

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

VÕ THỊ TÓ UYÊN

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG
PHẦN MỀM KẾ TOÁN TRONG ĐƠN VỊ
HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP**

Chuyên ngành: Kế toán

Mã số : 60.34.30

**TÓM TẮT LUẬN VĂN
THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Đà Nẵng - Năm 2015

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học : **PGS.TS NGUYỄN MẠNH TOÀN**

Phản biện 1 : PGS.TS NGUYỄN CÔNG PHƯƠNG

Phản biện 2 : TS. HÀ THỊ NGỌC HÀ

Luận văn sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận văn
thạc sỹ Quản trị kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng
vào ngày 31 tháng 1. năm 2015

Có thể tìm hiểu luận văn tại

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Sự cấp thiết của đề tài

Cùng với sự ra đời và phát triển của xã hội loại người thì kế toán cũng ra đời và phát triển. Tuy nhiên, trong những điều kiện kinh tế - xã hội khác nhau thì các hình thức biểu hiện của kế toán khác nhau. Ban đầu kế toán chỉ ở dạng đơn giản phục vụ đời sống cá nhân của con người nhưng đến hiện tại kế toán đã phát triển tới hình thái phức tạp hơn khi trở thành một lĩnh vực khoa học để thực hiện quá trình thu thập, xử lý, kiểm tra, phân tích và cung cấp thông tin kinh tế, tài chính dưới hình thức giá trị, hiện vật và thời gian lao động.

Ngày nay, các nghiệp vụ kế toán ngày càng trở nên phức tạp và việc ra đời của các phần mềm kế toán là điều tất yếu xảy ra. Ở Việt Nam hiện nay, có rất nhiều phần mềm kế toán như: FAST, Misa, Smart, GAMA, OMEGA, CNS, Asoft, Metadata, FTS ... và việc làm sao để chọn được gói phần mềm kế toán phù hợp đối với đặc thù tổ chức kinh tế đang trở thành một trong những quyết định quan trọng trong việc quản lý tài chính của các tổ chức đó. Đặc biệt đối với các đơn vị hành chính sự nghiệp. Không giống như các tổ chức kinh doanh tuy kinh doanh ở các ngành nghề khác nhau nhưng quy trình kế toán cơ bản là có trình tự như nhau thì các đơn vị hành chính sự nghiệp lại tùy vào từng đặc thù riêng của từng ngành mà phần mềm kế toán phải đáp ứng được những yêu cầu đó. Đây cũng chính là lý do tôi thực hiện đề tài: ***“Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán trong đơn vị hành chính sự nghiệp”*** với mong muốn sẽ đánh giá được tổng quan về tình hình phần mềm kế toán đang được sử dụng trong các đơn vị hành chính sự nghiệp và đưa ra được những đề xuất giải quyết vấn đề này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu này đặt ra những mục tiêu cụ thể như sau:

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán trong các đơn vị hành chính, sự nghiệp.

- Dựa trên kết quả nghiên cứu đưa ra gợi ý, đề xuất nâng cao sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán.

Đối tượng khảo sát là cá nhân trực tiếp sử dụng phần mềm kế toán tại các đơn vị hành chính sự nghiệp

Phạm vi nghiên cứu: Các đơn vị hành chính sự nghiệp có sử dụng phần mềm kế toán trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

4. Phương pháp nghiên cứu

Khi tiến hành nghiên cứu, luận văn sử dụng các phương pháp phân tích kỹ thuật như thống kê, mô tả, so sánh, đánh giá, phỏng vấn chuyên gia và điều tra xã hội học....

Việc thu thập kết quả điều tra bằng hỏi được thực hiện thông qua phỏng vấn trực tiếp những nhân viên tại các cơ quan sử dụng trực tiếp phần mềm kế toán trong công việc. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, đảm bảo tính đại diện cho đối tượng nghiên cứu. Dữ liệu điều tra sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

5. Kết cấu của đề tài

Nội dung luận văn bao gồm 4 chương:

Chương 1: Tổng quan về phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp và mô hình nghiên cứu

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

Chương 4: Kiến nghị

6. Tổng quan tài liệu

Nghiên cứu dựa trên cơ sở của năm nghiên cứu đi trước:

Nghiên cứu của Nguyễn Mạnh Toàn, Huỳnh Thị Hồng Hạnh (2012) “Tiêu chí đánh giá chất lượng PMKT” – tạp chí Khoa học và Công nghệ

Luận văn thạc sĩ của Đặng Thị Kim Xuân (2011) “Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng các phần mềm kế toán Việt Nam”.

Luận văn thạc sĩ của Lê Văn Bình (2011) “ Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp khi sử dụng phần mềm kế toán Vietsoft accounting của công ty TNHH phần mềm Việt”. .

Nghiên cứu của Morteza Ramazani, Farnaz Vali Moghaddam Zanjani, 2012 tại Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences “Accounting Software Expectation Gap Based on Features of Accounting Information Systems (AISS)”.

