

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN DỊCH VỤ KẾ TOÁN CỦA CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ TẠI QUẬN NINH KIỀU, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Vương Yên Linh¹ và Nguyễn Hữu Đăng^{2*}

¹Chi cục Thủy lợi Cần Thơ, ²Khoa Kinh tế, Trường Đại học Cần Thơ
(Email: vuongyenlinh@gmail.com)

Ngày nhận: 05/9/2019

Ngày phản biện: 26/9/2019

Ngày duyệt đăng: 10/10/2019

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán (DVKT) của các doanh nghiệp nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ và đề xuất các hàm ý quản trị nhằm gia tăng việc thu hút các doanh nghiệp lựa chọn dịch vụ kế toán trong thực tiễn kinh doanh đầy khó khăn và áp lực như hiện nay. Dựa trên cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu được xây dựng trong các nghiên cứu trước, tác giả thực hiện nghiên cứu của mình bằng việc tiến hành thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua khảo sát 182 lãnh đạo, kế toán trưởng, trưởng phòng/ban các doanh nghiệp nhỏ tại quận Ninh Kiều trong năm 2019. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA, ước lượng mô hình bằng phương pháp phân tích hồi quy bội đã cho thấy mức độ và chiều hướng ảnh hưởng của từng nhân tố đến quyết định lựa chọn DVKT. Các nhân tố có ảnh hưởng tích cực và ảnh hưởng mạnh đến quyết định lựa chọn DVKT của các doanh nghiệp nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ lần lượt là nhân tố Trình độ chuyên môn, Giá phí, Lợi ích chuyên môn, Sự giới thiệu, Chất lượng dịch vụ, và Thương hiệu.

Từ khóa: Dịch vụ kế toán, doanh nghiệp nhỏ, nhân tố ảnh hưởng, Quận Ninh Kiều.

Trích dẫn: Vương Yên Linh và Nguyễn Hữu Đăng, 2019. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ tại Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 07: 132-147.

*TS. Nguyễn Hữu Đăng - Giảng viên Khoa Kinh tế, Trường Đại học Cần Thơ

1. GIỚI THIỆU

Việc xây dựng hệ thống kế toán tiết kiệm, hiệu quả, an toàn, bền vững, tuân thủ quy định của pháp luật luôn là mối quan tâm của chủ doanh nghiệp (DN) và nhà quản lý. Hệ thống kế toán phù hợp giúp doanh nghiệp tránh được tình trạng một ngày nào đó bị cơ quan nhà nước kiểm tra hay nghiêm trọng hơn là nguy cơ phá sản hoặc giải thể. Tại các nước phát triển, các nghiệp vụ kế toán tài chính, kê khai thuế của phần lớn DN được đảm nhận bởi các công ty dịch vụ kế toán độc lập. Như thế, DN vừa tiết kiệm chi phí, vừa có hệ thống kế toán vững mạnh, chuyên nghiệp, hệ thống sổ sách tuân thủ pháp luật và an toàn về trách nhiệm pháp lý.

Các doanh nghiệp mới thành lập thường gặp khó khăn trong các vấn đề kế toán thuế như: Giải quyết các thủ tục ban đầu về kế toán, báo cáo thuế hàng tháng, quý, hệ thống sổ sách kế toán, quyết toán thuế, ... Đối với các doanh nghiệp đã hoạt động lâu năm: Chi phí phải bỏ ra để chi trả lương cho một kế toán có kinh nghiệm vào làm việc là rất lớn, theo như thị trường lao động chung hiện nay thì mức lương tối thiểu cũng từ 4,5 - 10 triệu VNĐ/ tháng. Với các doanh nghiệp có quy mô nhỏ thì việc chi trả này là một vấn đề đáng quan tâm. Chưa kể người lao động thường ngại việc thường xuyên, gây khó khăn cho doanh nghiệp trong vấn đề tìm người thay thế, tạo sự gián đoạn lớn cho quá trình hoạt động của doanh nghiệp. Vì vậy, việc tìm đến công ty dịch vụ kế toán là một sự lựa chọn sáng suốt cho các doanh nghiệp nhỏ, vừa tiết kiệm

chi phí - vừa đảm bảo quá trình hoạt động không bị gián đoạn.

Với những lý do trên thì sự ra đời của dịch vụ kế toán (DVKT) là xu hướng tất yếu và phù hợp. DVKT của Việt Nam ra đời từ năm 1991 khi Bộ Tài chính thành lập hai công ty kiểm toán đầu tiên là Công ty Kiểm toán Việt Nam (VACO) và Công ty Dịch vụ Kế toán và Kiểm toán Việt Nam (AASC). Đặc biệt, khi Quốc hội ban hành Luật kế toán (2003) thì DVKT Việt Nam được chính thức thừa nhận là một nghề độc lập. Sau hơn 20 năm hoạt động thì ngành DVKT Việt Nam đã phát triển nhanh chóng về số lượng, quy mô của tổ chức dịch vụ, loại hình dịch vụ và không ngừng được cải thiện về chất lượng được thể hiện rõ nét như môi trường pháp lý về kế toán tương đối đầy đủ, rõ ràng, phù hợp với thông lệ quốc tế và điều kiện Việt Nam. Sự ra đời của Hội nghề nghiệp đã ảnh hưởng sâu sắc đến thị trường DVKT (Mai Thị Hoàng Minh, 2010).

