

Yếu tố tác động đến quyết định sử dụng dịch vụ kế toán của doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Đồng Nai

 **Ths.Lê Vũ Hà***

Nhận: 17/3/2020

Biên tập: 27/3/2020

Duyệt đăng: 10/4/2020

Nghiên cứu tìm hiểu yếu tố tác động đến quyết định sử dụng dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và vừa thông qua khảo sát 360 nhân viên, lãnh đạo doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Kết quả cho thấy, 6 yếu tố tác động quyết định sử dụng dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn theo thứ tự: (1) Chất lượng dịch vụ; (2) Giá cả; (3) Uy tín; (4) Chất lượng nhân viên; (5) Đặc điểm doanh nghiệp nhỏ và vừa và (6) Cơ sở vật chất. Đồng thời, nghiên cứu đề ra một số cơ sở giúp cho đơn vị cung cấp dịch vụ kế toán có thêm bằng chứng để có những điều chỉnh cũng như chính sách hoạt động hợp lý, góp phần làm cho thị trường cung cấp dịch vụ kế toán phát triển hơn nữa.

Từ khóa: Yếu tố tác động; quyết định sử dụng; dịch vụ kế toán, doanh nghiệp nhỏ và vừa; Đồng Nai.

Abstract

Research on factors affecting the decision to use accounting services of small and medium-sized enterprises (SMEs) through a survey of 360 employees and business leaders in Dong Nai province. The results show that the study has identified a 27-scale system of 6 factors affecting the use of accounting services of SMEs in the province in the following order. (1) Service quality, (2) Price, (3) Reputation, (4) Staff quality, (5) SME characteristics and (6) Facilities. At the same time, the study proposes a number of bases to help accounting service providers have more evidence to make reasonable adjustments and operating policies to meet the needs of SMEs using services accounting and contribute to the development of the accounting service market further.

Key words: Impact factor; decided to use; Accounting services; small and medium enterprises; Dong Nai.

1. Giới thiệu

Dịch vụ kế toán (DVKT) đã ra đời và phát triển dưới nhiều hình thức trong vài thập kỷ trở lại đây tại Việt Nam, với nhiều doanh nghiệp (DN) đã lựa chọn sử dụng dịch vụ. Đó cũng là xu hướng lựa chọn trong tương lai từ phía các DN, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV). Số lượng đơn vị cung cấp DVKT gia tăng nhanh chóng trong những năm qua, dẫn đến sự cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực này.

Đồng Nai là tỉnh thuộc miền Đông Nam Bộ, nằm trong vùng kinh tế trọng điểm phía Nam của cả nước. Trên địa bàn tỉnh hiện có khoảng 6.829 DNNVV (chiếm 38% DN của tỉnh) (Báo cáo Cục Thống kê tỉnh, 2019). Việc nghiên cứu các yếu tố tác động tới quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV trên địa bàn kinh tế phát triển sôi động

như Đồng Nai sẽ mang tính đại diện cho DNNVV trên cả nước.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

2.1.1 Các lý thuyết nền

Kế toán là việc thu thập, xử lý, kiểm tra, phân tích và cung cấp thông tin kinh tế, tài chính dưới hình thức giá trị, biện vật và thời gian lao động". (Điều 3, Luật Kế toán, 2015).

Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động khi giao tiếp giữa người cung ứng với khách hàng, và do các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. (Tiêu chuẩn Việt Nam ISO 8402: 1999).

Kinh doanh DVKT là việc cung cấp dịch vụ làm kế toán, làm kế toán trưởng, lập báo cáo tài chính, tư vấn kế toán và các công việc khác thuộc nội dung công tác kế toán theo quy định của Luật này cho các cá nhân, tổ chức có nhu cầu". (Điều 3, Luật Kế toán, 2015).

DNNVV là những DN có quy mô nhỏ về mặt vốn, lao động, doanh thu. Ở Việt Nam hiện nay, DNNVV được phân theo quy mô, bao gồm DN siêu nhỏ, DN nhỏ, DN vừa tại Nghị định 39 về Quy định chi tiết một số điều của Luật Hỗ trợ DNNVV, 2018).

