Tạp chí Kinh tế và Dự báo
Economy & Forecast Review Online
VIỆN CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN - BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

e-ISSN: 2734-9365

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An

14:50 | 18/09/2024

EFR Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Nguyễn Văn Hải

Giảng viên, Khoa Tài chính – Kế toán, Trường Đại học Lạc Hồng

Email: nvhai@lhu.edu.vn

Bùi Văn Thụy

Giảng viên, Khoa Tài chính – Kế toán, Trường Đại học Lạc Hồng

** Tác giả liên hệ, Email: thuy@lhu.edu.vn

Nguyễn Như Hoàng, Nguyễn Việt Thái, Nguyễn Thị Phương Mai, Lê Thị Thanh Thanh

Học viên cao học, Khoa Sau đại học, Trường Đại học Lạc Hồng

Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp (DN) nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 8 nhân tố ảnh hưởng đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An được sắp xếp theo thứ tự tác động giảm dần bao gồm: Sự đa dạng về dịch vụ; Đội ngũ nhân viên; Trình độ chuyên môn; Sự giới thiệu; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ; Khả năng đáp ứng; Giá phí. Bên cạnh đó, nhóm nghiên cứu cũng đưa ra các hàm ý chính sách giúp các DN cung cấp dịch vụ kế toán nâng cao sự lựa chọn dịch vụ, cải thiện dịch vụ, thu hút thêm khách hàng.

Từ khóa: *sự lựa chọn, dịch vụ kế toán, doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ, tỉnh Nghệ An*

Summary

This study aims to identify factors affecting the choice of accounting services for small and micro enterprises in Nghe An Province. The research results show 8 factors affecting the choice of accounting services of small and micro enterprises in Nghe An Province, arranged in decreasing order of impact, including Diversity of services; Staff; Professional qualifications; Introduction; Perceived benefits; Image of service providers; Responsiveness; and Price. In addition, the research team proposes policy implications to help enterprises providing accounting services, increase their choice of services, improve services, and attract more customers.

Keywords: *choice, accounting services, small and micro enterprises, Nghe An Province*

GIỚI THIỆU

Cùng với sự phát triển không ngừng của nền kinh tế, dẫn đến sự gia tăng về số lượng DN, đặc biệt là các DN nhỏ và siêu nhỏ tại Việt Nam. Tuy nhiên, đa phần các DN nhỏ và siêu nhỏ do hạn chế về nguồn lực thường gặp khó khăn về công tác kế toán, như: các quy định ban đầu về kế toán, các báo cáo thuế phải nộp hàng kỳ, hệ thống sổ sách, chứng từ kế toán... Ngoài ra, các DN nhỏ và siêu nhỏ với khả năng tài chính có hạn khó đáp ứng được chi phí lương phù hợp với nhu cầu của lao động có chuyên môn, nghiệp vụ và có nhiều năm kinh nghiệm. Vì vậy, sử dụng dịch vụ và các dịch vụ có liên quan trong nền kinh tế ngày càng được các DN này lựa chọn như là giải pháp giúp tiết kiệm chi phí - vừa đảm bảo tuân thủ pháp luật và an toàn về trách nhiệm pháp lý.

Nghệ An là tỉnh nằm trong vùng Duyên hải Bắc Trung Bộ và có vị trí chiến lược trên Hành lang kinh tế Đông Tây nối với các nước Lào, Thái Lan, Myanmar theo Quốc lộ 7 đến cảng Cửa Lò. Phía Bắc tỉnh Nghệ An giáp Thanh Hóa, phía Nam giáp Hà Tĩnh, phía Tây giáp Lào và phía Đông giáp biển Đông. Theo số liệu của Cục Thống kê tỉnh Nghệ An, tính đến đầu năm 2024, Tỉnh có khoảng 8.000 DN nhỏ và siêu nhỏ. Do đó, việc thúc đẩy, nâng cao hiệu quả hoạt động của các DN luôn được chú trọng, đặc biệt là công tác kế toán. Có thể thấy, Nghệ An là một thị trường rộng lớn đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ kế

toán và các dịch vụ liên quan. Do đó, việc nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ là cần thiết.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

