

Những khó khăn và giải pháp

ĐẨY MẠNH TIÊU DÙNG XĂNG SINH HỌC E5 TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Lê Thị Kiều Oanh và Lưu Tiến Thuận¹

1. GIỚI THIỆU

Xăng dầu là một nguồn nhiên liệu thiết yếu và khó thay thế trong đời sống xã hội. Tuy nhiên, lượng khí thải phát ra từ việc sử dụng nguồn nhiên liệu này cũng ảnh hưởng rất lớn đến môi trường. Để phát triển bền vững và góp phần bảo vệ môi trường, các loại xăng sinh học (E5, E10) đã ra đời và được sử dụng rộng rãi tại nhiều nước trên thế giới. Hiện nay, trên thế giới có khoảng hơn 60 quốc gia² đang sử dụng phổ biến các loại xăng sinh học như: Brazil, Hoa Kỳ, Canada, Đức, Thụy Điển, Trung Quốc, Ấn Độ, Thái Lan, Indonesia,... có nước đã sử dụng từ cách đây hơn 40 năm. Nhận thức được xu thế thời đại và lợi ích của nhiên liệu sinh học (NLSH), từ năm 2007, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt “*Đề án phát triển nhiên liệu sinh học đến năm 2015, tầm nhìn đến năm 2025*” bằng Quyết định số 177/2007/QĐ-TTg với mục tiêu phát triển nhiên liệu sinh học dùng để thay thế một phần nhiên liệu hóa thạch truyền thống. Theo đó, kể từ 01/12/2014, xăng được sản xuất, phối chế, kinh doanh để sử dụng cho phương tiện cơ giới đường bộ tiêu thụ trên địa bàn 7 tỉnh, thành phố là Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ, Quảng Ngãi, Bà Rịa - Vũng Tàu sẽ là xăng E5 và từ ngày 01/12/2015 xăng E5 được sản xuất, phối chế, kinh doanh trên toàn quốc. Với xăng E10, lộ trình áp dụng tương tự là 2016 và 2017.

Tính đến cuối năm 2012, năng lực sản xuất ethanol nhiên liệu của cả nước đạt 535 triệu lít/năm³. Các doanh nghiệp đã đầu tư đều đáp ứng chạy 100% công suất, tuy nhiên sản phẩm đầu ra tiêu thụ trong nước chỉ đạt 20% để pha trộn xăng E5 và bán theo hệ thống Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN) và Công ty Saigon Petro; 80% còn lại xuất khẩu cho các nước: Nhật Bản, Hàn Quốc, Philippine ở dạng 99,5% và 96% Ethanol, nhưng do chi phí xuất khẩu cao nên doanh nghiệp gặp rất nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, việc phát triển mạng lưới phân phối xăng sinh học hiện nay vẫn là thách thức khiến các doanh nghiệp sản xuất ra chưa thể tiêu thụ nhiều sản phẩm nên phải sản xuất cầm chừng. Hệ thống phân phối xăng E5 trên toàn quốc hiện nay chỉ có 175/13.000 cửa hàng xăng dầu⁴. Do vậy, đầu ra cho sản phẩm xăng E5 hiện nay còn là một nút thắt khó tháo gỡ của doanh nghiệp.

Từ thực trạng về sản xuất và tiêu thụ xăng sinh học E5 như trên, để thực hiện đúng lộ trình đưa loại nhiên liệu này đi vào cuộc sống như chủ trương của Nhà nước thì cần phải tìm ra những giải pháp đồng bộ cho cả nhà sản xuất, người kinh doanh và người tiêu dùng. Thực tế cho thấy người tiêu dùng vẫn thờ ơ với xăng sinh học dù nó đã xuất hiện trên thị trường từ vài năm trở lại đây. Vì vậy, việc tìm ra “**Những khó khăn và giải pháp đẩy mạnh tiêu dùng xăng sinh học E5**” là cần thiết. Bài nghiên cứu sẽ hướng đến việc phân tích những nguyên nhân và khó khăn trong tiêu thụ xăng E5 tại ba quận: Ninh Kiều, Cái Răng, và Bình Thủy của thành phố Cần Thơ (TPCT) qua việc phân tích hành vi khách hàng tiêu dùng xăng (phỏng vấn 100 đối tượng bằng bảng câu hỏi), thăm dò nhận thức và khả năng chấp nhận sử dụng xăng E5 của họ; đồng thời điều tra phỏng vấn 10 đối tượng là các đại lý, và cửa hàng kinh doanh xăng dầu bằng phương pháp phỏng vấn chuyên sâu. Bài viết sử dụng các phương pháp thống kê mô tả để phân tích thực trạng, những khó khăn

1. Khoa Kinh tế - QTKD, Trường ĐH Cần Thơ

2. Hiệp hội xăng dầu Việt Nam, <http://hiephoixangdau.org/ndc/du-luan-truyen-thong/phat-trien-nhien-lieu-sinh-hoc-va-ung-dung-xang-e5-tai-viet-nam-vi-sao-cap-thiet/default.aspx>

3, 4. Diễn Đàn Doanh Nghiệp Online 17/7, <http://ddd.com.vn/20130716043653620cat69/phat-trien-nhien-lieu-sinh-hoc...>

cũng như nguyên nhân trong việc người dân TPCT chưa tiêu dùng xăng E5. Từ đó, bài viết đề ra một số giải pháp đẩy mạnh tiêu dùng xăng E5 tại TPCT trong thời gian tới, đồng thời tìm ra phương hướng để người dân dễ dàng chấp nhận sử dụng xăng E5. Song song đó, bài viết cũng mô tả những khó khăn của các đại lý, cửa hàng xăng dầu trong quá trình triển khai tiêu thụ xăng sinh học E5 để kiến nghị những giải pháp phù hợp nhằm tháo gỡ những khó khăn cho họ và giúp cho quá trình chuyển đổi sang tiêu thụ xăng E5 nhanh chóng và hiệu quả hơn.

