

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP HỒ CHÍ MINH



LƯƠNG ĐỨC THUẬN

**NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HÀNH VI SỬ
DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN
TRONG MÔI TRƯỜNG ỨNG DỤNG HỆ
THỐNG HOẠCH ĐỊNH NGUỒN LỰC DOANH
NGHIỆP TRONG CÁC DOANH NGHIỆP TẠI
VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Kế toán

Mã số: 9340301

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

PGS.TS NGUYỄN XUÂN HƯNG

TP. Hồ Chí Minh - Năm 2018

LỜI CAM ĐOAN

Chúng tôi xin cam đoan nội dung nghiên cứu khoa học trong luận án này dựa trên quá trình nghiên cứu trung thực với số liệu rõ ràng và hợp lý. Đây là luận án nghiên cứu sinh chuyên ngành Kế toán. Đề tài trong luận án này chưa được ai công bố dưới bất cứ hình thức nào.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 03 năm 2019

Nghiên cứu sinh

Lương Đức Thuận

MỤC LỤC

Trang phụ bì

Lời cam đoan

Mục lục

Danh mục các ký hiệu, chữ viết tắt

Danh mục các bảng biểu sử dụng

Danh mục các sơ đồ, hình sử dụng

Phần mở đầu

1. Tính cấp thiết của đề tài 1
2. Mục tiêu nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu 5
3. Đối tượng nghiên cứu, đối tượng khảo sát và phạm vi nghiên cứu 6
4. Phương pháp nghiên cứu 6
5. Ý nghĩa của nghiên cứu 8
6. Kết cấu của nghiên cứu 9

Chương 1: Tổng quan các nghiên cứu có liên quan đến luận án

- 1.1. Các nghiên cứu nước ngoài 11
 - 1.1.1. Các nghiên cứu liên quan sử dụng hệ thống thông tin (HTTT) và ERP 11
 - 1.1.2. Các nghiên cứu liên quan sử dụng hệ thống thông tin kế toán 21
 - 1.1.3. Nhận xét các nghiên cứu nước ngoài 22
- 1.2. Các nghiên cứu ở Việt Nam 24
 - 1.2.1. Các nghiên cứu liên quan hệ thống thông tin kế toán 24
 - 1.2.2. Các nghiên cứu liên quan hệ thống thông tin và ERP 27
 - 1.2.3. Nhận xét các nghiên cứu ở Việt Nam 29
- 1.3. Xác định khe hổng nghiên cứu 29

Kết luận chương 1	32
Chương 2: Cơ sở lý thuyết	
2.1. Giới thiệu về hệ thống thông tin và hệ thống thông tin kế toán.....	33
2.1.1. Hệ thống thông tin	33
2.1.2. Hệ thống thông tin kế toán	35
2.2. Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP)	39
2.2.1. Khái niệm về ERP	39
2.2.2. Cấu trúc của ERP	40
2.2.3. Lợi ích của ERP	41
2.2.4. Hạn chế của ERP	42
2.3. Mối quan hệ giữa HTTTKT và hệ thống ERP	43
2.4. Một số lý thuyết nền sử dụng trong đề tài.....	45
2.4.1. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM).....	45
2.4.2. Mô hình hệ thống thông tin thành công.....	48
2.4.3. Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức	52
2.5. Các khái niệm sử dụng trong đề tài.....	54
2.5.1. Chất lượng hệ thống thông tin kế toán	54
2.5.2. Sự hỗ trợ tổ chức	57
2.5.3. Nhận thức tính hữu ích HTTTKT.....	59
2.5.4. Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT	59
2.5.5. Hành vi sử dụng HTTTKT	60
Kết luận chương 2	62
Chương 3: Phương pháp nghiên cứu	
3.1. Quy trình nghiên cứu.....	63
3.2. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu.....	65
3.2.1. Mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT và nhận thức tính hữu ích, tính dễ sử dụng HTTTKT	67

3.2.2.	<i>Mối quan hệ giữa sự hỗ trợ tổ chức và nhận thức tính hữu ích, tính dễ sử dụng HTTTKT</i>	68
3.2.3.	<i>Mối quan hệ giữa nhận thức về tính hữu ích của HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT</i>	70
3.2.4.	<i>Mối quan hệ giữa nhận thức về tính dễ sử dụng của HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT</i>	71
3.3.	Xây dựng thang đo các khái niệm nghiên cứu.....	72
3.4.	Thiết kế và phương pháp nghiên cứu.....	78
3.4.1.	<i>Nghiên cứu sơ bộ</i>	78
3.4.1.1.	<i>Mục tiêu nghiên cứu sơ bộ</i>	78
3.4.1.2.	<i>Phương pháp và nội dung nghiên cứu sơ bộ</i>	79
3.4.1.3.	<i>Công cụ xử lý dữ liệu</i>	80
3.4.2.	<i>Nghiên cứu chính thức</i>	82
3.4.2.1.	<i>Mục tiêu nghiên cứu chính thức</i>	82
3.4.2.2.	<i>Phương pháp và nội dung nghiên cứu chính thức</i>	82
3.4.2.3.	<i>Công cụ xử lý dữ liệu</i>	84
	Kết luận chương 3.....	87

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1.	Kết quả nghiên cứu sơ bộ.....	88
4.1.1.	<i>Mô tả mẫu nghiên cứu sơ bộ</i>	89
4.1.2.	<i>Kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha</i>	91
4.1.3.	<i>Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA</i>	93
4.1.4.	<i>Tổng kết kết quả nghiên cứu sơ bộ</i>	95
4.2.	Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh.....	98
4.3.	Kết quả nghiên cứu chính thức.....	99
4.3.1.	<i>Mô tả mẫu nghiên cứu chính thức</i>	100
4.3.2.	<i>Kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha</i>	102
4.3.3.	<i>Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA</i>	104
4.3.4.	<i>Kiểm định mô hình đo lường</i>	105

4.3.5. Kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu.....	110
4.3.5.1. Kiểm định mô hình lý thuyết bằng CB-SEM	110
4.3.5.2. Kiểm định độ tin cậy ước lượng bằng Bootstrap	113
4.3.6. Phân tích trung gian của nhận thức tính hữu ích HTTTKT	114
4.3.7. Kiểm định mối quan hệ giữa vị trí công việc và hành vi sử dụng HTTTKT.....	119
4.3.8. Kiểm định mối quan hệ giữa giới tính và hành vi sử dụng HTTTKT.....	120
4.3.9. Kiểm định mối quan hệ giữa tuổi đời và hành vi sử dụng HTTTKT	120
4.3.10. Kiểm định mối quan hệ giữa kinh nghiệm làm việc và hành vi sử dụng HTTTKT.....	121
4.3.11. Kiểm định mối quan hệ giữa trình độ chuyên môn và hành vi sử dụng HTTTKT.....	121
4.4. Thảo luận kết quả nghiên cứu	122
Kết luận chương 4	129
Chương 5: Kết luận và hàm ý nghiên cứu	
5.1. Kết luận	131
5.2. Hàm ý lý thuyết.....	134
5.3. Hàm ý quản trị.....	135
5.4. Hạn chế của luận án và hướng nghiên cứu tiếp theo	141
Kết luận chương 5	143
Danh mục công trình của tác giả.....	144
Tài liệu tham khảo.....	146
Phụ lục	
Phụ lục 1: Tổng kết các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTT trên thế giới.....	1
Phụ lục 2: Tổng kết các nghiên cứu liên quan sử dụng ERP trên thế giới.....	5
Phụ lục 3: Tổng kết các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTTKT trên thế giới	8

Phụ lục 4: Tổng kết các nghiên cứu liên quan đến HTTTKT ở Việt Nam.....	9
Phụ lục 5: Tổng kết các nghiên cứu về HTTT và ERP ở Việt Nam.....	12
Phụ lục 6: Phiếu khảo sát hành vi sử dụng HTTTKT trong nghiên cứu sơ bộ.....	14
Phụ lục 7: Danh sách công ty tham gia khảo sát trong nghiên cứu sơ bộ.....	18
Phụ lục 8: Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu trong nghiên cứu sơ bộ.....	20
Phụ lục 9: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha trong nghiên cứu sơ bộ.....	22
Phụ lục 10: Kết quả phân tích khám phá EFA trong nghiên cứu sơ bộ.....	24
Phụ lục 11: Phiếu khảo sát hành vi sử dụng HTTTKT trong nghiên cứu chính thức.....	27
Phụ lục 12: Danh sách công ty tham gia khảo sát trong nghiên cứu chính thức.....	30
Phụ lục 13: Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu trong nghiên cứu chính thức.....	33
Phụ lục 14: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha trong nghiên cứu chính thức.....	34
Phụ lục 15: Kết quả phân tích khám phá EFA trong nghiên cứu chính thức.....	37
Phụ lục 16: Kết quả kiểm định Independent sample t-test cho vị trí công việc.....	38
Phụ lục 17: Kết quả kiểm định Independent sample t-test cho giới tính.....	38
Phụ lục 18: Kết quả kiểm định ANOVA cho tuổi đời.....	39
Phụ lục 19: Kết quả kiểm định ANOVA cho kinh nghiệm làm việc.....	39
Phụ lục 20: Kết quả kiểm định ANOVA cho trình độ chuyên môn.....	39

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

ASQ	Chất lượng hệ thống thông tin kế toán
ASU	Hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán
AVE	Phương sai trích (Average Variance Extracted)
CO	Giao tiếp
CNTT	Công nghệ thông tin
CFA	Phân tích nhân tố khẳng định (Confirmatory Factor Analysis)
CFI	Chỉ số thích hợp so sánh (Comparative Fit Index)
CR	Hệ số tin cậy tổng hợp (Composite Reliability)
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
EFA	Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis)
ERP	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (Enterprise Resource Planning)
HTTT	Hệ thống thông tin
HTTTKT	Hệ thống thông tin kế toán
PEU	Nhận thức về tính dễ sử dụng của hệ thống thông tin kế toán
PU	Nhận thức về tính hữu ích của hệ thống thông tin kế toán
RMSEA	Chỉ số Root Mean Square Error Approximation
CB-SEM	Mô hình tuyến tính cấu trúc dựa trên phương sai (Covariance-Based Structural Equation Modeling)
TAM	Mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model)
TLI	Chỉ số Tucker & Lewis (Tucker & Lewis Index)
TRE	Đào tạo
WE	Môi trường làm việc

DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU SỬ DỤNG

Bảng 2.1: Các định nghĩa về hệ thống thông tin kế toán	36
Bảng 2.2: Tổng kết các mối quan hệ được lý thuyết nền hỗ trợ	54
Bảng 3.1: Tổng hợp thang đo các khái niệm nghiên cứu trong mô hình.....	74
Bảng 4.1: Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu sơ bộ theo nhân viên.....	90
Bảng 4.2: Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu sơ bộ theo doanh nghiệp.....	91
Bảng 4.3: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha	92
Bảng 4.4: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2.....	94
Bảng 4.5: Tổng hợp thang đo các khái niệm nghiên cứu từ nghiên cứu sơ bộ.....	96
Bảng 4.6: Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu chính thức theo nhân viên.....	101
Bảng 4.7: Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu chính thức theo doanh nghiệp.....	102
Bảng 4.8: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nghiên cứu chính thức	103
Bảng 4.9: Kết quả phân tích EFA nghiên cứu chính thức	105
Bảng 4.10: Kết quả phân tích trọng số hồi quy chuẩn hóa	106
Bảng 4.11: Kết quả phân tích hệ số tương quan	107
Bảng 4.12: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt	107
Bảng 4.13: Kết quả đánh giá độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích.....	108
Bảng 4.14: Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	113
Bảng 4.15: Kết quả kiểm định ước lượng bằng Bootstrap.....	114
Bảng 4.16: Kết quả kiểm định mối quan hệ trực tiếp giữa ASQ và ASU	115

Bảng 4.17: Kết quả kiểm định mối quan hệ trung gian của PU giữa ASQ và ASU.....	116
Bảng 4.18: Kết quả kiểm định mối quan hệ trực tiếp giữa TRE và ASU.....	117
Bảng 4.19: Kết quả kiểm định mối quan hệ trung gian của PU giữa TRE và ASU	117
Bảng 4.20: Kết quả kiểm định mối quan hệ trực tiếp giữa CO và ASU.....	118
Bảng 4.21: So sánh kết quả kiểm định giả thuyết với các lý thuyết nền và nghiên cứu ứng hộ.....	124

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH SỬ DỤNG

Hình 2.1: Mô hình chức năng của HTTT.....	35
Hình 2.2: Hệ thống ERP tích hợp	45
Hình 2.3: Mô hình chấp nhận công nghệ TAM	46
Hình 2.4: Phần mở rộng mô hình chấp nhận công nghệ TAM.....	47
Hình 2.5: Mô hình lý thuyết hành động hợp lý.....	47
Hình 2.6: Mô hình nâng cấp hệ thống thông tin thành công (2003)	50
Hình 2.7: Mô hình nâng cấp hệ thống thông tin thành công (2016).....	51
Hình 3.1: Khung lý thuyết của luận án	64
Hình 3.2: Quy trình nghiên cứu	65
Hình 3.3: Mô hình nghiên cứu	67
Hình 3.4: Mô hình đo lường ban đầu	86
Hình 4.1: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh	98
Hình 4.2: Mô hình phân tích CFA tới hạn	109
Hình 4.3: Kết quả phân tích mô hình lý thuyết SEM chuẩn hóa	111
Hình 4.4: Mô hình nghiên cứu đã kiểm định	113
Hình 4.5: Mô hình 1	115
Hình 4.6: Mô hình 2	117
Hình 4.7: Mô hình 3	118
Hình 4.8: Mô hình 4	119

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong điều kiện, bối cảnh của sự hội nhập kinh tế thế giới và sự ảnh hưởng sâu rộng của *công nghệ thông tin* (CNTT) trong tất cả các lĩnh vực của đời sống, kinh tế - xã hội, bên cạnh những cơ hội, lợi thế mà toàn cầu hoá mang lại, doanh nghiệp Việt Nam sẽ phải đối mặt với nhiều thách thức, khó khăn có thể ảnh hưởng đến mục tiêu và chiến lược hoạt động. Quá trình đạt được các mục tiêu trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp có sự tác động rất lớn của chức năng kế toán, và để thực hiện đầy đủ và hiệu quả chức năng kế toán, các doanh nghiệp cần có một cấu trúc kế toán hữu hiệu, cấu trúc đó chính là *hệ thống thông tin kế toán* (HTTTKT). HTTTKT của doanh nghiệp sẽ hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thành công các mục tiêu và chiến lược kinh doanh quan trọng thông qua việc cung cấp thông tin hữu ích cho nhà quản lý để hoạch định, kiểm soát doanh nghiệp, đồng thời hỗ trợ kịp thời cho nhà quản lý trong việc ra các quyết định quản trị (Soudani, 2012). HTTTKT giúp hỗ trợ cho các hoạt động quản trị và quá trình ra quyết định của nhà quản lý (Gelinas & cộng sự, 2011), HTTTKT chất lượng và sự hữu hiệu của kiểm soát nội bộ cũng có ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng báo cáo tài chính, và sự hữu hiệu của HTTTKT có thể dẫn đến việc ra quyết định tốt hơn bởi các nhà quản lý, giúp hệ thống kiểm soát nội bộ hữu hiệu hơn, giúp nâng cao chất lượng của báo cáo tài chính và tạo điều kiện tốt cho xử lý các nghiệp vụ tài chính (Sajady & cộng sự, 2012). Ngoài ra, theo Romney & Steinbart (2015), HTTTKT chất lượng sẽ mang lại giá trị tăng thêm cho doanh nghiệp như: (1) nâng cao chất lượng và làm giảm chi phí sản xuất của sản phẩm hoặc dịch vụ; (2) nâng cao hiệu lực và hiệu quả của chuỗi cung ứng; (3) làm bền vững cấu trúc kiểm soát nội bộ; (4) hỗ trợ kiểm soát và ra quyết định của nhà quản lý, đồng thời HTTTKT cũng là một thành phần quan trọng thuộc cơ sở hạ tầng doanh nghiệp giúp thúc đẩy gia tăng các giá trị trong mỗi hoạt động của chuỗi giá trị doanh nghiệp. Như vậy, có thể thấy được vai trò, ý

nghĩa quan trọng của HTTTKT trong doanh nghiệp, HTTTKT chất lượng sẽ đem lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp trong hoạt động và cung cấp thông tin hữu ích.

HTTTKT là một cấu trúc phức tạp kết hợp của nhiều thành phần gồm yếu tố kỹ thuật và con người, trong đó con người là người sử dụng hệ thống (Turban & cộng sự, 2008), con người sẽ sử dụng hệ thống thông qua tác động đến công nghệ, thiết bị, thủ tục và cả quy trình trong quá trình làm việc. Quá trình sử dụng hệ thống của nhân viên sẽ góp phần làm gia tăng hiệu quả của HTTTKT như giải quyết công việc nhanh chóng hơn, cung cấp thông tin kịp thời hơn, qua đó góp phần làm gia tăng giá trị doanh nghiệp và thực hiện hoàn thành các mục tiêu của doanh nghiệp, ví dụ: việc sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP sẽ cung cấp thông tin hỗ trợ cho nhà quản trị trong kiểm soát và ra quyết định, điều này đòi hỏi rất cao đối với hệ thống kế toán, và việc ứng dụng ERP là cơ hội để kế toán thực hiện chức năng này (Romney & Steinbart, 2015). Vấn đề sử dụng HTTTKT càng có ý nghĩa quan trọng hơn trong bối cảnh doanh nghiệp Việt Nam ngày càng phát triển, và HTTTKT cần có sự hỗ trợ mạnh mẽ của CNTT trong kế toán và quản lý. Việc ứng dụng các yếu tố công nghệ trong kế toán càng đòi hỏi nhân viên kế toán phải có kiến thức, kinh nghiệm và thái độ trong quá trình sử dụng hệ thống so với điều kiện của môi trường thủ công, đó là sự khám phá, tìm tòi và học hỏi các kỹ năng trong sử dụng và vận hành hệ thống do mình phụ trách để giúp nhân viên quen thuộc, dễ dàng làm việc, làm việc nhanh hơn và hữu hiệu hơn. Do đó, bên cạnh yêu cầu bắt buộc trong sử dụng hệ thống, đó là những công việc, nhiệm vụ thường xuyên hằng ngày mà người sử dụng HTTTKT phải làm theo đúng thủ tục và quy trình xử lý của hệ thống, hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên còn được thể hiện qua mức độ và cách thức mà họ tương tác với hệ thống trong quá trình làm việc bao gồm mức độ sử dụng các chức năng của hệ thống, tần suất sử dụng và tính tỉ mỉ trong sử dụng hệ thống (DeLone & McLean, 2016). Việc ứng dụng ERP trong kế toán hiện nay tại các doanh nghiệp đang gặp rất nhiều khó khăn và trở ngại, do đó quá trình triển khai ERP tại các doanh nghiệp vẫn chưa thành công nhiều. Theo Báo cáo chỉ số thương mại điện tử Việt Nam 2018 của Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam, tính đến hết

năm 2017, cả nước có 13% doanh nghiệp sử dụng hệ thống ERP, con số này giảm so với năm 2016 (17%), con số này cho thấy còn khá ít doanh nghiệp sử dụng các phần mềm phức tạp trong hoạt động quản trị. Tuy nhiên, trong tương lai chắc chắn rằng sẽ có nhiều doanh nghiệp ứng dụng ERP vì đó là giải pháp công nghệ tối ưu cho hoạch định và quản trị nguồn lực doanh nghiệp, nếu như doanh nghiệp có thể vượt qua được các rào cản trong ứng dụng ERP, một trong những nguyên nhân dẫn đến thất bại trong ứng dụng ERP đó là từ người sử dụng hệ thống ERP và sự khó khăn trong đào tạo, huấn luyện nhân viên trong sử dụng ERP. Sự thành công của HTTTKT chịu tác động của quá trình tương tác và sử dụng hệ thống từ chính bản thân người sử dụng hệ thống, từ đó cho thấy vai trò rất quan trọng của việc sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp, đặc biệt trong môi trường ERP là một HTTT phức tạp và tích hợp của HTTTKT và các HTTT khác trong doanh nghiệp, do đó hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên rất quan trọng và có ý nghĩa hơn. Theo DeLone & McLean (2016), chất lượng hệ thống sẽ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống của nhân viên và qua đó có góp phần tích cực vào các lợi ích mà hệ thống đạt được, các lợi ích đó là sự đóng góp của hệ thống cho các mục tiêu và hoạt động kinh doanh của tổ chức, do đó theo tác giả, nghiên cứu vấn đề về hành vi sử dụng HTTTKT là cần thiết, đáng được quan tâm vì sử dụng HTTTKT sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến những lợi ích mà hệ thống sẽ tạo ra cho cá nhân và doanh nghiệp, ảnh hưởng đến chất lượng thông tin kế toán sử dụng, và qua đó ảnh hưởng đến mục tiêu và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Quá trình sử dụng hệ thống của nhân viên là cơ sở để doanh nghiệp đánh giá kết quả thực hiện công việc của họ, nâng cao hành vi sử dụng HTTTKT một mặt đóng góp vào lợi ích của doanh nghiệp trong nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, một mặt tác động đến bản thân người sử dụng hệ thống giúp họ tự tin và cải thiện chất lượng công việc.

Trong thời gian qua, có nhiều nghiên cứu giải thích hành vi sử dụng HTTT dựa vào TAM hoặc kết hợp TAM với mô hình HTTT thành công, trong đó phải kể đến nghiên cứu của Wixom & Todd (2005); Saeed & Abdinnour-Helm (2008) đã hình thành nên mô hình kết hợp giữa mô hình HTTT thành công và TAM, kết quả

nghiên cứu này đã được ứng dụng rộng rãi; nghiên cứu của Uzoka & cộng sự (2008) xem xét trong môi trường ứng dụng *hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp* (ERP) để tìm hiểu và đánh giá các yếu tố chính ảnh hưởng đến quyết định ứng dụng và sử dụng ERP trong doanh nghiệp. Ngoài ra, có một số nghiên cứu đánh giá tác động của các yếu tố như hỗ trợ tổ chức, đặc điểm cá nhân, đặc điểm của công nghệ, chất lượng thông tin đầu ra, chuẩn chủ quan đến hành vi sử dụng ERP của các tác giả Calisir & cộng sự (2009); Zhang & cộng sự (2013); Rajan & Baral (2015); Lee & cộng sự (2010). Các nghiên cứu này được thực hiện tại các quốc gia khác nhau trên thế giới, điều đó cho thấy nghiên cứu hành vi sử dụng HTTT có tầm quan trọng và tính thời sự trong bối cảnh hiện nay. Tuy nhiên, những nghiên cứu này chỉ tập trung vào một số nhân tố tác động đến hành vi sử dụng hệ thống ERP nói chung, chưa đề cập đến một HTTTKT cụ thể, và tại Việt Nam thì nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT chưa được thực hiện. HTTTKT được xem là hệ thống then chốt trong HTTT doanh nghiệp (Gelinas & cộng sự, 2011), HTTTKT ở các doanh nghiệp Việt Nam đang trong quá trình phát triển và có nhiều đặc điểm riêng so với các nước trên thế giới, những đặc thù riêng đó có thể được xem xét ở các nhiệm vụ của HTTTKT trong quá trình xử lý các nghiệp vụ các kinh tế, tài chính phát sinh, trong tổ chức bộ máy kế toán, trong phân chia nhiệm vụ, trong cung cấp thông tin kế toán và mức độ ứng dụng CNTT, đặc biệt việc ứng dụng hệ thống ERP trong kế toán ở các doanh nghiệp Việt Nam còn nhiều hạn chế (theo Báo cáo thương mại điện tử 2018), vấn đề người dùng HTTTKT trong môi trường ERP thất bại trong việc sử dụng, khai thác các giải pháp của ERP, do đó theo tác giả nhận xét việc nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP sẽ có những nét đặc thù riêng cho môi trường kế toán ở các doanh nghiệp Việt Nam.

Như vậy, trong phạm vi khảo sát, tìm hiểu của tác giả, thời gian qua có nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến HTTTKT, nhưng hầu như chưa có một công trình nghiên cứu một cách đầy đủ, toàn diện về hành vi sử dụng HTTTKT và xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT. Xuất phát từ tình hình

nghiên cứu trên, tác giả chọn đề tài “**Nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp trong các doanh nghiệp tại Việt Nam**” làm luận án tiến sĩ.

2. Mục tiêu nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu: mục tiêu nghiên cứu chính của đề tài là kiểm định các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT trong các doanh nghiệp tại Việt Nam.

Từ mục tiêu tổng quát trên, việc xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT là sự kết hợp của nhiều khái niệm nghiên cứu khác nhau trong các mô hình và lý thuyết liên quan để dẫn đến hành vi sử dụng HTTTKT, do đó tác giả đưa ra các mục tiêu nghiên cứu chi tiết bao gồm:

- Kiểm định ảnh hưởng trực tiếp của nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định ảnh hưởng trực tiếp của chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định ảnh hưởng trực tiếp của sự hỗ trợ tổ chức đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích lên mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích lên mối quan hệ giữa sự hỗ trợ tổ chức và hành vi sử dụng HTTTKT.

2.2. Câu hỏi nghiên cứu: Để thực hiện việc đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT ở các doanh nghiệp, trên cơ sở các mục tiêu nghiên cứu chi tiết trên, tác giả đưa ra các câu hỏi nghiên cứu như sau:

Câu hỏi 1: Có sự tác động của nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT?

Câu hỏi 2: Có sự tác động của chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT?

Câu hỏi 3: Có sự tác động của sự hỗ trợ tổ chức đến hành vi sử dụng HTTTKT?

Câu hỏi 4: Nhân tố nhận thức tính hữu ích HTTTKT có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT?

Câu hỏi 5: Nhân tố nhận thức tính hữu ích HTTTKT có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sự hỗ trợ tổ chức đến hành vi sử dụng HTTTKT?

3. Đối tượng nghiên cứu, đối tượng khảo sát và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu của luận án là các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP trong các doanh nghiệp tại Việt Nam.

3.2. Đối tượng khảo sát:

Nhằm đạt được các mục tiêu nghiên cứu đã nêu trên, đối tượng khảo sát được tác giả lựa chọn là các cá nhân đang tham gia vào việc sử dụng trực tiếp HTTTKT và nhà quản lý có tham gia sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP tại các doanh nghiệp ở Việt Nam.

3.3. Phạm vi nghiên cứu:

Việc khảo sát và thu thập dữ liệu được thực hiện tại các doanh nghiệp Việt Nam, giới hạn trong phạm vi Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) và một số tỉnh lân cận, nhưng chủ yếu là ở TP.HCM. Việc giới hạn phạm vi nghiên cứu này tạo điều kiện thuận lợi cho tiếp cận và khảo sát tại các doanh nghiệp, đồng thời số lượng các doanh nghiệp tại TP.HCM là nhiều nhất cả nước, có những đặc điểm phát triển về công tác kế toán và CNTT, việc tiếp cận và phản ứng với những thay đổi về môi trường kinh doanh và CNTT trong HTTTKT cũng tốt hơn các doanh nghiệp ở các địa phương khác, do đó có thể đại diện cho các doanh nghiệp ở các tỉnh, thành khác trên cả nước. Các doanh nghiệp trong phạm vi khảo sát của nghiên cứu này là những doanh nghiệp đang ứng dụng hệ thống ERP trong công tác quản lý, các doanh nghiệp khảo sát thuộc nhiều loại hình, quy mô, ngành nghề (ngoại trừ các tổ chức tài chính, tín dụng).