DN nhỏ và siêu nhỏ

Việc xác định và phân loại DN được thực hiện nhằm quản lý tốt hoạt động kinh tế của cơ quan quản lý nhà nước. Việc phân loại cũng khác nhau tùy thuộc theo đặc thù của mỗi quốc gia, còn tại Việt Nam, thì căn cứ vào tiêu chí số lượng lao động, về nguồn vốn hoặc doanh thu theo Điều 4 Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa. DN nhỏ, DN siêu nhỏ được xác định theo 3 lĩnh vực chính: nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản; công nghiệp và xây dựng; thương mại và dịch vụ. Theo đó:

- DN siêu nhỏ có quy mô sử dụng lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 10 người, với tổng doanh thu hoặc tổng nguồn vốn của năm không vượt quá 3 tỷ đồng. Trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ, DN siêu nhỏ cũng có số lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 10 người, nhưng tổng doanh thu của năm có thể lên tới 10 tỷ đồng hoặc tổng nguồn vốn không vượt quá 3 tỷ đồng.

- DN nhỏ có quy mô sử dụng lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 100 người, với tổng doanh thu không quá 50 tỷ đồng hoặc tổng nguồn vốn không vượt quá 20 tỷ đồng, nhưng không thuộc nhóm DN siêu nhỏ. Trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ, DN nhỏ có số lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 50 người, với tổng doanh thu không vượt quá 100 tỷ đồng hoặc tổng nguồn vốn không quá 50 tỷ đồng, nhưng không được xếp vào nhóm DN siêu nhỏ.

Dịch vụ kế toán

Theo Luật Kế toán số 88/2015/QH13, "Kinh doanh dịch vụ kế toán" được hiểu là việc cung cấp các dịch vụ như làm kế toán, kế toán trưởng, lập báo cáo tài chính, tư vấn kế toán và thực hiện các công việc khác liên quan đến kế toán theo quy định của luật này cho các tổ chức và cá nhân có nhu cầu. Dịch vụ kế toán và kê khai thuế là những dịch vụ chuyên nghiệp, mang tính trách nhiệm cao đối với xã hội. Vì vậy, các DN cung cấp dịch vụ này phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật hiện hành về việc thành lập, hoạt động và đạo đức nghề nghiệp.

Dịch vụ kế toán đóng vai trò quan trọng với các DN thông qua các khía cạnh, như: đảm bảo an toàn, tiết kiệm chi phí và hỗ trợ quản lý hiệu quả, như: DN không cần lo lắng về việc rò rỉ thông tin kế toán khi sử dụng dịch vụ kế toán, vì những đơn vị này cam kết bảo mật thông tin qua hợp đồng và các quy định pháp luật, cũng như đạo đức nghề nghiệp; Đối với các DN nhỏ và vừa, đặc biệt là các DN mới thành lập, chủ DN và quản lý thường chưa nắm vững các quy định về quản lý kinh tế, tài chính, thuế, thương mại và kế toán. Điều này có thể dẫn đến rủi ro trong kinh doanh và lãng phí tài nguyên. Do đó, việc sử dụng dịch vụ kế toán là giải pháp nhanh chóng và hiệu quả để nhận được tư vấn chuyên nghiệp; Việc duy trì một đội ngũ nhân viên kế toán tại DN thường đi kèm với nhiều chi phí, như: tiền lương, các khoản phúc lợi, chi phí đào tạo, và chi phí mua và duy trì phần mềm kế toán. Trong khi đó, việc thuê dịch vụ kế toán giúp DN tiết kiệm những khoản chi phí này; Nhân viên kế toán nội bộ thường chỉ xử lý các nghiệp vụ liên quan đến hoạt động của DN và ít có cơ hội cập nhật kiến thức mới, dẫn đến thiếu sót trong kiến thức về luật thuế, kế toán, và kinh nghiệm thực tiễn.

Hành vi khách hàng

Theo Philip Kotler (2001), các nhà kinh doanh nghiên cứu hành vi tiêu dùng để hiểu cách mà người tiêu dùng đưa ra quyết định sử dụng các tài nguyên của mình (tiền bạc, thời gian, công sức,...) liên quan đến việc mua sắm và sử dụng dịch vụ, từ đó xây dựng các chính sách bán hàng phù hợp để tiếp cận nhóm khách hàng tiềm năng. Cụ thể, họ nghiên cứu người tiêu dùng muốn mua gì, tại sao họ chọn sản phẩm hoặc dịch vụ đó, vì sao họ chọn nhãn hiệu đó, cách thức họ mua sắm, mua ở đâu, khi nào và với số lượng bao nhiêu. Từ những thông tin này, DN có thể xây dựng chiến lược marketing nhằm khuyến khích người tiêu dùng chọn sản phẩm hoặc dịch vụ của mình. Trước khi có một giao dịch, người mua phải trải qua 5 giai đoạn: Nhận biết nhu cầu; Tìm kiếm thông tin; Đánh giá các lựa chọn; Quyết định mua và Hành vi sau mua.

