

NHẬN DIỆN CÁC DỊCH VỤ CÔNG HỖ TRỢ CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI VIỆT NAM

IDENTIFICATION OF PUBLIC SERVICES SUPPORTED SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN VIETNAM

Nguyễn Mạnh Cường*, Nguyễn Thị Nguyệt Dung

TÓM TẮT

Bài báo khám phá và đánh giá ảnh hưởng của các dịch vụ công hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam. Để điều tra câu hỏi này, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, thông qua tiến hành phỏng vấn sâu một nhóm 10 giám đốc doanh nghiệp nhỏ và vừa. Kết quả cho thấy, với các doanh nghiệp nhỏ và vừa hiện nay các dịch vụ công quan trọng hàng đầu gồm "Dịch vụ Hỗ trợ tín dụng", "Dịch vụ Hỗ trợ tiếp cận thị trường" và "Dịch vụ Tư vấn, hỗ trợ thủ tục hành chính". Tiếp theo là "Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu phát triển", "Dịch vụ đào tạo" và cuối cùng là "Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác". Về mức độ hài lòng của doanh nghiệp nhỏ và vừa, các dịch vụ công còn khoảng cách xa nhất so với kỳ vọng của doanh nghiệp gồm "Dịch vụ hỗ trợ tín dụng", "Dịch vụ hỗ trợ tiếp cận thị trường", "Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác".

Từ khóa: Dịch vụ công; hỗ trợ đầu tư; doanh nghiệp nhỏ và vừa.

ABSTRACT

This paper assesses the impact of public services supporting to SMEs in Vietnam. To investigate this question, the authors used qualitative research, through in-depth interviews with a group of 10 SME directors. The results show that, for SMEs, currently the most important public services include "Credit Support Services", "Market Access Support Services" and "Consultancy Services, Administrative Procedures. main". Followed by "Development Research Support Services", "Training Services" and finally "Support services associated with businesses and partners". Regarding the satisfaction of SMEs, the public services are the farthest distance from the enterprises' expectations including "Credit support services", "Support services to market access", "Support services link with businesses and partners".

Keywords: Public services; investment support; SMEs.

Khoa Quản lý kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*Email: nguyenmanhcuonghau@hau.edu.vn

Ngày nhận bài: 20/01/2020

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 14/6/2020

Ngày chấp nhận đăng: 21/10/2020

1. GIỚI THIỆU

Với những đóng góp không thể phủ nhận trong việc tạo việc làm và tăng trưởng kinh tế, những can thiệp được chính quyền thiết kế hướng tới hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và

vừa (DNNVV) ngày càng trở nên phổ biến và cấp bách hơn. Điều này đặc biệt thu hút các nhà nghiên cứu trong bối cảnh các nước đang phát triển, có nền kinh tế thị trường chưa hoàn thiện, còn nhiều ràng buộc về thể chế cản trở sự tăng trưởng của tăng trưởng DNNVV. Các chính quyền bỏ ra nhiều nguồn lực quan trọng để tạo dựng các điều kiện thuận lợi cho các DNNVV để tối đa hóa tác động kinh tế xã hội của họ. Các can thiệp hỗ trợ bởi các dịch vụ công đa dạng, phức tạp thường liên quan đến các dịch vụ trong môi trường kinh doanh như xuất khẩu, chuỗi giá trị và cụm, hỗ trợ đào tạo và kỹ thuật, tiếp cận tín dụng và đổi mới.

Tuy vậy, rất ít các thông tin phản hồi chính thức từ các về tác động của các can thiệp này được điều tra và đưa ra các khuyến nghị hiệu quả, điều này làm giảm đi hiệu quả của các nguồn lực đầu tư vào các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp. Mặc dù, về tổng thể các dịch vụ hỗ trợ kinh doanh có ý nghĩa rõ ràng giúp cải thiện hiệu suất kinh doanh của các doanh nghiệp và tạo việc làm, nhưng còn rất nhiều vấn đề chưa được làm rõ, còn ít thông tin về dịch vụ nào cần thiết hay đang có hiệu quả nhất cho các doanh nghiệp và lý do là gì. Đây là một khoảng trống kiến thức trong lĩnh vực dịch vụ công hỗ trợ doanh nghiệp cần được nhìn nhận, cần nghiên cứu để lấp đầy.

