

## CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN PHẦN MỀM KẾ TOÁN CỦA CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI TỈNH AN GIANG

Mai Ngọc Đăng<sup>1</sup>, Nguyễn Thiện Phong<sup>2\*\*</sup>, Huỳnh Thị Cẩm Thơ<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Thanh tra Nhà nước tỉnh An Giang, <sup>2</sup>Trường Đại học Tây Đô

(\*Email: htctho@tdu.edu.vn)

**Ngày nhận:** 12/3/2022

**Ngày phản biện:** 10/4/2022

**Ngày duyệt đăng:** 29/4/2022

### TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn phần mềm kế toán (PMKT) của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh An Giang. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập thông qua phỏng vấn trực tiếp 250 doanh nghiệp tại tỉnh An Giang. Kết quả nghiên cứu có 06 yếu tố tác động đến quyết định sử dụng PMKT của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh An Giang theo thứ tự là: Yêu cầu của người sử dụng, Tính năng của phần mềm, Điều kiện hỗ trợ, Nhà cung cấp phần mềm, Dịch vụ sau bán hàng và Chi phí sử dụng phần mềm. Dựa trên kết quả nghiên cứu, một số khuyến nghị được đưa ra giúp cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa của tỉnh quyết định lựa chọn PMKT phù hợp nhằm làm tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh cho doanh nghiệp.

**Từ khóa:** Doanh nghiệp nhỏ và vừa, Phần mềm kế toán, tỉnh An Giang

---

Trích dẫn: Mai Ngọc Đăng, Nguyễn Thiện Phong, Huỳnh Thị Cẩm Thơ, 2022. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn phần mềm kế toán của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh An Giang. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 15: 15-34.

\*\*TS. Nguyễn Thiện Phong – Phó Trưởng Khoa Kế toán – Tài chính ngân hàng, Trường Đại học Tây Đô

## 1. GIỚI THIỆU

Ngày nay, với sự phát triển vượt bậc công nghệ thông tin, phần mềm kế toán (PMKT) ngày càng đóng vai trò quan trọng đối với doanh nghiệp. Theo nhận định của Trần Phước (2007), PMKT đồng hành cùng vai trò của kế toán, nghĩa là cũng thực hiện một phần vai trò là công cụ quản lý, giám sát và cung cấp thông tin, theo dõi, đo lường kết quả hoạt động kinh tế tài chính của doanh nghiệp. Tuy nhiên, do có sự kết hợp giữa hai lĩnh vực là công nghệ thông tin và lĩnh vực kế toán nên vai trò của PMKT còn được thể hiện qua các khía cạnh: (1) Thay thế toàn bộ hay một phần công việc ghi chép, tính toán, xử lý bằng thủ công của người làm kế toán, giúp cho việc kiểm tra giám sát tình hình sử dụng vốn và khả năng huy động nguồn vốn vào sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nhanh hơn, chính xác hơn. Căn cứ vào thông tin do PMKT cung cấp, nhà quản lý đề ra các quyết định kinh doanh hữu ích, có thể thay đổi quyết định kinh doanh nhanh hơn bằng cách thay đổi số liệu (trong phần dự toán) sẽ có được những kết quả khác nhau, từ đó có nhiều giải pháp lựa chọn, điều chỉnh kế hoạch kinh doanh, (2) Số hóa thông tin: PMKT tham gia vào việc cung cấp thông tin được số hóa để hình thành một xã hội thông tin điện tử, thông tin của kế toán được lưu trữ dưới dạng các tập tin của máy tính nên dễ dàng số hóa để trao đổi thông tin thông qua các báo cáo trên các mạng nội bộ hay internet. Chẳng hạn, các nhà đầu tư có thể tìm thông tin của doanh nghiệp qua các trang web của từng doanh nghiệp hoặc trên trang web của công ty chứng khoán (nếu các công ty được niêm yết).

Theo Abu-Musa (2005), “PMKT đã trở nên phổ biến đối với nhiều doanh nghiệp trong việc ghi nhận các giao dịch, chuẩn bị các báo cáo tài chính và các hoạt động phân tích. Sử dụng PMKT, các giao dịch tài chính được ghi lại một cách nhanh chóng và chính xác với chi phí tương đối thấp. Hơn nữa, PMKT giúp tăng hiệu quả hoạt động tổng thể bằng cách cải thiện cả về số lượng và chất lượng của thông tin quản lý sẵn có”. Như vậy, thay vì đọc hoặc gửi các thông tin kế toán bằng giấy tờ qua đường bưu điện, fax... người sử dụng thông tin kế toán có thể có được thông tin từ máy vi tính của họ thông qua công cụ trao tin điện tử email, internet và các vật mang tin khác. Đây là công cụ nền tảng của một xã hội thông tin điện tử mà nhân loại sẽ sử dụng trao đổi với nhau trong hiện tại cũng như trong tương lai nhằm giảm thiểu trao đổi bằng giấy tờ. Bên cạnh đó, nghị định 119/2018/NĐ-CP quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng, cung cấp dịch vụ yêu cầu các doanh nghiệp xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin, có hệ thống PMKT, phần mềm lập hóa đơn điện tử đáp ứng lập, tra cứu hóa đơn điện tử, lưu trữ hóa đơn theo quy định.

Việc lựa chọn PMKT phù hợp trở thành một trong những quyết định quan trọng đối với hầu hết các doanh nghiệp trong môi trường kinh doanh khốc liệt như hiện nay. Do đó, PMKT mà doanh nghiệp nên chọn là phần mềm thao tác dễ dàng, đáp ứng tốt nhất nhu cầu vận dụng chế độ kế toán, có thể cập nhật, điều chỉnh trong tương lai của doanh nghiệp để cung cấp thông tin, báo cáo tài chính và giúp các doanh nghiệp ra quyết định phù hợp. Doanh nghiệp không nên xem nhẹ việc

lựa chọn PMKT, nếu lựa chọn phần mềm không phù hợp với hoạt động của doanh nghiệp thì phải đối mặt với việc bỏ ra rất nhiều thời gian và tiền bạc để mua và sử dụng một phần mềm mới. Vì vậy, việc nhận biết và đo lường mức độ tác động các nhân tố đến việc lựa chọn PMKT để định hướng cho các doanh nghiệp trở nên cấp thiết, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Mục tiêu nghiên cứu nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn PMKT của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh An Giang và đề xuất các hàm ý quản trị nhằm hỗ trợ cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa ứng dụng PMKT một cách có hiệu quả.

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

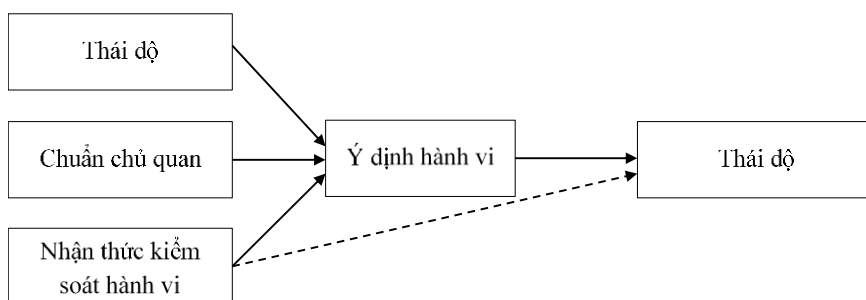
### 2.1. Cơ sở lý thuyết

Do PMKT là một sản phẩm công nghệ thông tin và đối tượng nghiên cứu là quyết định lựa chọn PMKT nên nhóm tác giả dựa trên hai lý thuyết nền đó là: (1) Thuyết hành vi dự định (Theory of planned behaviour -TPB), (2) Lý thuyết hợp nhất chấp nhận và sử dụng công nghệ (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT) làm nền tảng để phân tích những nhân tố tác động đến

quyết định lựa chọn PMKT (ý định mua PMKT) – một sản phẩm của công nghệ thông tin vì ý định này sẽ dẫn đến hành vi thực sự.

