

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐỔI MỚI DỊCH VỤ VÀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TRONG DOANH NGHIỆP

● NGUYỄN TỐ TÂM

TÓM TẮT:

Bài viết tìm hiểu về các nhân tố ảnh hưởng đến đổi mới dịch vụ (ĐMDV) và kết quả hoạt động trong doanh nghiệp. Đổi mới giúp tạo ra giá trị và đảm bảo lợi thế cạnh tranh bền vững của các doanh nghiệp. Trên nền tảng lý thuyết nguồn lực (RBV), khuếch tán đổi mới (IDT) và các nghiên cứu trước đó để giải thích ĐMDV trong các doanh nghiệp. Bài viết đề xuất mô hình nghiên cứu ảnh hưởng của các nhân tố tới ĐMDV và kết quả hoạt động trong các doanh nghiệp.

Từ khóa: dịch vụ, đổi mới dịch vụ, lý thuyết nguồn lực, doanh nghiệp.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay, đổi mới sáng tạo có vai trò quan trọng giúp nâng cao năng lực thích ứng của doanh nghiệp và tăng năng suất lao động [40]. Có nhiều nghiên cứu đã chỉ ra đổi mới đóng một vai trò quan trọng trong sự thành công và đảm bảo lợi thế cạnh tranh bền vững của các doanh nghiệp [25, 31]. Sự đổi mới có thể diễn ra trong cả lĩnh vực sản xuất [11] và dịch vụ [27, 31]. Đổi mới trong lĩnh vực dịch vụ (còn gọi là đổi mới dịch vụ) có thể là một giải pháp mới trong quan hệ khách hàng, một phương thức phân phối mới, một ứng dụng công nghệ mới trong quy trình dịch vụ và những phương pháp mới để tiến hành hoặc quản lý dịch vụ.

ĐMDV được hiểu là “một dịch vụ mới hoặc một sự thay đổi đối với một dịch vụ đang được đưa vào thực hiện và mang lại lợi ích cho tổ chức đã phát triển nó; lợi ích thường thu được từ giá trị gia tăng do thay đổi trong việc cung cấp cho khách hàng” [17]. ĐMDV đã và đang trở thành một phương thức quản lý nhằm nâng cao tính bền vững và kết quả hoạt động của tổ chức trên thế giới và ở Việt Nam.

Việt Nam là một quốc gia đang phát triển ở châu Á với đặc điểm là nền kinh tế tăng trưởng ổn định trong những năm gần đây. Do vậy, đổi mới là

một xu hướng tất yếu ở Việt Nam, được Chính phủ và các nhà nghiên cứu quan tâm. Tuy nhiên, hiện nay các nghiên cứu về đổi mới chủ yếu trong ngành sản xuất và liên quan chính đến công nghệ thông tin và R&D ở Việt Nam. Có thể thấy: ĐMDV là cần thiết trong xu thế mới nhưng số lượng nghiên cứu về đổi mới này chưa có nghiên cứu toàn diện tại Việt Nam. Do đó, nghiên cứu sẽ làm rõ vai trò của ĐMDV và các nhân tố ảnh hưởng đến ĐMDV và kết quả kinh doanh trong doanh nghiệp.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

2.1. Khái niệm và vai trò của đổi mới đối với doanh nghiệp

Trên thực tế, đổi mới có mối liên hệ chặt chẽ với kết quả kinh doanh của các doanh nghiệp cả trong lĩnh vực sản xuất và dịch vụ [31, 35]. Đổi mới có thể được định nghĩa là “sản xuất hoặc áp dụng, hiểu biết toàn diện và khai thác tính mới có giá trị gia tăng trong các lĩnh vực kinh tế và xã hội; cải thiện và mở rộng sản phẩm, dịch vụ và thị trường; phát triển các phương thức sản xuất mới; và thiết lập các hệ thống quản lý mới. Nó vừa là một quá trình vừa là một kết quả” [7].

Đổi mới trong dịch vụ được coi là “điều quan trọng tiếp theo” trong lĩnh vực dịch vụ [14]. Hiện

nay, dịch vụ đã trở thành lĩnh vực thống trị trong nền kinh tế của tất cả các quốc gia trên thế giới [20]. Theo Cainelli và cộng sự (2006): lĩnh vực dịch vụ được coi là lạc hậu về mặt công nghệ so với lĩnh vực sản xuất và đổi mới đã đóng một vai trò nhỏ trong việc cung cấp sự luận giải kết quả hoạt động của các doanh nghiệp này [4]. Tuy nhiên, tình hình này hiện đã được thay đổi do việc áp dụng công nghệ thông tin (như điện toán đám mây và trí tuệ nhân tạo) trong kinh doanh [1].