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài thực hiện với mục tiêu là kiểm định lý thuyết khoa học và đánh giá các khái niệm nghiên cứu trong môi trường cụ thể tại Việt Nam, do đó để thực hiện đề

tài và đạt mục tiêu nghiên cứu, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng gồm 2 giai đoạn: nghiên cứu định lượng sơ bộ và nghiên cứu định lượng chính thức. Nội dung cơ bản của từng giai đoạn nghiên cứu như sau:

Nghiên cứu định lượng sơ bộ

- Dựa vào phân tích các lý thuyết nền và các thang đo kế thừa từ các nghiên cứu liên quan, tác giả thực hiện nghiên cứu sơ bộ để kiểm định độ tin cậy và giá trị của thang đo các khái niệm nghiên cứu trong mô hình nghiên cứu ban đầu.
- Để đánh giá độ tin cậy của thang đo, tác giả sử dụng kỹ thuật phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Đánh giá các giá trị của thang đo bao gồm giá trị hội tụ và giá trị phân biệt, nghiên cứu sử dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá EFA (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Tác giả sử dụng phần mềm SPSS 22 để xử lý số liệu, sau khi có kết quả nghiên cứu sơ bộ sẽ hình thành mô hình đo lường chính thức.
- Trong nghiên cứu sơ bộ, kích thước mẫu tối thiểu là 100 để có thể sử dụng kỹ thuật phân tích EFA cho kết quả và có độ tin cậy. Tác giả thực hiện nghiên cứu sơ bộ trong nghiên cứu này với kích thước mẫu là 104.

Nghiên cứu định lượng chính thức

- Dựa vào mô hình đo lường từ nghiên cứu sơ bộ và các thang đo cụ thể được xây dựng của từng khái niệm nghiên cứu, tác giả bắt đầu thu thập dữ liệu bằng bảng câu hỏi chính thức và kiểm tra thang đo (kiểm tra mô hình đo lường). Các thang đo lường cần thiết phải thỏa mãn những tiêu chí để có thể sử dụng trong nghiên cứu khoa học và kiểm định nghiên cứu. Theo tác giả Nguyễn Đình Thọ (2013), ba tính chất quan trọng của một thang đo là: (1) hướng của thang đo (thang đo đơn hướng hay đa hướng), (2) độ tin cậy và (3) tính giá trị của thang đo. Giá trị của thang đo gồm các loại chính: giá trị nội dung, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt, giá trị liên hệ lý thuyết.
- Sau khi thu thập dữ liệu, nghiên cứu chính thức sẽ đánh giá lại độ tin cậy, các giá trị của thang đo và mô hình đo lường với kỹ thuật phân tích CFA,

đồng thời kiểm định các giả thuyết nghiên cứu với mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM.

- Đơn vị phân tích là cá nhân, tác giả chọn mẫu theo phương pháp phi xác suất, đó là chọn mẫu thuận tiện và theo phương pháp phát triển mầm. Do tác giả không có được danh sách liệt kê của các đối tượng khảo sát, nên phương pháp chọn mẫu này là hợp lý. Theo Barrett (2007), kích thước mẫu tối thiểu sử dụng trong phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM là 200. Tuy nhiên, để tăng độ tin cậy của kết quả nghiên cứu, tác giả chọn kích thước mẫu trong nghiên cứu chính thức là 230.
- Quy trình nghiên cứu sử dụng trong nghiên cứu chính thức được bắt đầu từ sau khi có kết quả nghiên cứu sơ bộ, dựa vào kết quả nghiên cứu sơ bộ, mô hình nghiên cứu chính thức được xác định (mô hình cấu trúc) và mô hình đo lường cũng được hình thành. Sau đó, nghiên cứu tiếp tục thu thập dữ liệu từ 230 cá nhân, dữ liệu được xử lý trên phần mềm AMOS 20 để phân tích CB-SEM. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc cho ra các kết luận về giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận hay bác bỏ, từ đó có cơ sở giải thích cho các mục tiêu nghiên cứu đưa ra và cũng chính là mục tiêu cuối cùng của đề tài.

5. Ý nghĩa của nghiên cứu

Nếu đạt được các mục tiêu nghiên cứu, tác giả hy vọng rằng nghiên cứu này sẽ đem lại một số ý nghĩa về mặt khoa học, thực tiễn cho các doanh nghiệp; cho các nhà cung cấp và triển khai HTTTKT; cho các nhà nghiên cứu, giảng viên, sinh viên trong ngành kế toán và quản trị kinh doanh. Cụ thể:

❖ Ý nghĩa khoa học

- Hệ thống và khẳng định mối quan hệ giữa các khái niệm nghiên cứu trong các lý thuyết liên quan hành vi sử dụng HTTT.
- Cung cố bằng chứng thực nghiệm cho việc ứng dụng lý thuyết mô hình chấp nhận công nghệ, lý thuyết thành công của HTTT và lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức trong thực tiễn nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP.

- Cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm cho thấy việc sử dụng các thang đo liên quan đến HTTTKT trong một quốc gia đang phát triển như Việt Nam là hợp lý.

❖ *Ý nghĩa thực tiễn*

- Làm rõ hơn về hành vi sử dụng HTTTKT và mối quan hệ giữa các nhân tố đối với hành vi sử dụng HTTTKT trong bối cảnh việc ứng dụng CNTT vào kế toán đã làm thay đổi cách thức xử lý các công việc kế toán trong doanh nghiệp.

- Kết quả nghiên cứu cũng đóng góp về mặt thực tiễn giúp cho doanh nghiệp có thể nhận dạng và kiểm soát được các nhân tố tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT, giúp doanh nghiệp trong dự báo và cải thiện hành vi sử dụng HTTTKT của các nhân viên, góp phần nâng cao hiệu quả của việc triển khai ứng dụng và sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP tại doanh nghiệp.

- Kết quả nghiên cứu về hành vi sử dụng HTTTKT là tài liệu tham khảo có giá trị cho các nhà nghiên cứu, giảng viên và sinh viên trong lĩnh vực kế toán và quản trị kinh doanh ở Việt Nam. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng sẽ là một nội dung quan trọng nên được bổ sung vào trong các tài liệu giảng dạy của môn học HTTTKT, cụ thể là mảng nghiên cứu về hành vi sử dụng hệ thống của nhân viên giúp cho các nhà xây dựng chính sách, nhà nghiên cứu, giảng dạy về kế toán xây dựng chương trình, nội dung đào tạo liên quan đến HTTTKT phù hợp hơn và chất lượng hơn, để có thể theo kịp với trình độ của các nước trong khu vực và trên thế giới.

6. Kết cấu của nghiên cứu

Ngoài phần mở đầu, kết cấu của nghiên cứu gồm 5 chương, cụ thể:

Phần mở đầu trình bày những nội dung về lý do chọn đề tài, mục tiêu nghiên cứu, đối tượng, phạm vi nghiên cứu, đối tượng khảo sát, phương pháp nghiên cứu, ý nghĩa của nghiên cứu.

Phần nội dung chính của luận án được bố cục gồm 5 chương với những nội dung cơ bản sau đây:

Chương 1: Tổng quan các nghiên cứu có liên quan đến luận án, chương này giới thiệu tổng quan về tình hình nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam có liên quan đến

luận án, qua đó tác giả rút ra các nhận xét về các nghiên cứu này và xác định khe hở nghiên cứu.

Chương 2: Cơ sở lý thuyết, chương này trình bày các khái niệm và các vấn đề liên quan đến HTTT, HTTTKT và hệ thống ERP. Ngoài ra, trong chương này cũng trình bày các lý thuyết nền, các khái niệm nghiên cứu sử dụng trong đề tài.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu, trình bày về quy trình nghiên cứu, khung nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu áp dụng trong luận án.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận, trình bày kết quả khảo sát về các nhân tố ảnh hưởng hành vi sử dụng HTTTKT trong các doanh nghiệp Việt Nam. Trong chương này tác giả trình bày kết quả nghiên cứu của 2 giai đoạn nghiên cứu định lượng là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức, trình bày các kỹ thuật phân tích áp dụng để đánh giá thang đo, đánh giá mô hình nghiên cứu, kiểm định các giả thuyết nghiên cứu và phân tích vai trò trung gian của các biến nghiên cứu. So sánh với các nghiên cứu trước đã công bố để đánh giá, phân tích và bàn luận.

Chương 5: Kết luận và hàm ý nghiên cứu, phần này trình bày tổng kết và đánh giá các nội dung đã được thực hiện trong đề tài, cũng như đưa ra các hàm ý nghiên cứu, các kiến nghị để hoàn thiện. Ngoài ra, chương này cũng trình bày các hạn chế của luận án và hướng nghiên cứu tiếp theo.

Phần cuối cùng trong luận án là các công trình khoa học có liên quan đến luận án, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục.

Chương 1: Tổng quan các nghiên cứu có liên quan đến luận án

Tổng kết các nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đến luận án có vai trò quan trọng trong bất kỳ một đề tài nghiên cứu nào. Quá trình tổng kết nghiên cứu sẽ cho thấy tình hình nghiên cứu về một vấn đề nào đó trên thế giới và ở Việt Nam liên quan đến vấn đề đang nghiên cứu của đề tài như thế nào. Như đã trình bày, nghiên cứu của tác giả là để kiểm định lý thuyết khoa học dựa trên các lý thuyết nền đã có, do đó có thể có những nghiên cứu liên quan đã được thực hiện nhưng với nhiều khía cạnh và góc nhìn khác nhau ở những môi trường và điều kiện khác nhau. Việc tổng kết nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng trong định hướng đề tài nghiên cứu của tác giả để không bị trùng lặp với các nghiên cứu đã thực hiện nhưng vẫn có những ý nghĩa nhất định về mặt khoa học và thực tiễn. Ngoài ra, việc tổng kết nghiên cứu giúp tác giả đánh giá các nghiên cứu đã thực hiện, phân tích ưu điểm, hạn chế của các nghiên cứu và xác định khe hở nghiên cứu của đề tài. Với những lý do trên, việc tổng kết các nghiên cứu của tác giả được phân loại thành 2 khu vực trong nước và ngoài nước.

Đối với các nghiên cứu nước ngoài, tác giả phân thành 2 hướng nghiên cứu chính, gồm: (1) các nghiên cứu liên quan đến sử dụng HTTT và ERP và (2) các nghiên cứu liên quan đến sử dụng HTTKT.

Đối với các nghiên cứu trong nước, tác giả cũng phân thành 2 hướng nghiên cứu chính, gồm: (1) các nghiên cứu liên quan đến HTTT và ERP và (2) các nghiên cứu liên quan đến HTTKT.

1.1. Các nghiên cứu nước ngoài

1.1.1. Các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTT và ERP

Hiện tại, theo tìm hiểu của tác giả, có một số nghiên cứu liên quan đến sử dụng HTTT và đánh giá các yếu tố sử dụng HTTT đến hiệu suất hoặc lợi ích công ty đạt được, các HTTT trong các nghiên cứu này là những HTTT được xem xét chi tiết trong từng bối cảnh khác nhau, bao gồm các nghiên cứu chính sau đây: (*xem phụ lục 1 – trang 1*)

- Liên quan đến đánh giá sự tham gia của người sử dụng đến việc sử dụng hệ thống, theo nghiên cứu của Baroudi & cộng sự (1986) cho rằng sự tham gia của người dùng trong HTTT được xem là cơ chế quan trọng cải thiện chất lượng hệ thống và đảm bảo triển khai hệ thống thành công. Trong nghiên cứu này, dựa trên lý thuyết hành động hợp lý của Fishbein & Ajzen, kết hợp một số lý thuyết khác, đã đưa ra giả thiết là sự tham gia của người dùng sẽ dẫn đến sử dụng hệ thống và, hoặc sự hài lòng về thông tin được kiểm định qua khảo sát 200 nhà quản lý sản xuất trên nhiều hệ thống khác nhau. Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng với các kỹ thuật phân tích hệ số Cronbach's Alpha và phân tích hệ số tương quan. Kết quả chứng minh rằng sự tham gia của người sử dụng trong HTTT sẽ nâng cao việc sử dụng hệ thống và sự hài lòng của người dùng hệ thống. Hơn nữa, nghiên cứu cũng cung cấp bằng chứng cho thấy sự hài lòng của người dùng với hệ thống sẽ dẫn đến sử dụng hệ thống.

- Theo Torkzadeh & Dwyer (1994), việc chấp nhận và sử dụng CNTT của nhân viên được cho là cần thiết cho sự thành công của tổ chức. Điều này có thể được tạo điều kiện bằng cách lập kế hoạch và triển khai cẩn thận trong đào tạo cho người dùng máy tính như là một phần của quá trình phát triển hệ thống. Mặc dù nhiều nghiên cứu đã tập trung vào sự tham gia của người dùng trong việc phát triển các ứng dụng và tác động của sự tham gia này vào sự hài lòng của người dùng và việc sử dụng hệ thống, nhưng ít nghiên cứu đã được thực hiện trên các mối quan hệ giữa đào tạo người dùng và sự tham gia của người dùng, sự hài lòng của người sử dụng hoặc việc sử dụng hệ thống. Mục đích của nghiên cứu này là khám phá mối quan hệ của đào tạo người dùng CNTT với sự tham gia của người dùng, sự hài lòng của người dùng, sự tự tin của người dùng và sử dụng hệ thống. Phương pháp nghiên cứu định lượng với kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc, thu thập dữ liệu từ 282 người dùng HTTT. Kết quả nghiên cứu cho thấy công tác đào tạo người dùng máy tính tác động đến việc sử dụng hệ thống thông qua sự hài lòng của người dùng và niềm tin của người dùng. Việc xây dựng mô hình nghiên cứu này có liên quan đến mô hình HTTT thành công.

- Theo Gelderman (1998), nghiên cứu này điều tra tính hợp lệ của hai thang đo thường được sử dụng cho sự thành công của HTTT: sử dụng và sự hài lòng của người sử dụng. Mục tiêu nghiên cứu là xem xét mối quan hệ giữa sự thỏa mãn người sử dụng, sử dụng HTTT và hiệu suất hoạt động. Phương pháp nghiên cứu định lượng sử dụng thông qua bảng câu hỏi khảo sát thu thập từ 1024 nhà quản lý ở Hà Lan đã được sử dụng để đánh giá mối quan hệ lẫn nhau giữa cả hai thang đo và hiệu suất hoạt động. Các kết quả chỉ ra rằng sự hài lòng của người sử dụng có liên quan tích cực đến hiệu suất hoạt động ($r = 0,42$). Mối quan hệ giữa việc sử dụng và hiệu suất thì không đáng kể. Nghiên cứu này cung cấp bằng chứng thực nghiệm cho giả định rằng sử dụng và sự hài lòng của người sử dụng là thang đo thích hợp nhất cho thành công của HTTT. Một số hạn chế của nghiên cứu này là: sự hài lòng của người sử dụng gián tiếp ít phù hợp trong đánh giá sự thành công HTTT, nghiên cứu không chỉ rõ người sử dụng là gián tiếp hay trực tiếp HTTT, mối tương quan thấp giữa khái niệm sử dụng và đo lường hiệu suất không nên khái quát hóa cho tất cả các loại hệ thống. Tuy nhiên, đối với một số HTTT dùng chung thì khái niệm sử dụng vẫn phù hợp để đánh giá sự thành công của HTTT. Ngoài ra, trong nghiên cứu của Bajaj & Nidumolu (1998) xây dựng mô hình phản hồi về hành vi sử dụng HTTT, theo đó nghiên cứu đã xây dựng mô hình nghiên cứu gồm các biến bên ngoài tác động đến nhận thức tính hữu ích, nhận thức tính dễ sử dụng và thái độ đối với việc sử dụng HTTT. Các biến nhận thức tính hữu ích và thái độ sử dụng tác động đến sử dụng HTTT. Phương pháp nghiên cứu định lượng gồm 2 giai đoạn là sơ bộ và chính thức với các kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc để đạt kết quả nghiên cứu.

- Theo Saeed & Abdinnour-Helm (2008), hành vi sử dụng là vấn đề quan trọng trong nghiên cứu HTTT. Các doanh nghiệp đã đầu tư rất nhiều vào HTTT và những lợi ích có thể đạt được từ những hệ thống phụ thuộc vào cách sử dụng của người sử dụng. Các nghiên cứu trước đã kiểm tra các yếu tố ảnh hưởng đến ý định của người dùng tiếp tục sử dụng HTTT. Tuy nhiên, việc hiểu chấp nhận sử dụng là hành vi sử dụng HTTT đã không nhận được nhiều chú ý. Được xây dựng dựa trên

mô hình TAM và mô hình HTTT thành công, nghiên cứu này đề xuất rằng chất lượng thông tin và HTTT tích hợp ảnh hưởng tích cực đến nhận thức tính hữu ích HTTT, sau đó sẽ thúc đẩy việc sử dụng HTTT. Sử dụng HTTT được khái niệm hóa như một khái niệm rộng bao gồm việc sử dụng mở rộng và khám phá sử dụng. Phương pháp nghiên cứu định lượng với các kỹ thuật phân tích CFA và mô hình SEM, dữ liệu thu thập từ 1032 sinh viên để kiểm tra mô hình, trong bối cảnh HTTT dựa trên trang web mà sinh viên sử dụng để quản lý công việc học tập của mình. Kết quả cho thấy rằng trong giai đoạn lựa chọn, nhận thức tính hữu ích của HTTT là một yếu tố dự báo tốt về mức độ sử dụng và sử dụng khám phá. Tuy nhiên, tính hữu ích HTTT đã giải thích sự biến thiên lớn hơn nhiều trong việc sử dụng khám phá. Chất lượng thông tin và hệ thống tích hợp có ảnh hưởng đến tính hữu ích của HTTT. Chất lượng thông tin cũng có ảnh hưởng trực tiếp đến việc sử dụng mở rộng, trong khi hệ thống tích hợp trực tiếp ảnh hưởng đến việc sử dụng khám phá. Nghiên cứu cũng có một số hạn chế, đó là: đo lường việc khám phá sử dụng chi tiết cho HTTT sinh viên dựa trên nền web, do đó cách tiếp cận này có khả năng ứng dụng hạn chế trong các HTTT khác nhau. Tuy nhiên, các tính năng có sẵn trong HTTT khác có thể được sử dụng để nắm bắt được các mức độ sử dụng tính năng của HTTT.

- Nghiên cứu của Wixom & Todd (2005) liên quan đến xây dựng mô hình tích hợp trong nghiên cứu hành vi sử dụng HTTT, tác giả đã kết hợp mô hình HTTT thành công và TAM trong nghiên cứu các yếu tố tác động đến hành vi sử dụng HTTT. Mục tiêu nghiên cứu là đánh giá tác động của niềm tin đối với thái độ sử dụng HTTT và thái độ sử dụng HTTT tác động đến hành vi sử dụng HTTT. Phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện và đối tượng khảo sát là cá nhân làm việc trong nhiều vị trí và thuộc nhiều ngành nghề khác nhau. Mô hình nghiên cứu được kiểm định bằng kỹ thuật phân tích nhân tố và mô hình SEM. Kết quả nghiên cứu thể hiện: mô hình kết hợp cho thấy quan điểm về niềm tin dựa trên đối tượng bao gồm chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin sẽ ảnh hưởng đến niềm tin về hành vi và dẫn đến hành vi sử dụng HTTT. Mô hình kết hợp là cần thiết và hợp lý,

giúp xây dựng cầu nối giữa các đặc tính của hệ thống và hành vi sử dụng hệ thống. Sự mở rộng quan trọng mà mô hình tích hợp cung cấp là sự hiểu biết khái niệm về khác biệt giữa niềm tin dựa trên đối tượng, thái độ và hành vi đối với việc sử dụng hệ thống, các khái niệm này chủ yếu đã được xem xét một cách riêng biệt trong lý thuyết HTTT thành công và mô hình TAM. Tác giả tin rằng mô hình kết hợp đã cung cấp một bước quan trọng để hiểu rõ hơn về các mối quan hệ giữa niềm tin, thái độ và hành vi.

- Trong một nghiên cứu về đánh giá HTTT thành công về mô hình, cỡ mẫu, thang đo và mối quan hệ (Petter & cộng sự, 2008). Tác giả của nghiên cứu này đã vận dụng lý thuyết hành động hợp lý và lý thuyết hành vi có kế hoạch của Fishbein & Ajzen giải thích tại sao một số HTTT sẵn sàng được chấp nhận bởi người sử dụng hơn những hệ thống khác. Tuy nhiên, sự chấp nhận không phải là tương đương với thành công, mặc dù chấp nhận của một HTTT là một điều kiện tiên quyết cần thiết đến thành công. Mô hình HTTT thành công được áp dụng tốt cả ở mức độ cá nhân và tổ chức. Mô hình này là khuôn mẫu hữu ích cho sự hiểu biết các yếu tố thành công và mối quan hệ giữa các yếu tố. Phương pháp nghiên cứu sử dụng là phương pháp định lượng với kỹ thuật phân tích hồi quy tuyến tính. Kết quả của nghiên cứu này cho thấy rằng:

- Chất lượng HTTT tác động đến quá trình sử dụng, sự thỏa mãn người sử dụng và lợi ích công ty đạt được.
- Chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ tác động đến sự thỏa mãn của người sử dụng và lợi ích công ty.
- Nghiên cứu của Dulcic & cộng sự (2012) về định hướng sử dụng hệ thống hỗ trợ ra quyết định (Decision Support System - DSS) trong các đơn vị kinh doanh tại Croatia. Với việc áp dụng mô hình TAM trong nghiên cứu này, chỉ ra rằng tầm quan trọng của nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng là nhân tố cốt lõi ảnh hưởng đến nhận thức của việc sử dụng DSS, để hỗ trợ quá trình ra quyết định trong các công ty vừa và lớn ở Croatia. Khuôn mẫu lý thuyết sử dụng trong nghiên cứu là mô hình TAM và dùng mô hình này để xây dựng mô hình nghiên

cứ. Phương pháp nghiên cứu định lượng thực hiện với mẫu khảo sát là 156 công ty trong 10 khu vực lãnh thổ và từ các ngành khác nhau, đối tượng khảo sát là các nhà quản lý ở các công ty, phân tích hồi quy được thực hiện để kiểm định các giả thuyết. Kết quả cho thấy các giả thuyết nghiên cứu đều chấp nhận: nhận thức tính dễ sử dụng của DSS có quan hệ với nhận thức tính hữu ích của DSS; nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích của DSS có quan hệ tích cực đến ý định hành vi sử dụng DSS và sử dụng thực tế DSS.

Theo tổng kết của tác giả về các nghiên cứu trên thế giới, có khá nhiều nghiên cứu liên quan đến áp dụng TAM và mô hình HTTT thành công trong xác định các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống ERP, cụ thể: (*xem phụ lục 2 - trang 5*)

- Nghiên cứu của Amoako-Gyampah & Salam (2004) về thái độ và hành vi sử dụng ERP trong doanh nghiệp. Mục tiêu của nghiên cứu này là đánh giá tác động của yếu tố niềm tin được chia sẻ về lợi ích của công nghệ, và 2 nhân tố khác gồm đào tạo và giao tiếp đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng trong thực hiện ERP. Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng đánh giá tác động của nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích của ERP đến thái độ và hành vi sử dụng ERP. Phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện với kỹ thuật phân tích nhân tố và mô hình SEM, đối tượng khảo sát là cá nhân làm việc ở trong các công ty tại Hoa Kỳ. Kết quả nghiên cứu cho thấy:

- Có sự hỗ trợ đáng kể của những niềm tin được chia sẻ đến nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích của ERP.
- Nhận thức tính dễ sử dụng ERP không ảnh hưởng đến thái độ và hành vi sử dụng ERP.
- Tác giả cũng cho thấy rằng đào tạo ảnh hưởng tích cực đến sự hình thành niềm tin chia sẻ trong lợi ích của ERP và niềm tin chia sẻ tác động đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng ERP. Giao tiếp được coi là một yếu tố quan trọng trong việc giúp mọi người thay đổi thái độ và hành vi của họ trong sử dụng ERP.

Tuy nhiên, tác giả cũng nhận định một số hạn chế của nghiên cứu này, mặc dù nghiên cứu được tiến hành trong các tổ chức lớn có ứng dụng ERP, nhưng cần cẩn trọng khi khái quát hóa những kết quả nghiên cứu. Ngoài ra, cũng có nhiều yếu tố khác ngoài đào tạo và truyền thông có thể ảnh hưởng đến hành vi sử dụng ERP như bản chất của công nghệ thông tin.

- Nghiên cứu của Uzoka & cộng sự (2008) kiểm tra việc chọn lựa và sử dụng ERP trong tổ chức bằng cách kết hợp mô hình TAM mở rộng và sử dụng các thành phần của mô hình HTTT thành công. Nghiên cứu này đánh giá tác động của chất lượng HTTT, chất lượng thông tin và chất lượng dịch vụ hỗ trợ đến chọn lựa và sử dụng ERP. Ngoài lý thuyết của mô hình TAM và mô hình HTTT thành công, tác giả còn sử dụng lý thuyết về mô hình tổng hợp hành vi mua trong tổ chức của tác giả Webster & Wind (1972). Phương pháp nghiên cứu định lượng thực hiện với thu thập dữ liệu từ các công ty công và tư thuộc các ngành nghề khác nhau như khai khoáng, chính phủ, ngân hàng, sản xuất và dược phẩm..., đối tượng tham gia trả lời khảo sát là cá nhân làm việc ở các vị trí khác nhau như quản lý, kỹ thuật, người dùng từ tất cả các phòng ban như CNTT, tài chính kế toán, kinh doanh tiếp thị, nhân sự... Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng chất lượng HTTT, chất lượng thông tin và chất lượng hỗ trợ tác động đến nhận thức tính hữu ích và tính dễ sử dụng ERP, từ đó tác động đến quyết định chọn lựa và sử dụng ERP, chất lượng dịch vụ thì không tác động đáng kể. Nghiên cứu của Uzoka cũng phù hợp với các kết quả thu được từ các nghiên cứu của Hussein & cộng sự (2007) và Dobson & cộng sự (2007) trong việc xác định chất lượng HTTT và chất lượng thông tin là các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích và động lực để áp dụng công nghệ. Chất lượng HTTT trong nghiên cứu của Uzoka bao gồm: năng lực đổi mới, thời gian thực hiện, khả năng thích ứng, dễ dàng sử dụng, sự nhất quán và hiệu quả. Chất lượng của thông tin xử lý và tạo ra từ hệ thống ERP là yếu tố quyết định trong quá trình chọn lựa ERP, thể hiện qua khả năng cung cấp thông tin của phần mềm ERP. Doanh nghiệp chọn lựa công nghệ để tăng năng suất hoạt động và có thể nâng cao bởi khả năng của phần mềm, dễ dàng tùy biến, khả năng tạo báo cáo và đáp ứng nhu cầu xử

lý kinh doanh. Sự quan trọng của chất lượng thông tin đã được công nhận trong nghiên cứu của Hussein & cộng sự (2007). Hạn chế của nghiên cứu này là chỉ thực hiện ở 1 quốc gia Bostwana và chưa được xác định thực nghiệm để mở rộng tính tổng quát cho tính thống nhất của mô hình TAM và HTTT thành công, và cuối cùng đó là mô hình TAM là một lý thuyết ở cấp độ cá nhân trong khi quyết định mua sử dụng ERP là ở cấp độ công ty. Do đó nghiên cứu tương lai tiếp tục mở rộng nghiên cứu mô hình TAM với cơ sở phân tích ở mức độ cá nhân dựa vào lý thuyết nền liên quan.

