

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA NHÂN VIÊN KẾ TOÁN LÀM VIỆC TẠI CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI

Lâm Ngọc Nhân<sup>1</sup>, Bùi Văn Thụy<sup>1\*</sup>, Lê Vũ Hà<sup>1</sup>, Nguyễn Đức Thọ<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>Trường ĐH Lạc Hồng, Số 10 Huỳnh Văn Nghệ, P Bửu Long, Tp Biên Hòa, Đồng Nai, Việt Nam  
<sup>2</sup>Phòng Tài chính - Kế hoạch huyện Long Thành, Số 01, Lê Hồng Phong, khu Phước Hải, TT Long Thành, huyện Long Thành, tỉnh Đồng Nai, Việt Nam  
\* Tác giả liên hệ. [ngocnhan@lhu.edu.vn](mailto:ngocnhan@lhu.edu.vn)

| THÔNG TIN BÀI BÁO                                                 | TÓM TẮT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ngày Nhận: 15/5/2023                                              | Lòng trung thành của nhân viên là một trong những vấn đề quan trọng mà các nhà quản trị doanh nghiệp quan tâm trong việc giữ chân nhân sự của họ. Trong nghiên cứu này, phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên kế toán tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Tổng số 427 nhân viên kế toán đã tham gia vào việc thu thập dữ liệu cho nghiên cứu. Kết quả cho thấy rằng 69.5% sự biến thiên trong lòng trung thành của nhân viên kế toán được giải thích bởi các yếu tố sau: phúc lợi, mối quan hệ trong doanh nghiệp, thu nhập, cơ hội đào tạo và thăng tiến. Dựa vào kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số giải pháp để giúp các DNNVV giữ chân và thu hút nhân viên kế toán trong tương lai, cũng như thu hút và giữ chân nguồn lao động nói chung. Những giải pháp này có thể giúp tăng cường lòng trung thành và cam kết công việc của nhân viên kế toán, đóng góp tích cực đến sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. |
| Ngày hoàn thiện: 11/3/2024                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ngày chấp nhận: 19/4/2024                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ngày đăng: 11/10/2024                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| TỪ KHÓA                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lòng trung thành;<br>Các yếu tố ảnh hưởng;<br>DNNVV;<br>Đồng Nai. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

FACTORS AFFECTING THE LOYALTY OF ACCOUNTANTS AT SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN DONG NAI PROVINCE

Lam Ngoc Nhan<sup>1</sup>, Bui Van Thuy<sup>1\*</sup>, Le Vu Ha<sup>1</sup>, Nguyen Duc Tho<sup>2</sup>  
<sup>1</sup>Lac Hong University, No. 10 Huynh Van Nghe, Buu Long Ward, Bien Hoa City, Dong Nai Province, Vietnam  
<sup>2</sup>Department of Finance and Planning of Long Thanh district,  
No. 01, Le Hong Phong, Phuoc Hai area, Long Thanh town, Long Thanh district, Dong Nai province, Vietnam  
\*Corresponding Author: [ngocnhan@lhu.edu.vn](mailto:ngocnhan@lhu.edu.vn)

| ARTICLE INFO                                                                                | ABSTRACT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Received: May 15 <sup>th</sup> , 2023                                                       | Employee loyalty is one of the crucial concerns that business managers focus on to retain their workforce. In this study, a quantitative research method was employed to identify the factors influencing the loyalty of accounting staff in small and medium-sized enterprises (SMEs) in Dong Nai province. A total of 427 accounting employees participated in data collection for the study. The results showed that 69.5% of the variation in accounting staff loyalty can be explained by the following factors: welfare, intra-business relationships, income, training opportunities, and career advancement. Based on the research findings, the authors proposed several solutions to help SMEs retain and attract accounting employees in the future, as well as attract and retain the general workforce. These solutions can enhance employee loyalty and job commitment, contributing positively to the sustainable development of businesses. |
| Revised: Mar 11 <sup>st</sup> , 2024                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Accepted: Apr 19 <sup>th</sup> , 2024                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Published: Oct 11 <sup>st</sup> , 2024                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| KEYWORDS                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Loyalty;<br>Influential factors;<br>Small and medium-sized enterprises (SMEs);<br>Dong Nai. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Doi: <https://doi.org/10.61591/jslhu.18.170>  
Available online at: <https://js.lhu.edu.vn/index.php/lachong>

## 1. GIỚI THIỆU

Theo Luật Kế toán Việt Nam, mọi tổ chức kinh tế và đơn vị sự nghiệp đều phải thiết lập bộ phận kế toán. Bình quân, mỗi doanh nghiệp cần từ 2 đến 4 nhân viên kế toán. Chính vì lẽ đó mà kế toán là một trong những ngành được đông đảo bạn trẻ lựa chọn theo học. Không chỉ cầu lao động trong lĩnh vực kế toán tăng mạnh qua mỗi năm, mà còn mở ra nhiều cơ hội việc làm với thu nhập hấp dẫn hơn rất nhiều so với các ngành nghề khác.

