

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN DỊCH VỤ KẾ TOÁN CỦA CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ YÊN

● PHẠM NGỌC TOÀN - NGUYỄN THÀNH LONG

TÓM TẮT:

Mục tiêu của nghiên cứu là xác định và đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên. Nghiên cứu được tiến hành trên 165 mẫu khảo sát tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên. Phương pháp nghiên cứu kết hợp định tính và định lượng với việc sử dụng phần mềm SPSS 22.0. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên, gồm: Trình độ chuyên môn, Sự giới thiệu, Lợi ích cảm nhận, Giá phí và Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ.

Từ khóa: dịch vụ kế toán, lựa chọn dịch vụ, quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán.

1. Đặt vấn đề

Theo chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp Kế toán, Kiểm toán (2005), có thể hiểu dịch vụ kế toán là dịch vụ chuyên nghiệp, mang tính trách nhiệm cao đối với xã hội do đó đối tượng cung cấp dịch vụ này phải đáp ứng những quy định của pháp luật về việc thành lập, hoạt động và đạo đức nghề nghiệp. Xuất phát từ nhiệm vụ và vai trò cung cấp thông tin của kế toán, nhu cầu về thực hiện và kiểm tra các công việc của kế toán mà dịch vụ kế toán đã ra đời. Các dịch vụ có liên quan đến kế toán bao gồm dịch vụ kiểm toán, các dịch vụ về công tác kế toán và tư vấn thuế.

Các doanh nghiệp ở Việt Nam nói chung và các doanh nghiệp nhỏ tại tỉnh Phú Yên nói riêng với những hạn chế về quy mô, nguồn lực tài chính, doanh thu hoạt động không cao nên việc tổ chức một bộ máy kế toán tại đơn vị tạo ra khoản chi phí quản lý lớn nhưng chất lượng thông tin kế toán chưa cao. Trong điều kiện đó, việc quyết định lựa chọn thuê ngoài dịch vụ kế toán để thực hiện các chức năng kế toán, thuế là rất cần thiết. Qua đó, một mặt giúp doanh nghiệp đảm bảo các chức năng kế toán cũng như các quy định liên quan đến pháp luật thuế, mặt khác các doanh nghiệp có thể tập trung toàn lực vào năng lực cốt

lợi, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, sản xuất,...

2. Cơ sở lý thuyết, mô hình và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình đề xuất

Theo Kotler và Kevin Keller (2013): Dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà các doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng (đối tượng sử dụng dịch vụ) nhằm thiết lập, củng cố, mở rộng những mối quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng.

Theo Khoản 13, Điều 3, Luật Kế toán 2015 được Quốc hội thông qua ngày 20/11/2015 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2017, “Kinh doanh dịch vụ kế toán 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”.

Theo đó, các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên được nghiên cứu đề xuất như sau:

- *Giá phí*: Theo Philip Kotler (2013), giá cả là số tiền mà người tiêu dùng sẵn sàng chi trả để có được sản phẩm, đó cũng là lượng tiền mà người tiêu dùng đối lấy để có được những lợi ích của việc sở hữu hoặc sử dụng sản phẩm hay dịch vụ. Khi lựa chọn sản phẩm hay dịch vụ, khách hàng sẽ xem xét giữa chi phí (giá cả) mà họ phải trả với lợi ích, giá trị mà họ mong muốn sản phẩm mang lại. Giá phí dịch vụ kế toán là tổng chi phí mà khách hàng bỏ ra khi sử dụng dịch vụ kế toán. Giá phí dịch vụ sẽ rất cạnh tranh giữa các nhà cung cấp. Nếu khách hàng nhận thức được chi phí bỏ ra không đáng kể hoặc xứng đáng với lợi ích nhận được, họ sẽ sẵn sàng sử dụng dịch vụ và ngược lại. Do vậy, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H1: Giá phí tác động dương đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

- *Lợi ích cảm nhận*: Nghiên cứu của Lai and Chen (2010) chất lượng dịch vụ cung cấp thông qua thái độ sẵn sàng phục vụ khách hàng, nhiệt tình, giúp đỡ, đồng hành cùng khách hàng, chu đáo, có tinh thần trách nhiệm ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ của khách hàng.

