu tư này được thực hiện trên cơ sở giả định lợi nhuận sẽ

có và Công nghệ thông tin (CNTT) làm tăng hiệu suất và HQHĐKD thông qua lợi nhuận trên vốn (ROA) và lợi nhuận trên tài sản (ROI) [3, 5]. Đồng thời đầu tư vào công nghệ thông tin đóng góp đáng kể vào sự tăng trưởng và HQHĐKD của công ty [2].

Nhóm nhân tố về chính sách và sự hỗ trợ của địa phương

- **Hỗ trợ địa phương:** Theo [17], chính sách hỗ trợ của địa phương cũng ảnh hưởng đến HQHĐKD, tuy nhiên mức độ ảnh hưởng không đáng kể. Ngược lại, tác giả [27] cho rằng chính sách địa phương có ảnh hưởng mạnh nhất đến HQHĐKD của các DN.

- **Chính sách địa phương:** Theo [27], kết quả nghiên cứu cho rằng chính sách của địa phương có ảnh hưởng tích cực đến HQHĐKD của DN. Nghiên cứu của [17] cũng cho rằng chính sách địa phương ảnh hưởng rất lớn đến HQHĐKD của DN.

- **Cơ sở hạ tầng địa phương:** Theo [17] cho rằng cơ sở hạ tầng ảnh hưởng đến HQHĐKD và cùng quan điểm đó thì [27] cũng cho rằng hạ tầng cơ sở ảnh hưởng thuận chiều đến HQHĐKD của các DN.

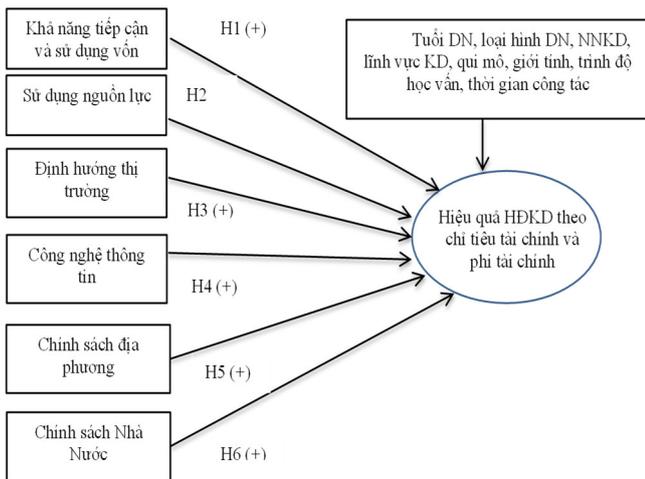
Nhân tố về chính sách vĩ mô của Nhà Nước

Theo [17], chính sách vĩ mô của Chính phủ (Nhà nước) ảnh hưởng đến HQHĐKD, kết luận này cũng đồng quan điểm với [24, 37]. Bên cạnh đó, nghiên cứu [29] một lần nữa đã chứng minh mức độ tiếp cận các chính sách hỗ trợ Chính phủ ảnh hưởng đến HQHĐKD của DN. Với nghiên cứu [20] lại cho rằng số hình thức hỗ trợ của nhà nước mà DN đã từng được tiếp nhận có ảnh hưởng tích cực đến HQHĐKD của DN, cho thấy mức độ quan trọng của yếu tố này đến hoạt động sản xuất kinh doanh của DN là rất lớn.

3. MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Mô hình đề xuất

Dựa trên tổng quan nghiên cứu nhóm đề xuất mô hình nghiên cứu cụ thể như hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Để kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu, nhóm các giả đã tiến hành thiết kế bảng hỏi. Sau khi sàng lọc các

biến quan sát trong các công trình nghiên cứu trước đó để phù hợp với bối cảnh các doanh nghiệp thuộc tỉnh Nam Định, nhóm tác giả đưa ra bảng hỏi gồm 40 biến quan sát cho các biến độc lập và 24 quan sát cho biến phụ thuộc và được đo lường bằng thang Likerts 5 điểm, điểm thấp nhất là 1 điểm (ảnh hưởng ít nhất) và cao nhất là 5 điểm (ảnh hưởng cao nhất), theo bảng 1.

Bảng 1. Bảng đo lường các biến trong mô hình

Ký hiệu	Tên nhân tố	Mã hoá	Tiêu thức	Nguồn
VON	Khả năng tiếp cận và sử dụng Vốn	VON1	Khả năng tiếp cận thị trường vốn (Thị trường chứng khoán, cho thuê tài chính...)	[27]
		VON2	Khả năng tiếp cận vốn từ các ngân hàng/ tổ chức tín dụng	
		VON3	Khả năng tiếp cận vốn từ các cá nhân và tổ chức khác	
		VON4	Khả năng đáp ứng các điều kiện vay vốn (Hồ sơ vay, tài sản thế chấp, phương án kinh doanh...)	
		VON5	Chính sách lãi suất của các tổ chức tín dụng	
		VON6	Khả năng sử dụng hiệu quả vốn vào kinh doanh	
SDNL	Sử dụng nguồn lực	SDNL1	Cơ sở vật chất/Trang thiết bị của Doanh nghiệp được bảo đảm/vận hành tốt.	Sử dụng nguồn lực xem xét đến hiệu quả sử dụng về nguồn nhân lực và công nghệ [13, 41]
		SDNL2	Doanh nghiệp chúng tôi ứng dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại.	
		SDNL3	Doanh nghiệp chúng tôi đầu tư các chương trình đào tạo và phát triển nhân sự.	
		SDNL4	Doanh nghiệp chúng tôi đánh giá nhân viên theo năng lực và kết quả làm việc của họ	
		SDNL5	Kết quả xếp hạng/đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ đối với mỗi nhân viên đạt ở mức cao	
DHTT	Định hướng thị trường	DHTT1	Mục tiêu kinh doanh của doanh nghiệp chúng tôi là xuất phát từ sự hài lòng của khách hàng.	Theo [28], định hướng thị trường là văn hóa tổ chức cần thiết để tạo ra giá trị vượt trội cho người mua, dẫn đến hiệu quả vượt trội. Narver và Slater xác định định hướng thị
		DHTT2	Doanh nghiệp chúng tôi theo dõi mức độ cam kết và định hướng của mình để phục vụ nhu cầu của khách hàng.	
		DHTT3	Chiến lược của doanh nghiệp chúng tôi để có lợi thế cạnh tranh dựa trên sự hiểu biết về nhu cầu khách hàng.	
		DHTT4	Doanh nghiệp chúng tôi đo lường mức độ hài lòng của khách hàng một cách thường xuyên và có hệ thống.	

