

Định hướng lựa chọn phần mềm kế toán phù hợp cho các DN nhỏ và vừa tại Việt Nam

Võ Văn Nhị

Trường Đại học Kinh tế TP.HCM - nhi_vo1958@yahoo.com

Nguyễn Bích Liên

Trường Đại học Kinh tế TP.HCM - ngblien97@yahoo.com

Phạm Trà Lam

Trường Đại học Kinh tế TP.HCM - phamtralamais@ueh.edu.vn

Ngày nhận:
06/05/2014
Ngày nhận lại:
08/07/2014
Ngày duyệt đăng:
10/07/2014
Mã số:
0514-M-04

Từ khóa:
Phần mềm kế toán, hoạch
định nguồn lực DN (ERP),
mức độ thoả mãn, tiêu chí
lựa chọn, tiêu chí chất
lượng, DN nhỏ và vừa, VN.

Keywords:
Accounting software
(single-entry product,
extensive suite of software:
Enterprise Resource
Planning – ERP),
satisfaction degree, criteria
for selection of accounting
software, quality of
accounting software, Small
and Medium Enterprises
(SMEs), Vietnam

Tóm tắt

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các tiêu chí lựa chọn phần mềm kế toán (PMKT) quan trọng mà DN nhỏ và vừa (DNNVV) nên áp dụng thông qua việc đo lường mức độ thoả mãn của DNNVV trong ứng dụng PMKT. Phạm vi được giới hạn trong các tiêu chí liên quan chất lượng phần mềm và nhà cung cấp dịch vụ trong quá trình ứng dụng phần mềm. Kỹ thuật phân tích hồi quy bội được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy có hai nhân tố chính tác động đến mức độ thoả mãn của DNNVV khi sử dụng PMKT bao gồm: (1) Khả năng hỗ trợ DN của NCC PMKT; và (2) Tính khả dụng của PMKT.

Abstract

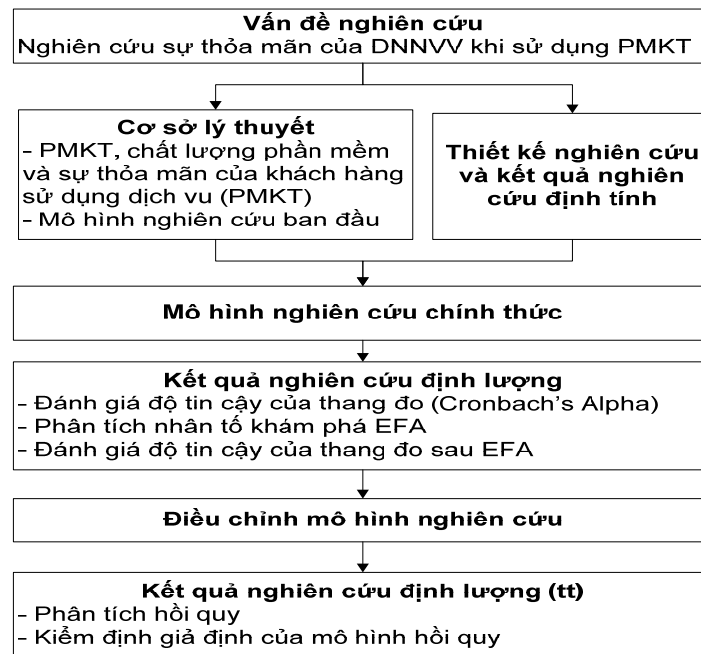
This research tries to identify important criteria for selection of accounting software by measuring satisfaction of small and medium enterprises (SMEs) managers with accounting software applications. The criteria explored by this research are limited to quality of the software and services offered by suppliers of applications. Multiple regression analysis is used for measuring satisfaction of SMEs with these applications. The results show that two factors that affecting the SME satisfaction are: (i) Support from suppliers of accounting software applications; and (ii) Utility of accounting software products.

1. GIỚI THIỆU

Hiện nay, tại VN chỉ có 48% DN đã sử dụng PMKT [1] nên chắc chắn hơn một nửa DN còn lại sẽ phát sinh nhu cầu lựa chọn PMKT trong tương lai. Đối với các DN đã ứng dụng PMKT thì có thể sẽ phát sinh nhu cầu lựa chọn một PMKT mới khi PMKT hiện tại không còn phù hợp và đáp ứng yêu cầu quản lý, cung cấp thông tin của DN. Do đó, vấn đề đo lường mức độ thoả mãn của DNNVV trong ứng dụng PMKT để từ đó định hướng cho việc lựa chọn sử dụng PMKT phù hợp trong các DNNVV trở nên cấp thiết.

Nghiên cứu được thực hiện bằng cách kết hợp các lý thuyết về đo lường mức độ thoả mãn của khách hàng sử dụng dịch vụ với các tiêu chí chất lượng phần mềm để xác định tiêu chí chất lượng tác động chính đến mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng PMKT.

Bài viết trình bày các nội dung chính gồm: (1) Phân tích việc sử dụng PMKT là tiêu dùng hàng hóa vật chất hay tiêu dùng dịch vụ; (2) Xác định các tiêu chí chất lượng PMKT tác động đến mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng PMKT; và (3) Đề xuất một số giải pháp mang tính định hướng cho việc lựa chọn PMKT phù hợp cho DNNVV VN. Quy trình thực hiện nghiên cứu được mô tả trong Hình 1:



Hình 1. Quy trình thực hiện nghiên cứu

2. SỬ DỤNG PHẦN MỀM KẾ TOÁN LÀ HOẠT ĐỘNG TIÊU DÙNG DỊCH VỤ

Phần mềm ứng dụng là một chương trình hay nhóm chương trình được thiết kế cho người sử dụng cuối cùng. Phần mềm ứng dụng cư trú trên phần mềm hệ thống và bao gồm các chương trình cơ sở dữ liệu, xử lý văn bản, bảng tính... Có nhiều loại phần mềm ứng dụng như: bộ ứng dụng (Application Suite) chẳng hạn như bộ Office; phần mềm DN (Enterprise Software)...

PMKT là bộ chương trình dùng để tự động xử lý các thông tin kế toán trên máy vi tính, bắt đầu từ khâu nhập chứng từ gốc, phân loại chứng từ, xử lý thông tin trên các chứng từ theo quy trình của chế độ kế toán đến khâu in ra sổ kế toán và báo cáo tài chính, báo cáo kế toán quản trị [2]. Nghiên cứu này xem xét tất cả các PMKT và phân thành hai loại như nghiên cứu của Maziyar G. & cộng sự (2011). Đó là PMKT riêng biệt (Low-end), với đặc trưng là tất cả các chức năng của hệ thống kế toán được kết hợp trong một phần mềm và Phân hệ kế toán trong môi trường ERP-Enterprise Resource Planning (High-end) là nhóm phần mềm tích hợp tất cả các hoạt động của DN trong một cơ sở dữ liệu. Do đó, PMKT chính là một dạng phần mềm ứng dụng và có đầy đủ các đặc tính của phần mềm ứng dụng. Chính vì thế, nghiên cứu sẽ sử dụng kết quả các nghiên cứu về phần mềm ứng dụng cho phần mềm kế toán.

