

# ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC NHÂN TỐ ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH XÉT TRÊN KHÍA CẠNH PHI TÀI CHÍNH LÀ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NAM ĐỊNH

THE INFLUENCE OF FACTORS ON BUSINESS PERFORMANCE FROM A NON-FINANCIAL PERSPECTIVE IS CUSTOMERS AT ENTERPRISES IN NAM DINH PROVINCE

Nguyễn Thị Lan Anh<sup>1,\*</sup>

DOI: <https://doi.org/10.57001/huih5804.2023.267>

## TÓM TẮT

Các thông tin về hiệu quả hoạt động kinh doanh (HQHĐKD) của doanh nghiệp (DN) được đo bằng thước đo tài chính và phi tài chính 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. 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. Bài báo này nhằm đánh giá tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD tại các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định đo bằng thước đo phi tài chính là khách hàng. 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 DN 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 được đo bằng thước đo phi tài chính là khách hàng được 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 DN 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

The information on business performance (BOD) of enterprises measured by financial and non-financial measures are always important bases in forming business decisions of enterprise managers and information users. Non-financial measures are a better indicator of future financial performance than accounting measures, and they are valuable in evaluating and promoting management performance. This article aims to evaluate the impact of factors affecting business performance in enterprises in Nam Dinh province measured by non-financial measures which are customers. The study uses quantitative research methods and SPSS 26 data processing software, through estimating linear regression models based on 520 feedbacks from businesses in various fields of operation in Nam Dinh province 2020. The research results show that the factors affecting business performance measured by non-financial measures are customers, which are ranked in the order of: (1) Use of resources (2) Market orientation, (3) Information technology, (4) Local policies, (5) Access to and use of capital, (6) State policies. On that basis, the article proposes some suitable solutions for managers to improve the business performance of enterprises in Nam Dinh province.

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

<sup>1</sup>Khoa Kế toán - Kiểm toán, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

\*Email: [nguyenthilananh35@gmail.com](mailto:nguyenthilananh35@gmail.com)

Ngày nhận bài: 25/02/2023

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 30/6/2023

Ngày chấp nhận đăng: 25/12/2023

## 1. GIỚI THIỆU

Để đánh giá HQHĐKD có nhiều tiêu chí để đánh giá, chia thành hai nhóm khả năng và kết quả tức đánh giá cả mặt tài chính và phi tài chính. Đánh giá hiệu quả kinh doanh dựa vào các tiêu chí phi tài chính như qui trình, chiến lược, khả năng trong đó đánh giá sự hài lòng và sự đóng góp của các

bên liên quan trong tổ chức. Bên cạnh đó mô hình thẻ điểm cân bằng (BSC) được xây dựng bởi [23], đây là công cụ đánh giá HQHĐKD trên các khía cạnh khách hàng, qui trình kinh doanh nội bộ (qui trình nội bộ), học tập và phát triển (đào tạo và phát triển nhân viên), tài chính. BSC là công cụ được mô tả gồm tập hợp các tiêu chí đánh giá định lượng bắt đầu

từ chiến lược của tổ chức mà nhà lãnh đạo sử dụng để truyền đạt đến nhân viên và các bên liên quan về kết quả và những yếu tố dẫn dắt HQHĐKD, thông qua đó tổ chức đạt được mục tiêu và sứ mệnh của mình. Quá trình đánh giá được thực hiện cả đầu vào và đầu ra của hoạt động trong tổ chức. BSC chứa đựng tổ hợp tiêu chí kết quả và tiêu chí HQHĐKD. Tiêu chí đánh giá HQHĐKD tập trung vào các kết quả khi kết thúc một khoảng thời gian, theo [23] cho rằng BSC là mô hình đánh giá HQHĐKD mang tính toàn diện và linh hoạt trên các mặt của tổ chức, trên cả hai phương diện tài chính và phi tài chính, trong đó chỉ tiêu phi tài chính được đánh giá trên ba khía cạnh là khách hàng, qui trình nội bộ và đào tạo phát triển. Trong đó HQHĐKD được đo lường theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng bao gồm các chỉ tiêu đánh giá về sự thỏa mãn, hài lòng, trung thành và sự tăng thêm của khách hàng để làm thế nào gia tăng lợi nhuận cho DN. Các thang đo để đo lường chỉ tiêu phi tài chính (là khách hàng) theo quan điểm của các tác giả đã nghiên cứu và kế thừa đó là: Khả năng đáp ứng yêu cầu của khách hàng [26]; Thị phần tiêu thụ [25]; Tỷ lệ các đơn khiếu nại được giải quyết [12]; Khả năng duy trì khách hàng [12]; Tỷ lệ khách hàng mới [12]; Giá tương quan cạnh tranh [9]; Hình ảnh, thương hiệu và uy tín của DN; Số lượng quảng cáo được thực hiện [24].

Trên thực tế 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. 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, các doanh nghiệp đóng góp đáng kể vào tăng trưởng kinh tế, tạo công ăn việc làm cho người lao động. Tuy nhiên lợi nhuận vẫn đạt ở mức thấp, tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu chỉ đạt 0,15%, thấp hơn mức chung của các DN cả nước là 0,20% (Niên giám thống kê Nam Định, 2020), có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD của doanh nghiệp, việc tìm hiểu nhân tố nào tác động và mức độ tác động của các nhân tố ra sao đến HQHĐKD là điều vô cùng cần thiết để các doanh nghiệp có giải pháp nâng cao HQHĐKD của DN. Vì vậy việc tìm hiểu ảnh hưởng của các nhân tố đến hiệu quả hoạt động kinh doanh xét trên khía cạnh phi tài chính là khách hàng tại các doanh nghiệp trên địa bàn Tỉnh Nam Định là cần thiết cho các DN tại tỉnh Nam Định.