		DHT5	Doanh nghiệp chúng tôi tập trung mục tiêu phát triển vào nhóm khách hàng mà DN có lợi thế cạnh tranh.	trường theo ba yếu tố: định hướng khách hàng, định hướng đối thủ cạnh tranh, phối hợp liên ngành.
		DHT6	Ban quản lý doanh nghiệp thường xuyên thảo luận về thế mạnh và chiến lược của đối thủ cạnh tranh.	
		DHT7	Doanh nghiệp chúng tôi truyền đạt thông tin về kinh nghiệm thành công và không thành công trong tất cả các bộ phận kinh doanh.	
		DHT8	Ban quản lý của doanh nghiệp đều hiểu rằng mọi người trong doanh nghiệp đều đóng góp vào việc tạo ra giá trị khách hàng.	
		DHT9	Doanh nghiệp chúng tôi phản ứng lại với các hành động cạnh tranh đe dọa DN	
		DHT10	Tất cả các chức năng kinh doanh của doanh nghiệp được hợp nhất trong việc phục vụ nhu cầu của thị trường mục tiêu của chúng tôi.	
CNTT	Công nghệ thông tin	Kết nối mạng		[1]
		KNM1	Sử dụng hệ thống mạng hiện đại với tốc độ cao, cập nhật dịch vụ kết nối mới	
		KNM2	Doanh nghiệp sử dụng các thiết bị liên lạc khác nhau để hoàn thành công việc	
		KNM3	Trao đổi/Thông tin liên lạc trong tổ chức dễ dàng	
		KNM4	Doanh nghiệp sử dụng internet như là một hình thức giao tiếp chính trong hoạt động quản lý và kinh doanh	
		Cơ sở dữ liệu		
		CSDL1	Cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp được lưu trữ và bảo vệ	
		CSDL2	Dữ liệu cần thiết có thể được truy xuất từ cơ sở dữ liệu bất cứ khi nào	
		CSDL3	Sự liên kết của các cơ sở dữ liệu với nhau và với các phương tiện/phần mềm quản lý khác trên máy tính thuận lợi	
		CSDL4	Cơ sở dữ liệu chung cho phép khả năng chiết xuất báo cáo của DN và khả năng phân loại theo yêu cầu sử dụng nhanh	
CSNN	Chính sách Nhà Nước	CSNN1	Hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước	Quan điểm vận dụng [9, 17, 27]
		CSNN2	Chính sách hỗ trợ của Nhà Nước	
		CSNN3	Chính sách thuế của Nhà Nước	
		CSNN4	Chính sách khuyến khích đầu tư	
		CSNN5	Chính sách hỗ trợ hội nhập quốc tế	

CSDP	Chính sách địa phương	CSDP1	Chính sách hỗ trợ của địa phương	[16, 17, 27]
		CSDP2	Cải cách thủ tục hành chính	
		CSDP3	Hạ tầng cơ sở	
		CSDP4	Hỗ trợ thủ tục cho thuê đất	
		CSDP5	Hỗ trợ từ Hội doanh nghiệp	
		CSDP6	Chính sách thu hút đầu tư vào lĩnh vực công nghệ cao	
KH	Khách hàng	KH1	Khả năng đáp ứng yêu cầu của khách hàng	[8, 10, 21, 22, 23]
		KH2	Thị phần tiêu thụ	
		KH3	Tỷ lệ các đơn khiếu nại được giải quyết	
		KH4	Khả năng duy trì khách hàng	
		KH5	Tỷ lệ khách hàng mới	
		KH6	Giá tương quan cạnh tranh	
		KH7	Hình ảnh, thương hiệu và uy tín của doanh nghiệp	
		KH8	Số lượng quảng cáo được thực hiện	
QTNB	Qui trình nội bộ	QTNB1	Tỷ lệ hàng được giao đúng hạn	[7, 8, 10, 21, 23]
		QTNB2	Tỷ lệ phần trăm hàng đạt chuẩn	
		QTNB3	Vòng quay hàng tồn kho	
		QTNB4	Thời gian máy hoạt động	
		QTNB5	Sự hài lòng của nhân viên	
		QTNB6	Tỷ lệ tăng năng suất lao động	
		QTNB7	Tỷ lệ tiết kiệm chi phí	
ĐTPT	Đào tạo phát triển	ĐTPT1	Sự tham gia của nhân viên vào các hiệp hội chuyên môn	[7, 10, 21, 22, 23]
		ĐTPT2	Tỷ lệ phần trăm nhân viên có trình độ cao	
		ĐTPT3	Tỷ lệ nhân viên tham gia sáng kiến cho doanh nghiệp	
		ĐTPT4	Chất lượng môi trường làm việc	
		ĐTPT5	Khả năng trao đổi thông tin trong doanh nghiệp	
		ĐTPT6	Tỷ lệ nhân viên hoàn thành mục tiêu	
		ĐTPT7	Số nhân viên được đào tạo	
		ĐTPT8	Tỷ lệ các cuộc hội thảo, trao đổi kinh nghiệm	
		ĐTPT9	Sự phát triển của lãnh đạo	

Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của tác giả

Tác giả đã thu thập dữ liệu bằng phương pháp khảo sát 130 doanh nghiệp đại diện cho các lĩnh vực sản xuất kinh doanh của tỉnh Nam Định (bảng 2), mỗi doanh nghiệp khảo sát 4 phiếu (gồm 1 giám đốc và 3 các nhà quản lý). Cách thức khảo sát là nhóm nghiên cứu chia thành 4 nhóm xuống tận nơi các doanh nghiệp để tiến hành khảo sát bằng bản cứng. Cuộc khảo sát tiến hành trong gần 2 tháng từ giữa tháng 10/2020 đến tháng 12/2020. Tổng số phiếu phản hồi nhận được sau và thoả mãn là 520 phiếu, số liệu này là thoả mãn để phục vụ cho phân tích dữ liệu định lượng. Việc kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu sẽ được thực hiện thông

qua dữ liệu thu thập và kết hợp với việc sử dụng phần mềm SPSS26. Kết quả ước lượng mô hình nghiên cứu được tiến hành theo các bước: Kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, tổng phương sai, tương quan pearson, phân tích mô hình hồi quy, bảng 2.

Bảng 2. Mẫu khảo sát phân loại theo ngành nghề kinh doanh

STT	Ngành kinh tế	Số doanh nghiệp		Số doanh nghiệp khảo sát	
		Số lượng	%	Số lượng	%
1	Công nghiệp và xây dựng	2597	42,8	68	52,3
2	Thương mại và dịch vụ	3041	50,2	47	36,2
3	Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản	423	7,0	15	11,5
Tổng cộng		6061	100	130	100

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Phân tích độ tin cậy của thang đo

Tác giả kiểm định mức độ tin cậy của dữ liệu thông qua hệ số Cronbach's Alpha, thang đo chỉ đảm bảo độ tin cậy khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6, thang đo có độ tin cậy tốt khi biến thiên trong khoảng từ 0,7 đến 0,8, nếu thang đo lớn hơn hoặc bằng 0,6 thì thang đo có thể chấp nhận được. Về mặt tin cậy và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Trong quá trình kiểm định tác giả đã loại biến Vốn 4 vì có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3. Kết quả kiểm định thang đo được trình bày ở bảng 3.

Bảng 3. Kết quả phân tích thang đo

STT	Thang Đo	Cronbach's Alpha
1	Khả năng tiếp cận vốn (VON)	0,856
2	Sử dụng nguồn lực (SDNL)	0,843
3	Định hướng thị trường (ĐHTT)	0,884
4	Kết nối mạng	0,832
5	Cơ sở dữ liệu	0,834
6	Chính sách Nhà Nước (CSNN)	0,831
7	Chính sách địa phương (CSDP)	0,844
8	HQHKD- Phi tài chính (Khách hàng) (KH)	0,887
9	HQHKD- Phi tài chính (Qui trình nội bộ) (QTNB)	0,886
10	HQHKD- Phi tài chính (Đào tạo phát triển) (ĐTPT)	0,881

Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu khảo sát, SPSS 26

Như vậy, các biến đều thỏa mãn các điều kiện trong phân tích độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha.

4.2. Phân tích yếu tố khám phá EFA

Kết quả phân tích EFA của biến phụ thuộc: đối với biến HQHKD nhóm tác giả thước đo tài chính và phi tài chính là: Khách hàng, Qui trình nội bộ, Đào tạo phát triển, kết quả chạy KMO và Bartlett's (bảng 4). Kết quả chạy KMO và Bartlett's của các biến phụ thuộc (bảng 4).

