

Lựa chọn phần mềm kế toán trong doanh nghiệp: Mối quan hệ giữa kỹ thuật lựa chọn và kết quả lựa chọn phần mềm

• Nguyễn Bích Liên, Phạm Trà Lam

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

(Bài nhận ngày 24 tháng 11 năm 2015, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 18 tháng 01 năm 2016)

TÓM TẮT

Nhu cầu ứng dụng phần mềm kế toán (PMKT) ngày càng gia tăng. Tuy nhiên, để lựa chọn được một PMKT đáp ứng nhu cầu và khiến người sử dụng phần mềm hài lòng không phải là một quyết định dễ dàng. Trong quá trình lựa chọn PMKT, doanh nghiệp cần quan tâm đến bốn vấn đề gồm: tiêu chí, phương pháp, kỹ thuật và phần mềm/ công cụ hỗ trợ lựa chọn phần mềm. Bài viết này tập trung kiểm định mối quan hệ giữa kỹ thuật lựa chọn PMKT với kết quả lựa chọn phần mềm và đặc điểm của doanh nghiệp. Phương pháp hỗn hợp được sử dụng với kỹ thuật phân tích phương sai một yếu tố và kiểm định chi bình phương trong nghiên cứu định

lượng và kỹ thuật phỏng vấn tay đôi trong nghiên cứu định tính. Nghiên cứu định tính được thực hiện sau nghiên cứu định lượng nhằm khẳng định và giải thích kết quả nghiên cứu định lượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy tại thị trường chuyển đổi là Việt Nam, kỹ thuật lựa chọn PMKT không tác động trực tiếp đến kết quả lựa chọn thành công một PMKT tức là PMKT phù hợp nhu cầu doanh nghiệp và đạt sự hài lòng của người sử dụng. Quy mô và lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp nhìn chung không ảnh hưởng đến kỹ thuật lựa chọn PMKT mà doanh nghiệp sử dụng.

Từ khóa: Phần mềm kế toán (PMKT), đáp ứng yêu cầu, sự thỏa mãn của người sử dụng, kỹ thuật lựa chọn phần mềm, Việt Nam.

1. GIỚI THIỆU

Nhu cầu sử dụng các phần mềm ứng dụng đang gia tăng mạnh mẽ trong các doanh nghiệp vì nó cập nhật các tiến bộ công nghệ thông tin (CNTT) để nâng cao hiệu quả quản lý trong doanh nghiệp (Nikolaos et al., 2005). Đối với công tác kế toán, PMKT được xem là một công cụ tiêu chuẩn trong môi trường kinh doanh hiện đại (Elikai et al., 2007) và lựa chọn được một giải pháp phần mềm phù hợp là việc không đơn giản. PMKT có thể phân thành hai loại. Loại thứ nhất, low - end, là phần mềm kết hợp tất cả các

chức năng của hệ thống kế toán và nó có dữ liệu riêng biệt của riêng hệ thống kế toán và được xem là PMKT riêng lẻ. Ngược lại, loại thứ hai, high - end, là nhóm phần mềm kế toán tích hợp với tất cả các hoạt động của doanh nghiệp trong một cơ sở dữ liệu. Nó được hiểu như là nhóm phần mềm ERP (Enterprise Resource Planning) với nhiều chức năng đa dạng và PMKT là một trong các phần mềm chức năng của phần mềm ERP (Maziyar et al., 2011). Trong nghiên cứu này, PMKT được hiểu gồm hai loại riêng lẻ và phần mềm ERP.

Quá trình lựa chọn phần mềm ứng dụng đòi hỏi doanh nghiệp phải xem xét và kết hợp nhiều yếu tố khác nhau, trong đó 3 vấn đề cốt lõi không thể thiếu, bao gồm: (1) các tiêu chí lựa chọn, (2) kỹ thuật lựa chọn tức là các mô hình để tính toán và lượng hóa các tiêu chí lựa chọn, và (3) phương pháp lựa chọn tức là các phương pháp kết hợp quy trình hay trình tự các bước cần thực hiện để lựa chọn phần mềm phù hợp nhất với nhu cầu (Jadhav and Sonar, 2009).

Trên thế giới đã có khá nhiều nghiên cứu về cả 3 vấn đề tiêu chí, kỹ thuật và phương pháp lựa chọn phần mềm (Jadhav and Sonar, 2009). Tuy nhiên, ở Việt Nam, theo tìm hiểu của chúng tôi, các nghiên cứu phần lớn tập trung vào các tiêu chí lựa chọn PMKT, chưa có các nghiên cứu về kỹ thuật hay phương pháp lựa chọn PMKT. Nghiên cứu của chúng tôi tập trung vào vấn đề kỹ thuật lựa chọn PMKT và sử dụng phương pháp hỗn hợp gồm định lượng và định tính để đạt 2 mục tiêu, đó là (1) khám phá và giải thích mối quan hệ giữa kỹ thuật lựa chọn PMKT với kết quả lựa chọn phần mềm và (2) khám phá và giải thích mối quan hệ giữa kỹ thuật lựa chọn PMKT với đặc điểm của doanh nghiệp như quy mô, lĩnh vực hoạt động, loại PMKT sử dụng và tri thức của đội dự án chịu trách nhiệm lựa chọn PMKT trong doanh nghiệp. Nghiên cứu này cũng sử dụng các kết quả nghiên cứu đã được công bố về phần mềm ứng dụng để áp dụng cho nghiên cứu về PMKT bởi PMKT mang đầy đủ các đặc điểm của phần mềm ứng dụng (Christine, 2007).

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Lý thuyết nền

Các lý thuyết nền được sử dụng trong nghiên cứu gồm: lý thuyết thành công của hệ thống thông tin, lý thuyết hành vi dự kiến và mô hình chấp nhận công nghệ.