## 2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

### *Các nghiên cứu về HQHĐKD của các DN:*

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 [23]. Đo lường hiệu quả HĐHĐKD còn bị chỉ trích nhiều hơn vì nó thường tập trung vào các chỉ tiêu dễ định lượng như chi phí, năng suất trong khi bỏ qua các tiêu chí quan trọng đối với sự thành công của cạnh tranh [43]. Để cập đến những hạn chế của hệ thống các chỉ tiêu đánh giá bằng thước đo tài chính, tổng kết các điểm hạn chế của thước đo truyền thống phụ thuộc nhiều vào hệ thống kế toán được nhiều học giả đưa ra như: khuyến khích hành động ngắn [18], không coi trọng chiến lược, khuyến khích tối ưu hoá các bộ phận, khuyến khích giảm chênh lệch thay cho cải tiến liên tục [30], không tập trung ra bên ngoài [23]. Nghiên cứu [23] cũng cảnh báo việc quá phụ thuộc vào hệ thống đo lường HQHĐKD dựa vào các thước đo tài chính “Nếu các nhà quản lý cấp cao chú trọng quá nhiều vào việc quản lý bằng thước đo tài chính, khả năng tồn tại lâu dài của tổ chức sẽ bị đe dọa”. Nhằm khắc phục những hạn chế của các thước đo HĐHĐKD 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 [5]. Ưu điểm và hạn chế của thước đo tài chính và phi tài chính đã được [16] làm rõ. 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. Yêu cầu của hệ thống đo lường hiệu quả hoạt động cung cấp thông tin để các nhà quản trị nắm được tình trạng hoạt động của DN, báo cáo hiệu suất, xác định khu vực cần được ưu tiên và tạo ra sự tập trung cần: Cho phép các nhà quản trị kiểm soát được những hoạt động chủ yếu và những nhân tố ảnh hưởng quyết định đến thành công của DN; Cho phép xác định được các khu vực ưu tiên, các khu vực cần cải thiện để DN đạt được thành công; Cho phép dự báo được sự thành công của việc thực hiện kế hoạch và chiến lược của DN; không làm phân tán sự tập trung của DN. Còn theo [17], hệ thống chỉ tiêu đo lường HQHĐKD cần phải: Phù hợp với chiến lược DN; phản ánh được quá khứ, hiện tại và tương lai với hoạt động của DN; phải phản ánh được nhu cầu khách hàng, cổ đông và người lao động; nhất quán và gắn kết giữa bộ phận cấp trên với bộ phận cấp dưới. Nghiên cứu mối quan hệ giữa một số thước đo hiệu quả phi tài chính đã được nghiên cứu trong đề tài “Mối quan hệ giữa sự hài lòng của nhân viên, chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng - tổ chức - nghiên cứu điển hình đối với dịch vụ vệ sinh công nghiệp tại Hà Nội”. Tác giả đã chỉ ra được giữa chất lượng dịch vụ cung ứng với sự thỏa mãn của khách hàng. Trong tổ chức phi lợi nhuận, khía cạnh khách hàng sẽ tăng sự quan trọng hơn so với khía cạnh khác vì sự hài lòng của khách hàng là kết quả chứng minh cho thành tựu của sứ mệnh của tổ chức đạt được.

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. Bài viết này xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD của các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định xét trên khía cạnh phi tài chính là khách hàng.

### **Các nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD**

Nhóm các nhân tố thuộc về đặc điểm DN:

- *Qui mô của DN*: Qui mô được đo theo số lao động, vốn, tài sản, doanh thu. Theo [28] 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*: Đối với các nghiên cứu nước ngoài như [39] DN hoạt động lâu năm hơn thì hoạt động có hiệu quả hơn hay [31] cho rằng thời gian hoạt động càng dài thì càng ảnh hưởng tích cực, góp phần nâng cao HQHĐKD của DN. Tuy nhiên cũng có những nghiên cứu lại cho kết quả trái ngược thời gian hoạt động lại có tác động ngược chiều lên hiệu quả sản xuất như [13, 40].

- *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. Khi giám đốc có năng lực, được đào tạo bài bản, có kinh nghiệm và trình độ sẽ làm cho DN phát triển.

- *Loại hình doanh nghiệp*: [44] cũng chỉ ra loại hình DN có mối tương quan tỷ lệ nghịch với hệ số ROS.

- *Ngành nghề kinh doanh*: Trong nghiên cứu của [52], 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.

Nhân tố về khả năng tiếp cận và sử dụng vốn: Thiếu tài sản thế chấp là nguyên nhân khiến cho các DN không vay được hoặc chỉ vay được ít vốn tín dụng từ các ngân hàng thương mại, theo [11]. Theo [29] thì yếu tố về vốn có ảnh hưởng thuận chiều đến HQHĐKD của DN, hay [47] 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 HQHĐKD.

Nhân tố về nguồn lực 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. Nghiên cứu [7] 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. Quản lý nguồn nhân sự (HRM) cho phép tạo ra một lực lượng lao động giúp một tổ chức đạt được mục tiêu và nhiệm vụ của mình. Quản lý nguồn nhân lực được coi là tài sản chiến lược và các nghiên cứu đã chỉ ra rằng, các chính sách và thực tiễn nguồn nhân lực là một nguồn quan trọng của lợi thế cạnh tranh trên thị trường vì chúng rất khó buôn bán hoặc bắt chước.