- Nghiên cứu của Calisir & cộng sự (2009) về dự đoán ý định hành vi sử dụng ERP kết hợp sự khám phá mô hình nâng cấp của TAM. Mục tiêu nghiên cứu là kiểm tra các nhân tố khác nhau ảnh hưởng đến ý định hành vi của người sử dụng ERP. Tác giả sử dụng phương pháp định lượng để thu thập dữ liệu từ 75 người trả lời trong 200 người được gửi bảng khảo sát và xây dựng mô hình nghiên cứu từ kết quả của các nghiên cứu trước. Trong nghiên cứu này tác giả vận dụng lý thuyết hành động hợp lý TRA (Fishbein & Ajzen, 1975) để giải thích hành vi con người, mô hình TAM để dự đoán và giải thích hành vi và sử dụng CNTT của người sử dụng, lý thuyết khuếch tán sự đổi mới của Rogers (1995) để nghiên cứu CNTT. Kết quả cho thấy rằng tiêu chuẩn chủ quan, nhận thức tính hữu ích và trình độ học vấn là yếu tố quyết định của ý định hành vi sử dụng ERP. Ngoài ra nhận thức tính hữu ích ảnh hưởng đến thái độ sử dụng, nhận thức tính dễ sử dụng và năng lực ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích. Trong các đặc điểm cá nhân thì trình độ học vấn có ảnh hưởng đáng kể đến nhận thức tính dễ sử dụng và ý định hành vi sử dụng ERP. Tuy nhiên nghiên cứu cũng cho thấy không có mối quan hệ giữa thái độ và ý định hành vi sử dụng ERP. Trong nghiên cứu này tác giả đã sử dụng các thang đo liên quan đến nhận thức tính hữu ích từ tác giả Dishaw & Strong (1999) gồm: sử dụng ERP sẽ làm cho hoàn thành nhiệm vụ nhanh hơn, giúp nâng cao năng suất và sự hữu hiệu của công việc, nhân viên tìm thấy sự hữu ích khi sử dụng ERP. Thang đo về nhận thức tính hữu ích từ Saade & Bahli (2005) gồm: sử dụng ERP là rõ ràng, dễ hiểu, dễ dàng sử dụng, người dùng dễ dàng để có được kỹ năng sử dụng ERP.

Hạn chế của nghiên cứu này là số mẫu giới hạn và các biến trong mô hình chỉ giải thích 57% phương sai của biến ý định sử dụng ERP, ngoài ra cần phải thiết kế nghiên cứu phù hợp hơn để xác nhận được sự liên kết trong các biến nghiên cứu.

- Cùng với mục tiêu nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng ERP, tác giả Lee & cộng sự (2010) cũng vận dụng mô hình TAM để thực hiện và đạt kết quả nghiên cứu, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên TAM, thực hiện phương pháp nghiên cứu định lượng và sử dụng bảng câu hỏi khảo sát để thu thập dữ liệu. Với 209 bảng khảo sát thu thập được từ người dùng ERP ở các DNNVV có thực hiện ERP tại Hàn Quốc dùng cho phân tích, tác giả sử dụng kỹ thuật phân tích SEM để kiểm định giả thuyết nghiên cứu. Kết quả cho thấy rằng nhận thức tính dễ sử dụng có mối quan hệ với nhận thức tính hữu ích và 2 nhân tố này cùng ảnh hưởng đến sự quan tâm ERP. Sự quan tâm đến ERP có quan hệ tích cực với hành vi sử dụng ERP.

- Nghiên cứu của Ling Keong (2012) liên quan đến giải thích ý định sử dụng ERP với việc ứng dụng mô hình lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ UTAUT (Unified theory of acceptance and use of technology) và mô hình TAM. Mục đích của nghiên cứu là kiểm tra ảnh hưởng của các nhân tố đến sử dụng ERP của người dùng cuối, kiểm định một vài mô hình lý thuyết hiện có trong thực hiện ERP, và giúp tổ chức chẩn đoán những lý do chính tại sao thực hiện ERP không đạt mục tiêu như mong đợi. Kết quả cho thấy rằng có sáu biến tác động gồm: mong đợi hiệu quả, mong đợi nỗ lực, ảnh hưởng xã hội, đào tạo, thông tin liên lạc và những niềm tin được chia sẻ có tác động tích cực đến ý định sử dụng ERP.

- Nghiên cứu của Zhang & cộng sự (2013) xem xét tác động của ba yếu tố gồm: hỗ trợ tổ chức, tiêu chuẩn chủ quan và chất lượng thông tin đầu ra đến hành vi sử dụng ERP. Nghiên cứu được thực hiện với cơ sở lý thuyết theo mô hình TAM, thu thập dữ liệu bằng cách thu thập thông tin 127 người dùng ERP trong *doanh nghiệp nhỏ và vừa* (DNNVV) tại Trung Quốc, tác giả sử dụng kỹ thuật phân tích hồi quy đa biến. Kết quả cho thấy tiêu chuẩn chủ quan và chất lượng thông tin đầu

ra ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích, và qua đó ảnh hưởng đến hành vi sử dụng ERP.

- Liên quan đến việc xác định các yếu tố bên ngoài tác động đến sự chấp nhận sử dụng ERP, Elkhani & cộng sự (2014) đã thực hiện nghiên cứu với mục tiêu trên, trong đó yếu tố thay đổi lãnh đạo, tính hiệu quả của ERP là hai nhân tố quan trọng nhất có thể ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng ERP. Cơ sở lý thuyết áp dụng trong nghiên cứu là lý thuyết thay đổi lãnh đạo, tính hiệu quả của ERP và lý thuyết về TAM. Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, và đã đạt được kết quả nghiên cứu: có sự ảnh hưởng tích cực của yếu tố thay đổi lãnh đạo đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của ERP. Nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích có ảnh hưởng trực tiếp đến sử dụng ERP.

- Nghiên cứu thực nghiệm của Rajan & Baral (2015) về những nhân tố ảnh hưởng việc sử dụng ERP và sự tác động đến người dùng cuối. Nghiên cứu sử dụng mô hình chấp nhận công nghệ TAM và tìm thấy những ảnh hưởng của một số yếu tố cá nhân, tổ chức và công nghệ đến sử dụng hệ thống ERP và tác động của nó đối với người dùng cuối. Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng để kiểm định mô hình nghiên cứu và giả thuyết, bảng câu hỏi khảo sát gửi đến các nhân viên đang dùng ERP trong công việc hằng ngày tại các công ty ở Ấn Độ. Các kết quả phân tích cho thấy sự tự tin sử dụng máy tính, hỗ trợ của tổ chức, đào tạo và khả năng tương thích hệ thống có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức tính hữu ích của ERP và nhận thức tính dễ sử dụng của ERP, qua đó ảnh hưởng đến ý định sử dụng ERP và sử dụng hệ thống ERP, từ đó có tác động đáng kể đến thành quả của cá nhân. Trong nghiên cứu của Rajan & Baral, tác giả sử dụng các thang đo để đo lường nhận thức tính hữu ích bao gồm: việc sử dụng ERP sẽ cải thiện thành quả công việc, tăng hiệu quả công việc và nâng cao sự hữu hiệu trong công việc. Đối với nhận thức tính dễ sử dụng, tác giả sử dụng các thang đo liên quan đến sự rõ ràng và dễ hiểu, dễ sử dụng và dễ dàng làm những việc mà con người muốn ERP thực hiện. Các thang đo này tác giả vận dụng từ nghiên cứu của Davis (1989). Trong

nghiên cứu này, cũng có một vài hạn chế là cỡ mẫu nhỏ và thực hiện khảo sát thu thập dữ liệu chéo (*cross-sectional*).

1.1.2. Các nghiên cứu liên quan sử dụng hệ thống thông tin kế toán

Theo tổng kết của tác giả về các nghiên cứu trên thế giới, có một số nghiên cứu liên quan đến sử dụng HTTTKT trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp, cụ thể: (*xem phụ lục 3 - trang 8*)

Nghiên cứu xem xét vai trò và tác động của sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp, cụ thể như nghiên cứu của Mndzebele (2013), mục tiêu chính của nghiên cứu này là để kiểm tra xem việc sử dụng HTTTKT đã cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ trong các khách sạn ở Swaziland. Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng và dữ liệu được thu thập từ các nhà quản lý công nghệ thông tin của các khách sạn và kết quả nghiên cứu cho thấy có mối quan hệ giữa HTTTKT và kiểm soát nội bộ. HTTTKT có các chính sách, thủ tục, thiết kế tổ chức và các rào cản vật lý góp phần vào cơ cấu kiểm soát nội bộ. Nhờ kiểm soát nội bộ tốt hơn, các khách sạn có thể đạt được các mục tiêu hoạt động.

Nghiên cứu xem xét tác động của sử dụng HTTTKT đến sự hiệu quả của thương mại điện tử ở công ty của Spremic & Jakovic (2012), mục tiêu là phân tích tác động của sử dụng HTTTKT đối với tính hiệu quả của thương mại điện tử của công ty. Việc phân tích dựa trên dữ liệu thứ cấp về ứng dụng thương mại điện tử trong các công ty ở 29 quốc gia châu Âu, cũng như dữ liệu sơ cấp thu được từ khảo sát 252 công ty Croatia. Bảng câu hỏi được gửi đến người chịu trách nhiệm về các quyết định trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông trong công ty, với nghiên cứu thực nghiệm phù hợp (sử dụng thống kê mô tả và phân tích kiểm định Levene) đã cung cấp thông tin cập nhật về tác động của việc sử dụng HTTTKT đối với tính hiệu quả của thương mại điện tử. Ngoài ra, cũng có một số nghiên cứu đánh giá tác động của sử dụng HTTTKT đến quản trị chi phí doanh nghiệp, tiết kiệm thời gian và giảm chi phí hoạt động như nghiên cứu của Ponisciakova & cộng sự (2015).

Nghiên cứu về tác động của các nhân tố bên ngoài đến sử dụng HTTTKT, có thể kể đến nghiên cứu của Abduljalil & Zainuddin (2015) đã tích hợp mô hình chấp

nhận công nghệ (TAM) và mô hình động lực (Motivational model) hướng đến ý định sử dụng HTTTKT. Mục đích của nghiên cứu này là tích hợp mô hình TAM và mô hình động lực để xem xét tác động trung gian của thái độ trong nghiên cứu việc chấp nhận HTTT. Phương pháp nghiên cứu định lượng sử dụng với kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM, bảng câu hỏi khảo sát định lượng được sử dụng và thu thập dữ liệu bằng kỹ thuật lấy mẫu có mục đích. Người trả lời khảo sát là chủ sở hữu của các DNNVV và trong tổng số 348 mẫu được thu thập với tỷ lệ phản hồi là 42%. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng tích hợp của nhận thức và động lực làm tăng thái độ của người dùng theo hướng chấp nhận HTTT. Bên cạnh đó, kết quả cho thấy rằng lập kế hoạch áp dụng HTTT trong tổ chức là yếu tố rất quan trọng nên được cân nhắc xem xét cùng với thái độ của người ra quyết định và người sử dụng hướng tới việc áp dụng hệ thống. Nghiên cứu của Ramli (2013) về tác động của các nhân tố bên ngoài đến sử dụng HTTTKT, nghiên cứu tập trung vào các yếu tố bên ngoài gồm đào tạo, kinh nghiệm và chuyên gia nội bộ đến việc sử dụng HTTTKT trong các khách sạn được xếp hạng ba, bốn và năm sao. Dữ liệu khảo sát được thu thập thông qua bảng câu hỏi gửi cho các nhà quản lý kế toán cấp cao. Dữ liệu được phân tích bằng cách sử dụng kỹ thuật PLS. Kết quả cho thấy rằng kinh nghiệm và chuyên gia nội bộ ảnh hưởng đến việc sử dụng HTTTKT, tuy nhiên, đào tạo không tác động ý nghĩa đến nhận thức tình dễ sử dụng của người dùng HTTTKT trong các khách sạn ở Malaysia. Khi nhân viên có nhận thức tính dễ sử dụng sẽ tác động đến sử dụng hệ thống và sự hài lòng của người sử dụng hệ thống.

1.1.3. Nhận xét các nghiên cứu nước ngoài

Như vậy với việc tổng hợp các bài nghiên cứu ở trên, tác giả nhận thấy có những điểm chung sau đây cần lưu ý:

❖ Đối với các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTT và ERP

- Vấn đề nghiên cứu chính là tập trung vào hành vi sử dụng CNTT, sử dụng HTTT, và các yếu tố tác động đến sử dụng HTTT và sự hài lòng của người sử dụng.
- Nghiên cứu HTTT thông qua mô hình HTTT thành công của Delone & Mclean rất nổi tiếng và đã được sử dụng rất nhiều trong các nghiên cứu thực

nghiệm về đo lường sự thành công của HTTT. Về cơ bản các nghiên cứu này đều dựa trên quan điểm trong mô hình HTTT thành công, mô hình TAM, lý thuyết hành động hợp lý để xây dựng mô hình nghiên cứu.

- Hầu hết các tác giả thu thập dữ liệu thông qua khảo sát, sử dụng phương pháp định lượng trong nghiên cứu với một số kỹ thuật cơ bản trong định lượng như phân tích hồi quy, thống kê mô tả các biến nghiên cứu, phân tích mô hình cấu trúc.

Với bất kỳ nghiên cứu nào cũng có hạn chế nhất định, hạn chế chính của các nghiên cứu này là xem xét HTTT cụ thể trong những môi trường khác nhau với những đối tượng khác nhau. Do đó, trong các HTTT khác nhau có thể cần phải được kiểm định lại các mối quan hệ và giải thích thêm nhiều nhân tố tác động đến sử dụng HTTT.

Tác giả nhận thấy rằng, các nghiên cứu liên quan đến áp dụng TAM đã được sử dụng rất phổ biến trong xác định các yếu tố đến quyết định sử dụng ERP hoặc ý định, hành vi sử dụng HTTT. Một số nghiên cứu có sự kết hợp giữa TAM với các lý thuyết nền như lý thuyết hành động hợp lý, lý thuyết mối quan hệ lãnh đạo, lý thuyết dự phòng, lý thuyết khuếch tán công nghệ và mô hình thành công của HTTT để phân tích một số nhân tố tác động đến ý định, hành vi và quyết định sử dụng hệ thống ERP.

Phương pháp nghiên cứu định lượng là phương pháp chính sử dụng trong các nghiên cứu này như phân tích hồi quy, mô hình cấu trúc SEM trong kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu. Các nghiên cứu này sử dụng các thang đo phù hợp, rõ ràng cho đo lường các biến nghiên cứu đã được sử dụng phổ biến trước đó liên quan đến mô hình chấp nhận công nghệ TAM. Như vậy việc vận dụng mô hình chấp nhận công nghệ TAM và mô hình HTTT thành công đã được áp dụng nhiều trên thế giới trong nghiên cứu hành vi sử dụng ERP.

❖ Đối với các nghiên cứu liên quan sử dụng hệ thống thông tin kế toán

Các nghiên cứu về sử dụng HTTTKT trên thế giới theo tác giả tổng kết cho thấy còn rất hạn chế và rất ít nghiên cứu liên quan lĩnh vực HTTTKT, chủ yếu ở 2 khía cạnh, đó là: xem xét tác động của sử dụng HTTTKT đến hoạt động kinh doanh

của doanh nghiệp và xem xét một số nhân tố ảnh hưởng đến sử dụng HTTTKT dựa trên mô hình TAM. Các nghiên cứu này sử dụng phương pháp định lượng với một số kỹ thuật cơ bản trong định lượng như thống kê mô tả, phân tích kiểm định và phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính. Tuy nhiên, các nghiên cứu này xem xét trong một ngành doanh nghiệp cụ thể và không thể hiện rõ là sử dụng HTTTKT trong môi trường nào và phân tích ý nghĩa của sử dụng HTTTKT có vai trò ra sao cho lợi ích của doanh nghiệp.

Mặc dù có những hạn chế vốn có trong các bài nghiên cứu, nhưng rõ ràng các kết quả nghiên cứu và mối quan hệ giữa các nghiên cứu này đã hỗ trợ rất nhiều cho luận án nghiên cứu của tác giả, qua đó tác giả có cơ sở để đánh giá hành vi sử dụng HTTTKT và khám phá thêm các yếu tố có thể tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT tại các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay.

1.2. Các nghiên cứu ở Việt Nam

Đối với các nghiên cứu ở Việt Nam, hiện nay cũng có khá nhiều nghiên cứu về HTTTKT ở nhiều góc độ khác nhau, tác giả tổng hợp và phân loại thành các hướng nghiên cứu sau đây:

1.2.1. Các nghiên cứu liên quan hệ thống thông tin kế toán

Đối với hướng nghiên cứu này, theo tìm hiểu của tác giả bao gồm các nghiên cứu liên quan đến tổ chức HTTTKT, xây dựng HTTTKT, đánh giá chất lượng HTTTKT và các nhân tố tác động đến chất lượng HTTTKT và một ít nghiên cứu về sử dụng HTTTKT. Cụ thể: (*xem phụ lục 4 – trang 9*)

❖ Hướng nghiên cứu chung về HTTTKT

- Đối với hướng nghiên cứu chung về tổ chức HTTTKT phải kể đến một số nghiên cứu của tác giả Phạm Trà Lam (2012) liên quan đến tổ chức HTTTKT áp dụng trong DNNVV ở Việt Nam, nghiên cứu “Xây dựng hệ thống thông tin kế toán trong các doanh nghiệp tại Việt Nam hiện nay” của Nguyễn Thị Phương Thảo (2014). Các tác giả đã hệ thống hóa các cơ sở lý luận về HTTTKT và đặc điểm tổ chức HTTTKT trong DNNVV, phân tích thực trạng tổ chức HTTTKT và qua đó đề xuất các giải pháp nhằm ứng dụng tiến bộ CNTT vào HTTTKT ở các DNNVV ở

Việt Nam. So với các doanh nghiệp lớn thì HTTTKT ở các doanh nghiệp lớn tốt hơn và do đó các doanh nghiệp lớn ngày càng phát triển và lớn mạnh. Phần lớn các doanh nghiệp Việt Nam đã và đang có HTTTKT phục vụ công tác quản lý, mặc dù có những quy mô và mức độ khác nhau nhưng cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu thông tin cho nhiều đối tượng khác nhau trong và ngoài doanh nghiệp và cho quản trị nội bộ công ty. Việc thực hiện tổ chức công tác kế toán và HTTTKT ở các doanh nghiệp Việt Nam còn nhiều hạn chế như: việc thực hiện công tác kế toán còn sơ sài, lặt vặt, nhiều nội dung trùng lặp, các phương pháp kỹ thuật vận dụng còn đơn giản, chưa chú ý đến khai thác, sử dụng các phương tiện, kỹ thuật xử lý thông tin hiện đại, hiện nay chủ yếu các doanh nghiệp Việt Nam vẫn sử dụng Excel và phần mềm kế toán trong quá trình xử lý kế toán, tổ chức công tác kế toán thiếu sự kết nối, tính ổn định, định hướng giữa thông tin phục vụ quản lý, điều hành với nhu cầu thông tin cho thực hiện các chức năng quản trị của nhà quản lý trong công ty. Với nghiên cứu trên, chúng ta cũng chỉ thấy được thực trạng HTTTKT tại các doanh nghiệp Việt Nam và xây dựng HTTTKT tại các doanh nghiệp Việt Nam, chưa thấy được sự đánh giá chất lượng của HTTTKT và vai trò của chất lượng HTTTKT liên quan đến hành vi sử dụng HTTTKT trong các doanh nghiệp.

- Đối với các hướng nghiên cứu về đánh giá chất lượng, tính hữu hiệu của HTTTKT phải kể đến các nghiên cứu của Huỳnh Thị Kim Ngọc (2013); Đào Ngọc Hạnh (2014); Lê Thị Ni (2014); Nguyễn Hữu Bình (2014). Các hướng nghiên cứu này có điểm chung là nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến tính hữu hiệu, tính hiệu quả và chất lượng của HTTTKT tại các DNNVV trên địa bàn TP.HCM và đưa ra giải pháp để nâng cao chất lượng của HTTTKT trong các DNNVV. Các tác giả sử dụng phương pháp hỗn hợp giữa định lượng và định tính. Kết quả nghiên cứu thấy mức độ hiệu quả của HTTTKT ở các doanh nghiệp tại TP.HCM chưa cao, các nghiên cứu đã đưa ra được các tiêu chí để đánh giá tính hữu hiệu của HTTTKT tại các DNNVV và phân tích được các nhân tố có thể ảnh hưởng đến chất lượng của HTTTKT.

❖ **Hướng nghiên cứu chung về sử dụng HTTTKT**

Đối với các hướng nghiên cứu này bao gồm các nghiên cứu sau đây:

Nghiên cứu của Phạm Mỹ Nhật (2017) được thực hiện với mục tiêu nghiên cứu là: (1) xác định sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT; (2) xác định mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng; (3) đánh giá sự khác biệt về mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người sử dụng theo nghề nghiệp, kinh nghiệm và trình độ học vấn. Để đạt được các mục tiêu trên, nghiên cứu sử dụng lại một phần mô hình HTTT thành công cập nhật của Delone và McLean (2003), bổ sung thêm nhân tố văn hóa tổ chức vào mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 nhân tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất đều có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT. Trong đó, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố lần lượt theo thứ tự là: (1) chất lượng thông tin, (2) chất lượng hệ thống, (3) lợi ích cá nhân, (4) chất lượng dịch vụ và (5) văn hóa tổ chức. Hơn nữa, tác động của các nhân tố chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ, lợi ích cá nhân và văn hóa tổ chức đối với sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT không có khác biệt theo các nhóm yếu tố nhân khẩu học như nghề nghiệp, kinh nghiệm và trình độ học vấn.

Nghiên cứu của Võ Thị Hiếu (2017) thực hiện dựa trên cơ sở lý thuyết nguồn lực với mục tiêu nghiên cứu tác động của định hướng khách hàng, định hướng đối thủ cạnh tranh đến mức độ sử dụng thông tin kế toán quản trị nhằm nâng cao kết quả hoạt động kinh doanh ở các doanh nghiệp Việt Nam. Kết quả kiểm định sử dụng phương pháp PLS với mẫu khảo sát từ các nhà quản trị cấp cao và cấp trung làm việc ở 171 doanh nghiệp lớn tại Việt Nam cho thấy: (1) định hướng khách hàng có tác động thúc đẩy các doanh nghiệp sử dụng HTTTKT và (2) định hướng đối thủ cạnh tranh có tác động thúc đẩy các doanh nghiệp sử dụng HTTTKT để từ đó nâng cao kết quả hoạt động kinh doanh. Dựa kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra một số hàm ý lý thuyết và hàm ý quản lý liên quan đến việc xây dựng, phát triển và sử dụng HTTTKT quản trị ở các doanh nghiệp.

1.2.2. Các nghiên cứu liên quan hệ thống thông tin và ERP

Trong nước, cũng có một số nghiên cứu của các tác giả được đăng trên tạp chí nghiên cứu khoa học liên quan đến xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến thực hiện thành công ERP như: *(xem phụ lục 5 – trang 12)*

- Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Hiền & Phạm Quốc Trung (2013) về các nhân tố ảnh hưởng đến sự thực hiện thành công của ERP tại Việt Nam. Nghiên cứu này tìm hiểu và xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của ERP tại Việt Nam. Thông qua thu thập dữ liệu thực tế, sử dụng SPSS để phân tích thống kê, nghiên cứu cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến thực hiện thành công ERP ở Việt Nam gồm: đặc điểm của đội dự án, sự hỗ trợ của ban lãnh đạo, đặc điểm hệ thống ERP, chất lượng công tác tư vấn, đặc điểm người sử dụng và đặc điểm của doanh nghiệp. Từ kết quả phân tích này, nghiên cứu đã đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao sự thành công của các dự án triển khai ERP tại Việt Nam. Đối tượng nghiên cứu được lấy mẫu thuận tiện, là các doanh nghiệp đã ứng dụng ERP trên địa bàn TP.HCM và các doanh nghiệp tư vấn, triển khai ERP tại TP.HCM. Nghiên cứu này vẫn còn một số hạn chế như: cỡ mẫu nhỏ, chưa đại diện cho tất cả các doanh nghiệp triển khai ERP ở Việt Nam, thang đo sự thành công ERP chỉ tập trung vào sự thành công khi triển khai dự án, mà chưa xét đến các khía cạnh khác của sự thành công sau triển khai như: sự thỏa mãn, tăng hiệu quả kinh doanh...

- Nội dung nghiên cứu các yếu tố tác động đến triển khai thành công ERP tại Việt Nam cũng có một số tác giả thực hiện, như nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hoàng Thọ (2012), Trần Đức Quý (2015) và Ngô Duy Hinh (2013), Lê Thị Kim Thoa (2011), Trần Thị Hồng Oanh (2015), Nguyễn Thị Hồng Yến (2016). Mục tiêu của các nghiên cứu là nhận diện và xem xét các nhân tố chính cho việc triển khai thành công ERP tại Việt Nam. Nghiên cứu đã sử dụng mô hình HTTT thành công trong việc nhận diện những nhân tố ảnh hưởng đến triển khai thành công ERP. Đối tượng khảo sát được lựa chọn theo phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên thuận tiện. Nghiên cứu này vẫn có một vài hạn chế, đầu tiên là hạn chế trong khâu thu thập dữ liệu. Mẫu được chọn chưa mang tính đại diện cao. Đối tượng phỏng vấn trải rộng do

tính chất và quy mô, số lượng của doanh nghiệp trải rộng cả ba miền Bắc, Trung, Nam khi triển khai ERP. Vì vậy, kết quả có thể chưa khái quát hầu hết các doanh nghiệp, tổ chức tại Việt Nam.