Lý thuyết thành công của hệ thống thông tin (Information System Success Model)

Để xác định mối quan hệ giữa kỹ thuật lựa chọn PMKT với kết quả lựa chọn phần mềm thành công, nghiên cứu dựa vào lý thuyết thành công của hệ thống thông tin (HTTT). Lý thuyết thành công của HTTT được phát triển bởi hai tác giả DeLone và McLean với hai phiên bản đầu đề cập đến các yếu tố đo lường sự thành công của một HTTT, tức biến phụ thuộc trong mô hình (DeLone và McLean, 1992 & 2003). Phiên bản tiếp của Petter và cộng sự được công bố vào năm 2013 đề cập đến các biến độc lập tác động vào sự thành công của HTTT, trong đó cơ sở hạ tầng CNTT, quy trình quản lý trong một dự án, mối quan hệ với đội dự án hay quan điểm người sử dụng về CNTT là những nhân tố trong tổng số rất nhiều nhân tố tác động dương tới sự thành công của HTTT (Petter et al., 2013). Chúng ta đã biết, quy trình quản lý một dự án phát triển HTTT gồm quản lý và phối hợp các công việc cần thực hiện cũng như quản lý nhân sự và các cơ sở hạ tầng kỹ thuật được sử dụng trong quy trình theo tiến độ thời gian phù hợp. Như vậy, các kỹ thuật lựa chọn phần mềm là một yếu tố thuộc quy trình quản lý dự án tái phát triển HTTT. Và do đó, kỹ thuật lựa chọn PMKT là một yếu tố thuộc quy trình quản lý dự án tái phát triển HTTTKT và sẽ là một trong các nhân tố tác động tới sự thành công của dự án tái phát triển HTTTKT hay nói cách khác là lựa chọn được PMKT thành công.

Lý thuyết hành vi dự kiến (Theory of Planned Behavior - TPB) và mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model - TAM)

TPB được sử dụng trong nghiên cứu này để làm cơ sở cho việc xác định mối quan hệ giữa kỹ thuật lựa chọn PMKT với tri thức của đội dự án. Tri thức là khái niệm liên quan tới nhận thức, kiến thức và kinh nghiệm của một cá nhân về một vấn đề nhất định nào đó. TPB được Ajzen phát triển vào năm 1975 từ lý thuyết hành động hợp lý TRA (Theory of Reasoned Action), xác định rằng nếu con người có thái độ tích cực

về hành vi dự kiến và nếu họ tin là phù hợp với các yếu tố chuẩn mực và khả năng thực hiện thì sẽ dẫn tới ý định thực hiện hành vi và dẫn tới việc thực hiện hành vi (Sabherwal et al, 2006; Ajzen, 1991). Phát triển từ TPB trong lĩnh vực CNTT, TAM cho rằng khi con người nhận thức được tính hữu ích, có kinh nghiệm về CNTT sẽ dẫn tới ý định sử dụng và hành vi sử dụng CNTT (Sabherwal et al., 2006; Davis, 1989). Dựa trên lý thuyết TPB và mô hình TAM, nếu người lựa chọn phần mềm có kiến thức và kinh nghiệm về kỹ thuật lựa chọn phần mềm; khi họ nhận thức được mức độ phức tạp của yêu cầu xử lý thông tin, khi hiểu được sự khác biệt về tính năng cũng như mức độ xử lý thông tin của PMKT thì người ứng xử hiểu rằng cần tìm ra kỹ thuật lựa chọn phần mềm phù hợp hơn và sẽ đưa ra được quyết định sử dụng kỹ thuật lựa chọn phù hợp hơn. Vì vậy nghiên cứu này xây dựng giả thiết rằng có mối quan hệ giữa tri thức của

đội dự án về kỹ thuật lựa chọn PMKT và kỹ thuật lựa chọn PMKT mà doanh nghiệp áp dụng.

2.1. Kỹ thuật lựa chọn phần mềm

Kỹ thuật lựa chọn là các mô hình hay phương pháp để tính toán và lượng hóa các tiêu chí lựa chọn (Jadhav and Sonar, 2009). Có rất nhiều kỹ thuật lựa chọn phần mềm được sử dụng trong quá trình lựa chọn phần mềm. Bảng 1 dưới đây trình bày các kỹ thuật lựa chọn phần mềm được nghiên cứu và sử dụng phổ biến trên thế giới, trong đó một số kỹ thuật lựa chọn phần mềm là rất phức tạp, có thể cần sự hỗ trợ của phần mềm/ công cụ hỗ trợ lựa chọn phần mềm. Bài viết chỉ tổng hợp các kỹ thuật lựa chọn phần mềm và đặc điểm cơ bản nhất của chúng, cách thức vận dụng từng kỹ thuật lựa chọn phần mềm không được trình bày trong phạm vi bài viết này.

Bảng 1. Kỹ thuật lựa chọn phần mềm

Kỹ thuật		Nghiên cứu	Nội dung
1	Mô hình loại trừ các khía cạnh (Elimination By Aspect)	Sahay and Gupta (2003)	- Không sử dụng các công thức toán học. - Lựa chọn phần mềm đáp ứng tất cả các khía cạnh được yêu cầu.
2	Mô hình MAXIMAX. (Tên khác: Calculated Scoring Method hay Indexed Scoring Method)	Sahay and Gupta (2003) Theresa, H. and Linda, W. (2003)	- Xem các yếu tố lựa chọn phần mềm có vai trò tương đương nhau (ngược với kỹ thuật WAS) - Có nhiều cách khác nhau để tính điểm cho từng tiêu chí lựa chọn phần mềm.
3	Tổng trung bình theo trọng số (WAS - Weighted Average Sum)	Jadhav and Sonar (2009) Bandor (2006) Theresa, H. and Linda, W. (2003)	- Mỗi tiêu chí được chấm điểm theo thang đo riêng, sau đó được nhân với trọng số (tức tầm quan trọng của tiêu chí) để tính tổng điểm của phần mềm.
4	Mô hình thuộc tính theo trọng số tuyến tính (Linear Weighted Attribute Model)	Sahay and Gupta (2003)	- Dựa vào hạng của từng tiêu chí để tính hạng của từng phần mềm, có điều chỉnh theo trọng số của từng tiêu chí. - Khác với WAS là WAS dựa vào điểm của tiêu chí theo thang đo, mô hình này dựa vào hạng của tiêu chí.
5	Phân tích tính năng	Jadhav and Sonar	- Gần giống phương pháp WAS