* Khoa Tài chính - Kế toán, Trường Đại học Lạc Hồng

2.1.2 Các mô hình lý thuyết

Quá trình quyết định mua của tổ chức

Theo Webster và Wind (1976), trong quá trình quyết định mua của tổ chức thì vai trò và ảnh hưởng tới quyết định mua của các thành viên là khác nhau và thay đổi qua các giai đoạn cũng như kích cỡ mua của các tổ chức này. Các thành viên trong quá trình mua của tổ chức bao gồm: Người gác cửa (gatekeepers) là người có ảnh hưởng và điều khiển dòng thông tin, và việc tiếp cận những người ra quyết định. Đây có thể là cá nhân hoặc nhóm cá nhân, tùy theo tính chất và quy mô của tổ chức; Người có ảnh hưởng (influencers) là những cá nhân hoặc nhóm thương xuyên có ý kiến quan điểm góp phần ảnh hưởng vào quyết định mua hay từ chối mua sản phẩm hoặc dịch vụ; Người quyết định (deciders) là người ra quyết định cuối cùng trong việc mua hay không mua sản phẩm hay dịch vụ; Người mua (purchasers) là người thực hiện triển khai quyết định mua của tổ chức trong thực tế; Người sử dụng (users) là những người trực tiếp sử dụng hàng hóa và dịch vụ.

Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng

Bonoma và Zeltman (2011) đã đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua trong tổ chức gồm các nhân tố: Nhân tố (giá, chi phí, khuyến mãi, khả năng cung ứng, chất lượng sản phẩm); Tổ chức (quyền lực, sự phụ thuộc, người gác cổng, quyết định mua của tổ chức, cấu trúc của tổ chức); Tinh chuyên nghiệp (sự thuyết phục, sự công bằng, kênh thông tin, triển lãm thương mại); Môi trường: (thay đổi về công nghệ, cơ cấu tổ chức, tác động của chính phủ, tính pháp lý).

Kotler (2003) cho rằng, có 4 yếu tố ảnh hưởng tới quyết định mua của người tiêu dùng là văn hóa (văn hóa, địa vị xã hội, nhánh văn hóa); những yếu tố mang tính chất cá

nhân (tuổi tác, lối sống, nghề nghiệp, kiểu nhân cách, tình trạng kinh tế; các yếu tố mang tính chất xã hội (gia đình, vai trò và địa vị, các nhóm chuẩn mực); yếu tố tâm lý (động cơ, tri giác, lĩnh hội, niềm tin và thái độ).

2.1.3 Mô hình nghiên cứu

Trong những năm gần đây, với những biến động trong hệ thống chính sách thuế, kế toán, chất lượng dịch vụ nên ngoài yếu tố giá phí, khách hàng sử dụng DVKT còn quan tâm đến những yếu tố khác như thương hiệu, uy tín, dịch vụ hậu mãi, chăm sóc khách hàng, chương trình khuyến mãi,... của đơn vị cung cấp DVKT.

Với tình hình đó, các đơn vị cung cấp DVKT tìm nhiều cách như sử dụng các gói sản phẩm hấp dẫn, chăm sóc khách hàng chu đáo để thu hút khách hàng tìm đến với đơn vị mình. Vậy yếu tố trên đã đủ khi khách hàng đưa ra quyết định sử dụng hay còn yếu tố khác tác động đến quyết định sử dụng DVKT của DNNVV tỉnh Đồng Nai?

Để nhận diện mô hình phù hợp với điều kiện tỉnh Đồng Nai, tác giả dựa trên lý thuyết nền về DVKT, các mô hình lý thuyết về quyết định mua của tổ chức, các công trình khoa học liên quan trên thế giới và Việt Nam về quyết định sử dụng DVKT đã cung cấp nền tảng lý thuyết các yếu tố tác động đến quyết định sử dụng DVKT. Tuy nhiên, do

có khác biệt về văn hóa, lối sống, tình hình kinh tế có thể dẫn đến mức độ chấp nhận DVKT ở mỗi địa phương, mỗi đất nước là khác nhau. Sau đó, tác giả tiến hành quan sát, thảo luận và khảo sát ý kiến với các chuyên gia nhằm điều chỉnh thang đo và bộ phận cấu thành thang đo phù hợp với thực tế. Tác giả đã xác định được 6 yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng đơn vị cung cấp DVKT của DNNVV tại tỉnh Đồng Nai gồm: Chất lượng dịch vụ, giá phí, uy tín, chất lượng nhân viên, cơ sở vật chất, đặc điểm DNNVV. Hình 1 thể hiện các yếu tố tác động đến quyết định sử dụng đơn vị cung cấp DVKT như sau:

Và Mô hình nghiên cứu được thể hiện như sau:

$$QDSD\ DVKT = \beta_0 + \beta_1 CLDV + \beta_2 GIAP + \beta_3 UTIN + \beta_4 CLNV + \beta_5 CSVC + \beta_6 DDDN \quad (1)$$

- QDSD là biến phụ thuộc, quyết định sử dụng đơn vị cung cấp DVKT của DNNVV tại Đồng Nai.

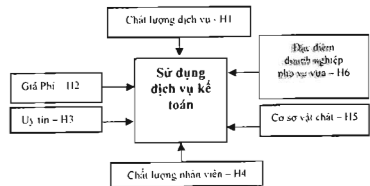
- β_0 : hằng số tự do, β_1 - β_6 : trọng số hồi quy.

- CLDV, GIAP, UTIN, CLNV, CSVC, DDDN là các biến độc lập theo thứ tự sau: Chất lượng dịch vụ, giá phí, uy tín, chất lượng nhân viên, cơ sở vật chất, đặc điểm DNNVV.

2.2 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua 2 giai đoạn: Nghiên cứu định tính

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



(Nguồn: Nghiên cứu của tác giả)

và nghiên cứu định lượng. Trong phần nghiên cứu định tính, tác giả dựa trên các tài liệu đã nghiên cứu của các chuyên gia và kế thừa các nghiên cứu, khảo sát để rút ra các yếu tố cơ bản tác động đến quyết định sử dụng DVKT của DNNVV. Sau đó, thảo luận chuyên gia để xây dựng thang đo sơ bộ và xây dựng bảng câu hỏi và chọn mẫu. Cuối cùng, các biến được điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp bằng hình thức thảo luận nhóm.

Kết quả thang đo tác giả xác định biến phụ thuộc là quyết định sử dụng DVKT và các biến độc lập bao gồm: Chất lượng dịch vụ, giá, uy tín, chất lượng nhân viên, cơ sở vật chất, đặc điểm DNNVV. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng, các tập biến quan sát (31 phát biểu) cụ thể đo lường Likert 5 mức (từ 1: Hoàn toàn không đồng ý đến 5: Hoàn toàn đồng ý).

Phần mềm phân tích thống kê SPSS 20.0 được sử dụng trong việc xử lý và phân tích dữ liệu. Kỹ thuật đánh giá giá trị và độ tin cậy thang đo bằng Hệ số Cronbachs' Alpha và phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA); phân tích hồi quy, phân tích thống kê mô tả được sử dụng.

Theo Hoàng Trọng và Chu Hoàng Mộng Ngọc (2008) đối với kỹ thuật phân tích nhân tố, cỡ mẫu ít nhất phải bằng 4 hay 5 lần số biến trong phân tích nhân tố, với 31 biến quan sát thì cỡ mẫu tối thiểu trong nghiên cứu là

124. Tuy nhiên, để phân tích hồi quy bội một cách tốt nhất theo Tabachnick B.G. & Fidell L.S (1996) (Trích bởi Nguyễn Đình Thọ, 2011) thì cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính bằng công thức $n \geq 50 + 8 \cdot m$ (m: số biến độc lập).

3. Kết quả và thảo luận

3.1 Mô tả mẫu khảo sát

Công cụ Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích EFA được dùng để kiểm định thang đo trong nghiên cứu định lượng chính

thức với cỡ mẫu $n = 360$ là các nhân viên, quản lý và chủ các DNNVV trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Tác giả đã xây dựng được 31 biến quan sát cho 7 thang đo. Các thang đo này được đưa vào khảo sát trong nghiên cứu định lượng chính thức.