- Hướng nghiên cứu tác động của việc ứng dụng ERP đối với HTTKT, đối với kiểm soát nội bộ hay tác động đến lợi ích kế toán như nghiên cứu của Trần Thanh Thúy (2011), Lữ Thị Kim Phụng (2012), Phan Thị Thu Hiền (2015), Trần Thị Thu Hiền (2016) đã được thực hiện và công bố tại của trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

- Gần đây nhất là nghiên cứu của Nguyễn Phước Bảo Ân & cộng sự (2016) liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng phần mềm ERP là có sự kết hợp của mô hình chấp nhận công nghệ TAM và mô hình HTTT thành công. Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng với mô hình cấu trúc PLS-SEM trong phân tích, kiểm định mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy:

- Chất lượng HTTT có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích của ERP
- Nhận thức tính dễ sử dụng của ERP tác động đến hành vi sử dụng thực tế ERP
- Nhận thức tính dễ sử dụng của ERP có tác động tích cực đến nhận thức về tính hữu ích của ERP.

Ngoài ra, có một nghiên cứu liên quan đến xác định và kiểm soát các nhân tố ảnh hưởng chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng ERP tại các doanh nghiệp Việt Nam của Nguyễn Bích Liên (2012) được thực hiện trong luận án tiến sĩ, tác giả đã sử dụng cách tiếp cận mới trong xác định nhân tố ảnh hưởng, đó là phân tích dựa trên mô hình hệ thống hoạt động, tác giả đưa ra tất cả là 12 thành phần nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng ERP tại các doanh nghiệp Việt Nam. Các nhân tố này liên quan đến nhà quản trị doanh nghiệp, năng lực của nhà tư vấn triển khai ERP, chính sách nhân sự và đào tạo nhân viên, cơ sở hạ tầng CNTT và các chính sách, môi trường văn hóa doanh nghiệp.

Tuy nhiên, trong nghiên cứu này, tác giả chỉ xem xét vấn đề chính là chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ERP.

1.2.3. Nhận xét các nghiên cứu ở Việt Nam

Rõ ràng các nghiên cứu về HTTTKT đã và đang được thực hiện nhiều ở trong nước. Tuy có nhiều vấn đề khác nhau về chất lượng HTTTKT, các nghiên cứu này cũng đã chỉ ra được một số nhân tố tác động đến chất lượng HTTTKT, xây dựng tiêu chí chất lượng HTTTKT trên cơ sở của mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean, các tác giả thực hiện nghiên cứu cũng trình bày một số lý thuyết có liên quan để biện luận cho các khái niệm nghiên cứu và giả thuyết đưa ra nhưng chưa có sự phân tích rõ ràng về mối quan hệ giữa các lý thuyết này với các khái niệm nghiên cứu trong xây dựng mô hình nghiên cứu.

Bên cạnh đó cũng có một ít nghiên cứu về sử dụng HTTTKT ở khía cạnh là đánh giá sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng. Hoặc nghiên cứu các nhân tố tác động đến kết quả hoạt động kinh doanh thông qua sử dụng HTTTKT của nhân viên.

Đối với nghiên cứu về ứng dụng mô hình TAM, thì chỉ giới hạn ở các nghiên cứu về ứng dụng, triển khai ERP và quyết định sử dụng ERP ở các doanh nghiệp nhưng với số lượng rất ít, ngoài ra chưa có nghiên cứu nào liên quan đến hành vi sử dụng HTTTKT và xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Điểm sáng trong các nghiên cứu này đó là về phương pháp nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện rõ ràng, phù hợp với mục tiêu nghiên cứu và dữ liệu thu thập được. Các nhà nghiên cứu cũng đã xây dựng quy trình và mô hình nghiên cứu rõ ràng phục vụ cho quá trình thực hiện nghiên cứu của họ.

1.3. Xác định khe hở nghiên cứu

Qua phạm vi khảo sát của tác giả về các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước, tác giả nhận thấy vấn đề nghiên cứu về HTTTKT đã và đang rất phổ biến và cấp thiết. Các tác giả trong nước đã có những nhận định, quan điểm về chất lượng HTTTKT và chủ yếu các nghiên cứu này liên quan đến xác định các nhân tố ảnh

hưởng đến chất lượng HTTTKT, và vai trò của chất lượng HTTTKT trong thành quả hoạt động của doanh nghiệp. Các nghiên cứu này chỉ sử dụng yếu tố chất lượng HTTT trong mô hình HTTT thành công để tìm hiểu và đánh giá chất lượng HTTTKT, đánh giá sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT, chưa quan tâm, xem xét vấn đề về hành vi sử dụng HTTTKT.

Đối với nghiên cứu về hành vi sử dụng HTTT và sử dụng ERP có khá nhiều nghiên cứu liên quan đến ứng dụng mô hình TAM, mô hình HTTT thành công trong giải thích hành vi sử dụng HTTT, các nghiên cứu này tìm hiểu tác động của nhân tố bên ngoài như tổ chức, văn hóa, cá nhân... đến ý định và hành vi sử dụng HTTT và hệ thống ERP. Có sự vận dụng một cách hợp lý, khoa học các yếu tố trong mô hình TAM, và đã làm rõ được khái niệm cũng như xây dựng thang đo đo lường các yếu tố này. Các yếu tố sử dụng phổ biến trong mô hình TAM gồm: nhận thức tính hữu ích, nhận thức tính dễ sử dụng và hành vi sử dụng HTTT. Tuy nhiên, các nghiên cứu này xem xét hệ thống HTTT cụ thể hoặc chủ yếu là hệ thống ERP, là một hệ thống tích hợp của nhiều hệ thống khác nhau trong doanh nghiệp trong đó có hệ thống kế toán. Theo phạm vi tìm hiểu của tác giả, chưa có nhiều nghiên cứu xem xét tác động của các nhân tố đến hành vi sử dụng HTTTKT trong các doanh nghiệp.

Như vậy, khe hổng nghiên cứu trong đề tài này chính là vấn đề nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT trong các doanh nghiệp tại Việt Nam. Nhu cầu, sự cần thiết và tầm quan trọng của vấn đề nghiên cứu này xuất phát từ các khía cạnh sau:

- Ứng dụng mô hình TAM và mô hình HTTT thành công trong nghiên cứu HTTT, hệ thống ERP trên thế giới là tương đối nhiều, nhưng hầu như chưa có nghiên cứu kết hợp TAM và mô hình HTTT thành công trong giải thích hành vi sử dụng HTTTKT. Do đó, nghiên cứu này sẽ khẳng định thêm tính đúng đắn, có giá trị khoa học bền vững của TAM và mô hình HTTT thành công trong việc tìm hiểu về hành vi sử dụng HTTTKT.

- Bối cảnh nghiên cứu về HTTTKT tại Việt Nam đang có xu hướng gia tăng vì doanh nghiệp nhận thức được tầm quan trọng của HTTTKT đối với hoạt động của tổ chức, nhưng cơ bản chỉ tập trung vào nghiên cứu về tổ chức HTTTKT và chất lượng HTTTKT, hiện tại chưa có hướng nghiên cứu về mối quan hệ giữa các yếu tố khác nhau đến hành vi sử dụng HTTTKT. Trong khi xu hướng nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT theo tác giả là rất cần thiết trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập cũng như sự phát triển và tác động mạnh mẽ của CNTT như hiện nay trong kế toán và quản lý.

- Tác giả nhận thấy việc kết hợp mô hình HTTT thành công, mô hình TAM trong nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT là hợp lý và phù hợp với xu hướng nghiên cứu trên thế giới, đặc biệt nghiên cứu này phù hợp với xu hướng nghiên cứu hành vi trong HTTTKT ở Việt Nam hiện nay. Vì HTTTKT ở các doanh nghiệp đang trong quá trình phát triển và việc ứng dụng CNTT trong kế toán rất đa dạng, trong đó mức độ tự động hóa quản lý toàn doanh nghiệp (ứng dụng hệ thống ERP) đã và đang là vấn đề quan trọng cần tìm hiểu và xem xét. Vấn đề này xuất phát từ thực tiễn ứng dụng ERP có nhiều hạn chế, khó khăn trong triển khai, sử dụng và vận hành hệ thống, trong đó yếu tố về sử dụng, công tác đào tạo, môi trường làm việc và vấn đề phải làm sao để người dùng có niềm tin và cảm nhận được giá trị của hệ thống mang lại cho người sử dụng.

- Nghiên cứu này hỗ trợ trong việc giải thích vai trò của các nhân tố đến hành vi sử dụng HTTTKT của người sử dụng, thông qua nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT. Do đó, kết quả nghiên cứu có thể sẽ giúp doanh nghiệp hiểu rõ hơn về các nhân tố có thể tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT, giúp doanh nghiệp trong dự báo và nâng cao hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên, khi người dùng tham gia sử dụng hệ thống một cách nhiệt tình và tích cực, sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao giá trị của HTTTKT và nâng cao công tác quản lý toàn doanh nghiệp, giúp ích cho quá trình thực hiện quyết định của nhà quản trị và đảm bảo cho doanh nghiệp đạt được các mục tiêu và chiến lược kinh doanh đề ra.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Thông qua quá trình tổng kết các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài trong và ngoài nước, phân tích kết quả nghiên cứu đạt được cũng như các hạn chế của nghiên cứu đã thực hiện có ý nghĩa cực kỳ quan trọng trong việc xác định vấn đề nghiên cứu và mục tiêu nghiên cứu của luận án. Cụ thể trong chương này, tác giả tổng kết và phân loại hai mảng nghiên cứu có liên quan đến đề tài là: (1) Các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTT và ERP và (2) Các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTTKT. Trong từng xu hướng nghiên cứu, tác giả phân tích và trình bày đầy đủ các nội dung về vấn đề nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu và kết quả nghiên cứu. Từ việc phân tích chi tiết các nội dung của từng công trình nghiên cứu, tác giả có cơ sở để đánh giá những ưu điểm và hạn chế, để từ đó xác định khe hở nghiên cứu của luận án.

Chương 2: Cơ sở lý thuyết

Trong chương 1 đã tổng kết các nghiên cứu có liên quan đến luận án trong và ngoài nước, việc tổng kết các nghiên cứu gắn liền với mục tiêu nghiên cứu mà đề tài hướng đến. Qua đánh giá các nghiên cứu có liên quan, tác giả xác định khe hở nghiên cứu và sự cần thiết của đề tài nghiên cứu.

Đối với bất kỳ nghiên cứu nào, vấn đề quan trọng nhất đó là phải có nền tảng về cơ sở lý luận và lý thuyết nền, đặc biệt các dạng nghiên cứu kiểm định lý thuyết khoa học. Vì vậy, mục tiêu cần đạt được trong chương này là giới thiệu các cơ sở lý luận và lý thuyết nền có liên quan đến việc xây dựng mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Cụ thể, trước tiên là trình bày về cơ sở lý luận của HTTT, HTTTKT và hệ thống ERP, tiếp theo là trình bày về các lý thuyết nền ủng hộ cho việc xây dựng mô hình và giả thuyết nghiên cứu bao gồm: mô hình chấp nhận công nghệ TAM, mô hình HTTT thành công, lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức. Trên cơ sở các lý thuyết nền, tác giả biện luận và trình bày các khái niệm sử dụng trong đề tài liên quan đến HTTTKT.

2.1. Giới thiệu về hệ thống thông tin và hệ thống thông tin kế toán

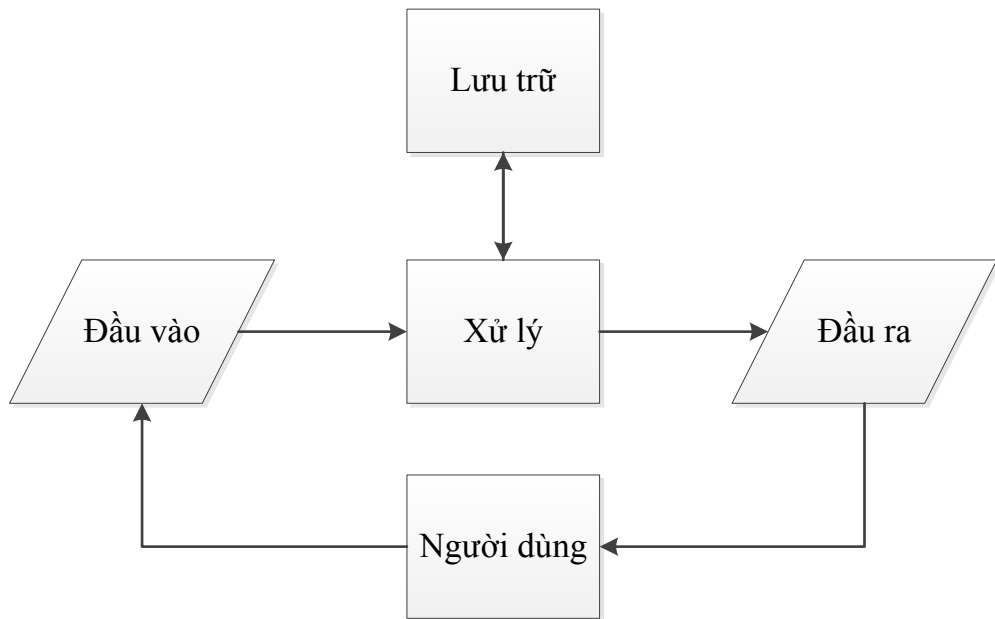
2.1.1. Hệ thống thông tin (HTTT)

Hệ thống thông tin là hệ thống giúp tạo ra thông tin cho người sử dụng, là công cụ được sử dụng bởi nhà quản lý để thực hiện phân tích và ra quyết định liên quan đến các hoạt động kinh tế (McLeod & Schell, 2007). Mục tiêu chính của HTTT trong tổ chức là làm cho tổ chức hoạt động hữu hiệu và hiệu quả (Bagranoff, 2010). Theo O'Brien & Maracas (2011), HTTT được hiểu là sự kết hợp một cách có tổ chức giữa con người, phần cứng, phần mềm, các mạng lưới truyền thông, các nguồn dữ liệu, các chính sách và các thủ tục, nhằm thực hiện việc thu thập, lưu trữ dữ liệu, chuyển đổi dữ liệu thành thông tin và truyền thông tin trong một tổ chức. Theo Laudon & Laudon (2016), HTTT là tập hợp nhiều thành phần kỹ thuật để thu thập, xử lý, lưu trữ và tạo thông tin để hỗ trợ cho người ra quyết định. Bên cạnh đó, Stair & Reynolds (2010) cho rằng HTTT là tập hợp các thành phần có quan hệ để

thu thập, xử lý, lưu trữ dữ liệu và cung cấp thông tin, cung cấp một cơ chế phản hồi để đáp ứng mục tiêu. Như vậy, HTTT là sự tập hợp của nhiều bộ phận, thành phần có mối quan hệ nhau với mục tiêu là chuyển đổi dữ liệu thành thông tin hữu ích.

Theo Gelinas & cộng sự (2011), HTTT hay là HTTT quản lý là một hệ thống do con người thiết lập nên bao gồm tập hợp những thành phần trên nền máy tính và thủ công có quan hệ với nhau nhằm thu thập, lưu trữ, xử lý dữ liệu và cung cấp thông tin cho người sử dụng. Tất cả các hệ thống thực hiện mục tiêu cung cấp thông tin cho các đối tượng sử dụng được gọi là HTTT. Một HTTT phải có tổ chức, có mối quan hệ, có sự tích hợp và có mục tiêu chung. Để thực hiện mục tiêu cung cấp thông tin này, một HTTT sẽ có các chức năng sau:

- **Đầu vào:** Bao gồm các dữ liệu cần phải thu thập và các phương thức thu thập dữ liệu cho HTTT. Dữ liệu là các sự kiện, các số liệu ở trạng thái ban đầu. Dữ liệu đặc trưng cho sự đo lường hay quan sát các thực thể và sự kiện, vì thế dữ liệu chưa có ý nghĩa đối với người dùng. Để hữu ích cho người dùng, dữ liệu phải được chuyển hóa thành thông tin.
- **Xử lý:** là quá trình phân loại, phân tích, tổng hợp, tính toán, ghi chép, xác nhận... để làm biến đổi tính chất, nội dung của dữ liệu, tạo ra các thông tin theo yêu cầu sử dụng. Quá trình xử lý của HTTT có thể được thực hiện bởi các phương thức xử lý khác nhau. Đó có thể là quá trình ghi chép, xử lý thủ công thông thường hay được hỗ trợ và thực hiện bởi hệ thống xử lý máy tính hoặc cũng có thể là sự kết hợp giữa thủ công và máy tính.
- **Lưu trữ:** Lưu trữ các nội dung đầu vào như dữ liệu hoặc thông tin tạo ra từ các quá trình xử lý, để phục vụ cho những quá trình xử lý và cung cấp thông tin về sau.
- **Đầu ra:** Nội dung của thông tin và phương thức cung cấp thông tin được tạo ra từ hệ thống cho người dùng. Thông tin là những dữ liệu đã được xử lý, giúp người dùng có được các quyết định đúng đắn. Đầu ra của hệ thống này còn có thể là đầu vào của hệ thống kế tiếp trong một chuỗi xử lý.
- **Người dùng:** Người sử dụng thông tin của hệ thống



Hình 2.1. Mô hình chức năng của HTTT (Gelinas & cộng sự, 2011)

2.1.2. Hệ thống thông tin kế toán (HTTTKT)

Xét ở mối quan hệ tổng thể với toàn tổ chức, HTTTKT là một thành phần của tổ chức, là một hệ thống con đặc biệt của HTTT doanh nghiệp, là một cấu trúc thống nhất trong tổ chức sử dụng các nguồn lực vật chất và các thành phần khác để chuyển đổi dữ liệu kinh tế thành thông tin kế toán với mục đích thỏa mãn nhu cầu thông tin của rất nhiều người sử dụng khác nhau để thực hiện quyết định. HTTTKT được thiết kế để chuyển dữ liệu vào trong các báo cáo kế toán hữu ích và trình bày những báo cáo này cho nhà quản lý bên trong và các đối tượng bên ngoài. Do đó, một HTTTKT cũng có đầy đủ các đặc tính và thành phần của một HTTT. Theo Susanto (2013), HTTTKT là một sự tích hợp thiết yếu của những hệ thống xử lý nghiệp vụ đa dạng, sự tổng hợp các hệ thống con, các thành phần liên kết, kết hợp nhau một cách hài hòa để xử lý dữ liệu tài chính thành thông tin kế toán. Theo cách hiểu này thì một HTTTKT sẽ thực hiện các hoạt động như: thu thập, ghi chép dữ liệu đầu vào, lưu trữ và xử lý dữ liệu để tạo ra thông tin, cung cấp thông tin đầu ra cho người thực hiện quyết định (Romney & Steinbart, 2015). Ngoài ra, HTTTKT được xem là hệ thống con đặc biệt của HTTT quản lý, do đó nó thể hiện đầy đủ các đặc tính của một HTTT (Gelinas & cộng sự, 2011). Quá trình xử lý của HTTTKT

có thể được thực hiện bởi các phương thức xử lý khác nhau, đó có thể là quá trình ghi chép, xử lý thủ công bằng tay thông thường hay được hỗ trợ và thực hiện bởi hệ thống xử lý máy tính hoặc cũng có thể là sự kết hợp giữa thủ công và máy tính. Do đó một HTTTKT không nhất thiết phải là hệ thống xử lý bằng máy mặc dù thuật ngữ này được dùng một cách rộng rãi trong thời điểm hiện nay để chỉ một hệ thống có sự ứng dụng của CNTT.

Hiện nay có nhiều định nghĩa về HTTTKT của các tác giả

Tác giả	Định nghĩa HTTTKT
Wilkinson & cộng sự, 2000	Là một khuôn mẫu tích hợp trong công ty, dùng các nguồn lực vật chất để chuyển đổi dữ liệu kinh tế thành thông tin tài chính để điều hành, quản trị hoạt động công ty và báo cáo thành quả của công ty cho các bên liên quan.
Turban & cộng sự, 2008	Sự tích hợp của phần mềm, phần cứng, con người, thủ tục, mạng lưới truyền thông và một cơ sở dữ liệu tích hợp. Một HTTTKT tốt có 4 thành phần: công nghệ thông tin, con người, quy trình xử lý và cấu trúc.
Bodnar & Hopwood, 2010	Là tập hợp những nguồn lực con người và thiết bị được thiết kế để chuyển những dữ liệu đầu vào thành thông tin, và cung cấp cho người sử dụng.
Bagranoff, 2010 Mcleod & Schell, 2007	Là tập hợp của dữ liệu và những quy trình xử lý để tạo ra thông tin hữu ích cho người sử dụng.
Gelinas & cộng sự, 2011	Là một hệ thống con đặc biệt của HTTT quản trị, với mục đích là thu thập, xử lý và

	cung cấp thông tin liên quan đến khía cạnh tài chính của những sự kiện kinh tế.
Urquia Grande & cộng sự, 2011	Là một công cụ mà khi kết hợp vào lĩnh vực thông tin và hệ thống công nghệ, và được thiết kế để hỗ trợ quản trị và kiểm soát các hoạt động kinh tế trong công ty.
Hall, 2012	Là một hệ thống con dùng để xử lý các nghiệp vụ kinh tế tài chính và phi tài chính, là phương pháp và thủ tục để thu thập, phân loại, tổng kết và báo cáo thông tin tài chính kinh doanh.
Mancini & cộng sự, 2013	HTTTKT là một hệ thống phức tạp bao gồm hỗn hợp của nhiều thành phần làm việc gắn bó với nhau như dữ liệu, thông tin, nguồn nhân lực, thiết bị CNTT, mô hình kế toán và những thủ tục liên quan đến thu thập, phân loại, ghi nhận dữ liệu kế toán với mục đích tạo ra thông tin kế toán cho các đối tượng liên quan để ra quyết định.
Susanto, 2013	Là sự tập hợp những hệ thống con, những thành phần cả vật chất và phi vật chất được liên kết và kết hợp với nhau một cách hài hòa để chuyển đổi dữ liệu thành thông tin.
Romney & Steinbart, 2015 Boockholdt, 1992	Là một HTTT được thiết kế nhằm thu thập, ghi nhận và xử lý dữ liệu để tạo ra thông tin hữu ích cho người thực hiện quyết định.

Bảng 2.1. Các định nghĩa về hệ thống thông tin kế toán

(Nguồn: tổng hợp của tác giả)

Như vậy có nhiều định nghĩa về HTTTKT, tuy nhiên theo tác giả định nghĩa rõ ràng, phù hợp và trình bày đầy đủ các thành phần HTTTKT được sử dụng phổ biến trong các tài liệu giảng dạy và nghiên cứu hiện nay là định nghĩa của tác giả Romney & Steinbart, 2015. Theo đó, HTTTKT trên nền máy tính bao gồm các thành phần sau:

1. *Người sử dụng* (trực tiếp hay gián tiếp) hệ thống: người dùng hệ thống trong HTTTKT bao gồm những người trực tiếp sử dụng và vận hành hệ thống như: các nhân viên kế toán, thực hiện việc thu thập dữ liệu và xử lý nhằm tạo ra thông tin, những nhân viên quản trị hệ thống, quản trị dữ liệu... và những người sử dụng kết quả được tạo ra từ hệ thống như các nhà quản lý ở mọi cấp độ trong tổ chức, khách hàng, nhà đầu tư...
2. *Các thủ tục và quy định* trong việc thu thập, xử lý và lưu trữ dữ liệu.
3. *Dữ liệu về doanh nghiệp và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp*: để có thể đạt được mục tiêu của HTTTKT là tạo ra những thông tin có chất lượng, nhằm hỗ trợ việc ra quyết định cho các đối tượng sử dụng, thì dữ liệu đầu vào là một yếu tố có vai trò vô cùng quan trọng. Dữ liệu cung cấp cho HTTTKT được tạo ra từ những nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong các chu trình kinh doanh của tổ chức.
4. *Phần mềm xử lý dữ liệu*: phần mềm máy tính, bao gồm các hướng dẫn chi tiết được lập trình sẵn để kiểm soát và phối hợp các thành phần phần cứng máy tính trong một HTTTKT nhằm thực hiện việc xử lý dữ liệu. Phần mềm xử lý dữ liệu trong HTTTKT là những phần mềm kế toán hoặc hệ thống ERP.
5. *Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin*: máy tính, các thiết bị ngoại vi, và thiết bị truyền thông mạng dùng trong HTTTKT.
6. *Kiểm soát nội bộ và biện pháp an ninh*: thành phần này có nhiệm vụ bảo vệ dữ liệu của HTTTK, đây là một thành phần không thể thiếu trong HTTTKT để đảm bảo cho hệ thống được vận hành ổn định. Kiểm soát nội

bộ hiện diện ở tất cả các hoạt động của hệ thống, có ảnh hưởng đến nhiều quy trình xử lý của HTTTKT.

Sáu thành phần này giúp HTTTKT trên nền máy tính thực hiện đầy đủ ba chức năng kinh doanh quan trọng (Romney & Steinbart, 2015):

- Thu thập và lưu trữ dữ liệu về các hoạt động kinh doanh, các nguồn lực và con người trong tổ chức.
- Chuyển đổi dữ liệu thành thông tin cho nhà quản trị để có thể lập kế hoạch, quản lý, kiểm soát và đánh giá các hoạt động, nguồn lực.
- Cung cấp những thủ tục kiểm soát đầy đủ để đảm bảo an toàn cho tài sản, dữ liệu của tổ chức.

2.2. Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP)

2.2.1. Khái niệm về ERP

Theo nghiên cứu của tác giả, có một số khái niệm về ERP như sau:

Theo Umble & Umble (2002): ERP là một bộ phần mềm được chuẩn hóa và cơ sở dữ liệu trong toàn tổ chức, trong đó tất cả các giao dịch kinh doanh được nhập, ghi lại, được xử lý, theo dõi và báo cáo. Là một loại HTTT dựa trên quy trình, ERP hỗ trợ nhiều chức năng kinh doanh như kế toán và tài chính, con người nguồn lực, sản xuất và hậu cần. ERP rất quan trọng cho một tổ chức để đáp ứng nhu cầu khách hàng bằng cách cân bằng quy trình sản xuất nội bộ và nguồn cấp dữ liệu thông tin bên ngoài.

Theo Hwa Chung & Snyder (2000); Dredden & Bergdolt (2007): ERP là HTTT có sự tích hợp các quy trình cho một tổ chức bằng cách sử dụng một cơ sở dữ liệu chung và có khả năng chia sẻ thông tin.

Theo Yang & Su (2009): ERP là một tập hợp các module ứng dụng có thể liên kết các hoạt động bên trong với các hoạt động bên ngoài doanh nghiệp cũng như chuỗi cung ứng bên trong và bên ngoài doanh nghiệp.

Tóm lại, có nhiều khái niệm khác nhau về ERP, nhưng nhìn chung có thể hiểu ERP là một HTTT tích hợp tất cả các khía cạnh hoạt động của một tổ chức vào một cơ sở dữ liệu, do phần mềm máy tính hỗ trợ và thực hiện các quy trình xử lý một cách tự

động hoá để giúp cho các doanh nghiệp quản lý các hoạt động then chốt một cách hữu hiệu và hiệu quả.

