

Tạp chí

P-ISSN 2815-6129 | E-ISSN 2815-6137



Số tháng 7/2025 (262)

KẾ TOÁN & KIỂM TOÁN

CƠ QUAN CỦA HIỆP HỘI KẾ TOÁN VÀ KIỂM TOÁN VIỆT NAM (VAA)



■ CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN MỨC ĐỘ CÔNG BỐ BÁO CÁO ESG TẠI CÁC DOANH NGHIỆP NIÊM YẾT VIỆT NAM





CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KẾ TOÁN CỦA CÁC CÔNG TY CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

QUALITY OF ACCOUNTING SERVICES OF SERVICE PROVIDERS IN HO CHI MINH CITY

CHV. Phan Thanh Việt* - CHV. Võ Ngọc Phúc*

CHV. Nguyễn Mạnh Hùng*

*Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (HUTECH)

Ngày nhận 13/06/2025

Biên tập 14/06/2025

Duyệt đăng 15/07/2025

Tóm tắt

Đề tài thực hiện nhằm mục đích xác định và đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kế toán (DVKT) của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM. Để thực hiện nghiên cứu, nhóm tác giả đã sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng với mô hình hồi quy đa biến. Đối tượng khảo sát là đại diện lãnh đạo của các công ty sử dụng DVKT tại TP.HCM với cỡ mẫu là 145. Kết quả nghiên cứu đã xác định được 4 nhân tố tác động đến chất lượng DVKT của các công ty dịch vụ tại TP.HCM, đó là Hiệu quả, Sự đổi mới công nghệ, Kiến thức kế toán và Sự cạnh tranh.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ kế toán, dịch vụ kế toán, Thành phố Hồ Chí Minh.

Abstract

The research aims to identify and measure the impact of factors affecting the quality of accounting services (DVKT) of service providers in Ho Chi Minh City. To conduct the research, the authors used a combination of qualitative and quantitative research methods with a multivariate regression model. The survey subjects were representatives of leaders of companies using accounting services in Ho Chi Minh City with a sample size of 145. The research results identified 4 factors affecting the quality of accounting services of service companies in Ho Chi Minh City, which are Effective, Technological innovation, Accounting knowledge and Competition.

Keywords: accounting service quality, accounting services, Ho Chi Minh City.

Jel Classifications: M41, L84, O32

<https://doi.org/10.59006/vnfa-jaa.07202516>

1. Đặt vấn đề

Đối với xã hội, DVKT giúp đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong báo cáo tài chính, góp phần tạo nên một môi trường kinh doanh lành mạnh và tin cậy. Nhờ đó, các nhà đầu tư, ngân hàng và cơ quan quản lý có thể đưa ra các quyết định chính xác dựa trên thông tin tài chính đáng tin cậy. Đối với doanh nghiệp

(DN), DVKT hỗ trợ quản lý tài chính hiệu quả, giúp DN kiểm soát chi phí, tối ưu hóa nguồn lực và tuân thủ các quy định pháp luật, hỗ trợ lập báo cáo quản trị nội bộ theo yêu cầu khách hàng. Đồng thời, dịch vụ này còn giúp DN lập kế hoạch tài chính, dự báo và đánh giá hiệu quả kinh doanh, từ đó nâng cao khả năng cạnh

tranh và phát triển bền vững. Như vậy, DVKT không chỉ là công cụ quan trọng để quản lý và phát triển DN mà còn góp phần vào sự phát triển ổn định của toàn bộ nền kinh tế (Mazurina và cộng sự, 2023)

Chiến lược phát triển kế toán, kiểm toán đến năm 2020, tầm nhìn 2030 (ban hành tại Quyết định số 480/

QĐ-TTg ngày 18/03/2013 của Thủ tướng Chính phủ) được triển khai mạnh mẽ và quyết liệt, đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Tuy nhiên, qua công tác kiểm tra cho thấy, vẫn còn những DN và kế toán viên chưa tuân thủ đầy đủ các quy định của chuẩn mực kế toán và các quy định pháp luật có liên quan. Nhằm góp phần phát triển thị trường DVKT, một trong những giải pháp quan trọng đó là nâng cao chất lượng kiểm tra hoạt động DVKT. Theo số liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký DN (Bộ Kế hoạch và Đầu tư), tính đến thời điểm 31/12/2022, cả nước có 895.876 DN đang hoạt động, trong đó tại TP.HCM có 274.067 DN, chiếm 30,6% số DN đang hoạt động của cả nước. Riêng các công ty DVKT đủ điều kiện kinh doanh hành nghề tính đến tháng 05/2024 thì số lượng là 164 DN cả nước, tại TP.HCM là 86 DN, chiếm tỷ lệ hơn 50% so với cả nước. Trong bối cảnh này, một thách thức quan trọng là làm thế nào để xác định những yếu tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Điều này giúp các công ty có cơ hội điều chỉnh chiến lược và hoạt động của mình, để cải thiện hiệu suất và chất lượng DVKT là cần thiết và mang tính thời sự.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Tổng quan các nghiên cứu liên quan

Trong thời gian qua, đã có nhiều nghiên cứu liên quan đến vấn đề này. Chẳng hạn, Saxby, Carl L., và cộng sự (2004) đã tiến hành khám phá các nhân tố tác động đến chất lượng DVKT, cũng như đo lường mức độ tác động của các nhân tố này đến sự hài lòng của khách hàng. Carl L. Saxby và cộng sự dùng mô hình 5 nhân tố SERVQUAL để khám phá ra các nhân tố tác động đến chất lượng DVKT bằng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật phỏng vấn chuyên sâu các chuyên gia. Mặt khác, để đo lường mối liên hệ giữa chất lượng DVKT đến sự hài lòng của khách hàng bằng phương pháp định lượng thông qua bảng câu hỏi khảo sát với thang đo dựa trên mô hình SERVQUAL. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các công ty DVKT có thể nâng cao sự hài lòng khách hàng bằng cách tập trung vào tiêu chí bằng cấp “chứng chỉ kế toán công chứng” với nhân tố sự tin cậy và năng lực phục vụ. Đồng thời, kiến thức chuyên môn kế toán viên thực hiện dịch vụ cũng là một trong những thành phần quan trọng của tác động đến sự hài lòng khách hàng và sự lựa chọn dịch vụ sử dụng của các DN.

Tiếp tục kế thừa nghiên cứu trước liên quan đến công cụ SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ, Maja Zaman Groff và cộng sự (2012) đã

xác định ảnh hưởng của trình độ chuyên môn của đơn vị cung cấp DVKT trong nhận thức của khách hàng về lựa chọn dịch DVKT của họ.

Nguyễn Thị Kim Anh (2019) đã nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng chất lượng DVKT của các đơn vị cung cấp dịch vụ tại Việt Nam. Nghiên cứu này được thực hiện trên cơ sở thu thập dữ liệu từ 229 kế toán viên hành nghề là các giám đốc, phó giám đốc, kế toán trưởng, kế toán viên chuyên nghiệp đang làm việc tại 113 công ty DVKT, chi nhánh công ty DVKT tại Việt Nam nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVKT do các công ty dịch vụ kế toán cung cấp cấp cho khách hàng. Bài viết dùng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng và kỹ thuật phân tích hồi quy đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 7 nhân tố tác động đến chất lượng DVKT theo mức độ giảm dần là: giá phí dịch vụ, quy mô công ty, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ và sự đồng cảm. Đây chính là cơ sở quan trọng, góp phần đưa ra một số gợi ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng DVKT do các công ty dịch vụ tại Việt Nam cung cấp, từ đó mang lại thông tin kế toán trung thực, hợp lý và kịp thời cho các bên liên quan.

Cahyaningtyas và cộng sự (2020) đã nghiên cứu về việc sử dụng DVKT thuê ngoài và tác động của nó tới hiệu quả

hoạt động của các DN nhỏ và vừa (DNNVV). Nghiên cứu này nói về sự đóng góp quan trọng của các DNNVV cho nền kinh tế Indonesia trên thực tế và chức năng kế toán quản trị yếu kém của họ. Nghiên cứu này nhằm mục đích, tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng DVKT thuê ngoài của các DNNVV và tác động của việc sử dụng đó đối với hiệu quả hoạt động của các DNNVV từ góc độ kinh tế về chi phí giao dịch và quan điểm dựa trên nguồn lực. Trong nghiên cứu này, đối tượng bao gồm các DNNVV sản xuất ở Malaysia. Sau đó, các nhà nghiên cứu lấy mẫu bằng phương pháp lấy mẫu có mục đích. Trong khi đó, tiêu chí để xác định mẫu lại dựa trên định nghĩa về DNNVV ở Indonesia. Hơn nữa, các nhà nghiên cứu đã tiến hành khảo sát bằng cách phát 270 bảng câu hỏi để thu thập dữ liệu. Kết quả nghiên cứu đã cho rằng, đặc điểm kỹ thuật của tài sản, sự không chắc chắn về môi trường, năng lực kỹ thuật và mức độ cạnh tranh đóng vai trò là những yếu tố chính ảnh hưởng đến quyết định sử dụng DVKT thuê ngoài của các DNNVV.

2.2. Tổng quan về chất lượng DVKT

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 01/01/2017: “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”.

Parasuraman và công sự (1988) là những người đầu tiên nghiên cứu chất lượng dịch vụ một cách cụ thể và chi tiết, một mô hình chất lượng dịch vụ phổ biến và áp dụng nhiều nhất trong lĩnh vực Marketing. Mô hình SERVQUAL là thang đo hoàn chỉnh về chất lượng dịch vụ, có 5 thành phần của chất lượng dịch vụ là Độ tin cậy, Sự đồng cảm, Năng lực phục vụ, Khả năng đáp ứng và Phương tiện hữu hình. Chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ.

Cronim và Taylor (1992) đã giới thiệu mô hình SERVPERF, là một công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên hiệu suất thực tế mà khách hàng cảm nhận được. Mô hình này tập trung vào 5 yếu tố chính: tính tin cậy, tính đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm và các yếu tố hữu ích hình. Khác với mô hình SERVQUAL, SERVPERF không so sánh chất lượng dịch vụ thực tế với mong đợi, mà chỉ xem xét trải nghiệm thực tế của khách hàng. Mô hình này được ứng dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực để giúp DN xác định các lĩnh vực cần cải thiện, từ đó nâng cao sự hài hòa giữa khách hàng và nhà cung cấp.

3. Phương pháp nghiên cứu và mô hình nghiên cứu

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính, bằng xây dựng phát triển hệ thống khái niệm/thang đo và các biến quan sát và hiệu chỉnh biến quan sát phù hợp với thực tế.

Nghiên cứu định lượng, sử dụng hệ số tin cậy Cronbach Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau; phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố được cho là phù hợp. Đồng thời, sử dụng phân tích hồi quy tuyến tính đa biến xác định các nhân tố và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM.

3.2. Dữ liệu và phương pháp thu thập dữ liệu

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua phương pháp sưu tầm tài liệu, phương pháp phỏng vấn trực tiếp kết hợp với phương pháp trả lời bảng câu hỏi được gửi trực tiếp của các đối tượng là giám đốc, trưởng các phòng ban và kế toán trưởng của các đơn vị có sử dụng DVKT tại TP.HCM. Nội dung các câu hỏi là các biến quan sát đo lường mức độ tác động của các nhân tố đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp tại TP.HCM và sử dụng thang đo 5 Likert cho toàn bộ bảng hỏi: 1 – Hoàn toàn không đồng ý; 2 – Không đồng ý; 3 – Bình thường; 4 – Đồng ý; 5 – Hoàn toàn đồng ý.

Theo quan điểm của Bollen (1989) cho rằng, kích thước mẫu tối thiểu là 5 quan sát cho một câu hỏi cần ước lượng. Theo đó, nghiên cứu này có 20 câu hỏi tương ứng với 19 biến quan sát của các biến độc lập, vì vậy kích thước mẫu tối thiểu là $20 \times 5 = 100$. Để đạt được tối thiểu 10 quan sát, tác giả đã gửi 170 bảng câu hỏi từ tháng 03/2025 đến tháng 4/2025 cho các đơn vị có sử dụng DVKT tại TP.HCM. Kết quả nhận được 151 phiếu khảo sát, trong đó có 6 phiếu bị loại do không hợp lệ. Do đó, số lượng quan sát còn lại để đưa vào phân tích là 145 phiếu thỏa mãn điều kiện mẫu tối thiểu là 100.

3.3. Mô hình nghiên cứu và phương trình hồi quy

Kế thừa các công trình nghiên cứu trước và kết quả nghiên cứu chuyên gia, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu như sau:

$$\text{CLDVKT} = \beta_0 + \beta_1 \text{HQ} + \beta_2 \text{CN} + \beta_3 \text{KT} + \beta_4 \text{CT} + \varepsilon$$

Trong đó:

Các biến độc lập: HQ là hiệu quả; CN là sự đổi mới công nghệ; KT là kiến thức kế toán và CT là sự cạnh tranh.

Biến phụ thuộc: CLDVKT là chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM.

Với ε : hằng số tự do.

β_i , $i: 1 \div 7$: là hệ số hồi quy riêng phần.

Các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết H1: Hiệu quả có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM.

Giả thuyết H2: Sự đổi mới công nghệ có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM.

Giả thuyết H3: Kiến thức kế toán có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM.

Giả thuyết H4: Sự cạnh tranh có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM.

3.4. Phương pháp xử lý dữ liệu

Căn cứ số liệu khảo sát, bài viết sử dụng phần mềm SPSS Statistics 26.0 để phân tích độ tin cậy của các nhân tố, cũng như các tiêu chí đo lường nhân tố. Đồng thời, áp dụng phương pháp thống kê để tổng hợp và so sánh, nhằm lượng hóa mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kiểm định chất lượng thang đo

Bảng 1. Kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha

STT	Nhóm biến	Số biến quan sát	Cronbach Alpha
1	Sự tin tưởng	5	0.870
2	Sự đổi mới công nghệ	5	0.807
3	Kiến thức kế toán	6	0.847
4	Sự cạnh tranh	4	0.826
5	Chất lượng DVKT của các công ty cung cấp tại TP.HCM	3	0.790

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Qua kết quả kiểm định chất lượng thang đo ở Bảng 1 ta thấy, hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể đều > 0.7 . Như vậy, hệ thống thang đo được xây dựng gồm 5 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 23 biến quan sát đặc trưng.

Phân tích nhân tố khám phá

Phân tích nhân tố khám phá EFA biến độc lập

Ta có $\text{KMO} = 0.715$ thỏa điều kiện $0.5 \leq \text{KMO} \leq 1$, nên phân tích nhân tố được chấp nhận với dữ liệu nghiên cứu. Sig Barlett's Test = 0.000 < 0.05 , cho thấy kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê,

chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong nhân tố.

Từ kết quả kiểm định cho thấy, phương sai trích là $72.160\% > 50\%$ đạt yêu cầu. Với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 4 yếu tố được rút trích ra từ 20 biến quan sát. Điều này cũng có nghĩa, 5 yếu tố rút trích ra thể hiện khả năng giải thích được 72.160% sự thay đổi của biến phụ thuộc trong tổng thể.

Phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc

Kết quả kiểm định Bartlett's của biến phụ thuộc cho thấy, giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0.000 < 0.05$). Đồng thời, hệ số KMO = 0.724 lớn hơn 0.5 (> 0.5), chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích. Mặt khác, kết quả ở Bảng 3 cho thấy, với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 1 yếu tố được rút trích ra từ các biến quan sát. Phương sai trích là $70.245\% > 50\%$ là đạt yêu cầu.

4.2 Kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

Nghiên cứu thực hiện chạy hồi quy tuyến tính đa biến với phương pháp đưa vào một lượt, ta có:

Bảng 2. Thông số thống kê trong mô hình hồi quy bằng phương pháp Enter

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF
(Constant)	-42.652	22.937		-1.350	0.143		
HQ	0.223	0.039	0.262	5.147	0.000	0.805	1.242
CN	0.201	0.027	0.217	4.708	0.000	0.950	1.053
KT	0.215	0.015	0.207	4.538	0.000	0.962	1.039
CT	0.211	0.029	0.232	4.706	0.000	.712	1.405

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Trong bảng số liệu khi xét t_{stat} và $t_{\alpha/2}$ của các biến để đo độ tin cậy thì các biến độc lập TT, HQ, CN, KT và CT đều đạt yêu cầu và các giá trị Sig. thể hiện độ tin cậy khá cao, đều < 0.05 . Ngoài ra, hệ số VIF của các hệ số Beta đều < 10 và hệ số Tolerance đều > 0.5 , cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

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

Bảng 3. Mức độ phù hợp của mô hình

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² - hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Thông kê thay đổi				Hệ số Durbin-Watson
					Hệ số R ² sau khi đổi	Hệ số F khi đổi	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	
1	.780 ^a	0.702	0.711	33.38461	0.643	52.536	5	146	2.205

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Bảng 3 cho thấy, giá trị hệ số tương quan là $0.780 > 0.5$. 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, hệ số xác định của mô hình hồi quy R² hiệu chỉnh là 0.711, nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với dữ liệu 71.1%. Điều này cho biết, khoảng 71.1% sự biến thiên về chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch tại TP.HCM, các phần còn lại là do sai sót của các yếu tố khác. Kiểm định Durbin Watson = 2.205 trong khoảng $1 < D < 3$, nên không có hiện tượng tự tương quan của các phần dư.

Phương trình hồi quy:

$$VD = 0.262 \cdot HQ + 0.232 \cdot CT + 0.217 \cdot CN + 0.207 \cdot KT$$

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Như vậy, kết quả sau khi nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM cho ta thấy, có 4 nhân tố đều ảnh hưởng cùng chiều đến vấn đề nghiên cứu. Mức độ tác động của các biến độc lập đến biến phụ thuộc trong mô hình được thể hiện, như bảng 4.

Bảng 4. Mức độ tác động của các biến độc lập ảnh hưởng đến biến phụ thuộc

Biến độc lập	Hệ số beta	Thứ tự tác động	Hệ số Sig.
Hiệu quả	0.262	1	0.00 < 0.05
Sự đổi mới công nghệ	0.217	3	0.00 < 0.05
Kiến thức kế toán	0.207	4	0.00 < 0.05
Sự cạnh tranh	0.232	2	0.00 < 0.05

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Qua số liệu ở Bảng 4 cho thấy, nhân tố “Hiệu quả” có hệ số beta chuẩn hóa là 0.262 và có tác động mạnh nhất đến chất lượng DVKT của các công ty cung cấp dịch vụ tại TP.HCM, còn nhân tố tác động yếu nhất là nhân tố “Kiến thức kế toán” với hệ số beta chuẩn hóa là 0.207; mặt khác, các hệ số sig của các biến đều < 0.05. Do vậy, các giả thuyết được xây dựng ban đầu của nghiên cứu đều được chấp nhận.

5.2. Hàm ý quản trị

Đầu tiên, về Hiệu quả dịch vụ

Các công ty phải đặc biệt chú trọng đến việc cung cấp dịch vụ có chất lượng vượt trội và được cá nhân hóa cho từng khách hàng. Điều này đòi hỏi sự tỉ mỉ, không để xảy ra bất kỳ sai sót nào cả về nội dung chuyên môn hay khía cạnh kỹ thuật. Đồng thời, cần thể hiện sự linh hoạt cao trong việc đáp ứng các nhu cầu đa dạng và thường xuyên thay đổi của khách hàng. Hơn nữa, trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ và đặc biệt là dịch vụ hậu mãi, việc đảm bảo kênh liên lạc nhanh chóng, thuận tiện và kịp thời là yếu tố then chốt để xây dựng sự tin tưởng và hài lòng của khách hàng.

Một phản hồi nhanh chóng khi khách hàng có thắc mắc hay vấn đề sẽ tạo ấn tượng tích cực mạnh mẽ, củng cố mối quan hệ lâu dài.

Thứ hai, Sự đổi mới công nghệ là yếu tố không thể bỏ qua

Các công ty cung cấp DVKT cần tích cực ứng dụng các công cụ công nghệ tiên tiến vào mọi khâu trong quá trình cung cấp dịch vụ. Việc này bao gồm việc sử dụng các phần mềm kế toán hiện đại, nền tảng điện toán đám mây và các công cụ tự động hóa để tối ưu hóa quy trình. Đồng thời, việc trao đổi và chia sẻ thông tin với khách hàng bằng các phương tiện kỹ thuật số (như cổng thông tin khách hàng, ứng dụng di động, email tự động) sẽ đảm bảo tính kịp thời và thuận tiện, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận dữ liệu và tình hình tài chính của mình bất cứ lúc nào, bất cứ nơi đâu. Sự minh bạch và tiện lợi từ công nghệ sẽ nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Thứ ba, Kiến thức chuyên môn của nhân viên là nền tảng vững chắc

Nhân viên cung cấp dịch vụ không chỉ cần có kiến thức và kỹ năng kế toán chuyên môn

vững vàng, mà còn phải am hiểu sâu rộng về lĩnh vực hoạt động kinh doanh của khách hàng. Điều này cho phép họ không chỉ thực hiện đúng các nghiệp vụ, mà còn sẵn sàng giải thích cặn kẽ, cung cấp thông tin kế toán phù hợp và có giá trị tư vấn cho khách hàng. Hơn thế nữa, các DN cần khuyến khích nhân viên chủ động đề xuất các phương pháp mang lại lợi ích gia tăng cho khách hàng. Đồng thời, tích cực tìm kiếm các cơ hội để cải tiến quy trình hoặc dịch vụ của chính khách hàng, thể hiện vai trò là đối tác chiến lược chứ không chỉ là nhà cung cấp dịch vụ đơn thuần.

Cuối cùng, trong bối cảnh Sự cạnh tranh ngày càng gay gắt

Các công ty cung cấp DVKT cần nhận thức rõ điều này để xây dựng chiến lược giữ chân khách hàng hiệu quả, điều này đặc biệt quan trọng khi nâng cao lợi thế cạnh tranh về giá phí dịch vụ, chất lượng dịch vụ và chính sách hậu mãi. Một mức giá hợp lý, chất lượng dịch vụ vượt trội và các chính sách chăm sóc khách hàng sau bán hàng chu đáo sẽ tạo nên sự khác biệt, giúp DN không chỉ thu hút khách hàng mới mà còn xây dựng được lòng trung thành từ những khách hàng hiện tại, đảm bảo vị thế vững chắc trên thị trường. ■

Tài liệu tham khảo

- Bollen, K.A. (1989) *Structural Equations with Latent Variables*. John Wiley and Sons, Inc., New York. <https://doi.org/10.1002/9781118619179>.
- Cahyaningtyas, Fadilla and Ningtyas, Mega Noerman (2020) The use of outsourced accounting service and its impact on SMEs performance. *JABE (Journal of Accounting and Business Education)*, 4 (2). pp. 79-97. ISSN 2528-7281.
- Cronin Jr, J.J., & Taylor, S.A, 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- Saxby, Carl L., Craig R. Ehlen, and Timothy R. Koski, (2004), *Service Quality in Accounting Firms: The Relationship of Service Quality to Client Satisfaction and Firm/Client Conflict*, *Journal of Business and Economics Research*, Volume 2, Number 11 (November 2004), 75-87.
- Maja Zaman Groff, Neza Stumberger, Sergeja Slapnicar (2012), *The Influence of Professional Qualification on Customers' Perceived Quality of Accounting Services and Retention Decision*
- Nguyễn Thị Kim Anh (2019). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVKT – nghiên cứu từ góc nhìn của các đơn vị cung cấp dịch vụ tại Việt Nam. Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry. L.L, 1988. *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40. □





H
J
R
R
A
P

81.54	▲	81.63
+92.21	▲	-87.63
+87.14	▲	-97.54
+131.94	▲	-121.49
+74.68	▼	-67.24
+94.71	▲	-61.41
+77.51	▼	-59.36

80 000
70 000
60 000
50 000
40 000
30 000
20 000
10 000



BIA HÀ NỘI CHÀO HÈ RỰC RỠ

MỞ THÙNG TRÚNG NGAY