Bảng 4. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's của biến phụ thuộc

Chỉ tiêu	Kết quả (TC)	Kết quả (KH)	Kết quả (QTNB)	Kết quả (ĐTPT)
Chỉ số KMO	0,805	0,928	0,921	0,926
Kiểm định Bartlett's có giá trị sig	0,000	0,000	0,000	0,000
Giá trị tổng phương sai trích	64,921	56,029	59,449	51,409
Giá trị Eigenvalues nhỏ nhất	2,597	4,482	4,161	4,627

Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu khảo sát, SPSS 26

Bảng 5. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's của biến độc lập

Chỉ tiêu	Kết quả
Chỉ số KMO	0,914
Kiểm định Bartlett's có giá trị sig	0,000
Giá trị tổng phương sai trích	61,544
Giá trị Eigenvalues nhỏ nhất	1,575

Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu khảo sát, SPSS 26

Kết quả phân tích biến phụ thuộc cho chỉ số KMO thỏa mãn điều kiện > 0,5, như vậy phân tích yếu tố khám phá là thích hợp với dữ liệu thực tế; Kiểm định Bartlett cho giá trị sig < 0,05 có nghĩa là các biến quan sát có tương quan tuyến tính với yếu tố đại diện. Kết quả chạy các biến quan sát đều có độ phân tải các yếu tố lớn hơn 0,5 thu được bảng ma trận yếu tố xoay của các biến độc lập, rút trích được 6 nhân tố độc lập được sắp xếp lại như bảng 6 và ma trận xoay của các biến phụ thuộc (bảng 6).

Bảng 6. Kết quả ma trận yếu tố xoay của các biến độc lập

	Component					
	1	2	3	4	5	6
CSDL3	0,781					
CSDL1	0,760					
KNM4	0,759					
CSDL4	0,756					
KNM1	0,738					
KNM3	0,735					
KNM2	0,723					
DHTT7		0,799				
DHTT5		0,760				
DHTT6		0,758				
DHTT3		0,746				
DHTT1		0,712				
DHTT8		0,710				
CSDP5			0,739			
CSDP6			0,729			
CSDP1			0,728			
CSDP2			0,710			
CSDP3			0,707			
CSDP4			0,656			

VON6				0,793		
VON2				0,790		
VON4				0,787		
VON1				0,767		
VON5				0,759		
SDNL2					0,810	
SDNL4					0,784	
SDNL5					0,775	
SDNL1					0,747	
SDNL3					0,710	
CSNN5						0,790
CSNN1						0,738
CSNN3						0,734
CSNN2						0,707
CSNN4						0,698

Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu khảo sát, SPSS 26

4.3. Kết quả về tương quan Pearson

Kiểm định tương quan của biến HQHĐKD với thước đo bao gồm cả tài chính và phi tài chính với các biến độc lập và giữa các biến độc lập với nhau (bảng 7), ta thấy tồn tại mối tương quan giữa biến phụ thuộc HQHĐKD đo theo cả hai thước đo tài chính và phi tài chính với các biến độc lập (Chính sách địa phương, công nghệ thông tin, chính sách Nhà Nước, định hướng thị trường, khả năng tiếp cận và sử dụng vốn, sử dụng nguồn lực) với mức ý nghĩa là 1% (tức có sự tương quan tuyến tính ở mức tin cậy là 99%). Như vậy các biến độc lập có thể đưa vào mô hình để giải thích về hiệu quả kinh doanh (đo theo cả hai thước đo tài chính và phi tài chính). Ngoài ra hệ số tương quan giữa các biến độc lập cũng đều tồn tại thấp nhất là 0,121 đến cao nhất là 0,656 nên cũng không gây quan ngại về hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong quá trình phân tích hồi qui.

Bảng 7. Ma trận hệ số tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc tài chính và phi tài chính

	HQ	CSDP	CNTT	CSNN	DHTT	VON	SDNL
HQ Pearson Correlation	1	0,522**	0,643**	0,410**	0,656**	0,328**	0,625**
CSDP Pearson Correlation	0,522**	1	0,238**	0,510**	0,267**	0,344**	0,165**
CNTT Pearson Correlation	0,643**	0,238**	1	0,203**	0,486**	0,136**	0,319**
CSNN Pearson Correlation	0,410**	0,510**	0,203**	1	0,208**	0,284**	0,136**
DHTT Pearson Correlation	0,656**	0,267**	0,486**	0,208**	1	0,121**	0,277**
VON Pearson Correlation	0,328**	0,344**	0,136**	0,284**	0,121**	1	0,121**
SDNL Pearson Correlation	0,625**	0,165**	0,319**	0,136**	0,277**	0,121**	1

Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu khảo sát, SPSS 26

4.4. Kết quả về hồi qui

Phân tích mô hình hồi biến phụ thuộc là HQHĐKD đo theo cả hai chỉ tiêu tài chính và phi tài chính. Bảng 8, tóm tắt mô hình cho thấy hệ số R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,817 cho thấy các biến độc lập ảnh hưởng đến 81,7% sự thay đổi của biến phụ thuộc. Phần còn lại 18,3% là sự tác động của các yếu tố khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Hệ số Durbin - Watson = 2,017 nằm trong khoảng từ 1,5 đến 2,5 nên không xảy ra hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất bằng 8, ANOVA cho sig = 0,000 < 0,05 như vậy mô hình hồi qui phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được. Bảng 8, hệ số hồi qui cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến, hệ số VIP các biến độc lập < 2.

Kết quả có ý nghĩa thống kê và được chấp nhận với sig < 0,05, hệ số B của các biến độc lập đều mang dấu dương tức có ảnh hưởng tích cực (cùng chiều) với biến phụ thuộc, các giả thuyết được chấp nhận.

Bảng 8. Hệ số hồi qui với HQHĐKD đo theo cả hai chỉ tiêu tài chính và phi tài chính

Mô hình	Hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi qui chuẩn hóa	T	Mức ý nghĩa	Kiểm tra đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
(Constant)	0,872	0,061		14,214	0,000		
CSDP	0,148	0,015	0,225	9,804	0,000	0,670	1,493
CNTT	0,181	0,015	0,277	12,448	0,000	0,715	1,399
CSNN	0,058	0,014	0,091	4,102	0,000	0,719	1,391
DHTT	0,202	0,014	0,323	14,610	0,000	0,725	1,380
VON	0,063	0,013	0,101	5,003	0,000	0,861	1,161
SDNL	0,251	0,013	0,385	19,129	0,000	0,871	1,148
R ²						0,819	
R ² hiệu chỉnh						0,817	
Sig. F Change						0,000	
Durbin-Watson						2,017	

a. Dependent Variable: HQHĐKD

Căn cứ vào hệ số hồi qui chuẩn hoá beta với các biến độc lập có hệ số sig < 0,05 cho thấy nhân tố sử dụng nguồn lực có ảnh hưởng mạnh nhất đến HQHĐKD (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) với hệ số 0,385 và thấp nhất là chính sách Nhà nước với hệ số là 0,091.

Theo kết quả hệ số B chưa chuẩn hoá cho thấy, các biến có tác động đến HQHĐKD tổng thể (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) cụ thể:

- Chính sách địa phương tăng thêm 1 điểm sẽ làm cho HQHĐKD tổng thể (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) tăng thêm 0,148 điểm.

- Công nghệ thông tin tăng thêm 1 điểm sẽ làm cho HQHĐKD tổng thể (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) tăng thêm 0,181 điểm.

- Chính sách Nhà Nước tăng thêm 1 điểm sẽ làm cho HQHĐKD tổng thể (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) tăng thêm 0,058 điểm.

- Sử dụng nguồn lực tăng thêm 1 điểm sẽ làm cho HQHĐKD tổng thể (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) tăng thêm 0,202 điểm.

- Khả năng tiếp cận và sử dụng vốn tăng thêm 1 điểm sẽ làm cho HQHĐKD tổng thể (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) tăng thêm 0,063 điểm.