Nghiên cứu của Kaye Morris, Demand Media, 2009 “Factors to Consider when Choosing Accounting Software”.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ PHẦN MỀM KẾ TOÁN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1. TỔNG QUAN VỀ PHẦN MỀM KẾ TOÁN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP

1.1.1. Phần mềm kế toán

a. Khái niệm Phần mềm kế toán

Phần mềm kế toán 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.

b. Vai trò của phần mềm kế toán

Vai trò của phần mềm kế toán đồng hành cùng với vai trò của kế toán, nghĩa là cũng thực hiện vai trò là công cụ quản lý, giám sát và cung

cấp thông tin, vai trò theo dõi và đo lường kết quả hoạt động kinh tế tài chính của đơn vị.

Vai trò thay thế toàn bộ hay một phần công việc kế toán bằng thủ công giúp cho việc kiểm tra giám sát tình hình sử dụng tài chính của tổ chức được rõ ràng hơn, nhanh hơn và chính xác hơn.

Vai trò số hoá thông tin.

c. Phân loại phần mềm kế toán

Có nhiều cách phân loại phần mềm kế toán:

Phân loại theo nghiệp vụ phát sinh bao gồm: phần mềm kế toán bán lẻ và Phần mềm kế toán tài chính quản trị

Phân loại theo hình thức sản phẩm gồm có: Phần mềm đóng gói và Phần mềm kế toán đặt hàng

d. Đặc trưng phần mềm kế toán

Tuy phần mềm kế toán khá đa dạng và phong phú nhưng các phần mềm đó có cùng những đặc trưng cơ bản dưới đây:

- *Phần mềm được mô tả*
- *Độ tin cậy của phần mềm*
- *Tính chính xác của phần mềm*
- *Tính dễ sử dụng của phần mềm*
- *Tính vận hành của phần mềm*
- *Tính bảo trì, cải tiến và khắc phục được của phần mềm*
- *Tính tương thích của phần mềm*
- *Tính theo dõi và kiểm tra được của phần mềm.*

1.1.2. Phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

a. Khái niệm kế toán hành chính sự nghiệp.

Phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp là công cụ chuyên xử lý tất cả các loại nghiệp vụ của kế toán phát sinh trong đơn vị hành chính sự nghiệp.

c.Đánh giá phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

Theo thông tư số 103/2005/TT-BTC ngày 24/11/2005 để có cơ sở cho đơn vị kế toán lựa chọn phần mềm kế toán nói chung cũng như phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp nói riêng, Bộ Tài chính đã đưa ra các tiêu chuẩn đánh giá.

1.2 CHẤT LƯỢNG PHẦN MỀM KẾ TOÁN

1.2.1. Chất lượng

Theo Tiêu chuẩn hóa ISO được Tổ chức Quốc tế đưa ra trong dự thảo DIS 9000:2000, “ Chất lượng là khả năng của tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan”.

1.2.2. Chất lượng phần mềm kế toán

Có rất nhiều phương pháp, tiêu chí để tiến hành đánh giá chất lượng phần mềm kế toán, theo như nghiên cứu của Đặng Thị Kim Xuân (2011) về “ Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng các phần mềm kế toán Việt Nam” thì phần mềm kế toán cũng như một phần mềm nói chung nên về cơ bản phần mềm kế toán phải đáp ứng được các yêu cầu sau đây để làm căn cứ đánh giá:Các đặc tính chức năng; Độ tin cậy; Sử dụng được; Tính hiệu quả; Bảo trì được vàKhả chuyển. Đây cũng chính là cơ sở để xây dựng tiêu chí đánh giá phần mềm kế toán đáng tham khảo.

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÙNG PHẦN MỀM KẾ TOÁN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP

1.3.1. Khái niệm sự hài lòng của khách hàng

Có nhiều quan điểm đánh giá khác nhau về sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman và ctg,1988; Spreng và ctg,1996).

Lý thuyết “Kỳ vọng- Xác nhận”, được phát triển bởi Oliver (1980) và được dùng để nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của các dịch vụ hay sản phẩm của một tổ chức.

Theo Philip Kotler (1991), sự thỏa mãn - hài lòng của khách hàng (Customer satisfaction) là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của chính họ.

Theo lý thuyết về sự thỏa mãn chất lượng dịch vụ của Parasuraman và các cộng sự (1985), sự thỏa mãn chất lượng được đo lường bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng cảm nhận.

1.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

Theo Zeithaml và Bitner (2000), sự hài lòng khách hàng chịu sự tác động của 5 yếu tố: chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá cả, nhân tố hoàn cảnh, nhân tố cá nhân.

Theo Czepiel, Solomo và Gutman (1985), sự hài lòng khách hàng chịu sự tác động của 2 yếu tố: yếu tố chức năng (hàng hóa, sản phẩm hữu hình), yếu tố dịch vụ nhà cung ứng (vô hình).

Sự thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một sản phẩm, một dịch vụ. Do đó, yếu tố chất lượng sản phẩm (chức năng) là nhân tố ảnh hưởng, là yếu tố quyết định chính đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng phần mềm.