Do vậy, bài báo này tìm kiếm và đánh giá một cách có hệ thống về các dịch vụ hỗ trợ DNNVV, nhằm đưa ra bằng chứng chính xác về vai trò của các dịch vụ công trong cách nhìn của doanh nghiệp, điều này sẽ có ý nghĩa lớn với các nhà hoạch định chính sách. Chúng tôi cho rằng, nhận thức được các cơ chế trong mỗi can thiệp chính sách là rất quan trọng việc thiết kế các dịch vụ hỗ trợ trong từng kịch bản, bối cảnh khác nhau. Chúng tôi sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, với việc phỏng vấn sâu 10 doanh nhân để tìm hiểu đánh giá của họ về vai trò của các loại dịch vụ công và cố gắng cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt như: Các dịch vụ công nào cần thiết, mức độ quan trọng, mức độ đáp ứng của chính quyền hiện nay như thế nào và nguyên nhân là gì. Kết quả cho thấy là, với các DNNVV hiện nay các dịch vụ công quan trọng hàng đầu gồm "Dịch vụ Hỗ trợ tín dụng", "Dịch vụ Hỗ trợ tiếp cận thị trường" và "Dịch vụ Tư vấn, hỗ trợ thủ tục hành chính". Tiếp theo là "Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu phát triển", "Dịch vụ đào

tạo” và cuối cùng là “Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác”. Về mức độ hài lòng của DNNVV, các dịch vụ công còn khoảng cách xa nhất so với kỳ vọng của doanh nghiệp gồm “Dịch vụ hỗ trợ tín dụng”, “Dịch vụ hỗ trợ tiếp cận thị trường”, “Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác”.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Các chính sách về đầu tư, đặc biệt là các dịch vụ công đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động đầu tư kinh doanh, chúng rất đa dạng và có thể mang các hình thức khác nhau như ưu đãi tài chính, các quy định, hỗ trợ về lao động, tiếp cận đất đai, gia nhập thị trường được chính quyền thiết kế và triển khai. Mục đích của các chính sách này là gia tăng các lợi ích kinh tế cho nhà đầu tư mà cụ thể là giảm các chi phí đầu tư lúc khởi động và làm tăng cơ hội thu được lợi nhuận của doanh nghiệp.

Ở một quốc gia hoặc một địa phương, tính năng động của bộ máy chính quyền trong dịch vụ công thường được đề cập đến hành xử của chính quyền địa phương đối với những phát sinh trong quá trình triển khai các chính sách đầu tư, kinh doanh tại địa phương. Chẳng hạn như việc các chính quyền ở địa phương linh hoạt trong các quy định, chính sách pháp luật để tạo ra sự cải thiện trong môi trường đầu tư của tỉnh tốt hơn các địa phương khác. Theo [2], sự phân cấp rõ ràng về thẩm quyền giữa các chính quyền cấp tỉnh và huyện giúp chính quyền địa phương được tự do áp đặt các loại thuế và các khoản thu mới để cạnh tranh thu hút đầu tư. Tuy nhiên, sự thiếu thống nhất chính sách ở các địa phương cũng làm cho các nhà đầu tư thấy sự phức tạp, tốn kém và có thể tạo ra sự nhầm lẫn giữa các nhà đầu tư.

ADB cũng cho rằng, các quy định, thủ tục về quá trình gia nhập thị trường ở các địa phương có ảnh hưởng đến đầu tư của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, sự phân chia rõ ràng về thẩm quyền giữa các cấp chính quyền có thể làm cấp thủ tục cấp phép cũng đã trở nên phức tạp và tốn thời gian. Việc cấp giấy phép với các yêu cầu trái ngược nhau giữa các địa phương tạo ra sự nhầm lẫn giữa các nhà đầu tư, làm phát sinh các chi phí giao dịch lớn lên không cần thiết.

Khả năng tiếp cận đất đai lao động có trình độ cũng là mối quan tâm lớn với các nhà đầu tư khi ra quyết định đầu tư tại một địa phương. Với nguồn nhân công được đào tạo, có trình độ cao cho phép các công ty địa phương để áp dụng công nghệ hiện đại dễ dàng hơn. Các chính sách này của chính phủ ảnh hưởng tích cực đến vị trí đầu tư, quy mô gia tăng đầu tư và ngành nghề đầu tư của doanh nghiệp. Ngoài ra, một số các chính sách ưu đãi khác cũng được thực hiện như giảm tiêu chuẩn quy định về lao động và môi trường, để thu hút đầu tư trong ngắn hạn. Tuy nhiên không có bằng chứng cho thấy việc giảm tiêu chuẩn là một cách hiệu quả để thu hút đầu tư. Cụ thể là ở các nước phát triển, mặc dù các tiêu chuẩn đó là rất nghiêm ngặt so với các nước đang phát triển, họ vẫn thu hút đầu tư hiệu quả. Mức độ ảnh hưởng của chính sách đầu tư tới việc quyết định địa điểm đầu tư, ngành nghề đầu tư của doanh nghiệp phụ