#### 2.1.1. Thuyết hành vi dự định

Thuyết hành vi dự định (TPB) theo Ajzen (1991), được phát triển từ thuyết hành động hợp lý TRA (Theory of Reasoned Action) là học thuyết tiên phong trong lĩnh vực nghiên cứu tâm lý xã hội và được xem như là sự mở rộng của thuyết hành động hợp lý, yếu tố quan trọng nhất cho thấy hành vi của con người được quyết định bởi ý định thực hiện hành vi. Hai yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định là thái độ và chuẩn chủ quan. Từ lý thuyết hành động hợp lý tác giả đã phát triển, cải tiến để cho ra đời lý thuyết hành vi dự định xuất phát từ giới hạn của hành vi mà con người có ít sự tự kiểm soát. Ngoài hai nhân tố ảnh hưởng đến hành vi cá nhân theo lý thuyết hành động hợp lý thì nhân tố thứ ba được tác giả đưa ra đó là nhân tố nhận thức kiểm soát hành vi. Theo Ajzen (1991), nhận thức kiểm soát hành vi phản ánh việc dễ dàng hay khó khăn khi thực hiện hành vi đó có bị kiểm soát hay hạn chế hay không. Học thuyết TPB được trình bày ở sơ đồ sau:



**Hình 1. Thuyết hành vi dự định**

(Nguồn: Ajzen, 1991)

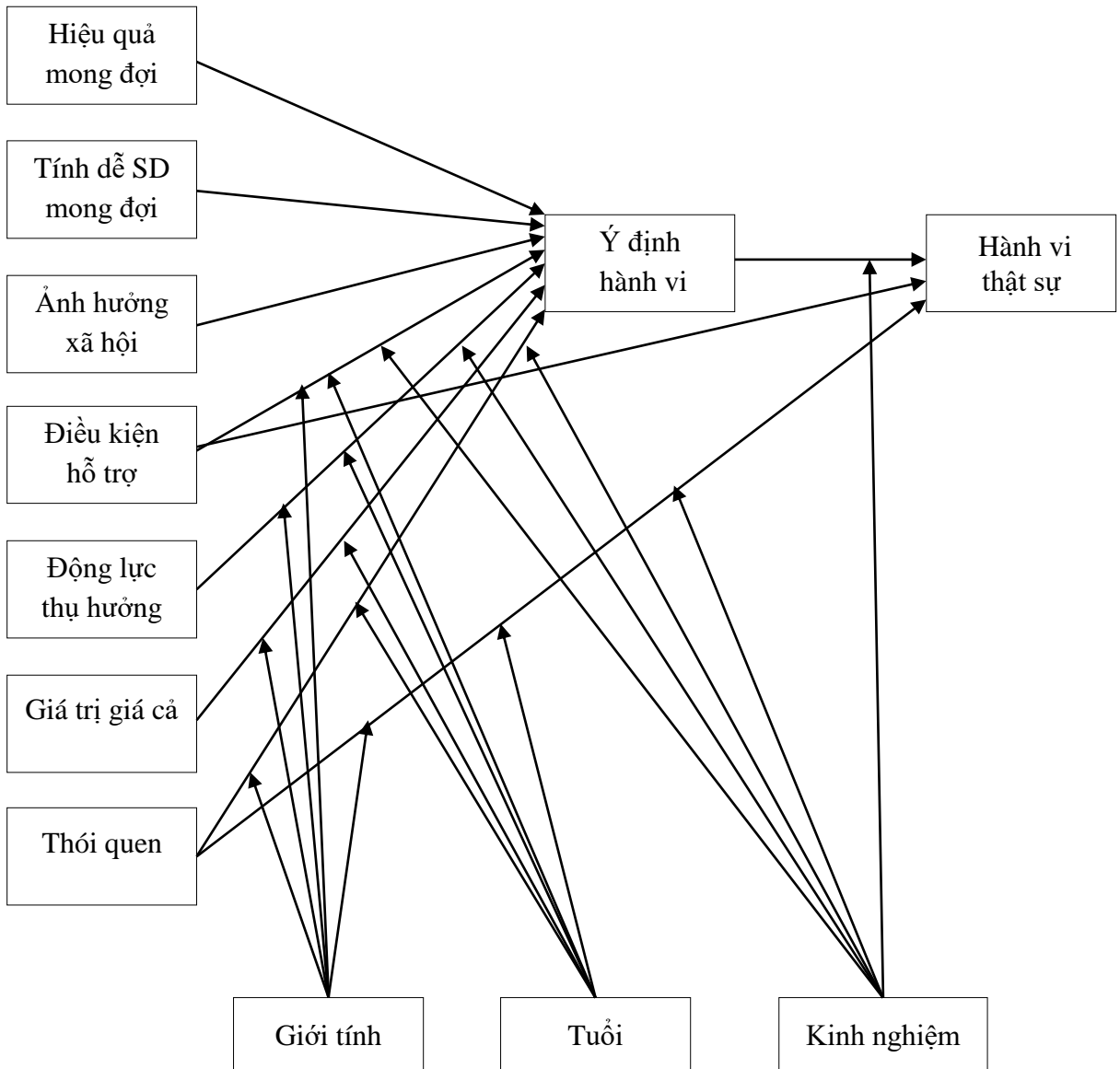
### 2.1.2. Lý thuyết hợp nhất chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT)

Lý thuyết hợp nhất chấp nhận và sử dụng công nghệ được phát triển bởi Venkatesh et al. (2003), mô hình UTAUT giải thích ý định sử dụng của một người đối với việc sử dụng một hệ thống công nghệ thông tin và những hành vi xảy ra sau đó. Mô hình xây dựng từ 08 mô hình: Lý thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action – TRA), lý thuyết hành vi dự định (Theory of Planned Behavior - TPB), mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model - TAM), mô hình động cơ (Motivation Model - MM), mô hình sử dụng máy tính cá nhân (Model of PC Utilization - MPCU), lý thuyết phổ biến sự đổi mới (Innovation Diffusion Theory - IDT), lý thuyết nhận thức xã hội (Social Cognitive Theory - SCT), mô hình kết hợp mô hình chấp nhận công nghệ và lý thuyết hành vi dự định (A model combining TAM and TPB - C-TAM-TPB).