2.2.2. Cấu trúc của ERP

Hệ thống ERP bao gồm các phân hệ khác nhau, mỗi phân hệ sử dụng các phương pháp kinh doanh tốt nhất để tự động và chuẩn hóa hóa quy trình kinh doanh. Thiết kế kiểu phân hệ cho phép các doanh nghiệp có thể thêm vào hoặc xóa đi những phân hệ khi cần. Về cơ bản một hệ thống ERP bao gồm các phân hệ chính sau (Romney & Steinbart, 2015):

- Tài chính (sổ kế toán tổng hợp và hệ thống báo cáo): đây được xem là phân hệ quan trọng nhất của ERP, tất cả các doanh nghiệp đều phải tổ chức phân hệ này, phân hệ này bao gồm: sổ cái, nợ phải thu, nợ phải trả, tài sản cố định, ngân sách, quản lý tiền mặt, quản lý báo cáo quản lý và báo cáo tài chính.
- Nguồn nhân lực: quản trị nguồn nhân lực, hệ thống lương, lợi ích của nhân viên, công tác đào tạo, thời gian và sự tham gia, lợi ích và báo cáo quản trị.
- Quản trị bán hàng (chu trình doanh thu): quản lý quy trình bán hàng rất linh hoạt, tự động hóa quy trình từ đặt hàng đến thanh toán, cung cấp thông tin nhanh chóng, giảm chi phí bán hàng.
- Quản trị mua hàng (chu trình chi phí): quản trị quá trình mua hàng hóa, dịch vụ một cách đa dạng. Phân hệ quản trị mua hàng cho phép quản lý các yêu cầu mua hàng, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp và tin cậy.
- Quản trị sản xuất (chu trình sản xuất): giúp tối ưu hóa năng lực sản xuất của doanh nghiệp. Hỗ trợ quá trình sản xuất bao gồm các kỹ thuật, lập kế hoạch sản xuất, quản lý quy trình làm việc, kiểm soát chất lượng, quản lý chi phí và quy trình, dự án.
- Quản trị mối quan hệ khách hàng: phân hệ này giúp doanh nghiệp quản lý bán hàng và tiếp thị, hoa hồng, dịch vụ, quản lý khách hàng, liên hệ và hỗ trợ khách hàng.
- Công cụ hệ thống: tập hợp các công cụ để thiết lập dữ liệu, xác định các dòng thông tin trong tổ chức, kiểm soát truy cập hệ thống.

Ngoài các phân hệ ERP ở trên, các doanh nghiệp triển khai mở rộng ERP còn có thêm các phân hệ như SRM (Customer Relationship Management - Quản trị quan hệ nhà cung cấp), SCM (Supply Chain Planning - Quản trị chuỗi cung ứng), quản trị dự án, kinh doanh thông minh (Business Intelligence – BI).

2.2.3. Lợi ích của ERP

Thực tế cho thấy, các tổ chức lớn đã chi số tiền lớn cho những dự án ERP, điều này chứng tỏ ERP đã và sẽ mang đến nhiều lợi ích cho tổ chức, cụ thể:

- Theo Brazel & Dang (2008) cho thấy ERP ứng dụng trong các tổ chức tạo ra phản ứng tích cực của thị trường và ERP, đồng thời việc triển khai ERP có thể cải thiện hiệu suất hoạt động (Hunton & cộng sự, 2003).

Theo Romney & Steinbart (2015), hệ thống ERP với cơ sở dữ liệu tập trung cung cấp các lợi ích như sau:

- Cung cấp một tầm nhìn tích hợp, tổng thể, tập trung về tình hình và tình trạng của doanh nghiệp.
- Dữ liệu dùng chung chỉ cần nhập một lần (tại điểm xuất phát), và truy xuất trực tiếp không cần kết xuất hay chuyển tiếp giữ các hệ thống.
- Việc quản trị thuận tiện trên một tầm nhìn liên thông giữa các hệ thống, nâng cao năng lực giám sát của nhà quản trị bằng những dữ liệu liên quan ở chính bên trong hệ thống kết hợp với các hệ thống liên quan bên ngoài.
- Cung cấp một hệ thống kiểm soát tốt hơn vì ERP tích hợp nhiều mô hình, thủ tục an ninh và an toàn dữ liệu hơn các hệ thống độc lập.
- Các thủ tục và báo cáo được chuẩn hóa giữa các phòng ban, hệ thống trong doanh nghiệp. Sự chuẩn hóa này có giá trị đặc biệt khi phát triển ERP vì các hệ thống riêng lẻ sẽ rất khó để phải hợp nhất thành một hệ thống.
- Các dịch vụ cung cấp cho khách hàng được nâng cao. Ví dụ: nhân viên có thể nhanh chóng tiếp cận thông tin về đơn đặt hàng của khách, số lượng hàng tồn kho, thông tin về giao nhận hàng hóa, cũng như những chi tiết các nghiệp vụ đã phát sinh với khách hàng.

2.2.4. Hạn chế của ERP

Theo Romney & Steinbart (2015), bên cạnh những lợi ích trên, ERP cũng có các hạn chế như sau:

- Chi phí: bao gồm chi phí ban đầu và chi phí thường niên. Chi phí phát triển một ERP là một trở ngại hàng đầu cho việc phát triển. Tùy thuộc vào nhiều yếu tố mà chi phí ban đầu sẽ biến đổi, các yếu tố hàng đầu gồm quy mô doanh nghiệp, số lượng người dùng trong hệ thống, yêu cầu về chiều sâu và chiều rộng trong các chức năng của hệ thống, tỉ lệ của chi phí và lợi ích mong đợi. Một nghiên cứu của Zhang & cộng sự (2005) cho rằng các dự án ERP trung bình chiếm 178% so với ngân sách, mất 2,5 thời gian như dự kiến và chỉ đóng góp 30% lợi ích như mong đợi. Điều này được chứng minh bởi nghiên cứu Wang & Chen (2006), và nhờ đó hơn 90% dự án triển khai ERP đã bị trì hoãn và yêu cầu số tiền ngân sách bổ sung.
- Thời gian: thời gian phát triển hệ thống ERP cũng là một rào cản làm nản lòng nhiều doanh nghiệp, thời gian ứng dụng ERP là quá dài (Alshawi & cộng sự, 2004).
- Phần mềm dùng trong phát triển ERP thường được viết sẵn theo thiết kế của nhà sản xuất. Để sử dụng thật hiệu quả phần mềm, doanh nghiệp phải tùy biến theo yêu cầu của mình, công việc này tiêu tốn thời gian và tiền bạc, vì thế nhiều doanh nghiệp chọn cách thay đổi qui trình quản lý theo nguyên mẫu của phần mềm để cắt giảm chi phí và thời gian tùy biến. Tuy nhiên, quyết định này thường đưa dự án đến bờ vực thất bại (Alshawi & cộng sự, 2004).
- Việc tích hợp nhiều hệ thống con có những phương thức, phương pháp và mục tiêu hoạt động khác nhau trong doanh nghiệp khiến việc thiết kế và triển khai một hệ thống ERP vấp phải một vấn đề nan giải là sự phức tạp cao độ.

- Chịu đựng áp lực: trong quá trình triển khai hệ thống ERP, mọi con người trong doanh nghiệp từ nhân viên đến người quản lý, cấp lãnh đạo đều phải trải qua việc đào tạo, huấn luyện, tập huấn cho việc sử dụng, tuân thủ, rút kinh nghiệm cho cá nhân. Điều này gây một áp lực cho mọi người vì sự thay đổi các thủ tục xử lý với công việc bình thường nhiều năm qua của họ.

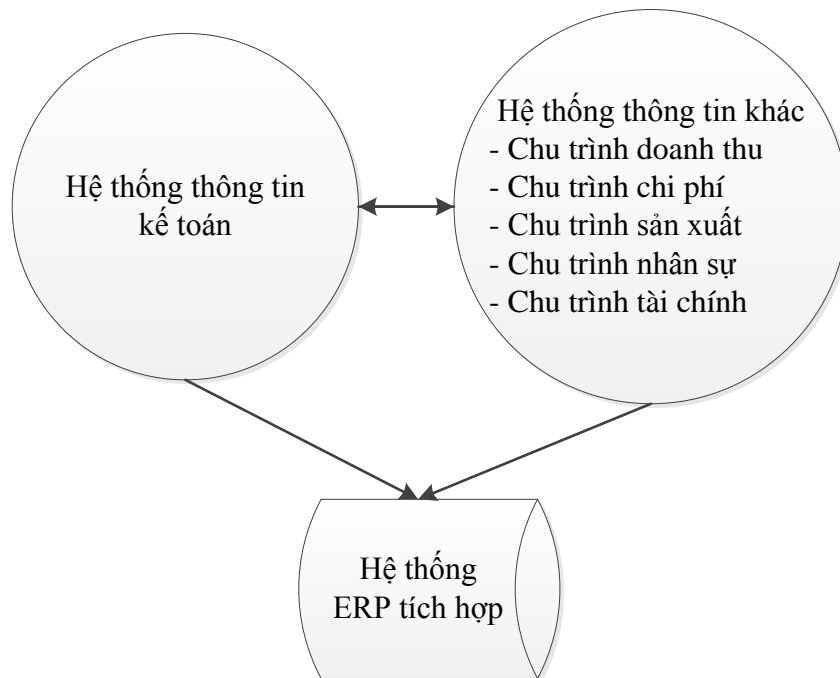
2.3. Mối quan hệ giữa HTTTKT và hệ thống ERP

Với một HTTTKT truyền thống chỉ được xem là một hệ thống xử lý nghiệp vụ đơn lẻ vì hệ thống đó chỉ quan tâm đến dữ liệu tài chính và các nghiệp vụ kế toán, còn các thông tin phi tài chính hữu ích khác thì được thu thập và phản ánh ở các hệ thống khác bên ngoài HTTTKT. Do đó, hiện nay HTTT phát triển là sự tích hợp để thu thập, xử lý, lưu trữ và báo cáo thông tin không nằm trong HTTTKT và hệ thống ERP là một hệ thống sẽ khắc phục những vấn đề khó khăn khi tích hợp tất cả các khía cạnh hoạt động của doanh nghiệp với HTTTKT truyền thống. Một hệ thống ERP được tổ chức đúng cách sử dụng một cơ sở dữ liệu tập trung chia sẻ thông tin qua các quy trình kinh doanh và điều phối các hoạt động. Điều này là rất quan trọng vì một hoạt động là một phần của một quy trình kinh doanh thường gây ra một loạt các hoạt động phức tạp trong nhiều phần khác nhau của tổ chức. Các hệ thống ERP được thiết kế tốt sẽ cung cấp khả năng quản lý dễ dàng truy cập thông tin cập nhật về tất cả các hoạt động để lập kế hoạch, kiểm soát và đánh giá quy trình kinh doanh của doanh nghiệp hiệu quả hơn.

HTTTKT trong các doanh nghiệp có quy mô lớn, triển khai trên hệ thống mạng cho phép người dùng sử dụng chung các thông tin, dữ liệu sẽ làm tăng hiệu quả điều hành và nâng cao tính cạnh tranh cho doanh nghiệp. Thông tin cần thiết cung cấp cho các quyết định quản trị doanh nghiệp rất đa dạng, tùy thuộc nhu cầu của người sử dụng thông tin. Các thông tin này thuộc loại phi cấu trúc, vì thế cần phải lấy dữ liệu từ nhiều cơ sở dữ liệu khác nhau để tạo ra thông tin. Đây là yêu cầu mà không phải HTTTKT nào cũng có thể đáp ứng được, ví dụ như trong hệ thống kế toán thủ công và sử dụng phần mềm kế toán. Tuy nhiên, nếu thực hiện được

chức năng này, vai trò kế toán sẽ được nâng lên trong quá trình quản trị doanh nghiệp bởi các thông tin được tạo ra từ hệ thống kế toán sẽ là những tài sản vô hình tạo nên lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp đối với các doanh nghiệp khác. Do đó, việc sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP sẽ rất phức tạp và đòi hỏi khả năng, trình độ và kỹ năng của người sử dụng HTTTKT.

Thông tin được cung cấp từ HTTTKT rất cần cho quá trình hoạch định chiến lược và kiểm soát thực hiện mục tiêu. Thông qua những dữ liệu thu thập được theo thời gian từ tất cả các hoạt động của doanh nghiệp, kết hợp với những dữ liệu dự toán, HTTTKT sẽ tiến hành làm các phép so sánh tình hình hoạt động của doanh nghiệp trong khoảng thời gian dài, từ đó phân tích và đưa ra những dự báo, xu hướng và các chiến lược phát triển trung và dài hạn. Thông tin cần cho quá trình quản trị này rất phong phú, mang tính tổng hợp và khái quát cao đòi hỏi hệ thống kế toán thu thập và lưu trữ rất nhiều các dữ liệu theo thời gian và không gian, những dữ liệu tài chính và phi tài chính. Đây là đòi hỏi rất cao đối với hệ thống kế toán, và chỉ có thể thực hiện được khi hệ thống kế toán hợp nhất với các hệ thống con khác trong HTTT quản lý trên nền tảng ứng dụng CNTT mạnh mẽ. Việc ứng dụng các hệ thống ERP sẽ là cơ hội để kế toán thực hiện được chức năng này. Với tính năng liên kết dữ liệu đồng nhất toàn hệ thống, phân hệ kế toán trên ERP sẽ kế thừa dữ liệu chặt chẽ, chính xác và tức thời từ các bộ phận khác trong doanh nghiệp, từ đó sẽ giúp tối đa hóa năng suất làm việc của nhân viên và giúp nhà quản trị, ban lãnh đạo luôn có những thông tin chính xác, kịp thời về tình hình của doanh nghiệp (đây là vấn đề mà một phần mềm kế toán không thể làm được). Như vậy, việc sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP rất phức tạp vì luôn gắn liền với các bộ phận khác trong quy trình kinh doanh khép kín, nhưng nếu việc sử dụng tốt và hữu hiệu sẽ giúp tối đa hóa năng suất làm việc của nhân viên và gia tăng hiệu quả và lợi ích của HTTTKT.

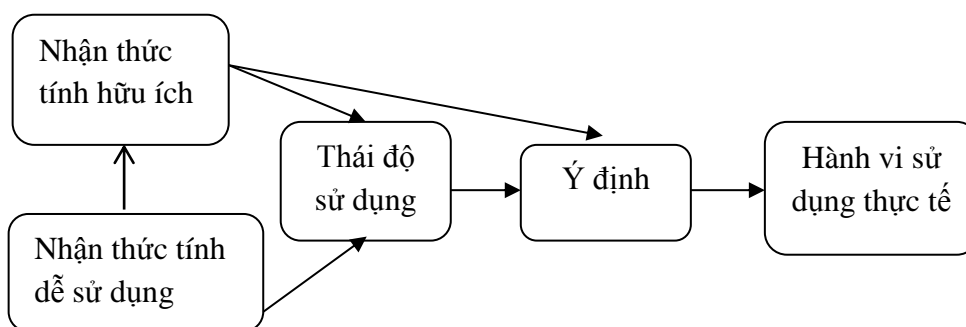


Hình 2.2. Hệ thống ERP tích hợp (Nguồn: tổng hợp của tác giả)

2.4. Một số lý thuyết nền sử dụng trong đề tài

2.4.1. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)

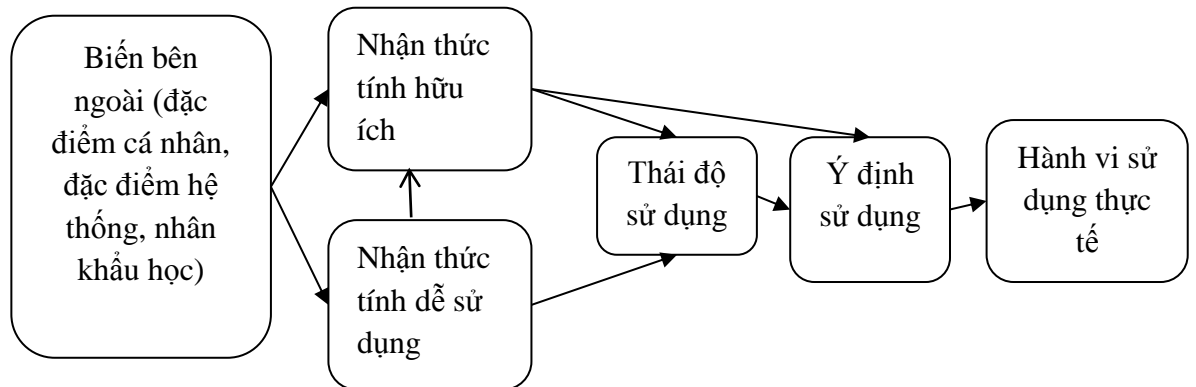
Vấn đề người dùng chấp nhận ứng dụng công nghệ luôn là vấn đề quan trọng, đặc biệt trong việc ứng dụng CNTT trong công tác quản lý. Trong những năm 70 của thế kỷ trước, nhu cầu ứng dụng công nghệ bắt đầu tăng trưởng nhanh chóng, đi kèm với nó là những thất bại trong ứng dụng công nghệ, tạo ra nhu cầu nghiên cứu về HTTT. Được chuyển thể từ mô hình của lý thuyết hành động hợp lý (Fishbein & Ajzen, 1975), mô hình TAM được sử dụng để giải thích và dự đoán về sự chấp nhận và sử dụng công nghệ. Mô hình TAM được thử nghiệm và chấp nhận một cách rộng rãi trong các nghiên cứu về lĩnh vực CNTT, đây được coi là mô hình có giá trị tiên đoán tốt. Trong đó, ý định sử dụng có tương quan đáng kể tới việc sử dụng, khi có ý định là yếu tố quan trọng đến việc sử dụng, còn các yếu tố khác ảnh hưởng đến việc sử dụng một cách gián tiếp thông qua ý định sử dụng (Davis, 1989).



Hình 2.3. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) (Davis, 1989)

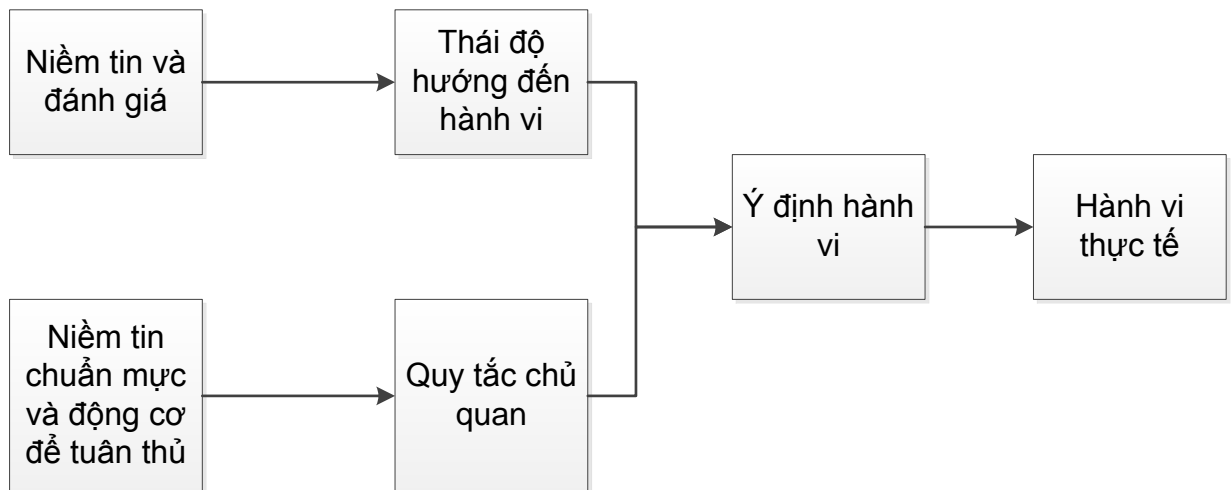
Theo đề xuất của Davis, động lực của người dùng được mô tả qua mối quan hệ của 3 nhân tố: Nhận thức tính dễ sử dụng, nhận thức tính hữu ích và thái độ đối với việc sử dụng. Mô hình TAM được ứng dụng và phát triển rộng rãi, mô hình này trở nên phổ biến, được trích dẫn rất nhiều trong các nghiên cứu về sử dụng HTTT.

Trong lĩnh vực HTTT, các nhà nghiên cứu đã sử dụng rộng rãi mô hình chấp nhận công nghệ để nghiên cứu việc áp dụng các công nghệ khác nhau và TAM đã trở thành lý thuyết có ảnh hưởng nhất trong lĩnh vực HTTT. Các nhà nghiên cứu cũng đã mở rộng TAM (Wixom & Todd, 2005). Ví dụ: một số nhà nghiên cứu giới thiệu nhiều yếu tố khác cho mô hình, chẳng hạn như tiêu chuẩn chủ quan, kiểm soát hành vi nhận thức và tự hiệu quả (Hartwick & Barki, 1994; Mathieson, 1991; Taylor & Todd, 1995). Một số nhà nghiên cứu đưa ra các biến bên ngoài hoặc điều chỉnh các yếu tố cho hai cấu trúc niềm tin chính là nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng, như các đặc điểm nhân cách, đặc điểm hệ thống và đặc điểm nhân khẩu học (Venkatesh, 2000; Venkatesh & Morris, 2000). Như vậy, các kết quả nghiên cứu cho thấy rằng nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng có liên quan tích cực đến sử dụng hệ thống. Theo mô hình TAM, nhận thức tính hữu ích cũng bị ảnh hưởng bởi nhận thức tính dễ sử dụng bởi vì khi hệ thống dễ sử dụng hơn thì sẽ càng hữu ích hơn và những người cảm thấy dễ sử dụng thì sẽ tự tin hơn trong sử dụng hệ thống.



Hình 2.4. Phần mở rộng mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) (Wixom & Todd, 2005)

Như đã trình bày, mô hình TAM được Fred Davis xây dựng và phát triển dựa trên lý thuyết hành động hợp lý của Fishbein & Ajzen (1975). Trong mô hình lý thuyết của Fishbein và Ajzen, các tác giả cho rằng hành vi thực sự của một con người có thể xác định bởi việc xem xét ý định trước đó của người đó với niềm tin rằng người đó sẽ có hành vi nhất định. Niềm tin đó là nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng. Mô hình của lý thuyết hành động hợp lý (TRA) của Fishbein và Ajzen (1975) được trình bày trong hình sau:



Hình 2.5. Mô hình lý thuyết hành động hợp lý (Fishbein & Ajzen, 1975)

Mô hình TRA được kiểm định và ứng dụng, là mô hình hữu ích trong việc mô tả và giả định về hành vi thực sự của một cá nhân. Fred Davis, trong nghiên cứu của mình, đã vận dụng mô hình này trong ngữ cảnh người sử dụng chấp nhận một HTTT và phát triển thành mô hình TAM, dựa trên quan điểm, việc sử dụng thật sự

một hệ thống là một hành vi và do đó, lý thuyết về hành động hợp lý TRA là phù hợp cho việc mô tả và giả định về hành vi đó. Như vậy, TAM được xây dựng dựa trên lý thuyết nền của khoa học hành vi, mà cụ thể là lý thuyết hành động hợp lý của Fishbein và Ajzen, đặt trong bối cảnh ứng dụng CNTT. Sau đó mô hình TAM được tiếp tục nghiên cứu và mở rộng với các phiên bản nâng cấp như: TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000) và Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (Venkatesh & cộng sự, 2003). Mô hình TAM2 là mô hình mở rộng của TAM với bảy biến bổ sung gồm biến tác động trực tiếp đến hai niềm tin hành vi và biến điều tiết cho ý định sử dụng, các biến này liên quan đến ảnh hưởng xã hội và quy trình nhận thức. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả chỉ xem xét các yếu tố bên ngoài là đặc điểm của HTTT có tác động thế nào đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng, do đó tác giả ứng dụng mô hình TAM trong việc phân tích và giải thích tác động của một số biến bên ngoài đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT và qua đó sẽ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng của người sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp.

2.4.2. Mô hình hệ thống thông tin thành công

Trên góc độ nghiên cứu, sự thành công của một HTTT được xem xét và đánh giá dưới nhiều khía cạnh khác nhau, có một số tác giả đã xây dựng các mô hình về sự thành công của HTTT, ví dụ: mô hình của DeLone & McLean (1992, 2003, 2016), mô hình của Ballantine & cộng sự (1996), mô hình của Seddon (1997). Các mô hình này được phát triển, kiểm định để có được sự hiểu biết sâu về sự thành công của HTTT. Mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean (1992), nâng cấp năm 2003 và năm 2016 được ứng dụng rộng rãi trong nghiên cứu hiện nay.

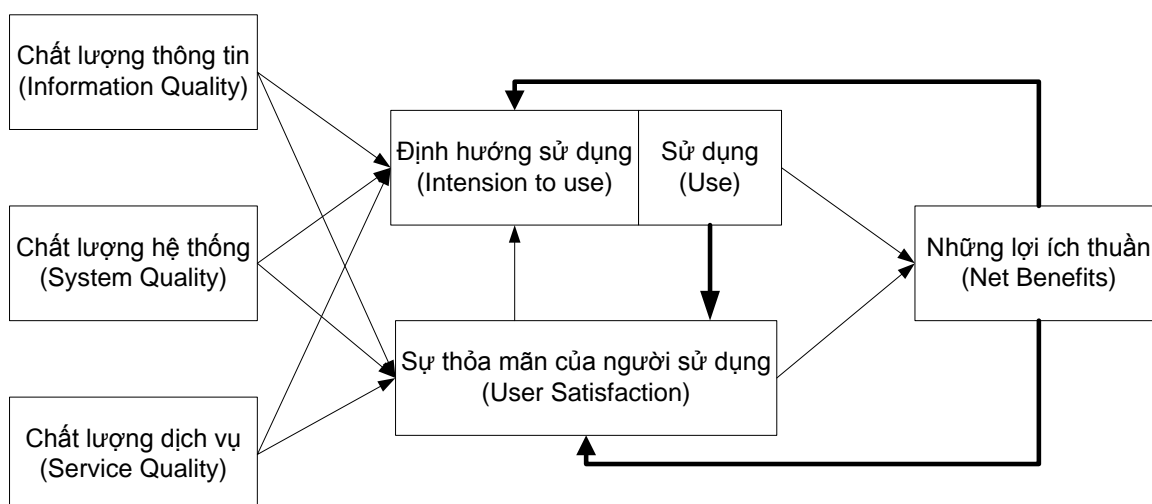
Việc xem xét HTTT cho thấy có nhiều định nghĩa khác nhau của HTTT thành công, bảng dưới đây cung cấp một số định nghĩa đại diện của HTTT thành công. Theo đó, không có định nghĩa chủ yếu cuối cùng về sự thành công của HTTT, các bên liên quan khác nhau xem xét HTTT thành công trong một tổ chức là khác nhau. Ví dụ, theo quan điểm của nhà phát triển hệ thống, thì HTTT thành công là hoàn thành đúng thời gian, phù hợp với ngân sách, các chức năng thực hiện một cách

chính xác. Ngoài ra, đối với người dùng thì HTTT thành công nếu hệ thống đó cải thiện sự hài lòng hoặc hiệu quả của người sử dụng, còn theo quan điểm của tổ chức, HTTT thành công góp phần vào lợi nhuận của công ty hoặc tạo ra lợi thế cạnh tranh.

Nói chung, HTTT thành công là một lý thuyết HTTT được nghiên cứu để cung cấp một sự hiểu biết toàn diện về sự thành công của HTTT bằng cách xác định, mô tả, giải thích các mối quan hệ giữa các yếu tố quan trọng nhất của sự thành công cùng với loại HTTT đang được đánh giá. Sự phát triển ban đầu của lý thuyết này đã được thực hiện bởi DeLone & McLean và đã được cập nhật thêm bởi các tác giả hàng đầu sau đó. Hiện nay, mô hình HTTT thành công được trích dẫn trong rất nhiều bài báo nghiên cứu khoa học, và được xem như là một lý thuyết ảnh hưởng nhất trong nghiên cứu HTTT.

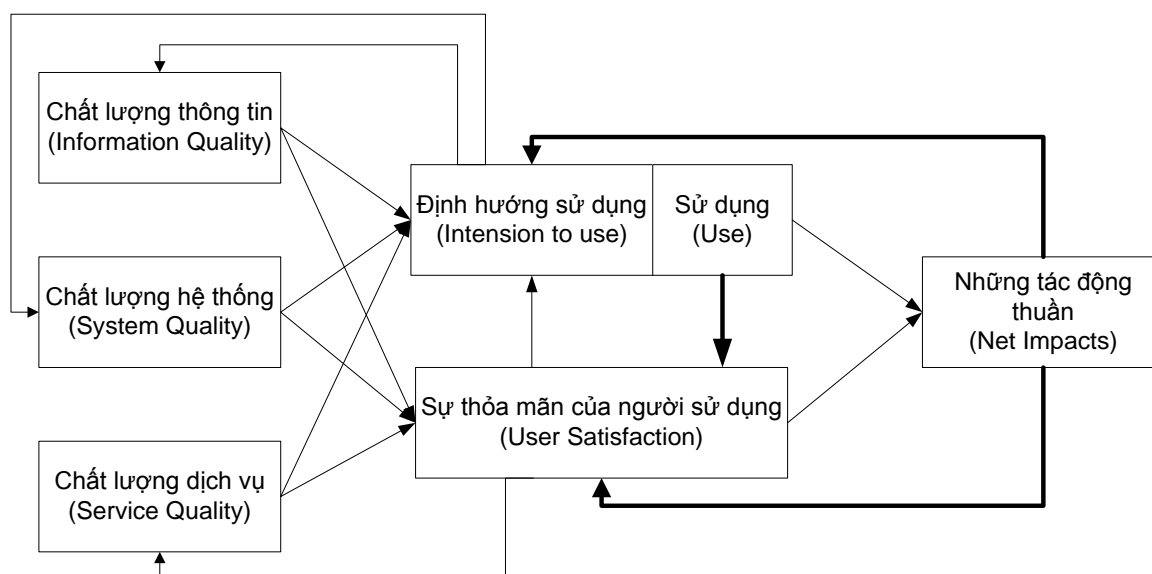
Sau khi công bố mô hình HTTT thành công đầu tiên vào năm 1992, một số nhà nghiên cứu cho rằng mô hình này chưa hoàn chỉnh và đề xuất thêm những thành phần vào trong mô hình hoặc đề xuất một mô hình khác. Do đó, DeLone & McLean thêm thành phần chất lượng dịch vụ vào trong mô hình cập nhật năm 2003. Sau đó có nhiều tác giả đã kiểm định thực nghiệm mô hình này như Gable & cộng sự (2003), Sabherwal & cộng sự (2006), Petter & cộng sự (2008) đã tổng kết các nghiên cứu được công bố và xác định các biến ảnh hưởng trong HTTT thành công và mô hình này là khuôn mẫu tiêu chuẩn áp dụng trong nghiên cứu về HTTT.

Sau mười năm công bố mô hình HTTT thành công, DeLone & McLean đề xuất một mô hình cập nhật của HTTT thành công với sự khác biệt là (1) thêm vào thành phần chất lượng dịch vụ để phản ánh sự quan trọng của dịch vụ hỗ trợ trong hệ thống thương mại điện tử thành công, (2) thêm vào thành phần định hướng sử dụng để đo lường thái độ của người sử dụng và (3) kết hợp tác động cá nhân và tác động tổ chức thành những lợi ích thực.



Hình 2.6. Mô hình nâng cấp của HTTT thành công (DeLone & McLean, 2003)

Sự thay đổi mô hình lần thứ hai thể hiện sự cần thiết của những tác động phản hồi. Với sự gia tăng trong sử dụng HTTT sẽ dẫn đến cải thiện những yêu cầu và cập nhật hệ thống, điều này có thể hiểu là duy trì hệ thống. Những thay đổi trong hệ thống được xem là bước tiếp theo của vòng đời trong quá trình phát triển HTTT. Từ ý tưởng này, tác giả DeLone & McLean đã sử dụng các mũi tên phản hồi từ sử dụng hệ thống và sự thỏa mãn của người sử dụng tác động trở lại chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin và chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, trong mô hình cập nhật cũng có sự thay đổi về thước đo điểm cuối của sự thành công là lợi ích thuần, trong mô hình cập nhật 2016, đã được thay đổi thành tác động thuần. Tác động thuần sẽ rộng hơn bao hàm cả ý nghĩa tích cực và tiêu cực, nếu kết quả là tích cực thì sẽ dẫn đến sử dụng hệ thống và sự thỏa mãn cao hơn, nếu kết quả tiêu cực thì sẽ không khuyến khích sử dụng và dẫn đến sự hài lòng của người sử dụng sẽ thấp hơn.



Hình 2.7. Mô hình nâng cấp của HTTT thành công (DeLone & McLean, 2016)

Các biến trong mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean (2016) bao gồm:

- **Chất lượng hệ thống:** Là tính chất mong muốn của một HTTT, như dễ sử dụng, tính linh hoạt, đáng tin cậy, dễ học hỏi, thời gian đáp ứng yêu cầu, tính tinh tế của hệ thống.
- **Chất lượng thông tin:** Là đặc tính mong muốn của thông tin đầu ra như tính hợp lý, đáng tin cậy, dễ hiểu, đầy đủ, nhất quán, hữu ích và tính hiệu quả.
- **Chất lượng dịch vụ:** Là chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ mà người dùng nhận được từ bộ phận CNTT trong tổ chức.
- **Sử dụng hệ thống:** Mức độ và cách thức mà nhân viên và khách hàng sử dụng các khả năng của một HTTT. Ví dụ: số lượng sử dụng, tần suất sử dụng, bản chất sử dụng, tính thích hợp của việc sử dụng, mức độ sử dụng và mục đích sử dụng.
- **Sự thỏa mãn của người sử dụng:** Mức độ người sử dụng hài lòng và thỏa mãn với hệ thống và hoạt động hỗ trợ của hệ thống.
- **Tác động thuần của hệ thống:** Mức độ mà HTTT đóng góp (hoặc không đóng góp) cho sự thành công của cá nhân, nhóm, doanh nghiệp, ngành hay xã hội. Ví dụ: cải thiện việc ra quyết định, cải thiện năng suất, tăng doanh thu, giảm

chi phí, cải thiện lợi nhuận, hiệu quả thị trường, phúc lợi người tiêu dùng, tạo việc làm và phát triển kinh tế.

Như vậy, mô hình cập nhật HTTT thành công bao gồm 6 nhân tố đó là: 3 nhân tố chất lượng (chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin và chất lượng dịch vụ), định hướng sử dụng và sử dụng, sự thỏa mãn người sử dụng và tác động thuận của hệ thống. Những nhân tố chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến định hướng sử dụng và sử dụng hệ thống. Tác động thực sẽ đạt được bằng cách sử dụng hệ thống và tác động thực sẽ bị ảnh hưởng từ sự thỏa mãn của người sử dụng và quá trình sử dụng HTTT. Trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả vận dụng mối quan hệ giữa chất lượng HTTT với việc sử dụng HTTT trong mô hình HTTT thành công, để nghiên cứu và xem xét sự ảnh hưởng của chất lượng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT. Theo đó, sử dụng hệ thống của nhân viên sẽ bị tác động của các yếu tố bên ngoài, trong đó có chất lượng hệ thống, khi nhân viên sử dụng hệ thống họ sẽ bị tác động bởi chính hệ thống đang sử dụng, đó là niềm tin về đối tượng mà họ sẽ hướng tới, khi có niềm tin về đối tượng đó sẽ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống của nhân viên.

2.4.3. Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức

Sự hỗ trợ tổ chức được lập luận là một yếu tố thành công quan trọng để cải thiện thành quả của bất kỳ tổ chức nào cũng như thành công cho áp dụng hệ thống mới (Lee & cộng sự, 2006). Lý thuyết hỗ trợ tổ chức (Eisenberger & cộng sự, 1986) xác định sự sẵn sàng của tổ chức để thưởng cho những nỗ lực gia tăng công việc và đáp ứng nhu cầu xã hội, nhân viên sẽ nâng cao niềm tin liên quan đến giá trị tổ chức, tổ chức đánh giá thông qua những đóng góp của nhân viên và quan tâm đến hạnh phúc của nhân viên. Nhận thức sự hỗ trợ tổ chức bảo đảm hỗ trợ sẽ có sẵn từ tổ chức khi cần thiết để thực hiện công việc và để đối phó với tình huống căng thẳng, Hỗ trợ tổ chức xem xét các yếu tố làm tăng sự hài lòng của nhân viên và đánh giá hiệu quả hoạt động của việc gia tăng nỗ lực làm việc thông qua sự đóng góp của họ (Rhoades & Eisenberger, 2002), hỗ trợ tổ chức được công nhận là một

giá trị quan trọng để nâng cao chất lượng nhân viên, sức mạnh tinh thần và sự hài lòng công việc của nhân viên cũng như hiệu quả kinh doanh (Lee & cộng sự, 2010).

Hỗ trợ tổ chức có thể được chia thành các hệ thống hỗ trợ chính thức và phi chính thức (House, 1983). Hỗ trợ chính thức có thể bao gồm: đào tạo và huấn luyện nhân viên cho hệ thống mới, hỗ trợ không chính thức liên quan đến các phương pháp để cung cấp sự giao tiếp tốt hơn với đồng nghiệp hoặc môi trường làm việc tốt hơn để có thể học hỏi từ các đồng nghiệp và nhân viên trong tổ chức.

Trong một môi trường HTTTKT, nếu tổ chức cung cấp hỗ trợ đầy đủ cho nhân viên, cho nhiệm vụ làm việc của họ, nhân viên có nhiều khả năng yêu thích công việc của họ, và cải thiện hiệu quả công việc thông qua việc sử dụng HTTT. Ngoài ra, khi nhân viên sử dụng HTTTKT cảm thấy rằng sự hỗ trợ và thông tin đầy đủ đã nhận được từ tổ chức như đào tạo và sự giao tiếp, căng thẳng của việc sử dụng hệ thống sẽ được giảm và họ sẽ có niềm tin đối với hệ thống mà họ đang sử dụng. Việc thực hiện và sử dụng một hệ thống ERP mang đến sự thay đổi lớn trong tổ chức và các quy trình kinh doanh. Do đó, các nhà quản lý phải nhận ra rằng giao tiếp là điều cần thiết để đảm bảo rằng nhân viên hiểu, có niềm tin và chấp nhận những thay đổi mà ERP mang lại cho công việc sử dụng HTTT của họ (Balsmeier & Nagar, 2002). Vì vậy, hỗ trợ tổ chức rất quan trọng cho sự chấp nhận thành công của ERP. Việc triển khai các hệ thống trong ERP thường yêu cầu những thay đổi đáng kể đối với cơ cấu tổ chức, vai trò và công việc của nhân viên, hệ thống khen thưởng, cơ chế kiểm soát, phối hợp và quy trình làm việc. Do đó, sự hỗ trợ tổ chức dưới hình thức cam kết và giao tiếp liên quan đến sử dụng hệ thống là rất quan trọng đối với tính hợp pháp của quá trình thực hiện và tinh thần nhân viên sau khi thực hiện (Venkatesh & Bala, 2008). Theo Lee & cộng sự (2010), nhận thấy rằng hỗ trợ tổ chức liên quan tích cực với các yếu tố của TAM và rất quan trọng cho việc thực hiện thành công hệ thống mới.

Trong nghiên cứu này, hỗ trợ tổ chức được sử dụng vì điều đó có thể dẫn đến phản ứng cảm xúc của nhân viên, và do đó làm giảm căng thẳng về việc sử dụng hệ thống và sẽ giúp cho nhân viên dễ dàng hơn trong tiếp cận và sử dụng HTTT, điều

đó có nghĩa là nhân viên sẽ có niềm tin trong sử dụng hệ thống. Vì thế, hỗ trợ tổ chức trong nghiên cứu này đề cập đến hỗ trợ về huấn luyện đào tạo, môi trường làm việc và sự giao tiếp trong công việc cho nhân viên trong sử dụng HTTTKT.

Kết luận

Phần này tác giả đã giới thiệu các lý thuyết nền sử dụng làm nền tảng cho nghiên cứu. Trong nghiên cứu của tác giả vận dụng ba lý thuyết nền gồm mô hình chấp nhận công nghệ TAM, lý thuyết thành công của HTTT và lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức. Bảng 2.2 sau tổng kết các mối quan hệ được các lý thuyết nền hỗ trợ.

Mối quan hệ	Lý thuyết nền
Chất lượng HTTTKT → Nhận thức tính hữu ích HTTTKT và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT	Kết hợp mô hình TAM Và Lý thuyết HTTT thành công (2016)
Sự hỗ trợ tổ chức → Nhận thức tính hữu ích HTTTKT và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT	Kết hợp mô hình TAM Và Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức
Nhận thức tính hữu ích HTTTKT và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT → hành vi sử dụng HTTTKT	Mô hình TAM
Chất lượng HTTTKT → hành vi sử dụng HTTTKT	Lý thuyết HTTT thành công (2016)
Sự hỗ trợ tổ chức → hành vi sử dụng HTTTKT	Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức

Bảng 2.2. Tổng kết các mối quan hệ được các lý thuyết nền hỗ trợ

(Nguồn: tổng hợp của tác giả)

2.5. Các khái niệm nghiên cứu sử dụng trong đề tài

2.5.1. Chất lượng hệ thống thông tin kế toán

Các quan điểm về chất lượng HTTTKT chủ yếu dựa trên quan điểm về chất lượng HTTT được thực hiện trong các nghiên cứu trước và được phân tích từ quan điểm chất lượng theo mô hình HTTT thành công. Cụ thể:

- Theo Laudon & Laudon (2016), sự đo lường chất lượng HTTT có thể được thực hiện với phạm vi, thời gian, chi phí, chất lượng và rủi ro. Có nhiều cách hiểu và quan niệm về thuật ngữ “*chất lượng*”. Theo DeLone & McLean, 1992 & 2003 & 2016; Seddon, 1997 chất lượng hệ thống là một yếu tố của sự thành công HTTT và họ dùng thang đo chất lượng HTTT phù hợp với các mô hình đã phát triển gồm: dễ sử dụng, chức năng của hệ thống, tính tin cậy, tính linh hoạt, chất lượng dữ liệu, tính chuyển động, tính tích hợp và tầm quan trọng. Mô hình của DeLone & McLean là một trong những mô hình của HTTT thành công và đã được rất nhiều tác giả tổng hợp các nghiên cứu trước đây về HTTT thành công dựa trên mô hình của DeLone & Mclean trong nghiên cứu của họ. Trong mô hình HTTT thành công, DeLone & McLean (2003) đề xuất rằng sự thành công của HTTT được xác định bởi chất lượng HTTT và chất lượng đầu ra của HTTT (chất lượng thông tin tạo ra). Sự thành công của HTTT được xem xét thông qua sử dụng kết hợp sáu yếu tố, đó là: (1) chất lượng hệ thống, (2) chất lượng thông tin, (3) chất lượng dịch vụ, (4) sử dụng hệ thống, (5) sự hài lòng của người sử dụng, (6) lợi ích đạt được. Hệ thống chất lượng sẽ tác động đến việc sử dụng và thỏa mãn của người sử dụng hệ thống. Chất lượng HTTT liên quan đến việc đo lường thông tin đầu ra của hệ thống thực tế và đó là các đặc tính mong muốn của hệ thống gồm: tính khả dụng, tính giá trị, độ tin cậy, khả năng tương thích và đáp ứng về thời gian. Trong nghiên cứu của Peter & cộng sự (2008) liên quan đến đo lường sự thành công của HTTT về mô hình, các khía cạnh, xây dựng thang đo và mối quan hệ giữa các yếu tố, tác giả cho rằng chất lượng hệ thống phải thể hiện các đặc tính mong muốn của hệ thống như: dễ sử dụng, tính linh hoạt, độ tin cậy, dễ tìm hiểu, sự tinh tế và thời gian đáp ứng của hệ thống. Đồng thời trong nghiên cứu này, tác giả cũng sử dụng thang đo chất lượng hệ thống của Sedera & cộng sự (2004) để đo lường chất lượng HTTT.

- Theo Sabherwal & cộng sự (2006) cho rằng HTTT thành công được cấu trúc từ bốn khía cạnh bao gồm: chất lượng hệ thống, nhận thức tính hữu ích, sự thỏa mãn người sử dụng và sử dụng hệ thống.

Trên cơ sở quan niệm về chất lượng HTTT, đã có khá nhiều quan điểm của nhiều tác giả về chất lượng HTTTKT, bởi vì xét về mối quan hệ bản chất thì HTTTKT cũng là một HTTT và HTTTKT cũng có các đặc tính của một HTTT. Cụ thể:

- Chất lượng HTTTKT là sự tích hợp có chất lượng của phần cứng, phần mềm, con người, cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ, cơ sở dữ liệu, chất lượng công việc và sự thỏa mãn người sử dụng (Sacer & cộng sự, 2006). Một số tác giả mô tả chất lượng HTTTKT thông qua: sự hữu hiệu, sự hữu ích, sự hiệu quả, thỏa mãn người sử dụng. Chất lượng của HTTTKT là sự đánh giá HTTTKT thành công để đáp ứng các mục tiêu được thiết lập, và một trong những mục tiêu quan trọng của HTTTKT là cung cấp thông tin kế toán phục vụ quá trình ra quyết định của nhà quản lý và các đối tượng liên quan.

- Quan niệm chất lượng trong HTTTKT đó là một HTTTKT tin cậy thì sẽ tạo ra thông tin có chất lượng. Chất lượng HTTTKT gắn liền với chất lượng của hệ thống kiểm soát nội bộ thể hiện mối quan hệ giữa HTTTKT và hệ thống kiểm soát nội bộ (Turner & Weickgenannt, 2008).

- Chất lượng HTTTKT thể hiện qua sự hữu hiệu của HTTTKT là đo lường sự thành công của HTTTKT để đáp ứng các mục tiêu được thiết lập, hoặc sự thỏa mãn người sử dụng (Stair & Reynolds, 2010). Theo tác giả này, chất lượng HTTTKT thường là linh hoạt, hiệu quả, dễ tiếp cận và tính kịp thời.

- Sajady & cộng sự (2012) cho rằng chất lượng của HTTTKT dựa vào nhận thức của người ra quyết định vào sự hữu ích của thông tin được tạo ra bởi hệ thống để thỏa mãn nhu cầu thông tin cho quá trình xử lý nghiệp vụ, các báo cáo quản trị, dự toán ngân sách và hoạt động kiểm soát trong tổ chức.

- Chất lượng của HTTTKT cho thấy đó là HTTTKT tích hợp từ tất cả các yếu tố liên quan, phù hợp để tạo ra thông tin kế toán hữu ích, bao gồm những thành phần về phần mềm, phần cứng, con người, thủ tục, dữ liệu và mạng lưới truyền thông (Susanto, 2013). Chất lượng của HTTTKT có thể giúp xác định xem dự án là thành công hay thất bại, để các nhà quản lý có thể đưa ra quyết định đúng đắn và phù hợp với các điều kiện của dự án.

Như vậy, có nhiều quan điểm về chất lượng của HTTTKT, một số tác giả đánh giá qua sự thành công của HTTTKT, đánh giá qua tính hữu hiệu và hiệu quả của HTTTKT, đánh giá qua sự thỏa mãn nhu cầu thông tin của người sử dụng hệ thống. Rõ ràng có 4 quan điểm về chất lượng HTTTKT được tác giả đúc kết, đó là:

- Hệ thống chất lượng phải xuất phát từ việc kết hợp các thành phần tích hợp trong hệ thống và các thành phần này phải hoạt động hữu hiệu và hiệu quả.
- Chất lượng HTTTKT được xem xét thông qua nhận thức của người sử dụng để ra quyết định dựa trên thông tin hữu ích được cung cấp từ hệ thống.
- Chất lượng HTTTKT được xem xét thông qua việc hệ thống đáp ứng các mục tiêu được thiết lập, hoặc sự thỏa mãn người sử dụng hệ thống.
- Chất lượng HTTTKT được xem xét thông qua các đặc tính chất lượng và các đặc tính này cũng có nhiều điểm khác nhau trong các nhà nghiên cứu.

Tuy nhiên theo mô hình HTTT thành công đã được ứng dụng rộng rãi trong nghiên cứu về HTTT thì chất lượng hệ thống được đo lường thông qua các đặc tính chất lượng của hệ thống và có một số nghiên cứu sau này trong HTTT sử dụng các đặc tính chất lượng này trong đo lường chất lượng HTTT (Sedera & cộng sự, 2004; Gable & cộng sự, 2003). Do đó trong nghiên cứu này tác giả sử dụng cách xác định chất lượng HTTTKT thông qua các đặc tính chất lượng HTTT trong các nghiên cứu, đặc biệt là trong nghiên cứu mới nhất của DeLone & McLean (2016) đã đề cập lại các đặc tính chất lượng HTTT, bao gồm: tính dễ dàng sử dụng, tính dễ dàng nghiên cứu và tìm hiểu, đáp ứng yêu cầu của người sử dụng; những tính năng của hệ thống; tính linh hoạt, sự tinh tế của hệ thống; sự tích hợp; sự tùy chỉnh hệ thống và tính bảo mật của HTTTKT.

2.5.2. Sự hỗ trợ tổ chức

Hỗ trợ tổ chức được hiểu như tập hợp các nguồn lực hỗ trợ nhân viên trong nơi làm việc của bất kỳ tổ chức nào (Leung & cộng sự, 2008), có thể cải thiện việc thực hiện nhiệm vụ, giúp nhân viên xác định lại mức độ tổn hại của các tình huống căng thẳng và hỗ trợ cho niềm tin của nhân viên trong khả năng đối phó với căng thẳng bằng cách cải thiện công việc của họ. Đặc biệt, trong các tổ chức với việc sử dụng

một hệ thống kỹ thuật, hỗ trợ tổ chức ảnh hưởng đến ý định hành vi để sử dụng hệ thống (Fishbein & Ajzen, 1975).

Hỗ trợ tổ chức có thể được chia thành các hệ thống hỗ trợ chính thức và phi chính thức (House, 1983). Các hệ thống chính thức bao gồm: hỗ trợ thông tin và hỗ trợ công cụ. Hỗ trợ thông tin hỗ trợ cho quản lý nhu cầu hoặc các vấn đề phát sinh, và hỗ trợ công cụ giúp hỗ trợ cho cá nhân làm việc trực tiếp. Hỗ trợ không chính thức, bao gồm sự hỗ trợ của bạn bè và người giám sát tại nơi làm việc, cần được bổ sung cho các hệ thống hỗ trợ chính thức của một tổ chức (Quick & Quick, 1984). Hệ thống hỗ trợ chính thức có thể bao gồm: đào tạo và huấn luyện nhân viên cho các hệ thống mới, chẳng hạn như cải tiến quy trình kinh doanh, công nghệ mới hoặc phần mềm kế toán hay hệ thống ERP. Trong đó phải kể đến sự hỗ trợ quản lý được hiểu là sự sẵn sàng của ban lãnh đạo cấp cao để cung cấp các nguồn lực và quyền hạn cần thiết cho sự thành công của dự án. Các hệ thống hỗ trợ không chính thức có thể liên quan đến các phương pháp để cung cấp sự giao tiếp tốt hơn với đồng nghiệp hoặc môi trường làm việc tốt hơn để có thể học hỏi từ các đồng nghiệp và nhân viên giám sát.

Huấn luyện và đào tạo là quá trình cung cấp cho nhà quản lý và nhân viên với những khái niệm luận lý và tổng thể về hệ thống. Các hệ thống ERP hoặc HTTTKT trong doanh nghiệp là rất phức tạp và cần nhu cầu đào tạo nghiêm ngặt, vì thế, đào tạo là một yếu tố quan trọng để thực hiện sử dụng HTTT thành công. Sự thiếu hụt trong đào tạo là một trong những lý do quan trọng cho sự thất bại của ERP (Somers & Nelson, 2001). Đào tạo và huấn luyện sẽ làm giảm lo lắng và căng thẳng của nhân viên về việc sử dụng hệ thống ERP và cung cấp sự hiểu biết tốt hơn về lợi ích của hệ thống đối với các nhiệm vụ của họ (Lee & cộng sự, 2010). Đào tạo và huấn luyện ảnh hưởng đến niềm tin của người sử dụng đối với hệ thống, và các chương trình đào tạo làm tăng sự tự tin vào khả năng sử dụng của người sử dụng. Đào tạo cũng cung cấp cho các nhà quản lý cơ chế phổ biến thông tin hữu ích và thích hợp về hệ thống ERP và làm thế nào để nó phù hợp với hệ thống hiện có (Amoako-gyampah & Salam, 2004).

2.5.3. Nhận thức tính hữu ích HTTTKT

Dựa trên Lý thuyết Hành động hợp lý, Davis (1989) phát triển mô hình chấp nhận công nghệ TAM để tìm hiểu những yếu tố khiến mọi người chấp nhận hoặc từ chối CNTT. Ông cho rằng nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng là hai niềm tin cá nhân quan trọng nhất về việc sử dụng CNTT. Theo Davis, nhận thức hữu ích được định nghĩa là “mức độ mà con người tin rằng sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ nâng cao hiệu suất công việc của mình”. Nhận thức tính hữu ích HTTTKT đã được sử dụng trong nhiều nghiên cứu về ERP như tác giả đã tổng kết. Do đó, với một HTTTKT trong môi trường ERP cũng là một HTTT, vì thế nhận thức tính hữu ích HTTTKT có thể được hiểu là mức độ mà người làm công tác kế toán và tham gia sử dụng HTTTKT tin rằng khi sử dụng HTTTKT sẽ giúp nâng cao hiệu suất công việc của họ, làm việc hiệu quả hơn, nhanh hơn và hoàn thành công việc tốt hơn. Như vậy, khái niệm nhận thức tính hữu ích HTTTKT được tác giả sử dụng và kế thừa dựa trên nghiên cứu của Davis (1989) trong mô hình TAM nhưng xem xét trong môi trường HTTTKT.

2.5.4. Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT

Theo Davis (1989), nhận thức tính dễ sử dụng được định nghĩa là “mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ không phải nỗ lực nhiều”. Những người với nhận thức tính dễ sử dụng có nhiều khả năng sẽ tin rằng hệ thống đó dễ sử dụng và hữu ích, dễ dàng trong truy cập hệ thống (Amoako-Gyampah, 2007). Do đó, nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT có thể được hiểu là mức độ mà người làm công tác kế toán và tham gia sử dụng HTTTKT tin rằng khi sử dụng HTTTKT sẽ dễ dàng, thuận lợi, không cần nỗ lực nhiều, nhân viên sẽ nhanh chóng có được kỹ năng sử dụng và tương tác với HTTTKT đáp ứng yêu cầu công việc mà người dùng muốn thực hiện. Như vậy, khái niệm nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT được tác giả sử dụng và kế thừa dựa trên nghiên cứu của Davis (1989) trong mô hình TAM nhưng xem xét trong môi trường HTTTKT.

2.5.5. Hành vi sử dụng HTTTKT

Hành vi sử dụng HTTT theo mô hình TAM của Davis (1989) chịu ảnh hưởng của nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTT. Đồng thời trong mô hình HTTT thành công của DeLone và McLean (2016), việc sử dụng HTTT chịu ảnh hưởng bởi chất lượng HTTT. Theo các lý thuyết này, sử dụng HTTT là hành vi người sử dụng thao tác với HTTT trong quá trình tác nghiệp ở một mức độ thường xuyên, lặp lại và dự kiến tiếp tục trong tương lai. Người sử dụng HTTT có nhận thức tính hữu ích và, hoặc nhận thức tính dễ sử dụng HTTT sẽ quan tâm nhiều hơn đến sử dụng HTTT và họ có thể chủ động sử dụng hệ thống. Theo DeLone & McLean, sử dụng HTTT là mức độ và cách thức mà con người tận dụng các khả năng của một HTTT, các khía cạnh của sử dụng hệ thống bao gồm: mức độ tự động (bắt buộc), mức độ sử dụng các tính năng của hệ thống, tần suất sử dụng hệ thống, tính tỉ mỉ, thấu đáo trong sử dụng hệ thống. Bên cạnh đó, những nhân viên quen thuộc với HTTT hoặc CNTT, sẽ có nhiều khả năng thực hiện những kinh nghiệm của họ đối với hệ thống mới và do đó có nhiều khả năng trong ý định hành vi sử dụng HTTT (Amoako-Gyampah, 2007; Venkatesh & Bala, 2008). Quan điểm về sử dụng HTTT được kế thừa và sử dụng trong các nghiên cứu về sử dụng hệ thống ERP, sử dụng ERP đề cập đến cách người dùng sử dụng các tính năng của ERP để thực hiện, tác nghiệp và vận hành công việc (Nwankpa & Roumani, 2014). Các nghiên cứu trước đây cho rằng, việc sử dụng ERP là yếu tố tác động đến cá nhân người dùng hoặc tác động đến hiệu suất hoạt động của doanh nghiệp. Do đó, nếu quá trình sử dụng HTTTKT gặp trục trặc hoặc người sử dụng không sử dụng đúng chức năng, hệ thống sẽ phát sinh các vấn đề nghiêm trọng, sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp được hiểu là người dùng sử dụng các thành phần, công cụ của HTTTKT bao gồm sử dụng phần mềm trong quá trình xử lý, tham gia sử dụng các thủ tục và quy trình xử lý trong hệ thống, và chịu sự giám sát bởi các thủ tục kiểm soát an ninh hệ thống để thực hiện các nhiệm vụ trong HTTTKT bao gồm: thu thập, ghi nhận dữ liệu đầu vào, xử lý dữ liệu, kết xuất, cung cấp thông tin kế toán và lưu trữ các dữ liệu trong hệ thống, ngoài ra sử dụng HTTTKT còn hướng tới các đối

tương tiếp nhận thông tin để đưa ra các quyết định kinh tế. Vận dụng ý nghĩa của yếu tố sử dụng HTTT trong mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean (2016), tác giả xác định hành vi sử dụng HTTTKT bao gồm các khía cạnh sử dụng sau đây:

- Mức độ bắt buộc: đây là mức độ cơ bản của sử dụng HTTTKT với quy trình xử lý và xác định bản chất tương tác với người sử dụng trong quy trình xử lý đó. Việc sử dụng hệ thống trong trường hợp này là bắt buộc khi thực hiện hầu hết các quy trình xử lý đã thiết lập bởi hệ thống làm việc, do đó người dùng hệ thống là để hỗ trợ cho các quá trình xử lý, thể hiện sự tương tác giữa hệ thống làm việc và HTTTKT.
- Mức độ sử dụng các tính năng của hệ thống: ở khía cạnh này việc đo lường mức độ sử dụng các tính năng hệ thống bởi người sử dụng trong hệ thống làm việc. Một HTTTKT có nhiều chức năng khác nhau trong quá trình làm việc, con người sẽ sử dụng các tính năng cụ thể của hệ thống trong quá trình làm việc.
- Tần suất sử dụng: khía cạnh này đo lường số lần các chức năng của HTTTKT được sử dụng so với tổng thời gian mà các chức năng của hệ thống có thể được sử dụng trong quá trình xử lý. Trong một quá trình xử lý chi tiết, khía cạnh này đánh giá tần suất sử dụng hệ thống, khía cạnh sử dụng này thường xảy ra ở cấp độ người sử dụng trực tiếp HTTTKT.
- Tính tỉ mỉ, thấu đáo của việc sử dụng: việc sử dụng HTTTKT cần yêu cầu sự cẩn thận xem xét các công việc trong quá trình làm việc, sự kỹ càng của nhân viên kế toán trong công việc sẽ ảnh hưởng đến chất lượng kết quả công việc đầu ra, qua đó đóng góp vào chất lượng của HTTTKT.

Tác giả nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT trong đề tài này và các yếu tố tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT nhằm giải thích việc sử dụng HTTTKT tại các doanh nghiệp Việt Nam.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, tác giả trình bày tổng kết các lý thuyết nền có liên quan đến nghiên cứu. Trên cơ sở của các lý thuyết nền áp dụng mà trong đó quan trọng nhất là mô hình chấp nhận công nghệ TAM, mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean và lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức, mô hình và giả thuyết nghiên cứu liên quan đến các khái niệm nghiên cứu được xây dựng trong chương 3. Trong chương này tác giả cũng đã trình bày cơ sở lý luận và một số vấn đề liên quan đến về khái niệm HTTT, HTTTKT, hệ thống ERP. Ngoài ra, các khái niệm nghiên cứu sử dụng trong đề tài được trình bày lấy từ các lý thuyết nền, các khái niệm nghiên cứu này chính là các biến nghiên cứu được trình bày trong chương 3 về nội dung xây dựng thang đo lường các biến nghiên cứu.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu cho đề tài, vấn đề quan trọng tiếp theo là phương pháp nghiên cứu, chương này tập trung trình bày về phương pháp nghiên cứu thực hiện trong đề tài. Cụ thể:

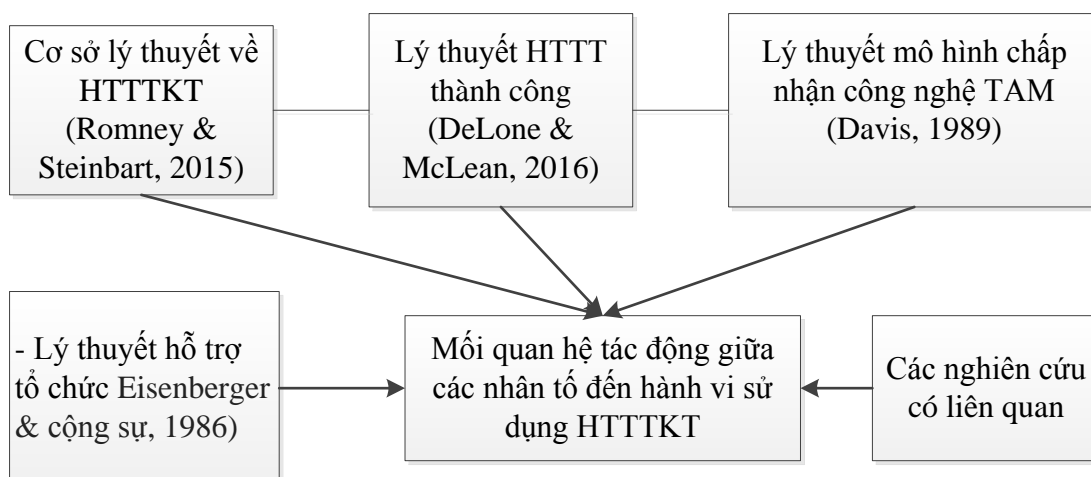
Đầu tiên, tác giả trình bày quy trình nghiên cứu, mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu.

Thứ hai, trình bày các thang đo của các khái niệm nghiên cứu được sử dụng trong mô hình nghiên cứu, trong mô hình nghiên cứu có bảy thang đo bao gồm: chất lượng HTTTKT (ASQ), huấn luyện và đào tạo (TRE), môi trường làm việc (WE), sự giao tiếp (CO), nhận thức tính hữu ích HTTTKT (PU), nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT (PEU), hành vi sử dụng HTTTKT (ASU).

Thứ ba, trình bày phương pháp nghiên cứu sử dụng là phương pháp định lượng gồm hai giai đoạn là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Trong mỗi giai đoạn, tác giả làm rõ mục tiêu nghiên cứu, phương pháp và nội dung nghiên cứu, công cụ xử lý dữ liệu.

3.1. Quy trình nghiên cứu

Theo như phân tích từ các công trình nghiên cứu đã thực hiện, tổng kết các lý thuyết nền có liên quan đến luận án, phân tích mối quan hệ giữa các lý thuyết này. Tác giả nhận thấy có mối liên hệ giữa các lý thuyết này trong quá trình thực hiện nghiên cứu. Vì thế, tác giả tiến hành xây dựng khung lý thuyết, trong đó thể hiện mối quan hệ giữa các lý thuyết với nhau và để làm cơ sở thực hiện các bước nghiên cứu, xây dựng quy trình nghiên cứu và mô hình nghiên cứu:

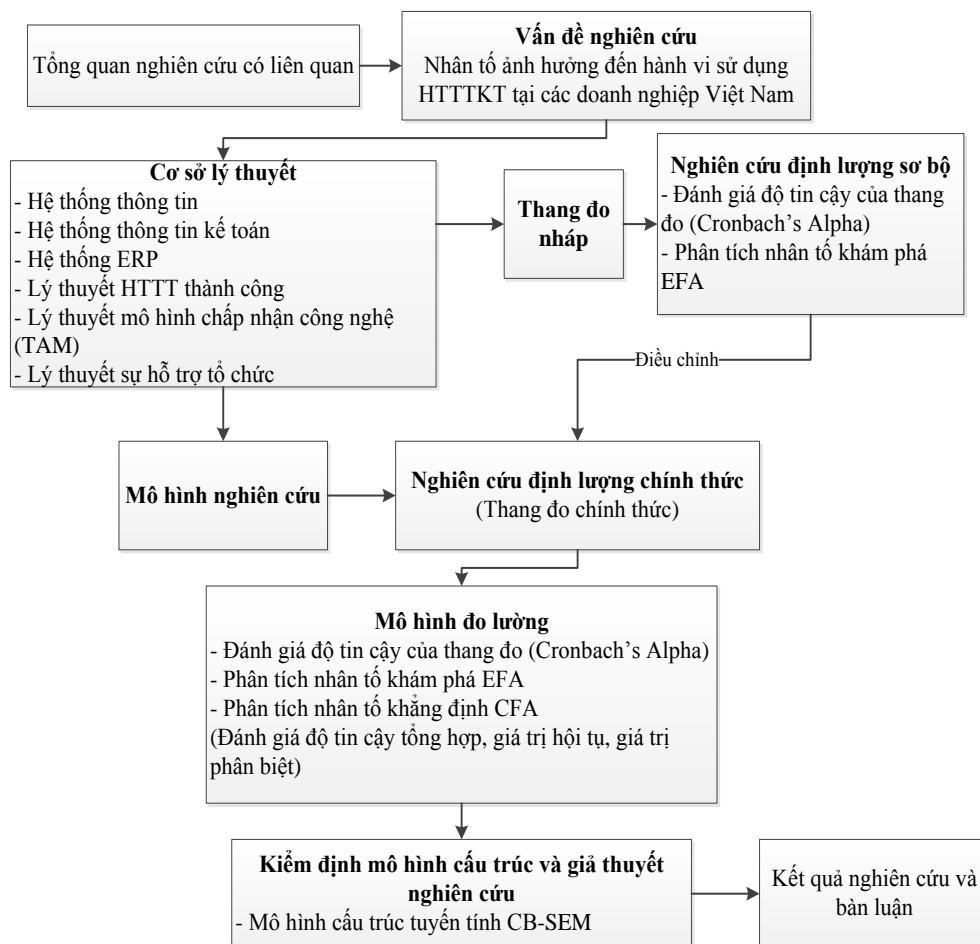


Hình 3.1. Khung lý thuyết của luận án (Nguồn: tổng hợp của tác giả)

Quy trình nghiên cứu được thực hiện dựa trên quy trình chung của phương pháp nghiên cứu trong kiểm định lý thuyết khoa học (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Cụ thể:

- Thứ nhất: trên cơ sở tổng kết các nghiên cứu có liên quan, và sự cần thiết thực hiện nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT, tác giả đưa ra vấn đề nghiên cứu trên cơ sở xác định khe hổng nghiên cứu, sau đó trình bày các khái niệm cơ bản về các biến nghiên cứu, trình bày các lý thuyết nền có liên quan trong luận án.
- Thứ hai, xây dựng mô hình nghiên cứu và xây dựng thang đo nhập dựa trên các lý thuyết nền có liên quan.
- Thứ ba, tiến hành thực hiện nghiên cứu sơ bộ để kiểm tra độ tin cậy và các giá trị của thang đo để có những điều chỉnh về thang đo.
- Thứ tư, sau khi điều chỉnh thang đo sẽ có mô hình đo lường chính thức và thực hiện nghiên cứu chính thức, trong nghiên cứu chính thức sẽ kiểm tra mô hình đo lường bao gồm kiểm tra độ tin cậy và các giá trị thang đo, kiểm tra mô hình cấu trúc để kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.
- Cuối cùng là kết quả nghiên cứu và bàn luận kết quả nghiên cứu, chi tiết về quy trình nghiên cứu cho luận án được thể hiện trong hình 3.2. Quy trình này được tác giả xây dựng dựa trên quy trình kiểm định lý

thuyết khoa học và quy trình xây dựng và đánh giá thang đo của Nguyễn Đình Thọ (2013).



Hình 3.2. Quy trình nghiên cứu (Nguyễn Đình Thọ, 2013)

3.2. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên các lý thuyết liên quan, cụ thể:

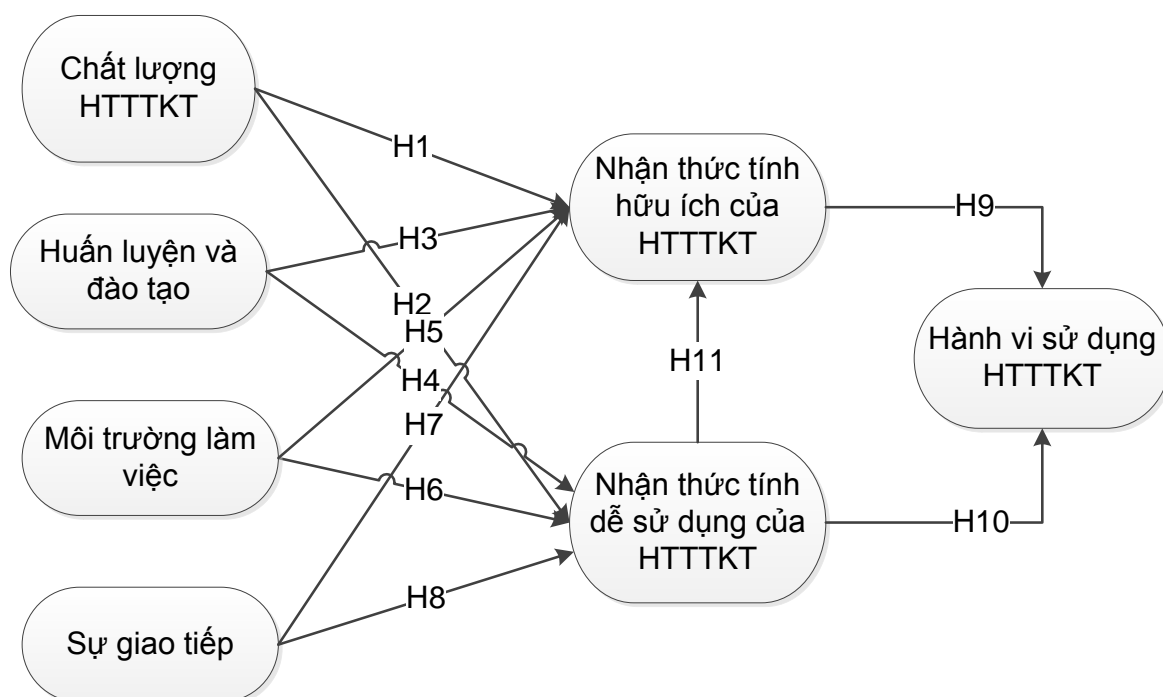
Đối với lý thuyết mô hình chấp nhận công nghệ TAM, tác giả sử dụng mối quan hệ giữa các biến bên ngoài tác động đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT. Biến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT được xem là niềm tin về hành vi mà nhân viên sẽ sử dụng hệ thống, khi có niềm tin về hành vi sẽ có tác động đến thái độ và hành vi sử dụng HTTTKT.

Đối với lý thuyết HTTT thành công, tác giả vận dụng mối quan hệ giữa chất lượng HTTT và hành vi sử dụng HTTT để xem xét mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT. Trong mô hình HTTT thành công, có ba

yếu tố gồm chất lượng HTTT, chất lượng thông tin và chất lượng dịch vụ tác động đến sử dụng HTTT. Tuy nhiên, khi xem xét trong HTTTKT tác giả nhận thấy chất lượng HTTTKT là quan trọng nhất vì phải có chất lượng HTTTKT sẽ tạo ra chất lượng thông tin kế toán, việc sử dụng HTTT nói chung có thể phải cần chất lượng thông tin từ các bộ phận khác để thúc đẩy hành vi sử dụng, việc sử dụng HTTTKT cũng có thể cần thông tin từ các bộ phận hoặc hệ thống khác cung cấp, nhưng theo quan điểm tác giả việc nhân viên kế toán trực tiếp sử dụng HTTTKT thì quan trọng trước tiên là nhận thấy được chất lượng từ chính HTTTKT đó tạo ra. Chất lượng HTTTKT là cơ sở cho nhân viên thấy được họ có niềm tin về đối tượng mà họ sẽ sử dụng, từ niềm tin về đối tượng họ sẽ sử dụng sẽ thúc đẩy niềm tin về hành vi sử dụng và sẽ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng của họ.

Đối với lý thuyết hỗ trợ tổ chức, tác giả sử dụng ba khái niệm cụ thể của sự hỗ trợ tổ chức từ lý thuyết này gồm: huấn luyện và đào tạo, sự giao tiếp và môi trường làm việc, theo lý thuyết các nhóm yếu tố này sẽ có thể ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT, và qua đó sẽ tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Các lý thuyết này là cơ sở cho việc tìm hiểu chất lượng của HTTTKT, tìm hiểu nhân tố sự hỗ trợ tổ chức cũng như phân tích các nhân tố này tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT. Mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 3.3. Mô hình nghiên cứu (Nguồn: tổng hợp của tác giả)

Trong mô hình trên gồm có 7 biến tiềm ẩn đó là:

- Chất lượng HTTTKT
- Huấn luyện và đào tạo
- Môi trường làm việc
- Sự giao tiếp
- Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT
- Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT
- Hành vi sử dụng HTTTKT

3.2.1. *Mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT và nhận thức tính hữu ích, tính dễ sử dụng HTTTKT*

Chất lượng HTTTKT thể hiện các đặc tính chất lượng của một hệ thống và phải thỏa mãn người sử dụng hệ thống. Các nghiên cứu hàn lâm về chất lượng HTTT cho thấy chất lượng HTTT bao gồm các thành phần khái niệm: dễ sử dụng; đầy đủ tính năng; đáng tin cậy; tính linh hoạt; tích hợp; dễ dàng nghiên cứu; thời gian phản hồi (DeLone & McLean, 2003; Iivari, 2005; Peter & cộng sự, 2008;

Seddon & Kiew, 1996). Các nghiên cứu về chất lượng HTTT và các nghiên cứu về chất lượng hệ thống ERP cho thấy chất lượng hệ thống ERP là một trong những nhân tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của người sử dụng, tác động đến việc sử dụng hệ thống. Mô hình của Wixom & Todd (2005) và nghiên cứu của Uzoka & cộng sự (2008) cho thấy chất lượng HTTT, chất lượng ERP tác động đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTT, của hệ thống ERP, điều này được lý giải là theo quan điểm của người sử dụng HTTT. Khi người sử dụng HTTT cho rằng hệ thống đó có chất lượng thông qua các đặc tính của hệ thống, thì người sử dụng tin rằng đó là hệ thống tốt, hữu ích và dễ sử dụng. Theo đó nếu HTTTKT có các đặc tính chất lượng sẽ giúp người dùng HTTTKT tự nhận thấy được các đặc tính chất lượng của hệ thống đó và tác động đến nhận thức của họ về tính dễ sử dụng và tính hữu ích, từ đó sẽ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT. Do đó, các giả thuyết nghiên cứu tác giả đưa ra là:

Giả thuyết H1: Chất lượng HTTTKT có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

Giả thuyết H2: Chất lượng HTTTKT có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.

3.2.2. Mối quan hệ giữa sự hỗ trợ tổ chức và nhận thức tính hữu ích, tính dễ sử dụng HTTTKT

HTTTKT là một HTTT phức tạp cung cấp quá trình xử lý tích hợp trong kế toán cho một tổ chức, tổ chức cần đào tạo và huấn luyện nhân viên trong quá trình vận hành và sử dụng hệ thống. Đào tạo và huấn luyện sẽ làm giảm sự lo lắng và căng thẳng của nhân viên về việc sử dụng HTTTKT, đồng thời cung cấp sự hiểu biết tốt hơn về lợi ích của hệ thống đối với các nhiệm vụ của họ. Sự hỗ trợ chính thức của tổ chức có thể ảnh hưởng đến nhận thức của nhân viên về tính hữu ích và tính dễ sử dụng của HTTTKT, giúp nhân viên có những niềm tin khi sử dụng HTTTKT. Ngoài ra, sự giao tiếp và môi trường làm việc tích cực mà các đồng nghiệp có thể giúp đỡ nhau trong việc sử dụng hiệu quả HTTTKT, sẽ cho phép nhân viên nhận được lợi ích từ HTTTKT đó.

ERP là một hệ thống phức tạp, do đó phải huấn luyện và đào tạo đầy đủ để cho phép người dùng sử dụng hệ thống hữu hiệu và hiệu quả (Dezdar & Ainin, 2011; Zhang & cộng sự, 2005; Bradley, 2008). Huấn luyện và đào tạo sẽ nâng cao hơn nữa mức độ hiểu biết của người dùng và sự thành thạo, do đó giúp tăng hiệu suất cá nhân và hiệu suất của doanh nghiệp. Theo Nah & cộng sự (2003), đào tạo đầy đủ có thể tăng xác suất thực hiện thành công ERP, trong khi thiếu sự đào tạo thích hợp có thể cản trở việc thực hiện ERP. Huấn luyện và đào tạo đầy đủ cũng có thể hỗ trợ cho nhân viên có niềm tin tích cực đối với hệ thống đang sử dụng và quan trọng hơn nó có thể giúp người dùng ERP điều chỉnh, thay đổi công việc trong tổ chức bằng cách sử dụng hệ thống. Ngoài ra, đào tạo tăng tính dễ sử dụng và giảm sự khó khăn của người dùng, từ đó tăng cường khả năng sử dụng và sự thành công của hệ thống ERP (Bradley, 2008). Sử dụng hệ thống ERP mà không cần đào tạo đầy đủ có thể có những hậu quả nghiêm trọng (Somers & Nelson, 2001).

Giao tiếp hiệu quả cải thiện tính minh bạch của luồng thông tin trong toàn bộ tổ chức. Một môi trường chia sẻ thông tin hiệu quả bên trong tổ chức, đặc biệt là giữa người quản lý và thực hiện hệ thống với người sử dụng hệ thống là rất quan trọng (Zhang & cộng sự, 2013). Sự giao tiếp tốt sẽ bổ sung và cung cấp cho sự hỗ trợ quản lý chính thức của nhà quản lý, giúp làm giảm những khó khăn, lo lắng của nhân viên về HTTTKT trong quá trình sử dụng, qua đó giúp nâng cao sự tự tin của họ trong các hoạt động sử dụng HTTTKT. Các nhà quản lý nên truyền đạt tầm quan trọng của HTTTKT tới nhân viên trong thực hiện và hoạt động của hệ thống, các hoạt động duy trì cập nhật hệ thống liên quan đến phạm vi, mục tiêu, chiến lược nên được truyền thông đầy đủ và kịp thời đến tất cả các nhân viên. Phương tiện truyền thông tốt trong môi trường làm việc như hệ thống trợ giúp, đường dây nóng, hội thảo nhóm và các cuộc họp, giúp nhân viên hiểu rõ tác động của việc thực hiện HTTTKT vào công việc và quy trình làm việc của họ, tạo điều kiện cho người dùng sử dụng hệ thống (Lee & cộng sự, 2010).

Khi một tổ chức cung cấp hỗ trợ đầy đủ cho nhân viên để sử dụng hệ thống, nhân viên sẽ dễ dàng sử dụng và truy cập vào hệ thống. Ngoài ra, nhân viên với

nhận thức cao hơn về tính hữu ích và tính dễ sử dụng thì có nhiều khả năng làm việc chăm chỉ để đạt được lợi ích trong sử dụng HTTTKT. Dựa vào những lập luận trên, giả thuyết nghiên cứu đưa ra như sau:

Giả thuyết H3: Huấn luyện và đào tạo có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT

Giả thuyết H4: Huấn luyện đào tạo có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT

Giả thuyết H5: Môi trường làm việc có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT

Giả thuyết H6: Môi trường làm việc có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT

Giả thuyết H7: Sự giao tiếp có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT

Giả thuyết H8: Sự giao tiếp có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT

3.2.3. Mối quan hệ giữa nhận thức về tính hữu ích của HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT

Xuất phát từ mô hình TAM, quan điểm về nhận thức tính hữu ích của HTTT được hình thành và nghiên cứu trong hầu hết các nghiên cứu về ứng dụng ERP trong doanh nghiệp. Davis (1989) định nghĩa nhận thức tính hữu ích như là mức độ mà một người tin rằng sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ nâng cao hiệu suất công việc của mình. Mô hình TAM mặc nhiên công nhận rằng việc sử dụng hệ thống được xác định bởi ý định hành vi sử dụng hệ thống, nơi mà ý định và sử dụng hệ thống được xác định bởi thái độ hướng tới sử dụng hệ thống của một cá nhân và nhận thức về tính hữu ích hệ thống đó, khi con người nhận thức được tính hữu ích của hệ thống thì dẫn đến nâng cao hiệu quả công việc và động cơ của người sử dụng (Davis, 1989). Các nghiên cứu ứng dụng hệ thống ERP trong thời gian qua đã vận dụng mô hình TAM trong việc giải thích ứng dụng ERP trong doanh nghiệp đều cho thấy rằng, nhận thức về tính hữu ích của ERP tác động đến hành vi sử dụng

ERP (Amoako-Gyampah & Salam, 2004; Doom & cộng sự, 2010, Zhang & cộng sự, 2013). Trong đề tài này, tác giả kế thừa các nghiên cứu ứng dụng mô hình TAM trong nghiên cứu ERP để xem xét cho một HTTTKT cụ thể trong môi trường ERP và để kiểm định giả thuyết tác động của nhận thức tính hữu ích của HTTTKT ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp. Ngoài ra, theo mô hình nghiên cứu nhận thấy các yếu tố chất lượng HTTTKT, sự hỗ trợ tổ chức tác động đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT, nhận thức tính hữu ích HTTTKT tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT. Do đó, có thể thấy nhận thức tính hữu ích HTTTKT có thể đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT, sự hỗ trợ tổ chức đến hành vi sử dụng HTTTKT. Như vậy các giả thuyết của tác giả đưa ra:

Giả thuyết H9: Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H0: Nhận thức tính hữu ích HTTTKT đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT, huấn luyện đào tạo, môi trường làm việc, sự giao tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H0 là giả thuyết về vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích HTTTKT sẽ được kiểm định trong các mô hình khác nhau, do đó trên mô hình nghiên cứu không thể thể hiện được các đường dẫn liên quan đến giả thuyết này.