- Sử dụng nguồn lực tăng thêm 1 điểm sẽ làm cho HQHĐKD tổng thể (đo theo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) tăng thêm 0,251 điểm.

Phương trình hồi qui chuẩn hoá phản ánh mối quan hệ giữa các biến độc lập đến HQHĐKD (đo cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính) như sau:

$$Y_{\text{HQHĐKD}} (\text{HQHĐKD}) = 0,872 + 0,148 \text{ CSĐP} + 0,181 \text{ CNTT} + 0,058 \text{ CSNN} + 0,202 \text{ DHTT} + 0,063 \text{ VON} + 0,251 \text{ SDNL} + \varepsilon$$

Trong đó:

$Y_{\text{HQHĐKD}} (\text{HQHĐKD})$: Hiệu quả hoạt động kinh doanh đo theo chỉ tiêu phi tài chính (gồm khách hàng, qui trình nội bộ và đào tạo phát triển)

CSĐP: Chính sách địa phương

CNTT: Công nghệ thông tin

CSNN: Chính sách Nhà Nước

DHTT: Định hướng thị trường

VON: Khả năng tiếp cận và sử dụng vốn kinh doanh

SDNL: Sử dụng nguồn lực

4.5. Thảo luận kết quả và khuyến nghị

Dựa trên kết quả nghiên cứu định tính và định lượng, các giải pháp được đề xuất tập trung *nâng cao nhận thức* của các nhà quản lý DN cũng như các cơ quan quản lý Nhà nước về *các nhân tố ảnh hưởng quan trọng*, nhằm giúp DN nâng cao HQHĐKD và phát triển bền vững.

*Nhóm giải pháp về sử dụng nguồn lực của DN

Theo kết quả nghiên cứu, sử dụng nguồn lực là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến HQHĐKD của DN tại tỉnh Nam Định. Tác giả cho rằng cần tập trung yếu tố về mặt nhân sự bởi con người là nhân tố quyết định cho mọi hoạt động của DN. Cán bộ quản lý có vai trò là những người điều hành và định hướng cho DN, quyết định sự thành bại của DN. Công nhân, người lao động có tay nghề cao sẽ làm sản phẩm đạt chất lượng cao, tiết kiệm thời gian, nguyên vật liệu, làm tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh của DN. Nhân tố này được đo lường bởi 5 biến quan sát. So với các nhân tố còn lại thì biến quan sát của nhân tố sử dụng nguồn lực có giá trị trung bình khá thấp, tức còn khá nhiều các DN còn chưa thực hiện tốt vấn đề này. Các câu hỏi khảo sát cho thấy việc *ứng dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại; đánh giá nhân viên* có giá trị trung

bình đạt thấp. Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đưa ra một số các giải pháp về sử dụng nguồn lực như sau:

Thứ nhất, về nguồn nhân sự trong DN tại tỉnh Nam Định cần được chú trọng nâng cao; cần có các chính sách đào tạo chuyên sâu để nâng cao tay nghề người lao động, có tác phong chuyên nghiệp; có bảng mô tả công việc cụ thể, có qui chế trả lương rõ ràng theo khả năng cống hiến của họ trong công việc; cần tập trung đào tạo nhân lực chất lượng cao, chú trọng thực hành, có sự liên kết chặt chẽ với các cơ sở đào tạo. Nguồn nhân sự không phải là không thể bắt chước. Tinh không thể bắt chước của nguồn nhân lực có liên quan đến kỹ năng, khả năng và năng lực độc đoán của con người. Điều này tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững cho các DN. Do vậy DN cần quan tâm: Tạo điều kiện thuận lợi khuyến khích người lao động trong DN; Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự; Đào tạo và phát triển; Đánh giá hiệu suất làm việc nhân viên; Các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định cần tập trung hơn vào năng suất và phúc lợi của nhân viên trong tổ chức.

Thứ hai, về nguồn lực công nghệ, việc sử dụng nguồn lực trong đó có nguồn lực về công nghệ đối với các DN giúp cải thiện HQHĐKD tốt hơn. Các DN có công nghệ tiến tiến, hiện đại, đầu tư các chương trình đào tạo cho nhân sự, luôn có sự đánh giá và khảo sát kết quả của nhân viên thì HQHĐKD của DN sẽ tốt hơn. Chẳng hạn như các tiến bộ về công nghệ thông tin cho phép phối hợp giữa các phòng ban khác nhau, giảm khối lượng công việc của nhân viên như đặt hàng qua online, giao hàng công nghệ, các bộ phận trong DN kết nối nhau, dây truyền công nghệ tự động hoá, sử dụng các phần mềm trong quản lý và điều hành DN... điều đó sẽ làm tăng doanh thu cho các DN. Các tiến bộ về khoa học công nghệ sẽ giúp các DN đáp ứng được các kỳ vọng của khách hàng và hỗ trợ nhân viên hoàn thành nhiệm vụ của họ. Việc sử dụng các công nghệ tiến tiến hiện đại cũng là bước đi chiến lược để các DN nâng cấp tốc độ và độ chính xác của thông tin, dịch vụ khách hàng, cải tiến qui trình kinh doanh và cải thiện nguồn nhân lực.

*Nhóm giải pháp về định hướng thị trường của DN

Theo kết quả nghiên cứu thì định hướng thị trường có ảnh hưởng thuận chiều (tích cực) đến HQHĐKD đo lường trên tất cả các khía cạnh khác nhau. Đây là nhân tố có ảnh hưởng mạnh thứ 2 trong 6 nhân tố đến HQHĐKD của các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định. Điều đó có nghĩa là nếu DN có định hướng thị trường tốt và hiệu quả thì HQHĐKD sẽ tốt hơn. Một tổ chức có định hướng người tiêu dùng mạnh mẽ sẽ khuyến khích các khách hàng luôn xác định và đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng đối với khách hàng một cách liên tục và sau đó cải thiện HQHĐKD của DN đó, định hướng thị trường giúp cho tổ chức đáp ứng với thị trường và khách hàng tiềm năng dẫn đến nâng cao HQHĐKD của DN.

(1) *Chiến lược của DN để có lợi thế cạnh tranh luôn dựa trên sự hiểu biết về nhu cầu khách hàng*

Để định hướng khách hàng hiệu quả, các DN nên nhận ra nhu cầu của khách hàng tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh. Nếu các DN có thể nhận ra nhanh hơn nhu cầu khách hàng

cần và sau đó có thể đáp ứng yêu cầu đó, chắc chắn sẽ thu được nhiều thị phần và lợi nhuận cao hơn. Các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định thường xuyên theo dõi mức độ cam kết và định hướng khách hàng của DN mình, đo lường sự hài lòng của khách hàng một cách thường xuyên và có hệ thống.

(2) *Bộ phận quản lý và điều hành DN phải xác định khách hàng và các nhóm khách hàng mà DN có hoặc có thể phát triển lợi thế cạnh tranh*

DN trên địa bàn tỉnh Nam Định phải hiểu rõ và xác định mục tiêu đến khách hàng hoặc nhóm khách hàng mà DN có thể phát triển lợi thế cạnh tranh, từ đó DN mới có thể đáp ứng nhu cầu khách hàng một cách tốt nhất. Để hiểu rõ lợi thế cạnh tranh để từ đó xác định được khách hàng, nhóm khách hàng mục tiêu thì một trong các biện pháp mà DN cần quan tâm là định hướng đối thủ cạnh tranh. Các DN nên kết hợp sử dụng các nghiên cứu về tiếp thị để nhận ra nhu cầu và mong muốn của khách hàng, ưu và khuyết điểm của đối thủ cạnh tranh từ đó tối ưu hóa các hoạt động tiếp thị và cung cấp sản phẩm dịch vụ của mình

(3) *DN luôn truyền đạt thông tin về kinh nghiệm thành công và không thành công trong tất cả các bộ phận kinh doanh*

Cần truyền đạt thông tin về kinh nghiệm thành công và không thành công trong tất cả các bộ phận kinh doanh để các bộ phận có sự phối hợp nội bộ và rút kinh nghiệm trong quá trình thực hiện các hoạt động phát triển kinh doanh đặc biệt là hoạt động định hướng thị trường. Từ đó, tăng cường nỗ lực của các DN trong việc phát triển thông tin nhanh hơn, trong việc phát triển các sản phẩm, qui trình và hệ thống mới cho phép họ đạt được lợi thế cạnh tranh.