Nhân tố về 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. 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" [42]. Các kết quả nhấn mạnh sự tác động mạnh mẽ, có ý nghĩa của định hướng thị trường (và trong định hướng khách hàng cụ thể) đến hiệu quả (tiếp thị, tài chính và hiệu quả tổng thể). Những kết quả này tương phản với nghiên cứu của [3] cho thấy mối tương quan âm với hiệu suất. Tuy nhiên, [48] đưa ra một kết quả thú vị, đó là định hướng thị trường không phải là một ưu tiên trong chiến lược của DN trong giai đoạn thịnh vượng, còn giai đoạn đã kiểm tra là trong thời kỳ suy thoái kinh tế thì định hướng thị trường sẽ trở thành yếu tố quyết định sự tồn tại và lợi nhuận của DN [3].

Nhân tố 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) [4, 6]. Đồng thời đầu tư vào công nghệ thông tin đóng góp đáng kể vào sự tăng trưởng và HQHĐKD của công ty [2].

Nhân tố chính sách địa phương: Theo [21], chính sách hỗ trợ của địa phương cũng ảnh hưởng đến HQHĐKD, tuy nhiên mức độ ảnh hưởng không đáng kể. Ngược lại, nghiên cứu [29] cho rằng chính sách địa phương có ảnh hưởng mạnh nhất đến HQHĐKD của các DN. Cùng quan điểm nghiên cứu về chính sách hỗ trợ địa phương ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của DN có [19] lại cho kết quả là chính sách hỗ trợ không có ảnh hưởng đến HQHĐKD

Nhân tố chính sách Nhà Nước: Theo [21], chính sách vĩ mô của Chính phủ (Nhà nước) ảnh hưởng đến HQHĐKD, kết luận này cũng đồng quan điểm với [27, 47]. Bên cạnh đó, [36] 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 của [36] 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. Trái ngược với các nghiên cứu trên thì nghiên cứu của [11] lại cho rằng sự hỗ trợ của nhà nước dường như không ảnh hưởng đến kết quả hoạt động kinh doanh là doanh thu

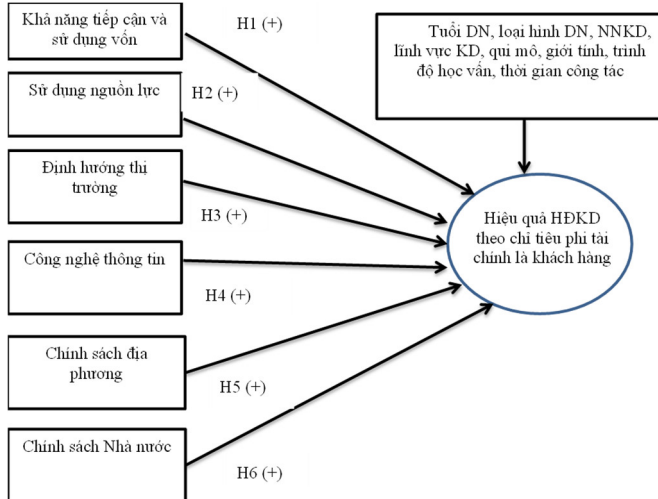
Qua quá trình tổng quan tài liệu tác giả xác định nhóm các nhân tố ảnh hưởng đến HQHĐKD tại các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định bao gồm các nhân tố bên trong (khả năng sử dụng vốn, sử dụng nguồn lực, định hướng thị trường, công nghệ thông tin) và các yếu tố bên ngoài (chính sách địa

phương và chính sách Nhà Nước). Về HQHĐKD được đo theo thước đo phi tài chính là khách hàng. Phương pháp nghiên cứu sử dụng trong bài báo là kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng.

**3. MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

**3.1. Mô hình đề xuất**

Dựa trên tổng quan nghiên cứu tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

**\* Các giả thuyết nghiên cứu:**

*Giả thuyết H1: Khả năng tiếp cận và sử dụng vốn ảnh hưởng tích cực (cùng chiều) đến HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng)*

*Giả thuyết H2: Sử dụng nguồn lực ảnh hưởng tích cực (cùng chiều) đến HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng)*

*Giả thuyết H3: Định hướng thị trường ảnh hưởng tích cực (cùng chiều) đến HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng)*

*Giả thuyết H4: Công nghệ thông tin ảnh hưởng tích cực (cùng chiều) đến HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng)*

*Giả thuyết H5: Chính sách nhà nước ảnh hưởng tích cực (cùng chiều) đến HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng)*

*Giả thuyết H6: Chính sách của địa phương ảnh hưởng tích cực (cùng chiều) đến HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng)*

**3.2. Phương pháp nghiên cứu**

Dữ liệu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, thu thập phiếu khảo sát thông qua khảo sát trực tiếp từ giám đốc và các nhà quản lý trong doanh nghiệp. Mẫu là 520, kết quả thu về 520 (tỷ lệ phản hồi 100%). Số liệu được thu thập trong khoảng thời gian từ tháng 10/2020 đến tháng 12/2020. 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

