

**BỘ GIÁO DỤC - ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

*** * ***

LÊ VĂN BÌNH

**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**

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Mã số : 60.34.05

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

Đà Nẵng, Năm 2011

**Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Nguyễn Thanh Liêm**

Phản biện 1: TS. Đwòng Thị Liên Hà

Phản biện 2: PGS.TS. Hồ Đức Hùng

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 15 & 16 tháng 01 năm 2012.

** 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.

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do hình thành đề tài:

Trong thời gian qua ngành công nghiệp phần mềm đã chuyển trọng tâm từ việc cung cấp sản phẩm sang cải thiện chất lượng sản phẩm như: dễ sử dụng, bảo mật, ổn định và độ tin cậy. Một số sản phẩm phần mềm, đặc biệt là sự lặp lại các sản phẩm của Microsoft đã trì hoãn để nâng cao chất lượng sản phẩm. Như vậy, chất lượng phần mềm đang trở thành chủ đề quan trọng trong ngành công nghiệp này. Theo truyền thống, yêu cầu phần mềm hoặc phải đảm bảo chức năng hay không đảm bảo nhưng cuối cùng phải có chất lượng. Để xác định được chất lượng thì bản thân chất lượng phải được xác định. Hiện nay, chất lượng phần mềm đang thiếu một nền tảng mô hình vững chắc để đánh giá và xác định nó.

Bourque (2000) cho rằng thực hiện chất lượng trong một sản phẩm phần mềm là một nỗ lực cần được quản lý chính thức trong cả vòng đời của nó. Chất lượng được thực hiện nên bắt đầu với các đặc điểm kỹ thuật được yêu cầu từ người sử dụng. Như một cách tiếp cận để thực hiện chất lượng phần mềm. Suryn (2003) đã cho rằng kỹ luật này được định nghĩa là Các ứng dụng một cách liên tục, có hệ thống, xử lý kỹ luật, định lượng được tiếp cận với sự phát triển, và duy trì chất lượng sản phẩm phần mềm.

Hiện nay chất lượng phần mềm tại Việt Nam chỉ mang tính chất tương đối do người dùng cảm nhận qua quá trình sử dụng. Phần mềm kế toán VietSoft Accounting cũng không nằm ngoại lệ. Nhằm đánh giá sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng phần mềm này để tạo ra

uy tín của nhà cung cấp sản phẩm là vấn đề đặt lên hàng đầu, là tài sản quý giá trong nỗ lực nâng cao chất lượng sản phẩm, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh. Thực tế kinh doanh cho thấy, nếu doanh nghiệp gia tăng được 5% khách hàng trung thành nhờ sự hài lòng của họ về sản phẩm thì lợi nhuận sẽ tăng lên được khoảng 25 - 28%.

Nhận thức được vấn đề trên, tác giả đã chọn đề tài: ***“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”*** làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

1. Xây dựng mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp khi sử dụng phần mềm kế toán VA.
2. Trên cơ sở các mô hình nghiên cứu để đánh giá, xác định mức độ hài lòng của khách hàng
3. Đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Các doanh nghiệp hoạt động *Quyết định số 48/2006/QĐ-BTC ngày 14/09/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính và Quyết định số 15/2006/QĐ-BTC ngày 20/03/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính* đang hoạt động trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng.

- Việc nghiên cứu được tiến hành đối với nhân viên kế toán làm việc trực tiếp trên phần mềm kế toán VietSoft Accounting.

- Xác định các tiêu chuẩn đánh giá phần mềm kế toán.

- VietSoft Accounting là phần mềm kế toán đóng gói, được căn chỉnh (customize) theo nhu cầu thực tế của mỗi doanh nghiệp khi mua hàng.

- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp khi ứng dụng phần mềm kế toán VietSoft Accounting.

4. Phương pháp nghiên cứu:

Nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm và phỏng vấn thử.

Nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp định lượng. Kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp và phỏng vấn thông qua mạng internet được sử dụng để thu thập thông tin từ khách hàng sử dụng phần mềm kế toán VA tại các doanh nghiệp trên đại bàn Tp.Đà Nẵng.

5. Ý nghĩa thực tiễn

- Cung cấp một công cụ đo sự hài lòng cho công ty.
- Giúp Ban lãnh đạo, nhân viên công ty nắm bắt được các thành phần tác động lên sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm.
- Giúp công ty tập trung tốt hơn vào cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao chuyên môn và các tính năng kỹ thuật để phục vụ tốt hơn cho khách hàng.

CHƯƠNG 1 - CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH LÝ THUYẾT

1.1. Chất lượng dịch vụ:

1.1.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ:

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng (Lewis & Mitchell, 1990;

Asubonteng & ctg,1996; Wisniewski & Donnelly, 1996). Edvardsson, Thomsson & Ovretveit (1994) cho rằng chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và làm thỏa mãn nhu cầu của họ.

1.1.2. Các nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ:

Trên cơ sở nghiên cứu về chất lượng dịch vụ và kế thừa các học thuyết của Parasuram và cộng sự, năm 1990 Johnston và Silvestro đúc kết năm nhân tố khác của chất lượng dịch vụ gồm: sự ân cần (helpfulness), sự chăm sóc (care), sự cam kết (commitment), sự hữu ích (functionality) và sự hoàn hảo (integrity).

1.2. Sự hài lòng của khách hàng:

1.2.1. Khái niệm sự hài lòng của khách hàng:

Sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào hiệu quả hay lợi ích của sản phẩm, dịch vụ mang lại so với những gì mà họ đang kỳ vọng. Khách hàng có thể có những cấp độ hài lòng khác nhau. Nếu hiệu quả sản phẩm, dịch vụ mang lại thấp hơn so với kỳ vọng, khách hàng sẽ bất mãn. Nếu hiệu quả sản phẩm, dịch vụ khớp với các kỳ vọng, khách hàng sẽ hài lòng. Nếu hiệu quả sản phẩm dịch vụ mang lại cao hơn cả kỳ vọng, khách hàng sẽ hết sức hài lòng và vui mừng.