Theo Venkatesh et al. (2003), lý thuyết hợp nhất chấp nhận và sử dụng công nghệ: Hiệu quả mong đợi, tính dễ sử dụng mong đợi, ảnh hưởng xã hội, điều kiện hỗ trợ là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến ý định hành vi và hành vi thật sự. Giới tính, tuổi, kinh nghiệm và sự tự nguyện được cho là tác động gián tiếp đến ý định sử dụng và sử dụng thật sự thông qua bốn yếu tố trên. Venkatesh et al. (2012), đã xây dựng một phương pháp

tiếp cận bổ sung cho mô hình ban đầu là mô hình UTAUT2, UTAUT2 được tích hợp thêm các yếu tố động lực thụ hưởng, giá trị giá cả và thói quen vào mô hình UTAUT gốc.

Nghiên cứu của Fara et al. (2007), cung cấp cái nhìn sâu sắc về các yếu tố và các đặc điểm quan trọng nhất đối với người dùng trong việc lựa chọn, giữ lại, hoặc thay đổi các gói PMKT. Cho thấy, người sử dụng đánh giá sự hỗ trợ của nhà cung cấp có tầm quan trọng khá thấp, xác định các nhân tố và tính năng của phần mềm hiện tại mà người sử dụng hài lòng nhất và lý do tại sao doanh nghiệp thay đổi phần mềm đang sử dụng. Trong nghiên cứu này, tác giả đã tìm ra một số điểm nổi bật như: Chức năng là yếu tố quan trọng trong việc lựa chọn PMKT, kế đến là chi phí, khả năng tương thích và hỗ trợ từ nhà cung cấp. Trong số các chức năng, tính linh hoạt được đánh giá là tính năng quan trọng nhất. Chi phí bao gồm: Chi phí mua ban đầu và chi phí hoạt động hàng năm là quan trọng hơn so với chi phí cài đặt và chi phí đào tạo. Đối với khả năng tương thích thì khả năng tương thích với hệ điều hành được đánh giá là có ý nghĩa hơn khả năng tương thích với phần cứng hoặc phần mềm khác. Nhận định người dùng dường như bị thu hút bởi một sản phẩm tuyệt vời, đáp ứng đầy đủ nhu cầu với hy vọng tìm thấy sản phẩm phù hợp và được hỗ trợ nhiệt tình từ nhà cung cấp.



**Hình 2. Sơ đồ lý thuyết hợp nhất chấp nhận và sử dụng công nghệ**

(Nguồn: Venkatesh et al., 2012)

Những tiêu chí đánh giá, lựa chọn phần mềm liên quan đến đặc điểm phần mềm, nhà cung cấp, yêu cầu phần cứng và phần mềm, chi phí và lợi ích, ý kiến, đặc điểm đầu ra của gói phần mềm thường được sử dụng trong nghiên cứu của Jadhav and Sonar (2009). Bên cạnh đó, nghiên cứu

Parry et al. (2010) cung cấp một cái nhìn tổng quan về việc đánh giá và lựa chọn PMKT, nghiên cứu tổng hợp và phân loại các tiêu chí đánh giá, lựa chọn phần mềm như sau: (1) Nhóm tiêu chí liên quan đến đặc điểm phần mềm (đặc điểm chức năng và đặc điểm chất lượng), (2) Nhóm tiêu

chí liên quan đến nhà cung cấp, yêu cầu phần cứng và phần mềm, chi phí và lợi ích, ý kiến, đặc điểm đầu ra của gói phần mềm cũng thường được sử dụng trong nhiều nghiên cứu.

Bên cạnh đó, mức độ thỏa mãn của doanh nghiệp nhỏ và vừa khi sử dụng PMKT là nhân tố: Khả năng hỗ trợ doanh nghiệp của nhà cung cấp PMKT và tính khả dụng của PMKT (Võ Văn Nhị và cộng sự, 2014). Trong khi đó, nghiên cứu của Huỳnh Thị Hương (2015) cho rằng các yếu tố như: Yêu cầu của người sử dụng, tính năng phần mềm, trình độ chuyên môn của nhân viên công ty phần mềm, sự chuyên nghiệp của công ty phần mềm, dịch vụ sau bán hàng và giá phí ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

## 2.2. Mô hình nghiên cứu

Dựa trên nền tảng 02 học thuyết TPB và UTAUT kết hợp các tiêu chuẩn đánh giá, lựa chọn PMKT của Nguyễn Phước Bảo Ân và cộng sự (2012) và kết quả nghiên cứu của các tác giả trước đây, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu gồm 6 yếu tố như sau:

***Yêu cầu của người sử dụng:*** Theo Abu-Musa and Ahmad (2005), Nguyễn Phước Bảo Ân và cộng sự (2012), PMKT phải phù hợp với các quy định của pháp luật, chế độ của doanh nghiệp, phù hợp với đặc điểm tổ chức, quản lý, sản xuất kinh doanh, quy mô, đặc điểm tổ chức, nhu cầu xử lý và cung cấp thông tin kế toán, đáp ứng yêu cầu tích hợp dữ liệu và hợp nhất báo cáo tài chính, phù hợp với yêu cầu về tốc độ, thời gian xử lý, cung cấp thông tin,...

***Tính năng của phần mềm:*** Đáp ứng các yêu cầu về khả năng lập báo cáo tài chính, an toàn dữ liệu, bảo mật thông tin, ngôn ngữ lập trình phần mềm, kết nối với nhiều máy tính, số lượng khách hàng của phần mềm, chương trình bán hàng, giá cả bản quyền (Abu - Musa and Ahmad, 2005). Theo Elikai et al. (2007), yêu cầu tính năng phần mềm phải có khả năng nâng cấp, xử lý tốt các nghiệp vụ lớn, xử lý tốt các nghiệp vụ của công ty có nhiều lĩnh vực kinh doanh, xử lý tốt khối lượng nghiệp vụ lớn. Phần mềm kế toán phải có tốc độ xử lý nhanh, ổn định, đây cũng là tính năng quan trọng (Huỳnh Thị Hương, 2015).

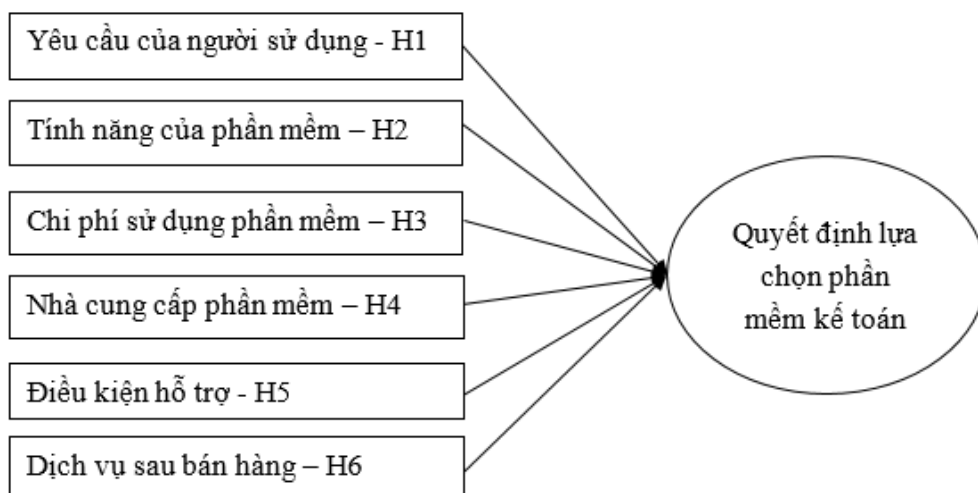
***Chi phí sử dụng phần mềm:*** Là các chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng PMKT như chi phí bản quyền của sản phẩm về số lượng người dùng, chi phí đào tạo cho người sử dụng của hệ thống, chi phí lắp đặt và thực hiện các sản phẩm, chi phí bảo trì của sản phẩm, chi phí cho việc nâng cấp các sản phẩm khi phiên bản mới sẽ được tung ra, chi phí của máy móc thiết bị sử dụng để hỗ trợ hệ thống, bao gồm bộ vi xử lý, bộ nhớ và thiết bị đầu cuối (Anil and Rajendra, 2009). Bên cạnh đó, chi phí bỏ ra liên quan đến việc sử dụng phần mềm phù hợp với lợi ích mang lại (Huỳnh Thị Hương, 2015).