Ngoài ra, việc triển khai đổi mới trong các doanh nghiệp dịch vụ không giống như trong các doanh nghiệp sản xuất. Tether (2005) đã làm rõ một số đặc điểm liên quan đến dịch vụ điển hình có tác động đến sự đổi mới trong dịch vụ [37]. Ví dụ: các doanh nghiệp dịch vụ ít có khả năng tiếp thu kiến thức và công nghệ thông qua các nguồn “cứng” như hoạt động R&D và mua sắm thiết bị tiên tiến, và sẽ có nhiều khả năng tìm kiếm kiến thức và công nghệ thông qua các nguồn “mềm”, chẳng hạn như hợp tác với nhà cung cấp và khách hàng.

Còn theo Feng và cộng sự (2021), ĐMDV là một quá trình, trong đó doanh nghiệp chuyển giao các sản phẩm dịch vụ cốt lõi cho khách hàng thông qua phát triển các hoạt động dịch vụ mới [10]. Hay, ĐMDV là ứng dụng các khái niệm và công nghệ mới vào quy trình dịch vụ [29]. Sundbo (1997) chỉ ra hầu hết các doanh nghiệp dịch vụ không có bộ phận R&D và nói chung, sự đổi mới ở những doanh nghiệp như vậy là một quá trình tìm kiếm và học hỏi không có hệ thống [36]. Hipp và Grupp (2005) đã chỉ ra một số đặc điểm của đổi mới trong dịch vụ như số lượng phòng ban và các nhóm tham gia vào quá trình đổi mới sẽ nhiều hơn, bộ phận R&D chỉ đóng vai trò nhỏ trong các doanh nghiệp dịch vụ, và các bằng sáng chế không đóng vai trò quan trọng trong ngành dịch vụ [12].

Trong nghiên cứu của Lin (2013): ĐMDV có tác động trực tiếp đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp và ảnh hưởng gián tiếp đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp thông qua chất lượng dịch vụ [19]. Các kết luận trên khẳng định ảnh hưởng tích cực của ĐMDV đối với hoạt động của doanh nghiệp. Rajapathirana và Hui (2018) trong một nghiên cứu thực nghiệm về ngành bảo hiểm ở Sri Lanka, đã phát hiện ra đổi mới công nghệ (sản phẩm và quy trình) ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả đổi mới và hiệu quả đổi mới lại có tác động tích

cực đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp [32].

Như vậy, ĐMDV được đề xuất như một công cụ quan trọng để tăng cường hiệu quả doanh nghiệp và trong thực tế mô hình để đánh giá các nhân tố có ảnh hưởng đến triển khai ĐMDV (như cơ sở phân bổ nguồn lực để thực hiện các ĐMDV). Trong đó, mô hình ĐMDV theo giai đoạn đã được nghiên cứu để giúp các nhà ra quyết định cải thiện sự hài lòng của khách hàng và hiệu suất dịch vụ [20].

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến đổi mới dịch vụ

Các nghiên cứu trước đây đã xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến sự đổi mới như nguồn nhân lực, vốn tổ chức và vốn xã hội. Những nhân tố này tác động đến khả năng đổi mới gia tăng và đổi mới căn bản trong cuộc khảo sát ở 93 tổ chức ở Mỹ [24]. Trong đó, tập trung vào vốn tri thức trong tổ chức, được xác định từ 3 yếu tố đó là vốn con người, tổ chức và xã hội.

Theo đó, vốn con người được định nghĩa là kiến thức, kỹ năng và khả năng được các cá nhân sử dụng [24, 34]. Vốn tổ chức là kiến thức được thể chế hóa và đúc kết từ kinh nghiệm và được sử dụng thông qua cơ sở dữ liệu, bằng sáng chế, sổ tay hướng dẫn, cấu trúc, hệ thống và quy trình trong tổ chức [22, 24]. Vốn xã hội bao gồm kiến thức được ghi nhận và sử dụng bởi sự tương tác giữa các cá nhân và mạng lưới các mối quan hệ qua lại trong một tổ chức [15, 24].