Lợi ích cảm nhận là việc sử dụng dịch vụ kế toán mang lại cảm giác an toàn và cảm giác ổn định cho khách hàng. Trong lĩnh vực kế toán, việc thực hiện đúng quy định của luật pháp về kế toán, thuế, doanh nghiệp luôn là vấn đề được quan tâm khi khách hàng quyết định sử dụng dịch vụ, sự an toàn thông tin và số liệu của khách hàng là việc quan trọng vì đây là những thông tin liên quan đến sự cạnh tranh trong thị trường hoạt động của khách hàng. Do vậy, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H2: Lợi ích cảm nhận tác động dương đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

- *Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ*: Aga and Safakli (2007) đã chứng minh hình ảnh công ty có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng khách hàng. Quảng cáo là công cụ cơ bản mà các tổ chức sử dụng để giao tiếp với công chúng nhằm làm ảnh hưởng tích cực đến hành vi tiêu dùng của khách hàng. Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ ở đây là xây dựng được hình ảnh nhà cung cấp uy tín đối với khách hàng bằng việc đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp, thực hiện các cam kết với khách hàng. Do vậy, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H3: Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ tác động dương đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

- *Sự giới thiệu*: Là mức độ ảnh hưởng của những người có liên quan đến việc lựa chọn sử dụng dịch vụ kế toán. Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J (2000) đã chứng minh sự giới thiệu là một trong các yếu tố có ảnh hưởng đến hành vi mua sắm của khách hàng. Lĩnh vực kế toán kiểm toán là dịch vụ đặc biệt ít người hiểu rõ và đánh giá

được, do đó cần sự giới thiệu của những người có chuyên môn hoặc những người đã sử dụng dịch vụ. Do vậy, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H4: Sự giới thiệu tác động dương đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

- *Trình độ chuyên môn:* Nghiên cứu của Lai and Chen (2010) cho thấy, lợi ích từ chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng tác động đến sự lựa chọn tiêu dùng của khách hàng. Cụ thể hơn, lợi ích chuyên môn do công ty cung cấp dịch vụ mang lại vì họ có kiến thức và trình độ chuyên môn cao, đem lại tâm lý an toàn cho người sử dụng, nhất là trong lĩnh vực kế toán kiểm toán đòi hỏi tính tuân thủ pháp luật cao. Thể hiện mức độ tin tưởng của người lựa chọn sử dụng dịch vụ chuyên nghiệp có tính chuyên môn cao sẽ mang lại lợi ích cao cho doanh nghiệp. Do vậy, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết:

Giả thuyết H5: Trình độ chuyên môn tác động dương đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

2.2. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng là phương pháp hỗn hợp, kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng để giải quyết các mục tiêu nghiên cứu.

Ở bước nghiên cứu định tính, nhóm tác giả dùng các kỹ thuật định tính để xác định Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên, thông qua việc kế thừa các nghiên cứu trước và thảo luận chuyên gia để xác định các nhân tố phù hợp với điều kiện hoạt động của các doanh nghiệp tỉnh Phú Yên.

Ở bước nghiên cứu định lượng, nhóm tác giả xử lý kết quả, thông qua việc khảo sát 165 mẫu ở các doanh nghiệp tỉnh Phú Yên, thông qua việc phân tích hồi quy và kiểm định các giả thiết của mô hình.

Phương pháp chọn mẫu: Mẫu được chọn theo

phương pháp ngẫu nhiên. Theo Tabachnick& Fidell (2007) khi dùng hồi quy bội, kích thước mẫu (n) được tính bằng công thức sau: $n \geq 50 + 8p$ (p: số lượng biến độc lập), số mẫu được chọn trong bài nghiên cứu là 165 mẫu là phù hợp.

Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên như sau:

$$QD = \beta_0 + \beta_1GT + \beta_2CM + \beta_3GP + \beta_4CN + \beta_5HA$$

Trong đó:

QD: Biến phụ thuộc (Quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên).

Các biến độc lập:

- GT: Sự giới thiệu
- CM: Trình độ chuyên môn
- GP: Giá phí
- CN: Lợi ích cảm nhận
- HA: Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ
- $\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_7$: Các tham số của mô hình.

3. Kết quả nghiên cứu

Sau khi kiểm định độ tin cậy thang đo của các biến độc lập và biến phụ thuộc, tác giả phân tích nhân tố EFA cho các biến độc lập như sau:

Kết quả nghiên cứu ở Bảng 1 cho thấy hệ số KMO = ,762 (> 0,5) và kiểm định Bartlett có Sig. (P – Value) = 0,000 < 0,05. Do đó, sử dụng mô

Bảng 1. Kiểm định KMO và Bartlett cho thang đo các biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Hệ số KMO		,762
Mô hình kiểm tra Bartlett	Giá trị Chi-Square	3162.868
	Bậc tự do	561
	Sig (p – value)	,000

Nguồn: Kết quả kiểm định mô hình

hình EFA trong đánh giá giá trị thang đo các biến độc lập của nghiên cứu này là phù hợp.

Kết quả nghiên cứu ở Bảng 2 cho thấy hệ số KMO = 0,713 (> 0,5) và kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê với Sig. = 0,000 (< 0,05). Như vậy, việc sử dụng mô hình EFA để đánh giá giá trị thang đo biến phụ thuộc là phù hợp.