thuộc vào mức độ ưu đãi trong các chính sách, khoảng thời gian được hưởng và nhận thức của doanh nghiệp (như trình độ học vấn) về các chính sách. Tuy nhiên, chính sách đầu tư là công cụ chính sách yếu đối với các tại địa phương và các nước đang phát triển cần thận trọng trong việc ban hành các văn bản này.

Dịch vụ công hỗ trợ doanh nghiệp và các chính sách thúc đẩy đầu tư cũng được bàn đến trong nhiều nghiên cứu về thu hút đầu tư và tăng cường hiệu quả của doanh nghiệp. Về cơ bản, các chính sách dịch vụ đầu tư tại địa phương là hữu ích trong việc tạo ra môi trường kinh doanh thân thiện hơn, có đóng góp vào việc phát động đầu tư, cải thiện dòng chảy của các dự án đầu tư. Báo cáo PCI hàng năm do VCCI Việt Nam thực hiện cũng điều tra nhiều nội dung về các dịch vụ công với nhiều tiêu chí đánh giá chính quyền các tỉnh thành của Việt Nam trong việc hỗ trợ đầu tư của các doanh nghiệp như: Tính năng động; Gia nhập thị trường; Tiếp cận đất đai; Hỗ trợ doanh nghiệp; Đào tạo lao động... [8].

Không phải lúc nào việc chạy đua các dịch vụ hấp dẫn đầu tư cũng mang lại hiệu quả nhưng luôn cần thiết. Theo [2] cho rằng, ở cấp độ địa phương, các chính sách thúc đẩy đầu tư giống như một cuộc chạy đua tăng cường khả năng cạnh tranh lãnh thổ. Kể cả trong trường hợp phân cấp của chính quyền trung ương cho địa phương giảm đi thì các chính sách hỗ trợ ở địa phương bị giới hạn bởi bởi các văn bản pháp luật và quy định của nhà nước, các hình thức chính sách hỗ trợ đầu tư khác như các hoạt động tiếp thị, quảng cáo cộng đồng, tăng mức thưởng phạt của một dự án để đáp ứng tiến độ yêu cầu... vẫn có ảnh hưởng đáng kể trong việc tăng cường khả năng cạnh tranh thu hút đầu tư của các doanh nghiệp.

Cụ thể hơn, trong trường hợp dịch vụ đầu tư địa phương có thể dẫn đến một số những tác động tiêu cực với đầu tư. Khi đó, dịch vụ công là sự cạnh tranh giữa các địa phương được quan niệm như việc “săn trộm đầu tư” hay “bản cùng hóa địa phương láng giềng” [2]. Khi các địa phương cố gắng cải thiện các chính sách, dịch vụ càng làm cho các nhà đầu tư di chuyển dễ dàng từ địa phương này sang địa phương khác để tận dụng lợi thế mới. Để tránh tạo ra những cuộc chạy đua lãng phí và tác động tiêu cực đến kết quả thu hút đầu tư, chính phủ cần áp dụng các hạn chế về các chính sách cạnh tranh cấp độ địa phương, tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình. Đồng thời, các chính sách đầu tư tại địa phương phải được thiết kế và chạy song song với chiến lược phát triển của các địa phương khác. Tức là phải gắn cải thiện môi trường đầu tư địa phương trong bối cảnh môi trường chung, nhằm giải quyết tắc nghẽn nguồn vốn của nhà đầu tư khu vực tư nhân trong nước.