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán của DN

Theo Hunt và cộng sự (1999), sự giới thiệu từ bên ngoài là một tiêu chí quan trọng mà các chuyên gia và chủ DN nhỏ dựa vào khi lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán. Kotler và cộng sự (2013) đã chứng minh rằng, sự giới thiệu là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến hành vi của khách hàng. Đặc biệt, trong lĩnh vực kế toán và thuế - những dịch vụ mà ít người thực sự hiểu rõ và có khả năng tự đánh giá - sự giới thiệu từ những người có chuyên môn hoặc những người đã sử dụng dịch vụ là rất quan trọng. Mai Thị Hoàng Minh và Giáp Thị Lệ (2019) cũng đã chỉ ra rằng, sự giới thiệu có tác động tích cực đến việc lựa chọn dịch vụ kế toán. Đây chính là cơ sở để nhóm nghiên cứu đề ra giả thuyết nghiên cứu sau:

H1: Sự giới thiệu tác động tích cực đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán. Theo nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999), trong 12 tiêu chí để chọn lựa và duy trì dịch vụ kế toán, có nhân tố liên quan đến đội ngũ nhân viên, bao gồm: trình độ chuyên môn, khả năng giao tiếp và kỹ năng trình bày bằng văn bản của nhà cung cấp dịch vụ thông qua đội ngũ nhân viên của họ. Lai và Chen (2011) đã bổ sung thêm rằng đội ngũ nhân viên cần được đánh giá trên hai khía cạnh: vẻ bề ngoài và kiến thức chuyên môn, năng lực. Mai Thị Hoàng Minh và Giáp Thị Lệ (2019), Vương Yến Linh và Nguyễn Hữu Đặng (2019) đã chỉ ra rằng, đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ có tác động tích cực đến việc lựa chọn dịch vụ kế toán. Đây chính là cơ sở để nhóm nghiên cứu đưa ra giả thuyết nghiên cứu tiếp theo:

H2: Đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ tác động tích cực đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Trình độ chuyên môn là khả năng áp dụng kiến thức, kỹ năng thái độ tham gia hiệu quả và nhất quán theo thời gian vào trong môi trường DN, việc làm. Người hành nghề trong các công ty cung cấp dịch vụ kế toán, kiểm toán đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn, am hiểu sâu về chuyên môn và pháp luật; ngoài việc giúp khách hàng tuân thủ quy định pháp luật và chuẩn mực chuyên môn, còn phải giúp khách hàng hoàn thiện hệ thống, nâng cao hiệu quả hoạt động tại đơn vị khách hàng và nâng cao năng lực chuyên môn của nhân viên (Đinh Công Hiển và cộng sự 2023; Hunt và cộng sự, 1999). Đây chính là cơ sở nhóm nghiên cứu đề ra giả thuyết nghiên cứu sau:

H3: Trình độ chuyên môn tác động tích cực đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Hình ảnh DN là một khái niệm rộng và khó có thể phân định rõ ràng giữa các nhân tố cấu thành. Đó có thể là sự tổng hòa của các mối quan hệ mà DN thiết lập với khách hàng và xã hội; là sự liên kết giữa thương hiệu, văn hóa DN và thành công kinh doanh. Mặc dù có nhiều quan điểm khác nhau về hình ảnh DN. Tuy nhiên, hình ảnh DN phải phản ánh chính xác vị trí của DN so với các đối thủ cạnh tranh, trong đánh giá của khách hàng, cũng như trong bối cảnh khu vực và quốc tế (Mai Thị Hoàng Minh và Giáp Thị Lệ, 2019). Đây chính là cơ sở nhóm nghiên cứu đề ra giả thuyết nghiên cứu sau:

H4: Hình ảnh của đối tượng cung cấp dịch vụ tác động tích cực đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Lacity và Hirschheim (1993) xác định động lực quan trọng nhất cho để sử dụng dịch vụ kế toán là giảm chi phí. Các DN có thể loại bỏ các chi phí cố định liên quan đến việc sử dụng nhân viên kế toán nội bộ. Sự sắp xếp này dễ quản lý hơn vì nó làm tăng tính linh hoạt trong cơ cấu tổ chức. Nghiên cứu của Đinh Công Hiển và cộng sự (2023) đã chỉ ra rằng, giá phí dịch vụ có tác động cùng chiều đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán. Đây chính là cơ sở nhóm nghiên cứu đề ra giả thuyết nghiên cứu sau:

H5: Giá phí dịch vụ tác động tích cực đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Nghiên cứu của Đinh Công Hiển và cộng sự (2023), Ngô Thanh Hạnh (2022) đã chỉ ra rằng, lợi ích dịch vụ có tác động cùng chiều đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán. Đây chính là cơ sở nhóm nghiên cứu đề ra giả thuyết nghiên cứu sau:

H6: Lợi ích cảm nhận tác động tích cực đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Khả năng đáp ứng là khả năng nhận diện và thỏa mãn nhu cầu khách hàng tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh. Thể hiện sự hiểu biết cũng như kinh nghiệm của các nhà cung cấp dịch vụ về các lĩnh vực hoạt động của khách hàng để từ đó tăng thêm khả năng tư vấn cho những nhu cầu khác nhau của khách hàng. Như vậy, khách hàng sẽ cảm nhận giá trị sản phẩm của công ty và công ty có lợi thế cạnh tranh trên cơ sở khác biệt (Nguyễn Đào Tùng và Đỗ Văn Trường, 2022; Vuong và Nguyen, 2024). Đây chính là cơ sở nhóm nghiên cứu đề ra giả thuyết nghiên cứu sau:

H7: Khả năng đáp ứng tác động tích cực đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Theo Hunt và cộng sự (1999), có 12 tiêu chí ảnh hưởng đến việc lựa chọn nhà cung cấp, trong đó có tiêu chí đa dạng loại hình dịch vụ cung cấp cũng là tiêu chí để các chuyên gia và chủ DN nhỏ lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán. Dịch vụ kế toán bao gồm một chuỗi cung ứng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, công ty dịch vụ kế toán ngoài việc cung cấp dịch vụ kế toán còn phải cung cấp thêm dịch vụ khai báo thuế, các dịch vụ liên quan khác trong quá trình hoạt động của DN. Đây chính là cơ sở nhóm nghiên cứu đề ra giả thuyết nghiên cứu sau:

H8: Sự đa dạng dịch vụ tác động tích cực đến Sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Mô hình nghiên cứu

Dựa trên các nghiên cứu có liên quan, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

Hình: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp, đề xuất

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng thông qua phương pháp chọn mẫu thuận tiện, khảo sát bằng bảng câu hỏi gửi trực tiếp đến 300 DN trên địa bàn tỉnh Nghệ An từ tháng 01/2024 đến tháng 3/2024 và có 246 phiếu thu về hợp lệ được đưa vào xử lý. Dữ liệu thu thập từ bảng câu hỏi khảo sát được tiến hành xử lý bằng phần mềm SPSS 26.0.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Thống kê mô tả

Bảng 1: Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Số lượng DN tham gia khảo sát (N = 246)		
Tiêu chí	**Số lượng**	**Tỷ lệ (%)**
DN		
Nhỏ	175	71,14
Siêu nhỏ	71	28,86
Tổng	246	100,00
Chức danh đại diện DN		
Giám đốc	85	34,55
Phó giám đốc	75	30,49
Kế toán trưởng	63	25,61
Trưởng/phó phòng	13	5,28
Khác	10	4,07
Tổng	246	100,00

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

Bảng 1 cung cấp một cái nhìn tổng quan về mẫu nghiên cứu gồm 246 DN trên địa bàn tỉnh Nghệ An, với các tiêu chí phân loại, như: quy mô DN và chức danh đại diện DN. Dưới đây là các nhận xét chi tiết dựa trên các tiêu chí này:

Về phân loại DN: Phần lớn các DN tham gia khảo sát là DN siêu nhỏ (71,14%), chiếm hơn một nửa tổng số DN tham gia

khảo sát.

Về chức danh Đại diện DN tham gia khảo sát: Giám đốc là chức danh đại diện phổ biến nhất trong mẫu khảo sát (34,55%), tiếp theo là Phó Giám đốc (30,49%) và Kế toán trưởng (25,61%). Số lượng đại diện từ các vị trí khác chiếm tỷ lệ rất nhỏ (4,07%).

