

Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kế toán: Nghiên cứu từ góc nhìn của các đơn vị cung cấp dịch vụ

TRẦN THỊ THANH HẢI

Trường Đại học Kinh tế TP.HCM

NGUYỄN THỊ KIM ANH

Hội Kế toán và Kiểm toán VN

Nhận bài: 02/05/2019 – Duyệt đăng: 25/10/2019

Tóm tắt:

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

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ kế toán, công ty dịch vụ kế toán.*

Abstract

This paper was conducted on the basis of collecting data from 229 Vietnamese certified public accountants who are directors, deputy directors, chief accountants, professional accountants working at 113 accounting service firms, branch of accounting service firms in Vietnam to identify factors affecting the quality of accounting services provided by accounting service firms to customers. The qualitative approach is applied combined with quantitative research, in which multivariate regression analysis is employed. The results reveal that there are 7 factors that impact the quality of accounting services in descending order: Price, firm size, reliability, responsiveness, tangibles, assurance and empathy. This is an important basis contributing to making a number of policy recommendations to improve the quality of accounting services provided by accounting service firms in Vietnam, thereby bringing honest, timely and reasonable accounting information for related parties.

Key words: *Quality of accounting services, accounting service firms.*