Để kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu, 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 <b>Vốn</b>	VON1	Khả năng tiếp cận thị trường vốn (Thị trường chứng khoán, cho thuê tài chính...)	[29]
		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 [14, 49]
		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 [32], định hướng thị trường là văn hóa tổ chức cần thiết để tạo ra giá trị vượt
		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.	trội cho người mua, dẫn đến hiệu quả vượt trội.  Narver và Slater xác định định hướng thị trường theo ba yếu tố: định hướng khách hàng, định hướng đối thủ cạnh tranh, phối hợp liên ngành [32]
		DHTT5	Doanh nghiệp chúng tôi tập trung mục tiêu phát triển vào nhóm khách hàng mà DN có lợi thế cạnh tranh.	
		DHTT6	Ban quản lý doanh nghiệp thường xuyên thảo luận về thế mạnh và chiến lược của đối thủ cạnh tranh.	
		DHTT7	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.	
		DHTT8	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.	
		DHTT9	Doanh nghiệp chúng tôi phản ứng lại với các hành động cạnh tranh đe dọa DN	
		DHTT10	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	<b>Kết nối mạng</b>		
		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	
		<b>Cơ sở dữ liệu</b>		
		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
		CSNN2	Chính sách hỗ trợ của Nhà Nước	
		CSNN3	Chính sách thuế của Nhà Nước	

		CSNN4	Chính sách khuyến khích đầu tư	[11, 21, 29]
		CSNN5	Chính sách hỗ trợ hội nhập quốc tế	
CSDP	Chính sách địa phương	CSDP1	Chính sách hỗ trợ của địa phương	[19, 21, 29]
		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	[9, 12, 24, 25, 26]
		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	

Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của tác giả

#### 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 có độ tin cậy tốt khi biến thiên trong khoảng từ 0,7 đến 0,8. Thang đo chỉ đảm bảo độ tin cậy khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6, 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. Các biến còn lại thỏa mãn các điều kiện trong phân tích độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả kiểm định thang đo được trình bày ở bảng 2.

Bảng 2. 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 (DHTT)	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

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 độ tin cậy của thang đo các khái niệm đã loại đi 4 biến quan sát, còn lại 36 biến quan sát (của biến độc lập) đạt tiêu chuẩn và được đưa vào thực hiện phân tích nhân tố với phương pháp trích nhân tố là Principal Axis Factoring với phép quay Promax nhằm phát hiện cấu trúc và đánh giá mức độ hội tụ của các biến quan sát theo các thành phần.

*Kết quả phân tích EFA của các biến độc lập:* Sau khi chạy lần 1 và tiếp tục loại đi 2 biến quan sát DHTT9, CSDL2 không thoả mãn và chạy lại lần 2 cho kết quả thoả mãn 34 biến quan sát. Kiểm định KMO và Bartlett's: Kết quả phân tích nhân tố cho thấy chỉ số KMO là 0,914 lớn hơn 0,5 điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp (bảng 3).

Bảng 3. 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
Approx. Chi-Square	8018,734
df	561
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 kiểm định Bartlett's là 8018,734 với mức ý nghĩa là (p\_value) sig = 0,000 < 0,05 cho thấy các biến có quan hệ với nhau và việc phân tích EFA là phù hợp với dữ liệu mẫu (bảng 3).

Kết quả phân tích EFA của biến phụ thuộc: đối với biến HQHĐKD nhóm tác giả thước phi tài chính là Khách hàng 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 (KH)
Chỉ số KMO	0,928
Kiểm định Bartlett's có giá trị sig	0,000
Giá trị tổng phương sai trích	56,029
Giá trị Eigenvalues nhỏ nhất	4,482

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

- Thực hiện phân tích nhân tố theo Principal components với phép quay Varimax kết quả cho thấy với các biến quan sát còn lại sau khi đã loại các thang đo không thoả mãn độ tin cậy được 6 nhóm, các biến độc lập (nhân tố) sau khi chạy EFA. Các biến (nhân tố) độc lập bao gồm:

+ Nhân tố 1 (CNTT) có 7 biến quan sát CSDL1, CSDL3, CSDL4, KNM1, KNM2, KNM3, KNM4.

+ Nhân tố 2 (DHTT) có 6 biến quan sát DHTT1, DHTT3, DHTT5, DHTT6, DHTT7, DHTT8

+ Nhân tố 3 (CSDP) có 6 biến quan sát CSDP1, CSDP2, CSDP3, CSDP4, CSDP5, CSDP6.

+ Nhân tố 4 (VON) có 5 biến quan sát VON1, VON2, VON4, VON5, VON6

+ Nhân tố 5 (SDNL) có 5 biến quan sát SDNL1, SDNL2, SDNL3, SDNL4, SDNL5

+ Nhân tố 6 (CSNN) có 5 biến quan sát CSNN1, CSNN2, CSNN3, CSNN4, CSNN5

+ Giá trị tổng phương sai trích là 61,544% đạt yêu cầu >50% như vậy có thể nói rằng các nhân tố này giải thích được 61,544% sự biến thiên của dữ liệu

+ Giá trị hệ số Eigenvalues của các nhân tố đều >1 nhân tố có Eigenvalues nhỏ nhất là 1,575

- Ma trận nhân tố với phép quay Promax: Nhìn vào (bảng 5) ta thấy rằng các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố - Factor loading lớn hơn 0,5 vì vậy đảm bảo sự hội tụ giữa các biến trong 1 nhân tố

Bảng 5. 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 phi tài chính là Khách hàng với các biến độc lập và giữa các biến độc lập với nhau. Căn cứ vào (bảng 6) ta thấy tồn tại mối tương quan giữa biến phụ thuộc HQHĐKD đo theo thước đo phi tài chính là Khách hàng 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% và 5% (tức có sự tương quan tuyến tính ở mức tin cậy là 99% và 95%). Như vậy các biến độc lập có thể đưa vào mô hình để giải thích về hiệu quả kinh doanh (đo theo thước đo phi tài chính là khách hàng). Ngoài ra hệ số tương quan giữa các biến độc lập cũng đều tồn tại thấp nhất là 0,121 đến cao nhất là 0,602 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 6. Ma trận hệ số tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc HQHĐKD (đo theo thước đo phi tài chính là khách hàng)