Theo số liệu từ Tổng cục Thống kê cho 7 tháng đầu năm 2022 cho thấy có một sự gia tăng đáng kể trong việc thành lập và tái hoạt động của doanh nghiệp, với mức tăng 26.8% so với cùng kỳ năm 2021, tổng cộng đạt 133.7 nghìn doanh nghiệp. Điều này cho thấy một sự phục hồi trong nền kinh tế và thể hiện sự nỗ lực của chính phủ trong việc ổn định điều kiện kinh tế tổng thể và kiểm soát lạm phát. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng phần lớn các doanh nghiệp mới đăng ký là các doanh nghiệp quy mô nhỏ, với 80.1 nghìn doanh nghiệp chiếm 89.6% tổng số. Xu hướng này có thể cho thấy rằng trong bối cảnh khó khăn về kinh tế, các doanh nghiệp nhỏ và vừa đang tận dụng cơ hội và tái khởi động hoạt động kinh doanh của mình. Với tình hình như vậy, ngành kế toán có thể trải qua một giai đoạn tăng trưởng ổn định do sự liên tục tăng lên của số lượng doanh nghiệp. Các doanh nghiệp mới sẽ cần tuân thủ các yêu cầu về kế toán và tài chính, do đó, việc tuyển dụng và sử dụng lao động trong lĩnh vực kế toán có thể tiếp tục tăng.

Tuy nhiên với công việc đặc thù, thì kế toán luôn chịu một số thách thức như: khối lượng công việc lớn, áp lực cao; luôn phải cập nhật những thông tin, văn bản pháp luật mới; mức lương không như tưởng tượng và không xứng đáng với công sức bỏ ra; gặp nhiều rủi ro tiềm ẩn trong quá trình thực hiện nghiệp vụ... Chính vì vậy mà số lượng nhân viên kế toán nghỉ việc, nhảy việc có xu hướng gia tăng. Đặc biệt tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV), nhân viên kế toán luôn phải kiêm nhiệm nhiều công việc, chế độ đãi ngộ chưa thực sự hấp dẫn... Do đó, các DNNVV luôn trong tình trạng thiếu nhân viên kế toán giàu kinh nghiệm.

Tại tỉnh Đồng Nai, có khoảng trên 40 nghìn doanh nghiệp, trong đó khoảng 70% là DNNVV nên việc giữ chân nhân viên kế toán là một việc cần được chú trọng. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên kế toán, từ đó giúp các DNNVV giữ chân được các nhân viên kế toán giỏi chuyên môn và chuyên nghiệp.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### 2.1 Nhân viên kế toán

Kế toán là quá trình quản lý, ghi chép, phân loại, kiểm tra và báo cáo thông tin tài chính của tổ chức hoặc cá nhân. Chức năng này đóng vai trò quan trọng trong việc thu thập, xử lý và hiểu thông tin tài chính, từ đó hỗ trợ quản lý, nhà đầu tư và các bên liên quan trong việc ra quyết định thông thái về tài chính và tài sản của tổ chức.

Trong quá trình kế toán, các giao dịch tài chính được ghi chép vào các tài khoản tương ứng trong sổ cái, giúp theo dõi các hoạt động kinh tế của doanh nghiệp. Các sổ cái sau đó được sử dụng để lập báo cáo tài chính, bao gồm báo cáo lãi lỗ, báo cáo cân đối kế toán và báo cáo luồng tiền. Những báo cáo này cung cấp thông tin quan trọng để

đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh, tài chính của tổ chức và hỗ trợ ra các quyết định liên quan.

Kế toán được coi là một hệ thống thông tin rất quan trọng trong kinh doanh và quản lý. Nó giúp doanh nghiệp hiểu rõ tình hình tài chính của mình, giảm thiểu rủi ro và tối ưu hóa hiệu quả vận hành. Ngoài việc hỗ trợ quyết định kinh doanh, kế toán còn đóng vai trò quan trọng trong việc tuân thủ các quy định pháp luật về tài chính và thuế.

Nhân viên kế toán là những người chịu trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến ghi chép, kiểm soát và báo cáo các hoạt động tài chính của một tổ chức, doanh nghiệp hoặc cá nhân. Công việc của họ đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sổ sách kế toán, đảm bảo tính chính xác và minh bạch của thông tin tài chính, cũng như hỗ trợ quản lý dựa trên dữ liệu tài chính.

### 2.2 Lòng trung thành, lòng trung thành của nhân viên kế toán

Khi nhân viên gắn kết với một tổ chức, họ có thể mang ba trạng thái tâm lý khác nhau. Trạng thái đầu tiên là sự trung thành, được thúc đẩy bởi lòng chân thành và tình cảm sâu sắc của họ đối với tổ chức. Họ sẵn lòng ở lại dù có cơ hội kiếm lương cao hơn hoặc điều kiện làm việc tốt hơn ở nơi khác. Trạng thái thứ hai là sự trung thành do thiếu cơ hội, khi nhân viên không có lựa chọn tốt hơn ở nơi khác. Trạng thái thứ ba là sự trung thành dựa trên niềm tin và tuân thủ đạo đức mà tổ chức đề ra. Bất kể khó khăn, họ vẫn cam kết với giá trị và nguyên tắc của tổ chức.

Lòng trung thành là một tình cảm tích cực và một cam kết mạnh mẽ đối với một cá nhân, tổ chức, ý tưởng hoặc giá trị. Đây là một phẩm chất tích cực trong con người, giúp họ trở nên tận tụy, chung thủy và nhất quán với điều họ tôn trọng hoặc theo đuổi. Lòng trung thành thể hiện sự ủng hộ, tôn trọng và nhất quán, đồng thời tạo ra sự ổn định và niềm tin trong mối quan hệ.

Lòng trung thành cũng là một phẩm chất quan trọng của nhân viên kế toán, giúp họ duy trì tính chuyên nghiệp, đáng tin cậy và trách nhiệm trong công việc kế toán. Sự cam kết này không chỉ mang lại lợi ích cho tổ chức mà họ đại diện mà còn xây dựng một môi trường làm việc tích cực và hỗ trợ cho toàn bộ đội ngũ.