	(Feature Analysis)	(2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Áp dụng các cách thức khác nhau như sử dụng mô hình để kiểm tra, nghiên cứu tình huống, thử nghiệm hay khảo sát chính thức. - Tạo điểm số duy nhất nhưng có nhiều kết hợp khác nhau nên có thể gây lựa chọn sai.
6	Phương pháp mờ (Fuzzy based approach)	Jadhav and Sonar (2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Áp dụng lý thuyết tập mờ - Sử dụng khi thang đo mức độ và trọng số (thuộc kỹ thuật WAS) không cho kết quả chính xác - Sử dụng các thuật ngữ ngôn ngữ học để đánh giá các lựa chọn thay thế một cách dễ dàng và trực quan
7	Mô hình nhiệm vụ tuyến tính (Linear Assignment Model)	Sahay and Gupta (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo ma trận hạng của các thuộc tính của phần mềm sau đó sử dụng phần mềm hỗ trợ để tìm phương án tối ưu.
8	Kỹ thuật phân tích theo hệ thống cấp bậc (AHP - Analytic Hierarchy Process)	Jadhav and Sonar (2009) Sahay and Gupta (2003) Davis và Williams (1994)	<ul style="list-style-type: none"> - Được sử dụng phổ biến nhất (theo quan điểm của Jadhav and Sonar, 2009) - Sử dụng thang đo mức độ quan trọng 10 điểm của Saaty - So sánh từng cặp tiêu chí để xếp hạng giữa các tiêu chí với nhau và giữa các phần mềm theo từng tiêu chí (tạo thành các ma trận), sau đó nhân hai ma trận này với nhau để có kết quả xếp hạng phần mềm cuối cùng. - Có thể áp dụng bằng cách sử dụng phần mềm AHP.
9	Mô hình cây tỷ lệ dựa trên trọng số (The percentage based weighted tree model)	Sahay and Gupta (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Các kỹ thuật 1, 2, 4, 7 và 8 nêu trên dựa vào việc xếp hạng các tiêu chí nhưng các tiêu chí lại thuộc hai nhóm: số lượng và chất lượng nên việc xếp hạng không mang tính chất ổn định. - Dựa vào chỉ số giá trị của phần mềm SMI (Software Solution Merit Index) để lựa chọn phần mềm. - Các công thức tính toán khá phức tạp, tuy nhiên có phần mềm hỗ trợ để xử lý.

Như vậy, có nhiều kỹ thuật lựa chọn phần mềm với tên gọi khác nhau. Nghiên cứu này đã dựa vào nội dung cụ thể của từng kỹ thuật để tổng hợp thành 9 kỹ thuật lựa chọn phần mềm

và trong quá trình lựa chọn phần mềm, có thể kết hợp nhiều kỹ thuật lựa chọn khác nhau nhằm gia tăng sự thích hợp trong quyết định lựa chọn phần mềm.

3. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái niệm và giả thuyết nghiên cứu

Kỹ thuật lựa chọn phần mềm

Kỹ thuật lựa chọn phần mềm là các mô hình tính toán, tổng hợp các tiêu chí lựa chọn để có thể làm căn cứ so sánh giữa các sản phẩm phần mềm khác nhau.

Do một doanh nghiệp có thể kết hợp nhiều kỹ thuật khác nhau trong quá trình lựa chọn PMKT, nên nếu doanh nghiệp áp dụng nhiều hơn 1 kỹ thuật lựa chọn PMKT thì kỹ thuật nào phức tạp hơn sẽ được lựa chọn và mã hóa để phân tích dữ liệu bởi thông thường kỹ thuật phức tạp hơn sẽ giúp doanh nghiệp lựa chọn được phần mềm thành công hơn.

Lựa chọn PMKT thành công

Theo mô hình của DeLone & McLean, HTTT thành công được đánh giá qua 6 tiêu chí: chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ, khả năng cung cấp sử dụng, sự hài lòng người sử dụng và lợi ích đem lại với cá nhân và tổ chức (DeLone & McLean, 2003). Tuy nhiên, PMKT chỉ là một thành phần trong HTTT doanh nghiệp nên theo tiêu chí của HTTT thành công thì chất lượng phần mềm tập trung vào chất lượng thông tin. Vì vậy, nghiên cứu này chỉ lựa chọn 2 tiêu chí đánh giá lựa chọn được một PMKT thành công, đó là (i) phần mềm đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp tức đảm bảo chất lượng thông tin cung cấp và (ii) người sử dụng thỏa mãn đối với phần mềm. Đáp ứng đúng yêu cầu doanh nghiệp chỉ dừng ở mức độ xử lý được các hoạt động của doanh nghiệp và cung cấp được các thông tin mong muốn.

