

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



LÊ QUỐC TOÀN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
CỦA DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Cần Thơ, tháng 7 năm 2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



LÊ QUỐC TOÀN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
CỦA DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TS. Lưu Tiến Thuận

Cần Thơ, tháng 7 năm 2025

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lời cảm tạ

Trong thời gian thực thực hiện đề tài nghiên cứu tại địa bàn TP Cần Thơ, nhờ vào sự giúp đỡ nhiệt tình của các cô, chú, anh chị trong các cơ quan nhà nước như Sở Kế hoạch và Đầu Tư, Cục Thuế, Cục Thống Kê, và Chi Cục Thuế ở các quận, huyện trên địa bàn khảo sát, về việc thu thập số liệu và các đánh giá cũng như góp ý trong quá trình thực hiện đề tài. Bên cạnh đó, nhờ vào sự hợp tác nhiệt tình của các doanh nghiệp TMDV trên địa bàn TP Cần Thơ đã cung cấp thông tin phục vụ cho đề tài nghiên cứu. Hôm nay em rất vui với những gì mình đã được học, được nghe và được thấy từ thực tế, được vận dụng vào thực tế, đồng thời nhờ vào sự chỉ dẫn và góp ý hay trao đổi tận tình của các cô, chú, anh, chị và đặc biệt là nhờ vào sự hướng dẫn nhiệt tình của Thầy TS. Lưu Tiến Thuận.

Cùng với những kiến thức, kinh nghiệm của Thầy đã truyền dạy và chỉ bảo tận tình trong suốt quá trình thực hiện luận văn tốt nghiệp nhờ vậy mà em đã chính thức hoàn thành đề tài báo cáo tốt nghiệp.

Em xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy TS. Lưu Tiến Thuận đã hướng dẫn em nhiệt tình trong quá trình thực hiện đề tài, các Cô/Chú; Anh/Chị trong các cơ quan đã nêu trên và các doanh nghiệp TMDV trên địa bàn TP Cần Thơ, cùng Quý Thầy/Cô của Khoa Kinh tế, Khoa Quản trị kinh doanh - Marketing - Trường Đại Học Nam Cần Thơ.

Xin chúc các Anh/Chị, Cô/Chú nhiều sức khỏe và luôn thành đạt trong cuộc sống cũng như trong sự nghiệp của mình.

Xin chúc Thầy hướng dẫn luôn dồi dào sức khỏe để sống mãi cùng sự nghiệp trăm năm trồng người.

Trân trọng cảm ơn!

Tóm tắt

Nghiên cứu này phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) trong lĩnh vực thương mại dịch vụ tại TP. Cần Thơ. Sử dụng dữ liệu khảo sát từ 120 DNNVV và áp dụng thống kê mô tả cùng phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, nghiên cứu đánh giá tác động của các yếu tố đến ba biến phụ thuộc: lợi nhuận trên tài sản (ROA), lợi nhuận trên doanh thu (ROS) và lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE). Kết quả cho thấy, đối với ROA, các yếu tố có tác động tích cực gồm loại hình hoạt động, độ tuổi, trình độ học vấn, kinh nghiệm quản lý, tốc độ tăng doanh thu và chuyển đổi số của doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh. Ngược lại, thời gian hoạt động lâu dài và chuyển đổi số trong các lĩnh vực như quản lý nhân sự, tài chính và khách hàng có tác động tiêu cực hoặc không đáng kể. Đối với ROS, chuyển đổi số trong quản lý marketing và tài sản cố định có tác động tích cực, trong khi thời gian hoạt động lâu dài và chuyển đổi số trong quản lý khách hàng lại có ảnh hưởng tiêu cực. Với ROE, các yếu tố quan trọng bao gồm quy mô doanh nghiệp (tác động tích cực) và tài sản cố định (tác động tiêu cực), cùng với tốc độ tăng doanh thu. Chuyển đổi số ở các lĩnh vực như nhân sự hay tài chính có tác động hạn chế đến ROE. Kết quả nghiên cứu nhấn mạnh vai trò quan trọng của đặc điểm doanh nghiệp, năng lực quản lý và chuyển đổi số có mục tiêu trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh của DNNVV, đồng thời gợi ý cần nghiên cứu thêm các yếu tố tiềm năng khác, đặc biệt đối với chỉ số ROS. Những phát hiện này cung cấp cơ sở cho các nhà hoạch định chính sách và lãnh đạo DNNVV trong việc tối ưu hóa chiến lược để đảm bảo tăng trưởng và lợi nhuận bền vững trong lĩnh vực thương mại dịch vụ.