Có thể thấy, việc phân định rõ và đầy đủ các dịch vụ công thường rất phức tạp và có nhiều quan điểm. Dựa theo [1-8] và một số nghiên cứu khác, các chính sách về dịch vụ công hỗ trợ đầu tư của các doanh nghiệp gồm:

- 1) Dịch vụ hỗ trợ, cung cấp tín dụng;

- 2) Dịch vụ hỗ trợ đào tạo;
- 3) Dịch vụ hỗ trợ kết nối với hệ thống sản xuất tại địa phương;
- 4) Hỗ trợ nghiên cứu phát triển;
- 5) Dịch vụ hỗ trợ tiếp cận thị trường; và
- 6) Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ thủ tục hành chính

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Trước hết, dựa trên tổng quan nghiên cứu chúng tôi đưa ra giả thuyết các nhóm yếu tố cấu thành các dịch vụ công hỗ trợ đầu tư cho các DNNVV. Phương pháp nghiên cứu định tính (cụ thể là phỏng vấn sâu) là cách tiếp cận phù hợp nhất cho những dự án nghiên cứu khám phá như loại nghiên cứu này. Phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng để tiến hành thu thập các minh chứng, luận cứ để làm rõ và khám phá, giải thích xem các dịch vụ công nào cần thiết, mức độ quan trọng khả năng đáp ứng hiện nay ra sao. Với mục tiêu đặt ra như trên, nghiên cứu chú trọng đến các trải nghiệm và quan điểm cá nhân của đối tượng khảo sát nhằm khám phá ý nghĩa nhận thức, quan điểm, niềm tin của đối tượng. Việc thu thập dữ liệu chủ yếu được thực hiện qua phỏng vấn sâu, kết hợp quan sát (Hành vi, lời nói) và tìm hiểu lịch sử đối tượng. Trước hết, chủ đề dịch vụ công hỗ trợ DNNVV Việt Nam chưa được nghiên cứu nhiều. Thứ hai, nhóm tác giả muốn thu thập các thông tin phong phú từ quan điểm của doanh nghiệp đánh giá từng loại dịch vụ công hỗ trợ đầu tư, sự tồn tại của dịch vụ, mức độ quan trọng và thực trạng đáp ứng ra sao, mang lại các thông tin hữu ích cho việc thiết kế dịch vụ công. Phương pháp phỏng vấn sâu cho phép tác giả theo sát được luồng suy nghĩ của người được phỏng vấn, và cũng giúp đưa ra những câu hỏi phù hợp để làm sáng tỏ khả năng sử dụng những kỹ thuật ẩn.

3.2. Mẫu phỏng vấn

Đối tượng phỏng vấn 10 doanh nhân là giám đốc/chủ sở hữu các đang hoạt động ở 2 tỉnh thành tại Việt Nam là Hà Nội và Hải Dương. Nhóm tác giả trực tiếp tiếp xúc với đối tượng, giới thiệu tóm tắt với họ bản chất của nghiên cứu này và xin phép được phỏng vấn. Sau khi được sự đồng ý, chúng tôi tiếp xúc trực tiếp và thực hiện phỏng vấn mỗi

đối tượng từ 2 đến 4 lần (cách nhau khoảng 3 tháng) để có thể theo sát các thay đổi trong quan điểm của mỗi đối tượng nếu có. Khoảng thời gian thực hiện phỏng là 02 năm 2018 đến tháng 01 năm 2019. Với nhóm chủ sở hữu, giám đốc doanh nghiệp, mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện phi ngẫu nhiên, bao gồm 7 người làm việc tại Hà Nội và 03 người ở Hải Dương, có 06 nam và 04 nữ. Thông tin về đối tượng phỏng vấn sâu như trong bảng 1.

3.3. Thu thập dữ liệu

Chúng tôi thực hiện các cuộc phỏng vấn bằng hình thức phỏng vấn bán cấu trúc. Phần thứ nhất của nội dung phỏng vấn là các thông tin chung về người được phỏng vấn, bao gồm cả lịch sử nghề nghiệp. Phần thứ hai tập trung vào việc định hình các dịch vụ công hỗ trợ đầu tư kinh doanh của doanh nghiệp. Phần thứ ba tập trung vào việc đánh giá mức độ quan trọng của mỗi dịch vụ và thực trạng đáp ứng của các dịch vụ hiện nay, chúng tôi có sử dụng thang điểm 5 và yêu cầu đối tượng đánh giá cho một số tiêu chí trong phần này. Các cuộc phỏng vấn đã giúp tác giả hiểu rõ những vấn đề đặt ra theo quan điểm của các doanh nghiệp, đặc biệt là đánh giá hiệu quả của dịch vụ công thông qua một số tiêu chí như chất lượng, giá cả.