		KH	CSDP	CNTT	CSNN	DHTT	VON	SDNL
KH	Pearson Correlation	1	0,483**	0,589**	0,369**	0,602**	0,296**	0,536**
CSDP	Pearson Correlation	0,483**	1	0,238**	0,510**	0,267**	0,344**	0,165**
CNTT	Pearson Correlation	0,589**	0,238**	1	0,203**	0,486**	0,136**	0,319**
CSNN	Pearson Correlation	0,369**	0,510**	0,203**	1	0,208**	0,284**	0,136**
DHTT	Pearson Correlation	0,602**	0,267**	0,486**	0,208**	1	0,121**	0,277**
VON	Pearson Correlation	0,296**	0,344**	0,136**	0,284**	0,121**	1	0,121**
SDNL	Pearson Correlation	0,536**	0,165**	0,319**	0,136**	0,277**	0,121**	1

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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 thước đo phi tài chính là khách hàng (bảng 7). Hệ số R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,659 cho thấy các biến độc lập ảnh hưởng đến 65,9% sự thay đổi của biến phụ thuộc. Phần còn lại 34,1% là sự tác động của các yếu tố khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Hệ số Durbin-Watson = 1,945 nằm trong khoảng từ 1,5 đến 2,5 nên không xảy ra hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất. Bảng 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 hệ số hồi qui cho thấy hệ số VIF của các biến độc lập nhỏ hơn 2 nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Theo bảng 7 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 từ H1 đến H6 được chấp nhận, đều ảnh hưởng tích cực và cùng chiều đến HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng)

Bảng 7. Hệ số hồi qui với HQHĐKD đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Mức ý nghĩa	Kiểm tra đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
(Constant)	1,007	0,090		11,198	0,000		
CSDP	0,155	0,022	0,220	7,021	0,000	0,670	1,493
CNTT	0,185	0,021	0,263	8,667	0,000	0,715	1,399
CSNN	0,051	0,021	0,073	2,427	0,016	0,719	1,391
DHTT	0,204	0,020	0,303	10,056	0,000	0,725	1,380
VON	0,059	0,018	0,089	3,217	0,001	0,861	1,161
SDNL	0,217	0,019	0,311	11,316	0,000	0,871	1,148
R <sup>2</sup>							0,819
R <sup>2</sup> hiệu chỉnh							0,817
Sig. F Change							0,000
Durbin-Watson							2,017

a. Dependent Variable: KH

Dựa 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 chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng) với hệ số 0,311. Thứ tự ảnh hưởng của các biến tiếp theo lần lượt là định hướng thị trường (0,303), công nghệ thông tin (0,263), chính sách địa phương (0,220), khả năng tiếp cận và sử dụng vốn (0,089), cuối cùng là chính sách Nhà nước (0,073).

Dựa vào hệ số hồi qui chưa chuẩn hoá B với các biến độc lập có hệ số sig < 0,05, trong điều kiện các biến khác không thay đổi giá trị, khi chính sách địa phương tăng thêm 1 điểm thì HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là Khách hàng) tăng thêm 0,155 điểm; công nghệ thông tin tăng thêm 1 điểm thì HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là Khách hàng) tăng thêm 0,185 điểm; chính sách nhà nước tăng thêm 1 điểm thì HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là Khách hàng) tăng thêm 0,051 điểm; định hướng thị trường tăng thêm 1 điểm thì HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là Khách hàng) tăng thêm 0,204 điểm; khả năng tiếp cận và sử dụng vốn tăng thêm 1 điểm thì HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là Khách hàng) tăng thêm 0,059 điểm; sử dụng nguồn lực tăng thêm 1 điểm thì HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là Khách hàng) tăng thêm 0,217 điểm.

Phương trình hồi qui chưa chuẩn hoá phản ánh mối quan hệ giữa các biến độc lập đến biến phụ thuộc HQHĐKD (đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng) như sau:

$$Y_{HQHDKD(KH)} = 1,007 + 0,155CSDP + 0,185CNTT + 0,051CSNN + 0,204 DHTT + 0,059 VON + 0,217 SDNL + \epsilon$$

Trong đó:

$Y_{HQHDKD}$  (KH): Hiệu quả hoạt động kinh doanh đo theo chỉ tiêu phi tài chính là khách hàng

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

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến HQHDKD xét trên khía cạnh phi tài chính là khách hàng tại các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định. Bằng phương pháp nghiên cứu định lượng trong mô hình hồi qui, nghiên cứu đã ước lượng và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến HQHDKD xét trên khía cạnh phi tài chính là khách hàng trong đó có 6 nhân tố tác động, mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố xếp theo thứ tự (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, có ý nghĩa thống kê với mô hình, các biến có ý nghĩa thống kê ở mức 5% và đều có mối tương quan thuận chiều với HQHDKD đo theo thước đo phi tài chính là khách hàng và cũng đồng thuận với các quan điểm nghiên cứu trước đây có nghĩa là:

*Sử dụng nguồn lực* càng tốt sẽ làm cho HQHDKD đo theo thước đo phi tài chính là khách hàng càng cao [15, 45, 49, 50, 51]. Theo [45] cho rằng yếu tố năng lực động của các DN Việt Nam nên được xây dựng từ những nguồn lực vô hình để tạo lợi thế cạnh tranh. Mấu chốt của cách tiếp cận dựa vào nguồn lực để xây dựng chiến lược là hiểu được mối quan hệ giữa các nguồn lực, khả năng, lợi thế cạnh tranh và hiệu quả của tổ chức [37]. Theo kết quả khảo sát sử dụng nguồn lực xét trên phương diện công nghệ và nhân sự của các DN trên địa bàn còn hạn chế.

