

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN DỊCH VỤ KẾ TOÁN CỦA CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ SIÊU NHỎ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH CÀ MAU

Bùi Thị Thu Lan

Khoa Kinh tế và Luật, Trường Đại học Bạc Liêu

Email: bttlan@blu.edu.vn.

Tóm tắt: Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp (DN) nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Cà Mau. Kết quả cho thấy 5 nhân tố đều tác động tích cực đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán, trong đó lợi ích cảm nhận và phí dịch vụ là hai yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị giúp các đơn vị cung cấp dịch vụ kế toán nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại địa phương.

Từ khóa: Quyết định lựa chọn, dịch vụ kế toán, doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ, tỉnh Cà Mau.

Nhận bài: 06/12/2025; Biên tập: 07/12/2025; Phản biện: 12/12/2025; Duyệt đăng: 19/12/2025.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ngày càng phát triển và hội nhập sâu rộng, số lượng doanh nghiệp (DN) mới thành lập tăng nhanh qua từng năm, đặc biệt là nhóm doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ. Đây là lực lượng quan trọng đóng góp vào tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế địa phương. Tuy nhiên, do đặc thù quy mô nhỏ, nguồn lực tài chính và nhân sự còn hạn chế, nhiều DN nhỏ và siêu nhỏ thường gặp khó khăn trong việc tổ chức và vận hành công tác kế toán. Bên cạnh đó, chi phí tuyển dụng và duy trì đội ngũ kế toán có chuyên môn cao thường vượt khả năng tài chính của nhiều DN nhỏ, dẫn đến nguy cơ sai sót trong quá trình thực hiện nghĩa vụ thuế và các yêu cầu pháp lý khác. Trong bối cảnh đó, việc thuê ngoài dịch vụ kế toán và các dịch vụ hỗ trợ liên quan trở thành lựa chọn phổ biến, giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí, tối ưu hóa nguồn lực và đồng thời đảm bảo tuân thủ pháp luật.

Đối với tỉnh Cà Mau, một địa phương giữ vai trò chiến lược ở cực Nam Tổ quốc, với tốc độ phát triển kinh tế - xã hội mạnh mẽ những năm gần đây nhu cầu nâng cao hiệu quả hoạt động của cộng đồng doanh nghiệp luôn được quan tâm. Sự mở rộng của các ngành nghề kinh doanh, đặc biệt là khu vực DN nhỏ và siêu nhỏ, đã tạo nên thị trường tiềm năng cho các đơn vị cung cấp dịch vụ kế toán. Điều này đặt ra yêu cầu phải nghiên cứu rõ hơn các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của nhóm doanh nghiệp này, nhằm giúp các nhà cung cấp dịch vụ hoàn thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu thực tiễn và hỗ trợ sự phát triển bền vững của doanh nghiệp tại địa phương.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Tổng quan về dịch vụ kế toán

Theo Luật Kế toán số 88/2015/QH13, “dịch vụ kế toán” là hoạt động cung cấp các dịch vụ chuyên môn như thực hiện công tác kế toán, đảm nhiệm

vị trí kế toán trưởng, lập và trình bày báo cáo tài chính, tư vấn về chế độ kế toán - thuế, cùng những nghiệp vụ khác có liên quan theo đúng quy định pháp luật cho các tổ chức hoặc cá nhân có nhu cầu. Đây là lĩnh vực mang tính chuyên nghiệp và đòi hỏi trách nhiệm xã hội cao. Vì vậy, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ kế toán phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về điều kiện hành nghề, tổ chức hoạt động và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

Dịch vụ kế toán giữ vai trò quan trọng đối với hoạt động của doanh nghiệp thông qua nhiều khía cạnh. Trước hết, việc thuê ngoài dịch vụ kế toán giúp doanh nghiệp đảm bảo được tính bảo mật và an toàn thông tin, bởi các đơn vị cung cấp dịch vụ thường cam kết bảo mật theo hợp đồng, đồng thời chịu sự ràng buộc của pháp luật và đạo đức nghề nghiệp.

2.2. Lý thuyết nền

2.2.1. Lý thuyết về hành vi người tiêu dùng

Theo Brander, K.M. và Bennett, D.B. (1989), hành vi người tiêu dùng là toàn bộ các hành động của một cá nhân trong quá trình lựa chọn, mua sắm, sử dụng và loại bỏ sản phẩm hoặc dịch vụ. Hành vi này phản ánh cách thức người tiêu dùng ra quyết định nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn của họ.

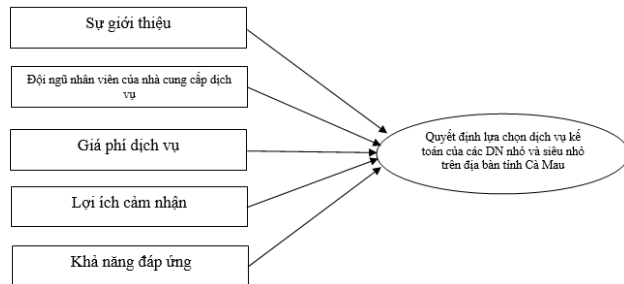
2.2.2. Lý thuyết mô hình mua dịch vụ

Theo Philip Kotler (2013), hành vi mua dịch vụ được hiểu là toàn bộ quá trình khách hàng nhận biết nhu cầu, tìm kiếm thông tin, lựa chọn, sử dụng và đánh giá dịch vụ nhằm thỏa mãn mong muốn của họ. Quá trình này bắt đầu khi khách hàng ý thức được một nhu cầu cụ thể và nhận thấy nhu cầu đó có thể được đáp ứng thông qua việc sử dụng dịch vụ. Sau khi xác định nhu cầu, khách hàng hình thành mục tiêu và tiêu chí lựa chọn, giúp họ định hướng trong việc cân nhắc và so sánh các dịch vụ khác nhau.

2.3. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được xây dựng trên các

lý thuyết nền như: lý thuyết về hành vi người tiêu dùng, lý thuyết mô hình mua dịch vụ. Ngoài ra, tác giả còn dựa vào các công trình nghiên cứu trước đây và từ việc tham khảo ý kiến các chuyên gia là các nhân viên kế toán và chủ các DN nhỏ và siêu nhỏ, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu như sau:



Nguồn: Tác giả đề xuất
Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Mô hình bao gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các Doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Dựa trên mô hình nghiên cứu đề xuất, các lý thuyết và các nghiên cứu liên quan nhóm tác giả đặt ra các giả thuyết nghiên cứu như sau:

Theo Hunt và cộng sự (1999), các doanh nghiệp nhỏ khi lựa chọn dịch vụ kế toán thường dựa nhiều vào sự giới thiệu từ những người xung quanh. Kotler và cộng sự (2013) cũng khẳng định rằng giới thiệu là một yếu tố ảnh hưởng mạnh đến hành vi khách hàng. Điều này đặc biệt đúng đối với lĩnh vực kế toán - thuế, nơi phần lớn chủ doanh nghiệp không có đủ chuyên môn để tự đánh giá chất lượng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu của Mai Thị Hoàng Minh và Giáp Thị Lệ (2019) cũng cho thấy yếu tố giới thiệu có ảnh hưởng tích cực đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán. Từ cơ sở này, tác giả đề xuất giả thuyết:

H1: Sự giới thiệu tác động tích cực đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau.

Hunt và cộng sự (1999) cho rằng trình độ, khả năng giao tiếp và kỹ năng trình bày của nhân viên đều là tiêu chí quan trọng trong quá trình khách hàng lựa chọn và duy trì dịch vụ. Lai và Chen (2011) bổ sung thêm rằng nhân viên cần đáp ứng cả yêu cầu về hình thức lẫn năng lực chuyên môn. Các nghiên cứu của Mai Thị Hoàng Minh và Giáp Thị Lệ (2019), cũng như Vương Yến Linh và Nguyễn Hữu Đăng (2019), đã chứng minh nhân tố này có ảnh hưởng tích cực đến quyết định sử dụng dịch vụ kế toán. Từ đó hình thành giả thuyết:

H2: Đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ tác động tích cực đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau.

Nghiên cứu của Lacity và Hirschheim (1993) cho rằng một trong những lý do khiến doanh nghiệp

thuê ngoài dịch vụ kế toán là nhằm tối ưu chi phí, giúp giảm gánh nặng về nhân sự và tăng tính linh hoạt trong hoạt động. Đinh Công Hiến và cộng sự (2023) cũng chỉ ra mối quan hệ thuận chiều giữa giá phí dịch vụ và quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán. Đây là cơ sở để đề xuất giả thuyết:

H3: Giá phí dịch vụ tác động tích cực đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau.

Ngoài giá phí, lợi ích mà doanh nghiệp nhận được từ dịch vụ kế toán cũng là yếu tố quan trọng. Kết quả nghiên cứu của Đinh Công Hiến và cộng sự (2023), Ngô Thanh Hạnh (2022) cho thấy lợi ích cảm nhận có tác động cùng chiều đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán. Do đó, tác giả xây dựng giả thuyết:

H4: Lợi ích cảm nhận tác động tích cực đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau.

Khả năng đáp ứng thể hiện mức độ hiểu biết của nhà cung cấp đối với nhu cầu của khách hàng cũng như khả năng đưa ra giải pháp phù hợp. Khi đơn vị cung cấp dịch vụ thể hiện được sự am hiểu về hoạt động của doanh nghiệp, họ có thể tư vấn tốt hơn, từ đó tạo nên giá trị gia tăng và lợi thế cạnh tranh khác biệt (Nguyễn Đào Tùng & Đỗ Văn Trường, 2022; Vương & Nguyen, 2024). Vì vậy, tác giả đề xuất giả thuyết:

H5: Khả năng đáp ứng tác động tích cực đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

2.4.1. Nghiên cứu định tính

Tác giả thực hiện tóm lược các nghiên cứu trước đây và nhận diện những nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau, từ đó tác giả phỏng vấn ý kiến chuyên gia thông qua phương pháp thảo luận tay đôi dựa trên dàn bài đã lập sẵn. Kết quả khảo sát ý kiến chuyên gia giúp nhận diện, bổ sung và điều chỉnh các thang đo. Đây chính là cơ sở để tác giả phát triển bản nháp của bảng câu hỏi khảo sát.

2.4.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng với công đoạn khảo sát chính thức để thu về kết quả. Với kết quả khảo sát thu được, tác giả tiến hành kiểm định hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy, trên cơ sở đó tác giả phân tích kết quả và đưa ra kết luận.

2.5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.5.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Theo Nunnall và Bernstein (1994): Cronbach's Alpha $\geq 0,60$: chấp nhận được về mật độ tin cậy, Cronbach's Alpha trong đoạn $[0,70 - 0,90]$: tốt, Cronbach alpha $> 0,90$: chấp nhận được nhưng không được đánh giá tốt. Nếu một biến đo lường có

hệ số tương quan biến tổng (hiệu chỉnh) $\geq 0,30$ thì biến đó đạt yêu cầu. Trong nghiên cứu này khi kiểm định Cronbach's Alpha ta có kết quả như sau:

Bảng 1: Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo

Biến	Hệ số Cronbach's Alpha
Sự giới thiệu	0,844
Đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ	0,822
Giá phí dịch vụ	0,791
Lợi ích cảm nhận	0,848
Khả năng đáp ứng	0,805
Quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau	0,779

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ SPSS

Như vậy, tất cả các biến độc lập và phụ thuộc đều có hệ số Cronbach's Alpha trong đoạn $[0,70 - 0,90]$ và từng biến quan sát trong thang đo đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) $> 0,3$. Do đó, các biến quan sát trong thang đo phù hợp để tiếp tục phân tích nhân tố khám phá (EFA).

2.5.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kiểm định Bartlett (kiểm định tương quan biến): Nếu phép kiểm định Bartlett có Sig $< 0,05$ ma trận tương quan là ma trận đơn vị 1 nghĩa là các biến có quan hệ lẫn nhau (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Kiểm định KMO: là chỉ số dùng để so sánh độ lớn của hệ số tương quan giữa các biến đo lường và độ lớn của hệ số tương quan riêng phần của chúng (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Theo Kaiser thì KMO $\geq 0,50$.

Theo Gerbing & Anderson (1988), Eigenvalue > 1 và được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$ (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Phân tích nhân tố khám phá thang đo các nhân tố ảnh hưởng quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau

*Kiểm định KMO và Bartlett's Test

Bảng 2. Kiểm định KMO và Bartlett's Test cho các biến độc lập

KMO		0,693
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1346,218
	Df	210
	Sig.	0,000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ SPSS

Kiểm định KMO và Bartlett's Test kết quả cho thấy Sig = 0,000 và KMO = 0,693 thỏa mãn các điều kiện đề ra. Điều này chứng tỏ các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện và các biến đưa vào phân tích nhân tố có ý nghĩa và mô hình nghiên cứu phù hợp với nhân tố đề ra.

*Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát với nhân tố

Tác giả cũng sử dụng phương pháp trích nhân

tố là Principal components với phép quay vuông góc Varimax, kết quả tác giả cũng rút ra được 5 nhân tố có Eigenvalues > 1 với tổng mức phương sai trích 74,229 %. Điều này có nghĩa 74,229% thay đổi của nhân tố được giải thích bởi biến quan sát. Khi xoay nhân tố tất cả các biến quan sát đều thỏa mãn yêu cầu có hệ số tải nhân tố $> 0,5$ và không có biến quan sát nào đều tải lên ở cả 2 nhân tố.

Phân tích nhân tố khám phá thang đo quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau.

*Kiểm định KMO và Bartlett's Test

Bảng 3. Kiểm định KMO và Bartlett's Test cho biến phụ thuộc

KMO		0,696
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	129,096
	Df	3
	Sig.	0,000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ SPSS

Kết quả kiểm định có Sig = 0,000 (thỏa mãn điều kiện Sig $< 0,05$) điều này chứng tỏ các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Chỉ số KMO = 0,696 (thỏa mãn điều kiện) chứng tỏ các biến đưa vào phân tích nhân tố có ý nghĩa và mô hình nghiên cứu phù hợp với nhân tố đề ra.

* Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát với nhân tố

Tương tự như phân tích nhân tố độc lập, kết quả tác giả cũng rút ra được 1 nhân tố có Eigenvalues > 1 với tổng mức phương sai trích 69,373%. Điều này có nghĩa 69,373% thay đổi của nhân tố được giải thích bởi biến quan sát. Khi xoay nhân tố tất cả các biến quan sát đều thỏa mãn yêu cầu có hệ số tải nhân tố $> 0,5$ và cùng tải cho một nhân tố, thỏa mãn yêu cầu kiểm định.

2.5.3. Phân tích hồi quy

* Phân tích tương quan

Chúng ta sử dụng hệ số tương quan Pearson (ký hiệu là r) để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng. Nhìn chung r được sử dụng để kiểm tra liên hệ giữa những biến định lượng và r nằm trong khoảng $[-1, 1]$ thì hai biến định lượng có mối quan hệ tuyến tính với nhau (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Nếu Sig $< 0,05$ thì các biến này có mối tương quan và có ý nghĩa thống kê giữa biến độc lập và biến phụ thuộc (Nguyễn Đình Thọ 2011). Bảng sau thể hiện ma trận tương quan giữa các nhân tố trong mô hình.

Bảng 4. Ma trận tương quan giữa các nhân tố

		UD	DSD	HI	CX	XH	TĐ
UD	Tương quan Pearson	1	0,523	0,446	0,377	0,298	0,340
	Sig. (2 chiều)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,002

DSD	Tương quan Pearson	0,523	1	0,113	0,256	0,035	0,116
	Sig. (2 chiều)	0,000		0,158	0,070	0,662	0,147
HI	Tương quan Pearson	0,446	0,113	1	0,291	0,150	0,059
	Sig. (2 chiều)	0,000	0,158		0,125	0,060	0,464
CX	Tương quan Pearson	0,377	0,256	0,291	1	0,064	0,163
	Sig. (2 chiều)	0,000	0,070	0,125		0,426	0,041
XH	Tương quan Pearson	0,298	0,035	0,150	0,064	1	0,027
	Sig. (2 chiều)	0,000	0,662	0,060	0,426		0,740
TĐ	Tương quan Pearson	0,340	0,116	0,059	0,163	0,027	1
	Sig. (2 chiều)	0,002	0,147	0,464	0,041	0,740	

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ SPSS

Hệ số tương quan Pearson giữa các nhân tố độc lập và nhân tố phụ thuộc nằm trong khoảng $[-1, 1]$ và các giá trị sig đều $< 0,05$ thỏa mãn yêu cầu kiểm định. Điều này có nghĩa là các biến độc lập có quan hệ tương quan với biến phụ thuộc.

* Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Bảng 5. Tóm tắt mô hình

Mode	R	R ²	R ² điều chỉnh
1	,778 ^a	0,605	0,587

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ SPSS

Hệ số R² điều chỉnh là thước đo phù hợp được sử dụng để đo lường mức độ phù hợp của mô hình. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy R² điều chỉnh bằng 0,587, nghĩa là mức độ phù hợp của mô hình là 58,7%. Điều này nói lên 5 nhân tố độc lập ảnh hưởng 58,7% sự thay đổi của biến phụ thuộc. Còn lại 41,3% là do sự ảnh hưởng của các nhân tố ngoài mô hình và do sai số ngẫu nhiên.

Bảng 6. Phân tích phương sai (ANOVA)

Biến thiên	Tổng độ lệch bình phương	Df	Độ lệch bình phương bình quân	F	Sig
Hồi quy Phân dư Tổng	24,005	7	3,429	32,625	0,000 ^b
	15,661	149	0,105		
	39,666	156			

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả từ SPSS

Kiểm định F từ bảng ANOVA cho thấy giá trị thống kê F là 32,625 với giá trị Sig = 0,000 $< 0,05$. Như vậy, có thể kết luận rằng mô hình hồi quy bội thỏa mãn các điều kiện đánh giá.

* Kết quả sau khi phân tích hồi quy

Dựa vào kết quả phân tích hồi quy ta có phương trình hồi quy với hệ số β chuẩn hóa như sau:

$$UD = 0,439 \times LI + 0,291 \times GP + 0,151 \times GT + 0,276 \times ĐƯ + 0,230 \times NV$$

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau:

Sự giới thiệu, đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ, giá phí dịch vụ, lợi ích cảm nhận, khả năng đáp ứng.

2.6. Thảo luận

Nhân tố lợi ích cảm nhận có ảnh hưởng mạnh nhất và tác động cùng chiều đến việc quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau ($\beta = 0,439$); giả thuyết H1 được chấp nhận.

Nhân tố giá phí dịch vụ tác động cùng chiều đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau ($\beta = 0,291$); giả thuyết H2 được chấp nhận.

Nhân tố sự giới thiệu tác động cùng chiều đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau ($\beta = 0,151$); giả thuyết H3 được chấp nhận.

Nhân tố khả năng đáp ứng tác động cùng chiều đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau ($\beta = 0,276$); giả thuyết H4 được chấp nhận.

Nhân tố đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ tác động cùng chiều đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ tại tỉnh Cà Mau ($\beta = 0,230$); giả thuyết H5 được chấp nhận.

3. Kết luận và hàm ý quản trị

3.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 nhân tố của mô hình đều tác động đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Cà Mau, mức độ tác động theo mức độ giảm dần cụ thể như sau: tổ lợi ích cảm nhận, giá phí dịch vụ, sự giới thiệu, khả năng đáp ứng, đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ.

3.2. Hàm ý quản trị

Dựa trên kết quả nghiên cứu, 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 Cà Mau, cụ thể như sau:

Lợi ích cảm nhận: Việc sử dụng dịch vụ kế toán thuê ngoài giúp doanh nghiệp giảm đáng kể chi phí duy trì bộ phận kế toán nội bộ thông qua tối ưu hóa quy trình và ứng dụng công nghệ hiện đại. Bên cạnh đó, doanh nghiệp không phải tốn thời gian đào tạo nhân sự mới vì đã được hỗ trợ bởi đội ngũ chuyên gia giàu kinh nghiệm. Các khoản mục tài chính và nghĩa vụ thuế cũng được thực hiện minh bạch, chính xác và bảo mật, từ đó nâng cao niềm tin của doanh nghiệp vào chất lượng dịch vụ kế toán.

Giá phí: Mức phí dịch vụ kế toán cần được thiết lập tương xứng với giá trị mang lại và đảm bảo khả năng cạnh tranh trên thị trường. Các đơn vị cung cấp dịch vụ cần thường xuyên khảo sát thị trường để xây dựng khung giá hợp lý. Ngoài ra, việc áp dụng chính sách ưu đãi như giảm giá cho khách

hàng mới, giảm phí khi ký hợp đồng dài hạn hay xây dựng các gói dịch vụ linh hoạt cho doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận dịch vụ mà không tạo áp lực về chi phí.

Sự giới thiệu: Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có thể nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng bằng cách triển khai các chương trình khuyến khích người dùng giới thiệu người quen hoặc đối tác, chẳng hạn như tặng quà hoặc ưu đãi cho khách hàng giới thiệu thành công. Đồng thời, cần đẩy mạnh hoạt động truyền thông trên nhiều nền tảng và tổ chức các chương trình quảng bá nhằm tăng mức độ nhận diện. Việc duy trì quan hệ tốt với khách hàng hiện hữu cũng đóng vai trò quan trọng, bởi sự hài lòng của họ là tiền đề để tạo ra các giới thiệu tích cực.

Khả năng đáp ứng: Các đơn vị cung cấp dịch vụ kế toán cần chủ động khảo sát nhu cầu và đặc điểm hoạt động của các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ trên địa bàn tỉnh Cà Mau để cung cấp giải pháp phù hợp hơn. Từ kết quả khảo sát, doanh nghiệp có thể xây dựng đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản, có kinh nghiệm thực tế và thường xuyên cập nhật thông tin về kinh tế, tài chính, thuế. Việc cung cấp thông tin và tư vấn chính xác giúp khách hàng đưa ra quyết định quản trị hiệu quả, qua đó tăng mức độ hài lòng và nâng cao năng lực đáp ứng của nhà cung cấp, tạo lợi thế cạnh tranh dựa trên sự khác biệt.

Đội ngũ nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ: Nhà cung cấp dịch vụ cần chú trọng phát triển năng lực chuyên môn của nhân viên thông qua các khóa đào tạo định kỳ và khuyến khích họ học tập nâng cao trình độ. Tác phong chuyên nghiệp, trang phục chỉnh tề và thái độ làm việc nghiêm túc cũng góp phần tạo dựng hình ảnh đáng tin cậy trong mắt khách hàng. Đồng thời, việc thiết lập quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh một cách kịp thời, minh

bạch sẽ giúp doanh nghiệp duy trì sự hài lòng của khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ ■

Tài liệu tham khảo

- [1]. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu và nghiên cứu với SPSS*. Nxb. Lao động - Xã hội, tập 1 - 2.
- [2]. Nguyễn Đình Thọ (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Nxb. Tài chính.
- [3]. Đinh Công Hiền, 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, tr. 97 - 104.
- [4]. Kotler, P., Keller, K. L., Koshy, A. và Jha, M. (2013). *Marketing Management: A South Asian Perspectives*. Pearson.
- [5]. Mai Thị Hoàng Minh và Giáp Thị Lê (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, tr. 258 - 263.
- [6]. 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.
- [7]. 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), tr. 60 - 62.
- [8]. Vuong, Q. H. và Nguyen, M. H. (2024). *Better Economics for the Earth: A Lesson from Quantum and Information Theories*. AISDL.
- [9]. Vương Yên 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.

The factors influencing the decision to choose accounting services by the micro and small enterprises in Ca Mau province

Bui Thi Thu Lan

Faculty of Economics and Law, Bac Lieu University

Email: bttlan@blu.edu.vn.

Abstract: The study was conducted to define the factors influencing the decision to choose accounting services by the small and micro enterprises in Ca Mau province. The results showed that all 5 factors had a positive impact on the decision to choose accounting services, in which perceived benefits and service fees were the two most influential factors. On that basis, the study proposed management implications to help accounting service providers improve service quality, better meeting the needs of small and micro enterprises in the locality.

Keywords: Selection decision, accounting services, small and micro enterprises, Ca Mau province.