Dựa vào các lập luận trên, bài viết này đặt giả thuyết rằng kỹ thuật lựa chọn PMKT có tác động đến kết quả lựa chọn PMKT thành công, cụ thể:

H1: Kỹ thuật lựa chọn PMKT có tác động đến mức độ PMKT đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp

H2: Kỹ thuật lựa chọn PMKT có tác động đến sự thỏa mãn của người sử dụng PMKT trong doanh nghiệp

Đặc điểm của doanh nghiệp: quy mô, lĩnh vực hoạt động, loại PMKT ứng dụng

Đặc điểm cấu trúc của tổ chức gồm kích cỡ, sự đầu tư cho CNTT, sự hỗ trợ của quản lý, có ảnh hưởng đến dự án hình thành HTTT, đến nhiệm vụ đặt ra, con người và HTTT (Petter et al, 2013). Kết quả nghiên cứu về lựa chọn PMKT quốc tế (là PMKT có khả năng xử lý và chuyển đổi các nghiệp vụ liên quan nhiều loại tiền tệ, tạo ra nhiều loại hình báo cáo theo nhiều tiêu chuẩn kế toán khác nhau và sử dụng nhiều ngôn ngữ khác nhau) tại thị trường Mỹ của Adhikari et al (2004) chỉ ra rằng kích cỡ doanh nghiệp và mức độ quốc tế hóa của nó là nhân tố quyết định trong việc lựa chọn PMKT quốc tế.

Mức độ phức tạp của phần mềm kế toán sẽ liên quan tới hoạt động của nhiều bộ phận chức năng trong doanh nghiệp, nên có chi phí đầu tư cao hơn và do đó việc chọn lựa cũng cần cẩn trọng hơn, cần có kỹ thuật lựa chọn phù hợp hơn.

Từ những logic này, rõ ràng mức độ quy mô doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động và loại PMKT ứng dụng trong doanh nghiệp có thể có tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT.

Có nhiều tiêu chuẩn khác nhau để phân loại quy mô doanh nghiệp. Tại Việt Nam, theo nghị định số 56/2009/NĐ-CP, quy mô doanh nghiệp chủ yếu được phân loại theo tổng nguồn vốn và số lượng lao động. Trong khi đó, các quốc gia khác trên thế giới sử dụng nhiều tiêu chí hơn để phân loại quy mô doanh nghiệp, gồm: giá trị tài sản, doanh thu trung bình hàng năm, số lao động trung bình và nguồn vốn chủ sở hữu. Trong

nghiên cứu này để đảm bảo tính phổ quát nhất, chúng tôi xem xét cả 4 tiêu chí theo số lượng lao động, vốn đầu tư của chủ sở hữu, tổng giá trị tài sản và doanh thu trung bình/ năm để phân loại quy mô doanh nghiệp.

Có 6 lĩnh vực hoạt động được xem xét trong nghiên cứu, gồm: thương mại, dịch vụ, công nghiệp (sản xuất), xây dựng, nông lâm nghiệp, thủy sản và tài chính - ngân hàng.

Loại PMKT gồm đơn lẻ và phần mềm ERP.

Từ các lập luận trên, các giả thuyết nghiên cứu tiếp theo gồm:

H3: Quy mô doanh nghiệp có tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT

H4: Lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp có tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT

H5: Loại PMKT có tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT

Tri thức của đội dự án chịu trách nhiệm lựa chọn PMKT

Tri thức được hiểu là sản phẩm của sự phân chiều và kinh nghiệm của con người (De Long and Fahey, 2000), là một công cụ mạnh mẽ để ra quyết định và thực hiện đổi mới tốt hơn (Courtney, 2001), giúp cải thiện hiệu suất hoạt động (Tsang, 2002). Như đã phân tích ở phần lý thuyết TPB và mô hình TAM tri thức của đội dự án về vấn đề lựa chọn phần mềm sẽ có tác động đến kết quả lựa chọn PMKT thành công. Nghiên cứu này chỉ xem xét tri thức của đội dự án về kỹ thuật lựa chọn PMKT. Giả thuyết nghiên cứu liên quan như sau:

H6: Tri thức của đội dự án về kỹ thuật lựa chọn phần mềm có tác động đến kỹ thuật PMKT

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp hỗn hợp dạng giải thích tức là phương pháp định lượng là chính, phương pháp định

tính dùng để giải thích cho kết quả định lượng (Nguyễn Đình Thọ, 2013).

Nghiên cứu định lượng

Xuất phát từ mục tiêu nghiên cứu, nghiên cứu định lượng sử dụng phương pháp khảo sát nhằm kiểm định các giả thuyết biểu diễn mối quan hệ nhân quả giữa các khái niệm (Nguyễn Đình Thọ, 2013) gồm kỹ thuật lựa chọn PMKT với kết quả lựa chọn PMKT thành công và với đặc điểm của doanh nghiệp.

Phương pháp chọn mẫu phi xác suất theo kiểu thuận tiện với 106 mẫu được sử dụng trong nghiên cứu là đã đáp ứng tính đáng tin cậy bởi theo Hair et al. (1990) và MacCallum et al. (1999), kích thước mẫu tối thiểu trong nghiên cứu định lượng nên là 100. Đối tượng phỏng vấn được xác định là cá nhân đang làm việc tại các doanh nghiệp có sử dụng PMKT và có biết thông tin về giai đoạn lựa chọn phần mềm đã diễn ra. Mặc dù đây là những đối tượng không trực tiếp tham gia vào quá trình lựa chọn PMKT nhưng họ cũng có những hiểu biết nhất định và có thể tham gia trả lời các câu hỏi liên quan đến kỹ thuật lựa chọn PMKT.

Nghiên cứu định lượng sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu gồm bảng tần số, thống kê mô tả, phân tích phương sai một yếu tố (ANOVA một chiều) và kiểm định chi bình phương. Phân tích ANOVA một chiều được sử dụng nhằm kiểm định giả thuyết nghiên cứu H1 và H2. Kiểm định chi bình phương được sử dụng trong kiểm định các giả thuyết H3, H4, H5 và H6.

Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được sử dụng để giúp hiểu cách thức cũng như tại sao con người cảm nhận như vậy do nó liên quan đến việc thu thập các thông tin chi tiết hơn (Joubish et al, 2011).