Quận Ninh Kiều được thành lập theo Nghị định số 05/2004/NĐ-CP ngày 02/01/2004 của Chính phủ bao gồm 11 phường và 01 xã của thành phố Cần Thơ (cũ) với diện tích tự nhiên là 2.922,04 ha và 206.213 người. Cùng với sự phát triển của khu vực Đồng bằng sông Cửu Long cũng như thành phố Cần Thơ, quận Ninh Kiều đã trở thành quận trung tâm của thành phố Cần Thơ với 13 đơn vị hành chính cấp phường, dân số là 258.528 người. Với vai trò là quận trung tâm, Ninh Kiều là nơi tập trung nhiều cơ quan Đảng, hành chính, đoàn thể, cơ sở thương mại, dịch vụ, tài chính, ngân hàng, viễn thông, vận tải, giáo dục, y tế, văn hoá - xã

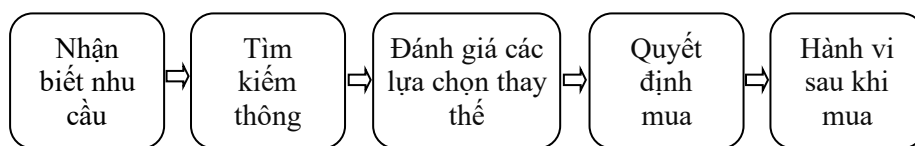
hội, an ninh, quốc phòng của Trung ương và thành phố Cần Thơ; là đầu mối giao thông quan trọng giữa thành phố Cần Thơ với toàn Vùng đồng bằng sông Cửu Long, thành phố Hồ Chí Minh và quốc tế cả về đường bộ, đường hàng không và đường thủy. Với vị trí địa lý thuận lợi, nên số lượng DN trên địa bàn quận Ninh Kiều có nhiều biến động theo chiều hướng tăng lên: Năm 2013 có khoảng 2.700 DN, và đến năm 2018 là trên 4.000 DN do Chi cục Thuế quận Ninh Kiều trực tiếp quản lý. Các DN có nhiều loại hình khác nhau, nhiều nhất là Công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH) chiếm 80%, tiếp đến là Doanh nghiệp tư nhân (DNTN) khoảng 10%, Công ty cổ phần chiếm 8,3% và phần còn lại 1,7% gồm hợp tác xã, tổ chức kinh tế, đơn vị sự nghiệp, ... Theo số liệu thống kê từ Phòng đăng ký kinh doanh – Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Cần Thơ, số lượng doanh nghiệp đăng ký thành lập mới từ năm 2016 đến 2018 tại quận Ninh Kiều tăng nhẹ qua các năm. Năm 2016 đăng ký thành lập mới là 577 DN, năm 2017 là 627 DN tăng 9% so với năm 2016, và năm 2018 là 652 DN tăng 4% so với năm 2017.

Với những thông tin trên thì khu vực quận Ninh Kiều là một thị trường tiềm

năng cho các đơn vị cung cấp dịch vụ kế toán khai thác để mở rộng địa bàn cung cấp dịch vụ nhằm gia tăng doanh số và lợi nhuận. *Mục tiêu nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán (DVKT) của các doanh nghiệp nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ và đề xuất các hàm ý quản trị giúp các doanh nghiệp lựa chọn dịch vụ kế toán hiệu quả.*

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Theo Kotler (1997), hành vi mua là toàn bộ hoạt động mà khách hàng bộc lộ ra trong quá trình nhận diện, mua sắm, sử dụng, đánh giá dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu. Cũng theo Kotler (2001), người làm kinh doanh nghiên cứu hành vi người tiêu dùng với mục đích nhận biết nhu cầu, sở thích, thói quen của họ. Cụ thể là xem người tiêu dùng muốn mua gì, sao họ lại mua sản phẩm, dịch vụ đó, tại sao họ mua nhãn hiệu đó, họ mua như thế nào, mua ở đâu, khi nào mua và mức độ mua ra sao để xây dựng chiến lược marketing thúc đẩy người tiêu dùng lựa chọn sản phẩm, dịch vụ của mình. Để có một giao dịch, người mua phải trải qua một tiến trình bao gồm 5 giai đoạn: nhận biết nhu cầu, tìm kiếm thông tin, đánh giá các lựa chọn thay thế, quyết định mua, hành vi sau khi mua.



Hình 1. Quy trình mua dịch vụ (Nguồn: Philip Kotler, 1997)

Theo Engel and Blackwell (1995) cho rằng, việc mua sắm của người tiêu dùng chịu tác động mạnh mẽ của những yếu tố văn hóa, xã hội, cá nhân và tâm lý. Đối với nhà quản trị, đa số những yếu tố này

là không thể kiểm soát được, nhưng chúng cần phải được phân tích cẩn thận và xem xét những ảnh hưởng của chúng đến hành vi của người mua.