Hoạt động sử dụng PMKT được phân loại là hoạt động tiêu dùng dịch vụ vì đáp ứng cả bốn đặc điểm của dịch vụ: (1) Tính vô hình: PMKT là một hàng hóa vô hình do không thể được đánh giá đầy đủ bằng các giác quan trước khi mua, đặc biệt là đối với phần mềm thiết kế theo yêu cầu của DN; (2) Tính không ổn định: Khi ứng dụng vào mỗi DN thì PMKT thương phẩm hay PMKT được thiết kế theo yêu cầu đều cần được điều chỉnh cho phù hợp với mục tiêu của từng DN; (3) Tính đồng thời: Bắt đầu từ khi DN yêu cầu NCC PMKT thực hiện giao dịch thương mại thì quá trình này phải diễn ra liên tục tức không có sự tách biệt rõ ràng giữa quá trình sản xuất và quá trình tiêu thụ. Tuy quá trình sản xuất đã được thực hiện một phần bằng thao tác lập trình phần mềm nhưng các hàng hóa này lại cần được tiếp tục sản xuất trong quá trình chuyển giao sản phẩm phần mềm và vận hành nó của khách hàng; và (4) Tính mong manh: Do NCC PMKT không thể cất trữ phần mềm như hàng tồn kho vật chất được bởi nếu không bán được cho khách hàng thì PMKT cũng không thể lưu kho để bán cho khách hàng khác. Vì vậy nhóm phần mềm kế toán thương phẩm có thể được xem là dịch vụ chuẩn hóa và nhóm PMKT được thiết kế theo đơn đặt hàng của DN có thể

được phân loại vào nhóm dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng (Tạ Thị Kiều An & cộng sự, 2010).

Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Parasuraman & cộng sự, 1988) được chấp nhận rộng rãi và sử dụng phổ biến trong đo lường chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên mô hình này bởi tính phù hợp của nó với mục tiêu đo lường mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng PMKT. Mô hình SERVQUAL đưa ra 5 khoảng cách, trong đó khoảng cách thứ 5 (khoảng cách giữa dịch vụ khách hàng tiếp nhận thực tế với dịch vụ khách hàng mong đợi) thể hiện chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ được đo lường bằng 5 thành phần gồm: Tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình.

Theo tổng kết của Jadhav A.S. & R.M. Sonar (2009) về các nghiên cứu của rất nhiều tác giả công bố về tiêu chí lựa chọn phần mềm, có năm tiêu chí phổ biến: (1) chất lượng phần mềm; (2) NCC phần mềm; (3) Chi phí và lợi ích; (4) Đặc điểm đầu ra của gói phần mềm; và (5) Ý tưởng thiết kế phần mềm. Tuy nhiên, vì mục tiêu nghiên cứu liên quan tới sự hài lòng khi ứng dụng PMKT nên nghiên cứu chỉ xem xét hai tiêu chí phổ biến, đó là: chất lượng PMKT và NCC phần mềm trong dịch vụ hỗ trợ sử dụng phần mềm bởi cả hai nhóm tiêu chí trên đều liên quan đến 5 thành phần đo lường chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL.

Tiêu chí chất lượng PMKT:

Theo tiêu chuẩn của VN (phát triển từ mô hình chất lượng ISO 9126 và các tiêu chuẩn của hiệp hội nghề nghiệp quốc tế), chất lượng toàn diện sản phẩm phần mềm cần phải được quan tâm từ chất lượng quy trình, tới chất lượng phần mềm nội bộ (chất lượng trong), chất lượng phần mềm theo yêu cầu của người dùng (chất lượng ngoài) và chất lượng phần mềm trong sử dụng (chất lượng sử dụng) (TCVN XXX-1, 2010). Trong đó, chất lượng ngoài được đo lường bằng chức năng, tính tin cậy, tính khả dụng, tính hiệu quả, khả năng bảo trì và tính khả chuyển của sản phẩm phần mềm (TCVN XXX-1, 2010). Chất lượng sử dụng được đo lường bằng tính hiệu quả, tính năng suất, tính an toàn và tính thoả mãn của phần mềm (TCVN XXX-3, 2010). Do mục tiêu nghiên cứu của đề tài là đánh giá chất lượng phần mềm trên góc độ người sử dụng; vì vậy, nghiên cứu chỉ tìm hiểu tiêu chí đánh giá chất lượng ngoài và chất lượng sử dụng. Kết hợp nguyên tắc xây dựng tiêu chí chất lượng phần mềm theo hiệp hội nghề nghiệp và các tiêu chí chất lượng phần mềm theo nghiên cứu học thuật đã công bố (Jadhav A.S. & R.M. Sonar, 2009), nghiên cứu lựa chọn tiêu chí đánh giá chất lượng PMKT

phần mềm gồm: Chức năng, tính cá nhân hóa, tính khả chuyển, khả năng duy trì, tính khả dụng, tính tin cậy và tính hiệu quả của sản phẩm phần mềm.

Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT:

Theo kết quả tổng kết các nghiên cứu học thuật đã công bố (Jadhav A.S. & R.M. Sonar, 2009), các tiêu chí chất lượng dịch vụ hỗ trợ bao gồm: Hướng dẫn sử dụng phần mềm, sự hỗ trợ của NCC phần mềm, hướng dẫn xử lý sự cố, huấn luyện, bảo trì và nâng cấp phần mềm, khả năng tư vấn và giao tiếp của NCC phần mềm, bản dùng thử, số lần cài đặt của phần mềm, thời gian phản hồi và kinh nghiệm của NCC, lịch sử phát triển sản phẩm, tính phổ biến và kỹ năng kinh doanh của NCC, kinh nghiệm kinh doanh của NCC trong quá khứ và các khách hàng hiện tại của NCC phần mềm.

Quan hệ giữa NCC với DN sử dụng PMKT:

Ngoài hai tiêu chí trên, tác giả cho rằng chất lượng PMKT tại VN còn bị chi phối mạnh mẽ bởi sự hợp tác giữa NCC và DN ứng dụng phần mềm. Do rất nhiều các DN VN (mà chủ yếu là các DN ở quy mô nhỏ và vừa) khi triển khai một PMKT ngoài yêu cầu về PMKT, họ còn yêu cầu NCC PMKT hỗ trợ tái phát triển hệ thống thông tin kế toán. Một lý do nữa là nhân sự trong DN tham gia vào giai đoạn lựa chọn và ứng dụng PMKT của mỗi DN là có kiến thức, kinh nghiệm khác biệt nhau nên cũng sẽ đưa ra các yêu cầu ở các mức độ khác nhau đối với sản phẩm phần mềm và NCC PMKT. Chính vì vậy mà quá trình làm việc giữa hai bên cung cấp PMKT và sử dụng PMKT cũng sẽ tác động đến cảm nhận của DN về chất lượng PMKT.

Sự thoả mãn của khách hàng và mô hình nghiên cứu

Sự thoả mãn của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman & cộng sự, 1988).