1.2. THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1.2.1. GIỚI THIỆU VỀ XĂNG SINH HỌC E5

Xăng sinh học E5 là hỗn hợp 95% xăng không chì truyền thống và 5% cồn sinh học Ethanol. Loại cồn này thường được sử dụng làm nhiên liệu cho các loại động cơ đốt trong như xe gắn máy, ô tô. Theo một số chuyên gia về cơ khí động lực, sản phẩm xăng E5 có 5% là cồn Ethanol, trong xăng có trị số octan (trị số chống khả năng kích nổ của động cơ) mà Ethanol làm tăng trị số octan nên thải ít chất độc hơn, sản phẩm đốt cháy là CO₂ và H₂O, giảm ăn mòn máy móc hơn. Điều này rất tốt cho động cơ của phương tiện. Sử dụng xăng E5 còn giúp giảm lượng nhiên liệu tiêu thụ. Chính vì vậy người tiêu dùng còn được hưởng lợi về mặt kinh tế.

Sử dụng xăng sinh học có 5 lợi ích: (1) Cồn sinh học có trị số octan cao (RON = 109), do đó khi pha vào xăng truyền thống, giúp tăng trị số octan cho nhiên liệu, giúp nâng cao hiệu suất cháy, giảm hiện tượng kích nổ, giúp động cơ vận hành êm hơn; (2) Sử dụng xăng sinh học sẽ giảm sự lệ thuộc vào nguồn năng lượng hóa thạch, bổ sung nguồn nhiên liệu thiếu hụt, giảm lượng xăng dầu nhập khẩu, đảm bảo an ninh năng lượng quốc gia; (3) Độ phát thải gây ô nhiễm môi trường (khí CO₂, Hydrocarbon) của xăng sinh học ít hơn so với xăng truyền thống, do đó góp phần làm giảm hiệu ứng nhà kính; (4) Xăng sinh học có tính thân thiện với môi trường vì có khả năng tái tạo và phân hủy sinh học; và (5) Sử dụng xăng sinh học giúp đóng góp vào phát triển kinh tế - xã hội của các cộng đồng địa phương và các ngành kinh tế đang phát triển do nhu cầu thu mua nguyên liệu thô cho sản xuất nhiên liệu sinh học, tạo ra việc làm mới và thu nhập cho người nông dân.

1.2.2. THỰC TRẠNG TIÊU THỤ XĂNG SINH HỌC E5 TẠI TPCT

- Hệ thống phân phối và tình hình tiêu thụ xăng sinh học E5 tại TPCT

Hiện nay, trên toàn quốc, xăng sinh học E5 hiện chỉ được bán trong hệ thống phân phối của Tổng Công ty Dầu Việt Nam (trong đó gồm PV oil và Petec) và Saigon Petro. Tuy nhiên, số lượng cửa hàng có bán xăng E5 chỉ có 175/13.000 cửa hàng xăng dầu trong cả nước cho thấy hệ thống phân phối xăng E5 còn rất mỏng và việc giải quyết đầu ra cho xăng sinh học là một vấn đề hết sức khó khăn. Tại thị trường TPCT, xăng sinh học chỉ mới được cung cấp bởi một đơn vị đầu mối duy nhất là PV Oil Mekong (thuộc Tổng Công ty Dầu Việt Nam). Việc giới thiệu và triển khai bán xăng E5 tại TPCT được PV Oil Mekong thực hiện vào cuối năm 2011, đầu năm 2012, qua hệ thống đại lý và cửa hàng trực thuộc của mình. Bằng nhiều biện pháp hỗ trợ như: trang trí bảng hiệu, hộp đèn, logo hình ảnh để quảng cáo sản phẩm, cùng với mức chiết khấu bán hàng cao hơn xăng truyền thống từ 250-450 đồng/lít tùy theo sản lượng tiêu thụ,... nhưng tình hình tiêu thụ xăng E5 tại TPCT rất chậm.

Nhìn vào bảng 1 ta thấy tại TPCT hiện chỉ có 5 cửa hàng có bán mặt hàng xăng E5, trong đó đã có hai cửa hàng là đơn vị trực thuộc của PV Oil với sản lượng rất hạn chế. Điều này cho thấy hệ thống phân phối xăng E5 tại TPCT rất mỏng, các cửa hàng này lại nằm ở vùng ven đô thị nên người dân đô thị cũng ít có điều kiện tiếp cận, người dân vùng ven thì do trình độ còn hạn chế nên cũng không biết đến sản phẩm và mạnh dạn tiêu dùng. Do vậy hơn hai năm triển khai bán hàng thì sản lượng tiêu thụ xăng E5 chỉ đạt 220,29 m³ năm 2013, sản lượng này chỉ bằng sản lượng tiêu thụ của một cửa hàng trong một tháng ở nội ô thành phố, và thấp hơn rất nhiều so với nhu cầu tiêu dùng xăng của người dân TPCT.

Bảng 1: Tình hình phân phối và tiêu thụ xăng E5 tại TPCT từ 2012-4/2014 của PV Oil Mekong

Tình hình phân phối/tiêu thụ	2012	2013	4 tháng đầu năm 2014
Số lượng đại lý/cửa hàng	3	4	5
Sản lượng tiêu thụ (m ³)	36,25	220,29	52,68

(Nguồn: Báo cáo tình hình kinh doanh xăng E5 Công ty PV Oil Mekong năm 2012, 2013, và 4 tháng 2014)

- Mô tả hành vi tiêu dùng xăng và nhận thức của người dân TPCT về việc tiêu dùng xăng sinh học E5

Kết quả khảo sát cho thấy: loại xăng hiện tại được người tiêu dùng thường lựa chọn là xăng A95 (chiếm 48%), và 45% người tiêu dùng chọn xăng A92 để sử dụng. Xăng A95 được lựa chọn nhiều nhất là do kinh nghiệm của người tiêu dùng cho thấy loại xăng này tốt cho xe máy (52% người tiêu dùng), ngoài ra thấy nhiều người sử dụng nên sử dụng theo (30% người tiêu dùng), và 25% người tiêu dùng cho rằng việc đổ loại xăng nào cho xe họ là tùy người bán xăng. Theo đánh giá chung của người tiêu dùng thì 49% trong số họ thấy hài lòng với loại xăng đang sử dụng, trong đó xăng A95 được hài lòng nhiều nhất, chiếm 60% người tiêu dùng. Xăng A92 có phần lớn người tiêu dùng (48,9%) đánh giá mức hài lòng là bình thường do họ cũng không phân biệt được sự khác nhau của các loại xăng. Kết quả khảo sát còn cho thấy 7% số người tiêu dùng đang sử dụng xăng E5 đánh giá hài lòng và rất hài lòng với loại xăng này. Điều này cũng phần nào chứng tỏ người tiêu dùng đã và đang sử dụng xăng E5 và nhận thấy đây là loại xăng có thể sử dụng tốt.

- Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định chọn mua xăng của người tiêu dùng:

Xăng là một mặt hàng mà người tiêu dùng có rất ít sự lựa chọn về chủng loại. Tuy nhiên, người tiêu dùng có thể chọn lựa cửa hàng để đổ xăng. Kết quả phỏng vấn 100 người tiêu dùng xăng tại TPCT năm 2014 cho thấy, yếu tố quan trọng nhất khi người tiêu dùng chọn cửa hàng đổ xăng là bán đủ số lượng (với trung bình số điểm quan trọng là 4,67/5), tiếp theo là bán đúng chất lượng (4,51). Đối với đa số người tiêu dùng, dù rất quan tâm đến chất lượng xăng nhưng khả năng chuyên môn để nhận biết chất lượng của nó là rất khó, vì vậy họ chỉ quan tâm và kiểm soát được yếu tố số lượng khi chọn cửa hàng để đổ xăng. Ngoài ra, vị trí cửa hàng thuận lợi cho xe dừng là một nhân tố quan trọng nữa trong quyết định chọn một cửa hàng để đổ xăng của người tiêu dùng. Thật vậy, khi tất cả các yếu tố khác là như nhau thì sự thuận tiện sẽ được người tiêu dùng ưu tiên hơn. Đó là lý do vì sao người tiêu dùng thường chọn cửa hàng quen để đổ xăng.

Sau khi chọn được cửa hàng, quá trình mua một loại xăng để sử dụng của người tiêu dùng cũng chịu ảnh hưởng bởi một số nhân tố được tổng hợp và trình bày trong bảng 2. Sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1 là rất không quan trọng và 5 là rất quan trọng) và tính trung bình đánh giá của khách hàng ta thấy quyết định chọn đổ xăng của người tiêu dùng vẫn bị ảnh hưởng nhiều nhất bởi hai yếu tố là đủ số lượng và đúng chất lượng, với số điểm trung bình lần lượt là 4,58 và 4,45. Yếu tố thứ ba ảnh hưởng lớn đến quyết định tiêu dùng xăng là cảm nhận của khách hàng cho thấy loại xăng này tốt cho máy xe của họ. Thật vậy, người tiêu dùng không có đủ khả năng chuyên môn để nhận biết chất lượng các loại xăng nhưng họ có thể cảm nhận chất lượng của nó trong quá trình sử dụng đối với xe máy bằng quan sát và kinh nghiệm. Yếu tố cửa hàng thuận tiện cho xe dừng và giá cả đúng quy định cũng được người tiêu dùng đánh giá là quan trọng khi đổ xăng. Yếu tố quảng cáo và tuyên truyền của doanh nghiệp là không quan trọng đối với khách hàng trong hành vi tiêu dùng xăng.

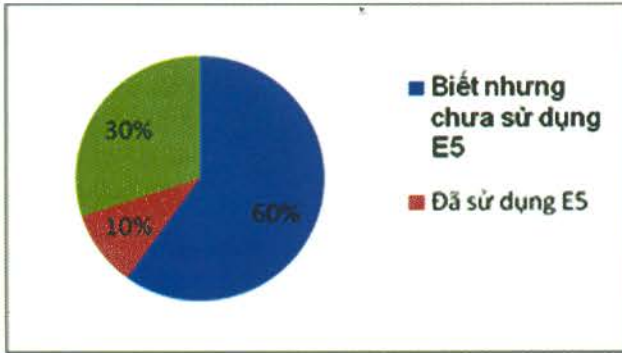
Bảng 2: Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định đổ xăng của người tiêu dùng

Các yếu tố ảnh hưởng	Trị trung bình
Đủ số lượng	4,58
Đảm bảo chất lượng xăng	4,45
Xăng tốt cho máy xe theo kinh nghiệm	4,38
Cửa hàng thuận tiện cho dừng xe	4,18
Giá cả đúng quy định	4,15
Thương hiệu nhà cung cấp của cửa hàng	3,67
Nhân viên cửa hàng vui vẻ, nhiệt tình	3,50
Cửa hàng lớn, rộng rãi	3,49
Loại xăng người thân, bạn bè khuyên dùng	3,20
Loại xăng có nhiều người sử dụng	3,08
Nhà nước khuyến khích tiêu dùng	3,04
Quảng cáo, tuyên truyền của doanh nghiệp	2,19

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn 100 người tiêu dùng xăng tại TPCT năm 2014)

- Mức độ hiểu biết của người tiêu dùng đối với xăng sinh học E5 (hình 1):

Ta thấy có đến 60% người tiêu dùng đã biết đến xăng sinh học nhưng chưa sử dụng nó, có 10% người tiêu dùng đã sử dụng E5 và 30% người tiêu dùng chưa biết thông tin gì về E5. Như vậy số người tiêu dùng chưa sử dụng xăng E5 lên đến 90% số người được khảo sát, trong đó đa phần họ đã có biết đến thông tin về xăng E5.



Hình 1: Mức độ hiểu biết của người tiêu dùng TPCT đối với xăng sinh học E5

Thông tin mà người tiêu dùng biết đến xăng E5 nhiều nhất là sản phẩm thân thiện với môi trường (chiếm 82%), 58% người tiêu dùng biết đến E5 là loại nhiên liệu có khí thải độc hại phát ra môi trường ít hơn, 55% người tiêu dùng biết xăng E5 an toàn cho xe máy. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy lợi ích của tiêu dùng E5 trong việc giải quyết khó khăn cho người trồng sắn là không được người tiêu dùng biết đến. Sắn là nguồn nguyên liệu chủ yếu ở nước ta để sản xuất cồn sinh học để sản xuất E5. Do vậy, việc đẩy mạnh tiêu dùng xăng E5 vừa góp phần bảo vệ môi trường, vừa đảm bảo an ninh năng lượng quốc gia và cải thiện đời sống người nông dân trong lĩnh vực nông nghiệp nước ta. Do đó, Nhà nước cần có

biện pháp tuyên truyền để người dân biết đến những lợi ích của sản phẩm để thúc đẩy họ tiêu dùng E5.