***Nhà cung cấp phần mềm:*** Cung cấp toàn bộ tài liệu hướng dẫn sử dụng PMKT, hướng dẫn cách xử lý sự cố, sai sót trên phần mềm. Nhà cung cấp hỗ trợ bảo trì và nâng cấp phần mềm, tư vấn điều chỉnh sản phẩm phần mềm phù hợp với doanh nghiệp, cung cấp bản dùng thử trên trang web và phiên bản thử nghiệm miễn phí, phần mềm đạt được mức độ phổ biến trên

thị trường (Anil S. Jadhav and Rajendra M. Sonar, 2009; Võ Văn Nhị và cộng sự, 2014).

**Điều kiện hỗ trợ:** Nhà cung cấp phần mềm phải nhiệt tình hỗ trợ khách hàng khi cần, cung cấp các gói phần mềm hỗ trợ, bổ sung và khả năng tương thích với các phần mềm và phần cứng hiện có, tư vấn cho doanh nghiệp (Anil S. Jadhav and Rajendra M. Sonar, 2009).

**Dịch vụ sau bán hàng.** Theo Parry và cộng sự (2010), công ty phần mềm có dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt, luôn hỗ trợ khi doanh nghiệp gặp sự cố trong quá trình sử dụng, tập huấn, hướng dẫn sử dụng nhiệt tình, chu đáo và có chế độ bảo hành, cập nhật phần mềm sau khi bán hàng.



**Hình 3. Mô hình nghiên cứu đề xuất**

(Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và đề xuất dựa trên các nghiên cứu có liên quan, 2019)

Giả thuyết nghiên cứu:

H1: Yêu cầu của người sử dụng có mối quan hệ tỷ lệ thuận (+) với quyết định lựa chọn PMKT

H2: Tính năng của phần mềm có mối quan hệ tỷ lệ thuận (+) với quyết định lựa chọn PMKT

H3: Chi phí sử dụng phần mềm có mối quan hệ tỷ lệ nghịch (-) với quyết định lựa chọn PMKT

H4: Nhà cung cấp phần mềm có mối quan hệ tỷ lệ thuận (+) với quyết định lựa chọn PMKT

H5: Điều kiện hỗ trợ có mối quan hệ tỷ lệ thuận (+) với quyết định lựa chọn PMKT

H6: Dịch vụ sau bán hàng có mối quan hệ tỷ lệ thuận (+) với quyết định lựa chọn phần mềm kế

### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Thu thập số liệu

Theo Hair et al. (2006), kích thước mẫu theo tỉ lệ quan sát/biến đo lường nên là 5:1. Như vậy, theo phương pháp EFA với 31 biến quan sát thì cỡ mẫu tối thiểu là  $31 \times 5 = 155$ . Bảng câu hỏi khảo sát được gửi trực tiếp đến các 250 đối tượng hiện đang là kế toán trưởng, nhà quản lý hoặc chủ doanh nghiệp có giàu kinh nghiệm trong đánh giá, lựa chọn PMKT.

#### 3.2. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng các phương pháp thống kê mô tả, phân tích tần suất, kiểm định Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá phân tích EFA đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Alpha và loại đi các biến không đảm bảo độ tin cậy của thang đo, sau đó xác định mức độ ảnh hưởng của nhóm biến độc lập đến biến phụ thuộc bằng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính.

### 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

#### 4.1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

Đối tượng trả lời là nữ 147 phiếu, chiếm tỷ lệ 58,8%; nam 103 phiếu, chiếm

tỷ lệ 41,2%. Về chức vụ, Kế toán trưởng chiếm tỷ lệ 76%, Kế toán viên là 21,2% và Ban Giám đốc là 2,8%, điều này cho thấy Kế toán trưởng là người có vai trò quan trọng, hiểu rõ về quy trình, nghiệp vụ kế toán, tham mưu cho lãnh đạo lựa chọn PMKT phù hợp. Về trình độ, Cao đẳng – Đại học chiếm tỷ lệ 88,4%, chiếm tỷ trọng cao, các nhân viên kế toán đều có trình độ chuyên môn, Trung cấp chuyên nghiệp 8% và Sau đại học 3,6%.

Về quy mô doanh nghiệp, tất cả các doanh nghiệp khảo sát đều có quy mô dưới 10 tỷ đồng. Doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Nông lâm và thủy sản chiếm tỷ lệ 48,4%, Thương mại và dịch vụ chiếm 41,2%, Công nghiệp và xây dựng chiếm 10,4%.

Trong 250 doanh nghiệp được khảo sát, có đến 198 doanh nghiệp sử dụng PMKT mua ngoài, chiếm tỷ lệ 79,2%; kế đến phần mềm thuê viết với 39 doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ 15,6% và cuối cùng là phần mềm tự thiết kế với 13 doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ 5,2%. Như vậy, phần lớn các doanh nghiệp nhỏ và vừa sử dụng PMKT mua ngoài, được thiết kế phù hợp với hoạt động của doanh nghiệp.



**Bảng 1. Thống kê thông tin mẫu khảo sát**

	<b>Tiêu chí phân loại</b>	<b>Số quan sát</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
<b>Giới tính</b>	Nữ	147	58,8
	Nam	103	41,2
	<b>TỔNG</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>
<b>Chức vụ</b>	Kế toán trưởng	190	76,0
	Kế toán viên	53	21,2
	Ban giám đốc	7	2,8
	<b>TỔNG</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>
<b>Trình độ</b>	Trung cấp chuyên nghiệp	20	8,0
	Cao đẳng – đại học	221	88,4
	Sau đại học	9	3,6
	<b>TỔNG</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>
<b>Lĩnh vực</b>	Công nghiệp và xây dựng	26	10,4
	Nông lâm và thủy sản	121	48,4
	Thương mại và dịch vụ	103	41,2
	<b>TỔNG</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>
<b>Quy mô doanh nghiệp</b>	Dưới 10 tỷ đồng	250	100,0
	Từ 10 đến dưới 50 tỷ đồng	0	0,0
	Từ 50 đến dưới 100 tỷ đồng	0	0,0
	<b>TỔNG</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>
<b>Sản phẩm phần mềm</b>	Phần mềm tự thiết kế	13	5,2
	Phần mềm mua ngoài	198	79,2
	Phần mềm thuê viết	39	15,6
	<b>TỔNG</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn, 2019)