3.2 Kết quả mô hình nghiên cứu

Đầu tiên, 31 biến quan sát của biến độc lập và biến phụ thuộc được đưa vào để đánh giá độ tin cậy của thang đo, nhằm loại ra các biến

Bảng 1: Ma trận đặc trưng của các yếu tố

Các biến quan sát	Yếu tố					
	Chất lượng dịch vụ	Cơ sở vật chất	Giá Phi	Chất lượng nhân viên	Đặc điểm DN	Uy tín
Dịch vụ cung cấp được đổi mới	0,848					
Giai quyết tốt các vấn đề	0,798					
Phục vụ nhanh chóng	0,788					
Đầy đủ dịch vụ	0,770					
Mức độ bao mật về thông tin	0,764					
Ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại trong quá trình		0,838				
Cấu hình phần cứng phù hợp với chương trình phần mềm ứng dụng		0,829				
Địa điểm văn phòng thuận tiện		0,791				
Cơ sở vật chất khang trang		0,786				
Hệ thống trang thiết bị và cơ sở hạ tầng kỹ thuật hiện có		0,781				
Ưu đãi cho khách hàng thân thiết			0,882			
Khuyến mãi hấp dẫn			0,842			
Giá phí hợp lý, đảm sự hài lòng			0,837			
Giúp công ty tiết kiệm chi phí			0,785			
Nhân viên thân thiện, vui vẻ				0,777		
Thương xuyên trao đổi kiến thức, nâng cao kiến thức chuyên môn				0,746		
Trình độ chuyên môn giỏi				0,715		
Nhân viên gần thích các tiêu chuẩn, quy định				0,710		
Nhân viên phục vụ chu đáo				0,655		
Công tác kế toán đơn giản					0,871	
Xu hướng la sử dụng DVKT					0,834	
Bộ máy kế toán có vai nhân viên					0,785	
Công bố báo cáo tài chính cho người sử dụng ngoài công ty					0,765	
Thời gian hoạt động						0,797
Tham gia hoạt động cộng đồng						0,792
Luôn có chiến lược xây dựng và tạo lập hình ảnh, uy tín						0,756
Uy tín của đơn vị cung cấp DVKT được biết đến rộng rãi						0,703
Hệ số Cronbach's Alpha	0,877	0,875	0,866	0,788	0,838	0,775
Hệ số KMO	0,792					
Eigenvalue	1,944					
Kiểm định Bartlett's Test						518,000
Phân trăm phương sai tích lũy	20,6%	31,807	42,037	51,438	59,034	66,234

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 01/2020)

quan sát không phù hợp. Kết quả phân tích thể hiện trong Bảng 1 cho thấy tất cả hệ số Cronbach's Alpha của các yếu tố đều khá cao, từ 0,775 trở lên, điều này cho thấy thang đo có độ tin cậy tốt sẽ được sử dụng trong phân tích hồi quy tiếp theo. Sau khi sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm định độ tin cậy của 6 yếu tố được hình thành, tác giả tiến hành phân tích nhân tố EFA. Kết quả phân tích nhân tố được thể hiện tại Bảng 1, trang 86.

Kết quả phân tích nhân tố vừa đánh giá độ hội tụ cũng như độ phân biệt của các thang đo vừa rút gọn tập biến thành 6 yếu tố được rút trích ra trên cơ sở 27 biến quan sát, các biến quan sát có hệ số tải lớn hơn 0,5 sẽ được chấp nhận. Với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 6 yếu tố được rút trích ra từ biến quan sát. Hệ số KMO = 0,792 > 0,5 có thể chấp nhận được, hay nói cách khác là phân tích nhân tố là thích hợp (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Cũng tại bảng này cho thấy, các yếu tố đều có giá trị Eigenvalues = 1,944 > 1. Phương sai trích là 66,23% > 50% là đạt yêu cầu. Giá trị sig. trong kiểm định Bartlett = 0,000 < 0,05 (mức ý nghĩa 5%), vì vậy, có thể kết luận các biến quan sát có mối liên hệ với nhau. Với 6 yếu tố rút trích được có tỷ lệ phương sai được giải thích đến 66,23% sự biến thiên của các khái niệm yếu tố sử dụng DVKT, đây là kết quả khá tốt đối với phân tích nhân tố. Như vậy, thông qua việc phân tích nhân tố EFA vẫn giữ được 27 biến quan sát để tiếp tục phân tích tiếp theo.