### 2.3 Các nghiên cứu trước đây

Các nghiên cứu liên quan đến lòng trung thành của nhân viên đã được quan tâm và tiến hành với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên. Những nghiên cứu này tập trung vào những khía cạnh khác nhau của công việc và môi trường làm việc, đưa ra những phân tích và kết quả riêng biệt, cụ thể như sau:

Một nghiên cứu của Spector đã xác định 9 yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành bao gồm lương, cơ hội thăng tiến, điều kiện làm việc, sự giám sát, đồng nghiệp, sự yêu thích công việc, giao tiếp, phần thưởng bất ngờ và phúc lợi [1].

Janet Chew đã thực hiện và phân tích sự trung thành của nhân viên, sự trung thành của nhân viên bị ảnh hưởng bởi 8 yếu tố chính, bao gồm mức lương, phần thưởng, cơ hội trao quyền, đào tạo, cơ hội thách thức trong công việc, hỗ trợ từ lãnh đạo, quan hệ nơi làm việc, văn hóa tổ chức, môi trường làm việc và cách truyền thông. [2]

Trần Kim Dung nhấn mạnh lòng trung thành của nhân viên phụ thuộc vào các yếu tố như phong cách lãnh đạo và

văn hóa tổ chức, sự hỗ trợ từ tổ chức, thương hiệu của tổ chức, sự trao quyền, đào tạo và phát triển. [3]

Bùi Thị Minh Thu, Lê Nguyễn Đoàn Khôi đã thực hiện nghiên cứu trên 197 nhân viên của các công ty thành viên của Lilama và kết quả chỉ ra rằng chế độ đãi ngộ, phối hợp, sự trao quyền, văn hóa doanh nghiệp, sự hỗ trợ từ tổ chức và thương hiệu tổ chức ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên đối với Lilama. [4]

Chu Tiến Đạt, Trương Minh Tiến đã chứng minh rằng các yếu tố liên quan đến công việc như thăng tiến, điều kiện làm việc, tiền lương - phúc lợi, môi trường làm việc và lãnh đạo có tác động đến hiệu suất và nỗ lực làm việc. Các giải pháp như tiền lương - phúc lợi, môi trường làm việc, lãnh đạo và đào tạo cũng ảnh hưởng đến lòng trung thành và mức độ gắn kết của nhân viên trong lĩnh vực công nghệ thông tin. [5]

Nguyễn Minh Tuấn, Phan Vũ Anh Tuấn đã phân tích 6 yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên tại VISSAN, bao gồm thu nhập phúc lợi, bản chất công việc, đào tạo phát triển, đánh giá thành tích, lãnh đạo và môi trường làm việc. [6]

Trần Văn Thanh và Đào Duy Huân đã tiến hành nghiên cứu sử dụng cả phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, với mục đích khảo sát 221 nhân viên đang làm việc tại Công ty cổ phần mía đường Cần Thơ (CASUCO). Kết quả của nghiên cứu này đã chỉ ra sự ảnh hưởng của 6 yếu tố đến lòng trung thành của nhân viên với tổ chức, bao gồm: mức lương, bản chất của công việc, sự ủng hộ từ đồng nghiệp, hỗ trợ từ cấp trên, sự công bằng trong việc khen thưởng, cũng như cơ hội được đào tạo và thăng tiến. Trong số đó, mức lương cao được nhấn mạnh là yếu tố chính ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên. [7]

Mai Thanh Hùng và Đặng Trung Kiên đã chỉ ra rằng có một số yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên tại Điện Thành Vinh. Cụ thể, sự công nhận trong công việc, cơ hội đào tạo và phát triển, môi trường làm việc, khả năng làm việc nhóm, sự phù hợp của cá nhân với tổ chức, đặc điểm và bản chất công việc, quan hệ trong công việc, cũng như mức lương, thưởng và chế độ đãi ngộ đều đóng vai trò quan trọng trong việc định hình lòng trung thành của nhân viên. [8]

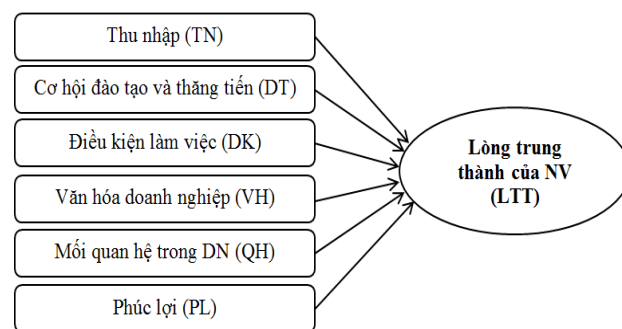
Dương Công Hiếu, Nguyễn Thị Hồng Hảo đã xác định các nhân tố ảnh hưởng lòng trung thành của nhân viên tại Công ty TNHH MTV Dịch vụ công ích Quận Phú Nhuận gồm lương và phúc lợi, môi trường làm việc, quan hệ và đối xử nội bộ. [9]

Những nghiên cứu này cung cấp cái nhìn đa dạng về lòng trung thành và các yếu tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên trong môi trường làm việc. Chúng giúp các nhà quản lý và doanh nghiệp hiểu rõ hơn về cách tạo ra môi trường làm việc tích cực và tăng cường lòng trung thành của nhân viên. Các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của người lao động được đề cập chủ yếu là thu nhập, đào tạo và phát triển, điều kiện làm việc, văn hóa doanh nghiệp, mối quan hệ trong doanh nghiệp, phúc lợi... Đây cũng chính là cơ sở để tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu.