Các kết quả nghiên cứu trước đây cho thấy rõ: ĐMDV khác với đổi mới sản phẩm hoặc đổi mới quản lý. Tuy nhiên, một số nhân tố ảnh hưởng đến loại hình đổi mới khác cũng có ảnh hưởng đến ĐMDV. So với các doanh nghiệp sản xuất, các doanh nghiệp dịch vụ phải tập trung thúc đẩy cách thức mới cung cấp dịch vụ hoặc dịch vụ khác nhằm đạt được sự ĐMDV. Dịch vụ là vô hình và khách hàng không thể trải nghiệm dịch vụ cung cấp với chúng dưới dạng sản phẩm. Các quy trình ĐMDV phải sẵn sàng, được định hướng bởi sự tham gia của khách hàng và các quy trình phải được thực hiện để quản lý kiến thức, từ đó giúp doanh nghiệp đạt được chất lượng cao và lợi thế cạnh tranh [6]. ĐMDV cũng cần phải có sự tham gia của nhân viên trong quá trình triển khai và thực hiện. Và sự tham gia của người lao động có ảnh hưởng mạnh bởi vốn con người trong tổ chức. Văn hóa là một phần của vốn tổ chức, là một yếu tố quan trọng trong phân tích tổng hợp nhưng mối quan hệ của nó với ĐMDV chưa được giải thích đầy đủ [6]. Chris Storey (2015)

chỉ ra tầm quan trọng của việc tích hợp hay đầu vào của khách hàng, quan hệ đối ngoại và năng lực hấp thụ cho thấy một lượng kiến thức sâu rộng cần được quản lý trong quá trình ĐMDV.

Mối quan hệ nội bộ (trong mạng lưới tổ chức, giao tiếp với nhân viên) và mối quan hệ bên ngoài (ví dụ khách hàng) được xác nhận là khác nhau trong ĐMDV [6]. Quan hệ đối ngoại với nhà cung cấp và khách hàng đều quan trọng với tổ chức, nhưng xét trong doanh nghiệp dịch vụ, khách hàng đóng vai trò quan trọng hơn [28]. Vì vậy, những mối quan hệ với khách hàng (được biết như khách hàng đồng sáng tạo) đã trở thành một nhân tố cần thiết trong ngành dịch vụ. Trong lĩnh vực dịch vụ chuyên nghiệp (như kiểm toán), sự tham gia vào mạng lưới (nguồn lực bên ngoài) được xác nhận là có ảnh hưởng lớn đến sự đổi mới [39].

Trong các ngành dịch vụ, vốn con người được xác định là nhân tố quan trọng nhất [5-6, 38]. Chen (2011) chỉ ra nhân viên trong ngành khách sạn ủng hộ hành vi thay đổi và sau đó ảnh hưởng tích cực đến sự đổi mới. Chris Storey (2015) đã xác nhận ảnh hưởng này trong phân tích tổng hợp của các loại hình dịch vụ. Các ngành dịch vụ rõ ràng, chẳng hạn như ngân hàng, bảo hiểm, viễn thông và dịch vụ tiện ích, cung cấp dịch vụ trong ngành với sự hỗ trợ của công nghệ. Tuy nhiên, các loại hình dịch vụ khác như dịch vụ chuyên nghiệp (ví dụ: kiểm toán, kế toán, tư vấn pháp luật,...), khách sạn, vận chuyển và chăm sóc y tế kém đồng nhất hơn do sự không nhất quán trong hiệu suất nhân sự thực hiện.

Vốn tổ chức được coi là một trong những nhân tố quan trọng tạo điều kiện và củng cố khả năng đổi mới trong một tổ chức. Một điều rõ ràng là các tổ chức cần thiết lập cấu trúc phù hợp để thúc đẩy sự đổi mới và thực hiện mục tiêu cuối cùng của tổ chức [2, 13]. David Wan (2005) chỉ ra mối quan hệ tích cực và có ý nghĩa giữa mức độ đổi mới và cấu trúc tổ chức [8]. Văn hóa trong tổ chức được xác nhận là có ảnh hưởng tích cực đến đổi mới trong ngành khách sạn [5].