1.4. MỘT SỐ MÔ HÌNH CHẤT LƯỢNG PHẦN MỀM

1.4.1. Mô hình chất lượng phần mềm của McCall

Mô hình chất lượng của McCall được xây dựng dựa trên 3 loại đặc trưng về chất lượng: *Các yếu tố (để xác định); Tiêu chuẩn để xây dựng và Hệ đo lường (để kiểm sát)*

1.4.2. Mô hình chất lượng phần mềm của Dromey

Dromey đã đánh giá chất lượng phân tích chất lượng phần mềm thành phần thông qua việc đo lường chất lượng tài sản hữu

hình. Dromey cung cấp các ví dụ về các thành phần phần mềm cho từng mô hình khác nhau:

- + Các biến, chức năng, báo cáo... có thể được coi là thành phần của mô hình thực hiện.
- + Yêu cầu có thể được coi là một thành phần của mô hình yêu cầu.
- + Một phân hệ có thể được coi là một thành phần của mô hình thiết kế.

1.4.3. Mô hình chất lượng ISO-9126

Mô hình chất lượng ISO-9126 trên thực tế được mô tả là một phương pháp phân loại và chia nhỏ những thuộc tính chất lượng, nhằm tạo nên những đại lượng đo đếm được dùng để kiểm định chất lượng của sản phẩm PM.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Như vậy, trong chương 1 tác giả đã đưa ra được những lí luận tổng quan về phần mềm kế toán, vai trò của nó, chất lượng phần mềm cũng như một số tiêu chí đánh giá chất lượng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp. Đồng thời, cũng đề cập tới các nhân tố ảnh hưởng và một số mô hình nghiên cứu trước đó có liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán để làm cơ sở tham khảo và nghiên cứu.

CHƯƠNG 2

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

2.1.1. Các giả thuyết nghiên cứu

Dựa trên cơ sở các nghiên cứu có trước tác giả xin đưa ra một số giả thuyết nghiên cứu sau:

H₁: Chức năng có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

H₂: An toàn dữ liệu có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

H₃: Tính mở có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

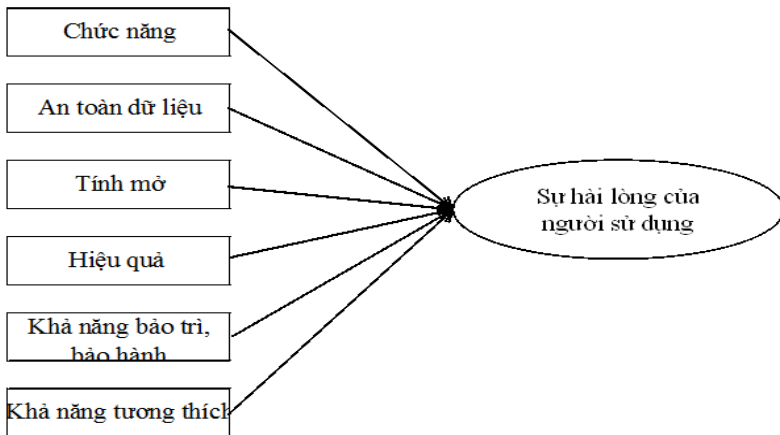
H₄: Hiệu quả có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

H₅: Khả năng bảo hành, bảo trì có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

H₆: Khả năng tương thích có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp.

2.1.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu đề xuất được xây dựng như sau:



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nội dung và thực tế nghiên cứu của chuyên đề được thực hiện qua hai giai đoạn là (1) Nghiên cứu sơ bộ và (2) Nghiên cứu chính thức. Sau khi tham khảo ý kiến của chuyên gia, thang đo sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng phần mềm cho nghiên cứu gồm 23 biến quan sát đo lường 6 thành phần như sau

Bảng 2.1. Thang đo các nhân tố ảnh hưởng

STT	Biến quan sát	Mã hóa
Chức năng		
1	PM được thiết kế tuân thủ đúng quy định của Bộ tài chính và Chế độ kế toán	CN1
2	Phần mềm kết xuất báo cáo ra các tích hợp tương ứng như Excel, Word, PDF dễ dàng, tiện lợi	CN2
3	Phần mềm phù hợp với cả đơn vị sử dụng ngân sách và đơn vị sự nghiệp có thu, kể cả các đơn vị Hành chính sự nghiệp (HCSN) có hạch toán thuế GTGT, đặc biệt là đơn vị HCSN thuộc ngành y tế, giáo dục, lao động TB & XH, BHXH, nông nghiệp, thủy sản...	CN3
4	Phần mềm cảnh báo chi quá số tồn giúp kế toán kiểm soát việc xuất quỹ âm	CN4
5	Giao diện người dùng được thiết kế bằng hình ảnh trực quan, sinh động giúp người sử dụng tiếp cận phần mềm một cách dễ dàng, dễ học, dễ sử dụng.	CN5
6	Phần mềm có thể đối chiếu, kiểm soát tình hình thực hiện dự toán ngân sách chi tiết đến từng chương, loại, khoản, mục, chi tiết theo từng nguồn vốn phát sinh và theo từng nhóm kinh phí.	CN6
7	Phần mềm hỗ trợ công cụ tìm kiếm chứng từ đa năng, tìm mọi thông tin liên quan đến chứng từ, chi tiết đến từng dòng chứng từ một cách nhanh chóng và trực quan.	CN7
8	Phần mềm hỗ trợ phân tích và kết xuất thông tin đa chiều: Một tài khoản có thể theo dõi theo một, hai hay đồng thời nhiều yếu tố khác nhau, ví dụ như để theo dõi được tình hình chi trả cho nhà cung cấp, phần mềm có thể phân tích chi tiết đến từng yếu tố như trả cho nhà cung cấp nào, dùng	CN8