Kiểm định chất lượng thang đo

Kiểm định độ tin cậy thang đo cho 6 nhóm nhân tố, kết quả cho thấy, tất cả đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,7. Đối với các biến quan sát, thì có biến GP5, LI4, LI5 bị loại do không đạt yêu cầu, các biến quan sát còn lại đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 và hệ số Cronbach's Alpha nếu xóa thang đo đó đều nhỏ hơn Cronbach's Alpha của nhóm. Điều này cho thấy, các biến quan sát còn lại của các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy. Từ đó, tất cả các biến quan sát còn lại đều được giữ lại trong phân tích nhân tố khám phá (EFA) tiếp theo (Bảng 2).

Bảng 2: Kết quả kiểm định thang đo của các nhân tố theo hệ số Cronbach's Alpha

Mã hóa	Nhân tố	Biến thang đo	Cronbach's Alpha
GT	Sự giới thiệu	GT1, GT2, GT3, GT4, GT5	0,953
NV	Đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ	NV1, NV2, NV3, NV4, NV5, NV6	0,890
CM	Trình độ chuyên môn	CM1, CM2, CM3, CM4	0,944
HA	Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ	HA1, HA2, HA3, HA4, HA5	0,847
GP	Giá phí dịch vụ	GP1, GP2, GP3, GP4	0,953
LI	Lợi ích cảm nhận	LI1, LI2, LI3	0,788
DU	Khả năng đáp ứng	DU1, DU2, DU3, DU4	0,957
DD	Sự đa dạng về dịch vụ	DD1, DD2, DD3, DD4	0,898

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Kết quả phân tích EFA

Kiểm định EFA các biến độc lập

Bảng 3: Kiểm định KMO và Barlett của các biến độc lập

KMO		0,845
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương xấp xi	8616,713
	df	595
	Sig.	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Kết quả phân tích EFA (Bảng 3) cho thấy, chỉ số KMO = 0,845 > 0,5 chứng tỏ phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kết quả kiểm định Bartlett là 8616,713 và hệ số Sig. = 0,000 nhỏ hơn mức ý nghĩa 5%, điều này cho thấy dữ liệu dùng để phân tích EFA là hoàn toàn hợp lý.

Sau khi sử dụng phép xoay ma trận, kết quả phân nhóm các nhân tố có được như Bảng 4.

Bảng 4: Kết quả phân tích nhân tố các thang đo nhân tố sau khi xoay nhân tố

	Nhân tố							
	1	2	3	4	5	6	7	8
GT2	0,874							
GT3	0,866							
GT4	0,860							
GT1	0,859							
GT5	0,837							
NV6		0,819						
NV3		0,813						
NV2		0,769						

NV5		0,758					
NV1		0,712					
NV4		0,667					
GP2			0,926				
GP3			0,919				
GP4			0,906				
GP1			0,903				
CM2				0,864			
CM4				0,845			
CM3				0,783			
CM1				0,782			
DU2					0,876		
DU1					0,871		
DU3					0,867		
DU4					0,854		
HA4						0,818	
HA5						0,808	
HA2						0,705	
HA1						0,659	
HA3						0,574	
DD2							0,776
DD1							0,756
DD4							0,662
DD3							0,654
LI1							0,832
LI2							0,820
LI3							0,744

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Kết quả (Bảng 4) cho thấy, sự tập trung của các biến quan sát theo từng nhân tố rất rõ ràng, các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố > 0,5 thể hiện mức độ quan trọng cũng như sự chặt chẽ của thang đo ban đầu, tất cả các thang đo đều đạt được giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Kết quả xoay nhân tố cho thấy, 35 biến quan sát được phân thành 8 nhóm nhân tố và không có biến nào loại khỏi mô hình.

Phân tích EFA biến phụ thuộc

Bảng 5: Kiểm định KMO và Barlett's của biến phụ thuộc

KMO		0,742
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương xấp xi	233,750
	df	10
	Sig.	0.000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Từ bảng 5 trên, kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc cho thấy, chỉ số KMO = 0,742 (> 0.5 và < 1), ngoài ra kết quả kiểm định Bartlett là 233,750 và hệ số Sig. = 0.000 nhỏ hơn mức ý nghĩa 5%. Kết quả này cho thấy, phân tích nhân tố và phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và dữ liệu nghiên cứu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn hợp lý.