Bảng 2 cho thấy, giá trị hệ số R² là 0,629 > 0,5, do vậy đây là mô hình thích hợp để sử dụng đánh giá mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập. Ngoài ra, giá trị hệ số R² hiệu chỉnh là 0,622 nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng

Bảng 2: Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	0,793*	0,629	0,622	0,44169	1,316

Bảng 3: Bảng kết quả các trọng số hồi quy

Các biến số độc lập	Hệ số hồi quy chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Thông kê Student (t)	Mức ý nghĩa (Sig.)	Hệ số kiểm định cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF
(Hằng số)	-1,573	0,243		-6,462	0,000		
F CLDV	0,440	0,040	0,401	11,133	0,000	0,810	1,235
F GIAP	0,268	0,032	0,277	8,306	0,000	0,949	1,054
F UTIN	0,232	0,039	0,202	5,937	0,000	0,907	1,102
F CLNV	0,260	0,038	0,242	6,899	0,000	0,853	1,173
F CSVC	0,109	0,034	0,108	3,195	0,002	0,925	1,081
F DDDN	0,155	0,038	0,137	-4,122	0,000	0,958	1,044

a. Dependent Variable: F QDSD

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 01/2020)

phù hợp với dữ liệu 62,2%. Nói cách khác, biến phụ thuộc được giải thích 62,2% bởi các biến độc lập trên. Đại lượng thống kê Durbin-Watson (d) có thể dùng để kiểm định tương quan của các sai số liên quan. Đại lượng d có giá trị biến thiên từ 0 đến 4. Nếu các phần dư không có tương quan chuỗi bậc nhất với nhau, giá trị d sẽ gần bằng 2. Kết quả cho thấy, d được chọn rơi vào miền chấp nhận giả thuyết không có tương quan chuỗi bậc nhất (d = 1,316 < 2).

Bảng 3 cho thấy, phương trình hồi quy tuyến tính bội của các yếu tố tác động đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tại tỉnh Đồng Nai với các hệ số chuẩn hóa được thể hiện phương trình (2):

$$QDSD = 0,401CLDV + 0,277GIAP + 0,202UTIN + 0,242CLNV + 0,108CSVC + 0,137DDDN \quad (2)$$

Cũng tại bảng này, ta thấy kết quả hồi quy ta thấy hệ số Sig. của 6 yếu tố độc lập CLDV, GIAP, UTIN, CLNV, CSVC, DDDN < 5% và hệ số phóng đại phương sai VIF rất thấp (<2), điều này chứng tỏ hiện tượng đa cộng tuyến không xảy ra với các biến độc lập.

Để xem xét mức độ tác động từng yếu tố độc lập đối với quyết định sử dụng DVKT, ta căn cứ vào hệ số Beta chuẩn hóa, yếu tố nào có trọng số Beta chuẩn hóa càng lớn có nghĩa là yếu tố đó ảnh hưởng càng mạnh đến biến phụ thuộc. Kết quả tại bảng 3 cho thấy: Yếu tố chất lượng dịch vụ tác động mạnh nhất đến việc quyết định sử dụng đơn vị cung cấp DVKT của các DNNVV tại tỉnh Đồng Nai với Beta = 0,401; Yếu tố giá cả ảnh hưởng mạnh thứ hai với hệ số Beta = 0,277; Yếu tố Chất lượng nhân viên ảnh hưởng thứ ba với hệ số Beta = 0,242; Yếu tố uy tín ảnh hưởng mạnh thứ tư với hệ số Beta = 0,202; Yếu tố Đặc điểm DN ảnh hưởng mạnh thứ năm với hệ số Beta = 0,137; Cuối cùng là yếu tố cơ sở vật chất ảnh hưởng với hệ số Beta = 0,108.