STT	Biến quan sát	Mã hóa
	nguồn ngân sách nào để chi, các mục chi theo Mục lục Ngân sách, từng hợp đồng, từng dự án, từng công việc cụ thể...	
An toàn dữ liệu		
9	Cho phép bảo mật bằng mật khẩu và phân quyền cho người sử dụng có quyền hay không có quyền thực hiện các thao tác thêm, sửa, xoá, nạp dữ liệu & in ấn...	ATDL1
10	Phần mềm có thể lưu hết nhật ký truy nhập, theo dõi các hành động của từng người sử dụng trên từng chức năng chương trình.	ATDL2
11	PM cho phép sao lưu dữ liệu theo thời gian, có thể phục hồi dữ liệu một cách nhanh chóng và không xảy ra lỗi.	ATDL3
12	PM thực hiện khóa sổ kế toán cuối kỳ để số liệu, báo cáo không bị thay đổi, chệnh lệch.	AT4
13	Phục hồi 100% dữ liệu khi có sự cố lỗi của PM hoặc hệ điều hành.	AT5
Tính mở		
14	PM có hệ thống tài khoản được thiết kế cơ động để mỗi đơn vị, mỗi ngành có thể chủ động xây dựng phù hợp với bản thân đơn vị mình	TM1
15	PM cho phép người dùng thay đổi được định dạng, tự soạn, sửa báo cáo, biểu mẫu tùy ý.	TM2
16	Giao diện được thiết kế có khả năng thêm, bớt, sắp xếp các thông tin đầu vào phù hợp với nhu cầu của người sử dụng	TM3
Hiệu quả		
17	Giảm chi phí cho đơn vị	HQ1
18	Tiết kiệm thời gian làm việc	HQ2
Khả năng bảo hành, bảo trì		

STT	Biến quan sát	Mã hóa
19	Kiểm soát lỗi trong quá trình sử dụng	KNBH1
20	Dễ dàng nâng cấp khi cần thiết	KNBH2
21	Khả năng khắc phục sự cố nhanh nhất	KNBH3
Khả năng tương thích		
22	Hoạt động được trên nhiều hệ điều hành khác nhau	KNTT1
23	Bộ cài đặt được tích hợp đủ các cấu kiện cho hoạt động của hệ thống phần mềm	KNTT2

2.2.1. Quy trình nghiên cứu

Bước 1: Từ các cơ sở khoa học về lý thuyết và mô hình có liên quan lấy ý kiến chuyên gia.

Bước 2: Xây dựng thang đo chính thức.

Bước 3: Xác định mẫu điều tra

Bước 4: Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha

Bước 5: Phân tích nhân tố khám phá EFA

Bước 6: Xây dựng hồi quy kiểm định ANOVA và đề xuất kiến nghị

2.2.2. Chọn mẫu

Tác giả tiến hành lựa chọn quy mô mẫu là 260 mẫu.

2.2.3. Phương pháp thu thập dữ liệu

Phương pháp thu thập dữ liệu chủ yếu được sử dụng trong luận văn đó là tiến hành thu thập dữ liệu sơ cấp bằng phỏng vấn trực diện, phỏng vấn gián tiếp cụ thể như sau:

2.2.4. Phương pháp xử lý dữ liệu

Dữ liệu thu thập được sẽ được phần mềm phân tích thống kê SPSS 20.0 xử lý thông qua các bước cụ thể sau:

- ❖ *Đánh giá độ tin cậy của thang đo*
- ❖ *Phân tích nhân tố khám phá EFA-Exploratory Factor Analysis*
- ❖ *Phân tích hồi quy mức độ ảnh hưởng của các nhân tố*

Trong luận văn nghiên cứu, mô hình hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp có dạng:

$$\text{SHL} = \beta_1 \cdot \text{CN} + \beta_2 \cdot \text{ATDL} + \beta_3 \cdot \text{TM} + \beta_4 \cdot \text{HQ} + \beta_5 \cdot \text{KNBH} + \beta_6 \cdot \text{KNTT}$$

Trong đó: SHL là sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp; CN là Chức năng; AT là An toàn dữ liệu; TM là Tính mở; HQ là Hiệu quả; KNBH là khả năng bảo trì, bảo hành; KNTT là Khả năng tương thích.

❖ *Kiểm định sự khác biệt về đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua sắm theo các đặc điểm cá nhân bằng T-test và ANOVA*

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Nội dung chính của chương 2 đó là từ những cơ sở lý luận và một số nghiên cứu đi trước xây dựng các giả thiết và đề xuất mô hình nghiên cứu. Trong đó đưa ra chi tiết, cụ thể về các nội dung về: thiết kế nghiên cứu, quy trình nghiên cứu, cách thức chọn mẫu cũng như phương pháp thu thập và xử lý số liệu của nghiên cứu.

Chương 2 là chương cơ sở mà dựa vào đó nghiên cứu được tiến hành theo một cách khoa học và chính xác.

CHƯƠNG 3

PHÂN TÍCH NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG PHẦN MỀM KẾ TOÁN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP

Kết quả thu thập được xử lý và làm sạch cho thấy có 250 mẫu nghiên cứu hợp lệ và được đưa vào phân tích.