*** Nhóm giải pháp về công nghệ thông tin**

Theo kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố công nghệ thông tin ảnh hưởng thuận chiều và tích cực đến HQHĐKD của các DN. Nhân tố có kết quả ảnh hưởng mạnh thứ 3 trong các biến còn lại của mô hình HQHĐKD đo theo chỉ tiêu tài chính, khách hàng và đào tạo phát triển và phi tài chính; ảnh hưởng mạnh thứ 4 trong các biến còn lại của mô hình HQHĐKD đo theo chỉ tiêu qui trình nội bộ và hiệu quả (gồm cả tài chính và phi tài chính).

Cơ sở dữ liệu của DN luôn được lưu trữ và bảo vệ cẩn thận thực hiện:

- Lưu trữ tại chỗ: có thể gọi đây là phương pháp lưu trữ dữ liệu gốc, một giải pháp dữ liệu tại chỗ thường liên quan đến các máy chủ được sở hữu và quản lý bởi chính tổ chức.

- Thuê vị trí: Trong khi nhiều tổ chức vẫn muốn lưu trữ dữ liệu quý giá của mình trên thiết bị mà họ sở hữu và kiểm soát, nhưng họ không muốn phải tự mình giải quyết những sự cố phát sinh việc quản lý thiết bị đó.

- Public Cloud: Các công ty vừa và nhỏ không có khả năng đầu tư vào phần cứng đắt tiền để lưu trữ dữ liệu. Di chuyển toàn bộ dữ liệu sang nhà cung cấp public cloud giúp DN trở nên linh hoạt hơn.

- Private Cloud: Tính chất mở của môi trường public cloud khiến việc bảo vệ dữ liệu nhạy cảm khỏi bị truy cập trái phép trở nên khó khăn.

Các DN luôn tạo sự liên kết của các cơ sở dữ liệu với nhau và với các phương tiện/phần mềm quản lý khác trên máy tính được thuận lợi cần thực hiện:

- Sử dụng các phần mềm liên kết dữ liệu để kết nối các bộ phận trong DN từ nhân sự, bán hàng, mua hàng, kế toán, kinh doanh phát triển thị trường, ban giám đốc, các phòng ban liên quan khác. Các phần mềm có thể vận dụng như BRAVO, ERP...

- Phát triển phần cứng: bao gồm các đối tượng vật lý hữu hình như vi mạch, bản mạch điện, dây cáp, linh kiện, các thành phần này được cấu tạo thành các thiết bị như máy tính, máy in, máy ghi hình,... các phương tiện được sử dụng trong quá trình xử lý thông tin.

- Phát triển mạng viễn thông: Mạng viễn thông là hệ thống tập hợp các thiết bị, các mạng máy tính, được kiểm soát bằng các giao thức truyền thông để truyền dữ liệu từ nơi này đến nơi khác trong phạm vi địa lý rộng lớn. Ngày nay, mạng nội bộ, mạng Internet là hệ thống mạng cần có để mọi loại hình tổ chức có thể ứng dụng CNTT thực hiện thành công kinh doanh và thương mại điện tử.

- Đào tạo con người đáp ứng và vận hành quá trình liên kết dữ liệu với nhau và liên kết các phần mềm khác được thuận lợi. Con người là chủ thể trong các hoạt động, trong liên kết dữ liệu con người tham gia dưới hai hình thức hoặc sử dụng dữ liệu hoặc những người tổ chức thực hiện liên kết dữ liệu.

Xây dựng cơ sở dữ liệu chung cho phép khả năng chiết xuất báo cáo của DN và khả năng phân loại theo yêu cầu sử dụng nhanh cần thực hiện:

Công nghệ số đang làm thay đổi cuộc chơi và cách thức hoạt động của nhiều DN hiện nay. Cùng với sự phát triển của công nghệ, cơ sở dữ liệu (CSDL) được coi là nguồn tài nguyên quý giá "không thể thay thế". Thay đổi linh hoạt theo nhu cầu người dùng; Nâng cao công tác quản lý, cơ sở dữ liệu chung giúp người dùng tạo lập, cập nhật, khai thác thông tin dễ dàng hơn. Dữ liệu có thể được cập nhật thường xuyên, hoàn toàn không trùng lặp, thông tin lưu trữ có hệ thống giúp DN dễ dàng hơn trong công tác quản lý và truy xuất thông tin.

*** Nhóm giải pháp về khả năng tiếp cận và sử dụng vốn của DN**

Theo kết quả nghiên cứu, khả năng tiếp cận và sử dụng vốn của các DN ảnh hưởng tích cực, cùng chiều và có mức độ đứng thứ 5 trong 6 nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD của DN. Dựa trên kết quả quan sát của nhân tố, nhóm Tác giả đề xuất các giải pháp cần tập trung:

Thứ nhất, đối với khả năng tiếp cận vốn từ thị trường tài chính. Trên thực tế đã có một vài công ty tham gia tiếp cận như Công ty Dệt may Nam Định (mã VGT), hay Công ty cổ phần may Nam Định (NJC)... Tiếp cận vốn trên thị trường chứng khoán mang lại rất nhiều lợi ích cho các DN đặc biệt là các DN lớn có nhu cầu vốn trung, dài hạn và ổn định để mở rộng qui mô sản xuất kinh doanh cũng như tăng cường năng lực quản trị minh bạch và tăng cường thương hiệu uy

tín của DN. Một số kênh như phát hành trái phiếu hoặc cổ phần tăng vốn, lưu ký trên thị trường UPCOM (thị trường chứng khoán chưa chính thức), tiến tới tham gia thị trường chứng khoán chính thức. Tuy nhiên để tham gia tiếp cận vốn trên thị trường chứng khoán các DN cần phải lưu ý đáp ứng nhiều điều kiện. Việc tham gia tiếp cận vốn trên thị trường chứng khoán mang lại lợi ích hai chiều cho DN.

Thứ hai, đối với khả năng tiếp cận vốn từ ngân hàng và các tổ chức tín dụng, chính sách lãi suất, điều kiện vay vốn thuận lợi thì các DN và ngân hàng, tổ chức tín dụng đang không thuận lợi. Qua nghiên cứu tài liệu và phỏng vấn các DN sau khi có kết quả khảo sát thì điều kiện vay vốn của các ngân hàng khu vực Nam Định khá khắt khe như: DN phải có năng lực sản xuất, kinh doanh hiệu quả, có tài sản thế chấp..., mặt khác các ngân hàng chỉ tập trung cho vay ngắn hạn (mặc dù các ngân hàng đều thừa vốn cho vay). Theo Hiệp hội cơ khí, đúc Ý Yên, huyện Ý Yên, việc Ngân hàng chỉ tập trung cho vay vốn ngắn hạn “khác nào “bỏ rơi”, không đồng hành cùng DN. Vốn đầu tư chưa phát huy hiệu quả, chưa quay vòng được đã phải lo trả nợ lãi Ngân hàng, như vậy DN càng khó khăn hơn và nằm trong vòng luẩn quẩn. Vì vậy nhóm tác giả đề xuất các giải pháp cụ thể như sau:

- *Về tài sản đảm bảo*: Từ thực tế cho thấy, để tháo gỡ khó khăn cho DN về TSBĐ tiền vay, trước hết phải từ hai phía ngân hàng và DN, nhưng phía ngân hàng và các tổ chức tín dụng đóng vai trò quyết định. Vì vậy, đối với cán bộ ngân hàng (cán bộ quan hệ khách hàng, thẩm định, quản lý rủi ro) và lãnh đạo ngân hàng phải tận tâm với DN - khách hàng vay vốn một khi hiểu được DN, đặt niềm tin vào sự phát triển của DN, DN sẽ vượt qua khó khăn để phát triển. Khi đó vay không bảo đảm bằng tài sản (vay tín chấp) mới trở thành hình thức phổ biến đối với DN.