**4.2. Kiểm định hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha**

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach’s Alpha trong Bảng 2 cho thấy hầu hết các thang

đo đều có hệ số Cronbach’s Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 thỏa mãn điều kiện sử dụng (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Như vậy, tất cả các biến quan sát đều đủ điều kiện để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 2. Kết quả kiểm định thang đo**

<b>Mã hóa</b>	<b>Biến quan sát</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Yêu cầu của người sử dụng, Hệ số Cronbach's Alpha = 0,789</b>			
YC1	PMKT phải phù hợp với các quy định của pháp luật, chế độ kế toán của doanh nghiệp đã đăng ký	0,535	0,759
YC2	PMKT phải phù hợp với đặc điểm tổ chức quản lý, sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp	0,565	0,752
YC3	PMKT phải phù hợp với quy mô và đặc điểm tổ chức bộ máy kế toán của doanh nghiệp	0,589	0,745
YC4	PMKT phải phù hợp với nhu cầu xử lý và cung cấp thông tin kế toán	0,597	0,751
YC5	PMKT phải phù hợp với yêu cầu tích hợp dữ liệu và lập báo cáo tài chính tổng hợp	0,526	0,762
YC6	PMKT phải có giao diện dễ nhìn, dễ sử dụng, dễ kiểm tra, dễ truy xuất thông tin	0,468	0,776
<b>Tính năng phần mềm, Hệ số Cronbach's Alpha = 0,816</b>			
TN1	PMKT phải đảm bảo tính linh hoạt	0,644	0,764
TN2	PMKT phải đảm bảo có độ tin cậy và tính chính xác cao	0,628	0,772
TN3	PMKT phải đảm bảo tính bảo mật và an toàn	0,667	0,754
TN4	PMKT phải có tốc độ xử lý nhanh, ổn định	0,603	0,783
<b>Chi phí sử dụng phần mềm, Hệ số Cronbach's Alpha = 0,808</b>			
CP1	Mức giá chúng tôi sẵn sàng trả phù hợp với giá phí bản quyền đưa ra	0,646	0,751
CP2	Mức giá chúng tôi sẵn sàng trả phù hợp với giá phí bảo trì, nâng cấp phần mềm	0,625	0,760
CP3	Chi phí đầu tư liên quan đến việc sử dụng phần mềm phù hợp với lợi ích mang lại	0,623	0,759
CP4	Mức phí cạnh tranh so với công ty khác	0,610	0,766
<b>Nhà cung cấp phần mềm, Hệ số Cronbach's Alpha = 0,741</b>			
NCC1	Khả năng hướng dẫn tốt của NCC cho người sử dụng	0,555	0,674
NCC2	Khả năng hướng dẫn tốt của NCC cho người sử dụng cách xử lý sự cố, sai sót trên phần mềm	0,693	0,632
NCC3	Khả năng hỗ trợ tốt từ NCC trong việc bảo trì và nâng cấp phần mềm	0,531	0,684
NCC4	NCC có danh tiếng trên thị trường phần mềm	0,434	0,740
<b>Điều kiện hỗ trợ, Hệ số Cronbach's Alpha = 0,738</b>			

Mã hóa	Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
DK1	Doanh nghiệp có nền tảng phần cứng và công nghệ mạng cần thiết hỗ trợ cho việc sử dụng PMKT	0,592	0,642
DK2	PMKT tương thích với các phần mềm khác mà doanh nghiệp đang sử dụng.	0,531	0,678
DK3	Ý kiến của những người đã sử dụng, chuyên gia về PMKT	0,535	0,677
DK4	Đánh giá về PMKT được đưa ra trong các tài liệu tin cậy (tạp chí, báo, trang web...có uy tín)	0,466	0,713
<b>Dịch vụ sau bán hàng, Hệ số Cronbach's Alpha = 0,725</b>			
DV1	Dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt	0,549	0,643
DV2	Dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp khi gặp sự cố trong quá trình sử dụng	0,454	0,697
DV3	Dịch vụ bảo hành, nâng cấp phần mềm sau khi bán hàng	0,535	0,652
DV4	Có hệ thống nhân viên hỗ trợ khách hàng chuyên nghiệp	0,519	0,661
<b>Quyết định lựa chọn PMKT, Hệ số Cronbach's Alpha = 0,842</b>			
QD1	Chọn PMKT vì phần mềm đáp ứng yêu cầu của người sử dụng	0,665	0,806
QD2	Chọn PMKT vì phần mềm đáp ứng đầy đủ các tính năng	0,588	0,827
QD3	Chọn PMKT vì phần mềm tích hợp được với môi trường và cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin.	0,742	0,784
QD4	Chọn PMKT vì phần mềm có giá phí phù hợp	0,595	0,826
QD5	Chọn PMKT vì phần mềm có thương hiệu uy tín trên thị trường	0,662	0,807

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2019)

### 4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích nhân tố sau khi loại 02 biến YC4 và NCC2. Kết quả cho thấy hệ số KMO đạt 0,793; Mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,5 chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích EFA là hoàn toàn phù hợp và các biến quan sát có mối tương quan với nhau và tại mức giá trị Eigenvalues là 1,139 > 1 với tổng phương sai trích là 58,811% > 50%, điều

này chứng tỏ 6 nhóm nhân tố được rút ra giải thích được 58,811% sự biến thiên của dữ liệu nghiên cứu.

Trong ma trận nhân tố sau khi xoay, sự tập trung các biến quan sát theo từng yếu tố rất rõ ràng, các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 thể hiện mức quan trọng cũng như sự chặt chẽ của thang đo ban đầu.

**Bảng 3. Kết quả phân tích EFA của thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn PMKT**

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
TN3	0,786					
TN2	0,779					
TN1	0,761					
TN4	0,755					
CP2		0,787				
CP3		0,770				
CP1		0,763				
CP4		0,749				
YC2			0,730			
YC3			0,715			
YC1			0,714			
YC5			0,682			
YC6			0,661			
DK1				0,783		
DK4				0,751		
DK3				0,656		
DK2				0,649		
DV3					0,771	
DV1					0,742	
DV4					0,727	
DV2					0,664	
NCC3						0,743
NCC1						0,717
NCC4						0,665
Hệ số Eigenvalue	4,702	2,780	2,170	1,853	1,471	1,139
Phương sai trích (%)	19,590	11,581	9,043	7,722	6,131	4,745
Tổng phương sai trích (%) = 58,811						
Hệ số KMO = 0,793						
Mức ý nghĩa Sig. = 0,000						

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2019)

Dựa vào kết quả phân tích, có các nhân tố mới hình thành. Nhân tố thứ 1 gồm 04 biến quan sát TN3, TN2, TN1, TN4 được đặt tên là TN “Tính năng của PMKT”. Nhân tố thứ hai bao gồm 04 biến quan sát CP2, CP3, CP1, CP4 liên quan đến chi

phí sử dụng PMKT được đặt tên là CP “Chi phí sử dụng PMKT”. Nhân tố thứ ba bao gồm 05 biến quan sát YC2, YC3, YC1, YC5, YC6 liên quan đến yêu cầu của người sử dụng được đặt tên là YC “Yêu cầu của người sử dụng”. Nhân tố

thứ tư bao gồm 04 biến quan sát DK1, DK4, DK3, DK2 liên quan đến điều kiện hỗ trợ được đặt tên là DK “Điều kiện hỗ trợ”. Nhân tố thứ năm bao gồm 04 biến quan sát DV3, DV1, DV4, DV2 liên quan đến dịch vụ sau bán hàng được đặt tên là

DV “Dịch vụ sau bán hàng”. Nhân tố thứ sáu bao gồm 03 biến quan sát NCC3, NCC1, NCC4 liên quan đến nhà cung cấp PMKT được đặt tên là NCC “Nhà cung cấp PMKT”.