Tuy đã biết đến sản phẩm nhưng 60% người tiêu dùng được khảo sát chưa sử dụng xăng sinh học. Những nguyên nhân được người tiêu dùng đưa ra thể hiện ở bảng 3. Ta thấy có 72% số người biết đến sản phẩm xăng E5 nhưng chưa sử dụng nó là do chưa tìm thấy nơi bán. Điều này đúng với thực tế vì hệ thống phân phối E5 trên địa bàn TPCT còn rất mỏng, chỉ có bốn đến năm cửa hàng có bán xăng E5, các cửa hàng này lại nằm ngoài vùng đô thị nên cũng không tiện đường để đổ xăng. Như đã phân tích ở trên, những cửa hàng gần nhà, quen và thuận tiện cho xe dừng thường được ưu tiên lựa chọn. Vì vậy, việc phát triển thêm hệ thống phân phối xăng E5 để người tiêu dùng dễ tìm thấy nơi bán và thuận tiện thì họ sẽ tăng khả năng sử dụng xăng sinh học E5 nhiều hơn.

Bảng 3: Những nguyên nhân người tiêu dùng chưa sử dụng xăng E5

Các nguyên nhân chưa sử dụng	Tần số	Phần trăm (%)
1. Không tìm thấy nơi bán	43	72
2. Chưa biết đủ thông tin về sản phẩm	39	65
3. Quen sử dụng các loại xăng truyền thống	34	57
4. Không tin tưởng chất lượng xăng	17	28
5. Nhân viên bán hàng không tư vấn, giới thiệu	17	28
6. Nơi bán quá xa, không tiện đường	3	5

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn 100 người tiêu dùng xăng tại TPCT năm 2014)

Nguồn thông tin về lợi ích và tính chất, chất lượng của xăng E5 chưa được cung cấp đầy đủ cho người tiêu dùng là nguyên nhân 65% người dân đã từng nghe hoặc biết đến E5 nhưng chưa sử dụng nó. Do đây là một sản phẩm mới, lại là một hàng hóa dễ cháy nên người tiêu dùng rất cần thông tin để đảm bảo rằng nó an toàn trong quá trình sử dụng đối với con người và cả xe gắn máy của họ. Trong thời gian vừa qua, hoạt động tuyên truyền và phổ biến thông tin về xăng sinh học E5 rất ít được các cơ quan chức năng cũng như doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu quan tâm. Các băng rôn quảng cáo chỉ được treo ở khu vực một vài cửa hàng có bán xăng E5 nên việc tiếp cận thông tin về E5 của người tiêu dùng là rất hạn chế.

Một lý do khác mà 57% người tiêu dùng chưa sử dụng xăng E5 là do họ quen với việc sử dụng các loại xăng truyền thống là A95 và A92. Đây là một rào cản không nhỏ đối với việc phát triển xăng E5 vì E5 là một loại sản phẩm mới hoàn toàn, còn rất ít người sử dụng, rất ít nơi bán, và cũng chưa được các cơ quan chức năng tuyên truyền, phổ biến thông tin về nó một cách sâu rộng để người dân hiểu và yên tâm sử dụng. Ngoài ra còn do một số thông tin không chính xác về nguyên nhân hàng loạt những vụ cháy xe là do xăng pha cồn nên người tiêu dùng cũng không tin tưởng chất lượng E5 và vẫn duy trì thói quen sử dụng các loại xăng truyền thống.

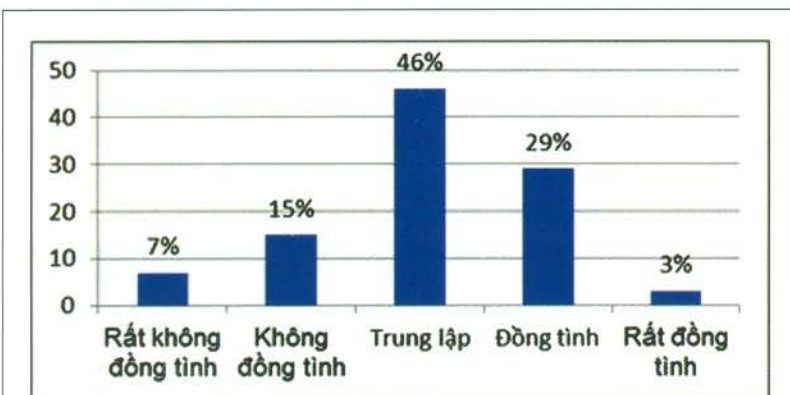
Ngoài ra một số người tiêu dùng chưa sử dụng E5 do nhân viên cửa hàng không tư vấn, giới thiệu. Như những nguyên nhân đã trình bày ở trên, do thiếu thông tin hoặc nhận được những thông tin sai lệch về sản phẩm nên người tiêu dùng không tin tưởng chất lượng xăng E5 là điều hiển nhiên. Điều này lý giải vì sao sau gần ba năm triển khai bán xăng E5 nhưng sản lượng bán ra rất thấp và hầu hết người tiêu dùng chưa quan tâm đến việc tiêu dùng sản phẩm này. Vì vậy, để triển khai bán xăng E5 hiệu quả thì chủ cửa hàng cần khuyến khích nhân viên bán hàng chú trọng đến việc khuyến khích người tiêu dùng sử dụng mặt hàng này, từ từ giúp khách hàng làm quen và sử dụng xăng E5 như xăng truyền thống.

- Thái độ của người dân TPCT đối với chính sách bắt buộc sử dụng xăng sinh học E5 của Nhà nước:

Theo lộ trình được quy định trong Quyết định số 53/2012/QĐ-TTg, kể từ 01/12/2014, xăng được sản xuất, phối chế, kinh doanh để sử dụng cho phương tiện cơ giới đường bộ tiêu thụ trên địa bàn TPCT là xăng sinh học E5. Tuy chính sách bắt buộc sử dụng xăng E5 đã có nhưng thị trường tuân theo quy luật cung – cầu, người dân có chấp nhận sử dụng E5 hay không còn tùy thuộc vào nhu cầu của họ.