*Định hướng thị trường* theo kết quả nghiên cứu thì định hướng thị trường có ảnh hưởng thuận chiều (tích cực) đến HQHDKD đo lường theo thước đo phi tài chính là khách hàng. Đây là nhân tố có ảnh hưởng mạnh thứ 2 trong 6 nhân tố đến HQHDKD của các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định. Điều đó có nghĩa là nếu doanh nghiệp có định hướng thị trường tốt và hiệu quả thì HQHDKD 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 HQHDKD 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 HQHDKD của DN. Khi các DN định hướng thị trường phần đầu đáp ứng nhu cầu khách hàng hiện tại và tiềm năng thì các DN sẽ tập trung vào chiến lược được coi là đáng tin cậy nhằm nâng cao nhận thức của khách hàng về chất lượng các sản phẩm, dịch vụ, nhờ đó giúp các DN tạo ra và duy trì được giá trị khách hàng tốt hơn. Điều này tương đồng và hỗ trợ các kết quả nghiên cứu của [10, 22, 32]...

Theo kết quả khảo sát thì định hướng thị trường dựa trên những sản phẩm có thể mạnh và lợi thế cạnh tranh tại tỉnh chưa thực hiện tốt;

*Về công nghệ thông tin*, có thể khẳng định, nhân tố đồng nhất quan điểm CNTT và ứng dụng CNTT là một công cụ đắc lực [20], là cánh tay phải giúp các DN phát triển, tạo ra giá trị thương hiệu và vị thế cạnh tranh tối ưu trên thị trường không chỉ ở Việt Nam mà còn ở các thị trường quốc tế, chính vì thế nó đóng vai trò quan trọng, không thể thiếu đối với mỗi DN. Theo kết quả khảo sát cơ sở dữ liệu tại DN được lưu trữ và khai thác chưa hiệu quả;

*Về chính sách địa phương*, theo [19, 29] cho rằng CNTT ảnh hưởng tích cực đến HQHDKD kinh doanh, hiện nay theo đánh giá của các DN thì thủ tục chính sách và hạ tầng cơ sở của tỉnh có nhiều hạn chế cần khắc phục;

*Về khả năng tiếp cận và sử dụng vốn*, có thể coi vốn là tiền đề cho sự hình thành và phát triển của DN và là yếu tố quan trọng quyết định năng lực sản xuất kinh doanh của DN và xác lập vị thế của DN trên thị trường, theo [46] cho rằng sử dụng hiệu quả vốn kinh doanh, với cơ cấu vốn phân bổ hợp lý sẽ giúp DN tăng trưởng. Với vai trò nguồn cung cấp vốn chủ yếu cho DN hệ thống các tổ chức tài chính, tín dụng sẽ có ảnh hưởng khá lớn đến qui mô của thị trường vốn và tốc độ tăng trưởng của các DN [41]. Theo kết quả khảo sát các DN đánh giá khả năng tiếp cận các nguồn vốn tại tỉnh gặp khó khăn;

*Về chính sách Nhà nước*, nhân tố về CSNN cũng ảnh hưởng tích cực và thuận chiều đến HQHDKD của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Nam Định. Điều này cũng đồng nhất quan điểm của nghiên cứu của [27, 36, 47] cho rằng số hình thức hỗ trợ của nhà nước mà DN đã từng được tiếp nhận có ảnh hưởng tích cực đến HQHDKD của DN. Trên thực tế các chính sách khuyến khích đầu tư và chính sách hỗ trợ hội nhập quốc tế của Nhà Nước chưa phát huy hiệu quả.

#### 5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Nhằm nâng cao HQHDKD của các DN trên địa bàn tỉnh Nam Định, tác giả đề xuất một số các giải pháp từ kết quả nghiên cứu của đề tài cụ thể:

*Thứ nhất*, về nguồn nhân sự trong doanh nghiệp tại tỉnh Nam Định cần được 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. Các doanh nghiệp 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. 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 HQHDKD tốt hơn. Các doanh nghiệp Nam Định cần đầu tư chiều sâu, vừa nâng cấp nhà máy sẵn có, vừa tiến hành qui hoạch, đầu tư mới để đáp ứng yêu cầu về xuất xứ hàng hóa theo qui định. Áp dụng các mô hình sản xuất tiên tiến, tự động hóa cao, hoạt động khép kín, áp dụng công nghệ thông tin điều khiển trên màn hình thông minh, giúp người lao động điều khiển máy móc thuận



tiện, chính xác, tiết kiệm thời gian, sức lao động và nhân lực. Với cuộc cách mạng 4.0, các DN cần ứng dụng công nghệ hiện đại vào sản xuất, từng bước tham gia vào chuyển đổi số

*Thứ hai*, về định hướng thị trường, cải thiện định hướng thị trường sẽ dẫn đến HQHĐKD tốt đảm bảo sự tồn tại lâu dài của các DN. 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. Để thực hiện định hướng khách hàng hiệu quả hơn, nhân viên trong DN nên được khuyến khích phát triển tập trung vào khách hàng, truy cập vào các tùy chỉnh cũng như sử dụng thông tin để cung cấp chất lượng dịch vụ tốt hơn. Bởi chất lượng dịch vụ tốt hơn thì HQHĐKD tốt hơn. Các DN Nam định nên hướng đến các thị trường khách hàng với thể mạnh của tỉnh là dệt may, da giày, cơ khí, phân khúc thị trường khách hàng các DN tùy vào qui mô, năng lực sản xuất khác nhau có thể đáp ứng mọi tập khách hàng. 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 thể thống.