3.1. THỐNG KÊ MÔ TẢ

3.1.1 Thông tin mẫu nghiên cứu

Về cơ quan hành chính sự nghiệp, luận văn tiến hành phỏng vấn bằng bảng hỏi 250 cơ quan trong đó 112 cơ quan cấp tỉnh, chiếm

44,8%; 79 cơ quan cấp huyện, quận, thành phố trực thuộc tỉnh, thị xã, chiếm 31.6% và 59 cơ quan cấp xã, phường, thị trấn, chiếm 23,6%.

Về tên phần mềm kế toán hiện đang sử dụng, 104 cơ quan sử dụng phần mềm Misa, chiếm 41.6%; 146 cơ quan sử dụng phần mềm Ánh Mai, chiếm 58.4%

Thông tin về thời gian sử dụng phần mềm kế toán trong 250 mẫu cho thấy, 16 cơ quan mới đưa phần mềm kế toán vào sử dụng dưới 1 năm, chiếm 6.4%; 234 cơ quan còn lại đã sử dụng phần mềm kế toán được trên 1 năm, trong đó: 103 cơ quan sử dụng từ 1 đến 3 năm, chiếm 41.2% và 131 cơ quan sử dụng trên 3 năm, chiếm 52.4%

Về vị trí của người khảo sát, có 47 người thuộc cấp quản lý, chiếm 18.8%; 86 người là kế toán trưởng, chiếm 34.4% và 117 kế toán viên tham gia khảo sát, chiếm 46.8%.

3.1.2. Đánh giá thang đo mô tả

Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính đơn vị sự nghiệp gồm 23 biến quan sát thuộc 6 nhóm nhân tố: Chức năng, An toàn dữ liệu, Tính mở, Hiệu quả, Khả năng bảo hành, bảo trì và Khả năng tương thích.

3.2. ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO

Các nhóm nhân tố được xây dựng trên 26 biến quan sát đều có độ tin cậy rất tốt và phù hợp. Các hệ số Cronbach Alpha của các nhóm đều lớn hơn 0.7 và các hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0.3. Do đó, các nhóm đều đáp ứng được yêu cầu kiểm tra về độ tin cậy và được tiến hành đưa vào phân tích các bước tiếp

Bảng 3.10. Tổng hợp hệ số Cronbach Alpha của các thang đo

STT	Tên thành phần	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach Alpha
1	Chức năng	8	0.937
2	An toàn dữ liệu	5	0.951
3	Tính mở	3	0.730
4	Hiệu quả	2	0.776
5	Khả năng bảo hành, bảo trì	3	0.887
6	Khả năng tương thích	3	0.784
7	Sự hài lòng	3	0.898

3.3. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ

3.3.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các nhóm nhân tố độc lập tác động đến sự hài lòng

Kết quả phân tích EFA thang đo các nhóm yếu tố độc lập tác động đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp cho thấy tổng phương sai trích (Rotation Sums of Squared Loadings) bằng 78.441%, chứng tỏ 78.441% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 6 nhóm nhân tố mới được tạo thành sau phân tích EFA. Hệ số đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố (Eigenvalue) đạt $1,081 > 1$, thỏa mãn yêu cầu dữ liệu.

Hệ số factor loadings của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5. Như vậy, phân tích nhân tố khám phá EFA lần thứ 2 với thang đo có 23 biến quan sát được chia thành 6 nhóm nhân tố như sau:

Bảng 3.13. Xác định tên nhóm nhân tố

Nhóm	Biến quan sát	Tên biến	Tên nhóm nhân tố
Nhóm 1	CN1	PM được thiết kế tuân thủ đúng quy định của Bộ tài chính và Chế độ kế toán	Chức năng (CN)
	CN2	Phần mềm kết xuất báo cáo ra các tích hợp tương ứng như Excel, Word, PDF dễ dàng, tiện lợi	
	CN3	Phần mềm phù hợp với cả đơn vị sử dụng ngân sách và đơn vị sự nghiệp có thu, kể cả các đơn vị Hành chính sự nghiệp (HCSN) có hạch toán thuế giá trị gia tăng, đặc biệt là đơn vị HCSN thuộc ngành y tế, giáo dục, lao động thương binh và xã hội, nông nghiệp, thủy sản...	
	CN4	Phần mềm cảnh báo chi quá số tồn giúp kế toán kiểm soát việc xuất quỹ âm	
	CN5	Giao diện người dùng được thiết kế bằng hình ảnh trực quan, sinh động giúp người sử dụng tiếp cận phần mềm một cách dễ dàng, dễ học, dễ sử dụng.	
	CN6	Phần mềm có thể đối chiếu, kiểm soát tình hình thực hiện dự toán ngân sách chi tiết đến từng chương, loại, khoản, mục, chi tiết theo từng nguồn vốn phát sinh và theo từng nhóm kinh phí.	
	CN7	Phần mềm hỗ trợ công cụ tìm kiếm chứng từ đa năng, tìm mọi thông tin liên quan đến chứng từ, chi tiết đến từng dòng chứng từ một cách nhanh chóng và trực quan. Từ kết quả tìm kiếm sẽ tra cứu ngay được chứng từ gốc.	