Trong nghiên cứu này, công cụ phỏng vấn tay đôi được sử dụng và đối tượng phỏng vấn là những người có kinh nghiệm và kiến thức về kỹ

thuật lựa chọn PMKT. Thư giới thiệu được gửi đến 5 chuyên gia, tuy nhiên kích thước mẫu là 3 bởi đến đối tượng phỏng vấn thứ 3 chúng tôi đã thu thập được đủ các thông tin cần thiết để giải thích kết quả nghiên cứu định lượng. Ba chuyên gia tham gia phỏng vấn gồm 1 giám đốc điều hành (Công ty Diginet Corporation cung cấp phần mềm LEMON3 - ERP), 1 chuyên gia phụ trách chăm sóc khách hàng và 1 chuyên gia quản lý tư vấn phần mềm (Fast Software Company cung cấp PMKT riêng lẻ và phần mềm ERP).

Nghiên cứu định tính sử dụng dần bài thảo luận tay đôi với các câu hỏi mở về chủ đề kỹ thuật lựa chọn PMKT. Dữ liệu phỏng vấn được thu thập thông qua việc ghi chú nội dung và ghi âm cuộc phỏng vấn. Mỗi cuộc phỏng vấn kéo dài từ 60 - 90 phút. Quy trình phân tích dữ liệu gồm 3 bước: (1) mỗi cuộc phỏng vấn được chuyển đổi từ đoạn ghi âm thành dạng văn bản sau đó được sắp xếp lại theo thứ tự các kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu; (2) kết quả

chuyển đổi này được đối chiếu lại với các nội dung đã được phỏng vấn viên (nhà nghiên cứu) ghi chú trong quá trình phỏng vấn và hoàn thiện kết quả phỏng vấn và (3) kết quả phỏng vấn sẽ được gắn kết với từng kết quả nghiên cứu định lượng để giải thích cho các kết quả nghiên cứu định lượng.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này được thực hiện trong khoảng thời gian từ 20/01/2015 đến ngày 10/4/2015 với kích thước mẫu là 106. Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy 62% doanh nghiệp có áp dụng ít nhất một kỹ thuật lựa chọn PMKT và 38% doanh nghiệp áp dụng đồng thời từ hai kỹ thuật lựa chọn PMKT trở lên. Bảng 2 liệt kê các kỹ thuật lựa chọn PMKT của các doanh nghiệp tham gia khảo sát. Mô hình loại trừ các khía cạnh được doanh nghiệp sử dụng nhiều nhất (tỷ lệ 42,5%). Tuy nhiên, không có doanh nghiệp nào áp dụng mô hình tổng trung bình theo trọng số để lựa chọn PMKT.

Bảng 2. Thống kê mô tả kỹ thuật lựa chọn PMKT

Biến	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
M1	Mô hình loại trừ các khía cạnh	45	42.5%
M2	Mô hình MAXIMAX	7	6.6%
M3	Mô hình tổng trung bình theo trọng số	0	0.0%
M4	Mô hình thuộc tính theo trọng số tuyến tính	9	8.5%
M5	Kỹ thuật phân tích tính năng	25	23.6%
M6	Mô hình nhiệm vụ tuyến tính	13	12.3%
M7	Kỹ thuật AHP	19	17.9%
M8	Mô hình cây tỷ lệ dựa trên trọng số	15	14.2%
M9	Kỹ thuật khác	0	0.0%

Bảng 3 trình bày tóm tắt các kết quả nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu chưa thể khẳng định số lượng lao động của doanh nghiệp, loại PMKT và tri thức của đội dự án lựa chọn PMKT là có

tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT hay không. Cụ thể:

Kết quả kiểm định giả thuyết H3 (Đo lường theo số lượng lao động) cho thấy số lượng lao

động không tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT. Ngược lại, kết quả nghiên cứu định tính thiên về xu hướng có tồn tại mối quan hệ giữa số lượng lao động với kỹ thuật lựa chọn PMKT. Hai trong ba chuyên gia được phỏng vấn trong nghiên cứu định tính đồng ý rằng số lượng lao động có tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT bởi: (i) trong bốn cách thức đo lường quy mô doanh nghiệp thì tại Việt Nam, đo lường quy mô qua số lượng lao động phản ánh đúng nhất quy mô thực sự của doanh nghiệp do các doanh nghiệp Việt Nam có mức độ công nghệ và tự động hóa chưa cao nên các doanh nghiệp sử dụng thâm dụng lao động thường là doanh nghiệp có quy mô lớn; (ii) đối với doanh nghiệp có quy mô lớn thì thường người quản lý có trình độ cao, có quy định rõ ràng với đội dự án so với doanh nghiệp có quy mô nhỏ nên thông thường nhóm doanh nghiệp này sẽ áp dụng một kỹ thuật lựa chọn PMKT phức tạp hơn; và (iii) các doanh nghiệp có quy mô lớn yêu cầu tất cả các hoạt động và quyết định kinh doanh đều phải được kiểm soát chặt chẽ hơn và lựa chọn PMKT nào cũng là một quyết định kinh doanh. Vì vậy, để thực hiện quyết định này cần phải có một kỹ thuật lựa chọn PMKT phù hợp và được thẩm định kỹ hơn để đảm bảo rằng doanh nghiệp có thể lựa chọn được PMKT đúng.