## 2.4 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nghiên cứu đề xuất mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai dựa

trên sự kế thừa các lý thuyết nền tảng và các nghiên cứu trước đây, được thể hiện như sau:



(Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của nhóm tác giả)

**Hình 1:** Các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các DNNVV trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Thu nhập (TN) là tổng giá trị các khoản tiền mà một cá nhân nhận được từ công việc hoặc các hoạt động kinh doanh, bao gồm lương cơ bản, phụ cấp tiền lương, thưởng, và các khoản khác. Đây là số tiền thường được trả định kỳ, thường là hàng tháng, dựa trên thỏa thuận hợp đồng lao động và quy định pháp luật. Các khoản thu nhập này đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo đời sống và đáp ứng nhu cầu của người lao động. Theo Bùi Thị Minh Thu, Lê Nguyễn Đoàn Khôi [4], Chu Tiến Đạt, Trương Minh Tiến [5], Dương Công Hiếu, Nguyễn Thị Hồng Hảo [9], Trần Văn Thanh và Đào Duy Huân [7] đã chỉ ra sự tác động của khoản thu nhập lên lòng trung thành của nhân viên, đây là cơ sở đưa ra giả thuyết H1.

*Giả thuyết H1: Thu nhập có ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.*

Đào tạo và thăng tiến (DT) đề cập đến cơ hội mà người lao động có để được đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn và phát triển các kỹ năng. Đồng thời, DT cũng liên quan đến việc nhân viên có cơ hội được thăng tiến và được đề bạt lên vị trí cao hơn trong công việc. Trong nghiên cứu của Trần Kim Dung [3], Chu Tiến Đạt, Trương Minh Tiến [5], Trần Văn Thanh và Đào Duy Huân [7] đã chỉ ra rằng lòng trung thành của khách hàng chịu ảnh hưởng từ đào tạo và cơ hội thăng tiến, đây là cơ sở đưa ra giả thuyết H2.

*Giả thuyết H2: Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.*

Điều kiện làm việc (DK) là mô tả về môi trường và các yếu tố vật chất mà nhân viên tiếp xúc trong quá trình làm việc. Nó đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra môi trường làm việc thoải mái, an toàn và tạo động lực cho nhân viên phát huy hiệu quả công việc, thúc đẩy lòng trung thành của nhân viên. Trong các nghiên cứu trước đây cũng chỉ ra rằng lòng trung thành của nhân viên chịu sự tác động của điều kiện làm việc, ví như nghiên cứu của Chu Tiến Đạt, Trương Minh Tiến [5], đây là cơ sở đưa ra giả thuyết H3.

*Giả thuyết H3: Điều kiện làm việc có ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.*

Văn hóa doanh nghiệp (VH) là tập hợp các giá trị, tôn chỉ, thái độ, và cách thức hành xử chung được chia sẻ và gắn kết với môi trường làm việc trong một tổ chức, DN. Nó định hình cách nhân viên tương tác, làm việc và đóng góp vào mục tiêu và thành công chung của DN. Từ đó thúc đẩy lòng trung thành của nhân viên đối với DN. Các nghiên cứu trước đây cũng chỉ ra rằng văn hóa doanh nghiệp tác động đến lòng trung thành của nhân viên ví như nghiên cứu của Trần Kim Dung [3], Bùi Thị Minh Thu, Lê Nguyễn Đoàn Khôi [4], đây là cơ sở đưa ra giả thuyết H4.

*Giả thuyết H4: Văn hóa doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.*

Mối quan hệ trong doanh nghiệp (QH) là sự tương tác giữa các thành viên trong tổ chức, bao gồm cấp quản lý và nhân viên. Nó bao hàm cách thức giao tiếp, hỗ trợ, hợp tác và đối xử tại nơi làm việc. Mối quan hệ tích cực và đồng lòng giúp tạo ra môi trường làm việc trọn vẹn và nâng cao hiệu suất làm việc và thành công của DN. Từ đó thúc đẩy lòng trung thành của nhân viên đối với DN. Các nghiên cứu trước đây cũng chỉ ra rằng mối quan hệ trong doanh nghiệp tác động đến lòng trung thành của nhân viên ví như nghiên cứu của Dương Công Hiếu, Nguyễn Thị Hồng Hào [9], Mai Thanh Hùng và Đặng Trung Kiên [8], đây là cơ sở đưa ra giả thuyết H5.

*Giả thuyết H5: Mối quan hệ trong doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.*

Khoản phúc lợi (PL) là các chế độ và quyền lợi mà người lao động được hưởng từ tổ chức, doanh nghiệp nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống và đáp ứng nhu cầu cá nhân. Phúc lợi là một phần quan trọng trong gói đãi ngộ của người lao động và có thể đóng góp tích cực đến sự hài lòng, lòng trung thành. Các phúc lợi phổ biến mà người lao động thường được hưởng bao gồm: Bảo hiểm xã hội, Trợ cấp đi lại, Chế độ thai sản và nghỉ phép bệnh, Nghỉ phép năm,... Các nghiên cứu trước đây cũng chỉ ra rằng khoản phúc lợi tác động đến lòng trung thành của nhân viên ví như nghiên cứu của Chu Tiến Đạt, Trương Minh Tiến [5], Dương Công Hiếu, Nguyễn Thị Hồng Hào [9], Nguyễn Minh Tuấn, Phan Vũ Anh Tuấn [6], đây là cơ sở đưa ra giả thuyết H6.