Hình 2 thể hiện thái độ của người tiêu dùng TPCT đối với chính sách bắt buộc sử dụng xăng sinh học E5 của Nhà nước, đối với chính sách bắt buộc sử dụng xăng E5 tại TPCT trong thời gian tới, đa số người dân tỏ thái độ trung lập (46%) đối với chính sách này. Điều này một phần do sản phẩm xăng là một nhiên liệu thiết yếu, khó thay thế và khách hàng có rất ít sự lựa chọn khi tiêu dùng. Mặt khác còn do đây là mặt hàng người tiêu dùng không kiểm soát được chất lượng và Nhà nước quản lý giá nên đa số người tiêu dùng phụ thuộc vào sự lựa chọn Nhà nước. Nhưng một tín hiệu tốt cho thấy có 29% người tiêu dùng tỏ thái độ đồng tình và 3% người tiêu dùng rất đồng tình với chính sách bắt buộc sử dụng xăng sinh học E5. Điều này cho thấy chính sách triển khai bán xăng E5 trên toàn thành phố là khả thi và có thể đạt được sự đồng thuận cao của người dân. Kết quả khảo sát của tác giả còn cho thấy 100% khách hàng chấp nhận sử dụng xăng sinh học E5 nếu họ có đầy đủ thông tin về xăng sinh học an toàn cho xe máy và tốt cho môi trường. Vì vậy, các ngành chức năng và doanh nghiệp nên thực hiện tuyên truyền để người dân đồng thuận hơn chính sách bắt buộc sử dụng xăng sinh học.

- Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng chấp nhận sử dụng xăng sinh học E5 của người dân TPCT:



Hình 2 Thái độ của người tiêu dùng TPCT đối với chính sách bắt buộc sử dụng xăng sinh học E5 của Nhà nước
(Nguồn: Kết quả phỏng vấn 100 người tiêu dùng xăng tại TPCT năm 2014)

Đối với một sản phẩm mới, nghiên cứu khả năng chấp nhận tiêu dùng của người tiêu dùng là rất quan trọng, quyết định đến sự thành công hay thất bại thị trường của sản phẩm. Đối với xăng E5, 100% người tiêu dùng TPCT được khảo sát chấp nhận sử dụng nó nếu được cung cấp đủ thông tin về nó. Khả năng chấp nhận sử dụng xăng E5 của người dân TPCT phụ thuộc vào một số nhân tố sau:

Bảng 4: Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng chấp nhận sử dụng xăng sinh học E5 của người dân TPCT

Các yếu tố ảnh hưởng	Trị trung bình
1. Chất lượng xăng E5	4,74
2. Giá xăng E5	4,21
3. Được bán rộng rãi tại các cửa hàng xăng dầu	4,08
4. Nhận thức xăng E5 tốt cho môi trường hơn xăng truyền thống	3,62
5. Được nhà nước tuyên truyền, khuyến khích	3,24
6. Được nhiều người tiêu dùng khác lựa chọn	3,03

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn 100 người tiêu dùng xăng tại TPCT năm 2014)

Ta thấy các yếu tố giá xăng E5, chất lượng xăng E5 và được bán rộng rãi tại các cửa hàng xăng dầu có ảnh hưởng rất lớn đối với khả năng chấp nhận tiêu dùng xăng E5 của người dân TPCT, trong đó yếu tố chất lượng xăng E5 là yếu tố quyết định quan trọng nhất với số điểm trung bình là 4,74. Yếu tố về nhận thức xăng E5 tốt cho môi trường hơn xăng truyền thống có ảnh hưởng ít hơn các yếu tố trên, nhưng cũng có một phần ảnh hưởng khá lớn. Vì vậy, cần có biện pháp tuyên truyền để nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về chất lượng cũng như những lợi ích của việc sử dụng xăng E5 cho người dân để nâng cao khả năng chấp nhận sử dụng của họ. Do hành vi tiêu dùng xăng khá đơn giản nên người tiêu dùng không cần phải tham khảo ý kiến nhiều người khác khi mua, vì vậy yếu tố loại xăng được nhiều người tiêu dùng khác lựa chọn không phải là tiêu chí có ảnh hưởng nhiều đến quyết định chọn loại xăng tiêu dùng của người sử dụng xe gắn máy.

- Mong muốn và chấp nhận mức giá khi sử dụng xăng E5:

Qua khảo sát có 61% người tiêu dùng không hạn chế sử dụng xăng khi xăng tăng giá, và 33% người tiêu dùng có hạn chế sử dụng nhưng không nhiều. Kết quả này phù hợp với thực tế vì xăng là hàng hóa thiết yếu người tiêu dùng không thể hạn chế sử dụng với bất kỳ mức giá nào và giá xăng do Nhà nước quản lý, giá không tuân theo quy luật cung – cầu nên người tiêu dùng phải chấp nhận sử dụng với mọi mức giá.

Qua bảng 5 ta thấy có 51% người tiêu dùng mong muốn và chấp nhận sử dụng xăng E5 với giá bằng xăng truyền thống; 42% người tiêu dùng mong muốn giá xăng E5 thấp hơn giá xăng truyền thống. Điều này đúng với tâm lý người tiêu dùng vì với một sản phẩm cùng chức năng như sản phẩm họ đang dùng thì mức giá bằng hoặc thấp hơn sẽ được ưa chuộng hơn. Do vậy, đây là vấn đề mà các nhà chức năng và người sản xuất xăng E5 cần lưu ý khi triển khai bán xăng E5 nếu không sẽ vấp phải sự phản đối của người tiêu dùng.

Bảng 5: Mức giá xăng E5 mong muốn của người tiêu dùng TPCT

Mức giá xăng E5 mong muốn	Tần số	Phần trăm (%)
Bằng giá xăng truyền thống	51	51,0
Thấp hơn xăng truyền thống	42	42,0
Cao hơn giá xăng truyền thống	7	7,0
Tổng cộng	100	100,0

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn 100 người tiêu dùng xăng tại TPCT năm 2014)

- Kênh thông tin tiếp cận đối với xăng E5: trong 70 người tiêu dùng đã từng biết đến hoặc từng sử dụng E5 cho biết họ biết về sản phẩm E5 qua các nguồn thông tin sau:

Bảng 6: Kênh thông tin tiếp cận đối với xăng sinh học E5

Các kênh thông tin	Tần số	Phần trăm (%)
Bảng rôn tại cửa hàng xăng dầu	30	42,86
Do người thân, bạn bè giới thiệu	16	22,86
Do nhân viên bán xăng tại cửa hàng giới thiệu	10	14,29
Thấy thông tin trên báo, tạp chí	7	10,00
Quảng cáo	4	5,71
Website	3	4,29
Tổng cộng	70	100,00

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn 100 người tiêu dùng xăng tại TPCT năm 2014)