**Phân tích nhân tố khám phá EFA của nhóm biến phụ thuộc**

**Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố của thang đo Quyết định**

Biến quan sát	Nhân tố
	1
QD3	0,854
QD1	0,806
QD5	0,798
QD4	0,737
QD2	0,730
Hệ số KMO = 0,836	
Giá trị Sig. Bartlett = 0,000	
Giá trị Eigenvalue = 3,093	
Tổng phương sau trích (%) = 61,86	

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2019)

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy chỉ số KMO là  $0,836 > 0,5$  nên phân tích nhân tố là phù hợp. Giá trị Sig của kiểm định Bartlett là  $0,000 < 0,05$ , chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Giá trị Eigenvalue =  $3,093 > 1$  đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi yếu tố, thì yếu tố rút trích ra có ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Tổng phương sai trích đạt  $61,86\% > 50\%$  cho thấy thang đo “Quyết định lựa chọn phần mềm kế toán” đạt giá trị hội tụ. Kết quả rút trích được 6 yếu tố gồm 24 biến quan sát từ mô hình. Các yếu tố rút trích được cho thấy không thay đổi so với mô hình

nghiên cứu đề xuất ban đầu. Do đó thang đo và mô hình nghiên cứu ban đầu không cần hiệu chỉnh.

**4.4. Phân tích tương quan giữa các nhân tố**

Kết quả phân tích tương quan cho thấy biến phụ thuộc quyết định lựa chọn PMKT có mối tương quan chặt chẽ với 06 biến độc lập: Yêu cầu của người sử dụng, tính năng của phần mềm, chi phí sử dụng phần mềm, nhà cung cấp phần mềm, điều kiện hỗ trợ, dịch vụ sau bán hàng ở mức ý nghĩa 1%. Như vậy, phân tích hồi quy là phù hợp.

**Bảng 5. Ma trận hệ số tương quan giữa các biến**

	QD	TN	CP	YC	DK	DV	NCC
QD	1						
TN	0,607**	1					
CP	0,433**	0,398**	1				
YC	0,438**	0,214**	0,155*	1			
DK	0,468**	0,221**	0,095	0,030	1		
DV	0,274**	0,066	0,191**	-0,020	0,286**	1	
NCC	0,469**	0,268**	0,263**	0,161*	0,368**	0,157*	1

\*\* Tương quan có ý nghĩa ở mức 1% (2 phía)  
\* Tương quan có ý nghĩa ở mức 5% (2 phía)

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2019)

**4.5. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính**

Kiểm tra mức độ phù hợp mô hình cho thấy R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 0,650, có nghĩa là 65% sự biến thiên của biến phụ thuộc quyết định lựa chọn PMKT được giải thích bởi sự biến thiên của 06 biến độc lập: Yêu cầu của người sử dụng, tính năng của phần mềm, chi phí sử dụng phần mềm, nhà cung cấp phần mềm, điều kiện hỗ trợ, dịch vụ sau bán hàng. Còn lại 35% được giải thích bởi

các yếu tố khác chưa được xét trong mô hình.

Kiểm định F = 77,961 và Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy mô hình hồi quy có ý nghĩa. Hệ số Durbin-Watson (d) = 1,913, nằm trong khoảng 1 < d = 1,913 < 3 nên mô hình không có tự tương quan (Mai Văn Nam, 2008). Hệ số phóng đại phương sai của các biến trong mô hình đều nhỏ hơn 2 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

**Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy**

Tên biến	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Giá trị Sig.	Hệ số phóng đại phương sai VIF
	B	Sai số chuẩn		
Hằng số	-0,175	0,177	0,325	
Tính năng của PMKT (TN)	0,249***	0,028	0,000	1,293
Chi phí sử dụng PMKT (CP)	0,101***	0,030	0,001	1,275
Yêu cầu của người sử dụng (YC)	0,269***	0,034	0,000	1,070
Điều kiện hỗ trợ (DK)	0,177***	0,028	0,000	1,269
Dịch vụ sau bán hàng (DV)	0,091***	0,029	0,002	1,131
Nhà cung cấp PMKT (NCC)	0,104***	0,027	0,000	1,267
Giá trị kiểm định F	77,961			
Hệ số Sig.F của mô hình	0,000			
Hệ số xác định R <sup>2</sup>	0,658			
Hệ số xác định R <sup>2</sup> điều chỉnh	0,650			
Hệ số Durbin-Watson	1,913			

Ghi chú: \*\*\*, \*\*, \* tương ứng với các mức ý nghĩa thống kê 1%, 5% và 10%

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2019)

Kết quả phân tích cho thấy có sự tương quan giữa nhân tố yêu cầu của người sử dụng và quyết định lựa chọn PMKT. Nhân tố này có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa bằng 0,269, Sig. = 0,000 < 0,05 nên chấp nhận giả thuyết H3. Cụ thể, trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, nếu yêu cầu người sử dụng tăng lên 1 đơn vị thì quyết định lựa chọn PMKT cũng sẽ tăng lên 0,269 đơn vị. Để lựa chọn, sử dụng một PMKT phù hợp cho việc hạch toán kế toán, doanh nghiệp phải xác định yêu cầu phần mềm phải phù hợp quy mô, đặc điểm của doanh nghiệp hay PMKT thân thiện, dễ sử dụng như thiết kế sẵn các biểu mẫu về hệ thống chứng từ, sổ sách, báo cáo, hệ thống tài khoản phù hợp với các quy định để làm cơ sở cho việc lựa chọn phần mềm mong muốn. Vì vậy, yêu cầu của người sử dụng có tác động đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Kết quả phân tích cho thấy có sự tương quan dương giữa nhân tố tính năng của phần mềm và quyết định lựa chọn PMKT. Nhân tố này có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa bằng 0,249, Sig. = 0,000 < 0,05 nên chấp nhận giả thuyết H1. Cụ thể, trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, nếu tính năng của phần mềm tăng lên 1 đơn vị thì quyết định lựa chọn PMKT cũng sẽ tăng lên 0,249 đơn vị. Nếu PMKT có đầy đủ tính năng mà doanh nghiệp mong muốn như chính xác, an toàn, bảo mật dữ liệu và một khi trình độ nhân viên vận hành, sử dụng PMKT tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa là không cao nên doanh nghiệp nhỏ và vừa cần lựa chọn PMKT linh hoạt, ổn định, dễ dàng sử dụng, dễ kiểm tra và truy xuất thông tin.