Nhóm	Biến quan sát	Tên biến	Tên nhóm nhân tố
	CN8	Phần mềm hỗ trợ phân tích và kết xuất thông tin đa chiều: Một tài khoản có thể theo dõi theo một, hai hay đồng thời nhiều yếu tố khác nhau, ví dụ như để theo dõi được tình hình chi trả cho nhà cung cấp, phần mềm có thể phân tích chi tiết đến từng yếu tố như trả cho nhà cung cấp nào, dùng nguồn ngân sách nào để chi, các mục chi theo Mục lục Ngân sách, từng hợp đồng, từng dự án, từng công việc cụ thể...	
Nhóm 2	ATDL1	Cho phép bảo mật bằng mật khẩu và phân quyền cho người sử dụng có quyền hay không có quyền thực hiện các thao tác thêm, sửa, xoá, nạp dữ liệu & in ấn.	An toàn dữ liệu (ATDL)
	ATDL2	Phần mềm có thể lưu hết nhật ký truy nhập, theo dõi các hành động của từng người sử dụng trên từng chức năng chương trình.	
	ATDL3	PM cho phép sao lưu dữ liệu theo thời gian, có thể phục hồi dữ liệu một cách nhanh chóng và không xảy ra lỗi.	
	ATDL4	PM thực hiện khóa sổ kế toán cuối kỳ để số liệu, báo cáo không bị thay đổi, chênh lệch.	
	ATDL5	Phục hồi 100% dữ liệu khi có sự cố lỗi của PM hoặc hệ điều hành.	
Nhóm 3	KNBH1	Kiểm soát lỗi trong quá trình sử dụng	Khả năng bảo hành, bảo trì (KNBH)
	KNBH2	Dễ dàng nâng cấp khi cần thiết	
	KNBH3	Khả năng khắc phục sự cố nhanh nhất	

Nhóm	Biến quan sát	Tên biến	Tên nhóm nhân tố
Nhóm 4	TM1	PM có hệ thống tài khoản được thiết kế cơ động để mỗi đơn vị, mỗi ngành có thể chủ động xây dựng phù hợp với bản thân đơn vị mình	Tính mở (TM)
	TM2	PM cho phép người dùng thay đổi được định dạng, tự soạn, sửa báo cáo, biểu mẫu tùy ý.	
	TM3	Giao diện được thiết kế có khả năng thêm, bớt, sắp xếp các thông tin đầu vào phù hợp với nhu cầu của người sử dụng	
Nhóm 5	HQ1	Giảm chi phí cho đơn vị	Hiệu quả (HQ)
	HQ2	Tiết kiệm thời gian làm việc	
Nhóm 6	KNTT1	Hoạt động được trên nhiều hệ điều hành khác nhau	Khả năng tương thích (KNTT)
	KNTT2	Bộ cài đặt được tích hợp đủ các cấu kiện cho hoạt động của hệ thống phần mềm	

Như vậy, thang đo mô hình lý thuyết ban đầu không có sự thay đổi về nhóm nhân tố. Các nhóm nhân tố không có sự thay đổi về số lượng biến quan sát. Do đó, thang đo được tiếp tục sử dụng trong phân tích tiếp theo.

3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các nhóm phụ thuộc Sự hài lòng của người sử dụng

Nhóm phụ thuộc sự hài lòng bao gồm 3 biến quan sát. Kết quả phân tích Cronbach Alpha cho thấy thang đo của nhóm có độ tin cậy cao và đáp ứng được các phép phân tích tiếp theo.

3.3.3. Kết luận mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Sau khi tiến hành phân tích hệ số Cronbach Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, thang đo các nhóm nhân tố trong mô hình đề xuất không có sự thay đổi. Do đó, mô hình nghiên cứu đề xuất hoàn

toàn phù hợp để tiến hành các bước tiếp theo. Luận văn tiếp tục đưa mô hình nghiên cứu đề xuất vào phân tích hồi quy để kiểm định mức độ phù hợp của mô hình, đồng thời xem xét mức độ tác động của từng nhóm nhân tố độc lập đến nhóm nhân tố phụ thuộc sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính đơn vị sự nghiệp.

3.4. PHÂN TÍCH MA TRẬN HỆ SỐ TƯƠNG QUAN

Các biến độc lập hoàn toàn có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc SHL.

3.5. PHÂN TÍCH PHƯƠNG TRÌNH HỒI QUY

Phương trình hồi quy được xây dựng như sau:

$$SHL = 0.397*CN + 0.350*ATDL + 0.179*KNTT + 0.167*TM + 0.109*KNBH$$

3.5.1. Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp

- Chức năng
- An toàn dữ liệu
- Khả năng bảo hành, bảo trì
- Tính mở
- Khả năng tương thích

3.5.2. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Kết quả hồi quy cho thấy:

Bảng 3.20. Tóm tắt kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	KQKD
H ₁ : Chức năng có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp	Chấp nhận
H ₂ : An toàn dữ liệu có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp	Chấp nhận
H ₃ : Tính mở có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp	Chấp nhận

Giả thuyết	KQKD
H ₄ : Hiệu quả có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp	Từ bỏ
H ₅ : Khả năng bảo hành, bảo trì có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp	Chấp nhận
H ₆ : Khả năng tương thích có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp.	Chấp nhận

3.6. PHÂN TÍCH SỰ KHÁC BIỆT GIỮA CÁC NHÓM NHÂN TỐ ĐỊNH TÍNH VỀ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG PHẦN MỀM KẾ TOÁN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP

3.6.1. Phân tích sự khác biệt giữa các cơ quan hành chính sự nghiệp trong đánh giá sự hài lòng về chất lượng phần mềm kế toán

Tập dữ liệu chưa thể kết luận được giữa các loại hình cơ quan hành chính sự nghiệp có sự khác biệt hay không trong việc đánh giá sự hài lòng của họ về chất lượng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp.