Qua bảng 6 ta thấy kênh thông tin về xăng E5 được nhiều người tiêu dùng tiếp cận nhất chính là băng rôn treo tại cửa hàng xăng dầu có bán E5. Tỷ lệ số người biết đến xăng E5 qua kênh này là 42,86 %. Sở dĩ người tiêu dùng biết nhiều đến E5 qua kênh thông tin này do những băng rôn treo ở cửa hàng rất lớn, người tiêu dùng dễ dàng nhận thấy khi đổ xăng hoặc khi đang chạy xe trên đường. Do đó, để tuyên truyền, khuyến khích người dân sử dụng xăng E5 nên tập trung vào kênh này. Ngoài ra có hai kênh tiếp nhận thông tin nữa mà nhiều người tiêu dùng nhận được là sự giới thiệu của người thân, bạn bè hoặc các nhân viên bán xăng tại cửa hàng xăng dầu. Khi người bán hàng có giới thiệu và tư vấn thì người tiêu dùng sẽ có thêm thông tin về xăng sinh học và họ có thể sử dụng thử nó, từ đó có thể dần dần thay đổi thói quen tiêu dùng của họ. Còn lại các kênh thông tin từ quảng cáo, website, báo và tạp chí,... thì chưa được doanh nghiệp chú trọng và phát triển nên đa số người tiêu dùng chưa nhận được thông tin từ các nguồn này. Doanh nghiệp cần chú trọng hơn đến các phương thức tiếp thị này để mở rộng các kênh thông tin về E5 cho người tiêu dùng.

1.2.3. NHỮNG KHÓ KHĂN TRONG VIỆC TRIỂN KHAI TIÊU THỤ XĂNG SINH HỌC E5 CỦA CÁC ĐẠI LÝ KINH DOANH XĂNG DẦU

- Xăng E5 là một mặt hàng mới, còn lạ với thị trường, người dân địa phương chưa có hiểu biết rõ về xăng sinh học, ngại sử dụng nên đại lý sợ không bán được mặt hàng này.

- Về mặt giá cả, giá bán lẻ của mặt hàng xăng E5 tương đương với xăng A92, do vậy người tiêu dùng vẫn thích sử dụng mặt hàng quen thuộc hơn là đổi qua tiêu dùng mặt hàng khác mà họ không biết gì.

- Do thời gian vừa qua, những chính sách kinh doanh mặt hàng E5 của doanh nghiệp đầu mối chưa thật sự hấp dẫn. Huê hồng cho đại lý đối với xăng E5 cao hơn xăng truyền thống nhưng thường phải kèm theo sản lượng tiêu thụ nên doanh nghiệp cũng ngại tiêu thụ xăng này do nếu không đạt đủ sản lượng thì không thể đạt được mức huê hồng ưu đãi.

- Do đại lý cũng chưa nắm rõ hết những thông tin về xăng E5, chưa biết quá trình nhập – xuất – tồn trữ mặt hàng này có giống với xăng truyền thống không. Việc quản lý chất lượng đối với mặt hàng này cũng mới đối với đại lý.

- Hiện tại chỉ có PV oil Mekong là đơn vị đầu mối duy nhất trên địa bàn TPCT có bán xăng E5, còn các doanh nghiệp đầu mối khác như Petrolimex, Saigon Petro, Petimex,... chưa có xăng E5 nên những đại lý không kí hợp đồng với PV oil Mekong sẽ không có nguồn cung cấp xăng E5 để bán tại cửa hàng mình. Đây cũng là một trong những lý do chính dẫn đến việc triển khai tiêu thụ xăng E5 trên địa bàn còn rất chậm.

- Đại lý chưa biết về những cơ chế, chính sách ưu đãi của Nhà nước đối với việc tiêu thụ xăng E5 nên chưa đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm này.

- Vấn đề kỹ thuật về thiết kế bồn bể chứa xăng E5, trụ bơm xăng thì đại lý cũng chưa có đầy đủ thông tin. Khi bán xăng E5 song song với các loại xăng truyền thống là A95 và A92 thì đại lý phải đầu tư thêm bồn chứa và trụ bơm xăng E5 riêng, điều này sẽ phát sinh thêm chi phí rất lớn, trong khi đó nhu cầu sử dụng xăng E5 chưa nhiều, dẫn đến rủi ro trong kinh doanh xăng E5 đối với đại lý là rất lớn. Mặt khác nếu vẫn sử dụng bồn bể và trụ bơm hiện tại thì đại lý phải thu hẹp lại các mặt hàng xăng truyền thống, nếu tình hình tiêu thụ xăng E5 không tốt như xăng truyền thống thì hiệu quả kinh doanh sẽ giảm.

- Đối với đại lý xăng dầu hiện nay, nguồn vốn lưu động cũng không nhiều, phần lớn để luân chuyển hàng hóa đảm bảo việc kinh doanh nên nếu đầu tư vào bán xăng E5 không đạt hiệu quả, không tiêu thụ được thì vốn lưu động của doanh nghiệp bị ứ đọng, họ không đủ tiền để mua hàng mới, dẫn đến khó khăn về mặt tài chính và kinh doanh.

1.2.4. GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH TIÊU DÙNG XĂNG SINH HỌC E5 TẠI TPCT

*** Đối với doanh nghiệp đầu mối sản xuất và kinh doanh xăng sinh học E5**

- Chuẩn bị đầu tư bồn bể, kho chứa để thực hiện việc bán xăng E5 rộng rãi cho các đại lý, cửa hàng xăng dầu theo đúng lộ trình qui định của Nhà nước.

- Cử các chuyên gia đi học hỏi kinh nghiệm phối trộn, kinh doanh xăng sinh học ở các nước có kinh nghiệm trong việc triển khai tiêu dùng xăng E5 nhiều năm qua như: Hoa Kỳ, Nga, Đức, Thái Lan, Trung Quốc,...

- Đẩy mạnh công tác phát triển thị trường để mở rộng hệ thống phân phối xăng E5 nhằm giải quyết vấn đề khó khăn của khách hàng hiện nay là không tìm thấy nơi bán, hoặc nơi bán quá xa, không thuận tiện cho việc đổ xăng.