1.2.2. Phân loại sự hài lòng của khách hàng:

1.2.2.1. *Hài lòng tích cực (Demanding customer Satisfaction)*

1.2.2.2. *Hài lòng ổn định (Stable customer Satisfaction)*

1.2.2.3. *Hài lòng thụ động (Resigned customer Satisfaction)*

1.2.3. Các nhân tố quyết định sự hài lòng khách hàng:

1.2.3.1. *Chất lượng dịch vụ:*

1.2.3.2. *Giá cả dịch vụ*

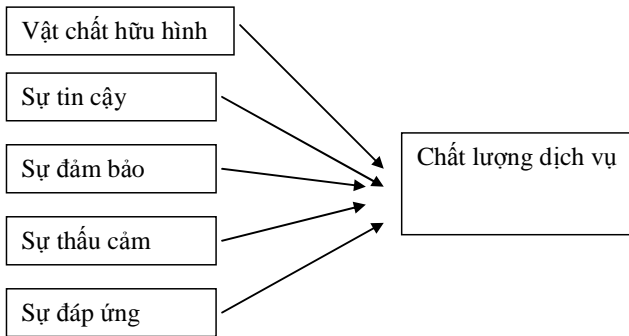
1.2.3.3. *Việc duy trì khách hàng*

1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng:

Sự thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000). Vậy, chất lượng dịch vụ là nhân tố ảnh hưởng, là yếu tố quyết định tính đến sự hài lòng của khách hàng. Các mô hình nghiên cứu về sự hài lòng cũng nói lên mối liên hệ này.

1.4. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng:

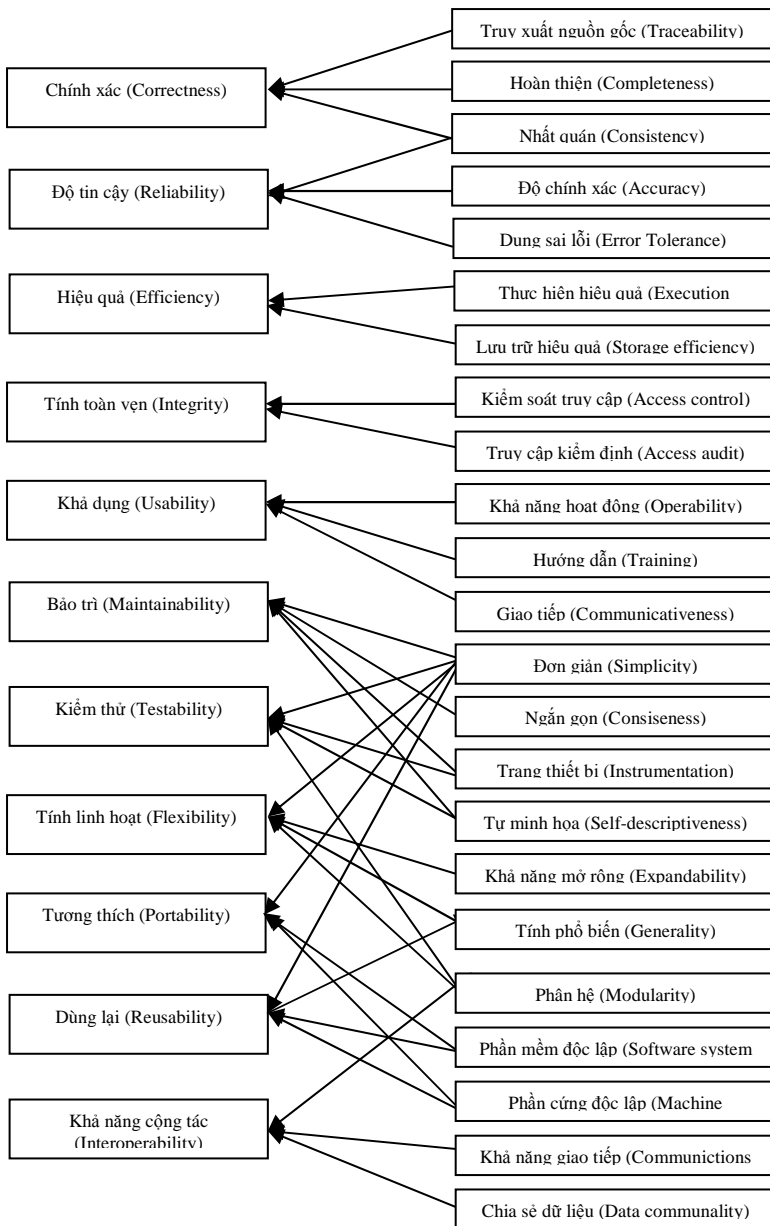
1.4.1. Mô hình chất lượng dịch vụ *Servqual*:



(Nguồn: Parasuraman et al. (1988))