3.6.2. Phân tích sự khác biệt giữa các loại phần mềm kế toán được sử dụng trong đánh giá sự hài lòng về chất lượng phần mềm kế toán

Kết quả chứng tỏ giữa các phần mềm kế toán được sử dụng trong các cơ quan hành chính sự nghiệp có sự khác biệt trong đánh giá sự hài lòng của người sử dụng về chất lượng phần mềm.

3.6.3. Phân tích sự khác biệt giữa thời gian sử dụng phần mềm trong đánh giá sự hài lòng về chất lượng phần mềm kế toán

Việc phân tích chứng tỏ giữa thời gian sử dụng phần mềm kế toán của các cơ quan hành chính sự nghiệp không có sự khác biệt trong đánh giá sự hài lòng của người sử dụng về chất lượng phần mềm

3.6.4. Phân tích sự khác biệt giữa thời gian sử dụng phần mềm của các cơ quan hành chính sự nghiệp trong đánh giá sự hài lòng về chất lượng phần mềm kế toán

Tập dữ liệu chưa thể kết luận được giữa thời gian sử dụng phần mềm của các cơ quan hành chính sự nghiệp có sự khác biệt hay không trong việc đánh giá sự hài lòng của họ về chất lượng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Tiến hành xử lý và làm sạch số liệu thu được 250 bảng khảo sát hợp lệ và đưa vào phân tích.

Trước hết, chương 3 trình bày mô tả về mẫu khảo sát thông qua các tiêu chí: Loại hình cơ quan hành chính sự nghiệp, Tên phần mềm kế toán đang sử dụng; Thời gian sử dụng phần mềm kế toán, Gói phần mềm kế toán đang sử dụng và vị trí người tham gia trả lời khảo sát.

Kết quả cho thấy, các thang đo của các nhóm nhân tố đều có hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0.7, các hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0.3. Như vậy, thang đo các nhóm nhân tố có độ tin cậy cao và được đưa vào phân tích các bước tiếp theo.

Thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA, luận văn đã nhóm được các nhân tố thành 6 nhóm tác động đến sự hài lòng của người sử dụng về phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp và thông qua hệ số Beta cho thấy biến CN có tác động mạnh nhất đến biến SHL, tác động 39.7%; tiếp theo là biến ATDL, tác động 35.0%; biến KNTT tác động 17.9% , biến TM tác động 16.7% và biến KNBH tác động 10.9% đến biến SHL. Phương trình hồi quy được xây dựng là:

$$\text{SHL} = 0.397*\text{CN} + 0.350*\text{ATDL} + 0.179*\text{KNTT} + 0.167*\text{TM} + 0.109*\text{KNBH}$$

Cuối cùng, bằng phương pháp phân tích phương sai ANOVA, luận văn đã kết luận được rằng không có sự khác biệt giữa các nhóm so

sánh trong: loại hình cơ quan hành chính sự nghiệp, tên phần mềm sử dụng, thời gian sử dụng phần mềm và vị trí người sử dụng trong đánh giá sự hài lòng về chất lượng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp.

CHƯƠNG 4

KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP Ý NGHĨA NGHIÊN CỨU

4.1. GỢI Ý TỪ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1.1. Nghiên cứu, hoàn thiện phần mềm kế toán

Thứ nhất là, thực hiện thiết kế phần mềm kế toán bằng hình ảnh trực quan, sinh động, dễ hiểu, hướng dẫn chi tiết để người dùng dễ học và dễ sử dụng.

Thứ hai là, phần mềm có thể đối chiếu, kiểm soát tình hình thực hiện dự toán ngân sách chi tiết đến từng chương, loại, khoản, mục, chi tiết theo từng nguồn vốn phát sinh và theo từng nhóm kinh phí

Thứ ba là, ngoài việc các phần mềm kết xuất báo cáo ra các tích hợp tương ứng như Excel, Word, PDF dễ dàng, tiện lợi thì cũng hỗ trợ thêm chức năng in và chỉnh sửa văn bản trên phần mềm.

Thứ tư là, các nhà cung cấp phần mềm cố gắng lập trình ra những phần mềm phù hợp với từng đặc thù của các đơn vị hành chính sự nghiệp và đa dạng phần mềm trong mọi ngành nghề lĩnh vực ...

Thứ năm là, ngoài phần mềm kế toán chuyên môn thì nên được tích hợp thêm một số phần mềm: phần mềm cảnh báo chi quá số tồn giúp kế toán kiểm soát việc quỹ âm, hay một số phần mềm cảnh báo khác

4.1.2. Nâng cao việc bảo mật dữ liệu

Việc bảo mật được thực hiện bằng việc:

- Quản lý người dùng bằng cách cho phép bảo mật bằng mật khẩu và phân quyền cho người sử dụng có quyền hay không có quyền thực hiện các thao tác thêm, sửa, xoá, nạp dữ liệu & in ấn....