*Giả thuyết H6: Khoản phúc lợi có ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.*

Lòng trung thành của nhân viên thể hiện sự gắn bó lâu dài và không ngừng nỗ lực cống hiến cho doanh nghiệp, đóng góp vào sự phát triển của nó trong mọi hoàn cảnh khác nhau. Nhân viên trung thành luôn đặt lợi ích của doanh nghiệp lên hàng đầu và sẵn lòng làm việc hết sức mình để đạt được mục tiêu chung. Họ có niềm tin và tình yêu công việc, và sẵn lòng đối mặt với thách thức và khó khăn để đảm bảo sự thành công của doanh nghiệp.

### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

#### 3.1 Xây dựng thang đo và bảng câu hỏi

Nghiên cứu kế thừa các cơ sở lý thuyết và kết quả các nghiên cứu trước đây, nhóm tác giả đã thiết lập 6 yếu tố ảnh hưởng tương ứng với 26 thang đo thành phần và 3 thang đo cho lòng trung thành của nhân viên kế toán.

Bảng câu hỏi được xây dựng nhằm ghi nhận sự đánh giá của nhân viên kế toán về các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của họ về DN họ đang công tác. Thang đo likert 5 mức độ được sử dụng trong nghiên cứu.

#### 3.2 Dữ liệu nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, nhóm nghiên cứu đã tuân theo các hướng dẫn được đề xuất bởi Hair và cộng sự (1998) cũng như Tabachnick và Fidell (1996) theo trích dẫn Nguyễn Đình Thọ [10] để xác định kích thước mẫu phù hợp. Do đó, kích thước mẫu tối thiểu cần trong nghiên cứu này là 145. Để đảm bảo kích thước mẫu đủ lớn, nhóm nghiên cứu đã gửi đi 500 phiếu khảo sát, thu được 462 phiếu khảo sát có phản hồi, và sau cùng có 427 phiếu hợp lệ, đáp ứng các yêu cầu nêu trên.

Tác giả tiến hành khảo sát nhân viên kế toán đang làm việc tại các DN NVV trên địa bàn tỉnh Đồng Nai thông qua Ban quản lý khu công nghiệp, Qua phòng tổ chức DN, Phòng Tài chính từ ngày 03/2/2023 đến 20/3/2023. Số liệu sau đó được nhóm tác giả tổng hợp và phân tích thông qua phần mềm SPSS.

#### 3.3 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng thông qua việc tiến hành khảo sát các nhân viên kế toán tại các DN NVV, với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên kế toán. Trước tiên, kiểm định Cronbach's Alpha được sử dụng để đánh giá tính tin cậy của các biến đo và loại bỏ các biến thang đo không tin cậy. Tiếp theo, phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để đánh giá và loại bỏ các thang đo không phù hợp hoặc trùng lặp. Qua đó, các thang đo không cần thiết hoặc trùng lặp sẽ được loại bỏ, từ đó làm sạch dữ liệu và đảm bảo tính chính xác trong việc đánh giá yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên. Cuối cùng, để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu và ước lượng giá trị biến phụ thuộc dựa trên các biến độc lập, nghiên cứu sử dụng phân tích hồi quy tuyến tính bội.

### 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 4.1 Kiểm định Cronbach's Alpha

Kiểm định Cronbach's Alpha được nhóm nghiên cứu sử dụng. Các biến thang đo sẽ được giữ lại trong quá trình nghiên cứu khi thỏa mãn giá trị Corrected Item - Total Correlation > 0.3 và Cronbach's Alpha > 0.7.

Các biến thang đo của các yếu tố trong bảng 1 đều có Corrected Item Total Correlation > 0.3 và hệ số Cronbach's Alpha > 0.7, chứng tỏ 26 biến thang đo được sử dụng làm thang đo cho 6 yếu tố là hoàn toàn phù hợp.

**Bảng 1:** Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

| Yếu tố                            | Thang đo | Hệ số tương quan biến tổng | Hệ số Cronbach's Alpha |
|-----------------------------------|----------|----------------------------|------------------------|
| Thu nhập (TN)                     | TN1      | .543                       | 0.713                  |
|                                   | TN2      | .580                       |                        |
|                                   | TN3      | .575                       |                        |
|                                   | TN4      | .316                       |                        |
| Cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT) | DT1      | .636                       | 0.766                  |
|                                   | DT2      | .665                       |                        |
|                                   | DT3      | .510                       |                        |
|                                   | DT4      | .484                       |                        |
| Điều kiện làm việc (DK)           | DK1      | .920                       | 0.943                  |
|                                   | DK2      | .837                       |                        |
|                                   | DK3      | .821                       |                        |
|                                   | DK4      | .882                       |                        |
| Văn hóa doanh nghiệp (VH)         | VH1      | .462                       | 0.810                  |
|                                   | VH2      | .701                       |                        |
|                                   | VH3      | .814                       |                        |
|                                   | VH4      | .586                       |                        |
| Mối quan hệ trong DN (QH)         | QH1      | .830                       | 0.934                  |
|                                   | QH2      | .825                       |                        |
|                                   | QH3      | .800                       |                        |
|                                   | QH4      | .794                       |                        |
|                                   | QH5      | .873                       |                        |
| Phúc lợi (PL)                     | PL1      | .873                       | 0.936                  |
|                                   | PL2      | .937                       |                        |
|                                   | PL3      | .808                       |                        |
|                                   | PL4      | .838                       |                        |
|                                   | PL5      | .904                       |                        |