3.3 Thảo luận kết quả

Thứ nhất, kết quả nghiên cứu cho thấy yếu tố chất lượng dịch vụ có mức độ tác động ($\beta = 0,401$), tức là có mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng dịch vụ và quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tại tỉnh Đồng Nai. Yếu tố này tác động mạnh nhất đến quyết định sử dụng DVKT. Điều đó chứng tỏ, chất

lượng dịch vụ tốt hay xấu đều có ảnh hưởng đến quyết định mua của khách hàng. Hãy nói cách khác, trước khi quyết định sử dụng DVKT của một đơn vị cung cấp nào đó, đơn vị sử dụng DVKT luôn muốn nhận được dịch vụ có chất lượng tốt nhất. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu của tác giả như: Scott, D.R. và van der Walt (1995), Phạm Ngọc Toàn và Dương Thị Tuyết Loan (2017).

Thứ hai, kết quả nghiên cứu cho thấy yếu tố giá phí có tác động tích cực đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tỉnh Đồng Nai ($\beta = 0,277$) và cũng phù hợp với các nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999), Nguyễn Vũ Việt (2013), Trần Thị Cẩm Thanh và Đào Nhật Minh (2015), Phạm Ngọc Toàn và Dương Thị Tuyết Loan (2017).

Thứ ba, sự phát triển của DVKT phải gắn liền với năng lực của nhân viên để đảm bảo cung cấp cho khách hàng dịch vụ với chất lượng tốt nhất. Một DN cung cấp DVKT có năng lực phục vụ tốt sẽ đem đến những hiệu quả cao trong quá trình dịch vụ được chuyển giao và điều này ảnh hưởng mạnh mẽ đến DNNVV ở tỉnh Đồng Nai hiện nay. Kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng nhân viên có tác động cùng chiều đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tỉnh Đồng Nai ($\beta = 0,242$). Kết quả này là hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu của các tác giả như: Hunt và cộng sự (1999), Trần Thị Cẩm Thanh và Đào Nhật Minh (2015), Phạm Ngọc Toàn và Dương Thị Tuyết Loan (2017).

Thứ tư, trong thực tế hiện nay, uy tín của các đơn vị cung cấp DVKT có ảnh hưởng lớn đến việc được các DNNVV ở tỉnh Đồng Nai thuê làm dịch vụ vì hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực cung cấp DVKT là hoạt động nhạy cảm, kinh doanh chủ yếu dựa vào niềm tin của khách hàng đối với công ty, công ty càng có uy tín trên thị trường thì sẽ càng có khả năng cung cấp dịch vụ

tốt hơn, nâng cao sự tin tưởng của khách hàng với dịch vụ công ty cung cấp. Những công ty dịch vụ kể toàn có uy tín và thương hiệu thấp sẽ bị thua thiệt trong môi trường kinh doanh cạnh tranh hiện nay. Kết quả nghiên cứu cho thấy, uy tín có tác động thuận chiều đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tỉnh Đồng Nai ($\beta = 0,202$). Kết quả này là hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu của các tác giả như: Scott D.R. và van der Walt (1995), Nguyễn Quyết Thắng, Hoàng Thị Thúy Ngọc (2018).

Thứ năm, kết quả nghiên cứu cho thấy, đặc điểm DNNVV có tác động đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tỉnh Đồng Nai với mức độ tác động ($\beta = 0,137$). Kết quả này là hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu của Nguyễn Vũ Việt (2013). Thực tế tại các DNNVV tỉnh Đồng Nai hiện nay, các nghiệp vụ kinh tế, tài chính phát sinh thường đơn giản, số lượng ít, trong khi nguồn lực tài chính của các DN có hạn thì việc sử dụng DVKT là phương thức, giải pháp phù hợp cho tổ chức công tác kế toán trong các DN này.

Cuối cùng, cơ sở vật chất có mức độ tác động với hệ số ($\beta = 0,108$), yếu tố này có tác động đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tỉnh Đồng Nai. Kết quả này là hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu của Mai Thị Hoàng Minh (2010). Thực tế thì, cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng khi khách hàng muốn sử dụng một đơn vị cung cấp DVKT. Cơ sở vật chất khang trang hấp dẫn là "cái nhìn đầu tiên" để tạo niềm tin, tạo ấn tượng tốt để các đơn vị quyết định sử dụng đơn vị cung cấp DVKT.