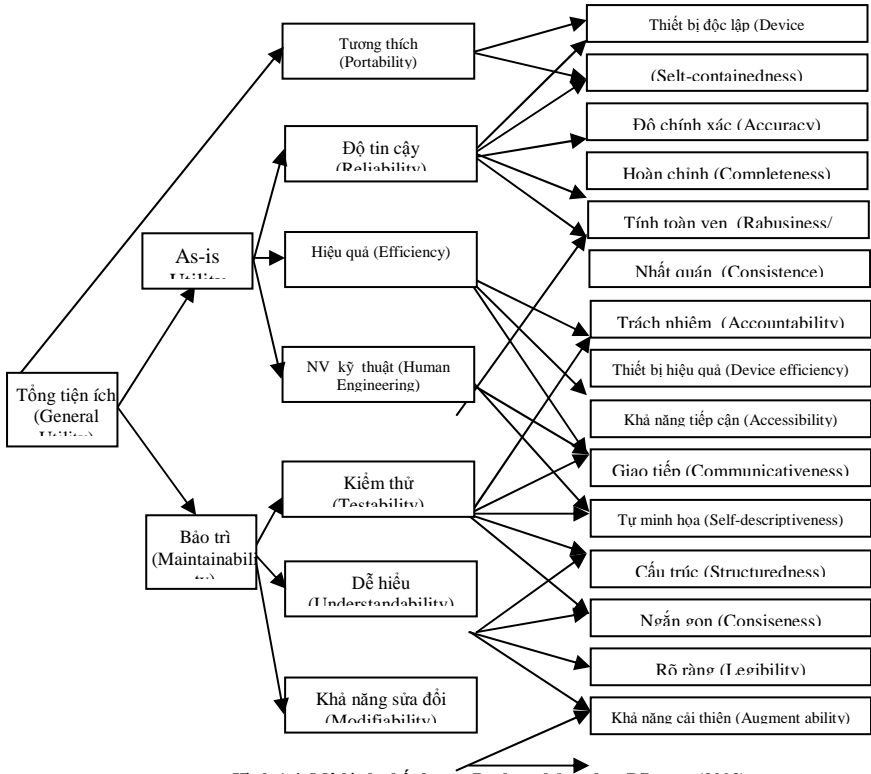
1.4.2. Một số mô hình chất lượng phần mềm:

1.4.2.1. Mô hình chất lượng phần mềm của McCall:



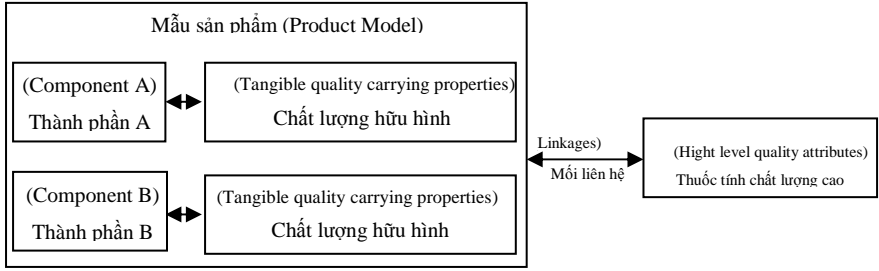
Hình 1.3. Mô hình chất lượng McCall et al. (1977)

1.4.2.2. Mô hình chất lượng phần mềm Boehm:



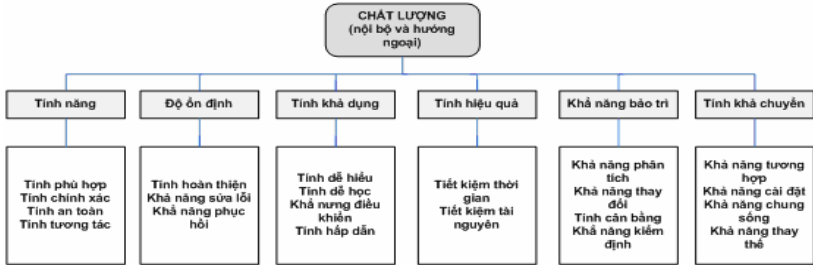
Hình 1.4. Mô hình chất lượng Boehm phỏng theo Pfleeger (2003), Boehm et al. (1976; 1978)

1.4.2.3. Mô hình chất lượng phần mềm của Dromey:



Hình 1.5: Mô hình chất lượng Dromey

1.4.2.4. Mô hình chất lượng ISO-9126:



Hình 1.6: Mô hình chất lượng ISO-9126

1.5. Tóm tắt chương 1:

Chương 1 của đề tài đề cập những vấn đề cơ sở lý luận liên quan đến sản phẩm phần mềm cũng như tìm hiểu về sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm. Ngoài ra, chương 1 còn đưa ra các mô hình đánh giá sự hài lòng, mô hình đánh giá chất lượng phần mềm. Dựa vào mô hình thích hợp và tình hình thực tế của thị trường hiện nay tác giả sẽ có biện pháp đánh giá sự hài lòng của khách hàng một cách chính xác nhất.

CHƯƠNG 2 - KHẢO SÁT THỰC NGHIỆM MÔ HÌNH HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG DN KHI SỬ DỤNG PHẦN MỀM KẾ TOÁN VIETSOFT ACCOUNTING

2.1. Tổng quan về phần mềm kế toán:

2.1.1. Khái niệm phần mềm kế toán:

Phần mềm kế toán là một công cụ ghi chép, lưu trữ, tính toán, tổng hợp trên cơ sở các dữ liệu đầu vào của các chứng từ gốc.

Quá trình xử lý phải tuân thủ các chuẩn mực kế toán và chế độ ban hành.

Độ chính xác của đầu ra báo cáo phụ thuộc vào yếu tố con người như kế toán thủ công.