- Chú trọng đến công tác tuyên truyền, phổ biến thông tin về xăng sinh học E5 để người dân hiểu rõ, hiểu đúng, đầy đủ và đồng thuận trong chính sách khuyến khích cũng như bắt buộc tiêu dùng E5. Việc tuyên

truyền này doanh nghiệp có thể thực hiện hiệu quả thông qua các bảng rôn quảng cáo tại các cửa hàng xăng dầu. Ngoài ra, hình thức quảng cáo trên mạng thông qua website của công ty cũng là một cách cung cấp đầy đủ và có hệ thống cho người tiêu dùng về xăng E5. Hoặc doanh nghiệp cũng có thể khuyến khích nhân viên của mình sử dụng, sau đó bằng mối quan hệ của họ truyền thông tin cho nhiều người biết đến và sử dụng xăng E5 hơn.

- Đẩy mạnh công tác quảng cáo xăng E5 trên tivi để đông đảo người dân có thể nhận biết và tiếp cận thông tin về nó một cách dễ dàng, nhanh chóng.

- Về giá xăng E5 doanh nghiệp cần kiểm soát tốt chi phí đầu vào trong sản xuất và pha chế để giá xăng E5 tương đương hoặc thấp hơn giá các loại xăng truyền thống. Ngoài ra, nếu phải bán xăng E5 với giá cao hơn xăng truyền thống thì cũng cần phải thực hiện theo lộ trình để người tiêu dùng dễ dàng chấp nhận hơn. Để thực hiện được điều này thì doanh nghiệp nên đề xuất với Chính phủ để có được sự hỗ trợ kịp thời về mặt chính sách (như thuế, trợ giá,...) để doanh nghiệp có thể duy trì hiệu quả hoạt động khi chuyển sang kinh doanh xăng E5.

- Đảm bảo chất lượng xăng E5 trong quá trình sản xuất và pha chế để cam kết chất lượng với người tiêu dùng về tính an toàn và thân thiện, tốt cho môi trường để người tiêu dùng yên tâm và tin tưởng trong quá trình sử dụng.

- Doanh nghiệp cần kiểm soát và hỗ trợ các đại lý kinh doanh xăng dầu trong việc tồn chứa và quy trình xuất – nhập, quản lý bán hàng xăng E5 để đảm bảo xăng vẫn giữ nguyên thuộc tính và chất lượng khi bán đến tay người tiêu dùng. Điều này là quan trọng vì đối với một sản phẩm mới như E5, đa số đại lý, cửa hàng xăng dầu vẫn chưa biết đủ thông tin về nó nên rất dễ dẫn đến việc quản lý không đúng, làm thay đổi chất lượng xăng E5.

- Doanh nghiệp có thể mở một số lớp tập huấn cho nhân viên bán hàng tại các cửa hàng, đại lý để họ có thêm kiến thức về E5 để cung cấp cho khách hàng, và giới thiệu, tuyên truyền họ sử dụng xăng E5.

* Đối với đại lý, cửa hàng phân phối

- Chủ động tìm kiếm thông tin và các chính sách kinh doanh xăng sinh học E5 để mạnh dạn triển khai bán mặt hàng này, hỗ trợ doanh nghiệp đầu mối trong việc mở rộng hệ thống phân phối xăng E5.

- Tuyển chọn và đào tạo nhân viên bán hàng có kỹ năng và tập huấn để họ vừa làm tốt công tác bán hàng, vừa hỗ trợ doanh nghiệp tuyên truyền nâng cao nhận thức cũng như khả năng sử dụng xăng E5 của người tiêu dùng.

- Luôn đảm bảo đủ số lượng và đúng chất lượng xăng cho khách hàng. Đây là hai yếu tố quan trọng nhất của người tiêu dùng khi quyết định chọn cửa hàng để đổ xăng. Đối với xăng E5 là một loại sản phẩm mới, việc tạo uy tín và lòng tin đối với khách hàng là rất quan trọng vì nếu khách hàng không tin tưởng được chất lượng xăng thì họ sẽ không sử dụng nó hoặc có thể tẩy chay nó khỏi thị trường. Vì vậy, cửa hàng xăng dầu cần theo dõi và quản lý chất lượng xăng E5 tốt từ khi bắt đầu việc triển khai bán mặt hàng này.

- Sẵn sàng hỗ trợ các doanh nghiệp đầu mối trong việc tuyên truyền, quảng bá thông tin về xăng E5 cho người tiêu dùng như treo băng rôn, các bảng quảng cáo,...

1.3. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1.3.1. KẾT LUẬN

Theo Quyết định số 53/2012 của Thủ tướng, các phương tiện cơ giới đường bộ tại TPCT sẽ sử dụng xăng E5 từ ngày 1/12/2014 và sử dụng xăng E5 trên toàn quốc từ ngày 1/12/2015. Thời gian chuẩn bị để triển khai lộ trình không còn nhiều, nhưng đến nay tiến độ triển khai lại khá chậm, một trong những nguyên nhân là do vấn đề dầu ra cho xăng E5 chưa tìm được lời giải. Qua phân tích hành vi tiêu dùng xăng của người dân TPCT cho thấy hành vi tiêu dùng xăng khá đơn giản: Loại xăng mà người tiêu dùng chọn lựa nhiều nhất là xăng A95 và A92. Nguyên nhân sử dụng loại xăng đó là do kinh nghiệm họ phán đoán loại xăng này tốt cho xe máy, do thấy nhiều người sử dụng nên sử dụng theo, hoặc do người bán xăng tự quyết định cho khách hàng. Ngoài ra, các nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến việc chọn mua xăng của người tiêu dùng bao gồm: cửa hàng xăng dầu bán đủ số lượng, đúng chất lượng, vị trí thuận lợi cho xe dừng và cảm nhận chất lượng xăng tốt cho xe.