Vì vậy, khi tính năng của phần mềm mang lại những lợi ích kinh tế sẽ tác động rất mạnh đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Kết quả phân tích cho thấy có sự tương quan dương giữa nhân tố điều kiện hỗ trợ và quyết định lựa chọn PMKT. Nhân tố này có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa bằng 0,177, Sig. = 0,000 < 0,05 nên chấp nhận giả thuyết H4. Cụ thể, trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, nếu điều kiện hỗ trợ tăng lên 1 đơn vị thì quyết định lựa chọn PMKT cũng sẽ tăng lên 0,177 đơn vị. Cho thấy, PMKT sử dụng hiệu quả khi doanh nghiệp có các nguồn lực đáp ứng như điều kiện hỗ trợ về cơ sở vật chất đảm bảo phần mềm có thể hoạt động ổn định, nguồn nhân lực cần thiết để sử dụng phần mềm, khả năng tương thích của phần mềm. Vì vậy, điều kiện hỗ trợ có tác động đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Kết quả phân tích cho thấy có sự tương quan dương giữa nhân tố nhà cung cấp phần mềm và quyết định lựa chọn PMKT. Nhân tố này có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa bằng 0,104, Sig. = 0,000 < 0,05 nên chấp nhận giả thuyết H6. Cụ thể, trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, nếu nhà cung cấp phần mềm tăng lên 1 đơn vị thì quyết định lựa chọn PMKT cũng sẽ tăng lên 0,104 đơn vị. Vì đa số các doanh nghiệp nhỏ và vừa có nguồn lực giới hạn về mặt tài chính và nhân lực nên khả năng tự tái phát triển hệ thống phần mềm kế toán là không cao. Khi nhà cung cấp phần mềm có các dịch vụ hỗ trợ trong trường hợp có sự cố gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh

của doanh nghiệp, khi đó khả năng hỗ trợ doanh nghiệp của nhà cung cấp phần mềm trở nên quan trọng với doanh nghiệp thì doanh nghiệp lựa chọn PMKT của nhà cung cấp. Vì vậy, nhà cung cấp phần mềm có tác động đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Kết quả phân tích cho thấy có sự tương quan dương giữa nhân tố chi phí sử dụng phần mềm và quyết định lựa chọn PMKT. Nhân tố này có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa bằng 0,101, Sig. = 0,001 < 0,05 nên chấp nhận giả thuyết H2. Cụ thể, trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, nếu chi phí sử dụng phần mềm tăng lên 1 đơn vị thì quyết định lựa chọn PMKT cũng sẽ tăng lên 0,101 đơn vị. Hiện nay, trên thị trường các doanh nghiệp nhỏ và vừa với sự cạnh tranh gay gắt, các doanh nghiệp sẽ cân nhắc các khoản chi phí phát sinh cho việc quyết định chọn mua PMKT là hợp lý. Doanh nghiệp hiểu rõ và lường trước được sự phức tạp của việc ứng dụng PMKT, nếu một phần mềm có giá rẻ nhưng không đáp ứng đủ về tính năng thì liệu rằng nó có mang lại hiệu quả về kinh tế cho doanh nghiệp. Vì vậy, chi phí sử

dụng phần mềm có tác động đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Kết quả phân tích cho thấy có sự tương quan dương giữa nhân tố dịch vụ sau bán hàng và quyết định lựa chọn PMKT. Nhân tố này có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa bằng 0,091, Sig. = 0,002 < 0,05 nên chấp nhận giả thuyết H5. Cụ thể, trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, nếu dịch vụ sau bán hàng tăng lên 1 đơn vị thì quyết định lựa chọn PMKT cũng sẽ tăng lên 0,091 đơn vị. Với kinh nghiệm sau một thời gian sử dụng PMKT, nhiều kế toán cho rằng dịch vụ sau bán hàng ảnh hưởng đến uy tín thương hiệu của nhà cung cấp, ảnh hưởng đến niềm tin và sự trung thành của khách hàng hiện tại và thu hút khách hàng mới. Vì nó là yếu tố để khách hàng xem xét có nên tiếp tục sử dụng PMKT của nhà cung cấp đó hay không hoặc sẽ giới thiệu cho người quen sử dụng. Vì vậy, dịch vụ sau bán hàng có tác động đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Như vậy, kết quả hồi quy cho thấy tất cả các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 đều được chấp nhận.



**Bảng 7. Kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu**

<b>Giả thuyết</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Kết luận</b>
H1	Yêu cầu của người sử dụng có tác động tích cực đến quyết định lựa chọn PMKT	<b>Chấp nhận</b>
H2	Tính năng của phần mềm có tác động tích cực đến quyết định lựa chọn PMKT	<b>Chấp nhận</b>
H3	Chi phí sử dụng phần mềm có tác động tích cực đến quyết định lựa chọn PMKT	<b>Chấp nhận</b>
H4	Nhà cung cấp phần mềm có tác động tích cực đến quyết định lựa chọn PMKT	<b>Chấp nhận</b>
H5	Điều kiện hỗ trợ có tác động tích cực đến quyết định lựa chọn PMKT	<b>Chấp nhận</b>
H6	Dịch vụ sau bán hàng có tác động tích cực đến quyết định lựa chọn PMKT	<b>Chấp nhận</b>

*(Nguồn: Tổng hợp kết quả phân tích hồi quy, 2019)*

## **5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ**

### **5.1. Kết luận**

Kết quả nghiên cứu đã xác định được sáu nhân tố tác động đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh An Giang gồm có: Yêu cầu của người sử dụng, Tính năng của phần mềm, Điều kiện hỗ trợ, Nhà cung cấp phần mềm, Dịch vụ sau bán hàng và Chi phí sử dụng phần mềm. Qua nghiên cứu, cũng khái quát được thực trạng sử dụng PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh An Giang và đề xuất một số hàm ý quản trị giúp cho doanh nghiệp ứng dụng PMKT một cách có hiệu quả.

### **5.2. Hàm ý quản trị**

#### **5.2.1. Yêu cầu của người sử dụng**

Nhà cung cấp phải cung cấp phần mềm phù hợp với yêu cầu sử dụng của doanh nghiệp nhỏ và vừa. Cụ thể, PMKT phải

đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp, các công ty cung cấp phần mềm phải có đội ngũ nhân viên lành nghề hỗ trợ cho doanh nghiệp trong quá trình sử dụng PMKT và nên tham khảo ý kiến của những doanh nghiệp đã từng sử dụng phần mềm để cung cấp PMKT tối ưu nhất. Các phần mềm của nhà cung cấp phải thiết kế chạy được trên mọi hệ điều hành. Bộ cài đặt phần mềm cũng phải được tích hợp đủ các cấu kiện cho hoạt động hệ thống phần mềm, đảm bảo phần mềm chạy ổn định.

#### **5.2.2. Tính năng của phần mềm**

Doanh nghiệp nên chọn và sử dụng PMKT khi rủi ro, gặp sự cố hay sai sót về số liệu thì đảm bảo dữ liệu được xử lý nhanh chóng, kịp thời và 100% phải được phục hồi. Dữ liệu luôn được an toàn, mang tính bảo mật cao, việc bảo mật thông tin kế toán và đảm bảo an toàn cho dữ liệu kế toán luôn là ưu tiên hàng đầu của các doanh nghiệp. Khi quyết định sử

dụng PMKT, doanh nghiệp cũng phải quan tâm đến tính linh hoạt; tính bảo mật và an toàn dữ liệu; độ tin cậy và tính chính xác; tốc độ xử lý nhanh, ổn định phù hợp và doanh nghiệp phải được phát triển phần mềm trong thời gian hợp lý.