Qua quá trình phỏng vấn, những ý tưởng và phát hiện mới từ các cuộc phỏng vấn trước sẽ được đưa vào các cuộc phỏng vấn tiếp sau và cuối cùng tất cả các ý tưởng và phát hiện mới được sử dụng cho việc phân tích dữ liệu. Hoạt động phỏng vấn dừng lại khi không còn khái niệm hay ý tưởng mới phát sinh thêm. Do đó, kết quả phỏng vấn sẽ phản ánh đầy đủ các tình huống và vấn đề liên quan đến dịch vụ công dành cho các DNNVV. Các phỏng vấn được ghi âm và sao chép gần đúng nguyên văn trong vòng 24 tiếng kể từ cuộc phỏng vấn, với thời lượng trung bình 60 phút.

3.4. Phân tích dữ liệu

Phân tích dữ liệu được tiến hành như sau: Trước hết, đối với mỗi phỏng vấn nhóm tác giả ghi nhận cẩn thận các nhận định mà các đối tượng khẳng định, theo mức độ nhấn mạnh và có tần suất lặp lại nhiều lần, sau đó chúng được phân theo các nhóm theo nội hàm dựa vào các kết quả của các nghiên cứu sẵn có và kết quả phỏng vấn.

Nhóm tác giả sử dụng kết quả phân loại để kiểm tra lại từng cuộc phỏng vấn. Với mỗi cuộc phỏng vấn, chúng tôi đánh dấu sự hiện diện của mỗi yếu tố có ý nghĩa cho các câu hỏi nghiên cứu. Sau đó, chúng tôi so sánh các kết quả kiểm tra, những điểm chưa thống nhất sẽ được thảo luận và điều

Bảng 1. Thông tin về đối tượng phỏng vấn sâu

Đối tượng	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Giới tính	Nam	Nữ	Nam	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nam	Nữ
Độ tuổi	39	37	45	43	56	52	41	64	58	36
Tỉnh/ thành phố	Hà Nội	Hà Nội	Hà Nội	Hà Nội	Hà Nội	Hà Nội	Hà Nội	Hải Dương	Hải Dương	Hải Dương
Chức vụ	GĐ	GĐ	GĐ	GĐ	GĐ	GĐ	GĐ	GĐ	GĐ	GĐ
Học vấn	ĐH	Sau ĐH	Sau ĐH	Sau ĐH	ĐH	Sau ĐH	ĐH	Sau ĐH	ĐH	Sau ĐH
Lĩnh vực	Công nghiệp	Công nghiệp	Dịch vụ	Thương mại	Công nghiệp	Thương mại	Công nghiệp	Công nghiệp	Công nghiệp	Thương mại

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

chính lại. Việc phân loại được thảo luận liên tục cho đến khi chúng tôi đạt được sự nhất quán.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Về các dịch vụ công hiện nay:

Các đối tượng có sự thống nhất cơ bản về loại hình dịch vụ công cần thiết trong hỗ trợ đầu tư cho các DNNVV hiện nay. Có một vài ý kiến bổ sung về dịch vụ công, tuy nhiên sau khi thảo luận kỹ nhiều lần, chúng tôi thống nhất chỉ hiệu chỉnh lại cấu trúc, diễn đạt các dịch vụ công hỗ trợ đầu tư.

Vai trò và thực trạng đáp ứng các dịch vụ công:

Nhìn chung, sự cải thiện các dịch vụ công cho các doanh nghiệp nói chung và DNNVV nói riêng tại Việt Nam đã được doanh nghiệp ghi nhận. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận rằng, các dịch vụ quan trọng hàng đầu hiện nay gồm “Dịch vụ Hỗ trợ tín dụng”, “Dịch vụ Hỗ trợ tiếp cận thị trường” và “Dịch vụ Tư vấn, hỗ trợ thủ tục hành chính”. Tiếp theo là “Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu phát triển”, “Dịch vụ đào tạo” và cuối cùng là “Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác”. Chúng tôi cũng đã phân tích mức độ hài lòng của DNNVV đối với các dịch vụ công này. Các dịch vụ công còn khoảng cách quá xa so với kỳ vọng của doanh nghiệp gồm “Dịch vụ hỗ trợ tín dụng”, “Dịch vụ hỗ trợ tiếp cận thị trường”, “Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác” (bảng 2).