Lý thuyết kỳ vọng - xác nhận (ECT) (Richard, L.O., 1980) được sử dụng trong nghiên cứu này nhằm đo lường mức độ thoả mãn của khách hàng. Theo đó, sự thoả mãn của khách hàng là một quá trình gồm ba giai đoạn: (1) Hình thành kỳ vọng trước khi mua; (2) Tiêu dùng sản phẩm/ dịch vụ và cảm nhận về hàng hóa; và (3) Quyết định mức độ thoả mãn dựa trên so sánh cảm nhận về hàng hóa với kỳ vọng trước khi mua. Nếu khách hàng thoả mãn với hàng hóa sẽ tiếp tục tiêu dùng hàng hóa đó.

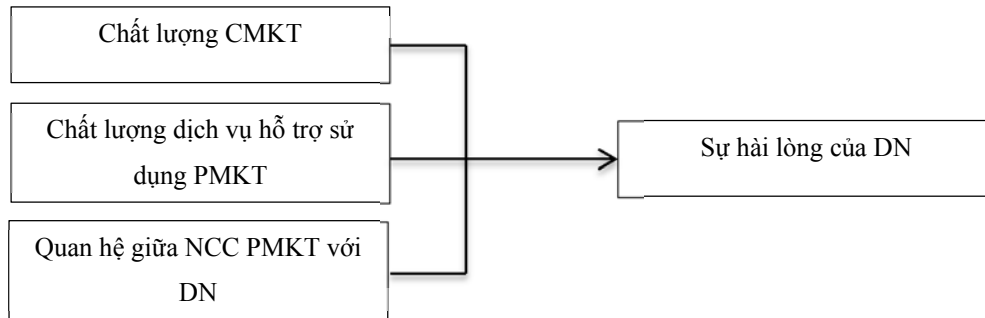
Kết hợp lý thuyết kỳ vọng và các phân tích tiêu chí đánh giá chất lượng phần mềm chất lượng nhà cung cấp dịch vụ phần mềm trong quá trình sử dụng phần mềm, các giả thuyết nghiên cứu như sau:

H1: Chất lượng PMKT tăng hoặc giảm thì mức độ hài lòng của DN ứng dụng PMKT sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H2: Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT từ NCC phần mềm tăng hoặc giảm thì mức độ hài lòng của DN ứng dụng PMKT sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H3: Khi mối quan hệ tốt giữa NCC PMKT với DN sử dụng PMKT tăng hoặc giảm thì mức độ hài lòng của DN ứng dụng PMKT sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

Mô hình nghiên cứu ban đầu được trình bày trong Hình 2.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu ban đầu

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

Do mô hình nghiên cứu ban đầu cần được điều chỉnh cho phù hợp với thị trường VN và phù hợp PMKT nên nghiên cứu định tính đã được thực hiện bằng cách phỏng vấn sâu (qua email và thảo luận tay đôi) 10 chuyên gia trong lĩnh vực giảng dạy, phát triển và sử dụng PMKT để xác định các tiêu chí chất lượng PMKT chủ yếu tại thị trường VN.

Kết quả nghiên cứu định tính cho thấy phần lớn các chuyên gia đồng ý với ba tiêu chí chất lượng PMKT tác động đến mức độ thoả mãn của DN sử dụng phần mềm đã đề xuất trong mô hình nghiên cứu. Tuy nhiên, thang đo cụ thể của từng tiêu chí có một số thay đổi nhỏ do việc hợp nhất hay chia tách một vài tiêu chí. Bảng 1 trình bày thang đo của 3 tiêu chí chất lượng PMKT từ kết quả nghiên cứu định tính.

Bảng 1. Thang đo chất lượng PMKT

Tiêu chí	Thang đo	
Chất lượng PMKT	Chức năng	Tính phù hợp, tính chính xác, tính mở, khả năng tích hợp, mức độ an ninh/ tính an toàn, tính quy chuẩn
	Tính cá nhân hóa	Tính linh hoạt
	Khả năng tương thích	Chuẩn hóa việc truyền thông, sự đa dạng của nền tảng máy tính/ khả năng thích nghi, khả năng thay thế
	Khả năng duy trì	Số lượng người dùng, tính ổn định
	Tính khả dụng	Hình thức giao diện, phù hợp với nhiều người dùng, khả năng giao tiếp
	Tính tin cậy	Sẵn sàng, sao lưu và phục hồi
	Hiệu quả	Thời gian xử lý phù hợp
Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT	Tài liệu hướng dẫn sử dụng, hỗ trợ, huấn luyện, bảo trì và nâng cấp, tư vấn, truyền thông, mô phỏng, thời gian hỗ trợ, kinh nghiệm, lịch sử sản phẩm, danh tiếng của NCC, kỹ năng kinh doanh, số lượng khách hàng	
Quan hệ giữa NCC PMKT và DN	Khả năng liên kết giữa NCC PMKT với DN sử dụng phần mềm	

4. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

Thang đo nghiên cứu định lượng được trình bày trong Bảng 2:

Bảng 2. Thang đo trong nghiên cứu định lượng

Chất lượng PMKT (spham01 - spham27)	
Chức năng	
Spham01	PMKT cung cấp các chức năng thích hợp với mục đích cung cấp thông tin về BCTC.
Spham02	PMKT cung cấp các chức năng thích hợp với mục đích cung cấp thông tin về BCQT của DN.
Spham03	PMKT cung cấp các chức năng thích hợp với mục đích kiểm soát thông tin của DN.
Spham04	PMKT cung cấp thông tin chính xác theo dữ liệu đầu vào.
Spham05	PMKT cung cấp thông tin phù hợp với phương pháp tính toán (như phương pháp tính

giá hàng tồn kho, khấu hao TSCĐ...) đã lập trình sẵn.

- Spham06 PMKT cho phép DN tự định nghĩa các tham số trên các chức năng để phù hợp với nhu cầu thực tế nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc chính xác, tin cậy và an ninh.
- Spham07 PMKT cho phép DN cải tiến hay nâng cấp để phù hợp với nhu cầu thực tế nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc chính xác, tin cậy và an ninh.
- Spham08 PMKT có khả năng tích hợp và tương thích được với các công cụ và ứng dụng khác của DN.
- Spham09 PMKT cung cấp các giải pháp bảo vệ thông tin/ dữ liệu (như nhận dạng người dùng, mã hóa dữ liệu...) sao cho đối tượng không được phép thì không thể truy cập, đọc hay chỉnh sửa dữ liệu/ thông tin.
- Spham10 PMKT được xây dựng theo các chuẩn, quy ước và quy định chung liên quan đến lĩnh vực kế toán và các quy định pháp lý liên quan.

Tính cá nhân hóa

- Spham11 PMKT cho phép điều chỉnh nội dung của các chức năng, quy trình, giao diện, sổ kế toán và báo cáo để phù hợp với mục tiêu của DN.
- Spham12 PMKT cho phép điều chỉnh về hình thức của các chức năng, quy trình, giao diện, sổ kế toán và báo cáo để phù hợp với mục tiêu của DN.