Bảng 6: Kết quả phân tích EFAcủa biến phụ thuộc sau khi xoay ma trận

	Nhân tố
	1
LC1	0,794
LC2	0,783
LC4	0,662
LC3	0,643
LC5	0,514

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Kết quả (Bảng 6) cho thấy, 5 biến LC1, LC2, LC4, LC3, LC5 được gom lại thành 1 nhóm nhân tố duy nhất và tiếp tục được sử dụng trong các phân tích tiếp theo.

Phân tích hồi quy bội

Bảng 7: Hệ số xác định hiệu chỉnh (R^2 hiệu chỉnh)

Model Summary[b]					
Mô hình	R	R^2	R^2 điều chỉnh	Sai số chuẩn	Durbin-Watson
1	0,875[a]	0,765	0,757	0,28992	1,466
a. Dự báo: (Hằng số), DD, GP, LI, DU, NV, GTE, HA, CM					
Biến phụ thuộc					

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 7) cho thấy, hệ số hiệu chỉnh R^2 hiệu chỉnh = 0,757, điều này nghĩa là tất cả các biến độc lập ảnh hưởng đến 75,7% sự thay đổi của biến phụ thuộc LC; còn lại 24,3% là do ảnh hưởng của các biến khác ngoài mô hình, tác giả chưa tìm được hoặc do sai số ngẫu nhiên. Tiếp theo là hệ số Durbin-Watson = 1,466 và nằm trong giá trị từ 1 đến 3, điều này chứng tỏ không xảy ra hiện tượng tự tương quan trong mô hình thiết lập được.

Bảng 8: Kết quả mô hình hồi quy

Coefficients[a]								
Mô hình		**Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa**		**Hệ số hồi quy chuẩn hóa**	**t**	**Sig.**	**Kiểm tra đa cộng tuyến**	
		B	**Sai số chuẩn**	**Beta**			**Độ chấp nhận**	**VIF**
1	(Hằng số)	0,055	0,147		0,375	0,708		
	GT	0,086	0,027	0,123	3,196	0,002	0,670	1,494
	NV	0,143	0,028	0,192	5,133	0,000	0,709	1,410
	CM	0,138	0,033	0,183	4,165	0,000	0,514	1,944
	HA	0,072	0,034	0,085	2,119	0,035	0,619	1,616
	GP	0,054	0,024	0,075	2,218	0,028	0,877	1,140
	LI	0,074	0,031	0,084	2,408	0,017	0,807	1,240
	DU	0,060	0,024	0,098	2,525	0,012	0,661	1,513

	DD	0,327	0,039	0,388	8,448	0,000	0,469	2,133
a. Biến phụ thuộc: LC								

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 8) cho thấy, hệ số phóng đại phương sai (VIF) của từng nhân tố có giá trị < 10, nên mô hình hồi quy không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Từ kết quả phân tích hồi quy, tác giả thiết lập phương trình hồi quy như sau:

LC = 0,123 GT + 0,192* NV + 0,075* GP + 0,183* CM + 0,098* DU+ 0,085* HA + 0,388* DD + 0,084* LI*

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 8 nhân tố của mô hình đều tác động đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An, mức độ tác động theo mức độ giảm dần cụ thể như sau: Sự đa dạng về dịch vụ (DD); Đội ngũ nhân viên (NV); Trình độ chuyên môn (CM); Sự giới thiệu (GT); Lợi ích cảm nhận (LI); Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ (HA); Khả năng đáp ứng (DU); Giá phí (GP).

Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất các hàm ý quản trị giúp nâng cao sự lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An, cụ thể như sau:

Sự đa dạng về dịch vụ: Kết quả nghiên cứu cho thấy, các các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An rất quan tâm đến các đối tượng cung cấp dịch kế toán có sự đa dạng về dịch vụ ngoài cung cấp dịch vụ kế toán còn kèm theo nhiều dịch vụ liên quan đến DN. Do đó, để có thể thu hút và duy trì được mối quan hệ lâu dài với khách hàng hiện tại, tạo sự đột phá cũng như ấn tượng với khách hàng tiềm năng, cạnh tranh với các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán khác, trước hết các nhà cung cấp dịch vụ kế toán cần đa dạng hóa về dịch vụ, sản phẩm. Việc tìm kiếm và sử dụng dịch vụ kế toán sẽ giúp các DN giảm được chi phí và đơn giản bộ máy tổ chức. Hơn thế nữa, đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán nào có những sản phẩm dịch vụ đa dạng đáp ứng được các nhu cầu cấp thiết, đặc thù của khách hàng thì chắc chắn sẽ được ưu tiên lựa chọn. Các nhà quản trị cần không ngừng tìm hiểu cập nhật tình hình hoạt động của các ngành kinh tế, nhu cầu kinh doanh của các DN để đưa ra các sản phẩm dịch vụ cung ứng riêng biệt.