Trong lĩnh vực dịch vụ, sự trung thành của khách hàng và phong cách lãnh đạo là yếu tố tác động tích cực đến ĐMDV [16, 21]. Maya Yusnita (2017) cho rằng sự đổi mới được xác định bởi sự lãnh đạo cấp cao của tổ chức. Lãnh đạo cấp cao có ảnh hưởng tích cực và trực tiếp đến năng lực đổi mới [9, 23]. Nhân tố phong cách lãnh đạo đảm bảo thúc đẩy năng lực đổi mới và ĐMDV trong thực tế.

Trong một nghiên cứu khác về đổi mới quản lý trong doanh nghiệp kiểm toán tại Việt Nam, các nhân tố sự tham gia của nguồn lực nội bộ (nhân lực) có tác động trực tiếp đến đổi mới quản lý và đổi mới công nghệ [39], từ đó tác động đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Các nhân tố kiểm soát về quy mô doanh nghiệp và thời gian hoạt động có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động. Thời gian hoạt động đóng vai trò là nhân tố điều tiết tác động đến mối quan hệ của đổi mới quản lý và kết quả hoạt động trong doanh nghiệp kiểm toán.

Trong những năm gần đây, các nghiên cứu thực nghiệm về đổi mới tại Việt Nam được mở rộng hơn [26, 39]. Tuy nhiên, những nghiên cứu toàn diện và thấu đáo về ĐMDV vẫn chưa được thực hiện, vẫn còn các khoảng trống nghiên cứu về ĐMDV như: các nhân tố (theo nguồn lực) và mức độ ảnh hưởng đến ĐMDV trong các doanh nghiệp dịch vụ, sự cần thiết để có thêm sự hiểu biết về vai trò của ĐMDV trong dịch vụ chuyên nghiệp và tài chính tại các quốc gia đang phát triển như Việt Nam.

3. Đề xuất mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến đổi mới dịch vụ trong doanh nghiệp

Hai lý thuyết được bài viết sử dụng làm nền tảng trong nghiên cứu là quan điểm dựa trên nguồn lực (RBV) và khuếch tán đổi mới (IDT) [3, 33]. Những lý thuyết này luận giải cho việc đưa ra các nguồn lực và kết nối chúng trong ảnh hưởng của đổi mới, trong đó vốn con người có ảnh hưởng quan trọng đến các nhân tố và mối quan hệ giữa các nhân tố.

Trong bài nghiên cứu, các nhân tố và mô hình được kiểm định để chứng minh ảnh hưởng có ý nghĩa đến sự đổi mới trong lĩnh vực dịch vụ chuyên nghiệp và tài chính, lĩnh vực chưa được nghiên cứu chi tiết. Mô hình được đề xuất như sau: (Hình 1)

Mô hình nghiên cứu xem xét các nhân tố của ĐMDV và mối quan hệ của ĐMDV đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Các yếu tố về vốn con người, vốn tổ chức và vốn quan hệ hợp tác (hoặc hợp tác bên trong và bên ngoài, mạng lưới, vốn xã hội,...) dựa trên các nhân tố nguồn lực đã ảnh hưởng đến đổi mới hoặc khả năng đổi [6, 24].

Theo mô hình trên, vốn con người, vốn tổ chức và vốn quan hệ hợp tác có tác động đến ĐMDV. ĐMDV sẽ nâng cao kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Mô hình nghiên cứu đề xuất dựa trên lý thuyết quan điểm dựa trên nguồn lực của doanh nghiệp, trong đó nguồn lực của doanh nghiệp kiểm soát bao gồm tất cả tài sản, năng lực, quy trình tổ

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



chức, thuộc tính của công ty, thông tin, kiến thức,... [3]. Một số biến kiểm soát như quy mô doanh nghiệp, thời gian thành lập và loại hình dịch vụ sẽ được đề xuất kiểm định căn cứ trên các nghiên cứu trước đây [6, 38].

Do vậy, có các giả thuyết nghiên cứu sau:

H1: Vốn con người có tác động đến đổi mới dịch vụ trong doanh nghiệp.

H2: Vốn tổ chức có tác động đến đổi mới dịch vụ trong doanh nghiệp.

H3: Vốn quan hệ hợp tác có tác động đến đổi mới dịch vụ trong doanh nghiệp.

H4a: Quy mô có tác động đến đổi mới dịch vụ trong doanh nghiệp.