Kết quả kiểm định giả thuyết H5 cho thấy loại PMKT không tác động đến kỹ thuật lựa chọn PMKT. Tuy nhiên, các chuyên gia được phỏng vấn lại khẳng định rằng các doanh nghiệp ứng dụng phần mềm ERP có xu hướng sử dụng kỹ thuật lựa chọn phần mềm phức tạp hơn các doanh nghiệp ứng dụng PMKT riêng lẻ. Họ giải

thích rằng (i) các doanh nghiệp có xu hướng sử dụng PMKT riêng lẻ khi ban lãnh đạo doanh nghiệp bị chia rẽ, mỗi người phụ trách một chức năng riêng biệt và họ có xu hướng sử dụng các phần mềm riêng biệt cho từng chức năng để tạo ra những “ốc đảo thông tin”. Ngược lại những doanh nghiệp được quản lý thống nhất bởi một số ít thành viên lại có xu hướng sử dụng các phần mềm tích hợp nhằm mang lại tính minh bạch giữa các khu vực chức năng và ERP là giải pháp mà họ lựa chọn; (ii) và do đặc điểm của PMKT riêng lẻ là chỉ liên quan đến bộ phận và hoạt động kế toán nên người quyết định lựa chọn phần mềm thường là kế toán trưởng hay giám đốc tài chính và họ thường không cần áp dụng một kỹ thuật lựa chọn PMKT cụ thể. Ngược lại, phần mềm ERP đòi hỏi tìm hiểu kỹ nhu cầu và mối quan hệ giữa các bộ phận chức năng, phòng ban, yêu cầu luân chuyển thông tin giữa những bộ phận này,... vì vậy nó đòi hỏi một kỹ thuật lựa chọn phần mềm cẩn thận hơn.

Kết quả kiểm định giả thuyết H6 cũng cho thấy không có mối quan hệ giữa tri thức của đội dự án với kỹ thuật lựa chọn PMKT. Nhưng, kết quả nghiên cứu định tính lại cho thấy rằng chúng có quan hệ với nhau bởi các lý do sau: (i) khi các thành viên trong đội dự án là những đối tượng có kinh nghiệm trong vấn đề lựa chọn PMKT thì họ dễ dàng xác định nhu cầu đặt ra đối với phần mềm và từ đó họ có xu hướng sử dụng một kỹ thuật lựa chọn PMKT thích hợp nhất; và (ii) phương pháp lựa chọn PMKT được doanh nghiệp sử dụng chủ yếu bị quyết định bởi người chịu trách nhiệm chính (trưởng dự án) trong đội dự án.

Bảng 3. Kết quả nghiên cứu về kỹ thuật lựa chọn PMKT

Kiểm tra mối quan hệ giữa:	Kết quả nghiên cứu định lượng	Kết quả nghiên cứu định tính	Kết luận
Kỹ thuật lựa chọn PMKT và mức độ PMKT đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp	H1: sig = 0,769 → Bác bỏ	Có tồn tại mối quan hệ nhưng rất yếu	Kết quả đáng tin cậy: không tồn tại mối quan hệ
Kỹ thuật lựa chọn PMKT và sự thỏa mãn của người sử dụng	H2: sig = 0,945 → Bác bỏ	Không tồn tại mối quan hệ	Kết quả đáng tin cậy: không tồn tại mối quan hệ
Số lao động trung bình và kỹ thuật lựa chọn PMKT	H3: sig = 1 → Bác bỏ	Có tồn tại mối quan hệ	Không rõ kết quả do có sự mâu thuẫn giữa nghiên cứu định lượng và định tính
Nguồn vốn chủ sở hữu và kỹ thuật lựa chọn PMKT	H3: sig = 0,748 → Bác bỏ	Không tồn tại mối quan hệ	Kết quả đáng tin cậy: không tồn tại mối quan hệ
Giá trị tài sản và kỹ thuật lựa chọn PMKT	H3: sig = 1 50% số ô trong bảng chéo < 5 quan sát → Không thể kết luận	Không tồn tại mối quan hệ	Không thể kết luận do kiểm định chi bình phương không đáng tin cậy
Doanh thu trung bình/ năm và kỹ thuật lựa chọn PMKT	H3: sig = 0,052 → Bác bỏ	Không tồn tại mối quan hệ	Kết quả đáng tin cậy: không tồn tại mối quan hệ
Lĩnh vực hoạt động và kỹ thuật lựa chọn PMKT	H4: Bác bỏ	Không tồn tại mối quan hệ	Kết quả đáng tin cậy: không tồn tại mối quan hệ
Loại PMKT và kỹ thuật lựa chọn PMKT	H5: sig = 0,446 → Bác bỏ	Có tồn tại mối quan hệ	Không rõ kết quả do có sự mâu thuẫn giữa nghiên cứu định lượng và định tính
Tri thức của đội dự án và kỹ thuật lựa chọn PMKT	H6: sig = 0,576 → Bác bỏ	Có tồn tại mối quan hệ	Không rõ kết quả do có sự mâu thuẫn giữa nghiên cứu định lượng và định tính

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã tập trung khám phá tác động của kỹ thuật lựa chọn PMKT đến kết quả lựa chọn PMKT thành công và kiểm tra mối quan hệ giữa quy mô, lĩnh vực hoạt động, loại PMKT, tri thức của đội dự án về kỹ thuật lựa chọn PMKT với kỹ thuật lựa chọn PMKT. Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ thuật lựa chọn PMKT

không tác động đến kết quả lựa chọn PMKT thành công. Đây là một kết quả trái ngược với các nghiên cứu đi trước (theo bài tổng hợp của Jadhav and Sonar (2009) đó là kỹ thuật lựa chọn phần mềm có tác động đến kết quả lựa chọn phần mềm) chứng tỏ rằng hiệu quả của việc áp dụng các kỹ thuật lựa chọn PMKT trong doanh nghiệp Việt Nam là chưa cao. Vậy, nguyên nhân

của vấn đề trên xuất phát từ đâu? Theo kết quả nghiên cứu định tính, một số nguyên nhân gồm:

- Kỹ thuật lựa chọn PMKT không tác động đến mức độ PMKT đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp bởi: (i) số lượng các doanh nghiệp Việt Nam có hiểu biết và áp dụng các kỹ thuật lựa chọn PMKT còn khá ít. Thông thường chỉ các doanh nghiệp có mời chuyên tư vấn trong quá trình lựa chọn PMKT thì mới áp dụng kỹ thuật lựa chọn PMKT; (ii) Tỷ lệ doanh nghiệp áp dụng kỹ thuật lựa chọn PMKT không nhiều và nếu có áp dụng thì các kỹ thuật lựa chọn này rất đơn giản, chủ yếu tập trung ở hai phương pháp đó là xem xét ngang bằng các tiêu chí và đánh giá theo trọng số; (iii) Một số doanh nghiệp mặc dù đã áp dụng kỹ thuật lựa chọn PMKT nhưng vẫn không lựa chọn được phần mềm đáp ứng yêu cầu bởi quyết định lựa chọn phần mềm bị chi phối bởi các yếu tố khác như sự quen biết, cả nể, lý do tế nhị khác, ...