Đội ngũ nhân viên: Đầu tư vào đào tạo đội ngũ nhân viên về kỹ năng chuyên môn và quy trình kinh doanh của DN. Các công ty nên tổ chức các khóa đào tạo định kỳ và khuyến khích nhân viên tham gia các chương trình học tập nâng cao; Đảm bảo đội ngũ nhân viên có tác phong, trang phục lịch sự và thái độ làm việc nghiêm túc. Điều này góp phần tạo nên hình ảnh chuyên nghiệp của công ty; Xây dựng quy trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu của DN một cách thỏa đáng. Các công ty cần có hệ thống phản hồi hiệu quả để giải quyết nhanh chóng các vấn đề mà khách hàng gặp phải.

Trình độ chuyên môn: Các DN cung cấp dịch vụ kế toán cần phải xây dựng và hoàn thiện đầy đủ các quy chế ràng buộc và tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động kế toán, kiểm soát chất lượng bằng các quy chế, quy trình công tác, quy trình nghiệp vụ đối với kế toán viên.

Sự giới thiệu: Tạo ra các chương trình khuyến khích sự giới thiệu từ người thân, bạn bè và các cơ quan quản lý. Các chương trình này có thể bao gồm phần thưởng cho những khách hàng giới thiệu thành công dịch vụ cho người khác; Tăng cường các chương trình quảng cáo và sự kiện quảng bá dịch vụ kế toán. Các công ty cần sử dụng đa dạng các kênh truyền thông để tiếp cận khách hàng tiềm năng; Xây dựng mối quan hệ thân thiết và tin tưởng với khách hàng để họ có thể giới thiệu dịch vụ đến những người khác. Các công ty cần thường xuyên giao tiếp với khách hàng hiện tại và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với họ

Lợi ích cảm nhận: Cung cấp dịch vụ giúp DN giảm chi phí tự thuê kế toán. Điều này có thể đạt được thông qua việc tối ưu hóa quy trình làm việc và sử dụng công nghệ tiên tiến; Giảm thiểu thời gian DN phải dành ra để đào tạo người mới bằng cách cung cấp dịch vụ từ những chuyên gia có kinh nghiệm và kỹ năng; Đảm bảo các mục thuế và tài sản của công ty được kê khai rõ ràng, mạch lạc và luôn được bảo mật. Điều này giúp tăng cường niềm tin của DN vào dịch vụ kế toán.

Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ: Các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán nên chú ý đến việc xây dựng thương hiệu, đầu tư vào việc tạo dựng hình ảnh thương hiệu tạo ra sự khác biệt với các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán khác và lợi thế cạnh tranh, các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán có thể tham gia thi lấy chứng chỉ hành nghề kế toán; thường xuyên tham gia các buổi hội thảo cập nhật kiến thức kế toán; đăng ký hành nghề với Hội Kế toán và kiểm toán Việt Nam; các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán trao đổi với nhau một cách cởi mở, thẳng thắn chia sẻ về kinh nghiệm cũng như những khó khăn trong việc khai thác và duy trì khách hàng.

Khả năng đáp ứng: Các DN cung cấp dịch vụ trên địa bàn tỉnh Nghệ An cần phải tự xây dựng các kế hoạch khảo sát khách hàng, tìm hiểu sự đa dạng trong lĩnh vực hoạt động của khách hàng trước khi cung cấp dịch vụ và khách hàng ở đây cụ thể là các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Nghệ An đã, đang và sẽ sử dụng dịch vụ kế toán. Từ đó, tạo ra đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, hội nhập, được đào tạo theo quy trình, có bề dày kinh nghiệm, thường xuyên cập nhật thông tin kinh tế, tài chính, kế toán, thuế, cung cấp các thông tin và ý kiến tư vấn có giá trị nhất, sẽ giúp cho chủ DN và DN có được những thông tin chính xác, đảm bảo tin cậy cho việc đưa ra các quyết định về đầu tư kinh doanh, thương mại, về quản trị hiệu quả nhất. Qua đó, gia tăng khả năng đáp ứng nhu cầu của DN giúp DN cảm nhận giá trị các sản phẩm dịch vụ của công ty, tạo lợi thế cạnh tranh trên cơ sở khác biệt.