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả)

4.2 Phân tích nhân tố EFA

- Phân tích nhân tố EFA cho biến độc lập:

Các biến thang đo đạt yêu cầu sẽ được đưa vào phân tích nhân tố EFA, kết quả như sau:

Bảng 2: Hệ số KMO và kiểm định Bartlett's)

|                                     |                      |              |
|-------------------------------------|----------------------|--------------|
| Hệ số KMO                           |                      | 0.899        |
| Kiểm định Bartlett's của Sphericity | Chi số Chi-Square df | 9930.986 325 |
|                                     | Sig.                 | 0.000        |

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả)

Kết quả bảng 2 cho thấy Sig. = 0.000 < 5% điều đó chứng tỏ tồn tại mối quan hệ giữa các biến với nhau. Hệ số KMO = 0.899 > 0.5 cho thấy mức độ ý nghĩa của tập hợp dữ liệu đưa vào phân tích nhân tố rất cao, nghĩa là mô hình phân tích nhân tố hoàn toàn phù hợp.

Bảng 3, cho thấy hệ số Factor Loading đều lớn hơn 0.5, chứng tỏ 26 biến thang đo được gom thành 6 yếu tố là phù hợp và sử dụng trong phân tích tiếp theo.

Kết quả phân tích EFA cũng cho thấy có 6 yếu tố được rút trích với giá trị Eigenvalue = 1.046 lớn hơn 1 và tổng phương sai trích là 74.676%, nghĩa là 6 yếu tố này giải thích được 74.676% sự biến động của dữ liệu.

Bảng 3: Kết quả xoay ma trận nhân tố

|     | Thành phần (Component) |      |      |      |      |      |
|-----|------------------------|------|------|------|------|------|
|     | 1                      | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    |
| PL1 | .879                   |      |      |      |      |      |
| PL4 | .866                   |      |      |      |      |      |
| PL3 | .836                   |      |      |      |      |      |
| PL5 | .830                   |      |      |      |      |      |
| PL2 | .781                   |      |      |      |      |      |
| QH1 |                        | .837 |      |      |      |      |
| QH4 |                        | .825 |      |      |      |      |
| QH5 |                        | .806 |      |      |      |      |
| QH2 |                        | .778 |      |      |      |      |
| QH3 |                        | .775 |      |      |      |      |
| DK1 |                        |      | .891 |      |      |      |
| DK4 |                        |      | .831 |      |      |      |
| DK2 |                        |      | .829 |      |      |      |
| DK3 |                        |      | .807 |      |      |      |
| VH3 |                        |      |      | .789 |      |      |
| VH2 |                        |      |      | .728 |      |      |
| VH4 |                        |      |      | .647 |      |      |
| VH1 |                        |      |      | .543 |      |      |
| DT2 |                        |      |      |      | .818 |      |
| DT1 |                        |      |      |      | .731 |      |
| DT3 |                        |      |      |      | .654 |      |
| DT4 |                        |      |      |      | .584 |      |
| TN1 |                        |      |      |      |      | .826 |
| TN2 |                        |      |      |      |      | .665 |
| TN3 |                        |      |      |      |      | .627 |
| TN4 |                        |      |      |      |      | .537 |

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả)

- Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc:

Bảng 4: Hệ số KMO và kiểm định Bartlett's cho biến phụ thuộc

|                                     |                      |            |
|-------------------------------------|----------------------|------------|
| Hệ số KMO                           |                      | 0.673      |
| Kiểm định Bartlett's của Sphericity | Chi số Chi-Square df | 1720.044 3 |
|                                     | Sig.                 | 0.000      |

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả)

Kết quả bảng 4 cho thấy Sig. = 0.000 < 5%, chứng tỏ tồn tại mối quan hệ giữa các biến trong tổng thể. Hệ số KMO = 0.673 > 0.5 cho thấy phân tích EFA cho biến phụ thuộc là hoàn toàn phù hợp. Các biến thang đo đều có hệ số Factor Loading > 0.5, giá trị Eigenvalues = 2.605 > 1 và tổng phương sai trích là 86.826% > 50%, chứng tỏ 86.826% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 1 nhân tố, điều này hoàn toàn phù hợp.

Bảng 5: Kết quả xoay ma trận nhân tố biến phụ thuộc

| Thành phần (Component) |      |
|------------------------|------|
| 1                      |      |
| LTT1                   | .970 |
| LTT3                   | .968 |
| LTT2                   | .853 |

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả).

4.3 Kết quả phân tích hồi quy và kiểm định

Nhóm nghiên cứu sử dụng phân tích hồi quy bội để khám phá mối quan hệ giữa biến phụ thuộc LTT và 6 biến độc lập TN, DT, DK, VH, QH, PL.

**Bảng 6: Kết quả hồi quy**

| Model      | Hệ số chưa chuẩn hóa |              | Hệ số chuẩn hóa |        | t      | Sig. | Đa cộng tuyến |           |
|------------|----------------------|--------------|-----------------|--------|--------|------|---------------|-----------|
|            | B                    | Sai số chuẩn | Beta            |        |        |      | Độ dung sai   | Hệ số VIF |
| (Constant) | -.808                | .209         |                 |        | -3.857 | .000 |               |           |
| TN         | .195                 | .061         | .124            | 3.188  | .002   | .682 | 1.466         |           |
| VH         | -.005                | .060         | -.004           | -.092  | .926   | .480 | 2.083         |           |
| DT         | .118                 | .057         | .083            | 2.066  | .039   | .648 | 1.544         |           |
| QH         | .337                 | .059         | .254            | 5.755  | .000   | .533 | 1.878         |           |
| DK         | -.055                | .048         | -.049           | -1.153 | .249   | .570 | 1.755         |           |
| PL         | .609                 | .056         | .503            | 10.873 | .000   | .485 | 2.063         |           |

Kết quả hồi quy ban đầu ở bảng 6 cho thấy, biến VH và biến DK có hệ số Sig. > 5%, nên tiến hành loại bỏ ra khỏi mô hình.