### **5.2.3. Chi phí sử dụng phần mềm**

Doanh nghiệp cần xem xét nguồn kinh phí đầu tư cho phần mềm và hiệu quả kinh tế của phần mềm mang lại, nói cách khác là nên nghiêm túc xem xét mối quan hệ giữa lợi ích và chi phí. Phần mềm khi đầu tư với giá cả hợp lý, được sử dụng lâu dài đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp, giúp cho nhân viên nghiệp vụ dễ dàng xử lý hơn khi muốn mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh, tìm kiếm thị trường... Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa chưa đầu tư PMKT, khi chọn PMKT nên xem xét đến các nhân tố sau: Tính năng của phần mềm, yêu cầu của người sử dụng, điều kiện hỗ trợ, nhà cung cấp phần mềm, dịch vụ sau bán hàng và chi phí sử dụng phần mềm.

### **5.2.4. Nhà cung cấp PMKT**

Doanh nghiệp nhỏ và vừa nên lựa chọn nhà cung cấp PMKT đáng tin cậy và có danh tiếng trên thị trường, có đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao. Doanh nghiệp có quy mô nhỏ thì có thể lựa chọn theo yêu cầu cung cấp thông tin và định hướng phát triển của doanh nghiệp trong tương lai, một số tính năng của PMKT được yêu cầu mà không phải bất kỳ một PMKT nào cũng có thể đáp ứng. Đối với các doanh nghiệp vừa có quy mô tương đối lớn hơn và có hoạt động sản xuất đa dạng, đang tích cực để phát triển mạnh hơn vì thế hệ

thống kế toán các doanh nghiệp này đòi hỏi phải hoàn thiện và phục vụ tốt nhất cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

### **5.2.5. Điều kiện hỗ trợ**

Nhà cung cấp PMKT phải thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, tập huấn cho các nhân viên kế toán của doanh nghiệp về cách sử dụng PMKT dễ dàng tiếp cận được tư vấn chi tiết các tính năng cũng như các thao tác sử dụng phần mềm khi trích xuất thông tin, dữ liệu của doanh nghiệp. Khi doanh nghiệp hài lòng về dịch vụ hỗ trợ cũng như chất lượng sản phẩm PMKT thì uy tín cũng được nâng cao.

### **5.2.6. Dịch vụ sau bán hàng**

Các nhà cung cấp phần mềm nên xem xét ưu đãi cho doanh nghiệp nhỏ và vừa mới thành lập, phát triển các chính sách tặng phần mềm sản phẩm hoặc cho dùng thử có thời hạn, kèm theo hạn chế về số phiếu nghiệp vụ, số chứng từ. Các doanh nghiệp trong thời gian đầu thành lập sẽ chưa có số lượng phát sinh chứng từ nhiều nên sẽ chấp nhận sử dụng phần mềm miễn phí. Đến khi doanh nghiệp phát triển, với nguồn lực tài chính cho phép, sẽ mua để tiếp tục sử dụng phần mềm.

Ngoài ra, các nhà cung cấp phần mềm nên có các chương trình khuyến mãi, tặng quà cho người giới thiệu. Khi doanh nghiệp đã từng mua và sử dụng PMKT của nhà cung cấp, giới thiệu cho một doanh nghiệp khác mua thành công, thì sẽ nhận được các chương trình khuyến mãi như miễn phí cập nhật phần mềm khi cơ quan nhà nước có thay đổi chính sách...

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Abu-Musa, A.A., 2005. The Determinates of Selecting Accounting Software: A Proposed Model. The Review of Business Information Systems – Summer 2005, Vol. 9 (3), pp. 85-110.
2. Ajzen, I., 1991. The theory of Planned Behaviour, Organization Behaviour and Human Decision Processes. Vol. 50 (3), pp. 179 – 211.
3. Fara, E., Daniel, M.I., Susan, H. I., 2007. Accounting Software Selection and User Satisfaction Relevant Factors for Decision Makers, The CPA Journal.
4. Hair.Jr., J.F., Black., W.C., Babin., B.J., Anderson., R.E., & L. Tatham., R., 2006. Multivariant Data Analysis. New Jersey: Person International Edition.
5. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Nhà xuất bản Hồng Đức, tập 1 và 2.
6. Huỳnh Thị Hương, 2015. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh;
7. Jadhav, A. S., Sonar, R.M., 2009. Evaluating and selecting software packages: A review. Information and software Technology. Vol 51 (3), pp. 555-563.
8. Mai Văn Nam, 2008. Giáo trình nguyên lý thống kê kinh tế. NXB Văn hóa thông tin.
9. Nghị định 119/2018/NĐ-CP, ngày 12 tháng 9 năm 2018 “Quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ”, truy cập ngày 04/11/2018. Địa chỉ: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thue-Phi-Le-Phi/Nghi-dinh-119-2018-ND-CP-quy-dinh-ve-hoa-don-dien-tu-khi-ban-hang-hoa-cung-cap-dich-vu-394152.aspx>
10. Nguyễn Đình Thọ, 2011. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh thiết kế và thực hiện, Nhà xuất bản Lao Động Xã Hội.
11. Nguyễn Phước Bảo Ân và cộng sự, 2012. Tổ chức công tác kế toán doanh nghiệp, Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
12. Parry, S., Jones, R., Kupiec-Teahan, B., 2010. Understanding customers and relationships in software technology SMEs.
13. Trần Phước, 2007. Một số giải pháp nâng cao chất lượng tổ chức sử dụng PMKT doanh nghiệp Việt Nam, Luận án Tiến Sĩ, Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
14. Venkatesh, V., James, Y.L. Thong, Xin Xu, 2012. Consumer Acceptance and Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology, MIS Quarterly. Vol. 36 (1), pp. 157-178.
15. Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G., Davis, F.D., 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View, MIS Quarterly. Vol. 27 (3), pp. 425 - 478.
16. Võ Văn Nhị và cộng sự, 2014. Định hướng lựa chọn PMKT phù hợp cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam, Tạp chí phát triển kinh tế, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Số 285, tháng 7/2014.

## **FACTORS AFFECTING THE DECISION TO CHOOSE ACCOUNTING SOFTWARE OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN AN GIANG PROVINCE**

Mai Ngoc Dang<sup>1</sup>, Nguyen Thien Phong<sup>2</sup> and Huynh Thi Cam Tho<sup>2\*</sup>  
<sup>1</sup>An Giang Provincial State Inspectorate, <sup>2</sup>Tay Do University  
(\*Email: htctho@tdu.edu.vn)

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the factors affecting the decision to choose accounting software by small and medium enterprises in An Giang province. Research data was collected through direct interviews with 250 enterprises in An Giang province. Research found that there were 066 factors affecting the decision to opt appropriate accounting software by small and medium enterprises in An Giang province including: Software's features, users' requirements, support conditions, software providers, after-sales service and software usage costs. Based on the research findings, a number of recommendations are made to help small and medium enterprises of the province decide to choose the suitable accounting software to increase business performance.*

**Keywords:** Accounting software, An Giang province, Small and medium enterprises