2.1.2. Đặc trưng của phần mềm kế toán:

Phần mềm kế toán có các đặc trưng cơ bản sau:

<i>a. Phần mềm được mô tả như thế nào</i>	<i>f. Tính bảo trì, tiến hóa và sửa chữa được của phần mềm</i>
<i>b. Độ tin cậy</i>	<i>g. Tính bảo trì</i>
<i>c. Tính chính xác</i>	<i>h. Tính di động</i>
<i>d. Tính dễ sử dụng</i>	<i>i. Tính kiểm tra</i>
<i>e. Tính vận hành</i>	<i>j. Tính theo dõi</i>

2.1.3. Tình hình ứng dụng phần mềm trong SXKD của DN hiện nay:

2.1.3.1. Đặc điểm tình hình

2.1.3.2. Xu hướng đầu tư ứng dụng và chỉ tiêu cho CNTT của DN

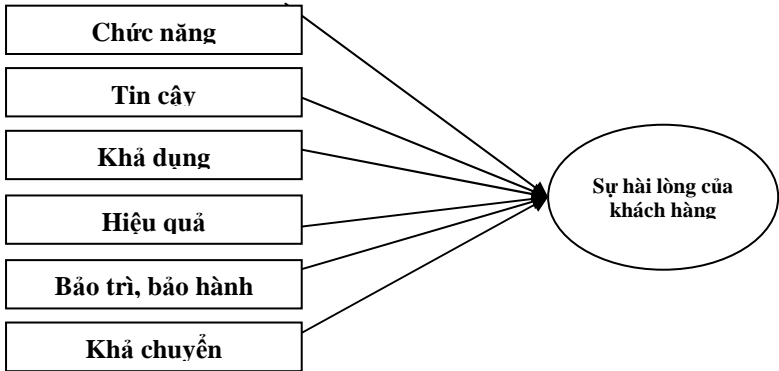
2.1.3.3. Một số khó khăn trong ứng dụng và đầu tư vào CNTT

2.2. Khảo sát sự hài lòng khách hàng khi sử dụng phần mềm:

2.2.1. Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng:

- | | |
|--------------|-----------------------|
| 1. Chức năng | 4. Hiệu quả |
| 2. Tin cậy | 5. Bảo hành - Bảo trì |
| 3. Khả dụng | 6. Khả chuyển |

2.2.2. Mô hình nghiên cứu lý thuyết:



Hình 2.5. Mô hình nghiên cứu ban đầu

2.2.3. Các bước tiến hành khảo sát nghiên cứu SAS của KH:

Bước 1: Xây dựng bảng câu hỏi

Bước 2: Xác định số lượng mẫu cần thiết và thang đo cho việc khảo sát

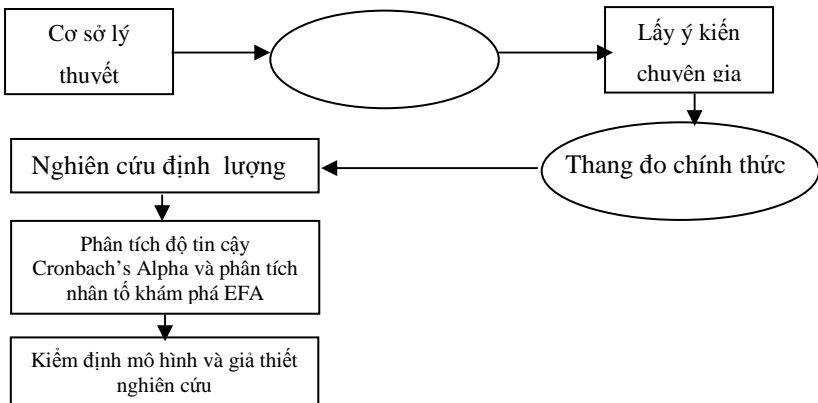
Bước 3: Gửi phiếu điều tra cho khách hàng

Bước 4: Liên hệ với khách hàng để nhận kết quả trả lời

Bước 5: Thu nhận phản hồi từ khách hàng

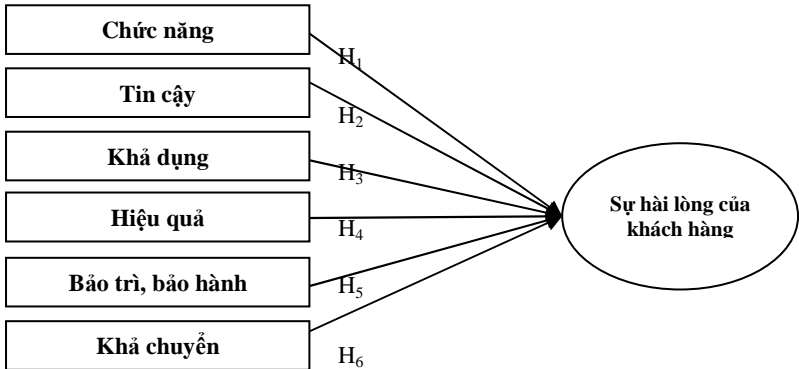
Bước 6: Xử lý dữ liệu và thu nhận kết quả thông qua phân tích SPSS

2.3. Phương pháp nghiên cứu:



Hình 2.6. Qui trình nghiên cứu

2.3.1. Các giả thiết nghiên cứu mô hình:



Hình 2.7. Các giả thiết nghiên cứu mô hình

Giả thiết H₁: Thành phần chức năng được KH đánh giá càng nhiều thì sự thỏa mãn của KH càng cao và ngược lại. Hay nói cách khác, thành phần chức năng có quan hệ cùng chiều với sự thỏa mãn của KH.

Giả thiết H₂: Độ tin cậy càng cao thì SAS của khách hàng càng lớn.

Giả thiết H₃: Tính khả dụng có mối quan hệ cùng chiều với SAS.

Giả thiết H₄: Thành phần hiệu càng được đánh giá cao bao nhiêu thì mức độ hài lòng càng lớn bấy nhiêu.

Giả thiết H₅: Bảo hành - Bảo trì được quan tâm thì SAS sẽ tỷ lệ thuận với nó.

Giả thiết H₆: Khả chuyển có mối quan hệ cùng chiều với SAS của khách hàng.

2.4. Thực hiện nghiên cứu:

2.4.1. Nghiên cứu sơ bộ:

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu định tính. Nghiên cứu sử dụng kỹ thuật thảo luận chuyên gia.