Như vậy 2 biến VH, DK bị loại bỏ ra khỏi mô hình nghiên cứu. Điều này hoàn toàn phù hợp và được lý giải như sau: Các doanh nghiệp nhỏ và vừa thường có môi trường làm việc ít phức tạp hơn so với các tập đoàn lớn. Các công việc linh động hơn, các điều kiện làm việc tương đối đơn giản với đặc thù của nhân viên kế toán. Trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa, môi trường làm việc thường gần gũi và cởi mở hơn, quản lý có thể có mối quan hệ tương tác mật thiết với nhân viên hơn. Do đó, văn hóa doanh nghiệp và điều kiện làm việc không được coi là quan trọng như trong môi trường của các doanh nghiệp lớn.

Tất cả các hệ số hồi quy theo các biến độc lập đều dương và có hệ số Sig. < 5%, điều này nói lên LTT chịu tác động tích cực từ 4 biến độc lập và có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 5%.

Phương trình trên cho thấy 4 biến độc lập đều tác động tích cực đến ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, cụ thể: PL tác động mạnh nhất đến lòng trung thành của NVKT; QH tác động mạnh thứ hai đến lòng trung thành của NVKT; TN tác động mạnh thứ

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả)  
ba đến lòng trung thành của NVKT; DT tác động yếu nhất đến lòng trung thành của NVKT.

**\* Kết quả kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến:**

Bảng 6, cũng cho thấy các hệ số VIF đều có giá trị nhỏ và nhỏ hơn 2. Điều này mô hình hồi quy xây dựng được không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

**\* Kết quả kiểm định hiện tượng tự tương quan:**

**Bảng 7: Kết quả tóm lược của mô hình (Model Summary<sup>b</sup>)**

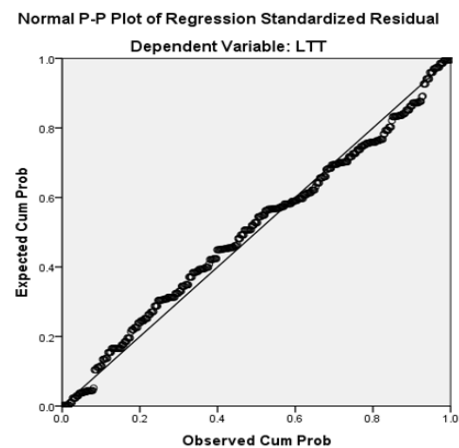
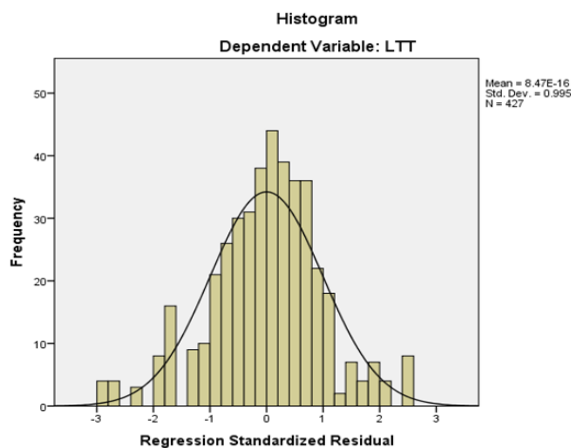
| Model | R                 | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> hiệu chỉnh | Sai số tiêu chuẩn | Hệ số Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------------|---------------------------|-------------------|---------------------|
| 1     | .844 <sup>a</sup> | .713           | .695                      | .69822            | 1.979               |

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả)

Bảng 7, cho ta thấy hệ số Durbin-Watson nằm trong khoảng giá trị từ 1 đến 3, chứng tỏ mô hình hồi quy không xảy ra hiện tượng tự tương quan.

**\* Kết quả kiểm định sự phù hợp của mô hình:**

Bảng 7, cũng cho ta thấy chỉ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 0.695, nghĩa là 69.5% sự biến thiên của lòng trung thành của nhân viên kế toán làm việc tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Đồng Nai được giải thích bởi: PL, QH, TN, DT.



**Hình 2: Biểu đồ Histogram và Normal P-P Plot phân dư**

Nhóm tác giả đã sử dụng biểu đồ Histogram và biểu đồ Normal P-P Plot để đánh giá phân phối chuẩn của phần dư trong nghiên cứu. Kết quả từ biểu đồ Histogram cho thấy giá trị trung bình gần bằng 0, độ lệch chuẩn xấp xỉ 1 và

đường cong phân phối có hình dạng giống một đường cong chuông, đều cho thấy phân phối gần với phân phối chuẩn.

Hơn nữa, từ biểu đồ Normal P-P Plot, các điểm phân vị phân bố gần với đường thẳng, cho thấy phần dư có phân phối gần với phân phối chuẩn.