4. Kết luận hoặc gợi ý giải pháp

Nghiên cứu đã phát triển thang đo cơ bản các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng DVKT của DNNVV tại tỉnh Đồng Nai, đo lường mức độ ảnh hưởng của từng thành

phần này đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV tại tỉnh Đồng Nai. Việc xây dựng thành công bước đầu thang đo là một điểm mới trong nghiên cứu về việc sử dụng DVKT. Kết quả này có ý nghĩa về mặt lý luận cũng như thực tiễn tại tỉnh Đồng Nai. Tác giả cũng đã khám phá ra các yếu tố cơ bản, đặc trưng từ 27 biến quan sát được gom vào 6 yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng DVKT của DNNVV tại tỉnh Đồng Nai, đó là: Chất lượng dịch vụ, giá phí, uy tín, chất lượng nhân viên, cơ sở vật chất, đặc điểm DNNVV.

Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế: Chỉ khảo sát được 360 DN nên tính tổng quát chưa cao; lấy mẫu thuận tiện nếu mức độ đại diện chưa cao. Từ kết quả nghiên cứu, có thể thấy mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng DVKT của các DNNVV. Từ đó, tác giả đưa ra một số khuyến nghị nhằm thúc đẩy quyết định sử dụng đơn vị cung cấp DVKT của DNNVV trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Thứ nhất, về chất lượng dịch vụ: Cần nâng cao chất lượng dịch vụ, có thái độ thích hợp với khách hàng, nhằm tạo niềm tin cho khách hàng.

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 những người hành nghề.

Đa dạng hóa các loại hình DVKT: Phát triển các loại hình dịch vụ như dịch vụ tài chính, dịch vụ thuế và kinh doanh, dịch vụ đào tạo, bồi dưỡng kế toán, kiểm toán,... Các dịch vụ này từng bước phải đạt tiêu chuẩn khu vực và quốc tế tuân thủ pháp luật của Nhà nước ở Việt Nam.

Thứ hai, về giá phí: Cần có những chế độ ưu đãi đối với khách hàng thân thiết, cũng như khách hàng mới, khách hàng chưa có đủ

khả năng tài chính. Để tăng cường tính hiệu quả, ấn tượng và thiết thực, nên thực hiện các chương trình khuyến mại riêng biệt cho các đối tượng khách hàng khác nhau, lĩnh vực kinh doanh khác nhau. Tuy vậy, các chương trình khuyến mại cần được kiểm soát thực hiệu quả, tránh tình trạng các chương trình diễn ra liên tục hoặc chồng chéo nhau, làm suy giảm giá trị hình ảnh của DN.

Thứ ba, về chất lượng nhân viên: Cần có quy chế đào tạo và cập nhật kiến thức mới thường xuyên về kế toán, thuế, luật nhằm nâng cao kiến thức chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp cho các kế toán viên hành nghề; Bố trí thời gian, ngân sách cho việc cập nhật phù hợp; Từng bước ổn định và tăng cường về mặt nhân sự nhất là tăng số lượng kế toán viên hành nghề, tăng dần quy mô hoạt động; Từng bước hoàn thiện các quy chế quản lý, quy chế tuyển dụng, quản lý kế toán viên, từ đó hình thành DVKT chuyên nghiệp.

(Tiếp theo trang 57)

hầu hết các quốc gia trên thế giới. Điều này sẽ mang lại sự minh bạch hơn trong chế độ tài chính công của một nước thông qua quá trình ghi chép, hạch toán các nghiệp vụ kinh tế theo đúng bản chất phát sinh hơn là thông qua hình thức giao dịch.

Khi học tập được nội dung này, kế toán viên có thể áp dụng vào công việc giúp gia tăng chất lượng đối với thông tin tài chính mà các BCTC cung cấp cho người sử dụng vì tính đầy đủ, tính so sánh được và tính thích hợp.