*Thứ ba*, Công nghệ thông tin, cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) được hình thành từ sự phát triển mạnh mẽ của các công nghệ số, công nghệ thông tin (CNTT) là mắt xích có vai trò rất quan trọng của cuộc cách mạng này. Theo kết quả khảo sát, việc lưu trữ và khai thác cơ sở dữ liệu tại các DN phục vụ cho kinh doanh còn hạn chế. Vì vậy các DN cần sử dụng lưu trữ dữ liệu trên theo nhiều hình thức khác nhau như: 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. Đối với các công ty không muốn chấp nhận các rủi ro này, các private cloud được triển khai thông qua một trung tâm dữ liệu ảo hóa cung cấp mức độ bảo mật cao hơn nhiều, đặc biệt là khi kết hợp với các giao thức mã hóa.

*Thứ tư*, về chính sách địa phương, 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. Tăng cường sự phối hợp giữa các sở, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố trong việc giải quyết các vấn đề pháp lý phát sinh trong quá trình thành

lập, đầu tư và hoạt động của DN. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thực hiện cải cách hành chính Nhà nước. Tăng cường công tác tổng kết, kiểm tra, giám sát việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính. Nâng cao năng lực bộ máy tổ chức. Đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hành chính gắn với ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước. *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.

*Thứ năm*, về khả năng tiếp cận và sử dụng vốn hiệu quả thì đối với DN mới có quan hệ vay vốn lần đầu nhưng không có đủ TSBĐ: thông qua công tác thẩm định nếu có đủ cơ sở đánh giá phương án khả thi, có hiệu quả và thuộc ngành, lĩnh vực được xem là thể mạnh, ưu tiên đầu tư theo định hướng phát triển của tỉnh, ngân hàng và tổ chức tín dụng thực hiện thỏa thuận với DN cung cấp thông tin về tiến độ thực hiện dự án và chuyển toàn bộ nguồn thu của dự án về tài khoản tại ngân hàng để thu hồi nợ, nội dung này được thỏa thuận ngay trong hợp đồng tín dụng để có cơ sở xử lý sớm vi phạm hợp đồng khi phát hiện DN không thực hiện hoặc chuyển nguồn thu về tài khoản ở ngân hàng khác, hạn chế thiệt hại nguồn thu nợ. Trên cơ sở đó ngân hàng áp dụng hình thức cho vay một phần dư nợ không có TSBĐ và chỉ cần theo dõi tiến độ thực hiện và nguồn thu phương án để thu hồi nợ. Đối với các DN đã có quan hệ hoặc đang vay vốn tại ngân hàng, tổ chức tín dụng: xem xét lại lịch sử vay vốn nếu khách hàng có sự hợp tác khá tốt, ngân hàng, tổ chức tín dụng thực hiện định giá lại toàn bộ TSBĐ, trường hợp vẫn còn lớn hơn nghĩa vụ đảm bảo thì tiếp tục thực hiện cho vay khi DN có phương án khả thi, có hiệu quả, thực hiện giám sát chặt chẽ việc thực hiện phương án, dòng tiền của DN và áp dụng các biện pháp thế chấp bổ sung như bảo lãnh của bên thứ ba, thế chấp tài sản hình thành trong tương lai, các khoản phải thu, hàng tồn kho (nếu có) để thu nợ.