Dựa vào những kết quả này, chúng ta có thể kết luận rằng kết quả của mô hình hồi quy trong nghiên cứu này là đáng tin cậy, vì phần dư có phân phối gần với phân phối chuẩn và phù hợp với giả định của mô hình

## 5. KẾT LUẬN

Từ kết quả hồi quy, cũng như kết quả thống kê mô tả các đặc trưng biến thang các yếu tố, nhà quản trị có thể nâng cao lòng trung thành của NVKT thông qua các giải pháp sau: (1) Việc cải thiện chế độ phúc lợi cho cả nhân viên nói chung và đội ngũ nhân viên kế toán nói riêng trong các Doanh Nghiệp Nhỏ và Vừa (DNNVV) đang trở thành một vấn đề quan trọng. So với các doanh nghiệp lớn, các DNNVV chưa đặc biệt chú trọng vào các chế độ phúc lợi cho nhân viên, điều này cần được cải thiện ngay từ bây giờ. Trong tương lai, các DNNVV cần phải thiết lập chính sách phúc lợi nhân viên bao gồm các khoản phúc lợi như du lịch hằng năm, bảo hiểm toàn diện, đặc biệt là chế độ nghỉ phép linh hoạt và phù hợp với bản chất công việc kế toán. Đồng thời, các doanh nghiệp cần phải có các chính sách hỗ trợ tài chính để khuyến khích và thúc đẩy nhân viên kế toán trong việc hoàn thành công việc của họ trong những thời điểm cao điểm. Đặc biệt cần có sự hỗ trợ và đồng hành từ công đoàn người lao động của doanh nghiệp; (2) Các doanh nghiệp cần phải xây dựng và duy trì mối quan hệ tích cực giữa lãnh đạo và nhân viên, cũng như giữa các nhân viên với nhau. Đặc biệt, quan hệ giữa nhân viên kế toán và các bộ phận khác cần được chú trọng. Điều này có thể đạt được thông qua các hoạt động giao lưu, tổ chức hội thảo, hội thao nội bộ trong doanh nghiệp. Đồng thời, doanh nghiệp đẩy mạnh các hoạt động chia sẻ trong công việc, trong cuộc sống thông qua các đoàn thể, công đoàn người lao động của doanh nghiệp; (3) Để tạo ra một môi trường công bằng và thúc đẩy sự cống hiến của nhân viên, các doanh nghiệp cần phải thiết lập các chính sách lương và khen thưởng phù hợp với từng vị trí công việc. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp phải tăng cường hiệu quả kinh doanh, cải thiện quản lý để tăng doanh thu, giảm chi phí và tăng lợi nhuận. Lợi nhuận này sau đó sẽ được sử dụng để cung cấp lương và các khoản phúc lợi cho nhân viên, đặc biệt là nhóm kế toán, đảm bảo thu nhập ổn định; (4) Các doanh nghiệp cần phải thiết lập các lộ trình và cơ hội cho nhân viên kế toán phát triển sự nghiệp và học tập trong tương lai. Nhân viên kế toán cần được khuyến khích và hỗ trợ để liên tục cập nhật kiến thức về kế toán và các quy định liên quan, đặc biệt là vào cuối năm và cuối các quý mỗi năm.

## 6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Spector, Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. *United Kingdom: Sage Publications Ltd.* 1997.
- [2] Janet Cheng Lian Chew, The Influence of Human Resource Management Practices on the Retention of Core Employees of Australian Organisations: An Empirical Study. *Murdoch University*, 2004, July-2004.
- [3] Trần Kim Dung và Nguyễn Thị Mai Trang. Ảnh hưởng của văn hóa tổ chức và phong cách lãnh đạo đến kết quả làm việc của nhân viên và lòng trung thành của họ đối với tổ chức, *Nghiên cứu khoa học cấp Bộ*, 2007, Trường Đại học Kinh Tế TP.HCM, Hồ Chí Minh.
- [4] Bùi Thị Minh Thu, Lê Nguyễn Đoàn Hoài (2016), Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên tổng công ty lắp máy Việt Nam (Lilama), *Tạp chí khoa học đại học Mở Tp.HCM*, số 11 (2), 2016, Trang 90-103.
- [5] Chu Tiến Đạt, Trương Minh Tiến. Các yếu tố tác động đến lòng trung thành và nỗ lực làm việc của nhân viên lĩnh vực công nghệ thông tin trong bối cảnh hội nhập, *Tạp chí công thương*, 2020, <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/cac-yeu-to-tac-dong-den-long-trung-thanh-va-no-luc-lam-viec-cua-nhan-vien-linh-vuc-cong-nghe-thong-tin-trong-boi-can-hoi-nhap-72734.htm>
- [6] Nguyễn Minh Tuấn, Phan Vũ Anh Tuấn. Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên Công ty Cổ phần Việt Nam Kỹ nghệ súc sản. *Tạp chí Công Thương*. 2020, Số 14, tháng 6 năm 2020.
- [7] Trần Văn Thanh và Đào Duy Huân. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự trung thành của nhân viên đối với công ty cổ phần Mía đường Cần Thơ (CASUCO). *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô*. 2017. 01: 103-112.
- [8] Mai Thanh Hùng, Đặng Trung Kiên (2021), Các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên đối với công ty TNHH Điện Thành Vinh, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, Số 51, 2021.
- [9] Dương Công Hiếu, Nguyễn Thị Hồng Hào. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của người lao động. *Tạp chí Tài chính doanh nghiệp*. 2022, số 11/2022. <https://taichinhdoanhnghiep.net.vn/phan-tich-cac-nhan-to-anh-huong-den-long-trung-thanh-cua-nguoi-lao-dong-d34609.html>
- [10] Nguyễn Đình Thọ. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội. 2011.