Hiệu chỉnh thang đo

Sau khi loại bỏ các biến quan sát theo ý kiến của các chuyên gia, thang đo sự hài lòng của của DN khi sử dụng phần mềm cho nghiên cứu gồm 27 biến quan sát đo lường 6 thành phần như sau:

Nhân tố	Số biến (thuộc tính)	
Chức năng	1	Chức năng phần mềm phù hợp với yêu cầu công việc của DN.
	2	Hệ thống báo cáo cho kết quả chính xác.
	3	Các phân hệ trong chương trình tương tác được với nhau.
	4	Đảm bảo các yêu cầu bảo mật của dữ liệu, của người dùng...
	5	Tuân thủ theo quy định của Bộ Tài chính về chế độ kế toán.
Tin cậy	6	Dữ liệu thô nhập vào phải khớp với báo cáo đầu ra.
	7	Không gặp sự cố lỗi trong quá trình vận hành.
	8	Phục hồi 100% dữ liệu khi bị sự cố lỗi của phần mềm.
	9	Phần mềm tạo được sự yên tâm cho người sử dụng.
Khả dụng	10	Người dùng tự thao tác dễ dàng khi có nghiệp vụ mới phát sinh.
	11	Tài liệu hướng dẫn dễ hiểu, dễ áp dụng vào thực tế công việc.
	12	Cài đặt và vận hành đơn giản.
	13	Giao diện làm việc thân thiện.
	14	Phù hợp với nhiều doanh nghiệp.
Hiệu quả	15	Đáp ứng nhu cầu xử lý thông tin nhanh chóng, kịp thời.
	16	Giảm chi phí nhân công
	17	Tiết kiệm thời gian làm việc
Khả năng bảo hành, bảo trì	18	Kiểm soát lỗi trong quá trình sử dụng.
	19	Có thể mở rộng, điều chỉnh theo thực tế hoạt động của DN
	20	Dễ dàng nâng cấp khi cần thiết.
	21	Dễ dàng kiểm tra tính ổn định của hệ thống.
	22	Không xảy ra sự cố làm ảnh hưởng đến việc sử dụng. Khả năng

		khắc phục sự cố nhanh nhất.
Khả chuyên	23	Hoạt động được trên nhiều hệ điều hành khác nhau.
	24	Bộ cài đặt được tích hợp đủ các cấu kiện cần thiết cho hoạt động của hệ thống phần mềm.
	25	Khả năng tương thích và kết nối với các phần mềm khác.
	26	Dùng thay thế cho các phần mềm khác
	27	Đảm bảo hoạt động tốt khi có sự thay đổi về môi trường.

Dựa trên nghiên cứu của Lassar và ctg (2000), thang đo sự hài lòng của người đọc gồm 3 biến như sau:

Bảng 2.3. Thang đo sự hài lòng

Khái niệm	Thang đo	Ký hiệu	Các phát biểu đo lường các khái niệm
Mức độ hài lòng	Thang Likert 5 điểm	SAS1	<i>Nhìn chung, Quý công ty hài lòng về chất lượng phần mềm kế toán VietSoft Accounting.</i>
		SAS2	<i>Quý công ty sẽ giới thiệu phần mềm cho các đơn vị khác.</i>
		SAS3	<i>Trong thời gian đến, Quý công ty sẽ tiếp tục sử dụng phần mềm kế toán VA của Công ty TNHH Phần Mềm Việt.</i>

2.4.2. Nghiên cứu chính thức:

2.4.2.1. Phương pháp thu thập thông tin:

Phương pháp thu thập thông tin được sử dụng trong đề tài này là phương pháp điều tra ý kiến của khách hàng.

2.4.2.2. Chọn mẫu:

Chọn mẫu trong nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp thuận tiện. Để thực hiện mục tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp số mẫu cần thiết được xác định theo công thức:

$$n \geq \frac{(z \times \sigma)^2}{e^2}$$

+ Độ tin cậy chọn 95% = 1 - α nên $z = 1.96$

Với thang đo Likert 5 điểm nên giá trị trung bình của thang đo $E = 3$

Sai số $e = 0.05 \times 3 = 0.15$. Độ lệch chuẩn theo quy tắc 3σ

2.4.3. Kế hoạch phân tích dữ liệu:

Để nghiên cứu định lượng thang đo được mã hóa

2.4.4. Phương pháp phân tích dữ liệu thu thập:

2.4.4.1. Đánh giá tính tin cậy của thang đo

2.4.4.2. Phân tích nhân tố

2.4.4.3. Đánh giá mức độ tương quan giữa các nhân tố

2.4.4.4. Đánh giá tác động của các nhân tố lên sự hài lòng DN

2.5. Tóm tắt chương 2:

Chương này tác giả trình bày mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng, cách tiến hành nghiên cứu, cách thức chọn mẫu, phương pháp phân tích. Nghiên cứu được thực hiện thông qua thảo luận nhóm, trả lời bảng câu hỏi. Chương tiếp theo sẽ trình bày cụ thể kết quả kiểm định. Phần đánh giá sẽ sử dụng thống kê mô tả và One way ANOVA.

CHƯƠNG 3 - PHÂN TÍCH KẾT QUẢ

3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu:

Tổng số mẫu phát ra là 260, tổng số mẫu thu về 240, bị thất lạc 20 mẫu. Trong 240 mẫu thu về có: 6 mẫu không hợp lệ do lựa chọn kết quả trả lời không phù hợp với yêu cầu đặt ra, 8 mẫu không trả lời

đầy đủ 30 câu hỏi, 226 mẫu thu hồi trả lời đủ 30 câu hỏi. Như vậy, số mẫu thu hồi đủ để phân tích theo các mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

3.2. Kết quả khảo sát:

+ ***Thời gian sử dụng phần mềm VietSoft Accounting:*** Kết quả mẫu thu được như sau: 80 DN sử dụng < 1 năm (35%), 69 DN sử dụng từ 1 đến 2 năm (31%), 47 DN sử dụng từ 2 đến 3 năm (21%), 30 DN sử dụng > 3 năm (13%)

+ ***Số máy đăng ký sử dụng:***

Kết quả mẫu thu được có nhiều thay đổi: 55 DN sử dụng 1 máy (24%), 50 DN sử dụng 2 máy (22%), 10 DN sử dụng 3 máy (chiếm 4%), 14 DN sử dụng trên 3 máy (6%), đặc biệt có 97 DN không trả lời mục này (43%). Với tỷ lệ DN bỏ trống mục này chiếm tỷ lệ lớn nên đề tài sẽ không đánh giá mức độ hài lòng theo số máy đăng ký.