Tính khả chuyển

- Spham13 PMKT có thể cung cấp các công cụ hỗ trợ trao đổi dữ liệu/ thông tin trong DN.
- Spham14 PMKT cho phép chạy trên nhiều nền tảng máy tính (như hệ điều hành, phần cứng, thiết bị theo yêu cầu) khác nhau.
- Spham15 PMKT có thể dùng để thay thế cho một phần mềm khác (ví dụ phần mềm khai báo thuế...) với cùng mục đích.

Khả năng duy trì

- Spham16 Khi số lượng người dùng cùng lúc là tối đa theo thiết kế kỹ thuật thì PMKT vẫn hoạt động bình thường.
- Spham17 PMKT không bị những tác động không mong muốn (như bị ngưng hoạt động, xử lý sai, mất dữ liệu...) sau khi tùy chỉnh.
- Spham18 PMKT không bị những tác động không mong muốn (như bị ngưng hoạt động, xử lý sai, mất dữ liệu...) sau khi nâng cấp hay thay đổi khác liên quan đến hệ thống.

Tính khả dụng

Spham19	PMKT có giao diện dễ nhìn, thu hút người dùng giúp họ dễ dàng thao tác trong quá trình sử dụng.
Spham20	PMKT có khả năng hỗ trợ thao tác cho người dùng, đặc biệt là người mới sử dụng.
Spham21	PMKT có khả năng hỗ trợ thông báo lỗi và hướng dẫn sửa lỗi.
Spham22	PMKT dễ dàng cho người dùng học và vận hành nó.
Spham23	PMKT cho phép người sử dụng giao tiếp được với dữ liệu/ thông tin trên hệ thống thông qua các menu giao diện trên màn hình.

Tính tin cậy

Spham24	PMKT có thể hoạt động liên tục và sẵn sàng khi người sử dụng cần dùng.
Spham25	PMKT hỗ trợ giải pháp sao lưu dữ liệu dự phòng.
Spham26	PMKT hỗ trợ giải pháp phục hồi dữ liệu khi gặp sự cố.

Tính hiệu quả

Spham27	PMKT có khả năng cung ứng kết quả trong phạm vi thời gian hợp lý tương ứng với mức độ và khối lượng dữ liệu yêu cầu để tạo ra kết quả.
---------	--

Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT (dvu01 - dvu15)

Dvu01	NCC cung cấp bộ tài liệu hướng dẫn sử dụng sản phẩm.
Dvu02	Khả năng hướng dẫn tốt của NCC cho người sử dụng học cách sử dụng.
Dvu03	Khả năng hướng dẫn tốt của NCC cho người sử dụng về cách xử lý sự cố, sai sót trên phần mềm.
Dvu04	NCC hỗ trợ các khóa huấn luyện để học về cách sử dụng gói phần mềm.
Dvu05	Khả năng hỗ trợ tốt từ NCC trong việc bảo trì và nâng cấp phần mềm.
Dvu06	Khả năng hỗ trợ tốt về mặt kỹ thuật của NCC phần mềm.
Dvu07	Khả năng tư vấn tốt của NCC để điều chỉnh sản phẩm phần mềm phù hợp với DN.
Dvu08	NCC có cách truyền thông tốt với DN.
Dvu09	NCC luôn sẵn có bản dùng thử trên trang web và phiên bản thử nghiệm miễn phí.
Dvu10	NCC đáp ứng yêu cầu về mặt thời gian.
Dvu11	NCC có kinh nghiệm về phát triển sản phẩm phần mềm.
Dvu12	Phần mềm đạt được mức độ phổ biến trên thị trường.

Dvu13	NCC có danh tiếng trên thị trường phần mềm.
Dvu14	NCC có kỹ năng kinh doanh.
Dvu15	NCC có một lượng khách hàng tương đối lớn.

Quan hệ giữa NCC với DN sử dụng PMKT (qhe01)

Qhe01	Khả năng liên kết giữa NCC PMKT với DN sử dụng phần mềm
-------	---

Mức độ thoả mãn của DN sử dụng PMKT (thman01 - thman06)

Thman01	DN hoàn toàn hài lòng với PMKT đang sử dụng.
Thman02	DN hoàn toàn hài lòng với dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT từ NCC phần mềm.
Thman03	DN hoàn toàn hài lòng với kết quả hợp tác với NCC phần mềm.
Thman04	Thời gian tới DN vẫn tiếp tục sử dụng PMKT hiện tại.
Thman05	Bạn sẽ giới thiệu NCC PMKT của DN bạn cho các DN khác.
Thman06	Bạn sẽ giới thiệu PMKT của DN bạn cho các DN khác.

Nghiên cứu định lượng được tiến hành vào tháng 11/2013 bằng email và phiếu trả lời giấy với phương pháp chọn mẫu thuận tiện (tập trung tại TP.HCM, Đồng Nai, Bình Dương, Bạc Liêu, Vĩnh Long, Long An). Sau khi gửi nội dung khảo sát đến trên 1.000 địa chỉ email và 500 bảng giấy, nhóm tác giả nhận được phản hồi từ 357 đối tượng. Tiến hành loại bỏ một số bảng trả lời ít hơn 80% câu hỏi khảo sát, kích thước mẫu là 304. Trong đó, có 233 DN thuộc quy mô nhỏ và vừa [3] (tỷ lệ 76,65%) với 165 DNNVV đã ứng dụng PMKT.

5. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

Đầu tiên, nghiên cứu tiến hành đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả tính hệ số Alpha được trình bày trong Bảng 3 cho thấy không có biến quan sát nào bị loại khỏi thang đo do hệ số Alpha đều nằm trong khoảng [0,6; 0,8] và nếu bỏ bớt một biến nào ra khỏi thang đo đều không làm hệ số tin cậy tăng lên cũng như xét về giá trị nội dung thì nên giữ lại biến quan sát đó.

Bảng 3. Kết quả tính hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Chất lượng PMKT	Cronbach's Alpha
Chức năng (spham01 - spham10)	0,794
Tính cá nhân hóa (spham11 - spham12)	0,870
Tính khả chuyển (spham13 - spham15)	0,642
Khả năng duy trì (spham16 - spham18)	0,810
Tính khả dụng (spham19 - spham23)	0,810
Tính tin cậy (spham24 - spham 26)	0,759
Tính hiệu quả (spham27)	Không thực hiện [4]
Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT (dvu01 - dvu15)	0,933
Quan hệ giữa NCC và DN sử dụng PMKT (qhe01)	Không thực hiện
Mức độ mãn của DN sử dụng PMKT (thman01 - thman06)	0,906

Tiếp theo, phân tích nhân tố khám phá EFA được tiến hành nhằm xác định các nhân tố chất lượng PMKT tác động đến mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng phần mềm. Xuất phát từ mục tiêu là tối thiểu hóa lượng biến có hệ số lớn tại cùng một nhân tố nên phương pháp PCA với phép xoay vuông góc được sử dụng. Bảng 4 trình bày kết quả phân tích EFA qua 5 lần rút trích các nhân tố của thang đo chất lượng PMKT với tổng phương sai trích (TVE) được là 75,2% cho 10 nhân tố. Thang đo mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng PMKT trích được 1 nhân tố (qua 1 lần rút trích) với TVE là 68,194%. Do hệ số KMO đều $> 0,5$ nên phân tích EFA trong trường hợp này là phù hợp. Bảng 4 cũng trình bày kết quả tính lại hệ số Alpha cho từng nhân tố trích được sau phân tích EFA. Theo đó, nhân tố thứ 8 (tính chính xác của PMKT) bị loại do có $\text{Alpha} < 0,6$.