Giá phí: Định giá dịch vụ kế toán phù hợp với giá trị mà dịch vụ mang lại, đảm bảo tính cạnh tranh so với các đơn vị khác.

Các công ty cung cấp dịch vụ kế toán cần thực hiện khảo sát thị trường để xác định mức giá phù hợp; Áp dụng nhiều ưu đãi cho các DN nhỏ và siêu nhỏ để họ có thể tiếp cận dịch vụ với chi phí hợp lý, chẳng hạn như giảm giá cho khách hàng mới hoặc giảm giá khi ký hợp đồng dài hạn; Thiết kế các gói dịch vụ linh hoạt giúp DN tiết kiệm chi phí. Các gói dịch vụ này có thể bao gồm các mức độ dịch vụ khác nhau phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của DN./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục Thống kê tỉnh Nghệ An (2024), ***Niên giám Thống kê tỉnh Nghệ An,*** Nxb Thống kê.

2. Đinh Công Hiển, Huỳnh Thị Cẩm Thơ, Nguyễn Thanh Liêm, Tất Duyên Thu và Phan Ngọc Bảo Anh. (2023), Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty cung cấp dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và vừa tại TP. Cần Thơ, ***Tạp chí Kế toán và Kiểm toán,*** số tháng 8, 97-104.

3. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. (1998), ***Multivariate data analysis,*** Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.

4. Hunt, R., McConnell, C., and Sasse, C. (1999), ***Marketing of Accounting Services to Professionals vs. Small Business Owners: Selection and Retention Criteria of These Client Groups,*** Small Business Institute Proceedings.

5. Kotler, P., Keller, K. L., Koshy, A., and Jha, M. (2013), ***Marketing management: a South Asian perspectives***, Pearson.

6. Lacity, M. C., and Hirschheim, R. A. (1993), ***Information systems outsourcing; myths, metaphors, and realities***, John Wiley & Sons, Inc.

7. Lai, W.-T., and Chen, C.-F. (2011), Behavioral intentions of public transit passengers -The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement, ***Transport policy,*** 18(2), 318-325.

8. Mai Thị Hoàng Minh, và Giáp Thị Lệ (2019), Các nhân tố ảnh hưởng tới việc quyết định chọn dịch vụ kế toán của các DN vừa và nhỏ tại tỉnh Đồng Nai, ***Tạp chí Công Thương,*** số 14, 258-263.

9. Ngô Thanh Hạnh (2022), ***Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng dịch vụ kế toán, thuế của các DN nhỏ và vừa tại TP. Hồ Chí Minh,*** Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

10. Nguyễn Đào Tùng và Đỗ Văn Trường (2022), Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ kế toán của các dn nhỏ và vừa trên địa bàn Hà Nội, ***Tạp chí nghiên cứu Tài chính kế toán,*** số 07 (228), 60-62.

11. Philip Kotler (2001), ***Quản trị Marketing,*** Nxb Thống kê, Hà Nội.

12. Quốc hội (2017), ***Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa,*** số 04/2017/QH14, ngày 12/6/2017.

13. Quốc hội (2015), ***Luật Kế toán,*** số 88/2015/QH13, ngày 20/11/2015.

14. Vuong, Q. H., Nguyen, M. H. (2024). ***Better Economics for the Earth: A Lesson from Quantum and Information Theories***. AISDL.

15. Vương Yến Linh và Nguyễn Hữu Đặng (2019), Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ tại Quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ, ***Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Đại học Tây Đô,*** số 07.

Ngày nhận bài: 15/8/2024; Ngày phản biện: 22/8/2024; Ngày duyệt đăng: 18/9/2024

URL: https://kinhtevadubao.vn/nghien-cuu-cac-nhan-to-anh-huong-de-n-su-lu-a-cho-n-di-ch-vu-ke-toa-n-cu-a-ca-c-doanh-nghiep-nho-va-sieu-nho-tren-dia-ban-tinh-nghe-an-29788.html

© Kinh tế và Dự báo - Bộ Kế hoạch và Đầu tư