+ ***Hình thức sở hữu vốn của doanh nghiệp:***

Kết quả mẫu thu được là: 95 DN TNHH (42%), 68 DN CP (30%), 22 DN liên doanh (10%), 41 DNTN (18%).

+ ***Giới thiệu phần mềm cho các đơn vị khác:***

Kết quả mẫu thu được thống kê theo số doanh nghiệp sẽ giới thiệu phần mềm cho đơn vị khác: 158 sẽ giới thiệu (70%), 68 DN không có ý định giới thiệu (30%).

3.3. Đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha:

3.3.1. Kết quả phân tích thang đo với thành phần tính chức năng:

Thành phần chức năng gồm 5 biến quan sát. Cả 5 biến đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số

Cronbach's alpha khá cao 0.911 (> 0.6) nên thang đo thành phần tính Chức năng đạt yêu cầu, và được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.2. Kết quả phân tích thang đo với thành phần tính tin cậy:

Thành phần tin cậy gồm 4 biến quan sát. Cả 4 biến đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.935 (> 0.6) nên thang đo thành phần tính tin cậy đạt yêu cầu, và được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.3. Kết quả phân tích thang đo với thành phần tính khả dụng:

Thành phần khả dụng gồm 5 biến quan sát. Cả 5 biến đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.859 (> 0.6) nên thang đo thành phần tính khả dụng đạt yêu cầu, được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.4. Kết quả phân tích thang đo với thành phần tính hiệu quả:

Thành phần hiệu quả gồm 3 biến quan sát. Cả 3 biến đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.808 (> 0.6) nên thang đo thành phần tính hiệu quả đạt yêu cầu, được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.5. Kết quả phân tích thang đo với thành phần khả năng bảo hành - bảo trì:

Thành phần khả năng bảo hành - bảo trì gồm 5 biến quan sát. Cả 5 biến đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's alpha khá cao 0.943 (> 0.6) nên thang đo thành phần bảo hành - bảo trì đạt yêu cầu, các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.6. Kết quả phân tích thang đo với thành phần tính khả chuyên:

Thành phần Khả chuyển gồm 5 biến quan sát. Cả 5 biến đều có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's alpha khá cao $0.926 (> 0.6)$ nên thang đo thành phần khả chuyển đạt yêu cầu, được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.6. Kết quả phân tích thang đo sự hài lòng:

Thang đo sự hài lòng gồm 3 biến (SAS1,SAS2,SAS3). Cả 3 biến này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên chấp nhận được. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha = $0.810 (> 0.6)$ nên thang đo sự hài lòng đạt yêu cầu. Được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.4. Phân tích nhân tố khám phá (EFA):

3.4.1. Phân tích nhân tố các thành phần tác động đến sự hài lòng:

3.4.1.1. Phân tích nhân tố khám phá lần 1:

Phân tích nhân tố dùng để đánh giá độ hội tụ của các biến quan sát theo thành phần.

Kết quả này cho thấy hệ số KMO đạt yêu cầu (0.804) và có sáu yếu tố được trích tại Eigenvalue là 1.776 và tổng phương sai trích được là 76.692% . Như vậy, phương sai trích đạt yêu cầu ($>50\%$).

3.4.1.2. Phân tích nhân tố khám phá lần 2:

Phân tích nhân tố lần 2 với 26 biến quan sát. Kết quả KMO đạt yêu cầu 0.805 và sáu yếu tố được trích tại Eigenvalue là 1.774 và tổng phương sai trích được là 78.635% . Như vậy, phương sai trích đạt yêu cầu ($>50\%$). Điều này có nghĩa là khả năng sử dụng 6 thành phần này giải thích cho 26 biến quan sát là 78.635% . Như vậy là phương sai tích đạt yêu cầu ($>50\%$). Trong bảng Rotated component matrix cho thấy tất cả các biến quan sát có số loading lớn hơn 0.5 .

3.4.2. Phân tích nhân tố thang đo mức độ hài lòng chung của khách hàng:

Kết quả cho thấy hệ số KMO đạt yêu cầu (0.707) và có duy nhất một nhân tố được trích tại Eigenvalue là 2.175 và tổng phương sai trích được là 72.502% (>50%). Như vậy, thang đo sự hài lòng được đánh giá đạt yêu cầu.

3.5. Phân tích tương quan và phân tích hồi quy:

3.5.1. Phân tích tương quan:

Mối quan hệ tương quan giữa sự hài lòng (SAS) và khả chuyên (KC) là cao nhất ($r = 0.589$), kế đến là tương quan giữa SAS và chức năng (CN) ($r = 0.197$), tương quan giữa SAS và hiệu quả (HQ) là $r = 0.126$, tương quan giữa SAS và khả dụng (KD) là $r = 0.1$, và tương quan giữa SAS và bảo hành - bảo trì (BHBT) là $r = 0.032$, tương quan giữa SAS và tin cậy (TC) là $r = 0.022$ là thấp nhất.