- *Về mối quan hệ giữa DN và ngân hàng*: Tăng cường tìm hiểu các quy định trong qui chế cho vay của ngân hàng đặc biệt là các gói sản phẩm dành cho các DN VVN, theo thống kê các DN VVN tại tỉnh Nam Định chiếm 98%, phát triển mạnh mối quan hệ nghiệp vụ và xã hội với ngân hàng như tăng cường hoạt động thanh toán, chuyển lương ATM sử dụng các dịch vụ ngân hàng cung cấp cho các DN, luôn có tinh thần hợp tác và giữ uy tín đối với ngân hàng, nhất là trong cung cấp thông tin về tiến độ thực hiện phương án, dự án và tài sản đảm bảo để ngân hàng có biện pháp hỗ trợ kịp thời khi xác định rủi ro có như vậy ngân hàng mới mạnh dạn đầu tư, hỗ trợ DN phát triển bền vững.

- *Về phía ngân hàng và các tổ chức tín dụng*:

+ *Hoạt động Marketing*: Thực hiện các hoạt động marketing để DN nắm được những chương trình, chính sách mà ngân hàng và tổ chức tín dụng dành cho DN nhằm nâng cao tính hợp tác trong quá trình quan hệ tín dụng.

+ *Đa dạng hóa tài sản đảm bảo cho vay*: Đa dạng hóa các hình thức tài sản bảo đảm.

+ *Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng*: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bằng việc đào tạo đạo đức nghề nghiệp và tính chuyên nghiệp cho cán bộ tín dụng để

hạn chế vấn đề “những nhiều” của cán bộ tín dụng với DN vay vốn.

+ *Quản lý tốt chất lượng thẩm định tín dụng*: Để đạt được hiệu quả khi cho vay, quá trình thẩm định là khâu đặc biệt quan trọng quyết định phần lớn chất lượng của khoản vay.

+ *Hoàn thiện hệ thống thông tin ngân hàng*: Hệ thống thông tin ngân hàng, đặc biệt là thông tin tín dụng đóng vai trò quan trọng trong quá trình thẩm định và đề nghị cho vay của CBTD, góp phần lựa chọn khách hàng và hạn chế rủi ro tín dụng.

Thứ ba, về khả năng sử dụng hiệu quả vốn vào kinh doanh đạt hiệu quả cao thì theo kết quả khảo sát các DN Nam Định đang làm khá tốt. Tuy nhiên để nâng cao hơn nữa hiệu quả sử dụng vốn vào kinh doanh, các DN cần tập trung: Quản trị và bảo toàn vốn; nâng cao tỷ suất lợi nhuận (ROA); Nâng cao tỷ lệ nợ trên tổng tài sản.

***Nhóm giải pháp về các chính sách địa phương tại tỉnh Nam Định**

Vai trò của chính quyền địa phương đối với các DN Tỉnh thể hiện ở thủ tục hành chính và chính sách điều chỉnh các quy định liên quan đến *triển khai* hoạt động sau đăng ký kinh doanh; các quy định pháp lý về giao dịch thương mại; các quy định về chế độ kế toán và báo cáo tài chính; các quy định liên quan đến thuế; Hỗ trợ tiếp cận các nguồn lực về tài chính - tín dụng; Về nguồn nhân lực và hệ thống cơ sở hạ tầng; Hỗ trợ tiếp cận thị trường thông qua việc trưng bày, giới thiệu, quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm có tiềm năng của các DN.

Theo kết quả nghiên cứu chính sách địa phương có ảnh hưởng thuận chiều (tích cực) đến HQHĐKD của các DN. Mức độ ảnh hưởng đứng thứ 4 trong 6 nhân tố khi xem xét mức độ ảnh hưởng đến HQHĐKD xét trên các chỉ tiêu tài chính, đứng thứ 3 trong 6 nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD xét trên chỉ tiêu phi tài chính và/hoặc cả chỉ tiêu tài chính và phi tài chính. Các biến quan sát đo lường nhân tố chính sách địa phương có ước lượng trung bình từ 2,47 đến 3,52. Tuy nhiên có một số biến quan sát các DN đánh giá ở mức trung bình thấp tức không thuận lợi cần phải có giải pháp hoàn thiện như sau:

- *Cải cách thủ tục hành chính tại tỉnh Nam Định*

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực đăng ký DN, đăng ký đầu tư. Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính phù hợp với quy định của pháp luật, bãi bỏ các thủ tục không cần thiết. Công khai, minh bạch mọi thủ tục hành chính. Đẩy mạnh tin học hóa tại bộ phận một cửa và một cửa liên thông trong quy trình xử lý giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan quản lý chức năng của Nhà nước; Trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật hiện hoá nền hành chính.

- *Giải pháp về hạ tầng cơ sở tại tỉnh Nam Định*

+ *Đẩy mạnh việc nâng cao chất lượng công tác quy hoạch vùng kết hợp với quy hoạch phát triển ngành trong tỉnh*. Công khai minh bạch quy hoạch, quy trình, thủ tục tiếp cận đất đai, nghiên cứu ban hành quy chế ưu đãi nhằm khuyến khích các DN xây dựng đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng các khu công nghiệp, cụm công nghiệp dành cho DN.

+ Lồng ghép các nguồn vốn hỗ trợ có mục tiêu tư ngân sách Trung ương, nguồn vốn của chương trình xây dựng nông thôn mới và các nguồn vốn huy động khác để xây dựng kết cấu cơ sở hạ tầng tại các vùng nông thôn. Kêu gọi đầu tư và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho các DN đầu tư cơ sở hạ tầng vào đầu tư sản xuất kinh doanh tại khu, cụm công nghiệp.

+ Tập trung chỉ đạo công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng khi DN, nhà đầu tư đã được giao đất, thuê đất, tạo điều kiện cho dự án sớm được khởi công xây dựng và đi vào hoạt động.

+ Xây dựng các khu công nghiệp, cụm công nghiệp có hạ tầng tốt, đồng thời điều chỉnh hình thức thuê đất. Hỗ trợ các DN có cơ sở kinh doanh gây ô nhiễm di dời ra khỏi khu đô thị và khu dân cư, vào các khu, cụm công nghiệp để xử lý ô nhiễm một cách tập trung. Khuyến khích các DN và nhà đầu tư xây dựng, kinh doanh các công trình xử lý nước thải và chất thải tại các khu, cụm công nghiệp.

+ Tập trung nguồn lực để phát triển đồng bộ hệ thống giao thủy nội tỉnh, giao thông liên vùng đến các tỉnh trong khu vực.

+ Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, nâng cao chất lượng sử dụng có hiệu quả cơ sở hạ tầng kỹ thuật hiện có. Hoàn thiện hệ thống thông tin liên lạc, cung cấp điện, nước và các công trình hạ tầng kỹ thuật khác như bến bãi vận tải, xử lý chất thải.