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

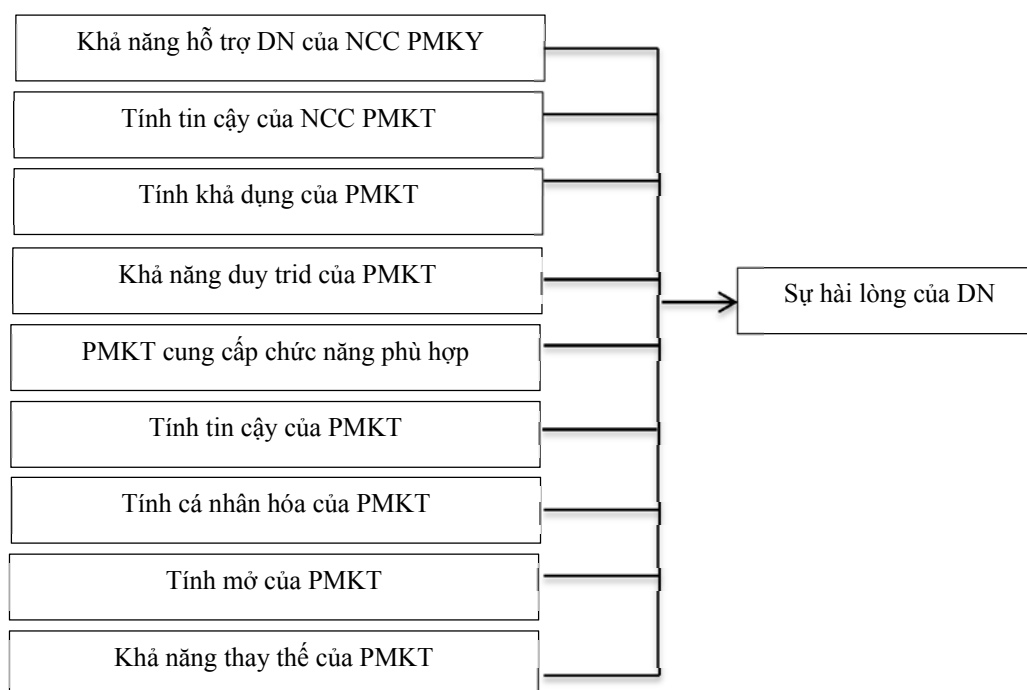
	Thang đo	Cronbach's Alpha
Chất lượng PMKT TVE: 75,2% Eigenvalue: 1,043	Nto1 Khả năng hỗ trợ DN của NCC PMKT (Dvu02, Dvu03, Dvu04, Dvu05, Dvu06, Dvu07, Dvu08, Qhe01)	0,933
	Nt02 Tính tin cậy của NCC PMKT (Dvu12, Dvu13,	0,891

KMO: 0,812	Dvu14, Dvu15)	
Nto3	Tính khả dụng của PMKT (Spham10, Spham19, Spham20, Spham22, Spham23)	0,808
Nto4	Khả năng duy trì của PMKT (Spham07, Spham16, Spham17, Spham18)	0,782
Nto5	PMKT cung cấp chức năng phù hợp (Spham01, Spham02, Spham03, Spham09)	0,703
Nto6	Tính tin cậy của PMKT (Spham25, Spham26, Spham27, Dvu01)	0,799
Nto7	Tính cá nhân hóa của PMKT (Spham11, Spham12)	0,870
Nto8	Tính chính xác của PMKT (Spham04, Spham05)	0,550
Nto9	Tính mở của PMKT (Spham06)	
Nto10	Khả năng thay thế của PMKT (Spham15)	

**Mức độ thoả mãn
của DN sử dụng
PMKT**

TVE: 68,194%	Thoaman	Mức độ thoả mãn (thman01 - thman06)
Eigenvalue: 4,092		
KMO: 0,82		

Hình 3 thể hiện mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh với 9 nhân tố chất lượng PMKT (biến độc lập) tác động đến mức độ thoả mãn của DN NVV sử dụng PMKT (biến phụ thuộc). Theo đó, có 9 giả thuyết nghiên cứu với nội dung tổng quát là khi biến độc lập tăng hoặc giảm sẽ dẫn đến mức độ thoả mãn của DN NVV sử dụng PMKT tăng hoặc giảm tương ứng.



Hình 3. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Tiếp theo, phân tích tương quan được thực hiện nhằm xác định có tồn tại mối quan hệ giữa biến độc lập với biến phụ thuộc không? Nếu kết quả cho thấy có tồn tại mối quan hệ thì phân tích hồi quy mới nên được thực hiện ở bước kế tiếp. Bảng 5 mô tả hệ số tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc với 4 biến độc lập (Nto2, Nto7, Nto9 và Nto10) bị loại khỏi phân tích hồi quy bởi do hệ số tương quan của chúng với biến phụ thuộc (Thoaman) không có ý nghĩa thống kê.

Bảng 5. Ma trận hệ số tương quan giữa các biến trong mô hình

	Nto1	Nto2	Nto3	Nto4	Nto5	Nto6	Nto7	Nto9	Nto10	Thoaman
Nto1	1	0,378**	0,553**	0,425**	0,416**	0,642**	0,226**	0,169*	0,162	0,634**
Nto2		1	0,399**	0,657**	0,455**	0,398**	0,666**	0,398**	0,649**	0,159
Nto3			1	0,404**	0,421**	0,613**	0,316**	0,321**	0,175*	0,516**
Nto4				1	0,361**	0,431**	0,377**	0,413**	0,357**	0,259**
Nto5					1	0,374**	0,303**	0,339**	0,181*	0,228**
Nto6						1	0,330**	0,358**	0,158	0,415**

Nto7	1	0,360**	0,142	0,109
Nto9		1	0,096	0,076
Nto10			1	0,099
Thoaman				1

Ghi chú: *. Mỗi tương quan có ý nghĩa ở mức 0,05 (2-đuôi); **: Mỗi tương quan có ý nghĩa ở mức 0,01 (2-đuôi);

Để xây dựng mô hình hồi quy, nghiên cứu đã lần lượt thực hiện kiểm định dạng hàm giữa 5 biến độc lập (Nto1, Nto3, Nto4, Nto5 và Nto6) với biến phụ thuộc (Thoaman). Kết quả kiểm định được trình bày trong bảng 6 cho thấy dạng hàm của tất cả các biến độc lập với biến phụ thuộc là hàm tuyến tính do có hệ số R^2 cao và kiểm định F có ý nghĩa thống kê (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Bảng 6. Kết quả kiểm định dạng hàm giữa biến độc lập và biến phụ thuộc