Từ khóa: Hiệu quả kinh doanh, Doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV), Chuyển đổi số, Thương mại dịch vụ, Cần Thơ.

Abstract

This study examines the factors influencing business performance of small and medium-sized enterprises (SMEs) in the commercial service sector in Can Tho City. Using survey data from 120 SMEs and applying descriptive statistics and multiple linear regression analysis, the research evaluates the effects of various factors on three dependent variables: return on assets (ROA), return on sales (ROS), and return on equity (ROE). The results indicate that for ROA, key positive factors include business type, owner's age, educational background, managerial experience, revenue growth rate, and digital transformation of enterprises in business operations. Conversely, longer business duration and digital transformation in areas like human resource, financial, and customer management show negative or insignificant impacts. For ROS, digital transformation in marketing management and fixed assets positively affect profitability, while longer business duration and digital transformation in customer management exert negative influences. For ROE, significant factors include firm size (positively) and fixed assets (negatively), alongside the revenue growth rate. Digital transformation in broader applications, such as human resource or financial management, demonstrates limited impact on ROE. The findings highlight the critical role of business characteristics, managerial capabilities, and targeted digital transformation in enhancing SME performance, while also emphasizing the need for further exploration of other potential determinants, especially for metrics like ROS. These insights provide a basis for policymakers and SME leaders to optimize strategies for sustained growth and profitability in the commercial service sector.

Keywords: *Business performance, Small and medium-sized enterprises (SMEs), Digital transformation, Trade and service, Can Tho.*

Lời cam đoan

Tôi cam đoan rằng đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài khoa học nào.

Cần Thơ, ngày 15 tháng 8 năm 2025.

Học viên thực hiện

Lê Quốc Toàn

Mục lục

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
Lời cảm tạ	ii
Tóm tắt.....	iii
Abstract.....	iv
Lời cam đoan.....	v
Mục lục	vi
Danh mục bảng	ix
Danh mục hình	x
Danh mục từ viết tắt	xi
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	3
1.4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	3
1.4.1 Nội dung nghiên cứu.....	3
1.4.2 Đối tượng nghiên cứu	3
1.4.3 Thời gian nghiên cứu	4
1.5 Ý NGHĨA ĐỀ TÀI	4
1.6 CẤU TRÚC.....	6
CHƯƠNG 2 TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	7
2.1 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU NƯỚC NGOÀI.....	7
2.2 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU TRONG NƯỚC.....	8
CHƯƠNG 3 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ..	11
3.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT	11
3.1.1 Khái niệm và phân loại doanh nghiệp nhỏ và vừa	11
3.1.1.1 Vai trò và tầm quan trọng.....	12
3.1.1.2 Thách thức và khó khăn	12

3.1.2 Khái niệm và đặc điểm tổ chức và kinh doanh của doanh nghiệp thương mại	13
3.1.2.1 Khái niệm	13
3.1.2.2 Những đặc điểm cơ bản về tổ chức và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp TMDV	13
3.1.3 Khái niệm hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh.....	14
3.1.4 Ý nghĩa hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh	14
3.1.5 Bản chất hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh	15
3.1.6 Nhiệm vụ phân tích hiệu quả hoạt động kinh doanh.....	17
3.1.7 Sự cần thiết nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh.....	17
3.1.8 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp	18
3.1.9 Doanh nghiệp và chuyển đổi số.....	19
3.1.9.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến chuyển đổi số của doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	19
3.1.9.2 Tác động của chuyển đổi số đến doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	20
3.1.9.3 Nhận thức và hành vi tiếp nhận công nghệ trong doanh nghiệp.....	20
3.2 KHUNG NGHIÊN CỨU	21
3.3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	22
3.3.1 Mô hình nghiên cứu lý thuyết	22
3.3.2 Mô hình nghiên cứu thực nghiệm	23
3.3.3 Phương pháp phân tích	26
3.3.4 Phương pháp thu thập dữ liệu	28
3.3.5 Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu	28
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN.....	30
4.1 TỔNG QUAN ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU	30
4.1.1 Đặc điểm kinh tế xã hội thành phố Cần Thơ	30
4.1.2 Tổng quan về doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Cần Thơ.....	36
4.2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP TMDV.....	44
4.2.1 Thực trạng về số lượng doanh nghiệp và vốn hoạt động lũy kế qua các năm (giai đoạn 2019-2024)	44
4.2.2 Trạng về đóng góp vào ngân sách	46