Bên cạnh đó, khi một quốc gia áp dụng hệ thống chuẩn mực kế toán công này sẽ giúp BCTC minh bạch về thông tin công bố, tạo ra tính đáng tin cậy đối với BCTC. Qua đó, giúp tăng cường sự chủ động của các đơn vị công trong quá trình hoạt động của mình vì IPSAS

Thứ tư, về xây dựng uy tín: Để thu hút sự quan tâm chủ ý của khách hàng với DVKT, ngay từ ban đầu, cơ sở cung cấp dịch vụ cần giới thiệu một cách ngắn gọn, dễ hiểu, dễ cảm nhận cũng như ý nghĩa của DVKT đối với khách hàng. Đồng thời, cần thông tin rõ ràng về DN và các sản phẩm, dịch vụ, giúp khách hàng dễ dàng liên hệ, tiếp xúc khi có nhu cầu. Điều này có thể được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả thông qua mạng Internet bởi tính thông dụng, phổ biến của nó.

Thứ năm, mạnh dạn ứng dụng công nghệ thông tin vào bộ máy hoạt động nói chung, trang bị hệ thống công nghệ hiện đại, ứng dụng các phần mềm kế toán để tiết kiệm nhân lực, thời gian, chi phí cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ. ■

Tài liệu tham khảo

[1] Cronin, J. J. Taylor, S. A. 1992. *Measuring service quality: a reexamination and extension, Journal of*

là một bộ các chuẩn mực về thực hành báo cáo được nhiều chuyên gia đánh giá là có chất lượng khá cao hiện nay đối với các công ty trong khu vực công.

Dẫu vậy, trên thực tế, đào tạo những kế toán viên có kiến thức chuyên biệt trong kế toán khu vực công, đặc biệt là kiến thức IPSAS vẫn còn khá mới mẻ tại Việt Nam. Trong bối cảnh Việt Nam đang hội nhập sâu rộng với thế giới, hướng tới tuân thủ các chuẩn mực quốc tế về kế toán (khu vực công và tư), việc đào tạo kiến thức về bộ chuẩn mực kế toán công trong trường đại học là đòi hỏi bức thiết. ■

Tài liệu tham khảo

Jan van Helden (2019) *New development The practical relevance of public sector accounting research: time to take a stand Public Money & Management*, 39(8), pp 595-598
Miller, G. J. (2006). *Trends and chal-*

[2] Hunt et al., 1999. *Marketing of Accounting Services to Professional versus Small Business Owners: Selection and Retention Criteria of These Client Group*. Small Business Institute Proceedings

[3] Nguyễn Minh Hà, Nguyễn Thị Kim Nga. 2017. *Những yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ cung cấp dịch vụ kế toán của các DNNVV tại TP. Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh*

[4] Nguyễn Quyết Thắng, Hoàng Thị Thủy Ngọc (2018). *Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của DNNVV tại Quận Gò Vấp, TP Hồ Chí Minh” Tạp chí Công thương*, 2018.

[5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. 1985. *A conceptual model of service quality and its implications for future research”. Journal of Marketing*, 49 (3), 41-50.

[6] Phạm Ngọc Toàn, Dương Thị Tuyết Loan. 2017. *Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các DNNVV Thành phố Hồ Chí Minh Tạp chí Công thương*, 04/2017

[7] Trần Thị Cẩm Thanh và Đào Nhật Minh, 2015. *Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn DVKT của các DNNVV tại Việt Nam. Tạp chí Kế toán và Kiểm toán*, 07/2015

lenges in governmental accounting education Journal of

Government Financial Management, 55(2), 20-24

Nick, S & Robert, S (2008). *Public sector accounting education in Australian universities Obstacles and opportunities Asian Review of Accounting*, 16(3), pp 246-262 <https://doi.org/10.1108/13217340810906690>

Thomas, W G. & Ulrike, S (2018). *Public sector accounting research in the higher education sector: a systematic literature review Management Review Quarterly*, 66(4), pp. 235-265

Van, P. & Julian, A. (2006) *Ethics research: an accounting educator's perspective Australian Accounting Review*, 16(1), pp. 13-29.

Zahirul, H (2002). *Using journal articles to teach public sector accounting in higher education. Journal of Accounting Education*, 20(3), pp. 139-161. DOI: 10.1016/S0748-5751(02)00006-4