	Nto1		Nto3		Nto4		Nto5		Nto6	
	R^2	Mức ý nghĩa	R^2	Mức ý nghĩa	R^2	Mức ý nghĩa	R^2	Mức ý nghĩa	R^2	Mức ý nghĩa
Tuyến tính	0,402	0,000	0,266	0,000	0,067	0,002	0,05	0,006	0,173	0,000
Logarit	0,395	0,000	0,219	0,000	0,061	0,004	0,03	0,019	0,150	0,000
Bậc hai	0,406	0,000	0,295	0,000	0,069	0,008	0,07	0,005	0,180	0,000
Bậc ba	0,437	0,000	0,317	0,000	0,069	0,022	0,08	0,005	0,185	0,000
e^x	0,395	0,000	0,192	0,000	0,057	0,005	0,02	0,049	0,130	0,000
Hàm mũ	0,389	0,000	0,233	0,000	0,066	0,002	0,03	0,022	0,150	0,000

Như vậy, mô hình hồi quy bội được xây dựng như sau:

$$Y = a + b_1nto1 + b_2nto3 + b_3nto4 + b_4nto5 + b_5nto6 + \varepsilon$$

Kết quả phân tích hồi quy được thể hiện qua trọng số hồi quy β với phương pháp bình phương nhỏ nhất thông thường OLS được trình bày trong Bảng 7.

Bảng 7. Kết quả phân tích hồi quy bội

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	Giá trị t	Mức ý nghĩa	Tương quan			Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Bậc 0	Riêng phần	Từng phần	Dung sai	VIF
1 Hằng số	1,192	0,375		3,182	0,002					

Nto1	0,526	0,094	0,554	5,595	0,000	0,626	0,477	0,401	0,522	1,915
Nto3	0,336	0,112	0,290	3,015	0,003	0,518	0,281	0,216	0,552	1,812
Nto4	-0,047	0,073	-0,054	-0,649	0,518	0,165	-0,063	-0,046	0,751	1,331
Nto5	-0,157	0,088	-0,145	-1,782	0,078	0,165	-0,171	-0,128	0,770	1,299
Nto6	-0,017	0,108	-0,017	-0,160	0,873	0,446	-0,016	-0,011	0,439	2,278

Bảng 7 cho thấy các biến Nto4, Nto5 và Nto6 bị loại khỏi phương trình hồi quy do không có ý nghĩa thống kê. Đáng chú ý là hệ số tương quan của từng biến Nto4, Nto5, Nto6 với biến Thoaman (cột tương quan Bậc 0) đều là số dương, chứng tỏ các biến Nto4, Nto5, Nto6 có quan hệ cùng chiều với biến thoaman. Tuy nhiên, hệ số tương quan từng phần (cột tương quan riêng phần) và tương quan bán phần (cột tương quan: từng phần) của chúng lại bị âm. Điều này có nghĩa là, các biến còn lại trong mô hình gồm Nto1 và Nto3 đã giải thích thay cho các biến Nto4, Nto5, Nto6.

Phương trình hồi quy có dạng:

$\hat{Y} = 1,192 + 0,554 \text{ Khả năng hỗ trợ của NCC PMKT} + 0,29 \text{ Tính khả dụng của PMKT} + \text{sai số}$

Nhằm đảm bảo mô hình hồi quy là phù hợp, nghiên cứu đã tiến hành kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình. Theo đó, R^2 điều chỉnh là 0,431 ($> 0,4$) vì vậy mô hình hồi quy là phù hợp và kết quả kiểm định F có ý nghĩa thống kê (Bảng 8).

Bảng 8. Kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy

Thống kê mô hình					
Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn	Durbin-Watson
1	0,676 ^a	0,457	0,431	0,62544	2,164

ANOVA ^a						
	Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
1	Hồi quy	34,871	5	6,974	17,829	0,000 ^b
	Phần dư	41,464	106	0,391		
	Tổng	76,335	111			

Kết quả dò tìm sự vi phạm giả định của mô hình hồi quy bội:

Giả định các biến độc lập không có tương quan hoàn toàn với nhau (không có hiện tượng đa cộng tuyến): Hệ số VIF dùng để kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến được trình bày trong Bảng 7 đều nhỏ hơn 5 cho thấy không có hiện tượng cộng tuyến xảy ra hay các biến độc lập trong mô hình hồi quy bội không có tương quan hoàn toàn với nhau.

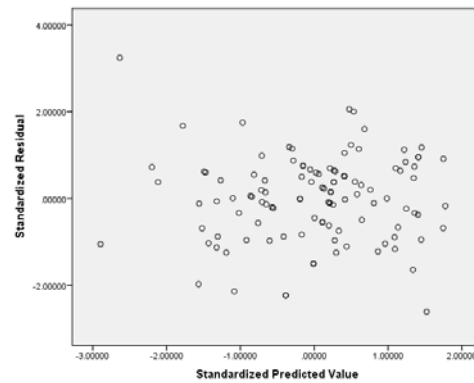
Giả định phương sai của sai số không đổi (không có hiện tượng phương sai thay đổi): Tiến hành kiểm định Spearman lần lượt cho từng cặp biến: Nto1 và absRES (biến trị tuyệt đối của phần dư), Nto3 và absRES để kiểm định hiện tượng phương sai thay đổi. Kết quả được trình bày trong Bảng 9 cho thấy giả định về phương sai thay đổi bị bác bỏ do mức ý nghĩa của cả hai biến X_1 với absRES và biến X_2 với absRES đều $> 0,05$ (không có cơ sở để bác bỏ giả thuyết H_0 tức giả thuyết hệ số tương quan hạng của tổng thể bằng 0).

Bảng 9. Kết quả kiểm định hiện tượng phương sai thay đổi

			Nto1	Nto3	absRES
Spearman's rho	Nto1	Hệ số tương quan	1,000	0,557**	0,040
		Mức ý nghĩa (2-đuôi)	0,000	0,000	0,677
		Số quan sát	143	132	112
	Nto3	Hệ số tương quan	0,557**	1,000	-0,009
		Mức ý nghĩa (2-đuôi)	0,000	0,000	0,924
		Số quan sát	132	146	112
	absRES	Hệ số tương quan	0,040	-0,009	1,000
		Mức ý nghĩa (2-đuôi)	0,677	0,924	0,000
		Số quan sát	112	112	112

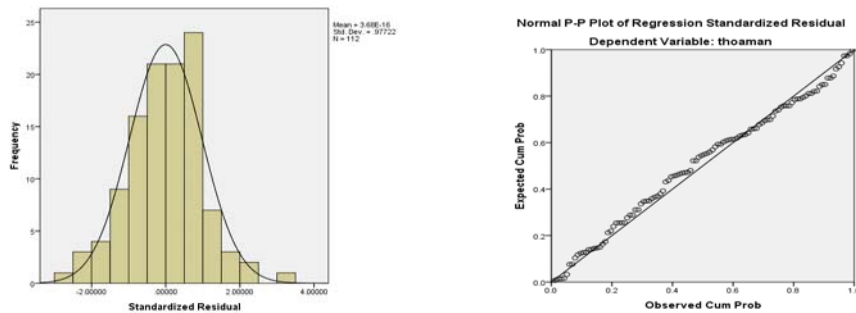
Ghi chú: **: Mọi tương quan có ý nghĩa ở mức 0,01 (2-đuôi);

Giả định liên hệ tuyến tính: Đồ thị được trình bày trong Hình 4 cho thấy phần dư được phân tán một cách ngẫu nhiên trong vùng xung quanh đường đi qua tung độ 0, do đó giả thiết về quan hệ tuyến tính giữa biến độc lập với biến phụ thuộc trong mô hình là đúng.