Bảng 2. Kiểm định KMO và Bartlett cho thang đo biến phụ thuộc

Hệ số KMO		,762
Mô hình kiểm tra Bartlett	Giá trị Chi-Square	107.012
	Bậc tự do	6
	Sig (p – value)	,000

(Nguồn: Kết quả kiểm định mô hình)

- Kết quả đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính như sau (Bảng 3).

Bảng 3. 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
1	,723a	,522	,504	,128

Nguồn: Tính toán từ phần mềm SPSS

Bảng 4. Bảng kết quả các trọng số hồi quy

Coefficients ^a								
Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	tstat	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến		
	Beta	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF	
1	(Constant)	1,545	,188		8,214	,000		
	CM	,082	,016	,274	5,252	,000	,935	1,069
	DU	,115	,027	,224	4,314	,000	,945	1,058
	GP	,067	,019	,212	3,533	,001	,712	1,404
	CN	,075	,018	,224	4,112	,000	,863	1,159
	HA	,067	,018	,189	3,660	,000	,953	1,049

Nguồn: Tính toán từ phần mềm SPSS

Bảng 3 cho thấy, giá trị hệ số R² = 0,522 > 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 0,504, nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với dữ liệu 50,4%.

Kết quả tại Bảng 4 cho thấy, phương trình hồi quy tuyến tính bội của Các nhân tố ảnh hưởng đến Quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên, với các hệ số chuẩn hóa như sau:

$$QD = 0,249GT + 0,274CM + 0,212GP + 0,224CN + 0,189HA$$

Kết luận: Mục đích của nghiên cứu nhằm xác định và đo lường mức ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 5 nhân tố có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên,

với mức độ tác động theo thứ tự từ cao đến thấp, gồm: Trình độ chuyên môn, Sự giới thiệu, Lợi ích cảm nhận, Giá phí và Hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ.

4. Đề xuất, kiến nghị

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất, kiến nghị về sự ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên như sau:

- Các công ty dịch vụ kế toán tỉnh Phú Yên cần nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm giá phí, nâng cao hình ảnh công ty để các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ của họ có thể lấy đó làm cơ sở để tư vấn cho các doanh nghiệp khác trong địa bàn khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ. Đầu tiên, phải lấy "chữ Tín" và "sự hài lòng" với khách hàng để duy trì và phát triển khách hàng.

- Xây dựng chính sách khen thưởng, tạo điều kiện cho đội ngũ nhân viên tham gia các khóa

huấn luyện nâng cao chuyên môn, cơ hội thăng tiến để khuyến khích nhân viên gắn bó với cơ hội nghề nghiệp của mình, ổn định đội ngũ năng lực. Vì dịch vụ kế toán không giống như các dịch vụ thông thường khác, bởi quá trình cung cấp dịch vụ lâu dài, thường xuyên và liên tục, nên khách hàng sẽ cảm thấy yên tâm nếu nhân viên cung cấp dịch vụ gắn bó, cùng đồng hành với khách hàng, thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng khách hàng.

- Các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán trên địa bàn tỉnh Phú Yên nên chú ý đến việc xây dựng thương hiệu, tăng ngân sách và đầu tư công sức vào việc tạo dựng hình ảnh thương hiệu, tạo ra sự khác biệt và lợi thế cạnh tranh, tạo lòng tin với các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh bằng cách 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 ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Aga, M. & Safakli, O.V. (2007). An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional Accounting Firms: Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3).
2. Lai, W.T. & Chen C.F. (2010). Behavioral intention of public transit passenger - the role of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 61-69.
3. Philip Kotler & Kevin Keller, (2013). *Quản trị Marketing*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Lao động Xã hội.
4. Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics* (Vol. 5). Boston, MA: Pearson.
5. Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J., (2000). *Service Marketing*. Boston. McGraw-Hill.

Ngày nhận bài: 20/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/4/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. PHẠM NGỌC TOÀN¹

2. ThS. NGUYỄN THÀNH LONG²

¹Trường Cao đẳng Công Thương TP. Hồ Chí Minh

²Trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương VI

FACTORS AFFECTING THE DECISION OF ENTERPRISES IN PHU YEN PROVINCE TO CHOOSE ACCOUNTING SERVICES

● Ph.D **PHAM NGOC TOAN¹**

● Master. **NGUYEN THANH LONG²**

¹Ho Chi Minh City Industry and Trade College

²Central College of Transport No.6

ABSTRACT:

This study determined and measured the influence of factors on the decision of enterprises in Phu Yen province to choose accounting services. This study was conducted with 165 survey samples from enterprises in Phu Yen province. Qualitative and quantitative research methods, and SPSS Statistics 22.0 software were used in this study. The study found out that there are five factor affecting the decision of enterprises in Phu Yen province to choose accounting services, including: professional qualifications, reference, perceived benefits, fees, image of service provider.

Keywords: accounting services, choosing services, deciding to choose accounting services.