Bảng 2. Đánh giá mức độ quan trọng và thực trạng các dịch vụ công

Dịch vụ Công	Mức độ quan trọng	Đánh giá hiện trạng
Dịch vụ đào tạo	3,8	4,0
Dịch vụ hỗ trợ tín dụng	4,6	3,0
Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác	3,6	3,2
Dịch vụ hỗ trợ tiếp cận thị trường.	4,5	3,0
Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu phát triển	4,0	3,6
Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ thủ tục hành chính	4,2	3,1

(Nguồn: Tổng hợp kết quả phỏng vấn)

i) Đối với dịch vụ đào tạo

Các dịch vụ công về đào tạo lao động, cán bộ quản lý cho các doanh nghiệp được xác định là cần thiết (3,8/5 điểm). Các cơ sở cung cấp dịch vụ đào tạo lao động công lập với đầy đủ các chương trình đào tạo phủ rộng khắp các nhu cầu về kỹ năng của lao động. Mặc dù vậy vẫn tồn tại về khoảng cách giữa nhu cầu của doanh nghiệp với khả năng của người lao động sau đào tạo, điều này phần nào thể hiện khía cạnh thất bại của thị trường lao động hiện nay, buộc doanh nghiệp phải cho lao động tiếp tục tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn, chủ yếu là kèm cặp tại doanh nghiệp. Điều này dẫn tới việc tiêu tốn thời gian, nguồn lực và có thể coi là một trong những nguyên nhân làm hạn chế sự tăng trưởng của doanh nghiệp có liên quan đến việc thiếu kỹ năng trong lực lượng lao động. Do đó, cải thiện chất lượng các dịch vụ đào tạo, nâng cấp hiệu quả đào tạo

các kỹ năng trong các chương trình đào tạo sẽ góp phần vào việc làm và tiền lương của công nhân cũng như hiệu quả đầu tư kinh doanh cho DNNVV.

ii) Đối với dịch vụ hỗ trợ tín dụng

Trong lĩnh vực này, hiện trạng các dịch vụ công cách xa mong muốn của doanh nghiệp và bị đánh giá khá thấp (3/5 điểm). Được cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tín dụng là nhu cầu phổ biến nhất đối với các DNNVV hiện nay tại Việt Nam. Nhiều chính sách hỗ trợ được triển khai đặc biệt từ từ khi có luật hỗ trợ DNNVV. Các chương trình này bao gồm nhiều điều khoản hỗ trợ từ bảo lãnh vốn vay đến hình thức, hạn mức huy động nguồn vốn. Tuy nhiên, vấn đề hiện nay là các DNNVV rất khó hỗ trợ các gói hỗ trợ này. Có tới 9 trong tổng số 10 DNNVV được khảo sát mong muốn các gói hỗ trợ tín dụng được thực thi chính xác như mục đích được đặt ra trong chương trình. Mặc dù sự lệ thuộc vào nguồn vốn nội bộ của DNNVV đã được cải thiện, tuy nhiên, tỷ lệ huy động từ các nguồn tín dụng không chính thức rất lớn. Ngoài việc một số ít các doanh nghiệp có vốn tự có, có khả năng huy động từ quan hệ người thân, gia đình thì phần lớn các doanh nghiệp không tiếp cận được vốn vay mặc dù đang rất thiếu vốn. Do vậy, cần có cơ chế thực thi, giám sát cụ thể hơn và đặc biệt là phải giải quyết được số khắc mức, rủi ro đạo đức. Chính việc cởi bỏ hạn chế của chính sách hỗ trợ sẽ mở rộng giới hạn tài chính đối với các hoạt động của DNNVV, cho phép các doanh nghiệp đầu tư tạo dựng tài sản mới và thuê thêm lao động, tăng cường khả năng cạnh tranh.