+ Song song với việc cải tạo các hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật, tỉnh cũng cần có những định hướng dài hạn nhằm phát triển đồng bộ cơ sở hạ tầng xã hội. Những vấn đề mà tỉnh cần quan tâm: cần rà soát lại kế hoạch phát triển các ngành thương mại và đưa vào danh mục dự án kêu gọi đầu tư, có chính sách ưu đãi để kêu gọi phát triển lĩnh vực ngân hàng, tín dụng, nghiên cứu để phát triển các dịch vụ vấn dụ án, tư vấn pháp luật, thẩm định dự án, thẩm định giá phục vụ tốt cho nhu cầu của nhà đầu tư khi tiến hành đầu tư trên địa bàn Tỉnh.

***Nhóm các kiến nghị nhằm tăng tính khả thi của các giải pháp**

Đối với Ủy ban Nhân dân Tỉnh Nam Định cần thường xuyên Tham mưu cho Chính phủ trong việc ban hành các chính sách liên quan đến DN; Thường xuyên chỉ đạo tổng kết, đánh giá thực trạng HĐKD DN; Tư vấn vận dụng các nguyên tắc quản trị hiện đại trong quá trình quản lý điều hành HĐSXKD DN.

Đối với Hiệp hội DN cần Tham gia ý kiến, thực hiện phản biện; Hỗ trợ các DNNVV trong hoạt động tài chính, tín dụng; Phối hợp với các hiệp hội DN khác thúc đẩy hoạt động truyền thông; Hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực cho DNNVV; Tăng cường hợp tác với các cơ quan, tổ chức và các Hiệp hội DN; Trao đổi thông tin chính sách, pháp luật, khoa học - công nghệ, sản xuất - kinh doanh trong và ngoài nước với các DNNVV.

Nhóm kiến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước tại địa phương

Đây là nhân tố quan trọng tạo nên môi trường kinh doanh nhằm giúp DN nâng cao HQHĐKD. Kết quả nghiên

cứu cho thấy, cần tập trung vào giải quyết các yếu tố được chỉ ra là có ảnh hưởng quan trọng tới HQHĐKD của DN trên địa bàn tỉnh Nam Định. Theo đó, các cơ quan quản lý Nhà nước tại tỉnh Nam Định cần phát huy tốt vai trò của mình, cụ thể:

- Cần có sự hỗ trợ của Sở Tài chính (cụ thể là *Cơ quan quản lý Thuế*) trong việc hướng dẫn các DN trong đó tập trung đối tượng DNVVN mới gia nhập thị trường hiểu rõ các chính sách thuế (nhất là những thay đổi trong chính sách) cũng như hướng dẫn việc tuân thủ các chính sách thuế. Tiếp tục cải cách minh bạch và tự động hóa công tác quản lý Thuế, hỗ trợ tối đa DN giảm các thủ tục hành chính, nhằm tiết kiệm chi phí cho DN.

- Cần có sự hỗ trợ của Sở Kế hoạch và Đầu tư trong việc minh bạch hóa và thông báo thường xuyên các chính sách mới về qui hoạch và hỗ trợ vốn tới cộng đồng doanh nghiệp theo từng địa bàn, nhất là đối với các DNNVV và các DN tư nhân, DN có thế mạnh ngành nghề ở địa phương (dệt, may, thủy sản, khu CN...). Cụ thể là các chính sách quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội; các chính sách khuyến khích đầu tư trong nước, đầu tư nước ngoài ở địa phương; giúp DN tiếp cận các nguồn vốn ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ, nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài. Bên cạnh đó, Sở Kế hoạch và Đầu tư cần tập trung xây dựng các chương trình, kế hoạch trợ giúp phát triển DNNVV hàng năm và 05 năm trên địa bàn Tỉnh.

- Cần có sự hỗ trợ của Sở Khoa học và Công nghệ đối với DN thông qua hỗ trợ các biện pháp thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước của Tỉnh; trọng dụng cán bộ khoa học và công nghệ; hỗ trợ nhằm tăng cường nhận thức về vai trò của KH&CN đối với DN, đồng thời tổ chức đào tạo, bồi dưỡng hàng năm về áp dụng KH&CN vào kinh doanh của các DN địa phương. Ngoài ra, vai trò quan trọng của Sở KH&CN trong thời gian tới là qui hoạch nhằm xây dựng cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho thông tin và thống kê nhằm minh bạch hóa hoạt động hành chính công của Tỉnh. Bên cạnh đó Sở KH&CN cũng cần khuyến khích các DN có các sản phẩm mới và đăng ký các sản phẩm sở hữu trí tuệ nhằm bảo vệ nhà sản xuất tại địa phương.

- Cần có sự hỗ trợ của Sở Tài nguyên và Môi trường trong việc minh bạch hóa và quản lý khuyến khích phát triển DN bền vững tại địa phương. Trước mắt, Sở TN&MT cần tập trung vai trò cải cách hành chính và tháo gỡ các vấn đề liên quan đến giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất, chuyển quyền sử dụng đất, chuyển mục đích sử dụng đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo quy định của pháp luật, giúp DN yên tâm với địa bàn KD cũng như xác định tài sản bảo đảm trong việc tiếp cận các nguồn vốn vay hiệu quả.

- Ngoài ra là vai trò của các Sở ban ngành trên địa bàn tỉnh cần tập trung ưu tiên tối đa hỗ trợ tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho DN như Sở Công Thương (lắng nghe và hỗ trợ giải quyết các khó khăn của DN); Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (hỗ trợ hướng dẫn các qui định về chế độ lương và BHXH, bảo hiểm thất nghiệp của người lao

động...); Sở Xây dựng, Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn; Sở Giao thông Vận tải; Sở Tư pháp (trong phối hợp các vấn đề liên quan đến sở hữu); Sở Thông tin và truyền thông; Ban Quản lý các Khu Công nghiệp, Ngân hàng Nhà nước....

Các ban ngành cần có sự phối hợp chặt chẽ trên tinh thần hỗ trợ DN phát triển, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi giúp DN tinh nắm bắt các cơ hội và chủ trương phát triển trên địa bàn, trong đó tập trung nhằm tháo gỡ các vướng mắc mà các giải pháp về các nhân tố quan trọng đã nêu. Một giải pháp cần làm ngay là phổ biến các kiến thức về thuế, ngân hàng, các chính sách về quản lý tài sản, hướng dẫn liên quan đến quy hoạch đầu tư phát triển các DN của tỉnh...; đồng thời cần phối hợp với Hiệp hội DN có kế hoạch thường kỳ tổ chức các chương trình đào tạo, hoặc phổ biến kiến thức trên trang Web, radio hay truyền hình địa phương theo các chương trình riêng, chuyên sâu dành cho phát triển DN địa phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Aldalayeen B. O., Moh'd Alkhatatneh W. R., AL-Sukkar A. S., 2013. *Information technology and its impact on the financial performance: An applied study in industrial companies (mining and extraction)*. European Scientific Journal, 9(10).
- [2]. Anand A., 2013. *The effects of IT capabilities on firm performance—evidence from the healthcare industry*. Master of Information Systems and Technology - Research Thesis, University of Wollongong.
- [3]. Bagheri M. M., Hamid A., Rezaei A., Mardani A., 2012. *Relationship among information technology investment, firm performance, innovation and firm growth, case study: Largest Iranian manufacturers*. International Journal of Fundamental Psychology & Social Sciences, 2(3), 57-64.
- [4]. Banker R. D., Potter G., Srinivasan D., 2000. *An empirical investigation of an incentive plan that includes nonfinancial performance measures*. The accounting review, 75(1), 65-92.
- [5]. Bunei D. K., 2013. *An Evaluation Of Information Technology Investment Influence On Organizational Performance: A Case Study of Kenyan Commercial Banks*. United States International University-Africa,
- [6]. Chi C. G., Gursoy D., 2009. *Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination*. International Journal of Hospitality Management, 28(2), 245-253.
- [7]. Chimwani P., Nyamwange O., Otuyo R., 2013. *Application of strategic performance measures in small and medium-sized manufacturing enterprises in Kenya: The use of the balanced scorecard perspectives*. International Journal of Management Sciences and Business Research, 2(6).
- [8]. Chriyha A., Beidouri Z., Bouksour O., 2012. *Proposal of a Performance Model Based on the Balanced Scorecard for the Moroccan Textile Industry*. International Journal of Computer Science Issues (IJCSI), 9(5), 410.
- [9]. Danh V. T., Cuong O. Q., Quang T. B., 2013. *An analysis on factors effecting to the development of small and medium enterprises in Hau Giang province*. CTU Journal of Science, 27, 34-44.
- [10]. De Felice F., Petrillo A., 2013. *Key success factors for organizational innovation in the fashion industry*. International Journal of Engineering Business Management, 5(Godište 2013), 5-27.
- [11]. Deloof M., 2003. *Does working capital management affect profitability of Belgian firms?* Journal of business finance & Accounting, 30(3-4), 573-588.
- [12]. Eichner A., 1978. *The Visible Hand. The Managerial Revolution in American Business*. By Alfred D. Chandler Jr., Cambridge, Mass., Harvard University Press, 1977. Pp. xvi 608. \$18.50. Business History Review, 52(1), 98-101. doi:10.2307/3113231.
- [13]. Fitzgerald L., Johnston R., Brignall T., Silvestro R., Voss C., 1991. *Performance measurement in service businesses* (Vol. 69): Chartered Institute of Management Accountants London.
- [14]. Garcia-Teruel P. J., Martinez-Solano P., 2007. *Effects of working capital management on SME profitability*. International Journal of managerial finance.
- [15]. Hansen H., Rand J., Tarp F., 2018. *SME growth and survival in Vietnam: Did direct government support matter?*. Institute of Economics Discussion Paper No. 04-13, Copenhagen: University of Copenhagen. In.
- [16]. Hiep P. M., Huong V. T. B., 2019. *Factors affecting the effectiveness of business performance in small and medium sized enterprises in Ben Tre city*. Review of Finance, Vol. 2.
- [17]. Hung D. N., 2016. *Factors affecting operating performance in financial aspects of businesses in Thai Binh Province*. Science research topic of Thai Binh Province.
- [18]. Ittner C. D., Larcker D. F., Randall T., 2003. *Performance implications of strategic performance measurement in financial services firms*. Accounting, Organizations and Society, 28(7-8), 715-741.
- [19]. Jayarathnea T., 2014. *Impact of Working Capital Management on Profitability, Reshaping Management and Economic Thinking through Integrating Eco-Friendly and Ethical Practices*. Paper presented at the Proceedings of the 3rd International Conference on Management and Economics.
- [20]. Kaplan R. S., Norton D., 1992. *The balanced scorecard—measure that drive performance*. Harvard Business Review, 71-79.
- [21]. Karabay G., Kurumer G., 2012. *Managing through strategic performance management in apparel companies*. Fibres & Textiles in Eastern Europe(4 (93)), 13-19.
- [22]. Khan H.U.Z., Halabi A. K., Masud M. Z., 2010. *Empirical study of the underlying theoretical hypotheses in the balanced scorecard (bsc) model: Further evidence from Bangladesh*. Asia-Pacific Management Accounting Journal, 5(2), 45-73.
- [23]. Khan M. H.U.Z., Halabi, A. K., 2009. *Perceptions of firms learning and growth under knowledge management approach with linkage to balanced scorecard (BSC): Evidence from a multinational corporation of Bangladesh*.
- [24]. Khoi P. D., Loc T. D., Danh V. T., 2008. *Tổng quan về kinh tế tư nhân ở Đông bang sông Cửu Long*. Vietnam Education Publishing House.
- [25]. Kokko A., Sjöholm F., 2005. *The internationalization of Vietnamese small and medium-sized enterprises*. Asian Economic Papers, 4(1), 152-177.
- [26]. Linh N. V., Hung D. N., 2017. *Factors affecting business performance of state-owned enterprises in Vietnam*. Journal of Science and Technology, Hanoi University of Industry, Vol. 39.
- [27]. Ly P. T. M., 2011. *Analyzing the impact of factors affecting the business activities of small and medium enterprises in Thua Thien Hue*. T Journal of Science and Technology, 2 (43).
- [28]. Narver J. C., Slater S. F., 1990. *The effect of a market orientation on business profitability*. Journal of marketing, 54(4), 20-35.
- [29]. Nghi N. Q., Nam, M. V., 2011. *Factors affecting the effectiveness of business performance in small and medium sized enterprises in Can Tho city*. CTU Journal of Science Vol.19b.

- [30]. Onalapo A. A., Kajola S. O., 2010. *Capital structure and firm performance: evidence from Nigeria*. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, 25(1), 70-82.
- [31]. Panco R., Korn H., 1999. *Understanding factors of organizational mortality: considering alternatives to firm failure*. <http://www.eaom.org>.
- [32]. Perera S., Harrison G., Poole M., 1997. *Customer-focused manufacturing strategy and the use of operations-based non-financial performance measures: a research note*. Accounting, Organizations and Society, 22(6), 557-572.
- [33]. Pervan M., Višić J., 2012. *Influence of firm size on its business success*. Croatian Operational Research Review, 3(1), 213-223.
- [34]. Pouraghajan A., Malekian E., Emamgholipour M., Lotfollahpour V., Bagheri M. M., 2012. *The relationship between capital structure and firm performance evaluation measures: Evidence from the Tehran Stock Exchange*. International Journal of Business and Commerce, 1(9), 166-181.
- [35]. Sin L. Y., Alan C., Heung V. C., Yim F. H., 2005. *An analysis of the relationship between market orientation and business performance in the hotel industry*. International Journal of Hospitality Management, 24(4), 555-577.
- [36]. Tan N. M., Danh V. T., Ngan T. T., 2015. *Factors affecting the effectiveness of SME'S business performance in Bac Lieu Province*. CTU Journal of Science, 38, 34-40.
- [37]. Truong Dong Loc, Nguyen Duc Trong, 2010. *Production and business efficiency of small and medium enterprises in the Mekong Delta*. Banking Technology Review, 50(1), 11 - 16.
- [38]. Tuomela T.S., 2005. *The interplay of different levers of control: A case study of introducing a new performance measurement system*. Management accounting research, 16(3), 293-320.
- [39]. Tuyen N. L. T., 2013. *Research on factors affecting business performance of companies in the food processing industry listed on the Vietnamese stock market*. Master thesis, University of Danang.
- [40]. Wadongo B., Odhuno E., Kambona O., Othunon L., 2010. *Key performance indicators in the Kenyan hospitality industry: a managerial perspective*. Benchmarking: An international journal.
- [41]. Xiao Q., 2007. *Corporate effects and core competencies: The influence of corporate strategies on the performance of hotels*. PhD Thesis, College of health and Human Development.
- [42]. Zeitun R., Tian G. G., 2014. *Capital structure and corporate performance: evidence from Jordan*. Australasian Accounting Business & Finance Journal, Forthcoming.

AUTHOR INFORMATION

Nguyen Thi Lan Anh

Faculty of Accounting - Auditing, Hanoi University of Industry, Vietnam