Bảng 1. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua của khách hàng

Văn hóa	Xã hội	Cá nhân	Tâm lý
<ul style="list-style-type: none"> - Nhóm tham khảo - Gia đình - Vai trò và địa vị 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuổi tác, nghề nghiệp - Tình hình kinh tế - Phong cách sống - Cá tính và quan niệm 	<ul style="list-style-type: none"> - Động cơ - Nhận thức - Kiến thức - Niềm tin và thái độ 	<ul style="list-style-type: none"> - Động cơ - Nhận thức - Kiến thức - Niềm tin và thái độ

(Nguồn: Engel and Blackwell, 1995)

Bốn nhóm yếu tố trên thể hiện đặc điểm của người tiêu dùng, hiểu rõ được các yếu tố trên là một lợi thế đối với người làm marketing, họ sẽ có những chiến lược các sản phẩm và dịch vụ phù hợp. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Cronin *et al.* (2000) về “các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng của khách hàng trong môi trường dịch vụ” cũng cho thấy các yếu tố chất lượng dịch vụ, giá trị cảm nhận, sự thoả mãn của khách hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi tiêu dùng dịch vụ.

Nghiên cứu của Scott *et al.* (1995) được thực hiện tại New Zealand với mục tiêu khám phá các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ có liên quan đến khuynh hướng lựa chọn các công ty kế toán quốc tế. Nhóm tác giả đã thông qua khảo sát 300 công ty khách hàng ngẫu nhiên đang sử dụng dịch vụ kế toán tại New Zealand. Nghiên cứu kết hợp sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu định tính (phỏng vấn) và định lượng (khảo sát), các dữ liệu thu thập được trình bày và phân tích. Năm

nhân tố được xác định là có ảnh hưởng đến khuynh hướng lựa chọn các công ty kế toán quốc tế đó là: lợi thế cạnh tranh, dịch vụ cá nhân, sự giới thiệu từ bên ngoài, hình ảnh công ty, danh mục sản phẩm. Kết quả nghiên cứu cho thấy hình ảnh công ty là nhân tố quan trọng nhất tác động đến khuynh hướng lựa chọn các công ty kế toán quốc tế, tiếp đến là dịch vụ cá nhân. Ba nhân tố lợi thế cạnh tranh, sự giới thiệu từ bên ngoài và danh mục sản phẩm đều ảnh hưởng đến khuynh hướng lựa chọn các công ty kế toán quốc tế.

Bên cạnh đó, nghiên cứu của Hunt *et al.* (1999) đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố để xác định các tiêu chí lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán của hai nhóm khách hàng là các chuyên gia và chủ doanh nghiệp nhỏ tại Hoa Kỳ dựa trên cuộc khảo sát mẫu 500 doanh nghiệp được liệt kê trong Sorkins Business Directory, có 81 (48 chuyên gia và 33 chủ doanh nghiệp) câu trả lời được sử dụng để phân tích. Doanh thu, thu nhập trung

bình của những người trả lời là 938.000\$ cho các chuyên gia trong lĩnh vực tư nhân và 1.944.000 \$ cho các doanh nghiệp. Theo nghiên cứu này có 12 tiêu chí ảnh hưởng đến việc lựa chọn nhà cung cấp của hai nhóm khách hàng này: mối quan hệ cá nhân với nhà cung cấp dịch vụ, nhận thức được chuyên môn của nhà cung cấp, giá phí đề xuất, kiến thức của nhà cung cấp về ngành nghề của khách hàng, trình bày bằng văn bản của nhà cung cấp, trình bày bằng miệng của nhà cung cấp, đa dạng loại hình dịch vụ cung cấp, quy mô của nhà cung cấp, sự giới thiệu từ các khách hàng của nhà cung cấp, quen biết từ trước với nhà cung cấp, vị trí, cung cấp các dịch vụ quốc tế. Kết quả cho thấy có sự so sánh giữa các chuyên gia và chủ doanh nghiệp. Khi các chuyên gia thay đổi nhà cung cấp, họ có xu hướng quan tâm đáng kể đến kiến thức của nhà cung cấp về ngành của họ, sau đó đến chất lượng trình bày miệng của nhà cung cấp, phạm vi dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp và chất lượng bài trình bày của nhà cung cấp. Đối với chủ doanh nghiệp, tiêu chí ảnh hưởng nhiều nhất là kiến thức của nhà cung cấp về ngành, kế đến chất lượng trình bày miệng của nhà cung cấp, chất lượng bài trình bày của nhà cung cấp và các khuyến nghị từ các khách hàng khác của nhà cung cấp. Do đó các chủ doanh nghiệp nhấn mạnh nhiều hơn vào phạm vi của các dịch vụ được cung cấp và các bài trình bày miệng và viết của nhà cung cấp hơn là các chuyên gia. Nhân tố duy nhất quan sát thấy được quan trọng hơn bởi các chuyên gia hơn là các chủ doanh nghiệp là nhận thức về chuyên môn kỹ thuật của nhà cung cấp.

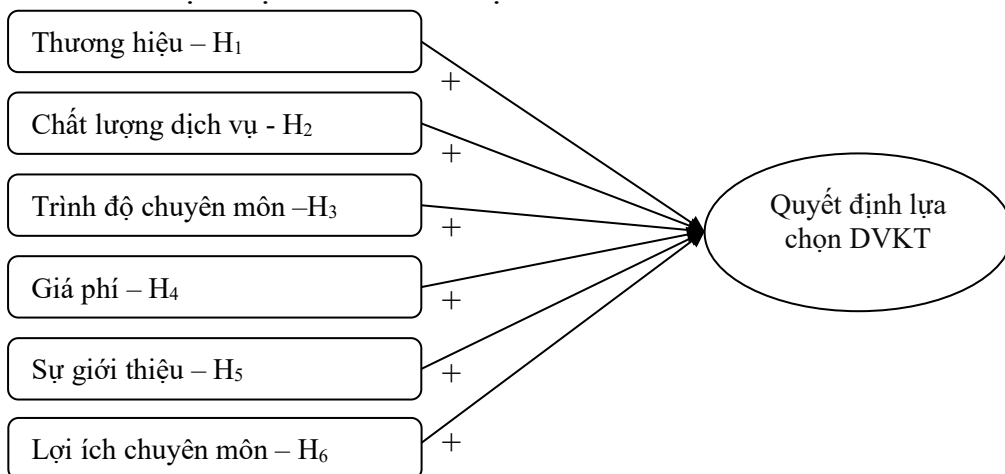
Điều này cho thấy các chuyên gia nhấn mạnh đến nhân tố này và các nỗ lực tiếp thị có thể được tập trung trong lĩnh vực này.

Tại Việt Nam, nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Thanh và Đào Nhật Minh (2015) đã sử dụng phương pháp phân tích thống kê trong nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam” được thực hiện tại Việt Nam. Trong đó, chủ yếu là các DN ở Tp. Hồ Chí Minh và Bình Định với 107 mẫu đạt yêu cầu được đưa vào phân tích. Đối tượng được khảo sát là các Giám đốc, kế toán trưởng các DNNVV. Kết quả phân tích cho thấy tất cả 5 nhân tố nhóm tác giả đề xuất đều ảnh hưởng đến sự lựa chọn DVKT của các DNNVV tại Việt Nam. Cụ thể, lợi ích tâm lý là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất tới quyết định lựa chọn DVKT. Tiếp đến là nhân tố giá phí dịch vụ, sự giới thiệu. Và cuối cùng là 2 nhân tố khả năng đáp ứng và lợi ích chuyên môn có ít ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn DVKT.

Tương tự, Phạm Ngọc Toàn và Dương Thị Tuyết Loan (2017) sử dụng phương pháp phân tích thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy tuyến tính trong nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và vừa thành phố Hồ Chí Minh” được thực hiện tại Tp. Hồ Chí Minh. Số mẫu được chọn trong bài nghiên cứu là 116 người là các chuyên gia, các cán bộ và nhân viên tại các DNNVV tại TP. Hồ Chí Minh. Mô hình

nghiên cứu đã được xây dựng gồm 5 nhân tố tác động đến quyết định lựa chọn DVKT. Kết quả nghiên cứu chính thức cho thấy: Sau khi kiểm định hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA, thang đo quyết định lựa chọn DVKT của các DNNVV gồm 5 nhân tố là: Đội ngũ nhân viên, Sự giới thiệu, Lợi ích chuyên môn, Chất lượng dịch vụ kế toán, Giá phí. Phân tích tương quan, hồi quy cho thấy 5 nhân tố trên ảnh hưởng có ý nghĩa đến quyết định lựa chọn DVKT, trong đó nhân tố “Chất lượng dịch vụ” có sự ảnh hưởng mạnh nhất.

Qua những nghiên cứu trước đây thì nghiên cứu về dịch vụ kế toán đã được



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Thu thập dữ liệu

Dữ liệu trong nghiên cứu này được thu thập trực tiếp bằng bảng câu hỏi thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình phân tích nhân tố với mức độ từ 1 đến 5 (với 1: Rất không đồng ý, 5: Rất đồng ý). Cỡ mẫu được xác định theo theo

thực hiện trên thế giới và tại Việt Nam đã tạo ra lý thuyết chung cho lĩnh vực nghiên cứu này. Tuy nhiên, các nghiên cứu của các tác giả nước ngoài thì do có sự khác biệt về môi trường, văn hoá, tình hình kinh tế, ... nên có thể dẫn đến sự khác biệt trong việc quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán. Còn các nghiên cứu của các tác giả trong nước được viết còn khá ít, ở tầm vĩ mô và chưa đi sâu tìm hiểu về loại hình doanh nghiệp nhỏ, một không gian cụ thể ở quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Trên quan điểm kế thừa và tiếp tục phát triển những công trình nghiên cứu trước đây, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu sau:

Hair *et al.* (2006), kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, và tốt hơn là 100 và tỉ lệ quan sát (observations)/biến đo lường (items) là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát (với 33 biến đo lường ban đầu của các thang đo đề xuất, như vậy để tiến hành EFA, cỡ mẫu ít nhất của đề tài là $33 \times 5 = 165$). Với 182 mẫu khảo sát đạt yêu cầu thì lớn hơn cỡ mẫu tối thiểu 165 (theo Hair *et al.*, 2006)

là phù hợp để đưa vào phân tích. Đối tượng điều tra là giám đốc, phó giám đốc, kế toán trưởng, trưởng phòng/ban của các doanh nghiệp nhỏ đang sử dụng dịch vụ kế toán tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ và chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện. Phiếu khảo sát định lượng được gửi tới các đối tượng đã được xác định trong chương phương pháp nghiên cứu theo các hình thức: gửi trực tiếp và gửi email.

3.2. Phương pháp phân tích

3.2.1. Phân tích thống kê mô tả

Phương pháp phân tích thống kê mô tả là phương pháp tổng hợp và xử lý dữ liệu. Phương pháp phân tích thống kê mô tả được sử dụng để thống kê về loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động, quy mô về vốn, phân tích thống kê các biến, ...

3.2.2. Kiểm định chất lượng thang đo

Trước khi phân tích nhân tố khám phá EFA, các thang đo cần phải được kiểm tra độ tin cậy Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's Alpha có giá trị biến thiên trong khoảng [0,1], Cronbach's Alpha càng cao càng tốt. Tuy nhiên, Cronbach's Alpha quá lớn ($\alpha > 0.95$) cho thấy có nhiều biến đo lường trong thang đo không có sự khác biệt gì nhau. Hiện tượng này gọi là trùng lặp trong đo lường. Một thang đo có độ tin cậy đạt yêu cầu khi Cronbach's Alpha ≥ 0.6 . Bên cạnh đó, nếu thang đo có Cronbach's Alpha đạt yêu cầu thì cần phải xem xét giá trị của hệ số tương quan biến tổng (corrected item – total correlation) của các biến đo lường trong thang đo, nếu hệ số của biến đo

lượng nào ≥ 0.3 thì biến đó có thể được chấp nhận (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

3.2.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Sau khi đã đánh giá độ tin cậy của thang đo và loại bỏ các biến đo lường không đạt yêu cầu, bước tiếp theo là thang đo của các nhân tố được đánh giá giá trị của nó thông qua công cụ phân tích EFA (Exporatory Factor Analysis). Mục đích của việc phân tích EFA là để: (1) loại bỏ các biến đo lường không đạt yêu cầu (có trọng số nhân tố < 0.5), (2) loại các nhân tố giả, (3) khám phá nhân tố mới. Một số các chỉ số quan trọng trong phân tích nhân tố EFA bao gồm:

Thứ nhất, Chỉ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy): là chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO lớn ($0,5 < KMO < 1$) là điều kiện đủ để cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp. Nếu chỉ số KMO nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu. Kiểm định Bartlett's xem xét giả thuyết về độ tương quan giữa các biến quan sát bằng không trong tổng thể. Nếu kiểm định này có ý nghĩa (Sig $< 0,05$) thì các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể. (Hoàng Trọng *et al.*, 2008)

Thứ hai, trọng số của các biến quan sát (Factor loading): Theo Hair *et al.* (1998), hệ số tải nhân tố factor loading là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA. factor loading lớn hơn 0,3 được xem là đạt được mức tối thiểu, factor loading lớn hơn 0,4 được xem là quan

trọng, lớn hơn 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Theo Hair và các cộng sự cho rằng, nếu chọn tiêu chuẩn factor loading lớn hơn 0,3 thì cỡ mẫu ít nhất là 150, nếu cỡ mẫu khoảng 100, thì factor loading lớn hơn 0,55, còn nếu cỡ mẫu khoảng 50 thì factor loading phải lớn hơn 0,75.

Thứ ba, mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố: Phương sai trích (% Cumulative Variance) được sử dụng để đánh giá mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố. Để đạt được mức độ giải thích thì phương sai trích cần phải lớn hơn 50% (Gerbing và Anderson, 1988).

Thứ tư, hệ số Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1. Chỉ có những nhân tố nào có hệ số Eigenvalue lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích. Nếu nhỏ hơn 1 sẽ không có tác dụng tóm tắt thông tin tốt.

3.2.4. Phân tích mô hình hồi quy bội

Tác giả đã đề xuất mô hình hồi quy để kiểm định các giả thuyết trên có dạng như sau:

$$Q\text{ĐLC DVKT} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon \quad (3.1)$$

Trong đó:

- QĐLC DVKT: Quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán được đo lường bằng thang đo của một nhóm biến đã tích hợp xử lý tiếp sau phân tích nhân tố khám phá.
- Biến X₁: Thương hiệu (TH)
- Biến X₂: Chất lượng dịch vụ (CL)
- Biến X₃: Trình độ chuyên môn (TD)
- Biến X₄: Giá phí (GP)
- Biến X₅: Sự giới thiệu (SGT)
- Biến X₆: Lợi ích chuyên môn (LI)
- ε: Hệ số nhiễu
- β_i: Hệ số hồi quy

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thông tin mẫu khảo sát

Để đạt được kích thước mẫu theo kế hoạch có 300 phiếu khảo sát được phát ra, tác giả thu về được 259 phiếu (đạt tỷ lệ: 86,3%). Quá trình làm sạch đã loại bỏ các phiếu không đạt yêu cầu. Số lượng phiếu đã làm sạch được đưa vào xử lý và phân tích là 182 phiếu. Số lượng mẫu thu được từ phiếu khảo sát phù hợp với yêu cầu về số lượng mẫu dùng trong định lượng theo công thức xác định cỡ mẫu của Hair *et al.* (1998) và Hair *et al.* (2006).

Bảng 2. Cấu trúc mẫu khảo sát

Loại hình DN	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Công ty TNHH MTV	59	32,4
Công ty TNHH	98	53,8
Công ty cổ phần	12	6,6
DNTN	13	7,1
Cộng	182	100,0
Lĩnh vực hoạt động	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Công nghiệp và xây dựng	70	38,5
Thương mại và dịch vụ	112	61,5
Cộng	182	100,0
Quy mô về vốn	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Từ 3 tỷ đến dưới 20 tỷ	161	88,5
Từ 20 đến dưới 50 tỷ	21	11,5
Cộng	182	100,0
Quy mô về doanh thu	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Dưới 3 tỷ	34	18,7
Từ 3 tỷ đến dưới 50 tỷ	142	78
Từ 50 tỷ đến dưới 100 tỷ	6	3,3
Cộng	182	100,0
Quy mô lao động	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Từ 10 đến dưới 50 người	168	92,3
Từ 50 đến dưới 100 người	14	7,7
Cộng	182	100,0

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

4.2. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo đã cho thấy: Sau khi kiểm định các nhân tố, thang đo TH1 bị loại do có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3, thang đo TH3 và LI4 bị loại do có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn Cronbach's

Alpha tổng. Kết quả kiểm định lại sau khi loại biến thì hệ số Cronbach's Alpha tổng các thang đo thành phần đều lớn hơn 0,7 (>0,7), thấp nhất là nhân tố thuộc thang đo Trình độ chuyên môn (TD – 0,701), cho thấy thang đo được sử dụng là tốt (Hoàng Trọng et al., 2008). Do vậy, mô hình được chấp nhận để phân tích EFA.

Bảng 3. Bảng tổng hợp kết quả kiểm định chất lượng thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến Quyết định lựa chọn DVKT

Thang đo	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thương hiệu: $\alpha = 0,860$				
TH2	7,4011	1,556	,701	,834
TH4	7,4121	1,393	,725	,815
TH5	7,4396	1,419	,782	,759
Chất lượng dịch vụ: $\alpha = 0,903$				
CL1	10,7912	3,503	,840	,854
CL2	10,8462	3,435	,884	,836
CL3	10,8132	4,219	,717	,898
CL4	10,8187	3,939	,705	,902
Trình độ chuyên môn: $\alpha = 0,701$				
TD1	10,9396	2,223	,491	,633
TD2	11,1868	2,274	,505	,626
TD3	11,1154	2,158	,525	,612
TD4	11,3297	2,399	,422	,675
Giá phí: $\alpha = 0,896$				
GP1	11,0934	2,837	,781	,863
GP2	11,0769	2,679	,776	,864
GP3	11,1593	2,809	,756	,871
GP4	11,1758	2,698	,768	,867
Sự giới thiệu: $\alpha = 0,894$				
SGT1	15,1868	5,169	,729	,874
SGT2	15,2582	5,275	,708	,878
SGT3	15,2692	5,082	,766	,865
SGT4	15,3132	5,189	,734	,873
SGT5	15,1923	5,007	,764	,866
Lợi ích chuyên môn: $\alpha = 0,869$				
LI1	14,7802	4,891	,698	,840
LI2	14,9451	4,914	,714	,836
LI3	14,8297	4,893	,741	,829
LI5	14,7418	5,021	,694	,841
LI6	14,9231	5,386	,617	,859
Quyết định lựa chọn DVKT: $\alpha = 0,851$				

QD1	14,3736	4,622	,619	,830
QD2	14,4011	4,639	,582	,840
QD3	14,4121	4,299	,714	,805
QD4	14,3846	4,249	,717	,804
QD5	14,3846	4,492	,674	,817

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho biến phụ thuộc là quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán đều có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha > 0,8, các biến quan sát này được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả sau khi phân tích EFA cho thấy hệ số KMO của nhóm biến QĐLC DVKT là 0,805, thỏa điều kiện 0,5

< KMO < 1 với mức ý nghĩa là Sig.= 0,000 trong kiểm định Barlett's (Sig<0,05) (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy có một nhóm nhân tố được rút trích ra với giá trị Eigen lớn hơn 1 và trị số phương sai trích là 62,699%, điều này có nghĩa là Biến QĐLC DVKT giải thích được 62,699% sự biến thiên của các biến quan sát.

Bảng 4. Ma trận nhân tố xoay QĐLC DVKT

Tên biến	Nhân tố
	QĐLC DVKT
QD4	0,838
QD3	0,837
QD5	0,805
QD1	0,751
QD2	0,722

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

Phân tích EFA cho thang đo các nhân tố tác động đến QĐLC DVKT, kết quả cho thấy hệ số KMO của nhóm biến nhân tố tác động đến QĐLC DVKT là 0,884 >0,50 như vậy thang đo các nhân tố tác động đến QĐLC DVKT được xem là phù hợp để phân tích EFA. Điểm dừng khi rút trích các nhân tố tại eigenvalues =1,078>1. Phương sai trích là 71,497% > 50% là đạt yêu cầu, 30 biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố > 0,45 (Hair et al.,

1998); điều này thể hiện kết quả phân tích nhân tố là phù hợp và số nhân tố trích được là 6 hoàn toàn phù hợp với lý thuyết về quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán.

Phân tích EFA cho 6 biến độc lập được thực hiện với giả thuyết H₀: Các biến quan sát không có sự tương quan nhau trong tổng thể. Kết quả phân tích thu được tóm tắt như sau: Kiểm định Barlett: Sig = 0,000 < 5%: Bác bỏ giả thuyết H₀, các biến quan sát trong phân tích EFA có

trương quan với nhau trong tổng thể. Dựa vào kết quả phân tích EFA, các nhân tố rút trích ra của các giả thuyết nghiên cứu chính đều đạt yêu cầu. Do đó, mô hình nghiên cứu để đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế

toán của các doanh nghiệp nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ, gồm 6 biến thành phần là: (1) Thương hiệu, (2) Chất lượng dịch vụ, (3) Trình độ chuyên môn, (4) Giá phí, (5) Sự giới thiệu, (6) Lợi ích chuyên môn.

Bảng 5. Ma trận nhân tố xoay của thang đo các nhân tố tác động đến QĐLC DVKT

Các biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
SGT3	,823					
SGT5	,810					
SGT1	,790					
SGT4	,781					
SGT2	,742					
LI3		,807				
LI2		,777				
LI5		,754				
LI1		,746				
LI6		,584				
CL2			,869			
CL1			,850			
CL3			,785			
CL4			,757			
GP1				,851		
GP3				,787		
GP2				,763		
GP4				,707		
TH5					,870	
TH2					,804	
TH4					,754	
TD2						,761
TD1						,677
TD3						,622
TD4						,474

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

4.4. Kết quả phân tích tương quan giữa các nhân tố

Kết quả phân tích tương quan ở Bảng 6 cho thấy tất cả các biến có mối liên quan tuyến tính khá chặt chẽ ở mức ý nghĩa α

< 0.01 , vì tất cả các hệ số tương quan tuyệt đối giữa các biến dao động từ 0,564 đến 0,681, tức là thoả mãn điều kiện $-1 \leq r \leq +1$. Do đó, tất cả các biến đều đạt yêu cầu trong phân tích hồi quy tuyến tính bội.

Bảng 6. Ma trận hệ số tương quan

	QD	TH	CL	TD	GP	SGT	LI
QD	1	0,564**	0,600**	0,646**	0,681**	0,577**	0,670**
TH	0,564**	1	0,447**	0,311**	0,421**	0,312**	0,507**
CL	0,600**	0,447**	1	0,364**	0,505**	0,365**	0,455**
TD	0,646**	0,311**	0,364**	1	0,537**	0,454**	0,477**
GP	0,681**	0,421**	0,505**	0,537**	1	0,465**	0,419**
SGT	0,577**	0,312**	0,365**	0,454**	0,465**	1	0,451**
LI	0,670**	0,507**	0,455**	0,477**	0,419**	0,451**	1

(**) Tương quan Pearson có ý nghĩa thống kê ở mức $P < 0,01$; $N = 182$
 (Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

4.5. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Bảng 7. Kết quả ước lượng mô hình hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy	Mức ý nghĩa	Giá trị thống kê t	Thứ tự ảnh hưởng
(Hằng số)	- 0,513	0,007	-2,718	
1				
TH	0,132	0,002	3,156	6
CL	0,133	0,001	3,425	5
TD	0,246	0,000	4,617	1
GP	0,234	0,000	4,754	2
SGT	0,134	0,002	3,096	4
LI	0,229	0,000	4,821	3

Hệ số R^2 : 0,743

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS)

Mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng là phù hợp với tập dữ liệu hiện có. Kết quả phân tích còn cho thấy, các biến đưa vào mô hình thì đều có ý nghĩa thống kê ở mức 1% (Sig. $< 1\%$). Ngoài ra, kết quả cũng chỉ ra rằng $R^2 = 0,743$ có nghĩa

là mô hình hồi quy tuyến tính này phù hợp với dữ liệu ở mức 74,3%. Nói cách khác, 74,3% biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập, còn 25,7% còn lại là do sai số ngẫu nhiên và do có thể có biến độc lập khác

giải thích cho biến phụ thuộc mà chưa được đưa vào mô hình nghiên cứu. Mô hình nghiên cứu xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn DVKT

của các doanh nghiệp nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ với Beta chưa chuẩn hóa được thiết lập có dạng hàm như sau:

$$QDLC\ DVKT = -0,513 + 0,132TH + 0,133CLDV + 0,246TDCM + 0,234GP + 0,134SGT + 0,229LICM.$$

Kết quả nghiên cứu hồi quy cho kết quả là Quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán chịu tác động bởi các nhân tố và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố là không giống nhau, cụ thể như sau: Giả sử các nhân tố khác không đổi, khi thay đổi bất kỳ một nhân tố nào ở mức 1 đơn vị thì Quyết định lựa chọn DVKT cũng bị thay đổi một giá trị tương ứng cụ thể: 0,132 đối với Thương hiệu, 0,133 đối với Chất lượng dịch vụ, 0,246 đối với Trình độ chuyên môn, 0,234 đối với Giá phí, 0,134 đối với Sự giới thiệu và 0,229 đối với Lợi ích chuyên môn. Cũng theo kết quả bảng thông số thống kê của từng biến trong mô hình hồi quy cho thấy tầm quan trọng của các biến này trong mô hình đối với các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn DVKT của các doanh nghiệp nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ

5. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Dựa vào kết quả phân tích hồi quy bội, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định lựa chọn DVKT của các DN nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ được xác định. Theo đó, nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất là Trình độ chuyên môn, tiếp đến là nhân tố Giá phí, nhân tố Lợi ích chuyên môn, nhân tố Sự giới thiệu, nhân tố Chất lượng dịch vụ, và nhân tố Thương hiệu có hệ số $\beta = 0,132$ là nhân tố có ảnh hưởng ít nhất đến quyết

định lựa chọn DVKT của các DN nhỏ tại quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Đối với các doanh nghiệp nhỏ, việc lựa chọn dịch vụ kế toán nên căn cứ vào trình độ chuyên môn của các kế toán viên dịch vụ, chất lượng dịch vụ cung cấp và các lợi ích chuyên môn được hưởng cũng như giá cả dịch vụ phù hợp với đơn vị mình. Các doanh nghiệp nên chọn DVKT của những đơn vị đã có bề dày kinh nghiệm, có khả năng đáp ứng đủ các dịch vụ phù hợp với lĩnh vực kinh doanh và cam kết bảo mật cao. Và điều quan trọng nhất đối với các doanh nghiệp nhỏ khi lựa chọn DVKT là cần chọn những đơn vị cung cấp DVKT có mức giá phí hợp lý, giá dịch vụ ổn định và có sự cạnh tranh với các đơn vị khác trong lĩnh vực cung cấp DVKT. Phải đảm bảo chất lượng dịch vụ và lợi ích chuyên môn mang lại cho doanh nghiệp là phù hợp với mức giá phí đã được bỏ ra khi sử dụng DVKT

Tương tự, các đơn vị cung cấp DVKT cần chú ý đến nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng tiềm năng, nâng cao uy tín, đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ, mở rộng và nâng cao chất lượng các dịch vụ kế toán, thực hiện dịch vụ đúng cam kết, kịp tiến độ và không để xảy ra sai sót, tổ chức tốt bộ phận chăm sóc khách hàng để kịp thời nắm bắt thái độ, phản ứng của khách hàng trước, trong và sau khi sử dụng DVKT.

Bên cạnh đó, đơn vị cần chú trọng công tác tập huấn đào tạo cho nhân viên đảm bảo nghiệp vụ chuyên môn giỏi, có khả năng giải đáp các vấn đề của khách hàng, cung cấp các dịch vụ phù hợp cũng như có mức giá phí linh hoạt và phù hợp với nhu cầu và thị hiếu của các đối tượng khách hàng. Mặt khác, nên tăng cường kiểm tra, kiểm soát quá trình cung cấp DVKT bằng các quy định, quy trình nghiệp vụ đối với nhân viên nhằm kiểm soát chất lượng dịch vụ và gia tăng lợi ích cho khách hàng khi sử dụng DVKT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Anderson, J. C., & Gerbing D. W., 1988. Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.
2. Cronin, J.J., Brady, M.K. and Hult, G.T., 2000. Assessing the Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76, 193-218.
3. Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard, P.W., 1995. *Consumer Behavior*. 6th Edition, Dryden Press, Chicago, New York.
4. Hair.Jr., J. F., Black., W. C., Babin., B. J., Anderson., R. E., & L. Tatham., R., 2006. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Pearson International Edition.
5. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Hồng Đức, tập 1&2.
6. Hunt, K., 1999. Marketing of Accounting Services to Professionals vs. Small Business Owners: Selection and Retention Criteria of These Client Groups. *Journal of Services Marketing*.
7. Mai Thị Hoàng Minh, 2013. Dịch vụ kế toán Việt Nam những hạn chế cần khắc phục. *Tạp chí Kế toán - Kiểm toán*, số 3, trang 7-9.
8. Mai Thị Hoàng Minh, 2010. Kế toán và dịch vụ kế toán Việt Nam trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ. Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
9. Nguyễn Đình Thọ, 2011. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh thiết kế và thực hiện. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.
10. Phạm Ngọc Toàn và Dương Thị Tuyết Loan, 2017. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và vừa Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí công thương*, số tháng 4/2017.
11. Philip Kotler, 1997. *Marketing căn bản*. TP.HCM. Nhà xuất bản Thống kê.
12. Philip Kotler, 2001. *Quản trị Marketing*, TP.HCM. Nhà xuất bản Thống kê.
13. Scott D.R., and Walt N.T., 1995. Choice Criteria in The Selection of International Accounting Firms. *European Journal of Marketing*. Vol 29, No.1, pp 27-39.

14. Trần Thị Cẩm Thanh và Đào Nhật Minh, 2015. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam. Tạp chí kế toán và kiểm toán, số tháng 7/2015, trang 20-21-22 và 30.

FACTORS AFFECTING ACCOUNTING SERVICE SELECTION OF SMALL ENTERPRISES IN NINH KIEU DISTRICT - CAN THO CITY

Vuong Yen Linh¹ and Nguyen Huu Dang²

¹Can Tho City Water Resources Branch

²Faculty of Economics, Can Tho University

(Email: vuongyenlinh@gmail.com)

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the factors affecting decision in selecting accounting services of the small enterprises in Ninh Kieu district, Can Tho city and propose implications to attract the selection accounting services of enterprises. Based on the theoretical and research models from previous studies, the study conducted primary data collection through survey of 182 leaders, chief accountants, managers/departments of small enterprises in Ninh Kieu district in 2019. Results of EFA exploratory factor analysis, estimating the model by multiple regression analysis showed the degree and direction effect of each factor to decide on accounting services. Six factors affecting decision of selecting the accounting services of small enterprises in Ninh Kieu District, Can Tho City, included: professional qualifications, cost, professional benefits, referrals, quality service, and brand.

Keywords: *Accounting services, factors affecting, Ninh Kieu district, small enterprises.*