Như vậy, việc sử dụng phân tích hồi quy tuyến tính là phù hợp. Ngoài ra, kết quả phân tích tương quan cũng cho thấy hệ số tương quan giữa các biến độc lập ở mức tương quan yếu nên có thể không cần quan tâm đến đa cộng tuyến.

3.5.2. Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu:

Mô hình nghiên cứu có R^2 hiệu chỉnh là 0,509, nghĩa là 50,9% sự biến thiên của mức độ hài lòng (SAS) được giải thích bởi sự biến thiên của các thành phần như: 1. Chức năng (CN), 2. Tin cậy (TC), 3. Hiệu quả (HQ), 4. Khả chuyên (KC)

Ngoài ra, hệ số Durbin-Watson là 1.860 (gần bằng 2) cho thấy các sai số trong mô hình độc lập với nhau.

Từ kết quả hồi quy ta thấy, các nhân tố khả chuyển (KC), chức năng (CN), hiệu quả (HQ), tin cậy (TC) ảnh hưởng lên sự hài lòng của DN khi sử dụng phần mềm kế toán VA và có ý nghĩa về mặt thống kê (Sig < 0.05). Hệ số chấp nhận (Tolerance) khá cao và đồng đều (=1.000) và hệ số VIF (< 10). Vì vậy hiện tượng đa cộng tuyến đối với các biến độc lập này rất nhỏ, chấp nhận được.

Kết quả hồi quy được biểu diễn dưới dạng toán học như sau:

$$\text{SAS} = 0.004 + 0.632 * \text{KC} + 0.295 * \text{CN} + 0.117 * \text{HQ} + 0.096 * \text{TC}$$

3.5.3. Các nhân tố tác động lên sự hài lòng của DN khi sử dụng phần mềm VA:

➤ *Khả chuyển*: Kết quả, phân tích hồi quy cho thấy sự tương quan dương giữa nhân tố Khả chuyển với Sự hài lòng, hệ số hồi quy là 0.632, điều này có ý nghĩa: trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, khi Khả chuyển tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng tăng lên 0.632.

➤ *Chức năng*: Kết quả, phân tích hồi quy cho thấy sự tương quan dương giữa nhân tố Chức năng với Sự hài lòng, hệ số hồi quy là 0.295, điều này có ý nghĩa: trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, khi Khả chuyển tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng tăng lên 0.295.

➤ *Hiệu quả*: Đây cũng là yếu tố tác động lên sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng phần mềm. Hệ số tương quan giữa nhân tố Hiệu quả và Sự hài lòng 0.117. Tức là khi các nhân tố khác không đổi, nếu mức độ hiệu quả tăng lên 1 thì sự hài lòng tăng lên 0.117 lần.

➤ *Tin cậy*: Cuối cùng, theo phương trình hồi quy, mối tương quan giữa nhân tố Tin cậy với Sự hài lòng có hệ số là 0.096. Hệ số tương quan này rất thấp nhưng cũng tác động đến sự hài lòng của DN.

3.5.4. Kiểm định các giả thuyết:

So với mô hình ban đầu, qua quá trình nghiên cứu và xử lý số liệu thu thập được thì đã loại bỏ 2 giả thuyết:

Giả thuyết H₃: Tính khả dụng có mối quan hệ cùng chiều với SAS.

Giả thuyết H₅: Bảo hành - bảo trì được quan tâm thì SAS sẽ tỷ lệ thuận với nó.

3.6. Phân tích ANOVA:

3.7. Kết luận chương 3:

Chương 3 đã trình bày kết quả kiểm định thang đo thông qua đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA), kiểm định sự phù hợp của mô hình cùng các giả thuyết đi kèm về việc đánh giá các thành phần theo các thuộc tính của đối tượng nghiên cứu. Phần mềm SPSS 16.0 được sử dụng để phân tích bộ dữ liệu khảo sát. Từ kết quả này, mô hình nghiên cứu cùng các giả thuyết đã được hiệu chỉnh. Sau đó, sự phù hợp của mô hình nghiên cứu được kiểm định bằng phân tích hồi qui đa biến và cuối cùng là kiểm định các giả thuyết.

CHƯƠNG 4 - KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT CHÍNH SÁCH

4.1. Bình luận kết quả nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng:

4.1.1. Tóm tắt kết quả nghiên cứu:

Nghiên cứu đã xác định được các nhân tố tác động đến sự hài lòng của DN khi sử dụng phần mềm kế toán VA, bao gồm 4 nhân tố:

(1) Khả chuyển có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của DN (với $\beta = 0.632$), tiếp theo (2) Chức năng (với $\beta = 0.295$), kế đến (3) Hiệu quả (với $\beta = 0.117$), cuối cùng (4) Tin cậy là nhân tố tác động nhỏ nhất đến sự hài lòng của DN khi sử dụng phần mềm (với $\beta = 0.632$).

4.1.2. Ý nghĩa của nghiên cứu:

+ Phương pháp nghiên cứu, nghiên cứu này bổ sung vào hệ thống đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với Công. Giúp cho các nhà nghiên cứu ứng dụng mô hình này như mô hình tham khảo trong các nghiên cứu khác.

+ Góp phần thúc đẩy các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực nghiên cứu hành vi nói chung và lĩnh vực phần mềm nói riêng, là thang đo lường trong nghiên cứu cần phải được đánh giá độ tin cậy và giá trị trước khi sử dụng cho việc đo lường cụ thể.

4.2. Đề xuất chính sách thông qua kết quả nghiên cứu:

► **Chức năng:** Xây dựng phần mềm theo hướng mở đáp ứng sự đa dạng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Tích hợp tính năng phân tích chỉ tiêu doanh số, chi phí dưới dạng biểu đồ, đồ thị... Tích hợp các chuẩn kết nối dữ liệu với các phần mềm khác nhằm đồng bộ hóa dữ liệu khi hội nhập hoặc kết xuất dữ liệu.

► **Tin cậy:** Cho phép truy xuất số liệu theo nhiều tiêu chí khác nhau để thuận tiện trong việc đánh giá, so sánh, đối chiếu giữa các báo cáo với số liệu nhập vào. Ứng dụng công nghệ mới, ngôn ngữ mới đảm bảo tính chính xác, bảo mật dữ liệu, khả năng phục hồi dữ liệu khi gặp sự cố. Tăng cường khả năng kiểm soát của phần mềm khi nhập dữ liệu ban đầu, thông báo kịp thời sai sót. Tích hợp công cụ truy

xuất số liệu ngược nhằm cho phép người dùng dễ dàng kiểm soát số liệu.

► **Hiệu quả:** Phát triển phần mềm dựa trên nền tảng internet cho phép người dùng truy cập từ xa, bất cứ nơi đâu để thuận tiện trong quản lý, kiểm soát được hoạt động công ty. Đối với DN hiện nay chưa sử dụng hosting, Công ty đẩy mạnh việc xây dựng các cổng hội nhập dữ liệu cho phép kết nối với các dạng file khác nhau nhằm tiết kiệm chi phí, thời gian.

► **Khả chuyển:** Phần mềm thường xuyên được điều chỉnh những phát sinh mới, thay đổi phù hợp với các chính sách của cơ quan quản lý nên bộ cập nhật phải được lưu trữ lên website công ty một cách thường xuyên và thông báo ngay cho khách hàng thông qua bộ phận chăm sóc khách hàng. Đi kèm với nó là việc xây dựng bộ tài liệu hướng dẫn hoàn chỉnh nhằm tiến đến triển khai công tác hướng dẫn qua video trực tuyến trên website công ty. Khi có sự xuất hiện của hệ điều hành mới các DN sẽ ứng dụng ngay.

4.3. Một số khó khăn gặp phải khi nghiên cứu đề tài

- + Nguồn tài liệu còn hạn chế, còn tồn tại một số điểm khác nhau.
- + Tác giả chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc điều tra phỏng vấn cũng như thu thập thông tin, khả năng tiếp cận và thuyết phục đối tượng điều tra chưa thực sự tốt
- + Thời gian và kinh phí hạn hẹp nên quy mô điều tra còn nhỏ.
- + Còn một số đối tượng điều tra đánh nhằm kết quả trong phiếu điều tra, hiểu chưa câu hỏi nên ý kiến thu thập được sẽ bị ảnh hưởng.

4.4. Hạn chế và đề xuất cho các nghiên cứu tiếp theo

+ Nghiên cứu chỉ được thực hiện tại Tp.Đà Nẵng nên chưa có thể đại diện tổng thể cho các địa phương khác.

+ Chưa đi sâu nghiên cứu các nhà cung cấp khác, số lượng mẫu nghiên cứu chưa đủ lớn để cho kết quả chính xác hơn.

+ Nghiên cứu chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện (là một trong những phương pháp chọn mẫu phi xác suất) nên tính đại diện còn thấp, khả năng khái quát hóa chưa cao.

+ Nhân sự sử dụng phần mềm tại một số doanh nghiệp thường xuyên thay đổi nên ý kiến đưa ra có thể không khách quan.

+ Mô hình nghiên cứu chỉ xem xét tác động của các yếu tố chất lượng đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm.

4.5. Đóng góp của đề tài

4.5.1. Đóng góp lý thuyết

+ Cung cấp công cụ cho Ban lãnh đạo đánh giá sự hài lòng của các sản phẩm khác của công ty đang cung ứng trên thị trường.

+ Nghiên cứu sự hài lòng đối với lĩnh vực CNTT ở Việt Nam còn mới mẻ nên đề tài góp phần nêu ra được các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phần mềm được khách hàng đánh giá.

4.5.2. Đóng góp thực tiễn

Nghiên cứu đã đưa ra được các yếu tố mang tính quyết định đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng phần mềm kế toán VietSoft Accounting là Tính chức năng, tính tin cậy, tính khả dụng và tính bảo hành bảo trì. Thông qua đó, Ban lãnh đạo cần phải chú trọng hơn nữa công tác khảo sát nhu cầu doanh nghiệp, nâng cao công tác chăm sóc khách hàng.

KẾT LUẬN

Theo định nghĩa hình thức về chất lượng phần mềm của Tổ Chức Tiêu Chuẩn Quốc Tế ISO trong bộ tiêu chuẩn 8402, "chất lượng là khả năng đáp ứng toàn diện nhu cầu của người sử dụng về tính năng cũng như công dụng được nêu ra một cách tường minh hoặc không tường minh trong những ngữ cảnh xác định". Ngay trong định nghĩa này chất lượng cũng được định nghĩa một cách rất "mò", thiếu hẳn yếu tố định lượng. Thêm nữa, để hiểu hết nhu cầu của người sử dụng quả thực là rất khó. Với những khó khăn về định lượng trong khái niệm chất lượng phần mềm, để có được một phần mềm tốt cách thông thường nhất là tiếp cận theo chất lượng quy trình.

Việt Nam vẫn chưa có một tiêu chuẩn chung để đánh giá chất lượng phần mềm và mặc dù nó vẫn là mối quan tâm hàng đầu với DN và người sử dụng. Dựa trên các mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ và tiêu chuẩn để đánh giá phần mềm trong các lĩnh vực khác nhau của các tổ chức tiêu chuẩn quốc tế và các tiêu chí đánh giá của các DN Việt Nam. Đề tài đã đi sâu *« 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 »* nhằm tìm ra các nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của khách hàng khi sử dụng phần mềm. Nhằm giúp doanh nghiệp tìm ra giải pháp tốt nhất, phù hợp với tình hình thực tế.