4.2.3 Những thuận lợi và khó khăn của doanh nghiệp TMDV trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh	47
4.2.3.1 Thuận lợi	47
4.2.3.2 Khó khăn	47
4.3 MÔ TẢ MẪU KHẢO SÁT	49
4.3.1 Đặc điểm chủ doanh nghiệp	49
4.3.2 Đặc điểm của doanh nghiệp	50
4.3.3 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của DNNVV lĩnh vực thương mại dịch vụ tại thành phố Cần Thơ	55
4.3.3.1 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến ROA	55
4.3.3.2 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến ROS.....	59
4.3.3.3 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến ROE.....	60
4.3.4 Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho DNNVV lĩnh vực thương mại dịch vụ tại TP. Cần Thơ.....	62
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	66
5.1 Kết luận.....	66
5.2 Kiến nghị.....	67
5.2.1 Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa	67
5.2.2 Đối với cơ quan quản lý.....	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO	69
PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT	
PHỤ LỤC 2: XỬ LÝ SỐ LIỆU	

Danh mục bảng

Bảng 3.1 Mô tả các biến trong mô hình nghiên cứu	24
Bảng 3.2 Cơ cấu chọn mẫu khảo sát	29
Bảng 4.1 Số doanh nghiệp đang hoạt động phân theo địa bàn.....	39
Bảng 4.2 Số doanh nghiệp đang hoạt động phân theo loại hình.....	40
Bảng 4.3 Tổng nguồn vốn doanh nghiệp đang hoạt động phân theo địa bàn	41
Bảng 4.4 Tổng nguồn vốn doanh nghiệp đang hoạt động phân theo loại hình	42
Bảng 4.5 Doanh thu thuần của doanh nghiệp phân theo loại hình	42
Bảng 4.6 Lợi nhuận trước thuế của doanh nghiệp phân theo loại hình	43
Bảng 4.7 Số lượng DN, vốn và lượng lao động.....	44
Bảng 4.8: Mô tả về tuổi, trình độ và kinh nghiệm của chủ DN.....	49
Bảng 4.9: Mô tả về loại hình, quy mô và tốc độ tăng doanh thu của DN	50
Bảng 4.10: Mô tả về thời gian hoạt động và hài lòng về doanh thu	51
Bảng 4.11: Mức chuyển đổi số và yếu tố quan trọng nâng cao hiệu quả.....	52
Bảng 4.12: Lĩnh vực áp dụng CDS của doanh nghiệp	54
Bảng 4.13: Thực trạng về tình hình tài chính của DNNVV lĩnh vực TMDV	55
Bảng 4.14: Kết quả mô hình hồi quy đối với biến phụ thuộc ROA	56
Bảng 4.15: Kết quả mô hình hồi quy đối với biến phụ thuộc ROS	59
Bảng 4.16: Kết quả mô hình hồi quy đối với biến phụ thuộc ROE	60
Bảng 4.17: Tổng hợp kết quả các yếu tố ảnh hưởng đến lợi nhuận	61

Danh mục hình

Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	21
Hình 3.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	22
Hình 4.1: Số lượng doanh nghiệp TMDV	45
Hình 4.2: Lượng vốn doanh nghiệp TMDV	45
Hình 4.3: Thu ngân sách từ các DN TMDV tại TP Cần Thơ.....	46
Hình 4.4: Giới tính chủ doanh nghiệp.....	49

Danh mục từ viết tắt

Từ viết tắt	Diễn giải
CDS	Chuyển đổi số
DN	Doanh nghiệp
DNTMDV	Doanh nghiệp thương mại dịch vụ
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
HĐND	Hội đồng nhân dân
NĐ-CP	Nghị định Chính phủ
NQ-TW	Nghị quyết Trung ương
QĐ-TTg	Quyết định Thủ tướng
ROA	Return on assets - Tỷ số lợi nhuận ròng trên tài sản
ROE	Return on equity - Tỷ số lợi nhuận ròng trên chủ sở hữu
ROS	Return on sale - Tỷ số lợi nhuận ròng trên doanh thu
SMEs	Small and medium sized enterprises- Doanh nghiệp nhỏ và vừa
TMDV	Thương mại Dịch vụ
TPCT	Thành phố Cần Thơ
VCCI	Vietnam Chamber of Commerce and Industry - Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam