

**UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT**

**NGUYỄN THỊ NGỌC QUÍ**

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC LỰA CHỌN CÔNG  
TY DỊCH VỤ KẾ TOÁN CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ  
NHỎ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH DƯƠNG**

**Chuyên ngành: KẾ TOÁN**

**Mã ngành: 8 34 03 01**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

BÌNH DƯƠNG, tháng 12 năm 2018

UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT

NGUYỄN THỊ NGỌC QUÍ

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC LỰA CHỌN CÔNG  
TY DỊCH VỤ KẾ TOÁN CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ  
NHỎ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH DƯƠNG

Chuyên ngành: KẾ TOÁN

Mã ngành: 8 34 03 01

LUẬN VĂN THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. PHẠM NGỌC TOÀN

BÌNH DƯƠNG, tháng 12 năm 2018

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương” là 21 công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Các kết quả trong nghiên cứu này là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào trước đây. Tất cả những tài liệu tham khảo và kế thừa đều có nguồn gốc rõ ràng, được tổng hợp từ những nguồn thông tin đáng tin cậy.

*Bình Dương, tháng 12 năm 2018*

**Tác giả**

**NGUYỄN THỊ NGỌC QUÍ**

## **LỜI CẢM ƠN**

Trong suốt thời gian qua, kể từ khi bắt đầu khóa cao học tại Trường Đại Học Thủ Dầu Một. Cho đến nay, để có thể hoàn thành đề tài luận văn thạc sĩ một cách hoàn chỉnh, ngoài sự nỗ lực, cố gắng của bản thân, bên cạnh đó còn có sự hướng dẫn nhiệt tình của quý Thầy Cô, cùng những động viên, ủng hộ của gia đình, bạn bè trong suốt thời gian học tập nghiên cứu và thực hiện luận văn.

Xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy TS. Phạm Ngọc Toàn người đã hết lòng giúp đỡ và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi hoàn thành luận văn. Song đó, xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn đến toàn thể quý Thầy Cô trong khoa Kinh tế và phòng đào tạo sau đại học – Trường Đại Học Thủ Dầu Một đã tận tình truyền đạt những kiến thức quý báu cũng như tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và cho đến lúc thực hiện luận văn.

**Học viên thực hiện luận văn**

**Nguyễn Thị Ngọc Quý**

## TÓM TẮT

Kinh doanh dịch vụ kế toán là việc cung cấp dịch vụ làm kế toán, làm kế toán trưởng, lập báo cáo tài chính, toạ vấn kế toán và các công việc khác thuộc nội dung công tác kế toán theo quy định của Luật kế toán 2015 do Quốc Hội ban hành ngày 20 tháng 11 năm 2015 cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu. Trên thực tế, nền kinh tế Việt Nam đang trong quá trình chuyển đổi mạnh mẽ, hội nhập sâu, rộng với nền kinh tế thế giới, do đó dịch vụ kế toán có tiềm năng phát triển rất mạnh mẽ.

Nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương được tác giả thực hiện nhằm giải quyết các mục tiêu gồm:

- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương, kết quả nghiên cứu cho thấy quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương chịu sự tác động của các nhân tố ngoại đội ngũ nhân viên, sự giới thiệu, trình độ chuyên môn, khả năng đáp ứng, giá phí, lợi ích cảm nhận và hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ.

- Đo lường mức độ tác động của các nhân tố đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương, kết quả nghiên cứu cho thấy Hình ảnh nhà cung cấp có mức độ tác động là  $\beta = 0.542$ , tiếp đến là Khả năng đáp ứng có mức độ tác động là  $\beta = 0.206$ , Sự giới thiệu có mức độ tác động là

$= 0.157$ , Lợi ích cảm nhận có mức độ tác động là  $\beta = 0.143$ , Đội ngũ nhân viên có mức độ tác động là  $\beta = 0.140$ , Giá phí có mức độ tác động là  $\beta = 0.102$  và cuối cùng là nhân tố Trình độ chuyên môn có mức độ tác động là  $\beta = 0.096$ .

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các kiến nghị liên quan đến từng nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương nhằm nâng cao hiệu quả lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

Mặc dù nghiên cứu này đã giải quyết được những mục tiêu nghiên cứu đề ra, tuy nhiên, đề tài vẫn còn tồn tại hạn chế về mẫu nghiên cứu, phương pháp chọn mẫu

và các biến trong mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

## ABSTRACT

Accounting service business is the provision of accounting services, chief accountant, financial statements, accounting consulting and other works of accounting contents as prescribed by this Law for organizations and individuals need. In fact, Vietnam's economy is in the process of strong transformation, deep and wide integration with the world economy, so the accounting service has a strong development potential.

Research on the factors affecting the decision to select accounting services companies of Binh Duong small and medium enterprises by the author to solve the objectives including:

- Determine the factors affecting the decision to select accounting services companies of small and medium enterprises in Binh Duong, the research results show that the decision to select accounting services companies of medium enterprises and small Binh Duong are influenced by factors such as staff, introduction, qualifications, responsiveness, cost, perceived benefits and service provider image.

- Measuring the impact of factors on the decision to select accounting services companies of small and medium enterprises in Binh Duong, the research results show that the supplier image has an impact level of  $\beta = 0.542$ , followed by the ability to meet the impact level is  $\beta = 0.206$ , The introduction has an impact level of

= 0.157, the perceived benefit has an impact level of  $\beta = 0.143$ , Team of employees Members with an impact level of  $\beta = 0.140$ , Costs with an impact level of  $\beta = 0.102$  and finally a Qualification factor with an impact level of  $\beta = 0.096$ .

From the research results, the author proposes recommendations related to each factor affecting the selection of accounting services companies of small and medium enterprises in Binh Duong province to improve the efficiency of selection. choose accounting service company of small and medium enterprises in Binh Duong province.

Although this study has solved the research objectives, however, the topic still has limitations on research samples, sampling methods and variables in the research model of influencing factors. to the selection of accounting services companies of small and medium enterprises in Binh Duong province.

## **MỤC LỤC**

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Xác định vấn đề nghiên cứu	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	3
3. Câu hỏi nghiên cứu	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
5. Phương pháp nghiên cứu	3
6. Ý nghĩa của nghiên cứu	4
7. Kết cấu của luận văn	4
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC	6
1.1 Các nghiên cứu nước ngoài	6
1.2 Các nghiên cứu trong nước	10
1.3 Nhận xét và khe hở nghiên cứu	14
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	20
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT	21
2.1 Tổng quan dịch vụ kế toán	21
2.1.1 Khái niệm dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ	21
2.1.1.1 Khái niệm dịch vụ	21
2.1.1.2 Đặc điểm dịch vụ	21
2.1.2 Chất lượng dịch vụ	22
2.1.3 Dịch vụ kế toán	24
2.1.3.1 Khái niệm dịch vụ kế toán	24
2.1.3.2 Các sản phẩm của dịch vụ kế toán	25

2.1.3.3 Điều kiện hành nghề dịch vụ kế toán	25
2.1.3.4 Vai trò của dịch vụ kế toán	26
2.2 Các lý thuyết nền liên quan đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán	28
2.2.1 Mô hình mua dịch vụ của Philip Koler (1997)	28
2.2.2 Lý thuyết chi phí giao dịch	30
2.2.3 Lý thuyết năng lực cốt lõi	31
2.2.4 Lý thuyết dựa trên nguồn lực	31
2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán ..	32
2.3.1 Đội ngũ nhân viên	32
2.3.2 Sự giới thiệu	33
2.3.3 Trình độ chuyên môn	33
2.3.4 Khả năng đáp ứng	34
2.3.5 Giá phí	34
2.3.6 Lợi ích cảm nhận	35
2.3.7 Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ	36
2.4 Mô hình nghiên cứu đề xuất	36
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2</b>	<b>39</b>
<b>CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b>	<b>40</b>
3.1 Thiết kế nghiên cứu	40
3.2 Nghiên cứu định tính	43
3.2.1 Thiết kế nghiên cứu định tính	43
3.2.2 Kết quả nghiên cứu định tính	44
3.2.3 Xây dựng thang đo và mã hóa dữ liệu	45

3.2.4 Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát	48
3.3 Nghiên cứu định lượng	49
3.3.1 Mẫu và phương pháp chọn mẫu	49
3.3.2. Thu thập dữ liệu và phương pháp lấy mẫu	50
3.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu nghiên cứu	50
3.3.3.1 Phương pháp thống kê mô tả	50
3.3.3.2 Kiểm định Cronbach's Alpha	51
3.3.3.3 Phương pháp phân tích nhân tố (EFA)	52
3.3.3.4 Phân tích tương quan (Pearson)	53
3.3.3.5 Phân tích hồi quy	53
3.4 Mô hình hồi quy	55
3.5 Các giả thuyết nghiên cứu	55
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	57
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN	58
4.1 Kết quả thống kê mẫu khảo sát	58
4.2. Kết quả nghiên cứu định lượng	59
4.2.1 Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha	59
4.2.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	66
4.2.2.1. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	67
4.2.2.2 Kiểm định giả thuyết nghiên cứu	69
4.2.3 Kiểm định độ phù hợp của mô hình nghiên cứu	70
4.2.3.1 Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy	72
4.2.4 Kiểm tra các giả định mô hình hồi quy bội	74
4.2.4.1 Kiểm định giả định phương sai của sai số (phần dọc) không đổi	74

	4.2.4.2 Kiểm tra giả định các phân loại có phân phối chuẩn	74
4.3	Bản luận kết quả nghiên cứu	76
	KẾT LUẬN CHƯƠNG	80
4	CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	81
5.1	Kết luận	81
5.2	Kiến nghị	83
5.2.1	Hình ảnh nhà cung cấp	83
5.2.2	Khả năng đáp ứng	84
5.2.3	Sự giới thiệu	84
5.2.4	Lợi ích cảm nhận	84
5.2.5	Đội ngũ nhân viên	85
5.2.6	Giá phí	86
5.2.7	Trình độ chuyên môn	87
5.3	Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài	88
	KẾT LUẬN CHƯƠNG	89
	5	
	KẾT LUẬN CHUNG	90
	TÀI LIỆU THAM KHẢO	92
	PHỤ LỤC	95

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

DN: Doanh nghiệp

DNVVN: Doanh nghiệp vừa và nhỏ

DVKT: Dịch vụ kế toán

## **DANH MỤC HÌNH VẼ**

Hình 1.1: Kết quả nghiên cứu của Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011)	8
Hình 2.1: Quy trình mua dịch vụ của Philip Kotler (1997)	29
Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất	38
Hình 3.1: Sơ đồ qui trình nghiên cứu	42
Hình 3.2: Mô hình nghiên cứu chính thức	45
Hình 4.1: Đồ thị phân tán giữa giá trị dự đoán và phần dư từ hồi qui	74
Hình 4.2: Đồ thị P-P Plot của phần dư – đã chuẩn hóa	75
Hình 4.3: Đồ thị Histogram của phần dư – đã chuẩn hóa	76

**DANH MỤC BẢNG BIỂU**

Bảng 1.1: Tổng hợp các nghiên cứu trước .....	14
Bảng 2.1: Căn cứ đề xuất mô hình nghiên cứu .....	37
Bảng 3.1: Thang đo các biến trong mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ	46
Bảng 4.1: Thống kê phiếu khảo sát .....	58
Bảng 4.2: Kết quả thống kê đặc tính của đối tượng khảo sát .....	59
Bảng 4.3: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố đội ngũ nhân viên	60
Bảng 4.4: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố sự giới thiệu	61
Bảng 4.5: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố trình độ chuyên môn	61
Bảng 4.6: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố Khả năng đáp ứng	62
Bảng 4.7: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố khả năng đáp ứng (lần 2)	63
Bảng 4.8: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố giá phí	63
Bảng 4.9: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố lợi ích cảm nhận .....	64
Bảng 4.10: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố lợi ích cảm nhận (lần 2)	65
Bảng 4.11: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố hình ảnh nhà cung cấp	65
Bảng 4.12: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố lựa chọn công ty dịch vụ kế toán	66
Bảng 4.13: Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần	67
Bảng 4.14: Nhân tố và phương sai trích thang đo các nhân tố tác động đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương	67
Bảng 4.15: Bảng ma trận trọng số nhân tố nhóm biến độc lập .....	68

Bảng 4.16 Phương pháp nhập các biến vào phần mềm SPSS

70

.....

Bảng 4.17: Kết quả phân tích hệ số hồi quy	71
Bảng 4.18: Kết quả phân tích ANOVA	72
Bảng 4.19: Mức độ giải thích của mô hình	73
Bảng 5.1: Tổng hợp các giả thuyết nghiên cứu	82
Bảng 5.2: Mức độ tác động của các nhân tố đến biến phụ thuộc	83

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Xác định vấn đề nghiên cứu

Kế toán trong kinh tế thị trường, không chỉ là công cụ quản lý kinh tế - tài chính, cung cấp thông tin hữu ích, tin cậy, phục vụ các quyết định kinh tế - tài chính, mà còn trở thành một ngành, một lĩnh vực dịch vụ hỗ trợ quản lý kinh doanh quan trọng, được thừa nhận là một dịch vụ không thể thiếu của nền kinh tế mở. Kế toán với toạ cách là một ngành, một lĩnh vực thương mại dịch vụ hiện được quan tâm và hội nhập khá toàn diện. Thương mại dịch vụ nói chung, thương mại dịch vụ kế toán nói riêng trở thành ngành kinh tế quan trọng và chiếm tỷ trọng đáng kể trong thương mại của từng quốc gia và toàn cầu.

Thực tế đã chứng minh, vai trò của kế toán trong một đơn vị, tổ chức là vô cùng quan trọng để duy trì nền tảng tài chính vững mạnh. Trên nền tảng Việt Nam là nước đang phát triển, số lượng doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNVVN) chiếm đa số nên thường không có điều kiện tốt để sở hữu riêng một “bộ máy” kế toán chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản nên việc thuê dịch vụ kế toán từ các công ty kinh doanh dịch vụ kế toán sẽ giúp tiết kiệm được chi phí đồng thời vẫn đảm bảo được tính chuyên nghiệp cũng như hiệu quả công việc. Thông thường, để có thể duy trì được một đội ngũ kế toán, các doanh nghiệp phải đầu tư khá nhiều chi phí từ tiền lương, thưởng, bảo hiểm, chế độ, chi phí đào tạo và một số các chi phí phát sinh khác, chưa kể đến những khấu hao về tài sản, điện nước, thuê mặt bằng... Doanh nghiệp có càng nhiều nhân viên thì chi phí trên vai DN đó càng lớn. Chính vì điều đó mà nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ thường chỉ quan tâm đến việc phát triển kinh doanh mà coi nhẹ việc tổ chức hệ thống kế toán - thuế. Nếu có chăng hầu hết nhân viên kế toán tại các doanh nghiệp này lại được tuyển dụng khá đơn giản, ít kinh nghiệm và chưa đủ sức để đảm nhiệm tất cả công tác kế toán một cách hiệu quả. Vì thế, nhu cầu thuê dịch vụ kế toán tăng cao kéo theo sự xuất hiện của ngày càng nhiều các đơn vị, công ty cung cấp dịch vụ kế toán. Điều đó đồng nghĩa với việc các doanh nghiệp có rất nhiều sự lựa chọn cho mình. Tuy nhiên, mặt trái của nó đó là làm cho các doanh nghiệp trở nên khó khăn hơn để lựa chọn, nếu chọn phải những công ty cung cấp dịch vụ kế toán thiếu uy tín, chuyên nghiệp có thể rơi vào tình

trạng tiền mất tất mang, gây thiệt hại cho DN. Hiện nay, dịch vụ kế toán đang được phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam trong đó có địa bàn tỉnh Bình Dương bởi đó là những nhu cầu hoàn toàn bình thường đối với các doanh nghiệp, đặc biệt tại Bình Dương số lượng DNVVN chiếm đa số. Trong tương lai, thói quen hay xu hướng sử dụng các dịch vụ sẽ còn đậm nét hơn nữa. Việc lựa chọn, sàng lọc các dịch vụ uy tín cần được các doanh nghiệp cân trọng và chú ý hơn nhằm tạo ra một môi trường dịch vụ đảm bảo, tạo điều kiện tập trung kinh doanh cho chính bản thân các doanh nghiệp mà không cần lo ngại mỗi khi có nhu cầu thuê dịch vụ kế toán. Cũng chính vì vậy mà trong những năm qua tình hình cạnh tranh về cung ứng dịch vụ kế toán ở nước ta nói chung và tỉnh Bình Dương nói riêng diễn ra hết sức gay gắt. Từ chỗ các công ty cung cấp dịch vụ kế toán lớn và nổi tiếng đến nay đã có rất nhiều nhà cung cấp toạ nhân với hình thức nhỏ cũng đã tham gia cung cấp dịch vụ. Nhận thức được những cơ hội và thách thức trong điều kiện kinh doanh hiện nay, để tồn tại và phát triển, cùng với sự phát triển chóng mặt về lĩnh vực dịch vụ của nền kinh tế nước ta, các công ty dịch vụ kế toán đã không ngừng nỗ lực cho ra đời các sản phẩm dịch vụ mới, trong đó có cung ứng dịch vụ kế toán kiêm cả các dịch vụ toạ vấn có liên quan. Tuy nhiên với sự cạnh tranh nhọc vậy liệu có thực sự tốt cho nhu cầu để đáp ứng cho sự quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán. Vì vậy việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp là một việc làm hết sức cần thiết. Với mong muốn lĩnh vực dịch vụ ở nước ta nói chung và dịch vụ kế toán nói riêng phát triển lành mạnh và mạnh mẽ trong thời gian tới, cùng với những lý do đã trình bày ở trên tác giả đã chọn đề tài “***Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa***

***bàn tỉnh Bình Dương***”. Đây là một đề tài thiết thực và được dựa vào nghiên cứu để có thể giúp cho các doanh nghiệp lựa chọn công ty dịch vụ kế toán thích hợp, chất lượng từ đó có chương trình hành động phù hợp với tình hình của doanh nghiệp cũng như công ty kinh doanh dịch vụ, biết phát huy ưu điểm và khắc phục, hạn chế những khó khăn, bất cập đã và đang tồn tại góp phần quan trọng thúc đẩy sự phát triển của các thị trường dịch vụ kế toán tại Việt Nam.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu

**Mục tiêu chung:** Xác định và đo lường *các nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương*. Qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng thị trường dịch vụ góp phần đọa thị trường dịch vụ kế toán phát triển đồng thời mang lại lợi ích cho khách hàng cũng như bên cung cấp dịch vụ trong sự phát triển chung của nền kinh tế.

### **Mục tiêu cụ thể:**

- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.
- Đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

## 3. Câu hỏi nghiên cứu

- Xác định các nhân tố nào ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?
- Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương như thế nào?

## 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.
- Phạm vi nghiên cứu:
  - + Phạm vi về không gian: Đề tài này đọac giới hạn tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.
  - + Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu đọac thực hiện năm 2018.

## 5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu của luận văn là phương pháp hỗn hợp, bao gồm phương pháp định tính và định lượng.

- Phương pháp nghiên cứu định tính: Khảo sát sơ bộ, tổng hợp, so sánh, đối chiếu để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Từ đó xây dựng mô

hình nghiên cứu chính thức, thang đo chính thức và xây dựng bảng câu hỏi chính thức dùng để khảo sát sử dụng cho nghiên cứu định lượng.

- Phương pháp nghiên cứu định lượng:

+ Khảo sát các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương thông qua bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên thang đo Likert 5 mức độ nhằm đánh giá mức độ quan trọng của “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương”.

+ Đánh giá giá trị và độ tin cậy bằng việc ứng dụng hệ số Cronbach’s Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA).

+ Đánh giá và kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy.

## 6. Ý nghĩa của nghiên cứu

- Ý nghĩa khoa học

Trên cơ sở nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, luận văn đã khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương và chỉ ra mức độ cũng như thứ tự ảnh hưởng của các nhân tố đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

- Ý nghĩa thực tiễn

Dựa vào việc khám phá và chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương một cách có hệ thống mà luận văn có thể là tài liệu tham khảo cho các tổ chức và cá nhân nghiên cứu về việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp nói chung và việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương nói riêng.

## 7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận chung, phụ lục, tài liệu tham khảo, đề tài gồm 5 chương, nội dung chính của các chương được mô tả như sau:

Chương 1: Tổng quan nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và bàn luận

Chương 5: Kết luận và kiến nghị

## CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC

Chương này tác giả trình bày một số các nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến đề tài nghiên cứu, từ đó xác định khe hở nghiên cứu và hướng nghiên cứu của đề tài.

### 1.1 Các nghiên cứu nước ngoài

Nghiên cứu của tác giả Scott và Walt (1995), “Choice criteria in the selection of international accounting firms” được thực hiện tại New Zealand với tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ của Parasuraman et al, Robert et al, Nghiên cứu này được thực hiện bằng phương pháp định lượng và tại các doanh nghiệp quốc tế tại New Zealand, qua số liệu khảo sát tác giả đã cho ra kết quả là ngoài những nhân tố mà mô hình chọn nghiên cứu đến thì có 5 nhân tố có ảnh hưởng là dịch vụ cá nhân, thương hiệu, danh mục sản phẩm, sự giới thiệu từ bên ngoài, lợi thế cạnh tranh.

Hunt và cộng sự (1999) với nghiên cứu “Marketing of Accounting Services to Professionals vs. Small Business Owners: Selection and Retention Criteria of These Client Groups”, Các tác giả đã thực hiện một nghiên cứu 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 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. 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, kể 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. Yếu tố duy nhất quan sát thấy được nó quan trọng hơn bởi các chuyên gia hơn là các chủ doanh nghiệp đó là nhận thức về chuyên môn kỹ thuật của nhà cung cấp. Điều này cho thấy các chuyên gia nhấn mạnh đến yếu tố này và các nỗ lực tiếp thị có thể được tập trung trong lĩnh vực này.

Nghiên cứu tác giả Lee (2009), “How buyers buy” đối với những dịch vụ chuyên nghiệp để tìm hiểu những động lực ra quyết định. Kết quả nghiên cứu Lee đã đưa ra 30 tiêu chí khác nhau được tập hợp vào 11 nhóm: Chuyên môn/kỹ năng chuyên môn, nhóm dự án, kinh nghiệm của nhà cung cấp, kiến thức về ngành tình hình của khách hàng, danh tiếng, quy mô doanh nghiệp và phạm vi, sẵn sàng linh hoạt, mối quan hệ cá nhân, giá phí, phương pháp quản lý công ty, nguồn lực của công ty ảnh hưởng đến quyết định mua của khách hàng.

Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011) đã thực hiện đề tài “Outsourcing of Accounting Functions In The Context of SMEs In Emerging Economies: Transaction Cost Economics Perspective”. Hai tác giả đã dựa trên lý thuyết chi phí giao dịch (TCE) để đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán bao gồm: Tính chất đặc thù của công ty (Asset specificity); Tính bất định từ môi trường kinh doanh (Environmental uncertainty); Tính bất định của hành vi kế toán (Behavioral uncertainty); Sự thường xuyên của các công việc kế toán (Frequency); Sự tin tưởng vào đội ngũ kế toán bên ngoài (Trust in accountant). Bài nghiên cứu được thực hiện thông qua khảo sát 658 DN sản xuất nhỏ và vừa ở Iran và xử lý dữ liệu thu thập được bằng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả của nghiên cứu cho thấy chỉ có 3 nhân tố tác động đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán của DN VVN ở Iran: tính chất đặc thù của công ty, sự thường xuyên của các công việc kế toán và sự tin tưởng vào đội ngũ kế toán bên ngoài. Trong đó, nhân tố tính chất đặc thù của công ty và sự

thường xuyên của các công việc kế toán ảnh hưởng ngược chiều quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán. Nhân tố sự tin tưởng vào đội ngũ kế toán bên ngoài tác động cùng chiều đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán. Riêng hai nhân tố tính bất định từ môi trường kinh doanh và tính bất định của hành vi kế toán không ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài kế toán. Kết quả nghiên cứu của Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011) được mô tả ở hình dưới đây:



Hình 1.1: Kết quả nghiên cứu của Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011)

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011) đã thực hiện nghiên cứu “An Empirical Investigation of Accounting Outsourcing in Iranian SMEs: Transaction Cost Economics and Resource-Based Views”, Cũng với dữ liệu 658 DN sản xuất nhỏ và vừa ở Iran, dựa trên hai lý thuyết nền chi phí giao dịch (TCE) và quan điểm nguồn lực DN, hai tác giả đã đề xuất bốn nhân tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán: Tính chất đặc thù của công ty (Asset specificity); Sự tin tưởng vào đội ngũ kế toán bên ngoài (Trust of the SME owner/manager in an external accountant); Áp lực cạnh tranh (Competitive pressure); Chiến lược công ty (Corporate strategy). Bằng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, các tác giả đã đưa ra kết quả nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán gồm: Tính chất đặc thù của công ty; Sự tin tưởng vào đội ngũ kế toán bên ngoài; Áp lực cạnh tranh; Chiến lược công ty.

Ajmal Hafeez và Otto Andersen (2014) với nghiên cứu “Factors Influencing Accounting Outsourcing Practices among SMEs in Pakistan Context: Transaction

Cost Economics (TCE) and Resource-Based Views (RBV) Prospective”. Nghiên cứu được thực hiện nhằm giải quyết mục tiêu xác định và đo lường các yếu tố ảnh

họ cũng đến thực tiễn thuê ngoài dịch vụ kế toán giữa các DNVVN tại Pakistan. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên lý thuyết chi phí giao dịch kinh tế (TCE) và quan điểm dựa trên tài nguyên (RBV). Nghiên cứu tiến hành thực hiện một cuộc khảo sát với 302 DNVVN Pakistan, bằng cách sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, các đối tượng khảo sát bao gồm chủ sở hữu / quản lý / giám đốc tài chính của các doanh nghiệp đó ở 9 thành phố lớn của Pakistan. Bằng phân tích hồi quy đa biến kết quả nghiên cứu cho thấy tần suất các nhiệm vụ không thường xuyên, tính đặc thù của tài sản, cơ hội, niềm tin vào kế toán và cạnh tranh có tác động đáng kể đến thuê ngoài dịch vụ kế toán. Hơn nữa, các biến kiểm soát như giới tính, trình độ giáo dục, kinh nghiệm, quy mô doanh nghiệp và độ tuổi công ty cũng ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán. Điều này được giải thích rằng các doanh nghiệp vừa và nhỏ có hạn chế về nguồn lực của đơn vị nên họ thay đổi phương thức tổ chức công tác kế toán nội bộ truyền thống bằng việc thuê ngoài dịch vụ kế toán.

Danjuma, M., & Teru, P. (2017) với nghiên cứu “The impact of employee participation in accounting services outsourcing decision: Case study of Nigerian SMEs”. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(25), 113. Bài viết này có tiêu đề Tác động của sự tham gia của nhân viên vào việc thuê ngoài dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Nigeria. Nghiên cứu tìm cách xác định những yếu tố nào ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài và mối quan hệ giữa sự tham gia của nhân viên và quyết định thuê ngoài của các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Kết quả nghiên cứu cho thấy quyết định của việc thuê ngoài dịch vụ kế toán bị ảnh hưởng bởi các yếu tố chi phí, định hướng chiến lược, dựa trên môi trường và dựa trên chức năng mà tất cả đều được liên kết với thái độ và hành vi của nhân viên đối với công việc. Do đó, nghiên cứu kết luận rằng sự tham gia của nhân viên có ảnh hưởng tích cực đến quyết định tìm nguồn cung ứng các dịch vụ thuê ngoài của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Nigeria. Kết quả nghiên cứu cũng xác nhận rằng truyền thống, chuyên môn của nhà cung cấp và độ tin cậy là động lực quyết định tìm nguồn cung ứng của các doanh nghiệp này.

## 1.2 Các nghiên cứu trong nước

Trần Khánh Ly (2013) với nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Thành phố Hồ Chí Minh”. Luận văn thạc sĩ kinh tế, trường đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh. Mục tiêu đề tài tìm hiểu và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn và sử dụng dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh. Giúp cho nhà cung cấp dịch vụ hiểu được những vấn đề quan tâm của khách hàng khi quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán và những mong muốn của khách hàng về lợi ích mà dịch vụ kế toán có thể đem lại cho họ để từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng thị trường dịch vụ kế toán. Phương pháp nghiên cứu được áp dụng là sự kết hợp phương pháp định tính và định lượng. Quá trình nghiên cứu được tiến hành theo hai bước chính: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Kết quả nghiên cứu sơ bộ là bảng câu hỏi hoàn chỉnh cho nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Tiến hành khảo sát mẫu lựa chọn theo phương pháp thuận tiện phi xác suất thông qua bảng câu hỏi. Dữ liệu sơ cấp thu thập thông qua khảo sát sẽ được xử lý phân tích bằng phương pháp thống kê mô tả qua phần mềm SPSS. Công cụ hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng nhằm đánh giá độ tin cậy của thang đo, nhân tố khám phá được sử dụng để xác định các nhân tố và phân tích hồi quy bội để đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định lựa chọn đó của các doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu của tác giả cho thấy 5 nhân tố: (1) Giá phí dịch vụ, (2) Khả năng đáp ứng, (3) Lợi ích chuyên môn, (4) Sự giới thiệu, (5) Lợi ích tâm lý đều có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các DNJVN tại Tp. HCM. Đề tài cũng làm rõ những vấn đề về dịch vụ kế toán và chất lượng dịch vụ kế toán, đã nêu lên những lợi ích kinh tế to lớn mà dịch vụ kế toán mang lại cho doanh nghiệp vừa và nhỏ và đưa ra một số giải pháp.

Trần Thị Mỹ Linh (2015), “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Thành phố Cần Thơ”. Nghiên cứu kết hợp phương pháp định tính và định lượng, được khảo sát chính thức

với 214 mẫu DNVVN tại khu vực thành phố Cần Thơ. Kết quả nghiên cứu cho thấy: Sau khi kiểm định hệ số Cronbach's Alpha và phân tích yếu tố EFA, thang đo quyết định lựa chọn DVKT của các DNVVN gồm 7 yếu tố: (1) Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ, (2) Lợi ích chuyên môn, (3) Lợi ích cảm nhận, (4) Giá phí, (5) Khả năng đáp ứng, (6) Ảnh hưởng của xã hội, (7) Thói quen tâm lý. Thông qua phân tích tương quan, hồi quy cho thấy 7 yếu tố trên đều ảnh hưởng có ý nghĩa đến quyết định lựa chọn DVKT của các DNVVN, trong đó yếu tố “giá phí” có ảnh hưởng mạnh nhất. Tác giả cũng đưa ra một số kiến nghị nhằm giúp cho đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán hiểu được những vấn đề quan tâm của khách hàng để từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán.

Trần Thị Cẩm Thanh, Trần Nhật Minh (2015), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam”, nghiên cứu theo phương pháp định tính bằng cách sử dụng phỏng vấn để hiệu chỉnh thang đo kết hợp định lượng với dữ liệu được thu thập thông qua bảng câu hỏi khảo sát chính thức, sau đó được thống kê phân tích qua phần mềm SPSS 16.0 với mẫu khảo sát 107 bảng câu hỏi. Kết quả cho thấy các nhân tố tác giả đề xuất đều ảnh hưởng tới sự lựa chọn DVKT của công ty nhỏ và vừa tại Việt Nam. Cụ thể, lợi ích tâm lý là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất tới quyết định lựa chọn DVKT của các DN, tiếp theo 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.

Hồ Quang Dũng (2016), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh”, tác giả đã sử dụng phương pháp hỗn hợp định tính và định lượng xuyên suốt trong luận văn, trong nghiên cứu này bảng khảo sát được thiết kế với 7 nhân tố, mẫu được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện, đây là phương pháp chọn mẫu phi xác suất trong đó các nhà nghiên cứu tiếp cận với các đối tượng nghiên cứu bằng phương pháp thuận tiện. Kết quả sau khi chạy Cronbach's Alpha, EFA và kết quả chạy hồi quy cho thấy 5 nhân tố là lợi ích, trình độ chuyên môn, giá phí, thương hiệu, độ tin cậy đều có ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán. Trong đó, nhân tố có sự ảnh hưởng mạnh nhất đến việc lựa chọn dịch vụ kế toán của các

doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh là giá phí, tiếp đến là nhân tố độ tin cậy, thương hiệu, trình độ chuyên môn, và cuối cùng là lợi ích.

Nguyễn Thị Hạnh (2017) với nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương”. Luận văn thạc sĩ kinh tế, trường đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh. Mục tiêu của nghiên cứu này là nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương, đánh giá cường độ tác động của từng nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương, đề xuất khuyến nghị nhằm giúp nâng cao lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương đạt hiệu quả hơn trong tương lai. Nghiên cứu được bắt đầu từ việc tham khảo các lý thuyết và kết quả nghiên cứu trước đây về quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp, tác giả đề xuất mô hình lý thuyết nghiên cứu yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương, bao gồm 7 nhân tố là đội ngũ nhân viên, sự giới thiệu, trình độ chuyên môn, khả năng đáp ứng, giá phí, lợi ích cảm nhận, hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ với 34 biến quan sát và một nhân tố thuộc thành phần quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương với 4 biến quan sát. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn các chuyên gia nhằm khám phá, sửa đổi điều chỉnh, bổ sung các biến quan sát cho các thang đo. Nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua nghiên cứu định tính để hoàn chỉnh bảng câu hỏi trước khi thực hiện nghiên cứu định lượng bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp các chuyên gia thông qua bảng câu hỏi chi tiết. Số mẫu thu thập được là 195. Dữ liệu sau khi thu thập được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 20. Thang đo được đánh giá sơ bộ bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và kiểm định bằng phân tích nhân tố khám phá EFA. Dựa vào kết quả phân tích, mô hình nghiên cứu đề nghị ban đầu được hiệu chỉnh. Sau đó, tác giả đưa các nhân tố của mô hình nghiên cứu đã được điều chỉnh vào phân tích hồi quy tuyến tính và kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu. Kết quả cho thấy, trong các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa

bản tỉnh Bình Dương, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán từ cao tới thấp lần lượt là: đội ngũ nhân viên, trình độ chuyên môn, sự giới thiệu, đáp ứng và lợi ích cảm nhận, giá phí, hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ.

Nguyễn Thị Yến Trinh (2017) với nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Tp. Hồ Chí Minh”. Luận văn thạc sĩ kinh tế, trường đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh. Nghiên cứu nhằm các mục tiêu: nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Tp. Hồ Chí Minh; đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán của các DNJVN tại Tp. Hồ Chí Minh. Thông qua dữ liệu thu thập được, mô tả mẫu khảo sát cho thấy số lượng và các đặc tính mẫu thu thập đều phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của đề tài. Kết quả kiểm định Cronbach các thang đo đều đạt độ tin cậy, dao động trong khoảng từ 0,602 đến 0,918. Tuy nhiên, thang đo Uy tín của công ty cung cấp dịch vụ sau khi kiểm định độ tin cậy đã loại đi một biến quan sát vì không đạt yêu cầu. Tiếp theo, bước phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy các điều kiện quy định để đánh giá EFA đều thỏa mãn, các thang đo đều đạt được giá trị phân biệt lẫn giá trị hội tụ. Mỗi toạ độ quan tuyến tính của các biến độc lập với biến phụ thuộc cũng đã được xem xét và hệ số toạ độ quan đều tích cực và có ý nghĩa về mặt thống kê. Sau khi chạy mô hình hồi quy, tác giả tiến hành kiểm định sự phù hợp của mô hình, kiểm tra vi phạm các giả định hồi quy. Kết quả cho thấy mô hình hồi quy là hoàn toàn phù hợp và có 9 nhân tố tác động đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán là: Tần suất thực hiện các công việc kế toán, Tính chất đặc thù của công ty, Sự phù hợp của giá phí dịch vụ, Uy tín của công ty cung cấp dịch vụ kế toán, Lợi ích thuê ngoài dịch vụ kế toán, Định hướng thuê ngoài, Môi trường quan hệ giữa hai bên, Dịch vụ chăm sóc khách hàng, Chất lượng báo cáo tài chính.

### 1.3 Nhận xét và khe hổng nghiên cứu

Trojóc hết tác giả trình bày tổng hợp các nghiên cứu vừa nêu trong và ngoài nước có liên quan đến đề tài nhằm hệ thống hójng nghiên cứu của mảng đề tài này theo bảng dưới đây:

**Bảng 1.1: Tổng hợp các nghiên cứu trojóc**

STT	Tác giả nghiên cứu	Phojng pháp nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
<b>Nghiên cứu nước ngoài</b>			
1.	Scott và Walt (1995), “Choice criteria in the selection of international accounting firms”.	Phojng pháp nghiên cứu định lượng	Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố có ảnh hójng là dịch vụ cá nhân, thojng hiệu, danh mục sản phẩm, sự giới thiệu từ bên ngoài, lợi thế cạnh tranh.
2.	Hunt và cộng sự (1999), “Marketing of Accounting Services to Professionals vs.Small Business Owners: Selection and Retention Criteria of These Client Groups”.	Phojng pháp nghiên cứu định tính	Kết quả nghiên cứu chỉ ra có 12 tiêu chí ảnh hójng đến việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ kế toán gồm: mối quan hệ cá nhân với nhà cung cấp dịch vụ, nhận thức đojc 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.
3.	Lee (2009), “How buyers buy”.	Phỏng pháp nghiên cứu định tính	Kết quả nghiên cứu Lee đã đưa ra 30 tiêu chí khác nhau được tập hợp vào 11 nhóm: Chuyên môn/kỹ năng chuyên môn, nhóm dự án, kinh nghiệm của nhà cung cấp, kiến thức về ngành tình hình của khách hàng, danh tiếng, quy mô doanh nghiệp và phạm vi, sẵn sàng linh hoạt, mối quan hệ cá nhân, giá phí, phỏng pháp quản lý công ty, nguồn lực của công ty ảnh hưởng đến quyết định mua của khách hàng.
4.	Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011), “Outsourcing of Accounting Functions In The Context of SMEs In Emerging Economies: Transaction Cost Economics Perspective”.	Phỏng pháp nghiên cứu định lượng	Kết quả của nghiên cứu cho thấy chỉ có 3 nhân tố tác động đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán của DNVVN ở Iran: tính chất đặc thù của công ty, sự thờong xuyên của các công việc kế toán và sự tin tưởng vào đội ngũ kế toán bên ngoài.

5.	Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011), “An Empirical Investigation of Accounting Outsourcing in Iranian SMEs: Transaction Cost Economics and Resource-Based Views”.	Phỏng pháp nghiên cứu định lượng	Các tác giả đã đưa ra kết quả nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán gồm: Tính chất đặc thù của công ty; Sự tin tưởng vào đội ngũ kế toán bên ngoài; Áp lực cạnh tranh; Chiến lược công ty.
6.	Ajmal Hafeez và Otto Andersen (2014), “Factors Influencing Accounting Outsourcing Practices among SMEs in Pakistan Context: Transaction Cost Economics (TCE) and Resource-Based Views (RBV) Prospective”.	Phỏng pháp nghiên cứu định lượng	Bảng phân tích hồi quy đa biến kết quả nghiên cứu cho thấy tầm suất các nhiệm vụ không thường xuyên, tính đặc thù của tài sản, cơ hội, niềm tin vào kế toán và cạnh tranh có tác động đáng kể đến thuê ngoài dịch vụ kế toán. Hơn nữa, các biến kiểm soát như giới tính, trình độ giáo dục, kinh nghiệm, quy mô doanh nghiệp và độ tuổi công ty cũng ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán.

**Nghiên cứu trong nước**

1.	Trần Khánh Ly (2013), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và	nhỏ tại Thành phố Hồ Chí Minh”.	Kết hợp phỏng vấn định tính và định lượng
----	--	---------------------------------	---

Kết quả nghiên cứu của tác giả cho thấy 5 nhân tố: Giá phí dịch vụ, Khả năng đáp ứng, Lợi ích chuyên môn, Sự giới thiệu, Lợi ích tâm lý đều có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các DNVVN tại Tp.

			HCM.
2.	Trần Thị Mỹ Linh (2015), “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Thành phố Cần Thơ”.	Kết hợp phỏng vấn pháp định tính và định lượng	Quyết định lựa chọn DVKT của các DNVVN gồm 7 yếu tố: Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ, Lợi ích chuyên môn, Lợi ích cảm nhận, Giá phí, Khả năng đáp ứng, Ảnh hưởng của xã hội, Thói quen tâm lý.
3.	Trần Thị Cẩm Thanh, Trần Nhật Minh (2015), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam”.	Kết hợp phỏng vấn pháp định tính và định lượng	Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam gồm: Lợi ích tâm lý, giá phí dịch vụ, sự giới thiệu, khả năng đáp ứng và lợi ích chuyên môn.
4.	Hồ Quang Dũng (2016), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh”.	Kết hợp phỏng vấn pháp định tính và định lượng	Kết quả chạy hồi quy cho thấy 5 nhân tố là lợi ích, trình độ chuyên môn, giá phí, thương hiệu, độ tin cậy đều có ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán.
5.	Nguyễn Thị Hạnh (2017), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương”.	Kết hợp phỏng vấn pháp định tính và định lượng	Kết quả cho thấy, trong các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các DN trên địa bàn tỉnh Bình Dương là: đội ngũ nhân viên, trình độ chuyên môn, sự giới thiệu, đáp ứng và lợi ích cảm nhận, giá phí,

			hình ảnh đối tượng cung cấp dịch vụ.
6.	Nguyễn Thị Yến Trinh (2017), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Tp. Hồ Chí Minh”.	Kết hợp phơng pháp định tính và định lượng	Kết quả cho thấy có 9 nhân tố tác động đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán là tần suất thực hiện các công việc kế toán, tính chất đặc thù của công ty, sự phù hợp của giá phí dịch vụ, uy tín của công ty cung cấp dịch vụ kế toán, lợi ích thuê ngoài dịch vụ kế toán, định hợng thuê ngoài, Mối quan hệ giữa hai bên, dịch vụ chăm sóc khách hàng, chất lượng báo cáo tài chính.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Sau khi tìm hiểu những công trình nghiên cứu khoa học trong nước và ngoài nước liên quan tợng đối đến đề tài của luận văn, tác giả có một số nhận xét cơ bản như sau:

- Với các nghiên cứu nước ngoài: Trên thế giới các nhà nghiên cứu Scott and Walt (1995), Hunt và cộng sự (1999), Yahya Kamyabi and Susela Devi (2011),...

cũng đã thực hiện các đề tài về các tiêu chí lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán. Tuy nhiên các nghiên cứu này đều tiếp cận từ khía cạnh dựa trên các tiêu chí của các nhà cung cấp dịch vụ, những nghiên cứu này chỉ có thể dùng làm tài liệu tham khảo do thị trường nước ngoài và thị trường trong nước có nhiều khác biệt về văn hoá, kinh tế, xã hội...

- Với các nghiên cứu trong nước: Tại Việt Nam, hiện nay, các đề tài nghiên cứu liên quan đến lựa chọn dịch vụ kế toán cũng đợc thực hiện khá nhiều. Đây

chính là nguồn tham khảo vô cùng quan trọng cho tác giả về cơ sở lý thuyết, mô hình và các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn DVKT. Tuy nhiên các nghiên cứu trước đó chưa thực hiện nghiên cứu lại lựa chọn các phương pháp nghiên

cứu khác nhau, đối tượng nghiên cứu, phạm vi nghiên cứu, không gian nghiên cứu cũng khác nhau nên không thể áp dụng rập khuôn kết quả nghiên cứu của những nghiên cứu này vào điều kiện lựa chọn DVKT của các DNVVN tại Bình Dương.

Theo nhqj tổng kết các nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam thì nghiên cứu về dịch vụ kế toán tiếp cận từ khía cạnh của đối tượng sử dụng dịch vụ kế toán nói chung và đặc biệt là các DNVVN ở Bình Dương chưa có tác giả nào lựa chọn nghiên cứu và đây chính là khoảng trống nghiên cứu của đề tài này.

Trên quan điểm kế thừa và tiếp tục phát triển những công trình nghiên cứu trước đây, tác giả đã nghiên cứu theo hướng áp dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp trong đó phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng để thực hiện đề tài: “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương”, một mặt xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, mặt khác đo lường mức độ tác động của các nhân tố đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương là như thế nào, từ đó có căn cứ để đề xuất các kiến nghị liên quan đến từng nhân tố nhằm góp phần nâng cao quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Thông qua, bức tranh tổng thể về các nghiên cứu khác nhau trong nước cũng như ngoài nước có liên quan trực tiếp cũng như gián tiếp đến những nội dung của luận văn mà tác giả thực hiện. Từ đó giúp tác giả nhận thấy khoảng trống cần nghiên cứu và làm nền tảng thực hiện các bước tiếp theo của luận văn.

Việc tổng hợp và đánh giá các công trình nghiên cứu được tác giả trình bày theo hai phần lần lượt là các nghiên cứu nước ngoài và các nghiên cứu trong nước trên cơ sở chọn lọc các công trình tiêu biểu đã công bố có liên quan đến nội dung của luận văn. Qua những nội dung đã trình bày trong chương này cho thấy quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán trong các doanh nghiệp nói chung và các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương nói riêng là vấn đề mới và cần thiết cho hướng nghiên cứu của luận văn.

Chương 2 sẽ tiếp tục trình bày về cơ sở lý thuyết của nghiên cứu này.

## CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ

### THUYẾT 2.1 Tổng quan dịch vụ kế toán

#### 2.1.1 Khái niệm dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ

##### 2.1.1.1 Khái niệm dịch vụ

Dịch vụ là một khái niệm phổ biến trong marketing và kinh doanh. Là một “sản phẩm đặc biệt” có nhiều đặc tính khác với các loại hàng hóa khác như tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và tính không thể cất trữ. Chính vì vậy, cho đến nay vẫn chưa có một định nghĩa nào hoàn chỉnh về dịch vụ.

Theo Gronroos (1990) thì dịch vụ là một hoạt động hoặc chuỗi các hoạt động ít nhiều có tính chất vô hình trong đó diễn ra sự tương tác giữa khách hàng và các nhân viên tiếp xúc với khách hàng, các nguồn lực vật chất, hàng hóa hay hệ thống cung cấp dịch vụ, nơi giải quyết những vấn đề của khách hàng.

Theo V.A Zeithaml và M.J Bitner (2000) thì “Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.”

Theo Kotler và Armstrong (2004) thì dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng.

Qua những khái niệm vừa nêu trên, theo tác giả thì dịch vụ là một quá trình diễn ra sự tương tác giữa nhà cung cấp và khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn cũng như việc tạo ra giá trị cho khách hàng.

##### 2.1.1.2 Đặc điểm dịch vụ

Những khác biệt mang tính cố hữu giữa hàng hóa vật chất và dịch vụ tạo ra những khó khăn mang tính đặc thù trong hoạt động quản trị của các tổ chức dịch vụ. Những đặc điểm của dịch vụ theo G. Parry và cộng sự (2011), bao gồm:

- Tính vô hình: Dịch vụ là sản phẩm không tồn tại dưới hình thái vật thể, không thể sử dụng các giác quan để cảm nhận dịch vụ như cầm nắm, chạm vào hoặc ngửi... trước khi mua. Chính vì vậy, tính vô hình đã gây nên một số khó khăn cho

các doanh nghiệp nhờ khách hàng chỉ đánh giá chất lượng dựa trên các yếu tố về cơ sở vật chất, cũng nhờ không thể bảo hộ cho các sáng chế hay ý tưởng sản phẩm của mình...

- Tính không đồng nhất: Dịch vụ phụ thuộc rất nhiều vào yếu tố tâm lý và yếu tố con người, do vậy dịch vụ có thể không giống nhau giữa các lần phục vụ cho dù là do một người thực hiện hay một nhà cung cấp. Do đó, tùy thuộc thái độ của nhân viên và sự cảm nhận của khách hàng mà dẫn đến các mức độ sai lệch ngẫu nhiên hoặc không mong muốn của chất lượng dịch vụ mà khách hàng nhận được khi mua dịch vụ.

- Tính không thể tách rời: Tính không thể tách rời đề cập đến việc sản xuất và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời. Khách hàng thường phải hiện diện trong quá trình thực hiện dịch vụ và đóng một vai trò chủ động trong quá trình này. Chất

lượng của hoạt động dịch vụ phụ thuộc vào sự tương tác giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ.

- Tính không lưu trữ được: Là việc dịch vụ không thể được cất trữ hay đưa vào dự trữ dưới dạng tồn kho. Đặc tính này cũng gây khó khăn cho nhà cung cấp dịch vụ buộc họ cần phải tổ chức sản xuất và cân đối nguồn cung nhờ thế nào để lúc nào cũng đáp ứng kịp cầu thường xuyên biến động.

### **2.1.2 Chất lượng dịch vụ**

Chất lượng là một khái niệm quen thuộc, tuy nhiên khái niệm này luôn thay đổi và còn nhiều ý kiến chưa thống nhất. Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa ISO, đã đưa ra khái niệm: “Chất lượng là khả năng của tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan”. Từ khái niệm này có thể rút ra một số đặc điểm của chất lượng nhờ sau:

- Chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà không được chấp nhận thì phải bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ để chế tạo ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại. Đây là một kết luận then

chốt và là cơ sở để các nhà quản lý chất lượng hoạch định chính sách, chiến lược kinh doanh.

- Do chất lượng được đo bởi sự thỏa mãn nhu cầu, mà nhu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng cũng luôn biến động theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng.

- Khi đánh giá chất lượng của một đối tượng, phải xét đến các đặc tính có liên quan đến sự thỏa mãn những nhu cầu cụ thể. Các nhu cầu này không chỉ từ phía khách hàng mà còn từ các bên hữu quan, ví dụ: các yêu cầu mang tính pháp chế, nhu cầu của cộng đồng xã hội.

- Chất lượng có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các qui định, tiêu chuẩn nhưng cũng có những yêu cầu về chất lượng không thể miêu tả rõ ràng, người sử dụng chỉ có thể cảm nhận chúng, hoặc có khi chỉ phát hiện được trong quá trình sử dụng.

- Chất lượng không chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hóa mà chất lượng có thể áp dụng cho một hệ thống, một quá trình.

- Khi nói đến chất lượng thì không thể bỏ qua các yếu tố như: giá cả và dịch vụ sau khi bán, thời gian giao hàng (đúng lúc, đúng thời hạn) - đó là những yếu tố mà khách hàng nào cũng quan tâm sau khi thấy sản phẩm định mua thỏa mãn nhu cầu của họ.

Theo Gronroos (1984) xem xét chất lượng dịch vụ được đánh giá trên hai khía cạnh, đó là chất lượng kỹ thuật (nói đến những gì được phục vụ) và chất lượng chức năng (chúng được phục vụ như thế nào). Trong nghiên cứu năm 1998, Ông mô tả chất lượng dịch vụ nhận thấy được là sự khác nhau giữa chất lượng dịch vụ mong đợi và chất lượng dịch vụ nhận được.

Parasurman, Zeithaml và Berry (1985) thì cho rằng “Chất lượng dịch vụ là khoảng cách mong đợi về sản phẩm dịch vụ của khách hàng và nhận thức, cảm nhận của họ khi sử dụng qua sản phẩm dịch vụ đó”. Ông giải thích rằng để biết được sự dự đoán của khách hàng thì tốt nhất là nhận dạng và thấu hiểu những mong đợi của họ. Việc phát triển một hệ thống xác định được những mong đợi của khách hàng là

cần thiết, sau đó mới tạo một chiến lược chất lượng dịch vụ hiệu quả. Đây có thể xem là một khái niệm tổng quát nhất, bao hàm đầy đủ ý nghĩa của dịch vụ khi xem

xét chất lượng dịch vụ đứng trên quan điểm khách hàng, xem khách hàng là trung tâm.

Hay theo Loju Văn Nghiêm (2008) thì “Chất lượng dịch vụ là một sự đo lường mức độ dịch vụ được đưa đến khách hàng tương xứng với mong đợi của khách hàng tốt đến đâu. Việc tạo ra một dịch vụ chất lượng nghĩa là đáp ứng mong đợi của khách hàng một cách đồng nhất”.

Dịch vụ ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế quốc dân. Chất lượng dịch vụ là một trong những yếu tố quyết định tính hiệu quả của dịch vụ cũng như việc tạo ra giá trị đóng góp cho nền kinh tế của quốc gia.

Chất lượng dịch vụ được đánh giá phụ thuộc vào văn hóa, lĩnh vực, ngành nghề nên có rất nhiều định nghĩa khác nhau. Tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu, môi trường nghiên cứu mà việc tìm hiểu chất lượng dịch vụ là cơ sở cho việc thực hiện các biện pháp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Trong lịch sử phát triển, nhiều nhà cung cấp dịch vụ đã tìm thấy sự khác biệt của chính mình với các đối thủ và duy trì khách hàng của mình thông qua việc thực hiện chất lượng dịch vụ tuyệt hảo. Khách hàng chỉ có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ sau khi đã mua và sử dụng. Chính vì vậy, các định nghĩa về chất lượng dịch vụ thường mang tính chủ quan, chủ yếu dựa vào thái độ, cảm nhận và khả năng hiểu biết của người sử dụng dịch vụ.

### **2.1.3 Dịch vụ kế toán**

#### **2.1.3.1 Khái niệm dịch vụ kế toán**

Theo Điều 3 Luật kế toán 2015 do Quốc Hội ban hành ngày 20 tháng 11 năm 2015 về giải thích từ ngữ thì “Kế toán là việc thu thập, xử lý, kiểm tra, phân tích và cung cấp thông tin kinh tế, tài chính dưới hình thức giá trị, hiện vật và thời gian lao động.”

Cũng theo Điều 3 Luật kế toán 2015 do Quốc Hội ban hành ngày 20 tháng 11 năm 2015 về giải thích từ ngữ thì “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 tổ chức, cá nhân có nhu cầu.”

### **2.1.3.2 Các sản phẩm của dịch vụ kế toán**

Điều 55, Luật kế toán có quy định, tổ chức và cá nhân có đăng ký kinh doanh dịch vụ kế toán được thực hiện các dịch vụ kế toán sau:

- + Làm kế toán;
- + Làm kế toán trợ lý;
- + Thiết lập cụ thể hệ thống kế toán cho đơn vị kế toán;
- + Cung cấp và tư vấn áp dụng công nghệ thông tin về kế toán;
- + Bồi dưỡng nghiệp vụ kế toán, cập nhật kiến thức kế toán;
- + Tư vấn tài chính;
- + Khai thuế;
- + Các dịch vụ khác về kế toán theo quy định của pháp luật.

### **2.1.3.3 Điều kiện hành nghề dịch vụ kế toán**

Theo Điều 60, Luật kế toán 2015 thì điều kiện cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ kế toán như sau:

- Công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên được cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ kế toán khi có đủ các điều kiện sau đây:

- + Có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư hoặc giấy tờ khác có giá trị tương đương theo quy định của pháp luật;
- + Có ít nhất hai thành viên góp vốn là kế toán viên hành nghề;
- + Người đại diện theo pháp luật, giám đốc hoặc tổng giám đốc của công ty trách nhiệm hữu hạn phải là kế toán viên hành nghề;
- + Bảo đảm tỷ lệ vốn góp của kế toán viên hành nghề trong doanh nghiệp, tỷ lệ vốn góp của các thành viên là tổ chức theo quy định của Chính phủ.

- Công ty hợp danh được cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ kế toán khi có đủ các điều kiện sau đây:

- + Có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư hoặc giấy tờ khác có giá trị tương đương theo quy định của pháp luật;
- + Có ít nhất hai thành viên hợp danh là kế toán viên hành nghề;
- + Người đại diện theo pháp luật, giám đốc hoặc tổng giám đốc của công ty hợp danh phải là kế toán viên hành nghề.

- Doanh nghiệp tự nhân được cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ kế toán khi có đủ các điều kiện sau đây:

+ Có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư hoặc giấy tờ khác có giá trị tương đương theo quy định của pháp luật;

+ Có ít nhất hai kế toán viên hành nghề;

+ Chủ doanh nghiệp tự nhân là kế toán viên hành nghề và đồng thời là giám đốc.

Hàng năm, doanh nghiệp dịch vụ kế toán và các doanh nghiệp khác có cung cấp dịch vụ kế toán phải đăng ký danh sách người hành nghề kế toán; cá nhân kinh doanh dịch vụ kế toán phải đăng ký hành nghề với Bộ Tài chính hoặc Hội nghề nghiệp kế toán, kiểm toán được Bộ Tài chính ủy quyền.

Doanh nghiệp dịch vụ kế toán, cá nhân kinh doanh dịch vụ kế toán chỉ được quyền cung cấp dịch vụ kế toán sau khi đã đăng ký hành nghề kế toán và có xác nhận của Hội nghề nghiệp.

#### **2.1.3.4 Vai trò của dịch vụ kế toán**

Kế toán không chỉ là công cụ quản lý kinh tế - tài chính thuần túy, mà đã trở thành một lĩnh vực dịch vụ, một nghề nghiệp được thừa nhận trong nền kinh tế thị trường, mở cửa. Trước yêu cầu của nền kinh tế chuyển đổi và trong tiến trình tham gia hội nhập kinh tế quốc tế, hoạt động kế toán, kiểm toán Việt Nam được phát triển cùng với việc tiếp tục tạo lập, hoàn chỉnh khuôn khổ pháp lý, tăng cường hoạt động các tổ chức nghề nghiệp. Một mặt, tiếp tục phát triển về số lượng, quy mô các tổ chức dịch vụ, phát triển loại hình dịch vụ và phạm vi cung cấp; đồng thời, phải tăng cường, thúc đẩy chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động, tăng cường quản lý nhằm phát triển các hoạt động kế toán, kiểm toán đáp ứng yêu cầu tăng trưởng và ổn định kinh tế. Mặt khác, phải đồng thời chú trọng phát triển các hoạt động dịch vụ kế toán theo yêu cầu của nền kinh tế, theo xu hướng phát triển của các nước trong khu vực và quốc tế, tạo dựng và mở rộng giao lưu nghề nghiệp. Sự phát triển cả về

số lượng, chất lượng, nâng cao năng lực nghề nghiệp sẽ từng bước khẳng định vị trí hoạt động nghề nghiệp kế toán, kiểm toán Việt Nam trong khu vực và quốc tế;

thông qua hoạt động của các tổ chức nghề nghiệp kế toán (Hiệp hội Kế toán và Kiểm toán Việt Nam), tổ chức toạ vụ nghề nghiệp.

Trên thực tế, dịch vụ kế toán đang chứa tiềm năng phát triển mạnh mẽ, nền kinh tế Việt Nam đang trong quá trình chuyển đổi mạnh mẽ, hội nhập sâu, rộng với nền kinh tế thế giới. Hiện nay xét trên mặt bằng chung, Việt Nam có nhiều cơ sở sản xuất, kinh doanh có quy mô vừa và nhỏ, các công ty sẽ không cần thiết phải tuyển dụng nhân viên kế toán hoặc kế toán trợ lý. Thuê dịch vụ kế toán, thuê kế toán trợ lý sẽ là giải pháp tối ưu trong việc tiết kiệm chi phí và đảm bảo tính chuyên nghiệp trong hoạt động kế toán, tài chính. Với tỉ trọng doanh nghiệp vừa và nhỏ đang chiếm tới 97% trong tổng số cơ sở sản xuất kinh doanh trên cả nước và chiếm tới 96% doanh nghiệp đăng ký hoạt động theo Luật Doanh nghiệp đủ thấy tiềm năng phát triển to lớn của dịch vụ kế toán trong tương lai gần.

Hoạt động dịch vụ kế toán đi vào nề nếp góp phần đảm bảo an ninh kinh tế thúc đẩy nền kinh tế thị trường Nhà nước đã và sẽ tiếp tục ban hành những văn bản quy phạm quy định về việc hành nghề đăng ký hành nghề và quản lý hành nghề kế toán.

Theo Nguyễn Thị Hạnh (2017) những lợi ích mà dịch vụ kế toán mang lại cho khách hàng:

+ Chi phí phải trả hàng tháng thấp và thường cố định trong nhiều năm cho việc kế toán thuế. Hồ sơ kế toán được thực hiện hoàn chỉnh và ổn định trong suốt thời hạn hợp đồng.

+ Tính chuyên nghiệp cao do tiếp cận nhiều trường hợp, nắm bắt luật thuế nhanh chóng.

+ Toàn bộ hồ sơ Kế toán của khách hàng đều thực hiện bởi một quy trình chặt chẽ từ Kế toán viên đến Kế toán trợ lý kiểm duyệt trước khi nộp lên cơ quan

thuế.

+ Mức độ lo ngại của chủ doanh nghiệp khi thay đổi kế toán: Công ty dịch vụ kế toán sẽ chịu trách nhiệm trong việc bàn giao và đảm bảo số liệu đầy đủ giữa nhân sự cũ và nhân sự mới nếu có trọng hợp nghỉ việc.

+ Đội ngũ chuyên viên thạo vấn Thuế - Kế toán giàu kinh nghiệm và cập nhật Luật, Thông thạo, Nghị định liên tục truyền tải kịp thời tới doanh nghiệp.

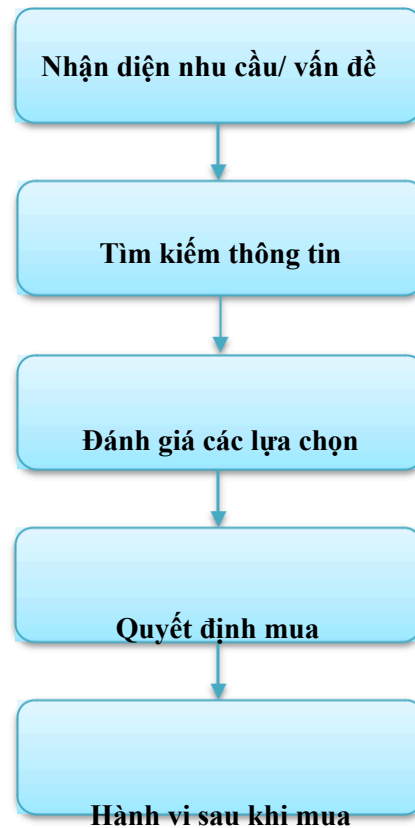
+ Đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ, nghiệp vụ phát sinh ít thì việc thuê dịch vụ kế toán sẽ tiện ích hơn rất nhiều vì những ưu điểm nhỏ đã nêu trên và không gây bận tâm cho chủ doanh nghiệp nhất là những đơn vị dịch vụ kế toán uy tín - chuyên nghiệp - chất lượng.

## **2.2 Các lý thuyết nền liên quan đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán**

### **2.2.1 Mô hình mua dịch vụ của Philip Kotler (1997)**

Mô hình mua dịch vụ của Philip Kotler là một trong những lý thuyết nền tảng đối với những nghiên cứu về sử dụng dịch vụ. Theo Philip Kotler, để có được một giao dịch mua dịch vụ, người mua sẽ trải qua 5 giai đoạn nhỏ hình 2.1.

Quá trình mua bắt đầu khi khách hàng nhận diện được nhu cầu hay vấn đề của mình. Dựa trên nhu cầu của mình mà người mua sẽ tìm kiếm các thông tin từ nhiều nguồn khác nhau để đáp ứng yêu cầu mua của mình. Thông tin về dịch vụ được tìm kiếm từ các nguồn nhỏ bạn bè, đồng nghiệp, báo chí, mạng Internet,... Sau đó, khách hàng sẽ đánh giá các lựa chọn và quyết định mua dịch vụ. Quyết định mua là giai đoạn quan trọng nhất của quy trình mua vì giai đoạn này chứng tỏ dịch vụ được lựa chọn đã thỏa mãn nhu cầu và mang lại lợi ích cho khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ sẽ quyết định hành vi của khách hàng sau khi mua. Khách hàng sẽ sử dụng tiếp hay không và sẽ giới thiệu dịch vụ cho mọi người xung quanh.



**Hình 2.1: Quy trình mua dịch vụ của Philip Kotler (1997)**

Quy trình mua dịch vụ của DN cũng được thực hiện bởi những con người. Người quyết định việc mua dịch vụ trong DN là ban lãnh đạo của công ty. Việc quyết định lựa chọn dịch vụ ảnh hưởng bởi hành vi của con người. Lý thuyết về hành vi được thể hiện qua lý thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action - TRA). Thuyết hành động hợp lý được Ajzen và Fishbein xây dựng từ năm 1975. Mô hình TRA cho thấy hành vi được quyết định bởi ý định thực hiện hành vi đó. Hai yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định là thái độ và chuẩn chủ quan. Trong đó, thái độ được đo lường bằng niềm tin đối với những thuộc tính của sản phẩm. Chuẩn chủ quan là tác động của những người ảnh hưởng như bạn bè, đồng nghiệp, những người từng sử dụng dịch vụ,... đến quyết định mua của một cá nhân.

Mô hình mua dịch vụ và lý thuyết hành động hợp lý là một trong những cơ sở để giải thích hành vi của người sử dụng dịch vụ (Đình Công Thành và Lê Tấn Nghiêm, 2016). Lý thuyết này là cơ sở giải thích cho mối quan hệ giữa những người

có ảnh hưởng nhờ nhân tố sự giới thiệu (bạn bè, đồng nghiệp, những người từng sử dụng dịch vụ...) đến quyết định lựa chọn công ty DVKT của các doanh nghiệp.

### 2.2.2 Lý thuyết chi phí giao dịch

Lý thuyết chi phí giao dịch (Transaction Cost Economies theory - TCE) của DN được Ronald Harry Coase đưa ra lần đầu tiên trong bài báo với nhan đề “Bản chất của DN” vào năm 1937 và được O.E. Williamson cùng những người khác tiếp tục phát triển cho đến nay. Lý thuyết này cho rằng một DN có thể cạnh tranh và tồn tại phụ thuộc rất lớn vào việc tiết kiệm chi phí giao dịch. Lý thuyết này giải thích cho câu hỏi “Tại sao một số hoạt động lại được thuê ngoài DN?”. Câu trả lời là sử dụng dịch vụ thuê ngoài để tiết kiệm chi phí cho DN. Nhờ vậy, lý thuyết của Ronald tập trung chủ yếu vào lợi ích mang lại từ thuê ngoài.

Phát triển hơn lý thuyết này, năm 1975 O.E. Williamson đã đưa ra một số rủi ro làm gia tăng chi phí giao dịch, ảnh hưởng tiêu cực đến quyết định thuê ngoài như sau:

- Đặc tính của con người
  - + Hành vi cơ hội (Opportunism): là những hành vi sai lệch và tiết lộ thông tin một cách hạn chế của bên được thuê ngoài.
  - + Khả năng hạn chế (Bounded Rationality): các lý thuyết kinh tế cho rằng con người toại duy và hành động hợp lý nhưng trong thực tế, điều đó lại hạn chế.
  - + Các nhà quản lý có thể hạn chế về khả năng xử lý thông tin để hình thành và giải quyết các bài toán quản lý. Ví dụ, các nhà quản lý của DNVVN có thể khó khăn trong việc đánh giá hiệu quả và năng lực của các đối tượng cung cấp dịch vụ thuê ngoài.
- Đặc tính của giao dịch Bất định hoặc phức tạp.
- Tần suất xuất hiện giao dịch.
- Số lượng giao dịch.

- Tính chuyên dụng của tài sản.
- + Đặc tính của môi trường: Môi trường càng tiêu cực, thiếu niềm tin càng làm tăng chi phí giao dịch.

+ Đặc tính của thông tin: Trong môi trường thông tin càng bất cân xứng, càng gây ra chi phí giao dịch.

+ Ngoài ra, các vấn đề về làm việc theo nhóm và sự cam kết của các thành viên cũng gây nên chi phí giao dịch.

Lý thuyết chi phí giao dịch là một trong những lý thuyết quan trọng cho những nghiên cứu về quyết định lựa chọn DVKT của các doanh nghiệp (Klein, 2005). Lý thuyết này giúp tác giả hình thành nên ý tưởng về tác động của nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty DVKT của các doanh nghiệp như Giá phí; trình độ nhân viên, lợi ích cảm nhận, và khả năng đáp ứng của công ty DVKT.

### **2.2.3 Lý thuyết năng lực cốt lõi**

Năng lực cốt lõi dựa trên ý tưởng của Prahalad và Hamel (1990); Barney (1991) cho rằng, bất kỳ một tổ chức nào cũng có những nguồn lực nội bộ. Đây là những yếu tố then chốt của lợi thế cạnh tranh bền vững mà DN cần phát huy để tối đa hóa nguồn lực kinh doanh (Barney, 1991). Theo Aron và Singh (2005) quyết định thuê ngoài một loại dịch vụ nào đó (trong trường hợp này là lựa chọn DVKT) sẽ phụ thuộc vào bản chất các công việc được thuê ngoài, có cốt lõi hay không. Ngoài ra, quyết định thuê ngoài sẽ được tác động bởi các nhân tố: lợi ích đạt được khi thuê ngoài, chiến lược của DN trong tương lai, khả năng đáp ứng yêu cầu của bên cho thuê dịch vụ.

Lý thuyết này giúp tác giả hình thành nên ý tưởng sự tác động của các nhân tố đến quyết định lựa chọn công ty DVKT của các doanh nghiệp như sau: Trình độ chuyên môn; Lợi ích cảm nhận; Khả năng đáp ứng.

### **2.2.4 Lý thuyết dựa trên nguồn lực**

Lý thuyết dựa trên nguồn lực (RBV - Resources-based view) được đề cập đến trong các nghiên cứu về marketing vào những năm 1990. Lý thuyết này sau đó cũng đã được nhiều tác giả nghiên cứu, trong đó có Barney (1991). Barney đã phân loại nguồn lực thành ba thành phần: nguồn lực vật chất, nguồn nhân lực, nguồn vốn tổ chức.

Ngoài ra, ông cũng đã nhấn mạnh đến các đặc điểm nguồn lực là có giá trị, hiếm, khó bắt chước và không thể thay thế sẽ tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững cho

doanh nghiệp. Trong môi trường cạnh tranh hiện nay, các doanh nghiệp không chỉ sẽ cạnh tranh với nhau bằng sự khác biệt về nguồn lực mà còn bằng việc phối hợp sử dụng các nguồn lực một cách hiệu quả.

Nhạy vậy, lý thuyết này đã giải thích tại sao các doanh nghiệp vừa và nhỏ sử dụng dịch vụ kế toán trong thực hiện chức năng kế toán của đơn vị để khắc phục những hạn chế trong nguồn lực của đơn vị đồng thời tập trung vào năng lực cốt lõi để cạnh tranh, phát triển bền vững.

Lý thuyết dựa trên nguồn lực cũng là một trong những lý thuyết quan trọng trong nghiên cứu vấn đề quyết định lựa chọn DVKT (theo nhận xét của Melvor, 2009). Lý thuyết này giúp tác giả xác định thêm một nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty DVKT nhạy: Trình độ chuyên môn; Lợi ích cảm nhận; Khả năng đáp ứng.

## **2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán**

### **2.3.1 Đội ngũ nhân viên**

Theo nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999) thì trong 12 tiêu chí lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán thì có nhân tố liên quan đến đội ngũ nhân viên mà cụ thể là trình độ chuyên môn, khả năng trình bày bằng miệng và bằng văn bản của nhà cung cấp dịch vụ thông qua đội ngũ nhân viên của họ.

Chi tiết hơn về yêu cầu đối với đội ngũ nhân viên thì theo Apena Hedayatnia (2011) cho rằng đội ngũ nhân viên được xét trên 2 phương diện: về bề ngoài và kiến thức chuyên môn năng lực của nhân viên.

Theo Nguyễn Thị Hạnh (2017) thì đội ngũ nhân viên thể hiện qua thái độ phục vụ, sự thân thiện, lịch sự khi phục vụ khách hàng, trình độ chuyên môn kỹ năng vững chắc để giải quyết các yêu cầu và xử lý các vấn đề phát sinh của khách hàng. Ngoài việc giúp khách hàng tuân thủ quy định pháp luật và chuẩn mực chuyên môn thì còn phải giúp khách hàng hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ tại đơn vị khách hàng và nâng cao năng lực chuyên môn của nhân viên.

Nhờ vậy, tóm lại đội ngũ nhân viên có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của khách hàng.

### 2.3.2 Sự giới thiệu

Theo Nguyễn Thị Hạnh (2017) thì nhân tố này được hiểu là mức độ ảnh hưởng của những người có liên quan đến việc lựa chọn sử dụng dịch vụ kế toán.

Theo nghiên cứu của Scott and Walt (1995) cho thấy sự giới thiệu từ bên ngoài có ảnh hưởng đến lựa chọn các công ty kế toán quốc tế. Hay theo nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999) cũng chỉ ra sự giới thiệu từ bên ngoài là tiêu chí để các chuyên gia và chủ doanh nghiệp nhỏ lựa chọn và duy trì DVKT. Theo Philip Kotler (2001) đã chứng minh rằng sự giới thiệu là một trong các yếu tố có ảnh hưởng đến hành vi mua sắm của khách hàng. Nhất là 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.

Theo Philip Kotler và Kevin Keller (2013) thì hành vi người tiêu dùng bị ảnh hưởng bởi các yếu tố xã hội bao gồm các nhóm tham khảo, gia đình, vai trò và địa vị xã hội. Đặc biệt là tác động của các nhóm chủ yếu (primary group) bao gồm những người tương tác khá liên tục và thân thiết với cá nhân như gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, hàng xóm, đối tác kinh doanh.

Như vậy, tóm lại sự giới thiệu có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của khách hàng.

### 2.3.3 Trình độ chuyên môn

Theo nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999) cũng chỉ ra trình độ chuyên môn là tiêu chí để các chuyên gia và chủ doanh nghiệp nhỏ lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán.

Nghiên cứu của Hồ Quang Dũng (2016) thì 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.

Nguyễn Thị Hạnh (2017) cho rằng trình độ chuyên môn 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. Vì những người cung cấp dịch vụ kế toán

đã được đào tạo kiến thức chuyên môn cao, kinh nghiệm hoạt động trong nhiều lĩnh vực thì họ sẽ luôn nhận biết cũng như nắm bắt những thông tin mới về pháp luật kế toán, thuế và các văn bản quy phạm pháp luật khác.

Như vậy, tóm lại trình độ chuyên môn có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của khách hàng.

#### **2.3.4 Khả năng đáp ứng**

Theo Trần Khánh Ly (2013) thì khả năng đáp ứng thể hiện sự hiểu biết cũng như kinh nghiệm của các nhà cung cấp dịch vụ về các lĩnh vực hoạt động của khách hàng để từ đó tăng thêm khả năng giải quyết vấn đề cho những nhu cầu khác nhau của khách hàng.

Theo Gronroos (1990) cũng đề nghị hai khía cạnh của chất lượng dịch vụ là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ, chất lượng chức năng nói lên cách thức phục vụ.

Pasuraman và cộng sự (1985) đã đưa ra 5 thành phần của chất lượng dịch vụ, đó là: Tin cậy: thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên; Đáp ứng: thể hiện qua sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng; Năng lực phục vụ: thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng; Đồng cảm: thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng; Phụng dưỡng: thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

Theo nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999) cũng chỉ ra kiến thức của nhà cung cấp về lĩnh vực ngành nghề của khách hàng, sự đa dạng hình thức dịch vụ cung cấp là tiêu chí để các chuyên gia và chủ doanh nghiệp nhỏ lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán.

Như vậy, tóm lại khả năng đáp ứng có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của khách hàng.

#### **2.3.5 Giá phí**

Theo Philip Kotler (1999) thì 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 đòi lấy để có

đọc những lợi ích của việc có được 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.

Theo nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999) cũng chỉ ra giá phí là tiêu chí để các chuyên gia và chủ doanh nghiệp nhỏ lựa chọn và duy trì dịch vụ kế toán. Theo O'Class and Grace (2004) cho thấy giá cả ảnh hưởng đến thái độ và ý định sử dụng các dịch vụ có thương hiệu. Theo Nghiên cứu của Aga and Safakli (2007) chỉ ra giá dịch vụ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng và giá dịch vụ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ.

Theo Philip Kotler (2001) giá trị dành cho khách hàng là chênh lệch giữa tổng giá trị mà khách hàng nhận được và tổng chi phí mà khách hàng phải trả cho một sản phẩm, dịch vụ nào đó. Nhờ các nghiên cứu trên đã trình bày tổng chi phí mà khách hàng phải trả là một nhân tố quyết định đến hành vi tiêu dùng khách hàng. Do đó yếu tố giá phí là một yếu tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn dịch vụ kế toán.

Theo Trần Thị Mỹ Linh (2015) thì 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. Khách hàng sẽ cân nhắc giữa chi phí bỏ ra và lợi ích nhận được khi sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng nhận thức được rằng chi phí bỏ ra không đáng kể hoặc xứng đáng với lợi ích nhận được thì họ sẽ sẵn sàng sử dụng dịch vụ và ngược lại.

Như vậy, giá phí có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của khách hàng.

### **2.3.6 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.

Theo nghiên cứu của Trần Thị Mỹ Linh (2015) thì 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 thì 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 và 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. Sự ổn định thể hiện khả năng dịch vụ được cung cấp liên tục không bị gián đoạn, đảm bảo cho sự cập nhật thường xuyên liên tục về số liệu kế toán. Khi khách hàng có cảm nhận được mức độ ổn định thường xuyên của dịch vụ được cung cấp thì họ sẽ có khuynh hướng sử dụng dịch vụ nhiều hơn.

Qua những phân tích trên cho thấy, lợi ích cảm nhận có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của khách hàng.

### **2.3.7 Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ**

Theo kết quả nghiên cứu của O'Class and Grace (2004) cho thấy hai nhân tố thương hiệu và quảng cáo đã có những tác động đến ý định sử dụng dịch vụ của người tiêu dùng.

Mặt khác qua nghiên cứu của Aga and Safakli (2007) cũng chứng minh rằng 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.

Bên cạnh đó nghiên cứu của Trần Thị Mỹ Linh (2015) thì 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. Dịch vụ kế toán là dịch vụ mới nên đòi hỏi đối tượng cung cấp phải đạt những tiêu chuẩn về chất lượng khi triển khai dịch vụ đến khách hàng.

Qua những phân tích trên cho thấy, hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của khách hàng.

## **2.4 Mô hình nghiên cứu đề xuất**

Qua việc lược khảo những nghiên cứu trước có liên quan đến đề tài nghiên cứu, cũng như các lý thuyết nền giải thích cho quyết định lựa chọn DVKT và cơ sở lý thuyết về quyết định lựa chọn DVKT, tác giả đề xuất mô hình các nhân tố ảnh hưởng

đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương gồm những nhân tố: Đội ngũ nhân viên; Sự giới thiệu;

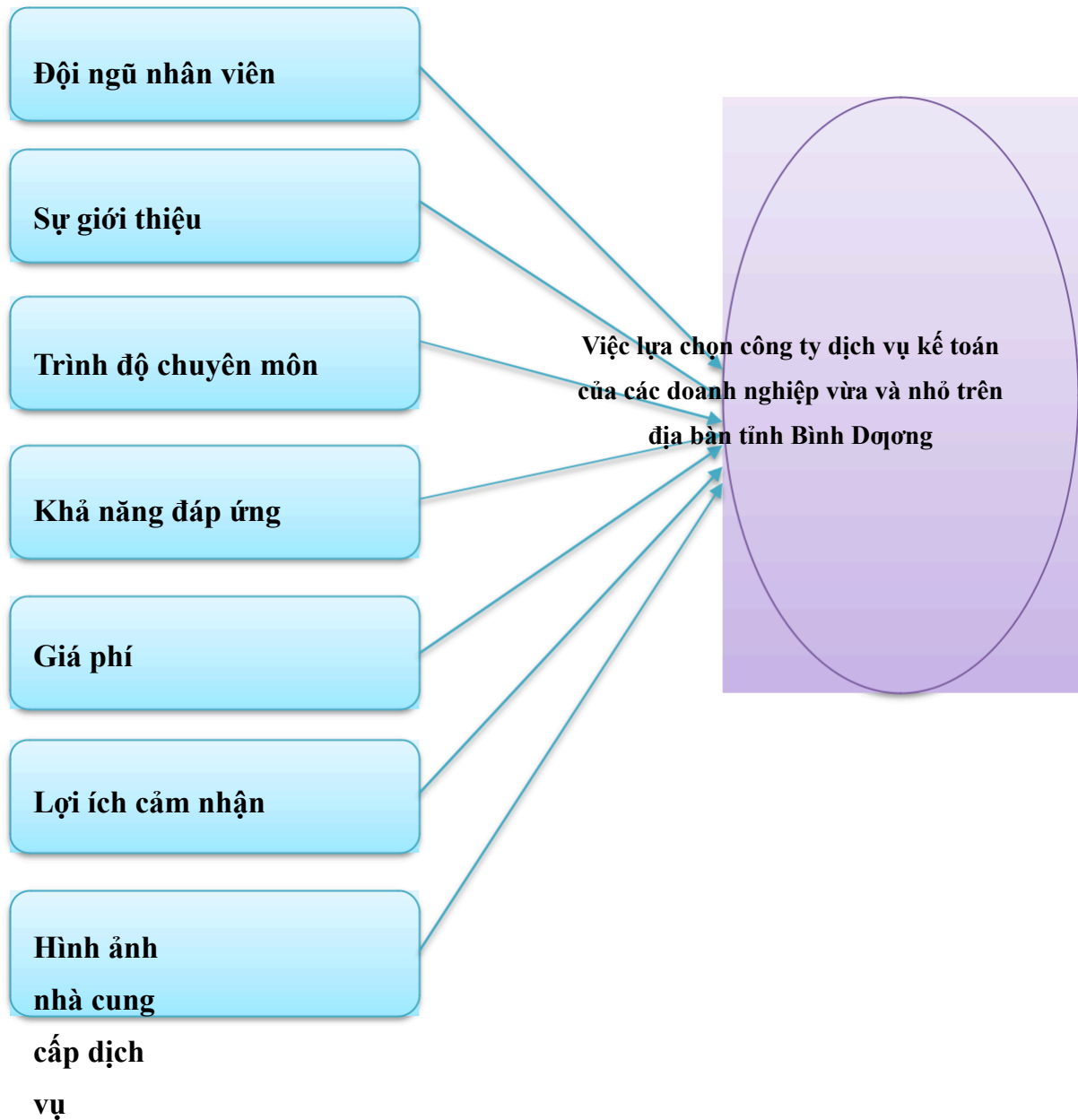
Trình độ chuyên môn; Khả năng đáp ứng; Giá phí; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ. Căn cứ đề xuất các biến nghiên cứu trong mô hình thể hiện theo bảng ở dưới đây:

**Bảng 2.1: Căn cứ đề xuất mô hình nghiên cứu**

STT	Nhân tố	Kế thừa từ nghiên cứu của tác giả
1.	Đội ngũ nhân viên	- Nguyễn Thị Hạnh (2017)
2.	Sự giới thiệu	- Scott và Walt (1995) - Hunt và cộng sự (1999) - Trần Khánh Ly (2013)
3.	Trình độ chuyên môn	- Hồ Quang Dũng (2016)
4.	Khả năng đáp ứng	- Trần Khánh Ly (2013) - Trần Thị Mỹ Linh (2015) - Trần Thị Cẩm Thanh, Trần Nhật Minh (2015)
5.	Giá phí	- Hunt và cộng sự (1999) - Trần Khánh Ly (2013) - Trần Thị Mỹ Linh (2015)
6.	Lợi ích cảm nhận	- Trần Thị Mỹ Linh (2015)
7.	Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ	- Trần Thị Mỹ Linh (2015)

(Nguồn: tác giả tổng hợp)

Mô hình nghiên cứu đề xuất được thể hiện ở hình dưới đây:



Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương này, tác giả trình bày các nội dung liên quan đến cơ sở lý thuyết của đề tài. Cụ thể trước hết trình bày tổng quan dịch vụ kế toán nhờ khái niệm dịch vụ và đặc điểm của dịch vụ, chất lượng dịch vụ, dịch vụ kế toán. Tiếp đó trình bày các lý thuyết nền có liên quan đến đề tài như mô hình mua dịch vụ của Philip Koler (1997), lý thuyết chi phí giao dịch, lý thuyết năng lực cốt lõi, lý thuyết dựa trên nguồn lực. Bên cạnh đó chương này tác giả cũng trình bày những nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán nhờ: Đội ngũ nhân viên, sự giới thiệu, trình độ chuyên môn, khả năng đáp ứng, giá phí, lợi ích cảm nhận và hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ. Cuối cùng, tác giả trình bày mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài.

### CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chương này trình bày các phương pháp nghiên cứu được sử dụng. Tổng quan về các phương pháp tiếp cận khác nhau của cuộc điều tra, các nguồn dữ liệu cho nghiên cứu này, các dữ liệu và kỹ thuật lấy mẫu, thiết kế của nghiên cứu, mô tả về các phương pháp thu thập dữ liệu.

#### 3.1 Thiết kế nghiên cứu

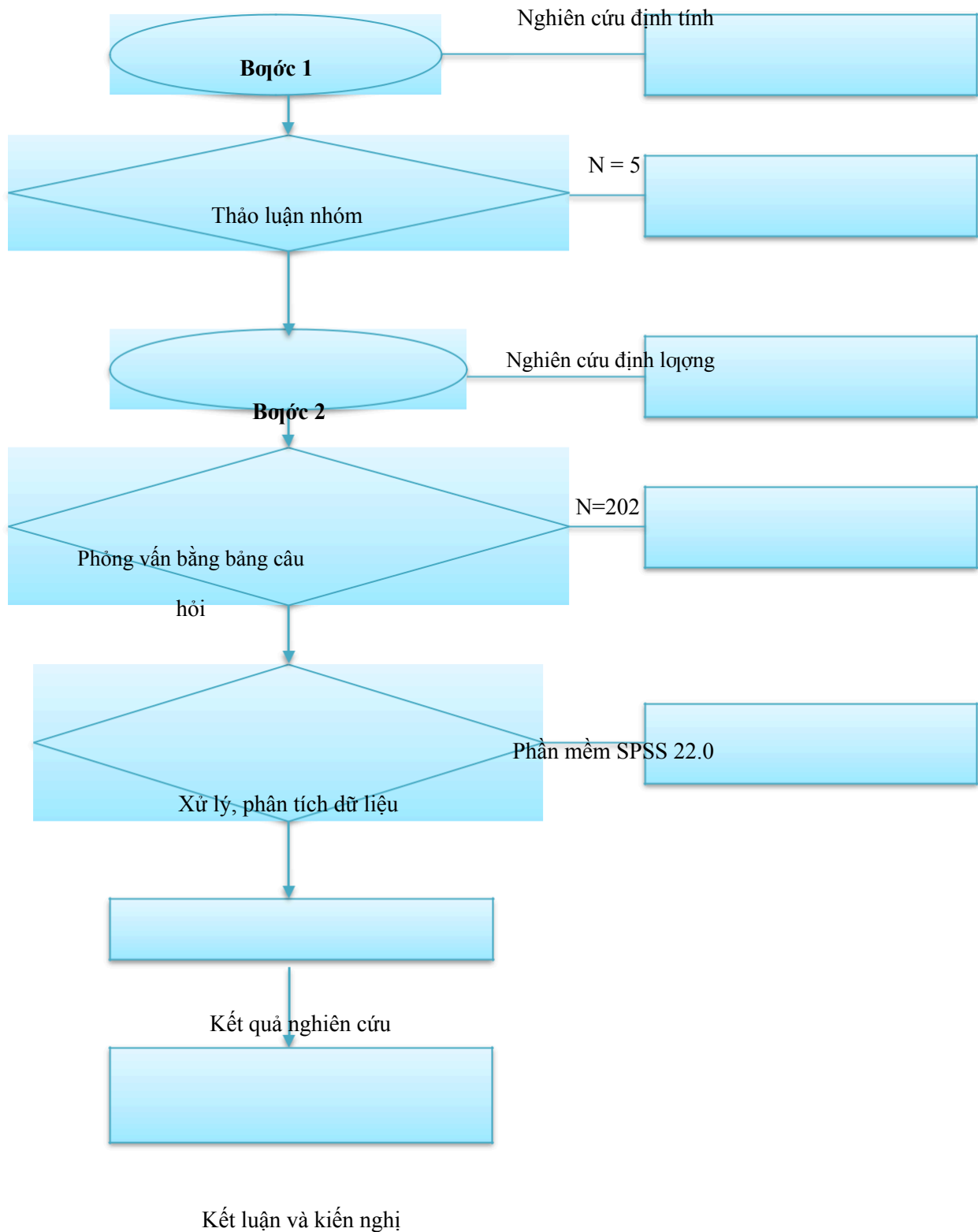
Theo Creswell và cộng sự, (2003) thì có 3 phương pháp nghiên cứu thường được sử dụng khi nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực kinh doanh đó là: nghiên cứu định tính, nghiên cứu định lượng và hỗn hợp. Theo Creswell và Clark (2007), phương pháp hỗn hợp dựa trên cơ sở hệ nhận thức thực dụng, ứng dụng sản phẩm khoa học – giải quyết vấn đề kinh doanh.

Mặt khác, trong điều kiện thuận lợi, với mục tiêu nghiên cứu của đề tài là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương thì việc áp dụng phương pháp định lượng trong nghiên cứu của tác giả là phù hợp. Tuy nhiên, cách tiếp cận này chỉ có thể thực hiện khi đã có những nghiên cứu khám phá hoặc mô hình đã đề xuất trước đó. Tại Việt Nam, đến nay chưa có một kết quả nghiên cứu khám phá và nghiên cứu định lượng có liên quan đến hướng nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương được công bố. Việc áp dụng phương pháp này sẽ giúp cho chúng ta khắc phục được nhược điểm của việc chỉ áp dụng phương pháp định lượng là dữ liệu được thông qua bảng câu hỏi cấu trúc theo thang đo đã định, do đó không thu thập được dữ liệu bên trong của đối tượng thu thập dữ liệu. Cũng theo Creswell và Clark (2007), việc kết hợp nghiên cứu định tính và định lượng sẽ giúp cho chúng ta hiểu biết rõ hơn về vấn đề nghiên cứu so với sử dụng định tính hay định lượng riêng lẻ. Vì vậy trong trường hợp này, luận văn sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp. Theo đó, nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp hỗn hợp khám phá, bước tiếp cận đầu tiên là nghiên cứu định tính, nhằm khám phá các nhân tố, làm cơ sở cho bước tiếp cận nghiên cứu định lượng được thực hiện ở bước tiếp theo. Phương pháp này không những giúp

giải thích hiện tượng khi nhà nghiên cứu không hiểu đầy đủ các biến số quan trọng đối với các chủ đề và chủ đề này còn mới (Creswell và cộng sự, 2003). Ngoài ra, thông qua phương pháp nghiên cứu này có thể cung cấp ý nghĩa giá trị và sự hiểu biết về các vấn đề xã hội mà các nghiên cứu trước đây còn mơ hồ hoặc khi sử dụng lý thuyết nền mới.

Thiết kế nghiên cứu mô tả dưới đây sẽ được sử dụng để nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Nghiên cứu được tiến hành theo hai giai đoạn là nghiên cứu phương pháp định tính và định lượng theo sơ đồ hình

3.1 sau đây:



**Hình 3.1: Sơ đồ qui trình nghiên cứu**

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua nghiên cứu định tính. Mục đích của nghiên cứu định tính dùng để tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình

Đoạn, để hiệu chỉnh, bổ sung thang đo cho phù hợp với đặc điểm của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, qua đó xây dựng các thang

đo đọa vào mô hình nghiên cứu và thiết lập bảng câu hỏi. Nghiên cứu định tính đợc thực hiện thông qua thảo luận nhóm chuyên đề với các chuyên gia trong lĩnh vực. Kết quả của nghiên cứu này là xây dựng một bảng câu hỏi phỏng vấn chính thức dùng cho nghiên cứu chính thức (nghiên cứu định lượng).

Nghiên cứu chính thức đợc thực hiện bằng phơng pháp nghiên cứu định lượng tiến hành ngay khi bảng câu hỏi đợc chỉnh sửa từ kết quả nghiên cứu sơ bộ (bảng phỏng vấn chính thức). Nghiên cứu này khảo sát trực tiếp các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương nhằm thu thập dữ liệu khảo sát. Mục tiêu nhằm xác định lại các biến ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương trong mô hình nghiên cứu, đây là bước phân tích chi tiết các dữ liệu thu thập đợc thông qua phiếu điều tra gửi cho các đối tượng đợc khảo sát để xác định tính logic, tương quan của các nhân tố với nhau và từ đó đọa ra kết quả cụ thể về đề tài nghiên cứu.

### **3.2 Nghiên cứu định tính**

#### **3.2.1 Thiết kế nghiên cứu định tính**

Nghiên cứu định tính đợc thực hiện thông qua thảo luận nhóm 5 chuyên gia có liên quan đến việc cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ kế toán của công ty dịch vụ kế toán, trong đó bao gồm: 1 người đang là giảng viên, 2 người là giám đốc và 2 người là kế toán trưởng các doanh nghiệp đã và đang sử dụng dịch vụ kế toán. Kết quả của nghiên cứu này là xây dựng một bảng câu hỏi phỏng vấn chính thức dùng cho nghiên cứu chính thức. Tiêu chí lựa chọn chuyên gia tham gia nghiên cứu như sau:

*Về cơ cấu chuyên gia đợc lựa chọn để phỏng vấn:* gồm Ban giám đốc, kế toán trưởng các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Các nhà nghiên cứu và giảng dạy về kiểm toán, kế toán: Thành viên Ban giám hiệu, Trưởng phó khoa, giảng viên có kinh nghiệm.

*Tiêu chuẩn về kinh nghiệm:* các chuyên gia đợc phỏng vấn là người đã

thực tế công tác về kiểm toán, kế toán hoặc tham gia lãnh đạo, nghiên cứu trong lĩnh vực kiểm toán, kế toán từ 5 năm trở lên và đã có nhiều nghiên cứu trong lĩnh vực kiểm toán, kế toán đã được công bố.

*Tiêu chuẩn về trình độ:* Có trình độ từ thạc sỹ trở lên, trong đó chú trọng đến các chuyên gia có trình độ cao hơn: Tiến sỹ, Phó giáo sư, Giáo sư.

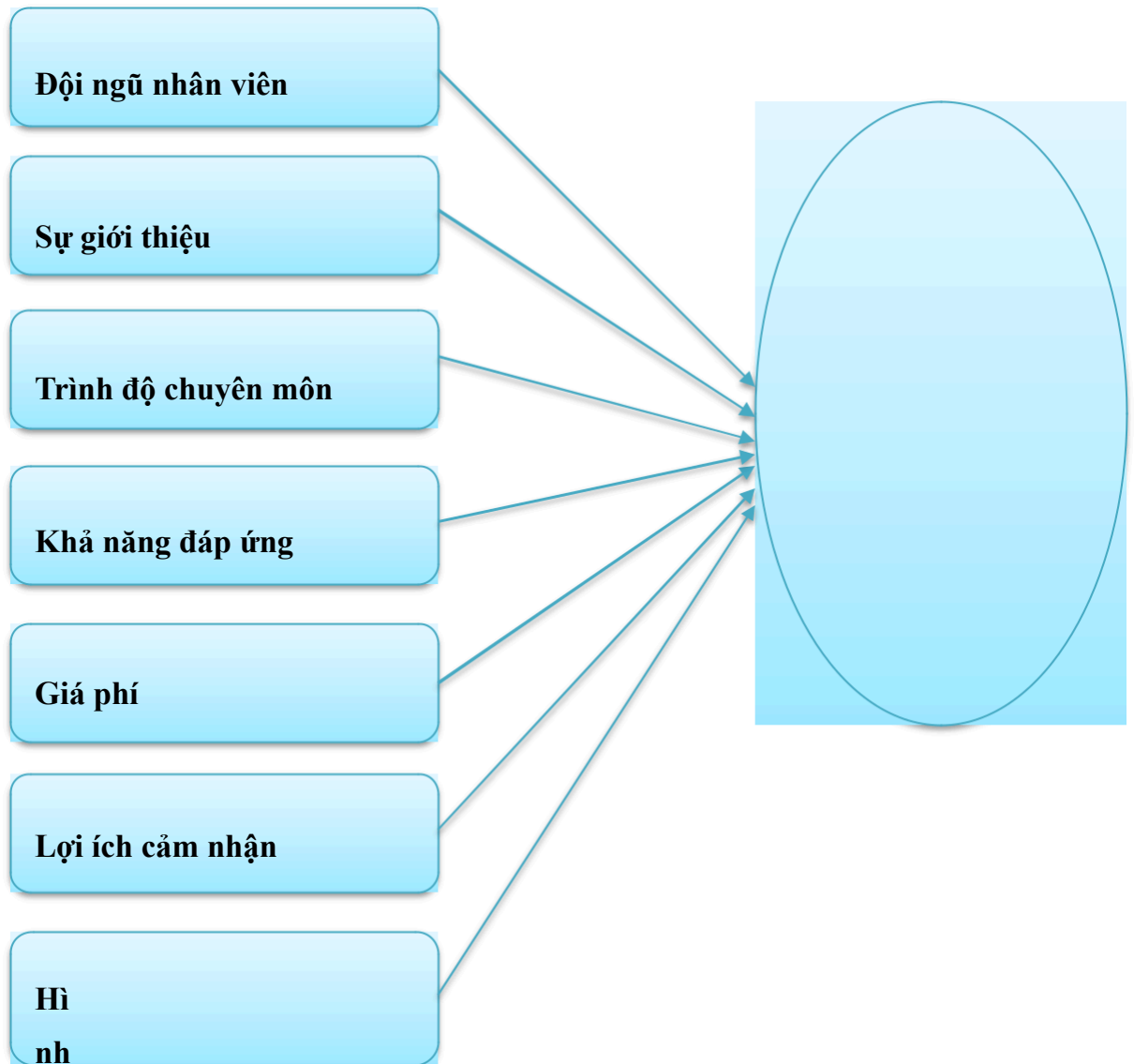
*Nghiên cứu được tiến hành như sau:*

Bộ lọc đầu tiên tác giả thảo luận với các chuyên gia bằng một số câu hỏi mở có tính chất khám phá để xem họ phát hiện các nhân tố nào và theo những khía cạnh nào ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Sau đó, tác giả giới thiệu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương được tác giả đề xuất trong chương 2, cũng như một số phát biểu thang đo đã xây dựng để các thành viên thảo luận và nêu chính kiến. Cuối cùng, tác giả tổng hợp các ý kiến của các chuyên gia. Bộ lọc này được thực hiện nhằm hiệu chỉnh thang đo sao cho phù hợp, cụ thể là khám phá các biến quan sát mới để thêm vào mô hình, loại bỏ những biến quan sát chưa phù hợp trong thang đo, kiểm tra ngôn ngữ trình bày, khả năng hiểu các phát biểu trong thang đo. Nội dung phỏng vấn sẽ được ghi nhận, tổng hợp làm cơ sở cho việc hiệu chỉnh thang đo.

### **3.2.2 Kết quả nghiên cứu định tính**

Qua thảo luận thống nhất được rằng 7 thành phần dự kiến trong mô hình là: Đội ngũ nhân viên, Sự giới thiệu, Trình độ chuyên môn, Khả năng đáp ứng, Giá phí, Lợi ích cảm nhận, Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ đều được giữ nguyên, không thay đổi.

Qua phỏng vấn thử tác giả nhận thấy khả năng hiểu các nhân tố trong thang đo của các đối tượng được khảo sát là khá chính xác. Các nhân tố được tác giả giả định có ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương được các đáp viên đánh giá là đầy đủ và không có yếu tố nào bị loại khỏi thang đo.



ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất công việc

**Việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các  
doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh  
Bình Dương**

### **Hình 3.2: Mô hình nghiên cứu chính**

#### **thức 3.2.3 Xây dựng thang đo và mã hóa dữ liệu**

Kết quả nghiên cứu định tính cho thấy, các đối tượng được mời phỏng vấn đều đồng ý giữ nguyên các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương và nội dung phát biểu để đo lường các khái niệm trong mô hình đều dễ hiểu và phù hợp. Đồng thời, các chuyên gia giúp tác giả điều chỉnh một số nội dung phát biểu cho phù hợp, dễ hiểu hơn. Sau khi thang đo được điều chỉnh thì các phát biểu này thể hiện đúng và đầy đủ những suy nghĩ của các chuyên gia được phỏng vấn. Thang

đo nhập được phát triển dưới hình thức thang đo Likert 5 bậc (1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý) như sau:

**Bảng 3.1: Thang đo các biến trong mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương**

STT	Nhân tố	Các tiêu thức	Nguồn
<b>Biến độc lập</b>			
1.	<b>Đội ngũ nhân viên</b>	Đội ngũ nhân viên có ngoại hình và trang phục làm việc chuyên nghiệp.	Nguyễn Thị Hạnh (2017)
2.		Nhân viên thân thiện, lịch thiệp, tác phong làm việc chuyên nghiệp.	
3.		Nhân viên có kỹ năng, trình độ, kiến thức chuyên môn.	
4.		Nhân viên toạ đàm đầy đủ thông tin cho doanh nghiệp.	
5.		Nhân viên giải quyết thỏa đáng các khiếu nại và yêu cầu của doanh nghiệp.	
6.		Nhân viên quan tâm, chăm sóc đến từng khách hàng của mình.	
7.	<b>Sự giới thiệu</b>	Đồng nghiệp giới thiệu sử dụng DVKT.	- Hunt và cộng sự (1999) - Trần Khánh Ly (2013)
8.		Bạn bè giới thiệu sử dụng DVKT.	
9.		Cán bộ quản lý tại cơ quan thuế quản lý khuyến nên sử dụng DVKT.	
10.		Đối tác kinh doanh giới thiệu sử dụng DVKT.	
11.		Sợ tin tưởng từ người giới thiệu đã sử dụng DVKT.	
12.	<b>Trình độ chuyên</b>	Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người được đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực kế toán, kiểm toán, thuế, luật doanh nghiệp.	Hồ Quang Dũng (2016)
13.		Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người có	

	<b>môn</b>	kinh nghiệm do thường xuyên tiếp xúc và giải quyết các	
--	------------	--	--

		vấn đề về kế toán, thuế.	
14.		Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người luôn cập nhật thông tin, chính sách mới nhất về luật, kế toán, thuế.	
15.		Dịch vụ kế toán, được cung cấp bởi những người có hiểu biết chuyên sâu về lĩnh vực chuyên môn và ngành nghề kinh doanh.	
16.	<b>Khả năng đáp ứng</b>	DVKT hiểu biết về lĩnh vực ngành nghề kinh doanh mà công ty tôi đang hoạt động.	Trần Thị Mỹ Linh (2015)
17.		DVKT nắm bắt thông tin về lĩnh vực mà công ty tôi đang hoạt động.	
18.		DVKT luôn sẵn sàng toại vấn những dịch vụ khác khi công ty tôi có nhu cầu.	
19.		DVKT có sản phẩm/dịch vụ luôn được cải tiến, phù hợp với nhu cầu của công ty khách hàng.	
20.	<b>Giá phí</b>	Sử dụng DVKT mang lại lợi ích cho công ty tôi hơn là chi phí bỏ ra.	Hunt và cộng sự (1999)
21.		Giá phí của DVKT phù hợp với khả năng của công ty tôi.	
22.		Giá phí được chào linh hoạt so với đối thủ cạnh tranh.	
23.		Sử dụng DVKT giúp công ty tôi tiết kiệm chi phí.	
24.		Có các chương trình giảm giá/ khuyến mãi/giá đặc biệt.	
25.	<b>Lợi ích cảm nhận</b>	Sử dụng DVKT giúp công ty tôi thực hiện đúng luật kế toán, pháp luật Thuế, luật doanh nghiệp.	Trần Thị Mỹ Linh (2015)
26.		DVKT cam kết thông tin, số liệu kế toán về công ty tôi được bảo mật.	
27.		DVKT được cung cấp cho công ty tôi kịp thời, không bị gián đoạn.	

28.

Số liệu kế toán luôn được cung cấp thường xuyên, liên

		tục.	
29.		Số liệu kế toán luôn được soát xét cẩn thận, đảm bảo tin cậy và hợp lý.	
30.	<b>Hình ảnh cung cấp dịch vụ</b>	Đối tượng cung cấp DVKT có uy tín trong lĩnh vực dịch vụ kế toán.	Trần Thị Mỹ Linh
31.		Đối tượng cung cấp DVKT được quảng cáo nhiều trên (2015) các phương tiện truyền thông.	
32.		Đối tượng cung cấp DVKT có đăng ký hành nghề tại hội kê toán và kiểm toán.	
33.		Đối tượng cung cấp DVKT có thương hiệu nổi tiếng.	
34.		Website của nhà cung cấp DVKT có giao diện thân thiện, đầy đủ thông tin hữu ích.	
	<b>Biên phụ thuộc</b>		
35.	<b>Quyết định</b>	Công ty tôi chọn DVKT vì sự tin tưởng vào giới thiệu của người quen.	Trần Khánh Ly (2013)
36.	<b>lựa chọn</b>	Công ty tôi chọn DVKT vì mang lại lợi ích kinh tế cho công ty chúng tôi.	
37.	<b>công ty</b>	Công ty tôi chọn DVKT vì nó có giá phí phù hợp.	

38. **ty** Công ty tôi chọn DVKT vì nó có hình ảnh công ty tốt DVKT và được quảng cáo rộng rãi.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

### 3.2.4 Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát

Sau giai đoạn nghiên cứu định tính, thang đo đã được hiệu chỉnh và xây dựng phù hợp với việc khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Tác giả tiến hành thiết kế bảng câu hỏi nhằm phục vụ cho việc thu thập dữ liệu.

Các bước xây dựng bảng câu hỏi:

- Bước 1: Trên cơ sở thang đo các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đã hiệu chỉnh, tác giả xây dựng bảng câu hỏi nhập.

- Bọ́c 2: Bả́ng câu hỏi nhá́p đọ́c mang đi thảo luận, phỏng vấn 5 chuyên gia có liên quan đến việc cung cấp, hoặc sử dụng các dịch vụ kế toán của công ty dịch vụ kế toán để đánh giá tính rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu của bảng câu hỏi và có những điều chỉnh thích hợp.

- Bọ́c 3: Sau khi bả́ng câu hỏi đã đọ́c điều chỉnh bao gồm phần giới thiệu, phần nội dung chính và phần câu hỏi thu thập thông tin người tiêu dùng. Sau đó bả́ng câu hỏi đọ́c gửi đến đối tượng khảo sát.

Bả́ng câu hỏi khảo sát gồm 2 phần:

Phần 1: Thông tin ban đầu của người trả lời như họ tên, giới tính, chức vụ trong công ty. Đây là phần câu hỏi phục vụ cho việc chọn lọc mẫu cho phù hợp với đối tượng khảo sát, phân tích mô tả và phân tích sự khác biệt các biến định tính đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán. Vì đây là thông tin cá nhân nên đọ́c đọ́a ra dưới dạng câu hỏi đóng nhằm tăng khả năng giải đáp.

Phần 2: Là phần chính của bả́ng câu hỏi giúp ghi nhận đánh giá của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dọ́ng đối với các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán: Đội ngũ nhân viên; Sự giới thiệu; Trình độ chuyên môn; Khả năng đáp ứng; Giá phí; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ. Bả́ng khảo sát với thang đo Likert 5 mức độ từ “1-hoàn toàn không đồng ý” đến “5 - hoàn toàn đồng ý”, trong đó “3-mức trung lập”.

Bả́ng câu hỏi chính thức đọ́c trình bày ở phụ lục 2 - Bả́ng câu hỏi khảo sát.

### **3.3 Nghiên cứu định lượng**

#### **3.3.1 Mẫu và phương pháp chọn mẫu**

Đối tượng khảo sát là các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dọ́ng. Trong nghiên cứu này bả́ng khảo sát đọ́c thiết kế với 7 nhân tố, mẫu đọ́c chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện, đây là phương pháp chọn mẫu phi xác suất trong đó các nhà nghiên cứu tiếp cận với các đối tượng nghiên cứu bằng phương pháp thuận tiện. Phương pháp chọn mẫu này khá phổ biến. Điều này đồng nghĩa với việc nhà nghiên cứu có thể chọn các đối tượng mà họ có thể tiếp cận đọ́c. Phương

pháp này có ưu điểm là dễ tiếp cận các đối tượng nghiên cứu và thường được sử dụng khi bị giới hạn thời gian và kinh tế. Nhược điểm của phương

pháp là không tổng quát hóa cho đám đông (Trần Tiến Khai, 2012 trang 207 và 208).

Chọn mẫu thuận tiện bằng hình thức phát bảng câu hỏi điều tra đến nhân viên kế toán, kế toán trưởng, hoặc giám đốc/ phó giám đốc doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương trả lời khảo sát.

Kích thước mẫu phụ thuộc vào phương pháp phân tích, nghiên cứu này có sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA). Theo Hatcher (1994) cho rằng kích cỡ mẫu cần ít nhất gấp 5 lần biến quan sát. Những quy tắc kinh nghiệm khác trong xác định kích cỡ mẫu cho phân tích nhân tố thường ít nhất phải bằng 4 hay 5 lần số biến (Trích từ trang 263 theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc – Phân tích dữ liệu nghiên cứu SPSS, XNB Thống kê, 2005). Hay, theo quy tắc kinh nghiệm của Nguyễn Đình Thọ (2011) thì số quan sát lớn hơn (ít nhất) 5 lần số biến. Như vậy số quan sát tối thiểu là:  $38 * 5 = 190$ .

Ngoài ra, theo Tabachnick & Fidell (1991) để phân tích hồi quy đạt kết quả tốt nhất thì kích cỡ mẫu phải thỏa mãn công thức:

$$n \geq 8k + 50 = 8 * 7 + 50 = 106$$

Trong đó: n là kích cỡ mẫu; k số biến độc lập của mô hình.

Vì vậy, kích thước mẫu là 202 đối tượng được khảo sát là phù hợp.

### **3.3.2. Thu thập dữ liệu và phương pháp lấy mẫu**

Dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn trực tiếp đối tượng khảo sát thông qua bảng câu hỏi giấy được gửi trực tiếp, gửi mail đến các đối tượng được khảo sát và thông qua Forms-google docs bằng cách share đường dẫn cho đối tượng được khảo sát trên facebook.

### **3.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu nghiên cứu**

#### **3.3.3.1 Phương pháp thống kê mô tả**

*Giá trị trung bình:* Mean, Average: bằng tổng tất cả các giá trị biến quan sát chia cho số quan sát.

*Số trung vị* (Median: Me): là giá trị của biến đứng ở giữa của một dãy số đã được sắp theo thứ tự tăng hoặc giảm dần. Số trung vị chia dãy số làm hai phần, mỗi phần có số quan sát bằng nhau.

*Mode* ( $M_o$ ): là giá trị có tần số xuất hiện cao nhất trong tổng số hay trong một dãy số phân phối.

*Phương sai* ( $\alpha^2$ ): là trung bình giữa bình phương các độ lệch giữa các biến và giá trị trung bình của các biến đó.

*Độ lệch chuẩn* ( $\alpha$ ): là căn bậc hai của phương sai.

### 3.3.3.2 Kiểm định Cronbach's Alpha

Là kiểm định cho phép đánh giá mức độ tin cậy của việc thiết lập một biến tổng hợp trên cơ sở nhiều biến đơn.

*Công thức của hệ số Cronbach's Alpha là:*

Để đạt được hệ số alpha lớn hơn hoặc bằng 0.8 cho một danh mục ít các mục hỏi mà các mục hỏi này đi liền với nhau một cách mạch lạc và đo lường cùng một vấn đề. Hệ số Cronbach's alpha sẽ cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không nhưng nó sẽ không cho biết mục hỏi nào cần được bỏ đi và mục hỏi nào cần được giữ lại. Để làm được điều này cần phải xác định mục hỏi nào không phân biệt giữa những người cho điểm số lớn và những người cho điểm số nhỏ trong tập hợp toàn bộ các mục hỏi.

Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng Cronbach's Alpha từ 0.8 trở lên thì thang đo đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

Các biến quan sát cùng đo lường một biến tiềm ẩn phải có tương quan với nhau, vì vậy dùng phương pháp đánh giá sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để thể hiện tính đáng tin cậy của thang đo. Theo Nguyễn Đình Thọ (2011) cho rằng một thang đo có độ tin cậy tốt khi hệ số Cronbach's Alpha biến thiên trong khoảng từ 0.7 đến 0.8. Tuy nhiên, nếu Cronbach's Alpha  $\geq 0.6$  là thang đo có thể chấp nhận được về mặt độ tin cậy, nhưng không được lớn hơn 0.95 vì bị vi phạm trùng lặp trong đo lường. Những biến có hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh nhỏ hơn 0.3

sẽ bị loại theo Nguyễn Đình Thọ (2011) đã trích dẫn từ Nunnally & Bernstein (1994).

Vì vậy, đối với nghiên cứu này thì Cronbach's Alpha của các nhân tố trong mô hình “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương” từ 0.6 trở lên là chấp nhận được. Tính toán Cronbach's Alpha giúp phân tích loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu.

### 3.3.3.3 Phương pháp phân tích nhân tố (EFA)

Được sử dụng để kiểm định sự hội tụ của các biến thành phần về khái niệm. Các biến có hệ số tương quan đơn giữa biến và các nhân tố (factor loading) nhỏ hơn 0.5 sẽ bị loại, phương pháp trích “Principal Component Analysis” được sử dụng kèm với phép quay “Varimax”. Điểm dừng trích khi các yếu tố có “Initial Eigenvalues” lớn hơn 1 ( $> 1$ ) Phân tích nhân tố khám phá (EFA) là kỹ thuật chủ yếu để thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu, phân tích nhân tố khám phá phát huy tính hữu ích trong việc xác định các tập biến cần thiết cho vấn đề nghiên cứu cũng như rất cần thiết trong việc tìm mối quan hệ giữa các biến với nhau.

Mức độ thích hợp của tương quan nội tại giữa các biến quan sát trong các khái niệm nghiên cứu được thể hiện bằng hệ số Kaiser-Myer-Olkin (KMO) đo lường sự thích hợp của mẫu và mức ý nghĩa đáng kể của kiểm định Barlett. KMO có giá trị thích hợp trong khoảng [0,5;1].

Sự rút trích các nhân tố đại diện bằng các biến quan sát được thực hiện bằng phân tích nhân tố chính với phép quay vuông góc (Varimax). Các thành phần với giá trị Eigenvalue lớn hơn 1 (Gerbing và Anderson, 1998) và tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% được xem như những nhân tố đại diện các biến.

Cuối cùng, để phân tích nhân tố có ý nghĩa, tất cả các hệ số tải nhân tố (factor loading) phải lớn hơn hệ số quy ước 0.5 để các khái niệm nghiên cứu đạt giá trị hội tụ (Hair & ctg, 2006). Bên cạnh đó, khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố phải lớn hơn hoặc bằng 0.3 để tạo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Al-Tamimi, 2003).

Kỹ thuật phân tích nhân tố (factor analysis) đã được sử dụng trong nghiên cứu này nhằm rút gọn và gom các yếu tố thuộc tính đó lại thành một nhân tố có ý nghĩa hơn, ít hơn về số lượng.

Chúng ta có thể chọn các quyền số hay trọng số nhân tố sao cho nhân tố thứ nhất giải thích được phần biến thiên nhiều nhất trong toàn bộ biến thiên. Sau đó ta chọn tập hợp các quyền số thứ hai sao cho nhân tố thứ hai giải thích được phần lớn biến thiên còn lại, và không có tương quan với nhân tố thứ nhất.

### 3.3.3.4 Phân tích tương quan (Pearson)

Phân tích tương quan tuyến tính (tương quan Pearson) được sử dụng để xem xét sự phù hợp khi đưa các thành phần vào mô hình hồi quy “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương”. Các hệ số tương quan giữa các biến được sử dụng để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối quan hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng (Hoàng Trọng, 2005). Tất cả các biến được đưa vào phân tích tương quan (kể cả biến phụ thuộc trong mô hình). Một hệ số tương quan tuyệt đối lớn chỉ ra một hiện tượng đa cộng tuyến, nghĩa là các khái niệm nghiên cứu trùng lặp với nhau và có thể chúng đang đo lường cùng một thứ (John và Benet-Martinez, 2000).

### 3.3.3.5 Phân tích hồi quy

Sau khi phân tích tương quan để kiểm định mối quan hệ giữa các biến trong mô hình, các biến được đưa vào phân tích hồi quy. Hồi quy tuyến tính thường được dùng để kiểm định và giải thích lý thuyết nhân quả (Cooper và Schindler, 2003). Ngoài chức năng là một công cụ mô tả, hồi quy tuyến tính cũng được sử dụng như một công cụ kết luận để kiểm định các giả thuyết và dự báo các giá trị của tổng thể nghiên cứu. Phương trình hồi quy tuyến tính bội được thực hiện để xác định vai trò quan trọng của từng yếu tố thành phần trong việc tác động đến biến phụ thuộc. Phương pháp thực hiện hồi quy là phương pháp Enter.

### Các hệ số cần quan tâm trong mô hình hồi quy:

Hệ số xác định  $R^2$ : Theo Hoàng Trọng (2005), các nhà nghiên cứu sử dụng hệ số xác định  $R^2$  (R-square) để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu, nó đo lường tỉ lệ tương quan của phương sai biến phụ thuộc mà trị trung bình của nó được giải

thích bằng các biến độc lập. Giá trị của  $R^2$  càng cao thì khả năng giải thích của mô hình hồi quy càng lớn và việc dự đoán biến phụ thuộc càng chính xác. Ngoài ra, hệ số xác định  $R^2$  được chứng minh là hàm không giảm theo số biến độc lập được đưa vào mô hình, tuy nhiên không phải phương trình càng có nhiều biến sẽ càng phù hợp hơn với dữ liệu,  $R^2$  có khuynh hướng là một yếu tố lạc quan của thước đo sự phù hợp của mô hình đối với dữ liệu trong trường hợp có một biến giải thích trong mô hình. Như vậy, trong hồi quy tuyến tính thường dùng hệ số  $R^2$  điều chỉnh để đánh giá độ phù hợp của mô hình vì nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình. Ngoài ra, kiểm định phương sai của phần hồi quy và phần dư (biến thiên phần hồi quy và biến thiên phần dư) phải có ý nghĩa thống kê. Vì vậy, phép kiểm định phân tích phương sai (ANOVA) được tiến hành, ANOVA có  $\text{sig} < 0,05$  (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

*Hệ số Durbin-Watson*: dùng để kiểm tra hiện tượng tự tương quan. Mô hình hồi quy phù hợp khi giá trị Durbin-Watson có giá trị từ 1 đến 3, tức là mô hình không có tự tương quan (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008, p.336).

*Hệ số phóng đại phương sai VIF* (Variance inflation factor): dùng để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến và với nghiên cứu này, để không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến, cần thiết hệ số phóng đại phương sai  $VIF < 2.5$ .

*Hệ số Beta chuẩn hóa*: là hệ số hồi quy chuẩn hóa cho phép so sánh trực tiếp giữa các hệ số, được xem như là khả năng giải thích biến phụ thuộc. Trị tuyệt đối của một hệ số beta chuẩn hóa càng lớn thì tầm quan trọng tương đối của nó trong dự báo biến phụ thuộc càng cao. (Hoàng Trọng và Mộng Ngọc 2005).

*Mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập*: cũng như hiện tượng phương sai thay đổi, chúng ta xây dựng mối quan hệ (trong mẫu) giữa phần dư và giá trị quy về hồi quy. Mối quan hệ này phù hợp khi phần dư và giá trị quy về hồi quy độc lập nhau và phương sai của phần dư không thay đổi, khi đó mô hình hồi quy là phù hợp (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Phân tích hồi quy bội dùng để chứng minh sự phù hợp của mô hình nghiên cứu mà tác giả đã đề nghị trong chương 2.

### 3.4 Mô hình hồi quy

Kỹ thuật phân tích nhân tố (factor analysis) đã được sử dụng trong nghiên cứu này nhằm rút gọn và gom các yếu tố thuộc tính đó lại thành một nhân tố có ý nghĩa hơn, ít hơn về số lượng. (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc 2005). Ta có mô hình phương trình hồi quy tuyến tính như sau:

$$DVKT = \beta_0 + \beta_1 ĐNNV + \beta_2 SGT + \beta_3 TĐCM + \beta_4 KN + \beta_5 GP + \beta_6 LICN + \beta_7 NCC + \varepsilon$$

Trong đó

**Các biến độc lập:**

ĐNNV: Đội ngũ nhân viên

SGT: Sự giới thiệu

TĐCM: Trình độ chuyên môn

KN: Khả năng đáp ứng

GP: Giá phí

LICN: Lợi ích cảm nhận

NCC: Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ

**Biến phụ thuộc:**

DVKT: lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

Với  $\varepsilon$ : hằng số tự do;

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

### 3.5 Các giả thuyết nghiên cứu

Các giả thuyết liên quan đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương được đưa ra như sau:

- H1: Đội ngũ nhân viên có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

- H2: Sự giới thiệu có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

- H3: Trình độ chuyên môn có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

- H4: Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

- H5: Giá phí có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

-H6: Lợi ích cảm nhận có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

- H7: Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Chương 3 đã cung cấp đầy đủ thông tin về quy trình và các bước thực hiện nghiên cứu, từ phát triển thang đo nháp, nghiên cứu định tính cho đến nghiên cứu định lượng. Trong nghiên cứu tác giả sử dụng thang đo Likert có 5 cấp độ phổ biến từ 1 đến 5 để tìm hiểu mức độ đánh giá của người trả lời đối với các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Thông qua nghiên cứu định tính và phỏng vấn thử tác giả đã giữ nguyên thang đo nháp làm thang đo chính thức vì các nhân tố phù hợp mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương gồm 7 biến ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương: Đội ngũ nhân viên, Sự giới thiệu, Trình độ chuyên môn, Khả năng đáp ứng, Giá phí, Lợi ích cảm nhận, Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ.

## CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

Chương 3 đã trình bày kết quả nghiên cứu dựa trên dữ liệu khảo sát. Trước đó tác giả trình bày kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố EFA và kiểm định mô hình hồi quy bội. Qua kết quả nghiên cứu, tác giả tiến hành bàn luận kết quả nghiên cứu liên quan đến từng nhân tố.

### 4.1 Kết quả thống kê mẫu khảo sát

Để đạt được kích thước mẫu nghiên cứu theo các kinh nghiệm chọn mẫu của các chuyên gia, tác giả đã gửi phiếu khảo sát đến 250 DNVVN ở Bình Dương có sử dụng dịch vụ kế toán do các công ty dịch vụ kế toán cung cấp. Cụ thể số lượng phiếu khảo sát đã gửi đi như sau:

**Bảng 4.1: Thống kê phiếu khảo sát**

Chỉ tiêu	Số lượng (Phiếu)	Tỷ lệ (%)
Tổng số phiếu gửi đi	250	100.00
Số phiếu thu về	245	98.00
<b>Trong đó:</b>		
- Phiếu hợp lệ	202	80.80
- Phiếu không hợp lệ	43	17.20

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Tác giả đã gửi 250 phiếu khảo sát đến các đối tượng khảo sát, tuy nhiên trong 250 phiếu phát đi chỉ thu về 245 phiếu, đạt tỷ lệ 98%. Trong 245 phiếu thu về, tác giả tiếp tục loại bỏ các phiếu trả lời không hợp lệ, nguyên nhân sự không hợp lệ này là do đối tượng khảo sát cho nhiều lựa chọn trong cùng một câu hỏi, nhận định, hay không trả lời đầy đủ các yêu cầu của phiếu khảo sát, cụ thể có 43/245 phiếu thu về không hợp lệ và 202/245 phiếu thu về là hợp lệ. Như vậy 202 phiếu này tiếp tục được sử dụng và là dữ liệu dùng cho nghiên cứu chính thức (nghiên cứu định lượng).

**Bảng 4.2: Kết quả thống kê đặc tính của đối tượng khảo sát**

Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ
<b><i>Giới tính</i></b>	<b>202</b>	<b>100.0</b>
Nam	91	45.05
Nữ	111	54.95
<b><i>Chức vụ trong công ty</i></b>	<b>202</b>	<b>100.0</b>
Tổng giám đốc/ giám đốc	67	33.17
Phó tổng giám đốc/ phó giám đốc	34	16.83
Kế toán trưởng	8	3.96
Nhân viên	87	43.07
Chức vụ khác	6	2.97

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Trong 202 đối tượng khảo sát thì đối tượng khảo sát có giới tính nam là 91 người, tổng ứng tỷ lệ 45.05%, nữ giới là 111 người, tổng ứng tỷ lệ 54.95%.

Về chức vụ trong doanh nghiệp, trong 202 đối tượng khảo sát thì chức vụ trong doanh nghiệp là Tổng giám đốc/ giám đốc là 67 người, tổng ứng tỷ lệ 33.17%; Phó tổng giám đốc/ phó giám đốc là 34 người, tổng ứng tỷ lệ 16.83%; kế toán trưởng là 8 người, tổng ứng tỷ lệ 3.96%; nhân viên là 87 người, tổng ứng tỷ lệ 43.07% và đối tượng khảo sát có chức vụ khác trong doanh nghiệp là 6 người, tổng ứng tỷ lệ 2.97%.

## 4.2. Kết quả nghiên cứu định lượng

### 4.2.1 Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha

Kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha nhằm loại trừ các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3. Tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach's Alpha  $\geq 0.7$ . Thang đo có độ tin cậy Cronbach's Alpha  $\geq 0.6$  cũng được chọn khi nó được sử dụng lần đầu (Nunnally & Burnstein,

1994). Về lý thuyết, Cronbach's Alpha càng cao càng tốt (thang đo càng có độ tin cậy). Cronbach's Alpha của các thang đo thành phần được trình bày trong các bảng dưới đây.

**Bảng 4.3: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố đội ngũ nhân viên**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phạm sai thang đo nếu loại biến	Tổng quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Đội ngũ nhân viên với Cronbach's Alpha = .861</b>				
ĐNVN 1	19.41	8.601	.617	.845
ĐNVN 2	19.61	7.999	.647	.841
ĐNVN 3	19.63	8.850	.609	.846
ĐNVN 4	19.51	8.699	.707	.831
ĐNVN 5	19.66	8.176	.746	.821
ĐNVN 6	19.65	8.347	.622	.845

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.3 cho thấy, thang đo nhân tố Đội ngũ nhân viên được đo lường qua 6 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là  $0.861 > 0.6$ . Đồng thời, cả 6 biến quan sát đều có tổng quan biến tổng  $> 0.3$  và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Như vậy, thang đo nhân tố Đội ngũ nhân viên đáp ứng độ tin cậy.

**Bảng 4.4: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố sự giới thiệu**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tổng quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Sự giới thiệu với Cronbach's Alpha = .878</b>				
SGT1	15.995	2.672	.691	.856
SGT2	16.025	2.562	.770	.837
SGT3	16.084	2.774		.865
SGT4	16.084	2.714	.649	.860
SGT5	16.030	2.477	.674	.839
			.761	

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.4 cho thấy, thang đo nhân tố Sự giới thiệu có 5 biến quan sát. Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo này là  $0.878 > 0.6$ . Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có tổng quan biến tổng  $> 0.3$  và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Do vậy, thang đo nhân tố Sự giới thiệu đáp ứng độ tin cậy.

**Bảng 4.5: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố trình độ chuyên môn**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tổng quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Trình độ chuyên môn với Cronbach's Alpha = .813</b>				
TĐCM1	12.851	3.719	.604	.777
TĐCM2			.624	.768
TĐCM3	12.718	3.487		.801
TĐCM4	12.797	3.546	.560	
TĐCM4	12.812	3.298	.748	.708

--	--	--	--	--

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.5 cho thấy, thang đo nhân tố Trình độ chuyên môn có 4 biến quan sát.  
Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) lần 1 là  $0.813 > 0.6$ .

Đồng thời, cả 4 biến quan sát đều có trọng quan biến tổng > 0.3 và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Như vậy, thang đo nhân tố Trình độ chuyên môn đáp ứng độ tin cậy.

**Bảng 4.6: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố Khả năng đáp ứng**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phạm sai thang đo nếu loại biến	T trọng quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Khả năng đáp ứng với Cronbach's Alpha =.623</b>				
KN1	11.822	2.993	.496	.484
KN2	11.787	3.014	.600	.424
KN3	11.782	3.226	.549	.469
KN4	12.089	3.554	.121	.800

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.6 cho thấy, thang đo nhân tố Khả năng đáp ứng có 4 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) lần 1 là 0.623 > 0.6. Đồng thời, có 3 biến quan sát đều có trọng quan biến tổng > 0.3 và một biến quan sát KN4 có trọng quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 nên ta loại biến này để tiến hành chạy Cronbach's Alpha lần 2 để đánh giá độ tin cậy thang đo của biến Khả năng đáp ứng. Sau khi loại thang đo KN4 chạy Cronbach's Alpha lần 2. Kết quả như sau:

**Bảng 4.7: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố khả năng đáp ứng (lần 2)**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tọa độ quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Khả năng đáp ứng với Cronbach's Alpha =.800</b>				
KN1	8.084	1.620	.615	.770
KN2	8.050	1.669	.725	.643
	8.045		.610	.765
KN3		1.923		

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.7 cho thấy, thang đo Khả năng đáp ứng sau khi loại thang đo KN4 còn lại 3 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là  $0.800 > 0.6$ . Đồng thời, cả 3 biến quan sát đều có trọng số biến tổng  $> 0.3$  và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Như vậy, thang đo nhân tố Khả năng đáp ứng có đủ độ tin cậy để thực hiện các bước tiếp theo.

**Bảng 4.8: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố giá phí**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tọa độ quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Giá phí với Cronbach's Alpha =.880</b>				
GP1	16.827	3.129	.772	.841
GP2	16.802	3.254	.701	.858
GP3	16.802	3.184	.727	.852
GP4	16.827	3.149	.688	.861
GP5	16.861	3.185	.686	.862

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*



Bảng 4.8 cho thấy, thang đo nhân tố Giá phí có 5 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là  $0.880 > 0.6$ . Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có trọng số quan biến tổng  $> 0.3$  và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Như vậy, thang đo yếu tố Giá phí đáp ứng độ tin cậy.

**Bảng 4.9: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố lợi ích cảm nhận**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang	Tổng quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>đo nếu loại biến</b>				
<b>Lợi ích cảm nhận với Cronbach's Alpha =.543</b>				
LICN1	17.054	3.236	.283	.500
LICN2	16.990	3.005	.397	.435
LICN3	17.153	2.668	.483	.369
LICN4	17.188	2.561	.524	.337
LICN5	16.881	4.065	-.072	.688

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.9 cho thấy, thang nhân tố Lợi ích cảm nhận có 5 biến quan sát. Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố này là 0.543 và trong đó có biến quan sát LICN5 có hệ số trọng số quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 nên ta tiến hành loại biến này để chạy lại Cronbach's Alpha lần 2. Kết quả chạy lần 2 như sau:

**Bảng 4.10: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố lợi ích cảm nhận (lần 2)**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tọa độ quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Lợi ích cảm nhận với Cronbach's Alpha = .688</b>				
LICN 1	12.619	2.784	.377	.678
LICN 2	12.554	2.676	.437	.643
LICN 3	12.718	2.333	.536	.578
LICN 4	12.752	2.307	.536	.577

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.10 cho thấy, thang đo Lợi ích cảm nhận sau khi loại thang đo LICN5 còn lại 4 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là 0.688 > 0.6. Đồng thời, cả 4 biến quan sát đều có trọng số biến tổng > 0.3 và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Như vậy, thang đo nhân tố Lợi ích cảm nhận có đủ độ tin cậy để thực hiện các bước tiếp theo.

**Bảng 4.11: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố hình ảnh nhà cung cấp**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tọa độ quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Tần suất với Cronbach's Alpha = .801</b>				
NCC1	16.594	1.198	.604	.757
NCC2	16.624	1.231	.591	.761

NCC3	16.619	1.272	.553	.773
NCC4	16.619	1.262	.568	.768
NCC5	16.594	1.198	.604	.757

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.11 cho thấy, thang đo nhân tố hình ảnh nhà cung cấp có 5 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là  $0.801 > 0.6$ . Đồng thời, cả 5 biến quan sát đều có trọng quan biến tổng  $> 0.3$  và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Như vậy, thang đo nhân tố hình ảnh nhà cung cấp đáp ứng độ tin cậy.

**Bảng 4.12: Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố lựa chọn công ty dịch vụ kế toán**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Trọng quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Lựa chọn công ty dịch vụ kế toán với Cronbach's Alpha =.852</b>				
DVKT1	9.901	1.413	.655	.828
DVKT2	9.891	1.381	.682	.817
DVKT3	9.896	1.337	.739	.792
DVKT4	9.921	1.397	.695	.811

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Bảng 4.12 cho thấy, thang đo nhân tố Lựa chọn công ty dịch vụ kế toán có 4 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là  $0.852 > 0.6$ . Đồng thời, cả 4 biến quan sát đều có trọng quan biến tổng  $> 0.3$  và nhỏ hơn Cronbach's Alpha. Như vậy, thang đo nhân tố Lựa chọn công ty dịch vụ kế toán đáp ứng độ tin cậy.

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo của các nhân tố với hệ số Cronbach's Alpha thì 7 nhân tố đều được giữ lại để tiếp tục nghiên cứu.

#### 4.2.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Từ kết quả phân tích độ tin cậy thang đo được thực hiện ở phần trên, việc phân tích nhân tố trước tiên được tiến hành dựa trên các biến quan sát của các biến độc lập ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.



Giá trị Eigenvalues			Chỉ số sau khi t		
		Tích lũy			
	Phương sai trích	phương sai trích		Phương sai trích	Tỉ lệ phương sai
Tổng			Tổng		

1			16.431		16.43				
	5.258	16.431		5.258	1	16.431	3.692	11.537	11.537
2			30.248		13.81	30.248		10.900	
	4.422	13.818	39.454	4.422	8	39.454	3.488	10.730	22.438
3			46.791						
	2.946	9.205	46.791	2.946	9.205	46.791	3.434	9.020	33.168
4			53.915						
	2.348	7.338	53.915	2.348	7.338	53.915	2.886	8.205	42.187
5			59.971						
	2.279	7.123	59.971	2.279	7.123	59.971	2.626	6.892	50.393
6			64.067						
	1.938	6.056	64.067	1.938	6.056	64.067	2.205	6.782	57.285
7			66.959						
	1.311	4.096	66.959	1.311	4.096		2.170		64.067
8									
	.925	2.892							

Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số 4.8

Tổng phọng sai trích là 64,067% > 50% cho thấy 07 nhân tố thành phần có khả năng giải thích được 64,067% sự biến thiên của tập dữ liệu và giá trị Eigenvalues = 1.311 > 1 đủ tiêu chuẩn cho phân tích nhân tố.

**Bảng 4.15: Bảng ma trận trọng số nhân tố nhóm biến độc lập**

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ĐNVN5	.833						
ĐNVN4	.783						
ĐNVN1	.763						
ĐNVN2	.754						
ĐNVN6	.703						
ĐNVN3	.699						
GP1		.834					
GP3		.825					
GP2		.802					

GP4		.796					
GP5		.792					

SGT5				.872			
SGT2				.861			
SGT1				.794			
SGT4				.761			
SGT3				.746			
NCC5					.744		
NCC2					.703		
NCC1					.698		
NCC4					.657		
NCC3					.655		
TĐCM4						.850	
TĐCM2						.794	
TĐCM3						.736	
TĐCM1						.722	
KN2							.885
KN3							.800
KN1							.795
LICN4							.7
LICN3							.9
LICN2							.1
LICN1							.7
							.3
							.9
							.6
							.6
							.2

.  
6  
2  
3

---

(Nguồn: Phụ lục kết quả nghiên cứu)

#### 4.2.2.2 Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Có thể phân tích tương quan và hồi quy, biến tổng được hình thành từ giá trị trung bình (mean) của các biến quan sát:

- ĐNNV = mean (ĐNNV1, ĐNNV2, ĐNNV3, ĐNNV4, ĐNNV5, ĐNNV6)
- GP = mean (GP1, GP2, GP3, GP4, GP5)
- SGT = mean (SGT1, SGT2, SGT3, SGT4, SGT5)
- NCC = mean (NCC1, NCC2, NCC3, NCC4, NCC5)
- TDCM = mean (TDCM1, TDCM2, TDCM3, TDCM4)

- $KN = \text{mean} (KN1, KN2, KN3)$
- $LICN = \text{mean} (LICN1, LICN2, LICN3, LICN4)$

Với mức ý nghĩa 0.01 (độ tin cậy 99%) và 0.05 ( độ tin cậy 95%) tất cả các biến độc lập: Đội ngũ nhân viên, Giá phí, Sự giới thiệu, Hình ảnh nhà cung cấp, Trình độ chuyên môn, Khả năng đáp ứng, Lợi ích cảm nhận đều có hệ số tọng quan dương với biến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương tại mức ý nghĩa sig < 0.05 do đó các biến này có mối tọng quan tích cực ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương nên có thể đọa vào thực hiện hồi quy.

#### 4.2.3 Kiểm định độ phù hợp của mô hình nghiên cứu

Mô hình hồi quy của nghiên cứu đọac xây dựng nhoy sau:

$$DVKT = \beta_0 + \beta_1 * ĐNNV + \beta_2 * SGT + \beta_3 * TĐCM + \beta_3 * KN + \beta_5 * GP + \beta_6 * LICN + \beta_7 * NCC + \epsilon$$

- DVKT là biến phụ thuộc. Lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các DNVVN trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

$\beta_0$  : hằng số tự do

$\beta_j$  : trọng số hồi quy

-  $\epsilon$ : hệ số nhiễu

- ĐNNV, GP, SGT, NCC, TĐCM, KN, LICN là các biến độc lập theo thứ tự sau: Đội ngũ nhân viên, Giá phí, Sự giới thiệu, Hình ảnh nhà cung cấp, Trình độ chuyên môn, Khả năng đáp ứng, Lợi ích cảm nhận.

Nghiên cứu thực hiện chạy hồi quy tuyến tính đa biến với phơng pháp đọa vào một lợt bằng phơng pháp Enter, trong đó:

**Bảng 4.16 Phơng pháp nhập các biến vào phần mềm SPSS**

<b>Mô hình</b>	<b>Các biến nhập vào</b>	<b>Các biến loại bỏ</b>	<b>Phơng pháp</b>
	ĐNNV, GP, SGT, NCC TĐCM, KN, LICN		Enter

Biến phụ thuộc: DVKT

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Mô hình hồi quy tuyến tính

Tác giả tiến hành chạy hồi quy giữa biến phụ thuộc với các biến độc lập ta có kết quả hồi quy. Kết quả xác định hệ số hồi quy được thể hiện ở bảng dưới đây cho thấy các biến độc lập đưa vào mô hình nghiên cứu có mối quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc, với sig trong kiểm định t đều nhỏ hơn 0.05. Vậy mô hình nghiên cứu có ý nghĩa thống kê.

**Bảng 4.17: Kết quả phân tích hệ số hồi quy**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn	Giá trị t	Mức ý nghĩa Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Mức độ chấp nhận biến	Hệ số phóng đại phương sai VIF
1 (Constant)	-2.445	.301		-8.110	.000		
ĐNVN	.093	.030	.140	3.097	.002	.819	1.222
SGT	.150	.041	.157	3.680	.000	.916	1.091
TĐCM	.061	.028	.096	2.170	.031	.847	1.181
KN	.125	.026	.206	4.735	.000	.886	1.129
GP	.089	.037	.102	2.368	.019	.901	1.110
LICN	.109	.032	.143	3.377	.001	.930	1.076
NCC	.766	.072	.542	10.704	.000	.650	1.538
a. Biến phụ thuộc: DVKT							

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

### 4.2.3.1 Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy

#### a. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Kiểm định F về tính phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Kiểm định này cho chúng ta biết biến phụ thuộc có tương quan tuyến tính với toàn bộ các biến độc lập hay không.

Giả thuyết  $H_0$  là:  $a_0 = a_1 = a_2 = a_3 = a_4 = a_5 = a_6 = a_7 = 0$ .

Kiểm định F và giá trị sig: Kết quả phân tích ANOVA thể hiện ở bảng dưới đây cho thấy giá trị kiểm định  $F = 57.844$  có ý nghĩa thống kê vì  $Sig = 0.00 < 0.05$  do đó ta bác bỏ giả thuyết  $H_0$  nghĩa là các biến độc lập có liên hệ với biến phụ thuộc. Vì thế mô hình hồi quy là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu.

**Bảng 4.18: Kết quả phân tích ANOVA**

ANOVA<sup>b</sup>

Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
1 Hồi quy	19.888	7	2.841	57.844	.000 <sup>b</sup>
Phần dư	9.529	194	.049		
Tổng	29.417	201			

Biến độc lập: NCC, GP, LICN, SGT, KN, TĐCM, ĐNVN

Biến phụ thuộc: DVKT

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

#### b. Hiện tượng đa cộng tuyến

Để phát hiện hiện tượng đa cộng tuyến, tác giả dựa vào hệ số phóng đại phương sai VIF được trình bày ở bảng kết quả phân tích hệ số hồi quy. Theo đó, hệ số phóng đại phương sai VIF rất nhỏ (nhỏ hơn 10) cho thấy các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

Do đó mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy.

**c. Mức độ giải thích của mô hình**

Bảng mức độ giải thích của mô hình cho thấy, giá trị hệ số R là  $0.822 > 0.5$ , 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. Giá trị hệ số xác định  $R^2$  hiệu chỉnh là 0.664, nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với dữ liệu 66,4%. Hay 66,4% Lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các DN VVN Bình Dương thay đổi là do sự thay đổi của các biến độc lập là Đội ngũ nhân viên, Giá phí, Sự giới thiệu, Hình ảnh nhà cung cấp, Trình độ chuyên môn, Khả năng đáp ứng, Lợi ích cảm nhận. Còn 34,6% là do sai số và các nhân tố khác gây ra.

**Bảng 4.19: Mức độ giải thích của mô hình**

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R <sup>2</sup>	Hệ số R <sup>2</sup> - hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng
1	.822 <sup>a</sup>	.676	.664	.22163

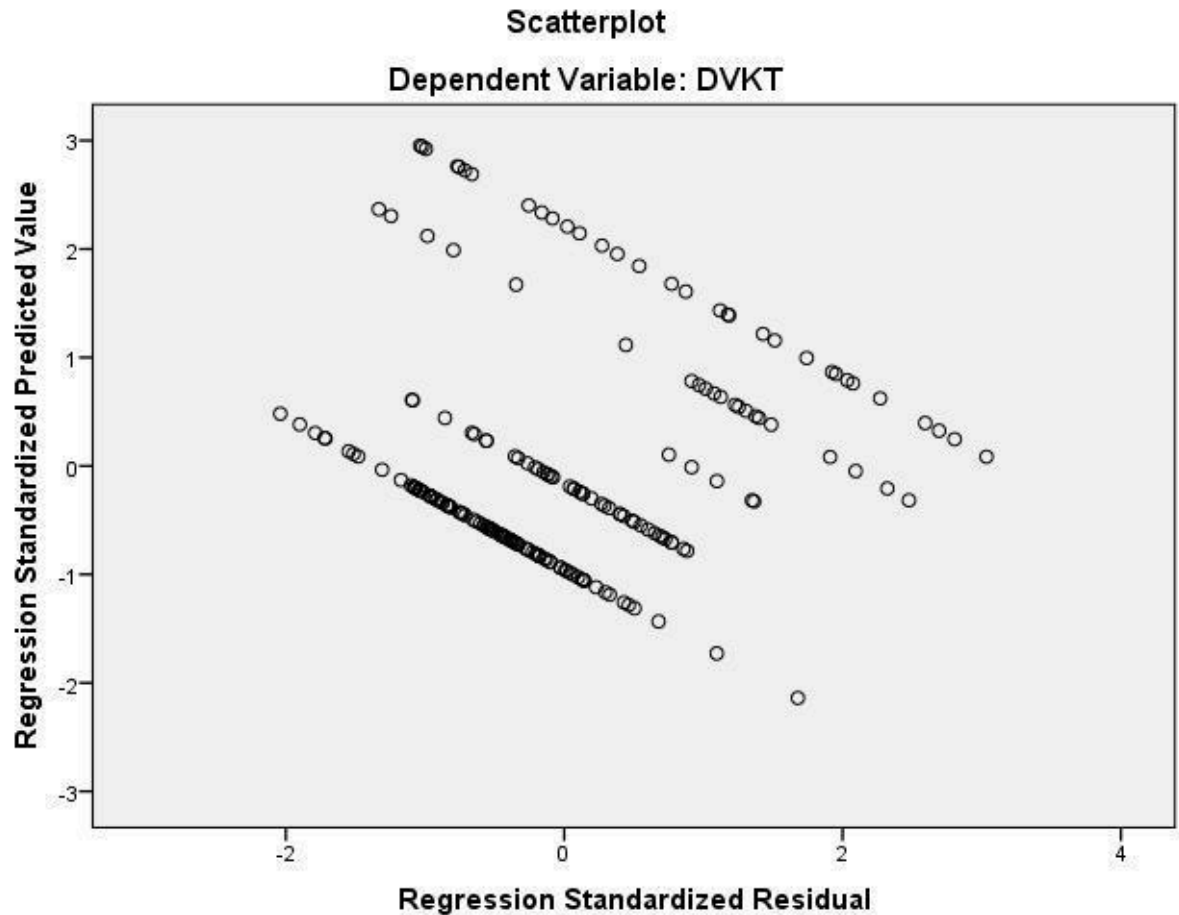
Biến độc lập: ĐNNV, GP, SGT, NCC, TĐCM, KN, LICN

Biến phụ thuộc: DVKT

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

#### 4.2.4 Kiểm tra các giả định mô hình hồi quy bội

##### 4.2.4.1 Kiểm định giả định phương sai của sai số (phần dợt) không đổi



Hình 4.1: Đồ thị phân tán giữa giá trị dự đoán và phần dợt từ hồi qui

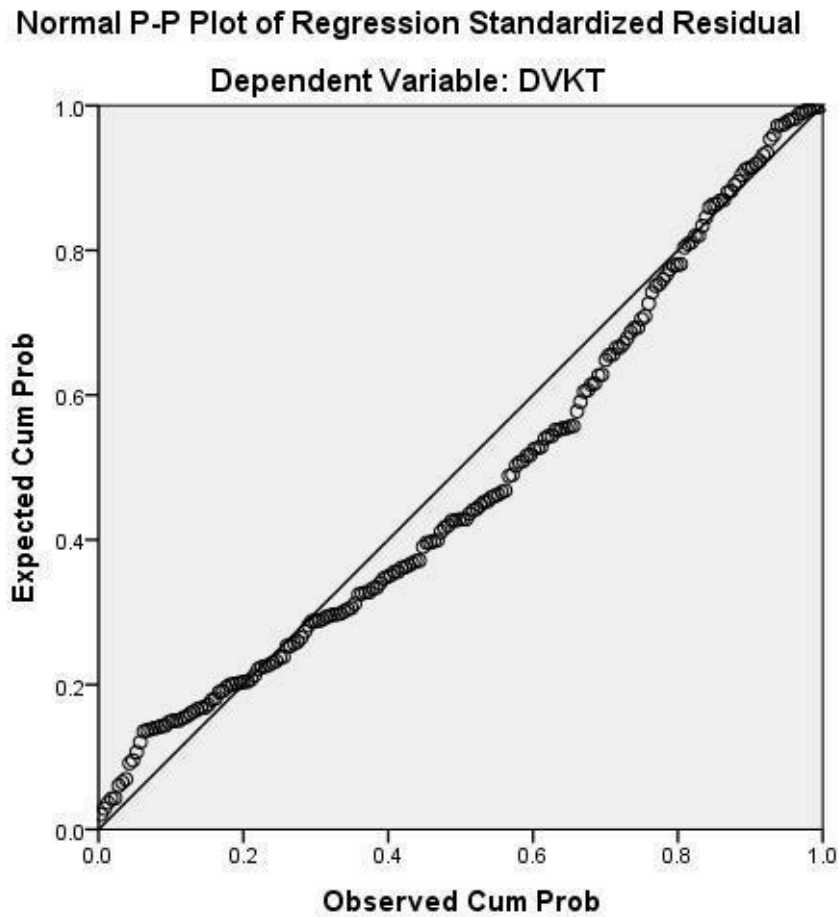
*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục*

Theo biểu đồ Scatterplot, các sai số hồi quy phân bố tọng đối đều ở cả hai phía của đờng trung bình (trung bình của các sai số bằng 0) và không theo một quy luật rõ ràng nào. Điều đó cho thấy giả thuyết sai số của mô hình hồi quy không đổi là phù hợp.

#### **4.2.4.2 Kiểm tra giả định các phần dọt có phân phối chuẩn**

Phần dọt có thể không tuân theo phân phối chuẩn vì những lý do như sử dụng sai mô hình, phương sai không phải là hằng số, số lượng các phần dọt không đủ

nhiều để phân tích... (Hoàng Trọng - Mộng Ngọc, 2008). Biểu đồ tần số (Histogram, Q-Q plot, P-P plot) của các phần dọ (đã đọợc chuẩn hóa) đọợc sử dụng để kiểm tra giả định này.

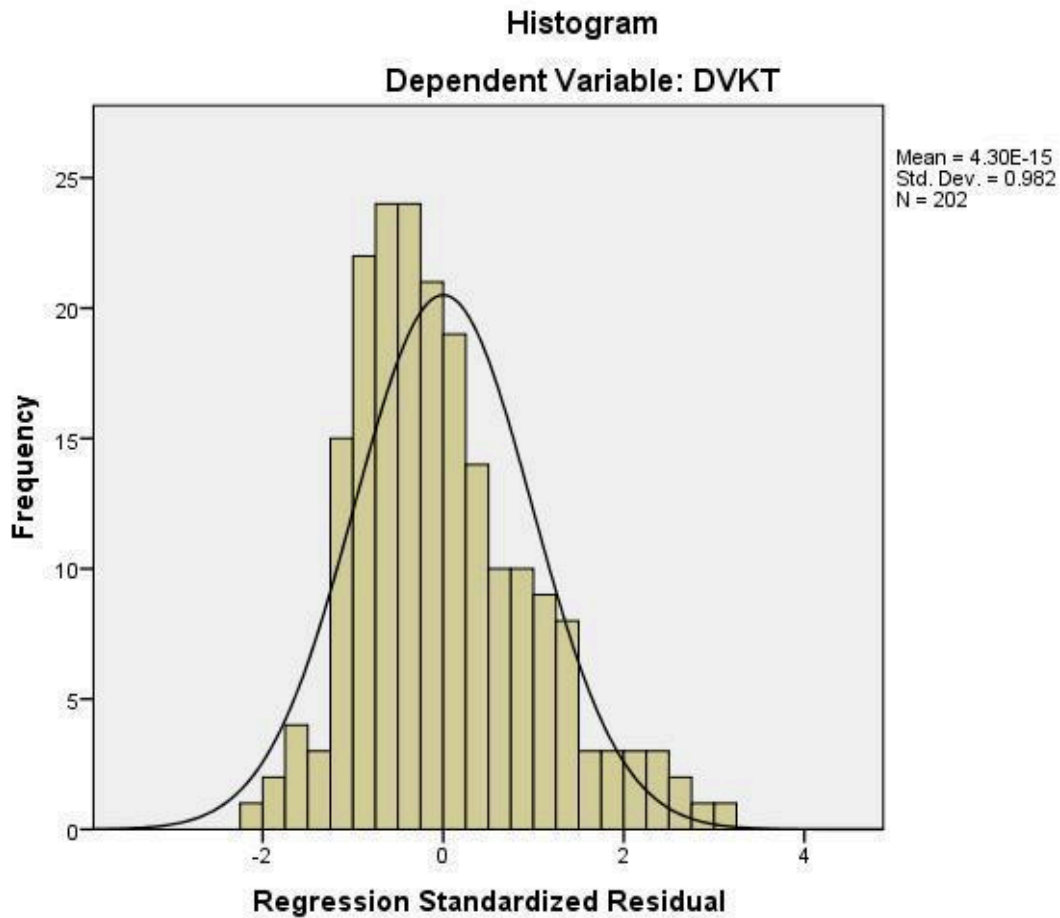


**Hình 4.2: Đồ thị P-P Plot của phần dọ – đã chuẩn hóa**

*Nguồn: Phân tích dữ liệu –*

Theo biểu đồ P-P plot, kỳ vọng *phụ lục* các điểm quan sát không phân tán quá xa đờng thẳng giả thuyết về phân phối chuẩn của phần dọ không bị vi

nên có thể kết luận phạm.



**Hình 4.3: Đồ thị Histogram của phần dư – đã chuẩn hóa**

*Nguồn: Phân tích dữ liệu – phụ lục số 4.18* Bằng hình ảnh trực quan ta thấy phần dư của mô hình có dạng đồ thị hình chuông úp xuống khá cân đối. Đồ thị Histogram của phần dư – đã chuẩn hóa cho thấy một đường cong phân phối chuẩn được đặt chồng lên biểu đồ tần số với phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn (trung bình Mean = 0 và độ lệch chuẩn Std. Dev = 0.982 gần bằng 1). Điều này có nghĩa là giả thuyết phân phối chuẩn của phần

dư không bị vi phạm.

#### 4.3 Bàn luận kết quả nghiên cứu

Các kiểm định trên cho thấy mô hình hồi quy là phù hợp và có ý nghĩa thống kê. Tiếp theo, tác giả dựa vào hằng số  $\beta$  chuẩn hóa để xây dựng mô hình hồi quy, từ đó ta có phương trình hồi quy tuyến tính bội về các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa

chọn các công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương như sau:

$$DVKT = 0.140*ĐNNV + 0.157*SGT + 0.096*TĐCM + 0.206*KN + 0.102*GP + 0.143*LICN + 0.542*NCC$$

Như vậy, cả 07 nhân tố: Đội ngũ nhân viên, Giá phí, Sự giới thiệu, Hình ảnh nhà cung cấp, Trình độ chuyên môn, Khả năng đáp ứng, Lợi ích cảm nhận đều có ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến việc lựa chọn các công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Tức là khi ĐNNV, GP, SGT, NCC, TĐCM, KN, LICN càng cao thì ảnh hưởng càng chiều đến việc lựa chọn các công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Trong 7 nhân tố này thì nhân tố có sự ảnh hưởng mạnh nhất đến việc lựa chọn các công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương là Hình ảnh nhà cung cấp ( $\beta = 0.542$ ), tiếp đến là khả năng đáp ứng (

$= 0.206$ ), Sự giới thiệu ( $\beta = 0.157$ ), Lợi ích cảm nhận ( $\beta = 0.143$ ), Đội ngũ nhân viên ( $\beta = 0.140$ ), Giá phí ( $\beta = 0.102$ ) và cuối cùng là nhân tố Trình độ chuyên môn ( $\beta = 0.096$ ). Như vậy, giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 cho mô hình nghiên cứu lý thuyết chính thức được chấp nhận.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố **hình ảnh nhà cung cấp** ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương ( $\beta = 0.542$ ). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của Trần Thị Mỹ Linh (2015). Trên thực tế thì các công ty dịch vụ kế toán thực hiện quảng cáo rộng rãi trên các phương tiện truyền thông, thậm chí xây dựng được thương hiệu riêng, nét văn hóa công ty riêng sẽ giúp các khách hàng nói chung hay các DNVVN Bình Dương nói riêng có ý định, nhu cầu sử

dụng DVKT biết đến, nhận diện đợc, từ đó tìm hiểu thêm thông tin về công ty cũng như lựa chọn DVKT mà các công ty này cung cấp.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố **khả năng đáp ứng** ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương ( $\beta = 0.206$ ). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với

kết quả nghiên cứu của Trần Khánh Ly (2013), Trần Thị Cẩm Thanh, Trần Nhật Minh (2015). Thực tế thì nếu các nhà cung cấp dịch vụ có khả năng toạ vắn đa dạng, linh hoạt, đáp ứng các nhu cầu của các doanh nghiệp nói chung mà đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương nói riêng thì các doanh nghiệp này sẵn sàng lựa chọn cũng như sử dụng dịch vụ kế toán của nhà cung cấp đó.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố **sự giới thiệu** ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương ( $\beta = 0.157$ ). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của Scott và Walt (1995); Hunt và cộng sự (1999); Trần Khánh Ly (2013). Trên thực tế thì sự ảnh hưởng của các đối tượng liên quan như bạn bè, gia đình, đồng nghiệp,... cũng ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các công ty DVKT, cụ thể họ sẽ tham khảo, đánh giá ý kiến của các đối tượng liên quan này để quyết định có nên sử dụng DVKT của công ty nào đó hay không.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố **lợi ích cảm nhận** ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương ( $\beta = 0.143$ ). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của Trần Thị Mỹ Linh (2015). Thực tế xét riêng về góc độ kế toán thì việc thực hiện đúng các quy định pháp luật về kế toán, thuế luôn là vấn đề được các DNVVN Bình Dương quan tâm thực hiện, do đó để đảm bảo thực hiện đúng, đủ các yêu cầu của cơ quan thuế và các cơ quan chức năng khác thì nhiều trường hợp DNVVN Bình Dương sử dụng và lựa chọn các công ty dịch vụ kế toán đáng tin cậy, bên cạnh đó, sự an toàn thông tin và số liệu kế toán luôn là tiêu chí để các doanh nghiệp đặt ra, xem xét khi quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố **đội ngũ nhân viên** ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và

nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương ( $\beta = 0.140$ ). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Hạnh (2017). Trên thực tế thì đội ngũ nhân viên của các công ty cung cấp dịch vụ kế toán cho các DNVVN ở Bình Dương càng

chuyên nghiệp, lịch sự thì khả năng công ty đó được lựa chọn sử dụng dịch vụ càng cao.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố **giá phí** ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương ( $\beta = 0.102$ ). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của Hunt và cộng sự (1999); Trần Khánh Ly (2013), Trần Thị Mỹ Linh (2015). Thực tế hiện nay, giá phí dịch vụ giữa các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán là rất cạnh tranh và chênh lệch nhau không nhiều. Thêm vào đó các DNVVN Bình Dương với nguồn tài chính, ngân sách dành cho việc thực hiện công tác kế toán cũng còn nhiều hạn chế, nên các DN này sẽ phải cân nhắc giữa chi phí bỏ ra và lợi ích nhận được khi sử dụng dịch vụ kế toán, và do đó họ sẽ quyết định công ty dịch vụ kế toán đáp ứng được các yêu cầu của họ với mức giá phí hợp lý nhất.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố **trình độ chuyên môn** ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương ( $\beta = 0.096$ ). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của Hồ Quang Dũng (2016). Thực tế thì khi dịch vụ kế toán được cung cấp từ những nhân viên kế toán thuộc công ty dịch vụ kế toán được đào tạo, trình độ chuyên môn tốt, hiểu biết chuyên sâu thì khả năng cung cấp được dịch vụ kế toán với chất lượng cũng cao hơn, từ đó các công ty dịch vụ kế toán này cũng được khách hàng nói chung và các DNVVN tại Bình Dương nói riêng lựa chọn sử dụng dịch vụ kế toán cũng cao hơn.

#### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 4**

Chương 4, tác giả trình bày kết quả kiểm định các thang đo thành phần các nhân tố ảnh hưởng tới việc lựa chọn các công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Kết quả cho thấy các thang đo đều đạt được độ tin cậy qua kiểm định Cronbach's Alpha và EFA. Kết quả chạy hồi quy cho thấy 7 nhân tố là Đội ngũ nhân viên, Giá phí, Sự giới thiệu, Hình ảnh nhà cung cấp, Trình độ chuyên môn, Khả năng đáp ứng, Lợi ích cảm nhận đều có ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến việc lựa chọn các công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Bên cạnh đó, mức độ tác động của các nhân tố đến biến phụ thuộc theo thứ tự giảm dần như sau: Hình ảnh nhà cung cấp; Khả năng đáp ứng; Sự giới thiệu; Lợi ích cảm nhận; Đội ngũ nhân viên; Giá phí; Trình độ chuyên môn.

## CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Chương này, tác giả trình bày tóm tắt kết quả nghiên cứu, từ đó đề xuất các kiến nghị liên quan đến từng nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Cuối chương, tác giả trình bày những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài này.

### 5.1 Kết luận

Mục tiêu của nghiên cứu tác giả đề ra là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, đánh giá mức độ tác động của từng nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Từ kết quả nghiên cứu của đề tài đề xuất kiến nghị nhằm giúp nâng cao hiệu quả lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

Nghiên cứu được bắt đầu từ việc tham khảo các lý thuyết nền, các nghiên cứu trước đây về quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán, tác giả đề xuất mô hình lý thuyết nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, bao gồm 7 nhân tố là Đội ngũ nhân viên; Sự giới thiệu; Trình độ chuyên môn; Khả năng đáp ứng; Giá phí; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ với 34 biến quan sát của các biến độc lập và 4 biến quan sát của biến phụ thuộc. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn các chuyên gia nhằm khám phá, sửa đổi điều chỉnh, bổ sung các biến nghiên cứu của mô hình cũng như hiệu chỉnh thang đo của nghiên cứu.

Dữ liệu được thu thập thông qua việc trả lời các phiếu khảo sát của các đối tượng khảo sát, tiếp đó dữ liệu được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS. Thang đo được đánh giá sơ bộ bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và kiểm định bằng phân tích nhân tố khám phá EFA, và kiểm định mô hình hồi quy bội.

Qua nghiên cứu, kết quả cho thấy lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương chịu sự tác động của các

nhân tố gồm: Đội ngũ nhân viên; Sự giới thiệu; Trình độ chuyên môn; Khả năng đáp ứng; Giá phí; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ.

**Bảng 5.1: Tổng hợp các giả thuyết nghiên cứu**

STT	Giải thuyết	Kết quả
H1	Đội ngũ nhân viên có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.	Chấp nhận
H2	Sự giới thiệu có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.	Chấp nhận
H3	Trình độ chuyên môn có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.	Chấp nhận
H4	Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.	Chấp nhận
H5	Giá phí có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.	Chấp nhận
H6	Lợi ích cảm nhận có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.	Chấp nhận
H7	Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ có ảnh hưởng cùng chiều đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.	Chấp nhận

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

- Trong các nhân tố ảnh hưởng đến việc chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương thì mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến việc lựa chọn các công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa

và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương theo thứ tự từ cao đến thấp là Hình ảnh nhà cung cấp; Khả năng đáp ứng; Sự giới thiệu; Lợi ích cảm nhận; Đội ngũ nhân viên; Giá phí; và cuối cùng là nhân tố trình độ chuyên môn. Cụ thể mức độ tác động của các nhân tố được thể hiện theo bảng dưới đây:

**Bảng 5.2: Mức độ tác động của các nhân tố đến biến phụ thuộc**

STT	Nhân tố	Mức độ tác động
1.	Hình ảnh nhà cung cấp	$\beta = 0.542$
2.	Khả năng đáp ứng	$\beta = 0.206$
3.	Sự giới thiệu	$\beta = 0.157$
4.	Lợi ích cảm nhận	$\beta = 0.143$
5.	Đội ngũ nhân viên	$\beta = 0.140$
6.	Giá phí	$\beta = 0.102$
7.	Trình độ chuyên môn	$\beta = 0.096$

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

- Căn cứ vào kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các kiến nghị liên quan đến từng nhân tố theo thứ tự mức độ tác động giảm dần của các nhân tố đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình

Dương, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

## 5.2 Kiến nghị

### 5.2.1 Hình ảnh nhà cung cấp

Kết quả nghiên cứu cho thấy hình ảnh nhà cung cấp có ảnh hưởng đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, do đó các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán 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 cung cấp dịch vụ kế toán khác, các công ty dịch vụ kế toán có thể 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;

các đối tượng cung cấp dịch vụ kế toán trao đổi với nhau một cách cởi mở, thẳng thắn chia sẻ về kinh nghiệm cũng như khó khăn trong việc khai thác và duy trì khách hàng mà ở đây chính là các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

- Mặt khác với sự phát triển không ngừng của Internet, các trang mạng xã hội,... Các công ty cung cấp dịch vụ kế toán có thể đầu tư hơn vào các phương tiện quảng cáo cho công ty mình như xây dựng trang web công ty chuyên nghiệp, đăng tin quảng cáo trên các tên miền phổ biến, qua Facebook,... để các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương biết về công ty, và có thể dễ dàng tìm kiếm, tham khảo thông tin về các dịch vụ kế toán mà công ty cung cấp.

### **5.2.2 Khả năng đáp ứng**

Về nhân tố khả năng đáp ứng tác giả đề xuất kiến nghị rằng các công ty dịch vụ kế toán phải xây dựng kế hoạch khảo sát khách hàng nói chung và đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, tìm hiểu lĩnh vực hoạt động của khách hàng trước khi cung cấp dịch vụ có như vậy mới đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của doanh nghiệp. Thêm vào đó các công ty dịch vụ kế toán cần đào tạo sự nhanh nhạy - chuyên nghiệp - hiệu quả cho đội ngũ nhân lực nhằm gia tăng khả năng đáp ứng nhu cầu cao và rộng của khách hàng.

### **5.2.3 Sự giới thiệu**

Về nhân tố sự giới thiệu, tác giả đề xuất kiến nghị rằng các công ty cung cấp dịch vụ kế toán cần phải cung cấp những dịch vụ với chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ cao nhất để tạo uy tín, niềm tin cho khách hàng hiện tại của mình để họ có những tác động truyền miệng tích cực về dịch vụ đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương có ý định và nhu cầu sử dụng dịch vụ kế toán.

### **5.2.4 Lợi ích cảm nhận**

Về nhân tố lợi ích cảm nhận tác giả đề xuất các kiến nghị sau:

- Trước khi ký kết hợp đồng quy định rõ các cam kết về đảm bảo bảo mật thông tin, số liệu cho khách hàng nói chung và các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên

địa bàn tỉnh Bình Dương nói riêng và các chế tài theo quy định của Hiệp hội nghề nghiệp Việt Nam. Khi vi phạm các cam kết, công ty phải chịu trách nhiệm bồi

thường thiệt hại cho doanh nghiệp theo những điều khoản đã cam kết trong hợp đồng. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương phải được bảo đảm tối đa về lợi ích và thông tin kinh doanh.

- 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, 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 doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

#### **5.2.5 Đội ngũ nhân viên**

Tác giả đưa ra một số kiến nghị nhằm hoàn thiện nhân tố đội ngũ nhân viên như sau:

- Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, nguồn nhân lực chất lượng cao làm việc trong lĩnh vực dịch vụ là rất cần thiết, để có được đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ năng lực chuyên môn tốt, tác phong làm việc chuyên nghiệp đòi hỏi các công ty dịch vụ kế toán cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ tỉnh Bình Dương phải có chính sách tuyển dụng, chính sách đào tạo và chính sách đãi ngộ thỏa đáng, coi trọng vấn đề nguồn nhân lực (đội ngũ cán bộ quản lý chủ chốt, kế toán viên), trong đó cần phải biết đặt yếu tố con người vào vị trí trung tâm của các hoạt động của doanh nghiệp, coi trọng vấn đề tuyển dụng và duy trì nhân sự chủ chốt, đào tạo, bồi dưỡng kế toán viên.

- Đối với công tác tuyển dụng nhân viên: Ngoài các yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ của các ứng viên, các công ty cung cấp dịch vụ kế toán cần chú trọng về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tiếp cận sự thay đổi trong môi trường làm việc, khả năng giải quyết tình huống... Ngoài ra, việc tuyển dụng và lựa chọn cần theo đúng chiến lược phát triển dịch vụ nói chung và dịch vụ kế toán nói riêng trong từng thời kỳ,

từng phân khúc thị trường. Phương pháp tuyển dụng và lựa chọn các ứng cử viên cũng cần lập kế hoạch rõ ràng, đặc biệt đối với nguồn nhân lực chất lượng cao.

- Đối với công tác đào tạo: Các công ty dịch vụ kế toán cần tổ chức thường xuyên các khóa đào tạo, cập nhật các văn bản chính sách pháp luật mới vì môi trường kinh tế cũng như các luật, chính sách liên quan đến kế toán, thuế,... vẫn chưa ổn định luôn phát triển, thay đổi không ngừng khi nước ta đã và đang hội nhập với nền kinh tế thế giới bên cạnh đó các chính sách cụ thể về thuế, cũng như yêu cầu cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ nói chung và doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương nói riêng cũng có nhiều sự thay đổi, khác biệt. Ngoài đào tạo về các nghiệp vụ, sản phẩm của công ty thì các nhân viên cần được đào tạo về các kỹ năng mềm như kỹ năng thuyết phục khách hàng, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng về công nghệ thông tin của dịch vụ kế toán... góp phần thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng khách hàng.

Ngoài ra, các công ty dịch vụ kế toán cung cấp dịch vụ kế toán cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương phải hiện đại hóa công tác quản lý, áp dụng công nghệ thông tin, chú ý xây dựng văn hóa công ty, môi trường làm việc, nâng cao năng lực chuyên môn.

### **5.2.6 Giá phí**

Qua kết quả nghiên cứu ta nhận thấy các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương có quan tâm đến giá phí khi lựa chọn công ty dịch vụ kế toán. Với nhân tố này tác giả đề xuất một số kiến nghị:

- Do đó các đối tượng cung cấp dịch vụ cần phải cân đối hài hòa giữa lợi nhuận của mình với lợi ích của khách hàng, đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương khi mục tiêu hàng đầu của họ cũng là lợi nhuận, và còn nhiều hạn chế trong khả năng, nguồn lực tài chính, từ đó xây dựng chính sách giá hợp lý. Bên cạnh đó các công ty dịch vụ kế toán cần tối thiểu hóa các chi phí nhằm đưa ra mức giá hợp lý thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Đa dạng các mức giá phí để phù hợp với từng loại hình khách hàng, từng nhu cầu của khách hàng, mà đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương. Và có chính sách giá linh hoạt, cập nhật phù

hợp với thị trường để có thể gia tăng khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng lựa chọn dịch vụ.

- Bên cạnh đó việc tổ chức bộ máy công ty dịch vụ kế toán hiệu quả cũng giúp tiết kiệm chi phí và giảm giá phí cung cấp dịch vụ kế toán. Việc tổ chức đợc bộ máy hoạt động tinh gọn giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí và mang lại lợi ích kinh tế, hiệu quả cao do giá phí của dịch vụ kế toán mang lại.

### 5.2.7 Trình độ chuyên môn

Các công ty cung cấp dịch vụ kế toán cần phải xây dựng và hoàn thiện đầy đủ các quy chế ràng buộc và tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động kế toán, kiểm soát chất lượng bằng các quy chế, quy trình công tác, quy trình nghiệp vụ đối với những người hành nghề. Xây dựng quy trình hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các nội dung:

- Quy trình tuyển dụng nhân viên: tuyển dụng những nhân viên có trình độ chuyên môn cao và phải có đạo đức nghề nghiệp.

- Quy trình đào tạo, huấn luyện nhân viên mới và tổ chức tự cập nhật kiến thức cho cán bộ nhân viên trong doanh nghiệp.

- Quy trình cung cấp dịch vụ: quy định chi tiết cách thức thực hiện toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ từ chuẩn mực của đầu vào (chỉ tiêu khảo sát khách hàng, đến quá trình thực hiện dịch vụ giao nhận và kiểm tra chứng từ, thực hiện ghi chép sổ sách kế toán, khai báo thuế và lập báo cáo tài chính và khâu kết thúc.

- Quy trình kiểm soát chất lượng dịch vụ bao gồm cách thức kiểm tra, đánh giá toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ từ chất lượng đầu vào, kiểm soát chất lượng ở các bợc của quá trình cung cấp dịch vụ . Xây dựng đội ngũ chuyên gia đánh giá chất lượng, quy định trách nhiệm của từng người, từng cấp trong việc thực hiện kiểm tra chất lượng từng dịch vụ trên.

Các công ty cung cấp dịch vụ kế toán cần nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên từ khâu tuyển dụng, đến khâu đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, có chính sách động viên khen thưởng cho các nhân viên có thành tích trong việc nâng cao năng lực chuyên môn, chính sách tiền lương phù hợp để thu hút nhân lực có trình độ cao

và nâng cao đạo đức nghề nghiệp giữ niềm tin khách hàng vào dịch vụ do mình cung cấp.

### 5.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài

Mặt dù nghiên cứu này đã giải quyết được những mục tiêu nghiên cứu đã đặt ra ban đầu, tuy nhiên nghiên cứu này cũng có nhiều hạn chế có thể liệt kê như sau:

- Thứ nhất, nghiên cứu này chỉ thực hiện ở một nhóm mẫu, chưa đại diện hết cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ngoài ra còn nhiều hạn chế của tác giả, số lượng mẫu nhỏ nên hạn chế tính tổng quát cao của đề tài.

Thêm vào đó do nghiên cứu này lựa chọn phương pháp chọn bằng cách chọn mẫu ngẫu nhiên, phi xác suất do đó tính tổng quát của đề tài cũng bị hạn chế.

- Thứ hai, đề tài nghiên cứu tác động của các nhân tố đến doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương mới dừng lại ở các nhân tố như: Đội ngũ nhân viên; Sự giới thiệu; Trình độ chuyên môn; Khả năng đáp ứng; Giá phí; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ, tuy nhiên kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ giải thích của mô hình là 66,4% ( $R^2$  hiệu chỉnh là 0.664) như vậy vẫn còn 34,6% sự thay đổi việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương là do sai số và các nhân tố khác chưa được nghiên cứu trong mô hình này gây ra. Các nghiên cứu sau cần nghiên cứu mở rộng mô hình nghiên cứu, bổ sung thêm các nhân tố khác từ đó nâng cao mức độ giải thích của mô hình nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 5

Chương này tác giả trình bày tóm tắt kết quả nghiên cứu về xác định các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, cụ thể các nhân tố này gồm: Đội ngũ nhân viên; Sự giới thiệu; Trình độ chuyên môn; Khả năng đáp ứng; Giá phí; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ. Tiếp đó tóm tắt mức độ tác động của các nhân tố đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, cụ thể: Hình ảnh nhà cung cấp ( $\beta = 0.542$ ), tiếp đến là khả năng đáp ứng ( $\beta = 0.206$ ), Sự giới thiệu ( $\beta = 0.157$ ), Lợi ích cảm nhận ( $\beta = 0.143$ ), Đội ngũ nhân viên ( $\beta = 0.140$ ), Giá phí ( $\beta = 0.102$ ) và cuối cùng là nhân tố Trình độ chuyên môn ( $\beta = 0.096$ ). Bên cạnh đó, chương này cũng giải quyết mục tiêu cuối cùng của đề tài là đề xuất các kiến nghị liên quan đến từng nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương nhằm nâng cao hiệu quả lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Cuối cùng trình bày những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài này.

## KẾT LUẬN CHUNG

Để thực hiện nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ Bình Dương, tác giả lần lượt trình bày những nội dung như:

Chương 1: Trình bày tổng quan các nghiên cứu trước. Thông qua, bức tranh tổng thể về các nghiên cứu khác nhau trong nước cũng như ngoài nước có liên quan trực tiếp cũng như gián tiếp đến những nội dung của luận văn mà tác giả thực hiện. Từ đó giúp tác giả nhận thấy khoảng trống cần nghiên cứu và làm nền tảng thực hiện các bước tiếp theo của luận văn.

Chương 2: Tác giả trình bày các nội dung liên quan đến cơ sở lý thuyết của đề tài. Tiếp đó trình bày các lý thuyết nền có liên quan đến đề tài. Bên cạnh đó chương này tác giả cũng trình bày những nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn công ty dịch vụ kế toán như: Đội ngũ nhân viên, sự giới thiệu, trình độ chuyên môn, khả năng đáp ứng, giá phí, lợi ích cảm nhận và hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ. Cuối cùng, tác giả trình bày mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài.

Chương 3: Trình bày phương pháp nghiên cứu của đề tài. Cụ thể cung cấp đầy đủ thông tin về quy trình và các bước thực hiện nghiên cứu, từ phát triển thang đo nháp, nghiên cứu định tính cho đến nghiên cứu định lượng.

Chương 4: Tác giả trình bày kết quả nghiên cứu của đề tài. Cụ thể, các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, cụ thể các nhân tố này gồm: Đội ngũ nhân viên; Sự giới thiệu; Trình độ chuyên môn; Khả năng đáp ứng; Giá phí; Lợi ích cảm nhận; Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ. Và mức độ tác động của các nhân tố đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương lần lượt bao gồm: Hình ảnh nhà cung cấp ( $\beta = 0.542$ ), tiếp đến là khả năng đáp ứng ( $\beta = 0.206$ ), Sự giới thiệu ( $\beta = 0.157$ ), Lợi ích cảm nhận ( $\beta = 0.143$ ),

Đội ngũ nhân viên ( $\beta = 0.140$ ), Giá phí ( $\beta = 0.102$ ) và cuối cùng là nhân tố Trình độ chuyên môn ( $\beta = 0.096$ ).

Chương 5: Trình bày tóm tắt kết quả nghiên cứu, đưa ra đề xuất các kiến nghị liên quan đến từng nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế

toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương nhằm nâng cao hiệu quả lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Và cuối cùng trình bày những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài này.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**  
**TÀI LIỆU THAM KHẢO TRONG NỘI DUNG**

1. Luật kế toán (2015)
2. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc – Phân tích dữ liệu nghiên cứu SPSS, XNB Thống kê, 2005
3. Hồ Quang Dũng (2016), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh”. Luận văn thạc sĩ, trường đại học Công Nghệ thành phố Hồ Chí Minh.
4. Loju Văn Nghiêm (2008). “Marketing dịch vụ”. NXB, Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội.
5. Nguyễn Đình Thọ (2011) “Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh”. Nhà xuất bản Lao động-Xã hội, 593.
6. Nguyễn Thị Hạnh (2017) “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bình Dương”. Luận văn thạc sĩ kinh tế, trường đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Thị Yến Trinh (2017) “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định thuê ngoài dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Tp. Hồ Chí Minh”. Luận văn thạc sĩ kinh tế, trường đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh
8. Trần Khánh Ly (2013) “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Thành phố Hồ Chí Minh”. Luận văn thạc sĩ kinh tế, trường đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh
9. Trần Thị Cẩm Thanh, Trần Nhật Minh (2015), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam. Tạp chí kế toán và kiểm toán số 7/2015.

10. Trần Thị Mỹ Linh (2015), “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Thành phố Cần Thơ”. Luận văn thạc sĩ kinh tế, trường đại học Tài Chính – Marketing.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO NƯỚC NGOÀI

1. Aron, R., & Singh, J. V. (2005). Getting offshoring right. *Harvard business review*, 83(12), 135-43.
2. Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.
3. Brews, P. J., & Hunt, M. R. (1999). Learning to plan and planning to learn: Resolving the planning school/learning school debate. *Strategic Management Journal*, 20(10), 889-913.
4. Danjuma, M., & Teru, P. (2017) với nghiên cứu “The impact of employee participation in accounting services outsourcing decision: Case study of Nigerian SMEs”. *European Scientific Journal*, ESJ, 13(25), 113.
5. Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Jossey-Bass.
6. Hafeez, A., & Andersen, O. (2014). Factors influencing accounting outsourcing practices among SMEs in Pakistan context: Transaction cost economics (TCE) and resource-based views (RBV) prospective.
7. Hunt, R. E., McConnell, C. A., & Sasse, C. M. (1999). „Marketing of Accounting Services to Professionals vs. Small Business Owners: Selection and Retention Criteria of These Client Groups”. *Small Business Institute Proceedings*.
8. Kamyabi, Y., & Devi, S. (2011). An empirical investigation of accounting outsourcing in Iranian SMEs: transaction cost economics and resource-based views. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 81.
9. Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). *Marketing*. Praha.

10. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (McGraw-Hill Series in Psychology) (Vol. 3). New York: McGraw-Hill.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.

12. Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1994). Strategy as a field of study: Why search for a new paradigm?. *Strategic management journal*, 15(S2), 5-16.
13. Scott, D. R., & Van der Walt, N. T. (1995). Choice criteria in the selection of international accounting firms. *European Journal of Marketing*, 29(1), 27-39.
14. Scott, D. R., & Van der Walt, N. T. (1995). Choice criteria in the selection of international accounting firms. *European Journal of Marketing*, 29(1), 27-39.
15. Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1991). Software for advanced ANOVA courses: A survey. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 23(2), 208-211.
16. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). Services marketing—Integrating customer focus across the firm.. The McGraw Companies. *Inc., New York, NY*.

**PHỤ LỤC: DANH SÁCH CHUYÊN GIA**

<b>STT</b>	<b>HỌ VÀ TÊN</b>	<b>CHỨC VỤ</b>	<b>ĐƠN VỊ CÔNG TÁC</b>
1.	Phạm Ngọc Toàn	Giảng viên	Troường đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh
2.	Trần Văn Ánh	Giám đốc	Công ty TNHH Đồ Gỗ Lập Đạt
3.	Li Ji	Giám đốc	Công ty TNHH Song Lin
4.	Llanz Felizarte	Kế toán trưởng	Công ty TNHH FUDA
5.	Phạm Thị Nhi	Kế toán trưởng	Công ty TNHH Xây dựng và Thiết Kế Hoàng Nguyên Long

## PHỤ LỤC: DÀN BÀI THẢO LUẬN CHUYÊN GIA

Kính chào Quý chuyên gia

Tôi tên là **Nguyễn Thị Ngọc Quý**, hiện là học viên Cao học ngành Kế Toán thuộc trường Đại học Thủ Dầu Một. Hiện tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương”.

Tôi rất mong Quý chuyên gia dành chút thời gian, trao đổi một số suy nghĩ của mình và góp ý cho tôi về vấn đề này. Những quan điểm của Quý chuyên gia rất có giá trị với tôi vì thế rất mong được sự hỗ trợ nhiệt tình của các chuyên gia thông qua trả lời những câu hỏi sau. Tôi cam đoan những ý kiến của Quý chuyên gia chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học.

Xin chân thành cảm ơn những đóng góp của Quý chuyên gia!

**Phần I:** Thông tin về chuyên gia:

1. Họ và tên :
2. Học hàm, học vị :
3. Chức danh :
4. Đơn vị công tác :

**Phần II:** Nội dung phỏng vấn:

Xin quý chuyên gia cho biết quan điểm của mình về những vấn đề sau (*Vui lòng đánh dấu ✓ vào ô được chọn*):

1. Theo chuyên gia các nhân tố nào dưới đây ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Đội ngũ nhân viên

Sự giới thiệu

Trình độ chuyên môn

Khả năng đáp ứng

Giá phí

Lợi ích cảm nhận

Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ

2. Theo chuyên gia ngoài các nhân tố vừa nêu trên, việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương còn bị tác động bởi nhân tố nào khác không?

.....

.....

.....

.....

3. Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường đội ngũ nhân viên tác động đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Đội ngũ nhân viên có ngoại hình và trang phục làm việc chuyên nghiệp.

Nhân viên thân thiện, lịch thiệp, tác phong làm việc chuyên nghiệp.  
Nhân viên có kỹ năng, trình độ, kiến thức chuyên môn.

Nhân viên toạ vấn đầy đủ thông tin cho doanh nghiệp.

Nhân viên giải quyết thỏa đáng các khiếu nại và yêu cầu của doanh nghiệp.

Nhân viên quan tâm, chăm sóc đến từng khách hàng của mình.

Khác: .....

4. Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường sự giới thiệu tác động đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Đồng nghiệp giới thiệu sử dụng DVKT.

Bạn bè giới thiệu sử dụng DVKT.

Cán bộ quản lý tại cơ quan thuế quản lý khuyến nên sử dụng DVKT.

Đối tác kinh doanh giới thiệu sử dụng DVKT.

Sự tin tưởng từ người giới thiệu đã sử dụng DVKT.

Khác: .....

5. Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường trình độ chuyên môn tác động đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người được đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực kế toán, kiểm toán, thuế, luật doanh nghiệp.

Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người có kinh nghiệm do thường xuyên tiếp xúc và giải quyết các vấn đề về kế toán, thuế.

Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người luôn cập nhật thông tin, chính sách mới nhất về luật, kế toán, thuế.

Dịch vụ kế toán, được cung cấp bởi những người có hiểu biết chuyên sâu về lĩnh vực chuyên môn và ngành nghề kinh doanh.

Khác: .....

6. Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường khả năng đáp ứng tác động đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

DVKT hiểu biết về lĩnh vực ngành nghề kinh doanh mà công ty tôi đang hoạt động.

DVKT nắm bắt thông tin về lĩnh vực mà công ty tôi đang hoạt động.  
DVKT luôn sẵn sàng trợ vấn những dịch vụ khác khi công ty tôi có nhu cầu.

DVKT có sản phẩm/dịch vụ luôn được cải tiến, phù hợp với nhu cầu của công ty khách hàng.

Khác: .....

7. Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường giá phí tác động đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Sử dụng DVKT mang lại lợi ích cho công ty tôi hơn là chi phí bỏ ra.

Giá phí của DVKT phù hợp với khả năng của công ty tôi.

Giá phí được chào linh hoạt so với đối thủ cạnh tranh.

Sử dụng DVKT giúp công ty tôi tiết kiệm chi phí.

Có các chương trình giảm giá/ khuyến mãi/giá đặc biệt.

Khác: .....

**8.** Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường lợi ích cảm nhận tác động đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Sử dụng DVKT giúp công ty tôi thực hiện đúng luật kế toán, pháp luật Thuế, luật doanh nghiệp.

DVKT cam kết thông tin, số liệu kế toán về công ty tôi được bảo mật. DVKT được cung cấp cho công ty tôi kịp thời, không bị gián đoạn Số liệu kế toán luôn được cung cấp thường xuyên, liên tục.

Số liệu kế toán luôn được soát xét cẩn thận, đảm bảo tin cậy và hợp lý

Khác: .....

**9.** Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ tác động đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Đối tượng cung cấp DVKT có uy tín trong lĩnh vực dịch vụ kế toán.  
Đối tượng cung cấp DVKT được quảng cáo nhiều trên các phương tiện truyền thông.

Đối tượng cung cấp DVKT có đăng ký hành nghề tại hội kế toán và kiểm toán.

Đối tượng cung cấp DVKT có thương hiệu nổi tiếng.

Website của nhà cung cấp DVKT có giao diện thân thiện, đầy đủ thông tin hữu ích.

Khác: .....

**10.** Theo chuyên gia yếu tố nào dưới đây đo lường việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương?

Công ty tôi chọn DVKT vì sự tin tưởng vào giới thiệu của người quen.

Công ty tôi chọn DVKT vì mang lại lợi ích kinh tế cho công ty chúng tôi.

Công ty tôi chọn DVKT vì nó có giá phí phù hợp.

Công ty tôi chọn DVKT vì nó có hình ảnh công ty tốt và được quảng cáo rộng rãi.

Khác: .....

**Xin cảm ơn quý chuyên gia!**

## **PHỤ LỤC: BẢNG CÂU HỎI KHẢO**

**SÁT** Kính chào quý anh/ chị!

Tôi tên là **Nguyễn Thị Ngọc Quý**, hiện là học viên Cao học ngành Kế Toán thuộc trường Đại học Thủ Dầu Một. Hiện tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương”.

Tôi rất mong quý anh/ chị dành chút thời gian, trao đổi một số suy nghĩ của mình và góp ý cho tôi về vấn đề liên quan đến nhân tố và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương. Những đóng góp của quý anh/ chị có ý nghĩa rất lớn với tôi vì thế rất mong được sự hỗ trợ nhiệt tình của quý anh/ chị thông qua trả lời những nội dung của bảng hỏi khảo sát này. Tôi cam đoan những ý kiến của quý anh/ chị chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học.

Xin chân thành cảm ơn những đóng góp của quý anh chị!

### **Phần I: Thông tin của đối tượng trả lời khảo sát**

Họ và tên: .....

Đơn vị công tác: .....

Anh chị vui lòng đánh dấu X vào lựa chọn của mình ở những nội dung sau:

1. Giới

tính

Nam

Nữ

2. Chức vụ trong công ty

Tổng giám đốc/ giám đốc

Phó tổng giám đốc/ phó giám đốc

Kế toán trưởng

Nhân viên

Chức vụ khác

3. Doanh nghiệp anh/ chị đang công tác có sử dụng DVKT của các công ty dịch vụ kế toán cung cấp không?

Có

Không

Nếu “**Không**” thì đừng thực hiện khảo sát tại đây. Nếu “**Có**”, anh/ chị vui lòng tiếp tục thực hiện khảo sát.

## Phần II: Nội dung khảo sát

Tất cả các phát biểu dưới đây đề cập tới các vấn đề liên quan đến lựa chọn công ty dịch vụ kế toán của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Bình Dương, xin vui lòng cho biết **mức độ đồng ý** của các anh/chị với mỗi phát biểu sau đây bằng cách khoanh tròn vào các con số.

Ý nghĩa của các dãy số từ 1 đến 5 như sau:

- 1- Hoàn toàn không đồng ý;
- 2- Không đồng ý;
- 3- Bình thường;
- 4- Đồng ý;
- 5- Hoàn toàn đồng ý.

STT	Các tiêu thức	Mức độ đồng ý				
<b>Đội ngũ nhân viên</b>						
1.	Đội ngũ nhân viên có ngoại hình và trang phục làm việc chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5
2.	Nhân viên thân thiện, lịch thiệp, tác phong làm việc chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5
3.	Nhân viên có kỹ năng, trình độ, kiến thức chuyên môn.	1	2	3	4	5
4.	Nhân viên tọng vấn đầy đủ thông tin cho doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
5.	Nhân viên giải quyết thỏa đáng các khiếu nại và yêu cầu của doanh nghiệp.	1	2	3	4	5

6. Nhân viên quan tâm, chăm sóc đến từng khách hàng của 1 2 3 4 5 mình.

### **Sự giới thiệu**

7.	Đồng nghiệp giới thiệu sử dụng DVKT.	1	2	3	4	5
8.	Bạn bè giới thiệu sử dụng DVKT.	1	2	3	4	5
9.	Cán bộ quản lý tại cơ quan thuế quản lý khuyến nên sử dụng DVKT.	1	2	3	4	5
10.	Đối tác kinh doanh giới thiệu sử dụng DVKT.	1	2	3	4	5
11.	Sự tin tưởng từ người giới thiệu đã sử dụng DVKT.	1	2	3	4	5
<b>Trình độ chuyên môn</b>						
12.	Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người được đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực kế toán, kiểm toán, thuế, luật doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
13.	Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người có kinh nghiệm do thường xuyên tiếp xúc và giải quyết các vấn đề về kế toán, thuế.	1	2	3	4	5
14.	Dịch vụ kế toán được cung cấp bởi những người luôn cập nhật thông tin, chính sách mới nhất về luật, kế toán, thuế.	1	2	3	4	5
15.	Dịch vụ kế toán, được cung cấp bởi những người có hiểu chuyên sâu về lĩnh vực chuyên môn và ngành nghề kinh doanh.	1	2	3	4	5
<b>Khả năng đáp ứng</b>						
16.	DVKT hiểu biết về lĩnh vực ngành nghề kinh doanh mà công ty tôi đang hoạt động.	1	2	3	4	5
17.	DVKT nắm bắt thông tin về lĩnh vực mà công ty tôi đang hoạt động.	1	2	3	4	5
18.	DVKT luôn sẵn sàng giải quyết những vấn đề khác khi công ty tôi có nhu cầu.	1	2	3	4	5

19. DVKT có sản phẩm/dịch vụ luôn được cải tiến, phù hợp với 1 2 3 4 5 nhu cầu của công ty khách hàng.

### **Giá phí**

20.	Sử dụng DVKT mang lại lợi ích cho công ty tôi hơn là chi ra.	1	2	3	4	5	phí	bỏ
21.	Giá phí của DVKT phù hợp với khả năng của công ty tôi.	1	2	3	4	5		
22.	Giá phí được chào linh hoạt so với đối thủ cạnh tranh.	1	2	3	4	5		
23.	Sử dụng DVKT giúp công ty tôi tiết kiệm chi phí.	1	2	3	4	5		
24.	Có các chương trình giảm giá/ khuyến mãi/giá đặc biệt.	1	2	3	4	5		
<b>Lợi ích cảm nhận</b>								
25.	Sử dụng DVKT giúp công ty tôi thực hiện đúng luật kế toán, pháp luật Thuế, luật doanh nghiệp.	1	2	3	4	5		
26.	DVKT cam kết thông tin, số liệu kế toán về công ty tôi được bảo mật.	1	2	3	4	5		
27.	DVKT được cung cấp cho công ty tôi kịp thời, không bị gián đoạn.	1	2	3	4	5		
28.	Số liệu kế toán luôn được cung cấp thường xuyên, liên tục.	1	2	3	4	5		
29.	Số liệu kế toán luôn được soát xét cẩn thận, đảm bảo tin cậy và hợp lý.	1	2	3	4	5		
<b>Hình ảnh nhà cung cấp dịch vụ</b>								
30.	Đối tượng cung cấp DVKT có uy tín trong lĩnh vực dịch vụ kế toán.	1	2	3	4	5		
31.	Đối tượng cung cấp DVKT được quảng cáo nhiều trên các tiện truyền thông.	1	2	3	4	5	phương	
32.	Đối tượng cung cấp DVKT có đăng ký hành nghề tại hội kế toán và kiểm toán.	1	2	3	4	5		
33.	Đối tượng cung cấp DVKT có thương hiệu nổi tiếng.							12345
34.	Website của nhà cung cấp DVKT có giao diện thân thiện, thông tin hữu ích.	1	2	3	4	5		đầy đủ

**Quyết định lựa chọn công ty DVKT**

35. | Công ty tôi  
chọn | 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | | |  
DVKT vì  
sự tin  
tưởng vào  
giới thiệu  
của

---

	người quen.					
36.	Công ty tôi chọn DVKT vì mang lại lợi ích kinh tế cho công ty chúng tôi.	1	2	3	4	5
37.	Công ty tôi chọn DVKT vì nó có giá phí phù hợp.	1	2	3	4	5
38.	Công ty tôi chọn DVKT vì nó có hình ảnh công ty tốt và được quảng cáo rộng rãi.	1	2	3	4	5

**Xin cảm ơn quý anh/ chị!**

**PHỤ LỤC: DANH SÁCH ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT**

<b>STT</b>	<b>TÊN CÔNG TY</b>	<b>ĐỊA CHỈ</b>
1.	Công Ty TNHH Get-full Industrial	03-06 Số 5, Canary Plaza, Đại lộ Bình Dương, Phường Bình Hòa, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
2.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Phát Lợi	Số A93B, Khu Phố Bình Phước, Phường Bình Nhâm, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
3.	Công Ty TNHH Thiết Kế Xây Dựng Hợp Hợp Thịnh	Số 14C3 khu dân cư Vĩnh Phú 2, Khu phố Phú Hội, Phường Vĩnh Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
4.	Công Ty TNHH Sago Việt Nam	1/133 Đại lộ Bình Dương, Khu phố Hòa Lân 1, Phường Thuận Giao, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
5.	Công Ty TNHH Lam Linh Chi	105/1A Đường Thủ Khoa Huân, Khu Phố Thạnh Hòa B, Phường An Thạnh, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
6.	Công Ty TNHH Quốc Tế An Định Phát	Số 8/3 Khu Phố Bình Quới, Phường Bình Chuẩn, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
7.	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Ling Zhi	Thửa đất số 83, tờ bản đồ số 40, Khu Phố 1B, Phường An Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
8.	Công Ty TNHH Cơ Khí - Xây Dựng Thương Mại Dịch Vụ Thiện Phúc	13A/24, Khu phố Bình Phước A, Phường Bình Chuẩn, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
9.	Công ty TNHH DVBV Đại Dương VN	Ô B4, Khu nhà ở Phú Hồng Thịnh V, Phường An Phú, Thị xã Thuận An,

		Tỉnh Bình Dương
10.	Công Ty TNHH Nam Á Bình Dương	Số 171/5A Khu phố Long Thới, Phường Lái Thiêu, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
11.	Công Ty TNHH Unicoh M-tech Vina	Số 7 VSIP đường số 2, Khu công nghiệp Việt Nam- Singapore, Phường Bình Hòa, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
12.	Công Ty Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Điều Việt Hà	Số 4B/1, Khu phố 1A, Phường An Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
13.	Công Ty TNHH Đầu Tư Xây Dựng Phát Triển Địa Ốc Đại Tấn Phát	D12 Lô 23-24, Khu phố Bình Thuận 2, Phường Thuận Giao, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
14.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hồng Vận Lai	DC38-20, Khu dân cư Việt Sing, Đường D11, Khu phố 4, Phường An Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
15.	Công Ty TNHH Thương Mại - Dịch Vụ Điện Cơ Hoàng Minh Phát	Số 9/85, Khu phố Bình Đức 3, Phường Bình Hòa, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
16.	Công Ty TNHH DVBV Thiên Long BD	Số 244A, khu phố Thạnh Hòa A, Phường An Thạnh, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
17.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu Daehal	Thửa đất số 655, tờ bản đồ số 214, Khu phố Hòa Lân 2, KDC Việt - Sing, Phường Thuận Giao, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
18.	Công Ty TNHH SX-TM Electrics	Thửa đất số 519, tờ bản đồ số 18, khu

	Việt Hàn	dân cợ An Thạnh, khu phố Thạnh Bình, Phường An Thạnh, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
19.	Công Ty TNHH MTV TM DV Nguyên Ngọc	Số 224A, khu phố Hợng Thọ, Phường Hợng Định, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
20.	Công Ty TNHH Thợng Mại Akita	Số 8, tổ 9, hẻm số 3, khu phố Đông Nhi, Phường Lái Thiêu, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
21.	Công Ty TNHH Cung Cấp Thiết Bị Chiếu Sáng Bình Minh	Thửa đất số 750, tờ bản đồ số 141, khu phố Bình Phợc B, Phường Bình Chuẩn, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
22.	Công Ty TNHH Cơ Khí Sản Xuất Và Thợng Mại Kim Long Phát	Ô 35 Lô E3 Khu Dân Cợ Vĩnh Phú 1, Phường Vĩnh Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
23.	Công Ty TNHH Heng Li	Thửa đất số 763, Tờ bản đồ số 968, Khu dân cợ Việt Sing, Phường An Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
24.	Công Ty TNHH TM Thực Phẩm Thanh Hoài	Số 6A/2, khu dân cợ An Phú, khu phố 4, Phường An Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
25.	Công Ty TNHH Thợng Mại Dịch Vụ Bns	Ô 16, DC 14, đợng D1, khu phố 4, KDC Việt Sing, Phường An Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dợng
26.	Công Ty TNHH Sản Xuất TM-DV Mạnh Phát	Thửa đất số 14, tờ bản đồ số 110, Khu phố Bình Thuận 2, Phường Thuận Giao, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình

		Địa điểm
27.	Công Ty TNHH Thương Mại Hà Thanh Hoa Đà Lạt	Số 14/14, Đường ĐT 743, Khu phố Bình Phước A, Phường Bình Chuẩn, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương
28.	Công Ty TNHH MTV Sản Xuất Thương Mại Quang Minh Iii	Thửa đất số 504, tờ bản đồ số 16, Khu phố 8, Phường Chánh Phú Hòa, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
29.	Công Ty TNHH MTV Vật Liệu Xây Dựng Hoàng Long	Thửa đất số 244, tờ bản đồ số 9, phường An Lợi, Phường Hòa Lợi, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
30.	Công Ty TNHH TM – DV – SX Việt Kim An	48 Đường DC 6, khu phố 3, Phường Mỹ Phước, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
31.	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Viễn Thông Di Động Hoàng Anh	Số 76, Ấp Dòng Sỏi, Xã An Tây, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
32.	Công Ty TNHH Tự Động Hóa Kim Mộc	Thửa đất số 2196, tờ bản đồ số 42, Khu Phố 3A, Phường Thới Hòa, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
33.	Công Ty TNHH In Ấn Victory	Thửa đất số 1815, Tờ bản đồ 41, Khu phố 3A, , Phường Thới Hòa, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
34.	Công Ty TNHH TM - DV Gia An Event	4/1 Khu phố 1, Phường Tân Định, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
35.	Công Ty TNHH DMC Gasket Vina	Lô C 2C CN, Khu công nghiệp Mỹ Phước 3, Phường Thới Hòa, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
36.	Công Ty TNHH Đầu Tư Phát Triển Bất Động Sản Hạng Thịnh Phát	Số 7 Lô I37, đường Mỹ Phước Tân Vạn, Phường Thới Hòa, Thị xã Bến

		Cát, Tỉnh Bình Dương
37.	Công Ty TNHH Cơ Khí - Xây Dựng Tài Phú	Thửa đất số 757, Tờ bản đồ số 10, Ấp Kiến Điền, Xã An Điền, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
38.	Công Ty TNHH KSF Vina	Lô B 6C4 CN, Đường DE5A, Khu công nghiệp Mỹ Phước 3, Phường Thới Hòa, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
39.	Công Ty TNHH Cơ Điện Nhiệt Lạnh Hp	Thửa đất số 906, tờ bản đồ số 12, Khu phố Bến Đồn, Phường Hòa Lợi, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
40.	Công Ty TNHH Kiến Tạo Tài Nguyên	Số A1-05, Đường TC3, Khu phố 3, Làng chuyên gia Rubyland, Phường Mỹ Phước, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
41.	Công Ty TNHH NPT Viet Han	Lô C 2F CN, Đường DE6, Khu công nghiệp Mỹ Phước 3, Phường Thới Hòa, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
42.	Doanh Nghiệp Tọa Nhân SX TM DV Cơ Khí & Thiết Bị Điện Toàn Phát	Thửa 662 tờ 15 Khu phố 3, Phường Tân Định, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
43.	Công ty TNHH Thiết Bị Điện Tử DAEWOO Việt Nam	Tân định - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
44.	Công ty Dae Yong Việt nam	Tân định - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
45.	Công ty TNHH Hân Cát Lợi	Ấp Đồi, xã Lai Hợng - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
46.	Công ty Amtronics	Tân định - Thị Xã Bến Cát - Bình

		Địa điểm
47.	Công Ty TNHH Chế Biến Nông Sản Và Xuất Nhập Khẩu Thanh Hiền	Thửa đất 206, TBD 25, Đại lộ Bình Dương, Khu phố 2 - Phường Mỹ Phước - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
48.	Trạm xăng dầu Tân Định	1/12 - quốc lộ 13 - ấp 1 - Tân Định - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
49.	Công ty TNHH SX và thương mại Tín Thành	Áp 1 - Chánh Phú Hoà - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
50.	Công Ty TNHH Phởng Tài	Số 200A, Quốc lộ 13, Khu phố 5 - Phường Mỹ Phước - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
51.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Lâm Sản Lai Hợng	Thửa đất số 12, Tờ bản đồ 32, Khu phố 3 - Phường Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
52.	Công ty Cổ Phần Chấn Kiệt	Xã An tây & xã An Điền - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
53.	Cửa Hàng Bán lẻ Xăng Dầu Dầu Tiếng	Khu phố 2 - TT Dầu Tiếng - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
54.	Công ty TNHH Futec Việt nam	Xã Tân định - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
55.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại An Tây	Áp Lò ồ - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
56.	Công ty TNHH XDTM Phú Lộc	325 ấp Lai Khê - Lai hợng - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
57.	Công ty TNHH DV BV Kiến Bình	ĐX 31, KP7, P. Phú Mỹ, TP. Thủ Dầu Một, Bình Dương
58.	Công ty TNHH sản xuất giấy nhám Merit Việt nam	Lô E6B, KCN Việt Hợng 2 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương

59.	Công Ty TNHH Dewberry (Việt Nam)	Lô K-1-CN, khu công nghiệp Mỹ Phước - Phường Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
60.	Công ty TNHH Vạn Phát	Áp 3 - Phường Tân Định - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
61.	Công ty TNHH Green Tech	Áp Bình đáng , xã Bình Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
62.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Việt Thổ	Thửa đất 84, Tờ bản đồ 10, Đường 2 Tháng 9, ấp 4 - Phường Chánh Phú Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
63.	Công ty TNHH đồ chơi bằng gỗ Tanggroup	Áp An Mỹ - xã An Điền - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
64.	Công ty TNHH SAMRYONG VINA M-TEK	Đường D1, KCN Mỹ Phước - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
65.	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu MTH	Ô số 1, lô A4, Làng Chuyên Gia Rubyland,, Phường Mỹ Phước, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
66.	Chi Nhánh Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Kim Phát	Mỹ Phước 1, Khu công nghiệp Mỹ Phước 1 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
67.	Công ty TNHH MTV Phú Phong Bình Dương	Lô A-4-CN, KCN Mỹ Phước 1 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
68.	Công Ty TNHH CHUNG WOO ROPE (Việt Nam)	Lô A-11-CN, KCN Mỹ Phước 1 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
69.	Công Ty TNHH In Bao Bì YOW CHERN Việt Nam	E2, đường N7, KCN Mỹ Phước 1 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
70.	Công ty TNHH TAKAYOSHI Việt Nam	Nhà xưởng TT-4, Lô D_7M_CN, KCN MP 3 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương

71.	Công ty TNHH SUKMONO VIETNAM	Lô A-5E-CN, KCN Bàu Bàng - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
72.	Công ty TNHH VIET-STAR	Lô A-4B-CN, A-4C-CN, KCN Bàu Bàng - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
73.	Công Ty TNHH Công Nghệ Long Bao Xiang Việt Nam	Lô A4, đường số 2, khu công nghiệp Việt Hoàng 2, Xã An Tây, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
74.	Công Ty TNHH Nhà Đất Chung Long	459 Đường An Tây 027, Ấp Rạch Bắp, Xã An Tây, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
75.	Công Ty TNHH Cơ Khí Bửu Huy	Số 387 Ấp Rạch Bắp, Xã An Tây, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
76.	Công Ty TNHH MTV Bất Động Sản Lộc Thu Phát	Thửa đất số 700, Tờ bản đồ số 24, Ấp Dòng Sỏi, Xã An Tây, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
77.	Công Ty TNHH Công Nghiệp Gỗ Yuan Lin Việt Nam	Lô A4-3 (khu A4), đường D9, Khu công nghiệp Rạch Bắp, Xã An Tây, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
78.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sắt Thép Lê Thọ	Số 134, đường DT 744, ấp An Thạnh - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
79.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thọ Long Mại Và Dịch Vụ Đại Phú Nhân	Số 39, Thửa đất số 92, Tờ bản đồ số 44, Đường DT744, ấp An T - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
80.	Công Ty TNHH Công Nghệ Cao Su An Thái Việt Nam	Thửa đất số 370, Tờ bản đồ số 36, ấp 2 - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
81.	Công Ty TNHH Công Nghiệp Sunrise	Lô C1 (khu A2), đường D9, Khu công nghiệp Rạch Bắp - Xã An Tây - Thị

		Xã Bến Cát - Bình Dương
82.	Công Ty TNHH Một Thành Viên An Tây Nam	Số 315A, ấp Lò ồ - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
83.	Công Ty TNHH Công Nghệ Nhựa Ri Mao	Lô số 10-2A, Đường số 3A, Khu công nghiệp Singapore Ascendas - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
84.	Công Ty TNHH Công Nghiệp Li Long	Lô B6 (Khu A3), Đường D9, Khu công nghiệp Rạch Bắp - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
85.	Công Ty TNHH TM Yên Tích Bến Cát	Áp 3 - xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
86.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thọong Mại An Tây	Áp Lò ồ - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
87.	Chi Nhánh Công Ty TNHH Huy Hồng	Áp Lò ồ, xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
88.	Công Ty TNHH Việt Nam NAGASHIMA	T10-B, KCN An Tây - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
89.	Công Ty TNHH Quân Ngọc	Số 374, ấp Lò ồ - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
90.	Công Ty TNHH BAO SHENG	Đường DT 744, Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
91.	Công Ty TNHH Tiên Triển	Thửa đất số 32, Tờ bản đồ số 37, Đường ĐT 744 , ấp Lò ồ - Xã An Tây - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
92.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sơn Thịnh Vượng	Áp 6, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
93.	Công Ty Cổ Phần Địa ốc Lộc Điền	25NE8, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
94.	Chi Nhánh Công Ty TNHH DV	Áp 6, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát -

	Bảo Vệ Hoàng Thái Sơn	Bình Dương
95.	Công Ty TNHH Phú Hiền Vân	Ấp 3, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
96.	Chi Nhánh Bình Dương - Công Ty TNHH Tọa Vấn Bất Động Sản Hoàng Ngọc	Khu dân cư ấp 2, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
97.	Công ty TNHH Sản Xuất Rượu GOLDEN SPIRITS (Việt Nam)	Xã Thới hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
98.	Công ty TNHH Sản Xuất - Thương Mại - Dịch Vụ Hữu Thời	Xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
99.	Công ty TNHH Dịch Vụ Bảo Vệ Thành Đoàn	Ô 33, Lô J56, Khu đô thị Mỹ Phước 3, ấp 3B, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
100.	Công ty TNHH Một Thành Viên Thanh Lợi	Số 1, tổ 1, ấp 4, Xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
101.	Chi Nhánh Công ty Cổ Phần Dịch Vụ Bảo Vệ Nam Thiên Long	QL13, ấp 4, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
102.	Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Môi Giới Bất Động Sản Hà Anh	Lô K2, ô số 4, KP TM-DV Mỹ Phước 3, xã Thới Hòa - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
103.	Công Ty TNHH Thiên Food Vina	Số 463, Khu 4, Tổ 15, Khu phố An Lợi, Phường Hòa Lợi, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
104.	Công Ty TNHH Cơ Điện Nhiệt Lạnh Hợp	Thửa đất số 906, tờ bản đồ số 12, Khu phố Bến Đồn, Phường Hòa Lợi, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
105.	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Chi Ninh	Số 682 Tổ 28, Khu Phố Phú Hòa, Phường Hòa Lợi, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương

106.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Suất ăn Công Nghiệp Thanh Lam	Số 454, Tổ 15, Khu phố An Lợi - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
107.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Dệt Tem Tân Dọt Lợi Việt Nam	Thửa đất số 698, tờ bản đồ số 41, khu phố Phú Hòa - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
108.	Công Ty TNHH MTV Bao Bì Quán Nhất Việt Nam	Thửa đất số 698, tờ bản đồ số 41, khu phố Phú Hòa - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
109.	Chi Nhánh Thứ Hai Công Ty TNHH Một Thành Viên Dịch Vụ Vũ Lê Trinh Phát	Thửa đất số 1020, Tờ bản đồ số 09, Khu phố An Lợi - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
110.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Sản Xuất Linh Chi	Số 20, Khu phố Phú Hòa - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
111.	Công Ty TNHH Hòa Lợi	Số 20, Khu phố Phú Hòa - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
112.	Công Ty TNHH Giày Vĩnh Nghĩa	KP Phú Nghị - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
113.	Công Ty TNHH Việt Nam Gạch Men - Thạch Anh	Khu phố An Hòa - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
114.	Công Ty TNHH Công Nghiệp Huy Hoàng	KP An Hòa - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
115.	Doanh Nghiệp Tọa Nhân Trạm Xăng Dầu Hòa Lợi	Số 512, khu phố An Lợi - Phường Hòa Lợi - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
116.	Công Ty TNHH Ninh Sơn	Thửa đất 749, Tờ bản đồ số 40, Khu phố Phú Hòa - Phường Hòa Lợi - Thị

		Xã Bến Cát - Bình Dương
117.	Công Ty TNHH LINXIN VIỆT NAM	Đường số 6 nối dài, lô GMR-1 KCN Việt Hoàng 2 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
118.	Công ty TNHH Kỹ Nghệ DBO	Lô C1, KCN Việt Hoàng 2 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
119.	Công Ty TNHH TIAN LONG (Việt Nam)	Lô C3, KCN Việt Hoàng 2 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
120.	Công Ty Liên Doanh Dệt Nhuộm Việt Hồng	Lô E1 - E5 KCN Việt Hoàng 2 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
121.	Công ty TNHH sản xuất giấy nhám Merit Việt nam	Lô E6B, KCN Việt Hoàng 2 - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
122.	Công Ty TNHH Thiết Kế Môi Giới Bất Động Sản Rồng Vàng	Số 11, ấp Đồng Sở - Xã Lai Uyên - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
123.	Công Ty Cổ Phần Cang San - Chi Nhánh Bình Dương	Số 45, ấp 5 - Xã Lai Uyên - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
124.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Và Dịch Vụ Thiện Lợi Phát	Số 10, ấp Xà Mách - Xã Lai Uyên - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
125.	Công ty TNHH MTV TM - DV Tài Dững	Ấp Xà Mách - Xã Lai Uyên - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
126.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Tân Dững Anh	Quốc lộ 13, ấp Đồng Sở - Xã Lai Uyên - Thị Xã Bến Cát - Bình Dương
127.	Công Ty TNHH Kỹ Thuật KUK JAE	Lô F đường số 5, KCN Đồng An - TX Thuận An - Bình Dương
128.	Công ty TNHH XIN CHANG	Lô B, đường số 2A, KCN Đồng An - TX Thuận An - Bình Dương
129.	Chi Nhánh Công Ty TNHH Một Thành Viên TM DV Ngọc Khánh Linh	Đường số 4, KCN Đồng An - TX Thuận An - Bình Dương

130.	Công Ty TNHH PAKS VINA	Đường số 2, KCN Đồng An - TX Thuận An - Bình Dương
131.	CTY TNHH VIỆT NAM DONG YUN PLATE MAKING	19 ĐL Tự do, KCN VSIP, Bình Hòa, Thuận An, Bình Dương
132.	CTY TNHH ESQUEL GARMENT (VIỆT NAM)	9 Đường số 5 KCN VSIP, Bình Hòa, Thuận An, Bình Dương
133.	Công Ty TNHH WUS TECH (VIETNAM)	Số 31, Vsip II, đường số 6, KCN Vsip II - Thành phố Thủ Dầu Một - Bình Dương
134.	Chi Nhánh Công Ty TNHH Vật Liệu Kim Long	20 Đường số 3, KCN VSIP II - Thành phố Thủ Dầu Một - Bình Dương
135.	Công Ty TNHH MAIN GOOD VIỆT NAM	Lô G1,G2,G3 đường D3 và N5, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
136.	Công Ty TNHH Hồng Vạn	Lô P5, đường D7, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
137.	Công Ty TNHH Hòa Hình	Lô P8, P9 đường D6, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
138.	Công Ty TNHH Kiếng Liên Thái	Lô Y3 đường N2, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
139.	Công ty TNHH Sản Xuất Gỗ Đạt Tỷ	Lô B1, Đường N5, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
140.	Công ty TNHH Sơn HUA BANG	Lô N4, đường N7-D3, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương

141.	Công ty TNHH Pha Lê Đỏ Việt	Lô B1 đường N5, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
142.	Công Ty TNHH PRINCEMATE VN	Lô K1-K4, Đường D2-N2, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
143.	Công Ty TNHH Sản Xuất Kim Loại HONG YI (VN)	C-1, đường N4, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
144.	Công Ty TNHH Công Nghệ YIH DIANN Việt Nam	Lô C9, Đường N3, KCN Nam Tân Uyên - Thị xã Tân Uyên - Bình Dương
145.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Đá Hoa Cọng Hồng Lôi	Thửa đất số 292, 558, tờ bản đồ số 38, ấp Suối Sâu, Xã Đất Cuốc, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
146.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thợng Mại Dịch Vụ Thành Thắng	Thửa đất số 239, tờ bản đồ số 49, Ấp Bình Mỹ, Xã Bình Mỹ, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
147.	Công Ty TNHH Nệm Thiên Kim	Lô 2A6, đường CN 7 - CN12, khu công nghiệp Tân Bình, Xã Tân Bình, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
148.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thợng Mại Hữu Gia Phát	Thửa đất số 809, Tờ bản đồ 47, Đường Tân Mỹ 3, Ấp Võn Vỹ, Xã Tân Mỹ, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
149.	Công Ty TNHH Thợng Mại Và Sản Xuất Phú Tiến PP	Số 01, Tổ 1, Ấp 2, Xã Tân Mỹ, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
150.	Công Ty TNHH Thép Sơn Lâm Tùng	Lô A14, đường N1, KCN Đất Cuốc khu B, Xã Đất Cuốc, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương

		Uyên, Tỉnh Bình Dương
151.	Công Ty TNHH Gold Rain Vietnam	Số 8 VSIP II-A đường số 32, khu công nghiệp Việt Nam - Singapore II-A, Xã Tân Bình, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
152.	Công Ty TNHH Gunzetal (Việt Nam)	Số 20 VSIP II-A, đường số 32, khu công nghiệp Việt Nam - Singapore II-A, Xã Tân Bình, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
153.	Công Ty TNHH Lập Thắng	Lô 2L4, đường CN7, khu công nghiệp Tân Bình, Xã Tân Bình, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
154.	Công Ty Cổ Phần Vật Liệu Xây Dựng Xanh SG	Thửa đất 511, tờ bản đồ 26, ấp 2, Xã Thọờng Tân, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
155.	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên Xăng Dầu Tân Lập	Thửa đất số 61, tờ bản đồ số 11, đường ĐT 746, ấp 4, Xã Tân Lập, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
156.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Bất Động Sản Nguyễn Thọ Land	Thửa đất số 51, tờ bản đồ số 29, tờ 9, ấp 3, Xã Tân Bình, Huyện Bắc Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương
157.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thiên Đông Dương	Thửa đất số 329, tờ bản đồ số 69, ấp Bình Cơ - Xã Bình Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
158.	Chi Nhánh Công Ty TNHH Nam Thiên Lộc Vn Tại Bình Dương	Thửa đất số 16, 17, 18, 19, 20, 21, 43, 44, 45, 46, 47, 48, - Xã Thọờng Tân - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
159.	Công Ty TNHH Casa Furniture	Thửa đất số 70, tờ bản đồ số 09, ấp

		Vọng Vũ - Xã Tân Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
160.	Công Ty TNHH MTV Bạch Cúc	Số 58, Tổ 1, ấp Bình Cơ - Xã Bình Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
161.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Lê Hùng Hiền	Thửa đất số 337, Tờ bản đồ số 24, ấp 5 - Xã Tân Thành - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
162.	Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Thiết Kế và Xây Dựng Nhà Xinh Chi Nhánh Bình Dương	Số 15, Tổ 2, ấp 3 - Xã Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
163.	Công Ty TNHH Chế Biến Gỗ Phi Vân	Thửa đất số 277, Tờ bản đồ số 69, ấp Bình Cơ - Xã Bình Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
164.	Công Ty TNHH MTV DV Chăm sóc Hùng Hạnh Phát	Thửa đất số 364, Tờ bản đồ số 38, ấp Tân Lợi - Xã Đất Cuốc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
165.	Công Ty TNHH SX - TM Tuyết Phụng	Thửa đất số 277, Tờ bản đồ số 69, ấp Bình Cơ - Xã Bình Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
166.	Công Ty TNHH Cơ Khí Xây Dựng Linh Hà	Thửa đất số 333, Tờ bản đồ số 27, ấp 4 - Xã Lạc An - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
167.	Công Ty TNHH Nhuận Bằng	Lô 1F3, Đường CN8, Khu công nghiệp Tân Bình - Xã Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
168.	Công Ty TNHH Tm Dv Xây Dựng Thiết Kế Tân Thuận Thiên	Thửa đất số 144, Tờ bản đồ số 7, ấp 4 - Xã Tân Thành - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương

169.	Công Ty TNHH Xây Dựng Thái Thành Đạt	Thửa đất số 160, Tờ bản đồ số 8, ấp 4 - Xã Lạc An - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
170.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Tôn Thép Đạt Lộc	Số 88A, Đường ĐT 746, ấp 2 - Xã Tân Lập - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
171.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Cơ Khí Cao Cường Phát	Thửa đất số 375, Tờ bản đồ số 38, ấp Tân Lợi - Xã Đất Cuốc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
172.	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Thép Hồng Đức	Thửa đất số 271, 272, 359, 360, 361, 362, 363, 365, tờ bản đ - Xã Thương Tân - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
173.	Công Ty TNHH Bao Bì Asian	ô 6-12, Lô B4, Đường D5, Khu công nghiệp Đất Cuốc - Xã Đất Cuốc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
174.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Xây Dựng Nguyên Chơng	Số 74, đờng ĐT 741, tổ 4, ấp 3 - Xã Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
175.	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Xây Dựng Đại Bảo Kiên	Thửa đất số 156, tờ bản đồ số 22, ấp 1 - Xã Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
176.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Cọ Xả Gỗ An Bình Phát	Thửa đất số 218, Tờ bản đồ số 8 - Xã Tân Lập - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
177.	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Cơ Khí Tiến Vũ	Thửa đất số 74, tờ bản đồ số 10, ấp 1 - Xã Tân Thành - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
178.	Công Ty TNHH Gỗ You Hao	CN6, Khu công nghiệp Tân Bình - Xã

		Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
179.	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Ligico	Thửa đất số 924, tờ bản đồ số 25, ấp 3 - Xã Thọlong Tân - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
180.	Công Ty TNHH Sản Xuất Vật Liệu Xây Dựng Hoàng Thịnh	Thửa đất số 238, tờ bản đồ số 29 - Xã Thọlong Tân - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
181.	Công Ty TNHH Giấy Yuen Foong Yu (Vn) Bình Dương	Số 20 VSIP II-A, Đường số 31 - Xã Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
182.	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn TQ Vấn Xây Dựng Và Thương Mại Hoàng Tín Nghĩa	Số 429, tổ 8B, ấp Bà Đã - Xã Tân Định - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
183.	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Nông Sản Hoàng Thọ	Thửa đất số 39, tờ bản đồ số 10, ấp 1 - Xã Tân Thành - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
184.	Chi Nhánh Công Ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ Xây Dựng Địa ốc Song Long Tại Bắc Tân Uyên Bình Dương	Thửa đất số 330, Tờ bản đồ số 4, Đường Đất Cuộc số 02 - Xã Đất Cuộc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
185.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Dịch Vụ Thương Mại Toàn Thái	Thửa đất số 329, Tờ bản đồ 9, Tân Mỹ 3, ấp Võlòn Vũ - Xã Tân Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
186.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Sản Xuất Thuận Đức Tỷ	Lô B6, ô 5,6, đường D2, khu A, khu Công nghiệp Đất Quốc - Xã Đất Cuộc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
187.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ	Thửa đất số 14, 15, Tờ bản đồ số 48 - Xã Bình Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên -

	Quang Hiếu	Bình Dương
188.	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Thẩm Be	Thửa đất số 101, tờ bản đồ số 6, ấp Chánh Họng - Xã Hiếu Liêm - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
189.	Công Ty TNHH Thương Mại - Dịch Vụ - Xây Dựng Thủy Tiên	Thửa đất số 12, Tờ bản đồ số 4, Tổ 4, ấp Tân Lợi -Xã Đất Cuốc-Huyện Bắc Tân Uyên- Bình Dương
190.	Công Ty TNHH Vĩnh Tiến Thịnh	Thửa đất số 144, Tờ bản đồ số 64, ấp 1 - Xã Tân Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
191.	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên Sản Xuất - Thương Mại - Dịch Vụ Tân Khôi Nguyên	Ô 3-4, Lô B6, Đường D2, Khu A, Khu công nghiệp Đất Cuốc - Xã Đất Cuốc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
192.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Hóa Chất Thiên Nhiên Việt	Thửa đất số 448, Tờ bản đồ số 38, ấp Tân Lợi - Xã Đất Cuốc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
193.	Công Ty TNHH Tân Nguyên Liệu Liên Phát Việt Nam	Lô 2H2 đường CN7 KCN Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
194.	Công Ty TNHH A & P Himlam	Lô 3, Đường N6, Cụm Công nghiệp Tân Mỹ - Xã Tân Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
195.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Gỗ Lê Thanh Hải	Số 932, Tổ 15, ấp 3 - Xã Tân Định - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
196.	Công Ty TNHH GPSI Mắt Xanh	Thửa đất số 18, tờ bản đồ số 45, ấp Cây Chanh - Xã Tân Định - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương
197.	Công Ty TNHH Ngũ Kim An Phúc	Lô A1, Khu Công Nghiệp Đất Cuốc - Khu B - Xã Đất Cuốc - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dương

		Tân Uyên - Bình Dơng
198.	Công Ty TNHH Thợng Mại Dịch Vụ Hùng Phát Lộc	Số 38, tổ 9, ấp 3 - Xã Tân Bình - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dơng
199.	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Xây Dựng Bảo Khang Phát	Số 429, tổ 8B, ấp Bà Đã - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dơng
200.	Công Ty Cổ Phần Khoáng Sản Thái Bình	Thửa đất số 96, Tờ bản đồ số 29, Tổ 11, ấp 3 - Xã Thợng Tân - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dơng
201.	Công Ty TNHH MTV Thợng Mại Dịch Vụ Phúc Duy Tân	Thửa đất số 318, tờ bản đồ số 69, ấp Bình Cơ - Xã Bình Mỹ - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dơng
202.	Công Ty TNHH Một Thành Viên Tọi Vấn Thiết Kế Xây Dựng Dịch Vụ - Thợng Mại Nhật Quỳnh Anh	Thửa đất số 218, Tờ bản đồ số 11, ấp 3 - Xã Tân Thành - Huyện Bắc Tân Uyên - Bình Dơng

**Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: [luanvantot.com](http://luanvantot.com) Zalo/tele  
0934573149**

**Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại [luanvantot.com](http://luanvantot.com)**

## PHỤ LỤC: KẾT QUẢ CHẠY MÔ HÌNH

ĐNVN

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ĐNVN1	19.41	8.601	.617	.845
ĐNVN2	19.61	7.999	.647	.841
ĐNVN3	19.63	8.850	.609	.846
ĐNVN4	19.51	8.699	.707	.831
ĐNVN5	19.66	8.176	.746	.821
ĐNVN6	19.65	8.347	.622	.845

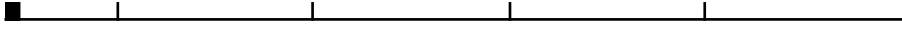
SGT

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SGT1	15.995	2.672	.691	.856
SGT2	16.025	2.562	.770	.837
SGT3	16.084	2.774	.649	.865
SGT4	16.084	2.714	.674	.860
SGT5	16.030	2.477	.761	.839



TĐCM

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TĐCM1	12.851	3.719	.604	.777
TĐCM2	12.718	3.487	.624	.768
TĐCM3	12.797	3.546	.560	.801
TĐCM4	12.812	3.298	.748	.708

KN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	11.822	2.993	.496	.484
KN2	11.787	3.014	.600	.424
KN3	11.782	3.226	.549	.469
KN4	12.089	3.554	.121	.800

KN LẦN 2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	8.084	1.620	.615	.770
KN2	8.050	1.669	.725	.643
KN3	8.045	1.923	.610	.765

GP

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GP1	16.827	3.129	.772	.841
GP2	16.802	3.254	.701	.858
GP3	16.802	3.184	.727	.852
GP4	16.827	3.149	.688	.861
GP5	16.861	3.185	.686	.862

LICN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.543	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LICN1	17.054	3.236	.283	.500
LICN2	16.990	3.005	.397	.435
LICN3	17.153	2.668	.483	.369

LICN4	17.188	2.561	.524	.337
LICN5	16.881	4.065	-.072	.688

LICN LẦN 2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LICN1	12.619	2.784	.377	.678
LICN2	12.554	2.676	.437	.643
LICN3	12.718	2.333	.536	.578
LICN4	12.752	2.307	.536	.577

NCC

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NCC1	16.594	1.198	.604	.757
NCC2	16.624	1.231	.591	.761
NCC3	16.619	1.272	.553	.773
NCC4	16.619	1.262	.568	.768
NCC5	16.594	1.198	.604	.757

DVKT

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DVKT1	9.901	1.413	.655	.828
DVKT2	9.891	1.381	.682	.817
DVKT3	9.896	1.337	.739	.792
DVKT4	9.921	1.397	.695	.811

**KMO**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.765
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	2997.113
	df
	496
	Sig.
	.000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.258	16.431	16.431	5.258	16.431	16.431	3.692	11.537	11.537
2	4.422	13.818	30.248	4.422	13.818	30.248	3.488	10.900	22.438
3	2.946	9.205	39.454	2.946	9.205	39.454	3.434	10.730	33.168
4	2.348	7.338	46.791	2.348	7.338	46.791	2.886	9.020	42.187
5	2.279	7.123	53.915	2.279	7.123	53.915	2.626	8.205	50.393
6	1.938	6.056	59.971	1.938	6.056	59.971	2.205	6.892	57.285
7	1.311	4.096	64.067	1.311	4.096	64.067	2.170	6.782	64.067
8	.925	2.892	66.959						
9	.864	2.699	69.659						
10	.761	2.379	72.037						
11	.738	2.306	74.343						

12	.671	2.098	76.440						
----	------	-------	--------	--	--	--	--	--	--

13	.649	2.028	78.469					
14	.634	1.982	80.451					
15	.588	1.837	82.287					
16	.553	1.729	84.017					
17	.500	1.563	85.580					
18	.479	1.497	87.077					
19	.455	1.421	88.498					
20	.443	1.383	89.881					
21	.396	1.238	91.119					
22	.375	1.173	92.293					
23	.363	1.136	93.428					
24	.346	1.081	94.510					
25	.321	1.003	95.512					
26	.289	.903	96.415					
27	.256	.799	97.214					
28	.222	.695	97.909					
29	.195	.610	98.519					
30	.180	.564	99.083					
31	.153	.477	99.559					
32	.141	.441	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ĐNVN5	.833						
ĐNVN4	.783						
ĐNVN1	.763						
ĐNVN2	.754						
ĐNVN6	.703						
ĐNVN3	.699						
GP1		.834					



GP3	.825				
GP2	.802				
GP4	.796				
GP5	.792				
SGT5		.872			
SGT2		.861			
SGT1		.794			
SGT4		.761			
SGT3		.746			
NCC5			.744		
NCC2			.703		
NCC1			.698		
NCC4			.657		
NCC3			.655		
TĐCM4				.850	
TĐCM2				.794	
TĐCM3				.736	
TĐCM1				.722	
KN2					.8
KN3					.8
KN1					.5
LICN4					.8
LICN3					.0
LICN2					.0
LICN1					.7
					.9
					.5
					.791
					.739
					.662
					.623

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

#### KMO BIẾN PHỤ THUỘC

##### KMO and Bartlett's Test



Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	336.042
	df	6
	Sig.	.000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.773	69.336	69.336	2.773	69.336	69.336
2	.472	11.801	81.137			
3	.415	10.363	91.500			
4	.340	8.500	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
DVKT3	.864
DVKT4	.835

DVKT2 .826

DVKT1 .805

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components extracted.

**Model Summary<sup>b</sup>**

	R	Adjusted	Std. Error of the	Change Statistics				Durbin-
				R Square	F		Sig. F	

Model	R	Square	R Square	Estimate	Change	Change	df1	df2	Change	Watson
1	.822 <sup>a</sup>	.676	.664	.22163	.676	57.844	7	194	.000	1.820

a. Predictors: (Constant), NCC, GP, LICN, SGT, KN, TĐCM, ĐNVN

b. Dependent Variable: DVKT

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.888	7	2.841	57.844	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.529	194	.049		
	Total	29.417	201			

a. Dependent Variable: DVKT

b. Predictors: (Constant), NCC, GP, LICN, SGT, KN, TĐCM, ĐNVN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	-2.445	.301		-8.110	.000	-3.039	-1.850						
ĐNVN	.093	.030	.140	3.097	.002	.034	.153	.364	.217	.127	.819	1.222	
SGT	.150	.041	.157	3.680	.000	.070	.231	.289	.255	.150	.916	1.091	
TĐCM	.061	.028	.096	2.170	.031	.006	.116	.325	.154	.089	.847	1.181	
KN	.125	.026	.206	4.735	.000	.073	.177	.364	.322	.193	.886	1.129	
GP	.089	.037	.102	2.368	.019	.015	.163	.232	.168	.097	.901	1.110	
LICN	.109	.032	.143	3.377	.001	.045	.172	.288	.236	.138	.930	1.076	
NCC	.766	.072	.542	10.704	.000	.625	.907	.753	.609	.437	.650	1.538	

a. Dependent Variable: DVKT