- Phần mềm phải lưu hết nhật ký truy nhập, theo dõi các hành động của từng người sử dụng trên từng chức năng chương trình để quản lý truy cập người dùng.

- Các phần mềm cũng phải sao lưu giữ liệu theo trình tự thời gian và cũng phải phục hồi được 100% dữ liệu khi khôi phục được sự cố. Đảm bảo dữ liệu được luôn được an toàn, đầy đủ.

4.1.3. Thiết kế phần mềm có nhiều tiện ích

Ngoài việc thiết kế phần mềm về mọi mặt thì việc gia tăng thêm một số tiện ích để tối ưu hóa tiện ích cho người dùng như:

- Đối với mỗi đơn vị sử dụng phần mềm kế toán riêng biệt thì nên cung cấp phần mềm có hệ thống được tự thiết kế một số tính năng riêng để các cơ quan tổ chức có thể xây dựng phù hợp với đặc điểm của mình. Bên cạnh đó còn có thể cho phép người dùng có thể tự soạn và sửa theo biểu mẫu riêng.

- Các phần mềm thiết kế phải chạy được trên mọi hệ điều hành. Bộ cài đặt của nó cũng phải được tích hợp đủ các cấu kiện cho hoạt động hệ thống phần mềm. Đảm bảo phần mềm chạy ổn định và được hỗ trợ đầy đủ tính năng trên hệ điều hành của máy

- Phần mềm kế toán nên được tích hợp với một phần mềm bảo mật đi kèm. Đảm bảo dữ liệu được bảo mật và được lưu giữ bởi bên thứ ba – nên khi gặp sự cố mất dữ liệu có thể hoàn toàn khôi phục được toàn bộ dữ liệu

4.1.4. Nâng cao khả năng bảo hành, bảo trì

Việc nâng cao khả năng bảo hành, bảo trì đòi hỏi phần mềm phải kiểm soát các lỗi trong mỗi quá trình sử dụng để có thể khắc phục sự cố nhanh nhất; phần mềm thiết kế dễ dàng nâng cấp và phải được nâng cấp thường xuyên

4.2. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Mặc dù bài nghiên cứu đã đem lại những kết quả và đóng góp nhất định nhưng nghiên cứu vẫn còn nhiều hạn chế không thể tránh khỏi. Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp mới chỉ thấy được 6

nhân tố tác động, mức độ phù hợp mới đạt được 55.7%. Biên Hiệu quả trong nghiên cứu chưa thấy được có thực sự tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hay không. Điều này cho thấy, vẫn còn những yếu tố khác tác động hoặc kích thích mẫu chưa đủ để đánh giá kỹ càng đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp. Bên cạnh đó, nghiên cứu chỉ đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và kiểm định mô hình bằng phương trình hồi quy tuyến tính. Để đo lường thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết cao hơn thì các nghiên cứu tiếp theo nên sử dụng phương pháp phân tích hiện đại hơn như: ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM.

KẾT LUẬN

Như vậy, dựa trên cơ sở các kết quả các nghiên cứu đi kết hợp cùng với thực tiễn trước tác giả đã xây dựng thành công 6 nhóm nhân tố (bao gồm 23 yếu tố) ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán. Bằng việc tiến hành nghiên cứu điều tra 260 đơn vị trong khối hành chính sự nghiệp và sử dụng công cụ phân tích thống kê ta thu về được kết quả trên thực tế thì có 5 nhóm yếu tố trên có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người sử dụng phần mềm kế toán trong đơn vị hành chính sự nghiệp trong đó nhóm nhân tố Chức năng là nhóm có sự tác động mạnh nhất và lần lượt là các nhóm nhân tố An toàn dữ liệu, Khả năng tương thích, Tính mở, Khả năng bảo hành – điều này các yếu tố thuộc về nhóm Chức năng luôn được người dùng quan tâm nhất trong khi sử dụng rồi mới đến các yếu tố về An toàn, Khả năng tương thích hay Bảo hành... hay việc khác nhau về loại hình cơ quan, vị trí người sử dụng, thời gian sử dụng, người sử dụng phần mềm kế toán trên thực tế không có sự khác nhau trong việc đánh giá sự hài lòng về chất lượng phần mềm kế toán hành chính sự nghiệp. Kết quả nghiên cứu vừa có độ tin cậy cao vừa thực sự có ý nghĩa đối với các nhà thiết kế, cung cấp phần mềm kế toán trong việc có thể đưa ra được sản phẩm tối ưu nhất.

Dựa trên các nhân tố ảnh hưởng cũng như mức độ tác động của chúng tác giả cũng đã đưa ra một số kiến nghị và giải pháp nên tập trung chủ yếu vào việc hoàn thiện phần mềm kế toán sao cho tiện tích nhất, có tính bảo mật cao và dễ bảo hành bảo trì. Tức là giải pháp tối ưu nhất chính là việc phát triển phần mềm kế toán từ chính bản thân phần mềm.