Hình 4. Đồ thị Scatter của phần dư và giá trị dự đoán từ mô hình hồi quy tuyến tính

Giả định về phân phối chuẩn của phần dư: Hai đồ thị Histogram biểu diễn tần số của phần dư chuẩn hóa và Q-Q Plot thể hiện những giá trị của các điểm phân vị của phân phối của biến theo các phân vị của phân phối chuẩn được trình bày trong Hình 5 cho thấy phần dư của phương trình hồi quy bội có phân phối chuẩn.



Hình 5. Đồ thị Histogram và Q-Q Plot

Giả định về tính độc lập của sai số (không có tương quan giữa các phần dư): Đại lượng thống kê Durbin-Watson (Bảng 7) là 2,164 gần với ngưỡng 2 nên chấp nhận giả thiết không có tự tương quan chuỗi bậc nhất giữa các phần dư hay nói cách khác, giả định về tính độc lập của sai số được chấp nhận.

Các thống kê mô tả của biến Nto1, Nto3 và biến Thoaman cho thấy chất lượng PMKT và mức độ thoả mãn của DNNVV chỉ đạt mức độ trung bình. Cụ thể, khả năng hỗ trợ DN của NCC PMKT có trung bình là 3,4476 và độ lệch chuẩn 0,89777; tính khả dụng của PMKT có điểm trung bình là 3,7425 và độ lệch chuẩn 0,72889; Và mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng PMKT đạt 3,4406 điểm và độ lệch chuẩn 0,84503.

6. THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả nghiên cứu cho thấy hai nhân tố chính tác động đến mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng PMKT gồm: Khả năng hỗ trợ DN của NCC PMKT tác động mạnh nhất và tính khả dụng của PMKT tác động thứ hai (không có cơ sở bác bỏ giả thuyết H1 và H3). Như vậy, các tiêu chí chất lượng liên quan đến bản thân PMKT không tác động mạnh đến mức độ thoả mãn của DNNVV ứng dụng phần mềm. Theo ý kiến của một số chuyên gia thì có 4 lý do chính giải thích cho kết quả nghiên cứu đó là: (1) Thị trường PMKT ở VN có rất nhiều các NCC PMKT (phân khúc DNNVV) và tính cạnh tranh giữa họ là rất khốc liệt nên yếu tố chất lượng của bản thân PMKT đã gần tiến đến ngưỡng tương đồng nhau giữa các sản phẩm khác nhau. Khi chất lượng PMKT phần mềm được đánh giá là tương đương nhau thì yếu tố dịch vụ hỗ trợ và quan hệ giữa bên mua với bên bán trở thành nhân tố tác động chính đến mức độ hài lòng của khách hàng; (2) Đa số các DNNVV có nguồn lực giới hạn về cả mặt tài chính và nhân lực nên khả năng tự tái phát triển HTTKT là không cao, chính vì vậy khi DNNVV muốn ứng dụng một PMKT đồng nghĩa với việc họ mong muốn NCC phần mềm đóng vai trò hỗ trợ trong việc tái phát triển hệ thống nên vấn đề chất lượng dịch vụ và khả năng tạo mối quan hệ giữa NCC PMKT với DN trở nên quan trọng và bức thiết; (3) Khi DNNVV sử dụng PMKT có nghĩa là họ đang tiêu dùng một dịch vụ nên thực ra quá trình vận hành phần mềm mới là quá trình mang lại lợi ích cho DN, vì vậy DNNVV sẽ thoả mãn hơn nếu trong suốt quá trình vận hành phần mềm nhận được sự hỗ trợ liên tục từ NCC PMKT; và (4) Trình độ của nhân viên vận hành và sử dụng PMKT tại DNNVV thông thường là không cao nên DNNVV sẽ thấy hài lòng với PMKT khi phần mềm dễ dàng sử dụng.

7. KẾT LUẬN VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT

Nghiên cứu đã chỉ ra hai nhân tố chính tác động đến mức độ thoả mãn của DNNVV VN trong ứng dụng PMKT, trong đó nhân tố dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT và khả năng tạo mối quan hệ tốt giữa NCC PMKT với DN ứng dụng PMKT tác động mạnh đến mức độ thoả mãn hơn là nhân tố liên quan đến bản thân chất lượng PMKT. Đây là một khám phá mới khá thú vị tại thị trường PMKT VN (phân khúc khách hàng là các DNNVV).

Một số đề xuất nhằm hỗ trợ DNNVV lựa chọn PMKT phù hợp:

Đối với bản thân DNNVV: Ba giải pháp tổng quan cần tiến hành bao gồm cải thiện quan điểm và định hướng ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) đối với người đứng

đầu DN, nâng cao vai trò của người phụ trách kế toán và nhân viên kế toán trong ứng dụng PMKT, và nâng cao vai trò của người phụ trách CNTT và nhân viên CNTT trong DN. Bên cạnh đó, DNNVV cũng cần thực hiện các giải pháp cụ thể cho từng giai đoạn ứng dụng PMKT gồm: giai đoạn lựa chọn PMKT (đánh giá và lựa chọn PMKT dựa vào hai tiêu chí chính: khả năng hỗ trợ DN của NCC PMKT và tính khả dụng của PMKT), giai đoạn triển khai và giai đoạn vận hành PMKT (tiếp tục đánh giá các tiêu chí liên quan đến dịch vụ hỗ trợ sử dụng PMKT và khả năng tạo quan hệ tốt giữa NCC PMKT với DN).

Đối với các cơ quan nhà nước, các tổ chức cung cấp và triển khai PMKT, các hội nghề nghiệp và các cơ sở đào tạo kế toán, CNTT: Cần đồng thời có các biện pháp hỗ trợ để tăng cường sự hiểu biết của thị trường VN về lợi ích của việc tin học hóa công tác kế toán cũng như tiêu chí lựa chọn, đánh giá PMKT mà DNNVV nên quan tâm để nâng cao mức độ thoả mãn. Bên cạnh đó, các giải pháp hỗ trợ về mặt tài chính cho mục tiêu nâng cao mức độ ứng dụng CNTT trong công tác kế toán tại các DNNVV cũng cần được thực hiện.

8. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Hạn chế của nghiên cứu: Do không thể biết tổng số DNNVV VN ứng dụng PMKT cũng như không thể thu thập được danh mục tổng thể nên nghiên cứu này đã chọn mẫu theo phương pháp phi xác suất. Các DN được khảo sát chỉ tập trung tại khu vực phía Nam và kích thước mẫu chỉ mới đáp ứng ở mức độ tối thiểu để thực hiện các phân tích thống kê. Ngoài ra, nghiên cứu chưa xem xét đến tiêu chí giá phí của PMKT tác động như thế nào đến mức độ thoả mãn của DNNVV sử dụng PMKT.

Hướng nghiên cứu tiếp theo: Nghiên cứu chỉ mới xem xét đến tiêu chí lựa chọn PMKT, do đó các hướng nghiên cứu tiếp theo có thể là nghiên cứu về phương pháp lựa chọn PMKT, kỹ thuật đánh giá PMKT và hệ thống/ công cụ hỗ trợ người ra quyết định đánh giá và lựa chọn PMKT tại DNNVV VN. Nghiên cứu cũng chưa xem xét các tiêu chí lựa chọn PMKT gồm: tiêu chí về chi phí và lợi ích của PMKT (có liên quan đến vấn đề giá phí), tiêu chí liên quan đến đặc điểm đầu ra của gói PMKT và tiêu chí liên quan đến ý tưởng thiết kế PMKT. Đây có thể là hướng nghiên cứu tiếp theo. Hướng nghiên cứu tiếp theo có thể thực hiện là mở rộng đối tượng nghiên cứu cho các DN VN hoặc nghiên cứu trên nhóm DN quy mô lớn. Và nếu có thể, hướng nghiên cứu tiếp theo để củng cố kết quả nghiên cứu đó là mở rộng kích thước mẫu■

Chú thích

- [1] Báo cáo ứng dụng CNTT năm 2012
- [2] Bộ Tài chính (2005), Thông tư 103/2005/TT-BTC về việc hướng dẫn tiêu chuẩn và điều kiện của phần mềm kế toán, Điều 1.
- [3] Phân loại quy mô DN VN theo Nghị định 56/2009/NĐ-CP.
- [4] Không thực hiện tính hệ số Alpha do thang đo chỉ được đo lường bằng 1 biến quan sát.

Tài liệu tham khảo

- APEC, Glossary: SME, <http://www.apec.org/Glossary.aspx#s>, ngày truy cập: 28/7/2013.
- Anita, S.H., E.L. Denna & J.O. Cherrington (1999), *Accounting Information Technology, and Business Solutions*, Second edition, McGraw-Hill.
- Bách khoa toàn thư mở Wikipedia, “Định nghĩa DN nhỏ và vừa”, http://vi.wikipedia.org/wiki/Doanh_nghi%E1%BB%87p_nh%E1%BB%8F_v%C3%A0_v%E1%BB%Aba, ngày truy cập: 24/7/2013.
- Beck, T., A.Demirgüç-Kunt & R. Levine (2003), “Small and Medium Enterprises, Growth, and Poverty: Cross-Country Evidence”, *Policy Research Working Paper*: 3178, Washington DC : The World Bank .
- Bộ Tài chính (2005), *Thông tư 103/2005/TT-BTC hướng dẫn tiêu chuẩn và điều kiện của phần mềm kế toán*, ban hành ngày 24/11/2005.
- Bộ Tài chính (2006), *Quyết định 15/2006/QĐ-BTC về việc ban hành chế độ kế toán DN*.
- Bộ Thông tin và Truyền thông (2010), *Tiêu chuẩn quốc gia: công nghệ thông tin - đánh giá sản phẩm phần mềm - phần 1: Tiêu chí đánh giá chất lượng ngoài (TCVN XXX-1)*.
- Bộ Thông tin và Truyền thông (2010), *Tiêu chuẩn quốc gia: công nghệ thông tin-đánh giá sản phẩm phần mềm-phần 3: Tiêu chí đánh giá chất lượng sử dụng (TCVN XXX-3)*.
- Bộ Thông tin và Truyền thông (2010), *Thuyết minh bộ tiêu chuẩn quốc gia về đánh giá sản phẩm phần mềm (TCVN XXX-1)*.
- Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam (2009), *Nghị định 56/2009/NĐ-CP về trợ giúp phát triển DNNVV*, ban hành ngày 30/6/2009.
- European Commission, “What is an SME?”, <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition>, ngày truy cập: 24/7/2013.
- Leonard, L.B., K. Seiders & D. Grewal (2002), “Understanding Service Convenience”, *Journal of Marketing*, 66 (3): 1-17.
- John R. & cộng sự (2012), *Đặc điểm môi trường kinh doanh ở VN: Kết quả điều tra DNNVV năm 2011*, CIEM, DoE, ILSSA và UNU-WIDER.

- Jadhav, A.S. & R.M. Sonar (2009), "Evaluating and Selecting Software Packages: A Review", *Information and Software Technology*, 51: 555-563.
- Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu với SPSS* (tập 1 và 2), NXB Hồng Đức.
- Lê Ngọc Mỹ Hằng (2008), *Bài giảng Kế toán máy*, Trường Đại học Kinh tế Huế.
- Maziyar, G., V. Shafeiepour, M. Aslani, & E. Barvayeh (2011), "The Impact of Information Technology (IT) on Modern Accounting Systems", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 28.
- Michael, E.C. (2013), *Characteristics of SMEs*, http://www.ehow.com/info_8714551_characteristics-smes.html#ixzz2aXN0UqOH, ngày truy cập: 30/7/2013.
- Nguyễn Đình Thọ & cộng sự (2003), *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời*, Công trình NCKH CS 2003-19, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Nguyễn Đình Thọ (2012), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, NXB Lao động xã hội.
- Nguyễn Phước Bảo Ân, Bùi Quang Hùng, Trần Thanh Thúy, Phạm Trà Lam, Lương Đức Thuận, (2012), *Tổ chức công tác kế toán DN*, NXB Phương Đông.
- Nguyễn Quang Thu & các cộng sự (2008), *Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt và sự hài lòng của người dân thành phố sử dụng xe buýt trên các tuyến nội thành TP.HCM*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ, MS: B 2007-09-27, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Nguyễn Thị Xuân Hương (2011), *Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các nhà thuốc trên địa bàn TP.HCM đối với công ty cổ phần Pymephaco*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry (1988), "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64: 12-40.
- Richard, L.O. (1980), A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4): 460-469.
- Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Thị Ngọc Diệp, Nguyễn Văn Hóa, Nguyễn Hoàng Kiệt và Đinh Phương Vương (2010), *Quản lý chất lượng*, NXB Thống kê.
- Techopedia, Definition - What does Accounting Software mean?, <http://www.techopedia.com/definition/982/accounting-software>, ngày truy cập: 25/9/2013.
- Thái Phúc Huy, Nguyễn Thế Hưng, Huỳnh Văn Hiếu, Đoàn Nguyễn Trí Dũng và Lương Đức Thuận, (2012), *Hệ thống thông tin kế toán: tập 1*, NXB Phương Đông.

Thúy Hải (2012), “DN nhỏ và vừa VN-Những điều trần trở. Bài 1: Lớn nhanh trong áp lực cạnh tranh”, *Sài Gòn giải phóng*, <http://www.sggp.org.vn/kinhte/2012/4/285015>, ngày truy cập: 25/7/2013.

Valarie, A.Z., A. Parasuraman & L.L.Berry (1985), “Problems and Strategies in Service Marketing”, *Journal of Marketing* 49: 33- 46.

Wolak, R., Kalafatis, S & Harris. P. (1998), “An Investigation into Four Characteristics of Service”, *Journal of Empirical generalizations in marketing science* 3: 22-43