- Kỹ thuật lựa chọn PMKT không tác động mạnh đến sự thỏa mãn của người sử dụng PMKT bởi các lý do: (i) Khái niệm thỏa mãn đối với mỗi người sử dụng PMKT là khác nhau và do đó, rất khó để nói một PMKT này là thỏa mãn hơn PMKT kia; (ii) Người sử dụng PMKT có thể chia thành hai nhóm. Nhóm thứ nhất là những power - user tức những nhà quản trị và nhóm thứ hai là những end - user, thường là các nhân viên. Trong một số trường hợp, sự thỏa mãn đối với PMKT của hai nhóm này là khác nhau do mục tiêu sử dụng phần mềm là khác nhau; và (iii) Đối tượng chính chịu trách nhiệm lựa chọn PMKT trong doanh nghiệp là đối tượng nào thì sẽ ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của người sử dụng tương ứng với đối tượng đó. Cụ thể, nếu người chịu trách nhiệm chính trong quá trình lựa chọn PMKT là một người phụ trách kế toán thì họ có xu hướng lựa chọn PMKT thỏa mãn người sử dụng là các

kế toán viên hơn là trong trường hợp người chịu trách nhiệm lựa chọn phần mềm là một chuyên viên CNTT hay nhà quản trị.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy nhìn chung quy mô doanh nghiệp (tính theo nguồn vốn chủ sở hữu và doanh thu trung bình/ năm) và lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp không ảnh hưởng đến kỹ thuật lựa chọn PMKT.

6. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Nghiên cứu đã đi sâu tìm hiểu một vấn đề khá mới tại Việt Nam đó là sử dụng các kỹ thuật lựa chọn PMKT trong doanh nghiệp. Mặc dù đây là vấn đề không mới đối với các thị trường phát triển nhưng tại Việt Nam - một thị trường đang chuyển đổi thì nó lại khá mới. Chính do sự xa lạ trong các khái niệm nghiên cứu với thực tế khiến cho nghiên cứu này có một số hạn chế nhất định.

- Do không thể tiếp cận được đối tượng trực tiếp chịu trách nhiệm lựa chọn PMKT trong các doanh nghiệp nên nghiên cứu này đã lựa chọn đối tượng là các cá nhân đang làm việc tại các doanh nghiệp có sử dụng PMKT và có biết thông tin về giai đoạn lựa chọn phần mềm đã diễn ra.

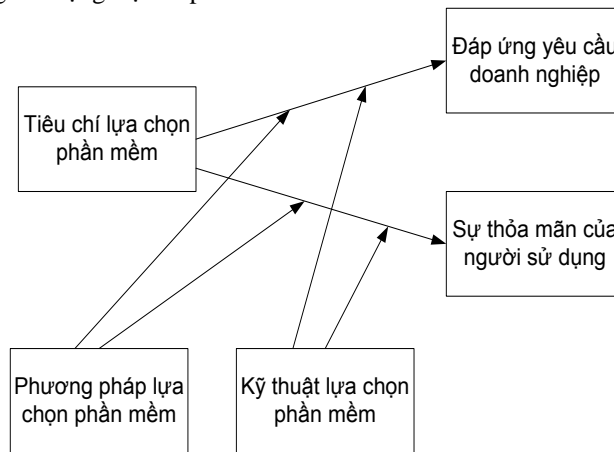
- Nghiên cứu được thực hiện tại thời điểm năm 2015 nhưng doanh nghiệp tham gia khảo sát đã sử dụng PMKT từ 1 đến 20 năm. Điều này có nghĩa là thời điểm khảo sát và thời điểm thực hiện lựa chọn PMKT là khá xa nhau và do đó kết quả nghiên cứu có thể không ổn định.

- Nghiên cứu đã định nghĩa PMKT gồm hai loại đó là PMKT riêng lẻ và phần mềm ERP và đã thực hiện nghiên cứu bằng cách gộp chung hai nhóm doanh nghiệp sử dụng hai loại phần mềm này. Tuy nhiên, sau quá trình nghiên cứu chúng tôi phát hiện rằng các vấn đề về lựa chọn PMKT là khá khác biệt giữa

hai nhóm phần mềm này. Vì vậy chúng tôi đề xuất nên thực hiện nghiên cứu lặp lại nhưng tách biệt hai nhóm PMKT trên và sau đó so sánh kết quả giữa chúng để xem xét liệu rằng có sự khác biệt đáng kể về các kỹ thuật lựa chọn PMKT giữa chúng hay không.