H4b: Thời gian hoạt động có tác động đến đổi mới dịch vụ trong doanh nghiệp.

H4c: Loại hình dịch vụ có tác động đến đổi mới dịch vụ trong doanh nghiệp.

H5: Đổi mới dịch vụ có tác động đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

H6a: Quy mô có tác động đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

H6b: Thời gian hoạt động có tác động đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

H6c: Loại hình dịch vụ có tác động đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

4. Kết luận

Nghiên cứu tập trung vào nhân tố ảnh hưởng đến ĐMDV của doanh nghiệp. Các nhân tố tác động có thể được chia thành các nhóm khác nhau nhưng chúng có mối quan hệ chặt chẽ. Trong nghiên cứu này, đổi mới trong lĩnh vực dịch vụ được thực hiện, ví dụ như các lĩnh vực dịch vụ chuyên nghiệp (kiểm toán) và tài chính. Trong lĩnh vực dịch vụ, đổi mới không nhất thiết liên quan đến tính mới của công nghệ mà sự đổi mới thường nằm trong các lĩnh vực phi công nghệ. Dựa trên mô hình nghiên cứu đề xuất, việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ĐMDV được cụ thể trong các lĩnh vực dịch vụ khác nhau ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Anderson, Alan W. (2020). *4 keys to the future of audit*. USA: Thomson Reuters.
2. Antonio Carmona-Lavado, G. C.-R., Carmen Cabello-Medina. (2010). Social and organizational capital: Building the context for innovation. *Industrial Marketing Management*, 39(4), 61-69.
3. Barney, Jay. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
4. Cainelli, Giulio, Rinaldo Evangelista, and Maria Savona. (2006). Innovation and economic performance in services: A firm-level analysis. *Cambridge Journal of Economics*, 30(3), 435-458.
5. Chen, W. J. (2011). Innovation in hotel services: Culture and personality. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 64-72.
6. Chris Storey, P. C., Paulina Papastathopoulou, Erik Jan Hultink. (2015). Success Factors for Service Innovation: A Meta-Analysis. *Journal of Product Innovation Management*, 33(5), 527-548.
7. Crossan, Mary M., and Marina Apaydin. (2010). A multi-dimensional framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. *Journal of Management Studies*, 47(6), 1154-1191.
8. David Wan, C. H. O., Francis Lee. (2005). Determinants of Firm Innovation in Singapore. *Technovation*, 25(3), 261-268.
9. Fahad Awad Aber Sawaeen, K. A. M. A. (2020). The impact of entrepreneurial leadership and learning orientation on organizational performance of SMEs: The mediating role of innovation capacity. *Management Science Letters*, 10, 369-380.