iii) Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, đối tác

Dịch vụ hỗ trợ liên kết với các doanh nghiệp, cho phép các doanh nghiệp dễ dàng tham gia vào hệ thống sản xuất của địa phương, trong nước thực sự cần thiết. Nhưng hiện nay các doanh nghiệp chưa được cung cấp các hỗ trợ cần thiết. Các DNNVV tin tưởng rằng họ sẽ được hưởng lợi từ sự kết hợp và phối hợp với các đối tác khác. Họ mong muốn chính quyền có các dịch vụ hỗ trợ tạo dựng và cho phép họ dễ dàng tham gia vào các chuỗi giá trị, cụm khu công nghiệp. Các doanh nghiệp thể hành động cùng nhau để nắm bắt các ngoại ứng tập thể, cùng mở rộng thị trường và thúc đẩy sự tăng trưởng lẫn nhau. Nó cũng sẽ tác động tích cực đến hiệu quả kinh tế địa phương. Thúc đẩy mối liên kết giữa các DNNVV, cả theo chiều ngang và chiều dọc có thể giúp các DNNVV bị bất lợi về năng lực tài chính, công nghệ, thiếu năng lực hoạch định chiến lược kinh doanh, chiến lược marketing dài hạn có thể phối hợp cùng nhau nhằm chia sẻ mục tiêu chung, phát huy thế mạnh riêng trong quá trình tham gia cùng vào một chuỗi giá trị, nâng cao khả năng cung ứng và chiếm lĩnh thị trường. Đồng thời, cũng là điều kiện để doanh nghiệp gắn kết với các tổ chức tài chính nhằm tạo nguồn vốn nâng cấp công nghệ và chất lượng nhân sự, tăng cường khả năng cạnh tranh của sản phẩm cả về giá cả và chất lượng. Vấn đề quan trọng là các địa phương cần tăng cường cải thiện chất lượng hệ thống thông tin pháp luật, kinh doanh, tạo điều kiện để các doanh nghiệp nắm bắt, tìm hiểu những thông tin cần thiết về thị trường, đối tác trong

kinh doanh để quyết định tham gia và các chuỗi giá trị. Chính sự liên kết, phối hợp giữa các doanh nghiệp sẽ tạo ra những kênh phân phối hiệu quả, thúc đẩy các mối quan hệ giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp, giữa doanh nghiệp với các tổ chức, hiệp hội thương mại cần thiết cho quá trình đầu tư phát triển của họ.

iv) Dịch vụ hỗ trợ tiếp cận thị trường

Trong khi doanh nghiệp thừa nhận nhu cầu quan trọng được hỗ trợ tiếp cận thị trường, các dịch vụ công hỗ trợ DNNVV còn cách khá xa (3/5 điểm). Khó khăn về thị trường với các DNNVV là rất rõ ràng, trong khi việc định hướng, hỗ trợ hiện nay phần nhiều mang tính tình huống, thời điểm mà thiếu đi sự đồng bộ và tính chiến lược lâu dài. Cơ chế thị trường vốn dựa trên quan hệ cung cầu, nhưng các DNNVV vốn hạn chế về thông tin, khiến nhiều doanh nghiệp phải chạy theo những nhu cầu thị trường không được kiểm chứng đầy đủ dẫn đến hàng hóa bị tồn đọng, không thể tiêu thụ. Vấn đề chính yếu được phát hiện là có sự bất cân xứng thông tin ngăn cản các công ty tiếp cận thị trường liên quan đến việc cung cấp các tư vấn. Khó khăn nhất hiện nay là DNNVV khó mà thích ứng với các thị trường bên ngoài để có thể xuất khẩu hàng hóa, gia tăng lượng tiêu thụ, việc này đang ảnh hưởng không nhỏ đến lợi nhuận. Chúng tôi ghi nhận một số nhu cầu bức thiết của DNNVV hiện nay là: Thúc đẩy ứng dụng và phát triển hạ tầng thương mại điện tử cho DNNVV; Đẩy mạnh hoạt động xúc tiến thương mại và hỗ trợ các DNNVV trong hoạt động xuất khẩu hàng hóa.

v) Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu phát triển

Nghiên cứu và ứng dụng công nghệ hay hệ thống thông tin luôn là một vấn đề khó không chỉ với DNNVV mà kể cả với các doanh nghiệp sở hữu tiềm lực tài chính hùng mạnh. Tuy nhiên, với vai trò quyết định chủ yếu về chất lượng sản phẩm, hạ thấp giá thành, tăng cường hiệu suất, hiệu quả sản xuất kinh doanh thì việc cải thiện công nghệ lạc hậu hiện nay của các DNNVV là yêu cầu mang tính sống còn. DNNVV Việt Nam hiện nay yếu về công nghệ, hạn chế về trình độ quản lý thì việc tự nghiên cứu, cập nhật công nghệ càng khó khăn. Do đó, cần thiết tổ chức các kênh thông tin để DNNVV nắm bắt được công nghệ và kỹ thuật tiên tiến, được hỗ trợ tư vấn để lựa chọn công nghệ phù hợp với năng lực tài chính, tối thiểu hóa chi phí mà vẫn đáp ứng được nhu cầu đổi mới và nâng cao chất lượng sản phẩm phù hợp với nhu cầu khách hàng mục tiêu. Song song với đó là hỗ trợ nâng cao năng lực các nhà quản lý doanh nghiệp và thúc đẩy nghiên cứu và phát triển trong các doanh nghiệp cũng như thúc đẩy mạnh chia sẻ công nghệ giữa DNNVV với các doanh nghiệp khác. Các chương trình hỗ trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ nghiên cứu và phát triển phải đi theo nhu cầu thiết thực của doanh nghiệp ví dụ như đổi mới quy trình hay đổi mới và khác biệt hóa sản phẩm.