*Thứ sáu*, Đối với các chính sách Nhà Nước cần hoàn thiện chính sách ưu đãi về sử dụng đất. Các chính sách hỗ trợ cơ sở hạ tầng. Chính sách xúc tiến đầu tư và hỗ trợ các dịch vụ công. Phát triển chính sách hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực. Về chính sách hỗ trợ hội nhập quốc tế cần; Xây dựng các chính sách nhằm đẩy mạnh xuất khẩu, hạn chế nhập khẩu hàng tiêu dùng không thiết yếu, hàng xa xỉ; Xây dựng chính sách hỗ trợ, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao; Tiếp tục phát huy hiệu quả của những chính sách phát triển công nghiệp theo hướng tập trung thu hút các tập đoàn đa quốc gia.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Aldalayeen B. O., Moh'd Alkhatatneh W. R. n., 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*.
- [3]. Au A. K., Tse A. C., 1995. *The effect of marketing orientation on company performance in the service sector: A comparative study of the hotel industry in Hong Kong and New Zealand*. Journal of International Consumer Marketing, 8(2), 77-87.
- [4]. 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.
- [5]. 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.
- [6]. 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,
- [7]. 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.
- [8]. 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).
- [9]. Chriyha A., Beidouri Z., Bouksour O., 2012. *Proposal of a Performance Model Baseon the Balanced Scorecard for the Moroccan Textile Industry*. International Journal of Computer Science Issues (IJCSI), 9(5), 410.
- [10]. Crosby L. A., Evans K. R., Cowles D., 1990. *Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective*. Journal of marketing, 54(3), 68-81.
- [11]. 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*. T CTU Journal of Science, Vol. 27, 34-44.
- [12]. 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.
- [13]. Duc V. H., Long L. H., 2014. *Factors affecting production efficiency of small and medium enterprises in Vietnam*. Ho Chi Minh city Open University Journal of Science, 2(35).
- [14]. Fitzgerald L., Johnston R., Brignall T., Silvestro R., Voss C., 1991. *Performance measurement in service businesses* (Vol. 69): Chartered Institute of Management Accountants London.
- [15]. Galbreath J., Galvin P., 2004. *Which resources matter? a fine-grained test of the resource-based view of the firm*. Paper presented at the Academy of Management Proceedings.
- [16]. Ghalayini A. M., Noble J. S., 1996. *The changing basis of performance measurement*. International journal of operations & production management.
- [17]. Hai N. T. T., 2013. *Completing the system of indicators to evaluate business performance in traffic construction enterprises under the Ministry of Transport*. Doctoral Thesis, National Economics University.
- [18]. Hayes R. H., Garvin D. A., 1982. *Managing as if tomorrow mattered*. Harvard Business Review, 60(3), 70-79.
- [19]. Hiep P. M., Huong V. T. B., 2019. *Factors affecting the business performance of small and medium-sized enterprises in Ben Tre City*. Review of Finance, Vol. 2.
- [20]. Hill K. O., Meltz G., 1997. *Fiber Bragg grating technology fundamentals and overview*. Journal of lightwave technology, 15(8), 1263-1276.
- [21]. Hung D. N., 2016. *Research on factors affecting business performance of small and medium-sized enterprises in Thai Binh province*. Provincial research project, Department of Science and Technology of Thai Binh Province.
- [22]. Johnson W., Huizenga W., 2001. *Market Orientation in the Asian Mobile Telecommunication Industry: Do Buyer and Seller Perceptions Concur*. School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University, Fort Lauderdale-Davie, FL.
- [23]. Kaplan R. S., Norton D., 1992. *The balanced scorecard—measure that drive performance*. Harvard Business Review, 71-79.
- [24]. Karabay G., Kurumer G., 2012. *Managing through strategic performance management in apparel companies*. Fibres & Textiles in Eastern Europe(4 (93)), 13-19.
- [25]. 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.
- [26]. 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*.
- [27]. Khoi P. D., Loc T. D., Danh V. T., 2008. *Tong quan ve kinh te tu nhan o Dong bang song Cuu Long*. Vietnam Education Publishing House, Hanoi.
- [28]. Kokko A., Sjöholm F., 2005. *The internationalization of Vietnamese small and medium-sized enterprises*. Asian Economic Papers, 4(1), 152-177.
- [29]. Ly P. T. M., 2011. *Analyzing the impact of factors affecting the business activities of small and medium enterprises in Thua Thien Hue*. Journal of Science and Technology, 2 (43).
- [30]. Lynch R. L., Cross K. F., 1991. *Measure up!: The essential guide to measuring business performance*: Mandarin.
- [31]. Muturi W., Omondi M. M., 2013. *Factors affecting the financial performance of listed companies at the Nairobi Securities Exchange in Kenya*. Research journal of finance and accounting, 4(15), 99-104.
- [32]. Narver J. C., Slater S. F., 1990. *The effect of a market orientation on business profitability*. Journal of marketing, 54(4), 20-35.
- [33]. Neely A., 1998. *Three modes of measurement: theory and practice*. International journal of business performance management, 1(1), 47-64.
- [34]. Neely A., Bourne M., 2000. *Why measurement initiatives fail*. Measuring business excellence.
- [35]. Neely A., Mills J., Gregory M., Richards H., Platts K., Bourne M., 1996. *Getting the measure of your business*. University of Cambridge. Manufacturing Engineering Group, Mill Lane, Cambridge.
- [36]. 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
- [37]. Óskarsson G., 2009. *Information technology capabilities and their impact on the transfer of external information*. Stjórnmal og stjórnsýsla, 5(2), 335.
- [38]. Owen, K., Mundy, R., Guild, W., Guild, R. 2001. *Creating and sustaining the high performance organization*. Managing Service Quality: An International Journal.
- [39]. Panco R., Korn H., 1999. *Understanding factors of organizational mortality: considering alternatives to firm failure*. <http://www.eaom.org>.

- [40]. Phuong H. T. T., 2016. *Research factors affecting the performance of listed companies*. Review of Finance Vol 1.
- [41]. Phuong N. T. M., Cuc N. T. T., 2011. *Evaluate the ability of credit institutions to access capital for businesses in Nghe An area*. Journal of Economic Development, 245, 19-25.
- [42]. 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.
- [43]. Sink D. S., 1985. *Productivity Management: Planning, Measurement and Evaluation, Control and Improvement*. John Wiley & Sons.
- [44]. 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.
- [45]. Tho N. D., Trang N. T. M., 2009. *Nang luc canh tranh dong cua doanh nghiep Viet Nam trong nghien cuu khoa hoc quan tri kinh doanh*. Statistics Publishing House, Hanoi, 155-238.
- [46]. Thuy L. P., Duy V. Q., Le Thong P., 2020. *The relationship between operating efficiency and capital structure of businesses in Vietnam*. Journal of Asian Business and Economic Studies, 30(6), 28-45.
- [47]. Truong D. L., Nguyen D. T., 2010. *Production and business efficiency of small and medium enterprises in the Mekong Delta region*. Banking Technology Review, 50(1), 11 - 16.
- [48]. Tse A., Sin L., Yim F., Heung V., 2005. *Market orientation and hotel performance*. Annals of Tourism Research, 32(4), 1145-1147.
- [49]. Wadongo B., Odhuno E., Kambona O., Othuon L., 2010. *Key performance indicators in the Kenyan hospitality industry: a managerial perspective*. Benchmarking: An international journal.
- [50]. Wong K. K., Kwan C., 2001. *An analysis of the competitive strategies of hotels and travel agents in Hong Kong and Singapore*. International Journal of Contemporary Hospitality Management.
- [51]. Wu L.Y., 2007. *Entrepreneurial resources, dynamic capabilities and start-up performance of Taiwan's high-tech firms*. Journal of Business research, 60(5), 549-555.
- [52]. 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