10. Feng, Changli, Ruize Ma, and Lin Jiang. (2021). The impact of service innovation on firm performance: A meta-analysis. *Journal of Service Management*, 32(3), 289-314.
11. Gunday, Gurhan, Gunduz Ulusoy, Kemal Kilic, and Lutfihak Alpkın. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of Production Economics*, 133(2), 662-676.
12. Hipp, Christiane, and Hariolf Grupp. (2005). Innovation in the service sector: The demand for service-specific innovation measurement concepts and typologies. *Research Policy*, 34(4), 517-535.
13. Hsien-Tang Ko, H.-P. L. (2010). Measuring innovation competencies for integrated services in the communications industry. *Journal of Service Management*, 21(2), 162-190.
14. Jana, R. (2007). *Service innovation: The next big thing*. Business Week, Bloomberg, Germany.
15. Janine Nahapiet, S. G. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
16. Kars Mennens, A. V. G., Gaby Odekerken-Schroder and Wilko Letterie. (2018). Exploring antecedents of service innovation performance in manufacturing SMEs. *International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship*, 36(5), 500-520.
17. Lars Witell, H. S., Anders Gustafsson, Paul Fombelle, Per Kristensson. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business Research*, 69(8), 2863-2872.
18. Lengnick-Hall, C. A. (1992). Innovation and Competitive Advantage: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of Management*, 18(2), 399-429.
19. Lin, Lei. (2013). The impact of service innovation on firm performance. *The Service Industries Journal*, 33(15-16), 1599-1632.
20. Lisa Z. Song, M. S., C. Anthony Di Benedetto. (2009). A Staged Service Innovation Model. *Decision Sciences*, 40(3), 571-599.
21. Marisa Smith, M. B., Peter Ball, Robert van der Meer. (2008). Factors Influencing an Organisations ability to Manage Innovation: a Structured Literature Review and Conceptual Model. *International Journal of Innovation Management*, 12(4), 655-676.
22. Mark A. Youndt, M. S., Scott A. Snell. (2004). Intellectual Capital Profiles: An Examination of Investments and Returns. *Journal of Management Studies*, 41(2), 335-361.
23. Maya Yusnita, N. W. (2017). Entrepreneurial Leadership through Innovation Capacity as an Effort to Increase Competitive Advantage of UMKM in Era of Asean Economic Community (MEA) (Micro Business Study in Kabupaten Bangka). *Integrated Journal of Business and Economics*, 1(1), 10-18.
24. Mohan Subramaniam, M. A. Y. (2005). The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. *The Academy of Management Journal*, 48(3), 450-463.
25. Ngo, Liem Viet, and Aron O'Cass. (2013). Innovation and business success: The mediating role of customer participation. *Journal of Business Research*, 66(8), 1134-1142.
26. Nguyen, D. Q. (2021). How firms accumulate knowledge to innovate - an empirical study of Vietnamese firms. *Management Decision*, 60(5), 1413-1437.
27. Nieves, Julia. (2016). Outcomes of management innovation: An empirical analysis in the services industry. *European Management Review*, 13(2), 125-136.
28. Nor Asiah Omar, M. N., Syed Shah Alam, Azhar Ahmad. (2016). Assessing the Factors Influencing Service Innovation Capabilities and Performance. *Information Management and Business Review*, 8(4), 52-63.
29. Oke, Adegoke. (2007). Innovation types and innovation management practices in service companies. *International Journal of Operations & Production Management*, 27(6), 564-587.
30. Pim den Hertog, W. V. D. A., Mark W. de Jong. (2010). Capabilities for managing service innovation: towards a conceptual framework. *Journal of Service Management*, 21(4), 490-514.
31. Prajogo, Daniel. (2006). The relationship between innovation and business performance - a comparative study between manufacturing and service firms. *Knowledge and Process Management*, 13, 218-225.
32. Rajapathirana, R. P. Jayani, and Yan Hui. (2018). Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(1), 44-55.

33. Rogers, E. (1995). Diffusion of innovations, 4th ed. USA: Free Press.
34. Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1-17.
35. Sukumar, Arun, Vahid Jafari-Sadeghi, Alexeis Garcia-Perez, and K. Dutta Dev. (2020). The potential link between corporate innovations and corporate competitiveness: Evidence from it firms in the Uk. *Journal of Knowledge Management*, 24(5), 965-983.
36. Sundbo, Jon. (1997). Management of innovation in services. *The Service Industries Journal*, 17(3), 432-455.
37. Tether, Bruce S. (2005). Do services innovate (differently)? Insights from the european innobarometer survey. *Industry and Innovation*, 12(2), 153-184.
38. Thomas Dotzel, V. S., Leonard L. Berry. (2013). Service Innovativeness and Firm Value. *Journal of Marketing Research*, 50(2), 259-276.
39. Tuan Le Anh, Tam Nguyen, Lam chan. (2021). Relationships between innovation, its antecedents, and organisational performance: evidences from auditing service industry. *Knowledge Management Research & Practice*, <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1967216>
40. WB. (2021). *Vietnam: Science, Technology and Innovation Report 2020*. International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank.

Ngày nhận bài: 7/4/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 4/5/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 14/5/2022

Thông tin tác giả:

TS. NGUYỄN TỔ TÂM, CPA, ACCA

Khoa Kinh tế và Quản lý, Trường Đại học Điện lực

A STUDY ON THE FACTORS AFFECTING THE SERVICE INNOVATION AND THE PERFORMANCE OF SERVICE FIRMS

● Ph.D **NGUYEN TO TAM**

Faculty of Economics and Management

Electric Power University

ABSTRACT:

This study explores the factors affecting the service innovation and the performance of service firms. Innovation adds value and maintains sustained competitive advantages of companies. Based on the theory of resources and diffusion of innovations theory, and reviewing previous researches, this study explains the factors affecting the service innovation of companies. In this study, the desk research method is used to identify influencing factors and to propose the research model of the service innovation and the performance of service firms.

Keywords: services, sustainable competition, the theory of resources, enterprise.