vi) Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ thủ tục hành chính

Phần lớn các DNNVV thuộc khu vực tư nhân, xuất phát kinh doanh hộ gia đình nên nguồn lực hạn chế, đồng thời

chưa nắm được hết các thủ tục kinh doanh. Chính vì lý do này, các doanh nghiệp hiện nay đặt kỳ vọng cao vào các dịch vụ công liên quan. Việc đơn giản hóa các thủ tục hành chính cùng với các chính sách tư vấn hỗ trợ trực tiếp có thể là một giải pháp gỡ bỏ nút thắt và đảm bảo hiện thực hóa các hoạt động đầu tư kinh doanh của mình.

5. KẾT LUẬN

Bằng cách sử dụng dữ liệu phỏng vấn sâu ở cấp độ doanh nghiệp, đây là một trong những nghiên cứu thực nghiệm đầu tiên phân định rõ mức độ quan trọng của các dịch vụ công. Ban đầu, nghiên cứu trình bày logic nghiên cứu các dịch vụ công, được sử dụng như một quan điểm lý thuyết cơ bản để kiểm tra và xem xét quan điểm của các doanh nghiệp. Tiếp đến, kết quả nghiên cứu định tính đã cho thấy mức độ quan trọng cũng như mức độ đáp ứng yêu cầu của các dịch vụ công dành cho khối DNNVV.

Mặc dù vậy, nghiên cứu này mới chỉ là những khám phá ban đầu và có thể phát triển thêm cho những hướng nghiên cứu tiếp theo với mẫu nghiên cứu lớn hơn để bổ sung thêm các phát hiện nói trên. Tuy nhiên, nghiên cứu đã dựa trên quy trình, phương pháp nghiên cứu có đủ độ tin cậy cần thiết. Do đó, kết quả của nghiên cứu là những thông tin có giá trị nhất định trong việc xây dựng hệ thống dịch vụ công nhằm hiện thực hóa triển vọng phát triển và vai trò của các DNNVV Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Chin-Shan Lu and Ching-Chiao Yang, 2007. *An evaluation of the investment environment in international logistics zones, A Taiwanese manufacturer's perspective*. Int. J. Production Economics, Vol. 107, issue 1, P 279-300
- [2]. Christian M. Rogerson, 2009. *Local Investment Incentives for Urban Economic Development: Recent Debates in South African Cities*. Urban Forum, Vol. 4, pp 481-495
- [3]. Daniel Kaufmann, Aart Kraay, Massimo Mastruzzi, 2007. *Governance Matters VI: Aggregate and Individual Governance Indicators 1996-2006*. World Bank Policy Research Working Paper.
- [4]. Daniel Kaufmann, Aart Kraay, Massimo Mastruzzi, 2008. *Governance Matters VII: Aggregate and Individual Governance Indicators 1996-2007*, The World Bank, Vol. 4978.
- [5]. David Dollar, Mary Hallward-Driemeier, Taye Mengistae, 2005. *Investment Climate and Firm Performance in Developing Economies*. Economic Development and Cultural Change, 54(1), pp. 1-31
- [6]. Galan, Benito and Vicente, 2007. *Factors determining the location decisions of Spanish MNEs: an analysis based on the investment development path*. Journal of International Business Studies, Vol.38, No.6, pp. 975-997.
- [7]. Mary Hallward-Driemeier và cộng sự, 2006. *Ownership, investment climates and firm performance*. Economics of Transition. V. 14, No.4, pp.629-647
- [8]. VCCI và US-Aid, 2012-2018. *Báo cáo PCI Việt Nam*.

AUTHORS INFORMATION

Nguyen Manh Cuong, Nguyen Thi Nguyet Dung

Faculty of Business Administration, Hanoi University of Industry