Song song với nghiên cứu này, chúng tôi cũng đã thực hiện nghiên cứu với phương pháp lựa chọn PMKT. Kết quả cho thấy tại thị trường chuyên đổi Việt Nam, phương pháp và kỹ thuật lựa chọn PMKT không tác động trực tiếp tới kết

quả lựa chọn PMKT. Tuy nhiên, thực tế cho thấy phương pháp và kỹ thuật lựa chọn PMKT có ảnh hưởng tới kết quả lựa chọn PMKT và do đó chúng tôi đặt giả thiết chúng sẽ có tác động thông qua việc điều chỉnh mối quan hệ giữa tiêu chí lựa chọn PMKT và kết quả lựa chọn PMKT. Chính vì vậy chúng tôi cho rằng cần thực hiện một nghiên cứu về mối quan hệ giữa 4 khái niệm: tiêu chí, phương pháp, kỹ thuật lựa chọn PMKT và kết quả lựa chọn PMKT với mô hình giả thiết nghiên cứu có thể như sau:



Đề kết quả kiểm định mô hình giả thiết dự định trên tin cậy, nghiên cứu cần thực hiện với đối tượng khảo sát là những người trực tiếp

tham gia vào đội dự án với các doanh nghiệp áp dụng PMKT trong vòng 5 năm.

Accounting software selection: The relationship between selection technique and outcome

- **Nguyen Bich Lien**
- **Pham Tra Lam**

University of Economics HCMC - Email: ngblien97@yahoo.com

ABSTRACT

The demand for accounting software keeps increasing over the time. However, choosing suitable and satisfactory accounting software that meets requirements of the company is by no means easy. Four factors that companies take into consideration in choosing accounting software are criteria, method, technique, and software features (e.g. support tools). This paper focused on testing the relationship between accounting software selection technique and its outcome as well as the company characteristics. A variety of methodologies were carried out, i.e. ANOVA

and chi squared test for quantitative study and face-to-face interview for qualitative study, in which the latter was conducted after the former to confirm and explain the former. Results showed that in Vietnam as a transition market, the accounting software selection technique does not directly affect the successful choice of accounting software, i.e. suitable and satisfactory software. Size and line of business at large have no impact on the accounting software selection technique that the company is adopting.

Keywords: Accounting software, meet requirements, user satisfaction, selection technique, Vietnam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Adhikari, A., M.I., Lebow, H., Zhang, Firm characteristics and selection of international accounting software. *Journal of International Accounting, Auditing & Taxation*, 13: 53-69 (2004).
- [2]. Ajzen, I., The Theory of Planned Behavior. *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211 (1991).
- [3]. Bandor, S.B., *Quantitative Methods for Software Selection and Evaluation*. Technical Note CMU/SEI-2006-TN-026 (2006).
- [4]. Christine, C. D., *Examining the Purchased Software Selection Decision: The Role of Network Effects*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, University of Arkansas, US (2007).
- [5]. Courtney, J., Decision making and knowledge management in inquiring organizations: toward a new decision-

- making paradigm for DSS. *Decision Support Systems*, 31: 17-38 (2001).
- [6]. Davis, F.D, Perceived usefulness, perceived ease of use, and user caacceptance of information technology. *MIS Quart*, 13(3): 319-339 (1989).
- [7]. Davis, L. & Williams, G., Evaluating and Selecting Simulation Software Using the Analytic Hierarchy Process. *Integrated Manufacturing Systems*, 5(1): 23 - 32 (1994).
- [8]. DeLone, W.H., McLean, E.R., Information system success: the quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1):60-95 (1992).
- [9]. DeLone W.H., and McLean, E.R., The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-Year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4): 9-30 (2003).
- [10]. De Long, D., and Fahey, L., Diagnosing cultural barriers to knowledge management. *Academy of Management Executive*, 14(4): 113-127 (2000).
- [11]. Elikai, F., Ivancevich, D.M., Ivancevich, S.H., Accounting Software Selection and User Satisfaction. *The CPA Journal*, 77 (5): 26 - 31 (2007).
- [12]. Hair, J. F., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. *Multivariate Data Analysis with readings*, New York Macmillan Publishing Company (1990).
- [13]. Jadhav, A.S. and Sonar, R.M, Evaluating and seclcting software packages: A review. *Information and Software Technology*, 51: 555 - 563 (2009).
- [14]. Joubish, M.F., Khurram, M.A., Ahmed, A., Fatima, S.T., Haider, K., Paradigms and Characteristics of a Good Qualitative Research. *World Applied Sciences Journal*, 12(11): 2082 - 2087 (2011).
- [15]. Maccallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S. & Hong, S. Sample Size in Factor Analysis. *Psychological Methods*, Vol 4. No.1, 84-99 (1999).
- [16]. Maziyar, G., Vahid, S., Mohammad, A., Elham, B., The impact of Information Technology (IT) on modern accounting systems. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28 (2011).
- [17]. Nghị định 56/2009/NĐ-CP ban hành ngày 30/6/2009. *Nghị định về trợ giúp phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa*.
- [18]. Nguyễn Đình Thọ, *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Xuất bản lần thứ 2, NXB Lao động xã hội (2013).
- [19]. Nikolaos, P., Sotiris, G., Harris, D., Nikolaos, V., An Application of Multicriteria Analysis for ERP Software Selection in a Greek Industrial Company. *An Intemational Journal*, 5(3): 435 - 458 (2005).
- [20]. Petter, S., DeLone, W. and McLean, E.R., Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4): 7-61 (2013).
- [21]. Theresa, H. and Linda, W., Software Acquisition & Supplier Management: Part 1 - Product Definition & Supplier Selection. *Quality Congress. ASQ's ... Annual Quality Congress Proceedings*, 57: 359 - 372 (2003).
- [22]. Tsang, E., Acquiring knowledge by foreign partners from international joint ventures in a transaction economy: learning-by-doing and learning myopia. *Strategic Management Journal*, 23(9): 835-854 (2002).
- [23]. Sabherwal, R., Jeyaraj, A., Chowa, C., Information Sysytem Success: Individual and Organizational Determinants. *Management Science*, 52(12): 1849-1864 (2006).
- [24]. Sahay, B.S., & Gupta, A.K., Development of software selection criteria for supply chain solutions. *Industrial Management & Data Systems*, 103(2): 97 - 110 (2003).