Mức độ hiểu biết của người dân TPCT đối với việc sử dụng xăng E5 với 60% người tiêu dùng đã biết đến sản phẩm xăng E5 nhưng chưa sử dụng nó, số người tiêu dùng đã sử dụng xăng E5 còn thấp và còn khoảng gần 1/3 số người còn lại chưa có thông tin gì về nó. Nguyên nhân quan trọng mà những người

tiêu dùng đã biết đến sản phẩm nhưng chưa sử dụng là do không tìm thấy nơi bán, chưa có đầy đủ thông tin về xăng sinh học E5 và thói quen sử dụng các loại xăng truyền thống. Những thông tin về xăng E5 được người tiêu dùng biết đến nhiều nhất qua hình ảnh băng rôn treo tại cửa hàng xăng dầu. Ngoài ra kênh tư vấn của người thân, bạn bè và nhân viên bán hàng cũng quan trọng trong việc nâng cao kiến thức của người tiêu dùng về xăng E5, góp phần thúc đẩy người tiêu dùng sử dụng nhiều hơn. Đối với chính sách bắt buộc sử dụng xăng E5 thì gần 1/3 người tiêu dùng có thái độ đồng tình và rất đồng tình với chính sách này, gần một nửa người tiêu dùng tỏ thái độ trung lập. Điều này cho ta thấy tại TPCT có khả năng triển khai chính sách này và có thể thực hiện khả thi, không vấp phải sự phản đối mạnh mẽ của người tiêu dùng. Cuối cùng, các yếu tố quan trọng có ảnh hưởng đến khả năng chấp nhận sử dụng xăng sinh học E5 của người dân TPCT là chất lượng xăng E5, giá xăng E5 và mức độ xăng E5 được bán rộng rãi tại các cửa hàng xăng dầu. Việc giữ giá xăng ổn định tương đương với xăng truyền thống là cần thiết để thúc đẩy người tiêu dùng chuyển sang sử dụng xăng sinh học E5.

1.3.2. KIẾN NGHỊ

- Chính phủ nên có những ưu đãi theo lộ trình cho nhà phân phối để khuyến khích người dân sử dụng xăng sinh học. Cần xác định các cơ chế, chính sách ưu đãi cụ thể để thu hút các doanh nghiệp kinh doanh xăng E5 cũng như các thành phần kinh tế khác tham gia sản xuất và kinh doanh nhiên liệu sinh học một cách hoàn chỉnh và đồng bộ.

- Phối hợp giữa các cơ quan, Bộ, ngành, địa phương thực hiện tuyên truyền quảng bá về tầm quan trọng của nhiên liệu sinh học nói chung và việc phổ biến kiến thức về xăng sinh học nói riêng để nâng cao nhận thức của người dân về chất lượng cũng như lợi ích của xăng E5, từ đó họ hiểu và tin dùng.

- Hỗ trợ doanh nghiệp đẩy mạnh sản xuất và tiêu thụ xăng E5 thông qua chính sách thuế, cụ thể như: miễn thuế nhập khẩu đối với thiết bị vật tư tồn trữ, vận chuyển, pha chế, phân phối nhiên liệu trong nước chưa sản xuất được; miễn thuế môi trường đối với phần xăng nền để pha chế xăng E5; giảm thuế tiêu thụ đặc biệt đối với xăng E5; hỗ trợ thuế VAT đối với sản phẩm dầu ra,... nhằm giảm chi phí cho doanh nghiệp, không đẩy giá xăng dầu ra tăng cao.

- Đưa ra chính sách ưu đãi cho doanh nghiệp, cửa hàng xăng dầu đầu tư đổi mới thiết bị, cơ sở vật chất cho phân phối xăng E5 bởi việc vận chuyển, tiêu thụ xăng sinh học E5 phải có điều kiện riêng so với xăng thông thường.

- Chính phủ cần có các chính sách hỗ trợ phát triển nguồn trồng sản nguyên liệu cho người nông dân để tăng năng suất mà không cần mở rộng diện tích, đồng thời vẫn đạt hiệu quả cao, đáp ứng đủ nguyên liệu cho đầu vào sản xuất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thủ tướng Chính Phủ, 2007. Quyết định số 77/2007/QĐ-TTg Về việc phê duyệt “Đề án phát triển nhiên liệu sinh học đến năm 2015, tầm nhìn đến năm 2025”.
2. Thủ tướng Chính Phủ, 2007, Quyết định số 53/2012/QĐ-TTg về việc ban hành lộ trình áp dụng tỷ lệ phối trộn nhiên liệu sinh học với nhiên liệu truyền thống.
3. Kinh doanh xăng E5: Doanh số thấp vì người tiêu dùng thiếu thông tin: <https://www.pvoil.com.vn/vi-VN/trang-chu/kinh-doanh-xang-e5-doanh-so-thap-vi-nguoi-tieu-dung-thieu-thong-tin/240/912>, (truy cập ngày 12/06/2014).
4. Lộ trình nào cho nhiên liệu sinh học?: <http://petrotimes.vn/news/vn/xang-sinh-hoc-e5/lo-trinh-nao-cho-nhien-lieu-sinh-hoc.html>, (truy cập ngày 05/06/2014).
5. Nhiên liệu sinh học và thực trạng sản xuất ở Việt Nam: <http://www.hoahocngaynay.com/fr/hoa-hoc-hien-dai/nhien-lieu-sinh-hoc/428-nhien-lieu-sinh-hoc-va-hien-trang-san-xuat-o-viet-nam.html>, (truy cập ngày 03/05/2014).
6. Phát triển nhiên liệu sinh học và ứng dụng xăng E5 tại Việt Nam: Vì sao cấp thiết?: <http://hiephoixangdau.org/ndc/du-luan-truyen-thong/phat-trien-nhien-lieu-sinh-hoc-va-ung-dung-xang-e5-tai-viet-nam-vi-sao-cap-thiet/default.aspx>, (truy cập ngày 12/06/2014).
7. Phát triển nhiên liệu sinh học: “nút thắt” dầu ra: <http://ddd.com.vn/phap-luat/phat-trien-nhien-lieu-sinh-hoc--nut-that-dau-ra-20130716043653620.htm> (truy cập ngày 15/5/2014).
8. Tình hình nghiên cứu và sản xuất nhiên liệu sinh học trên thế giới và Việt Nam: <http://thegioidaunhon.vn/vn/detail/news/tinh-hinh-nghien-cuu-va-san-xuat-nhien-lieu-sinh-hoc-tren-the-gioi-va-viet-nam/1265>, (truy cập 03/05/2014).
9. Vì sao khó triển khai sử dụng xăng E5?: <http://hiephoixangdau.org/ndc/du-luan-truyen-thong/vi-sao-kho-trien-khai-su-dung-xang-e5/default.aspx> (truy cập 30/4/2014).
10. Xăng sinh học dẫn lấy lòng khách hàng: <https://www.pvoil.com.vn/vi-VN/pvoil/cac-bai-viet-ve-xang-sinh-hoc-e5/xang-sinh-hoc-dan-lay-long-khach-hang/284/432>, (truy cập ngày 30/05/2014).