3.2.4. Mối quan hệ giữa nhận thức về tính dễ sử dụng của HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT

Nhận thức tính hữu ích, nhận thức tính dễ sử dụng của HTTT là hai khái niệm nghiên cứu cơ bản của mô hình TAM, được ứng dụng trong nghiên cứu ở hầu hết các HTTT khác nhau, nhằm giải thích cho việc ứng dụng hoặc sử dụng HTTT tương ứng. Nhận thức tính dễ sử dụng được định nghĩa là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ không tốn nhiều công sức (Davis, 1989). Dựa trên nghiên cứu ứng dụng mô hình TAM và các nghiên cứu về ERP trước đây, các quan điểm cho thấy rằng trên góc độ cá nhân, nếu một hệ thống được cho rằng dễ sử dụng, thì người sử dụng thường có xu hướng sử dụng hệ thống đó, đồng thời

cho rằng hệ thống đó là hữu ích. Trong một nghiên cứu khác, tách ảnh hưởng của nhận thức tính dễ sử dụng ra khỏi tác động đến hành vi sử dụng hệ thống ERP, kết quả cũng cho thấy, nhận thức tính dễ sử dụng tác động đến nhận thức tính hữu ích của hệ thống ERP (Youngberg & cộng sự, 2009). Khi nghiên cứu thực nghiệm về việc ứng dụng ERP và tác động của việc ứng dụng này đến cá nhân trong doanh nghiệp, Rajan & Baral (2015), Zhang & cộng sự (2013), Lee & cộng sự (2010) cũng đã khẳng định lại tác động của nhận thức tính dễ sử dụng đối với nhận thức tính hữu ích, và tác động đến hành vi sử dụng HTTT. Vận dụng mô hình TAM và kết quả các nghiên cứu được đề cập trên, trong đề tài này, tác giả kiểm định mối quan hệ giữa các khái niệm: nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT, nhận thức tính hữu ích của HTTTKT, và hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H10: Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H11: Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

3.3. Xây dựng thang đo các khái niệm nghiên cứu

Theo Nguyễn Đình Thọ (2013), hệ thống thang đo được chia thành 4 cấp độ gồm: thang đo định danh, thang đo cấp thứ tự, thang đo cấp quãng và thang đo cấp tỷ lệ. Việc sử dụng thang đo nào cần xem xét đến phương pháp phân tích theo sau, và thang đo phải phù hợp cho từng biến. Với mục tiêu của nghiên cứu là kiểm định các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT nên thang đo định tính là không phù hợp. Do các khái niệm nghiên cứu trong nghiên cứu này là để lượng hóa các quan điểm của người trả lời nên thang đo Likert là phù hợp nhất. Đây là thang đo phổ biến nhất trong đo lường các khái niệm nghiên cứu trong ngành kinh doanh. Do đó, tất cả các biến khái niệm chính trong nghiên cứu này đều được đo lường bởi thang đo Likert 5 điểm từ 1 (rất không đồng ý) đến 5 (rất đồng ý). Trong đó 7 biến bao gồm: (1) Chất lượng HTTTKT (ASQ), (2) Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT (PU), (3) Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT (PEU), (4) Hành vi sử dụng HTTTKT (ASU), (5) Huấn luyện và đào tạo (TRE), (6) Môi trường làm việc

(WE), (7) Sự giao tiếp (CO). Thang đo các biến khái niệm này được kế thừa từ các nghiên cứu trước, phân tích từ các tài liệu lý thuyết. Tất cả các nghiên cứu mà tác giả kế thừa thang đo đều là các nghiên cứu chất lượng được xếp hạng Q trên danh mục tạp chí thế giới, do đó tất cả các thang đo này có độ tin cậy và chính xác cao do có nhiều tác giả đã sử dụng và kiểm định trong nhiều môi trường khác nhau, cụ thể:

- Thang đo biến chất lượng HTTTKT là thang đo kết quả, đơn hướng gồm 9 biến quan sát đo lường chất lượng HTTTKT được tác giả kế thừa có chọn lọc từ nghiên cứu của DeLone & McLean (2016).
- Thang đo biến nhận thức tính hữu ích HTTTKT là thang đo kết quả, đơn hướng gồm 6 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của Davis (1989) và để đảm bảo độ tin cậy hơn, tác giả trích dẫn thêm nghiên cứu của Calisir & cộng sự (2009), Rajan & Baral (2015), Zhang & cộng sự (2013).
- Thang đo biến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT là thang đo kết quả, đơn hướng gồm 6 biến quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của Davis (1989) và để đảm bảo độ tin cậy hơn, tác giả trích dẫn thêm nghiên cứu của Davis, 1989, Calisir & cộng sự (2009), Rajan & Baral (2015), Zhang & cộng sự (2013)
- Thang đo biến hành vi sử dụng HTTTKT là thang đo kết quả, đơn hướng gồm 5 biến quan sát được kế thừa nghiên cứu của DeLone & McLean (2016). Trong thang đo này, tác giả xem xét hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên sử dụng trực tiếp ở góc độ là hệ thống tự nguyện, nhân viên sử dụng, khám phá các tính năng của HTTTKT để phục vụ công việc hiệu quả hơn.
- Thang đo biến huấn luyện và đào tạo là thang đo kết quả, đơn hướng gồm 4 biến quan sát được kế thừa nghiên cứu của Amoako-Gyampah & Salam (2004), Zhang & cộng sự (2013), Lee & cộng sự (2010), Rajan & Baral (2015). Trong đó các tác giả sau thực hiện trên cơ sở kế thừa nghiên cứu của Amoako-Gyampah & Salam (2004) nên theo tác giả thang đo này đảm bảo độ tin cậy.

- Thang đo biến môi trường làm việc là thang đo kết quả, đơn hướng gồm 3 biến quan sát được kế thừa nghiên cứu của Lee & cộng sự (2010).
- Thang đo biến sự giao tiếp là thang đo kết quả, đơn hướng gồm 4 biến quan sát được kế thừa nghiên cứu của Amoako-Gyampah & Salam (2004), Zhang & cộng sự (2013), Lee & cộng sự (2010). Như vậy, tổng cộng có 37 biến quan sát, tác giả xây dựng bảng thang đo các khái niệm nghiên cứu trong bảng sau:

Biến khái niệm	Biến quan sát	Phát biểu	Nguồn
Chất lượng hệ thống thông tin kế toán	ASQ1	Tính dễ dàng sử dụng HTTTKT	DeLone & McLean, 2016
	ASQ2	Tính dễ dàng nghiên cứu và tìm hiểu HTTTKT	
	ASQ3	Tính linh hoạt của HTTTKT	
	ASQ4	Đáp ứng các yêu cầu của người sử dụng	
	ASQ5	HTTTKT có độ tin cậy cao	
	ASQ6	Khả năng tích hợp với các hệ thống khác	
	ASQ7	Khả năng tùy chỉnh và thay đổi hệ thống	
	ASQ8	Hệ thống bao gồm những tính năng và chức năng cần thiết	
	ASQ9	Tính bảo mật của HTTTKT	

Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT	PU1	Sử dụng HTTTKT giúp tôi làm việc nhanh hơn	Davis, 1989 Calisir & cộng sự, 2009 Rajan & Baral, 2015 Zhang & cộng sự, 2013
	PU2	HTTTKT giúp cải thiện năng suất công việc	
	PU3	HTTTKT giúp nâng cao hiệu quả công việc	
PU4	Sử dụng HTTTKT giúp công việc trở nên dễ dàng hơn		
PU5	HTTTKT giúp tôi hoàn thành công việc nhanh hơn		
PU6	Tôi thấy HTTTKT hiện tại hữu ích cho công việc của tôi		
Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT	PEU1	HTTTKT tương tác với người dùng một cách dễ dàng và rõ ràng	Davis, 1989 Calisir & cộng sự, 2009 Rajan & Baral, 2015 Zhang & cộng sự, 2013
	PEU2	Tôi có thể tương tác với HTTTKT mà không cần sự nỗ lực quá lớn	
	PEU3	Tôi thấy HTTTKT dễ dàng sử dụng	
	PEU4	Người dùng dễ dàng có được kỹ năng sử dụng HTTTKT	

	PEU5	Người dùng dễ dàng học hỏi cách thức sử dụng HTTTKT	
	PEU6	HTTTKT đáp ứng các yêu cầu công việc mà người dùng muốn thực hiện	
Hành vi sử dụng HTTTKT	ASU1	Trong 1 ngày làm việc, tôi phải tạo ra một số lượng nghiệp vụ và báo cáo cho công việc	DeLone & McLean, 2016
	ASU2	Tôi khai thác các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc	
	ASU3	Tôi khai thác cách thức HTTTKT có thể hỗ trợ tốt hơn cho công việc thường xuyên của tôi	
	ASU4	Tôi khai thác cách sử dụng mới của HTTTKT cho công việc	
	ASU5	Tôi sử dụng các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc để giúp tôi làm việc hiệu quả hơn	

Huấn luyện và đào tạo	TRE1	Các hoạt động đào tạo cung cấp cho tôi kiến thức toàn diện để sử dụng HTTTKT	Amoako-Gyampah & Salam, 2004 Zhang & cộng sự, 2013 Lee & cộng sự, 2010 Rajan & Baral, 2015
	TRE2	Mức độ hiểu biết của tôi cải thiện sau khi thực hiện đào tạo sử dụng HTTTKT	
	TRE3	Đào tạo cho tôi sự tự tin trong hệ thống mới	
	TRE4	Các nhân viên đào tạo có kiến thức và giúp đỡ tôi để hiểu biết về HTTTKT	
Môi trường làm việc	WE1	Công ty tạo một môi trường làm việc tốt để sử dụng HTTTKT	Lee & cộng sự, 2010
	WE2	Công ty có đầy đủ tài liệu hướng dẫn thông tin để sử dụng HTTTKT	
	WE3	Nhiệm vụ tôi được giao liên quan trực tiếp đến HTTTKT	
Sự giao tiếp	CO1	Công ty thông tin đầy đủ cho tôi về các vấn đề liên quan HTTTKT	Amoako-Gyampah & Salam, 2004

		thông qua hệ thống truyền thông trong công ty	Lee & cộng sự, 2010
	CO2	Sự giao tiếp hỗ trợ cho tôi trong quá trình sử dụng HTTTKT	Zhang & cộng sự, 2013
	CO3	Tôi hài lòng với sự giao tiếp với người giám sát hay đồng nghiệp của tôi	
	CO4	Tôi hài lòng với mạng lưới giao tiếp trong công ty	

Bảng 3.1. Tổng hợp thang đo các khái niệm nghiên cứu trong mô hình

(Nguồn: tổng hợp của tác giả)

3.4. Thiết kế và phương pháp nghiên cứu

Như đã trình bày, mục tiêu của nghiên cứu này là kiểm định lý thuyết khoa học nên để thực hiện nghiên cứu, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng dựa vào quá trình suy diễn (lý thuyết → nghiên cứu) (Nguyễn Đình Thọ, 2013) thông qua 2 giai đoạn: *nghiên cứu sơ bộ* và *nghiên cứu chính thức*.

3.4.1. Nghiên cứu sơ bộ

3.4.1.1. Mục tiêu nghiên cứu sơ bộ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện nhằm đánh giá sơ bộ thang đo, kiểm định độ tin cậy và các giá trị của thang đo các khái niệm nghiên cứu trong mô hình nghiên cứu bao gồm: chất lượng HTTTKT, huấn luyện và đào tạo, môi trường làm việc, sự giao tiếp, nhận thức tính hữu ích HTTTKT, nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT. Các biến liên quan đến đặc điểm cá nhân và đặc điểm của công ty khảo sát là các khái niệm định tính và đo lường trực tiếp nên không kiểm tra độ tin cậy và giá trị thang đo.

Trong nghiên cứu này, các khái niệm đều được kế thừa từ các nghiên cứu trước trên thế giới tại các quốc gia khác nhau nhưng chủ yếu trong HTTT và hệ thống ERP nói chung. Tuy nhiên, nghiên cứu này được thực hiện tại Việt Nam và xem xét đối với HTTTKT cụ thể trong môi trường ứng dụng ERP, do đó thang đo các khái niệm nghiên cứu sẽ có thể có những điều chỉnh so với thang đo gốc vì dữ liệu thu thập có thể khác nhau. Theo đó, việc thực hiện nghiên cứu định lượng sơ bộ là hoàn toàn phù hợp trong nghiên cứu này.

3.4.1.2. Phương pháp và nội dung nghiên cứu sơ bộ

Phương pháp sử dụng trong nghiên cứu sơ bộ là phương pháp khảo sát. Theo Nguyễn Đình Thọ (2013), phương pháp này phổ biến vì cho phép thu thập được nhiều dạng dữ liệu khác nhau phù hợp cho từng nghiên cứu cụ thể. Dữ liệu khảo sát là dữ liệu thu thập tại một thời điểm (cross-sectional data), do đó dữ liệu này dùng để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu biểu diễn mối quan hệ nhân quả của các khái niệm. Như vậy, phương pháp khảo sát theo tác giả là phù hợp bởi vì mục tiêu nghiên cứu là kiểm định mối quan hệ giữa các khái niệm nghiên cứu được suy diễn từ lý thuyết.

- *Công cụ thu thập dữ liệu trong nghiên cứu sơ bộ*: là bảng câu hỏi chi tiết (**xem phụ lục 6 – trang 14**). Bảng câu hỏi có đầy đủ các câu hỏi đo lường các khái niệm nghiên cứu và phải kích thích sự hợp tác của người trả lời. Tác giả tiến hành khảo sát trực tiếp và gián tiếp các cá nhân sử dụng trực tiếp HTTTKT và các nhân tham gia sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP.
- *Đám đông nghiên cứu*: là quy mô của đám đông để có thể thực hiện nghiên cứu, đám đông nghiên cứu trong nghiên cứu này chính là các nhân viên kế toán và nhà quản lý tham gia sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP tại các doanh nghiệp Việt Nam.
- *Xác định khung mẫu*: do không thể có danh sách liệt kê các nhân viên kế toán và nhà quản lý tham gia sử dụng HTTTKT tại các doanh nghiệp Việt Nam nên phương pháp chọn mẫu phi xác suất được thực hiện để chọn mẫu nhằm rút ngắn thời gian và chi phí nhưng ngược lại chúng ta phải chấp nhận

hy sinh tính đại diện của mẫu trong kiểm định lý thuyết khoa học (Nguyễn Đình Thọ, 2013).

- *Kích thước mẫu:* xác định kích thước mẫu phụ thuộc vào nhiều yếu tố như kỹ thuật xử lý dữ liệu, độ tin cậy cần thiết, kích thước mẫu càng lớn càng tốt nhưng tốn nhiều thời gian và chi phí. Do đó, các nhà nghiên cứu thường xác định kích thước mẫu cần thiết thông qua các công thức kinh nghiệm. Trong nghiên cứu sơ bộ sử dụng hai kỹ thuật xử lý dữ liệu là phân tích hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Theo Nguyễn Đình Thọ (2013), để sử dụng EFA cần kích thước mẫu lớn, kích thước mẫu thường được dựa vào kích thước tối thiểu và số lượng biến đo lường đưa vào phân tích. Kích thước mẫu tốt là 100 và tỷ lệ quan sát trên biến đo lường là 5:1, nếu tốt nhất là 10:1 trở lên. Trong nghiên cứu sơ bộ này tác giả lựa chọn kích thước mẫu tối thiểu là 100 để đảm bảo kết quả phân tích là đáng tin cậy.
- *Chọn phương pháp chọn mẫu:*

Như đã phân tích ở trên, trong nghiên cứu sơ bộ này tác giả chọn mẫu phương pháp phi xác suất, cụ thể là kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện và phát triển mầm, bởi vì:

- Tác giả không thể xác định khung mẫu trong nghiên cứu này.
- Tiết kiệm được thời gian và chi phí.
- Thường áp dụng cho các nghiên cứu sơ bộ.
- Tác giả dễ dàng tiếp cận các đối tượng khảo sát là nhân viên kế toán và nhà quản lý tham gia sử dụng HTTTKT từ người quen, bạn bè và đồng nghiệp.

Thông qua các mối quan hệ từ bạn bè, người quen và đồng nghiệp, tác giả tiếp cận đối tượng khảo sát và nhờ họ tham gia khảo sát, đồng thời nhờ họ giới thiệu bạn bè của họ cùng tham gia vào khảo sát. Với cách tiếp cận này, tác giả đã thu thập được cỡ mẫu cần thiết phục vụ cho nghiên cứu sơ bộ là 104.

3.4.1.3. Công cụ xử lý dữ liệu

Công cụ xử lý dữ liệu sử dụng trong nghiên cứu sơ bộ gồm hai kỹ thuật phân tích dữ liệu là phân tích độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và kiểm định giá trị thang đo bằng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá EFA. Để thực hiện

hai kỹ thuật này, tác giả sử dụng phần mềm SPSS 22, sau khi nhập đầy đủ và làm sạch dữ liệu, tác giả thực hiện phân tích hệ số Cronbach's Alpha trước, sau đó thực hiện phân tích EFA.

Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Theo Nguyễn Đình Thọ (2013), tính hệ số Cronbach's Alpha cho một thang đo thì thang đo đó phải có tối thiểu ba biến đo lường. Một thang đo có độ tin cậy tốt khi biến thiên trong khoảng 0,7 – 0,8; nếu Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ là thang đo có thể chấp nhận được về độ tin cậy (Nunnally & Bernstein, 1994)

Ngoài ra, cần xem xét hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh, nếu một biến đo lường có hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh $\geq 0,3$ thì biến đó đạt yêu cầu (Nunnally & Bernstein, 1994).

Như vậy, theo mô hình nghiên cứu gồm bảy khái niệm nghiên cứu, mỗi khái niệm nghiên cứu đều có nhiều hơn ba biến quan sát. Do đó, các khái niệm nghiên cứu được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha.

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi tính toán hệ số Cronbach's Alpha để loại các biến không phù hợp nhằm làm gia tăng độ tin cậy của thang đo, tiếp theo phân tích nhân tố khám phá EFA sẽ được thực hiện nhằm kiểm tra hai giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Trong phân tích EFA, tác giả sử dụng phương pháp trích Principal Axis Factoring với phép xoay không vuông góc Promax, bởi vì sau khi phân tích EFA, tác giả còn phân tích CFA và SEM nên rất quan tâm đến cấu trúc của thang đo.

Khi phân tích EFA cần kiểm tra các điều kiện để phân tích EFA, đó là:

- Mức độ quan hệ giữa các biến đo lường, một số tiêu chí đánh giá mối quan hệ giữa các biến được sử dụng là kiểm định Bartlett và kiểm định KMO. $KMO \geq 0,5$, Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig < 0,05). KMO là một chỉ tiêu dùng để xem xét sự thích hợp của EFA, $0,5 \leq KMO \leq 1$ thì phân tích nhân tố là thích hợp, $KMO \geq 0,8$ là tốt (Kaiser, 1974; Nguyễn Đình Thọ, 2013).
- Kích thước mẫu.

3.4.2. *Nghiên cứu chính thức*

3.4.2.1. Mục tiêu nghiên cứu chính thức

Sau khi đánh giá sơ bộ thang đo trong nghiên cứu sơ bộ, tác giả sẽ có các thang đo chính thức của từng khái niệm nghiên cứu và tiến hành kiểm định chính thức thang đo. Mục tiêu của nghiên cứu định lượng chính thức này là kiểm định lại thang đo, kiểm định các giả thuyết đề ra trong mô hình, và kiểm định mô hình nghiên cứu nhằm giải quyết cho năm mục tiêu nghiên cứu chi tiết sau:

- Kiểm định ảnh hưởng trực tiếp của nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định ảnh hưởng trực tiếp của chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định ảnh hưởng trực tiếp của sự hỗ trợ tổ chức đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích lên mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT.
- Kiểm định vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích lên mối quan hệ giữa sự hỗ trợ tổ chức và hành vi sử dụng HTTTKT.

3.4.2.2. Phương pháp và nội dung nghiên cứu chính thức

Phương pháp sử dụng trong nghiên cứu chính thức là phương pháp khảo sát (survey method). Công cụ thu thập dữ liệu trong nghiên cứu chính thức là bảng câu hỏi chi tiết (*xem phụ lục 11 – trang 27*). Tác giả tiến hành khảo sát trực tiếp và gián tiếp các cá nhân sử dụng trực tiếp HTTTKT và các nhân tham gia sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP. Tác giả tiến hành khảo sát với nhiều hình thức như gửi trực tiếp bảng câu hỏi hoặc gửi qua email khảo sát trực tuyến.

Liên quan đến nội dung nghiên cứu trong bảng câu hỏi chi tiết trong nghiên cứu định lượng, bảng câu hỏi chi tiết được thiết kế gồm 3 phần:

- Thông tin về người được khảo sát, trong phần này tác giả thu thập các thông tin về công việc và bản thân cá nhân người được khảo sát như cơ quan đang làm việc, vị trí công việc đang làm, giới tính, độ tuổi, trình độ chuyên môn và kinh

nghiệm làm việc, vì đối tượng phân tích trong nghiên cứu của tác giả là cá nhân nên các thông tin này rất quan trọng, các thông tin này sẽ phục vụ cho phân tích thống kê mẫu nghiên cứu.

- Thông tin về đơn vị khảo sát, trong phần này tác giả thu thập thông tin về đơn vị mà người được khảo sát đang làm việc gồm loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp, quy mô doanh nghiệp và tên phần mềm ERP đang được sử dụng trong công tác kế toán hiện nay tại doanh nghiệp. Tác giả sử dụng các nội dung này để thống kê mô tả chung về mẫu khảo sát nhằm có cái nhìn tổng quát về các doanh nghiệp cũng như đặc điểm của các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay.

Thông tin về nội dung nghiên cứu chính của đề tài, trong phần này tác giả thu thập thông tin nhằm đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình, mỗi câu hỏi là một biến quan sát để đo lường cho biến tiềm ẩn.

- *Đám đông nghiên cứu và khung mẫu:* tương tự nghiên cứu sơ bộ. Do không thể có danh sách liệt kê các nhân viên kế toán và nhà quản lý tham gia sử dụng HTTKT tại các doanh nghiệp Việt Nam nên phương pháp chọn mẫu phi xác suất được thực hiện để chọn mẫu.
- *Kích thước mẫu:* nghiên cứu chính thức sử dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khẳng định CFA để kiểm định các giá trị thang đo và mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

Kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá CFA cho ta kiểm định độ tin cậy tổng hợp, phương sai trích, tính đơn hướng, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của thang đo.

Phân tích CB-SEM cho ta kiểm định mối quan hệ giữa các khái niệm trong mô hình nghiên cứu. Do mục đích trong nghiên cứu này là nghiên cứu cấu trúc của các biến quan sát, kiểm tra lại lý thuyết, so sánh các lý thuyết với mô hình nghiên cứu lựa chọn để đánh giá nên tác giả lựa chọn kỹ thuật mô hình cấu trúc CB-SEM.

Theo Barrett (2007), kích thước mẫu tối thiểu sử dụng trong phân tích mô hình tuyến tính cấu trúc CB-SEM là 200. Theo Bollen (1989), tỷ lệ cần thiết để thiết kế cỡ mẫu là tối thiểu phải có năm quan sát trên mỗi thông số ước lượng (tỷ lệ 5:1) để đạt độ tin cậy trong nghiên cứu. Trong nghiên cứu này tác giả sử dụng cách xác

định cỡ mẫu tối thiểu trong phân tích SEM. Tuy nhiên, để tăng độ tin cậy của kết quả nghiên cứu, tác giả chọn được kích thước mẫu trong nghiên cứu chính thức là 230. Nghiên cứu chính thức thực hiện chủ yếu ở các doanh nghiệp tại TP.HCM và một số tỉnh khác từ tháng 8 đến tháng 9 năm 2018.

3.4.2.3. Công cụ xử lý dữ liệu

Nhằm đạt mục tiêu nghiên cứu chi tiết đã đặt ra, trong nghiên cứu chính thức tác giả sử dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khẳng định CFA và phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM.

Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Sau khi phân tích EFA và có mô hình đo lường chính thức các khái niệm sử dụng trong nghiên cứu (cụ thể trong phân tích EFA của nghiên cứu chính thức tác giả sử dụng phương pháp trích Principal Axis Factoring), tác giả thực hiện phân tích tiếp tục CFA và SEM. Phân tích CFA sẽ giúp kiểm định mô hình đo lường có đạt yêu cầu, các thang đo có đạt yêu cầu là thang tốt. Các thang đo lường cần thiết phải thỏa mãn những tiêu chí để có thể sử dụng trong nghiên cứu khoa học và kiểm định nghiên cứu. Theo tác giả Nguyễn Đình Thọ (2013), ba tính chất quan trọng của một thang đo là: (1) hướng của thang đo (thang đo đơn hướng hay đa hướng), (2) độ tin cậy và (3) tính giá trị của thang đo. Giá trị của thang đo gồm các loại chính: giá trị nội dung, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt, giá trị liên hệ lý thuyết.

Về mặt lý thuyết trong phân tích CFA, để đo lường mức độ phù hợp của mô hình, nhà nghiên cứu thường sử dụng các chỉ số Chi-square điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df), chỉ số CFI, chỉ số TLI, chỉ số RMSEA. Nếu mô hình nhận được các chỉ số TLI, CFI $\geq 0,9$, CMIN/df ≤ 2 , RMSEA $\leq 0,08$ thì mô hình phù hợp. Trong CFA, các đánh giá giá trị thang đo bao gồm:

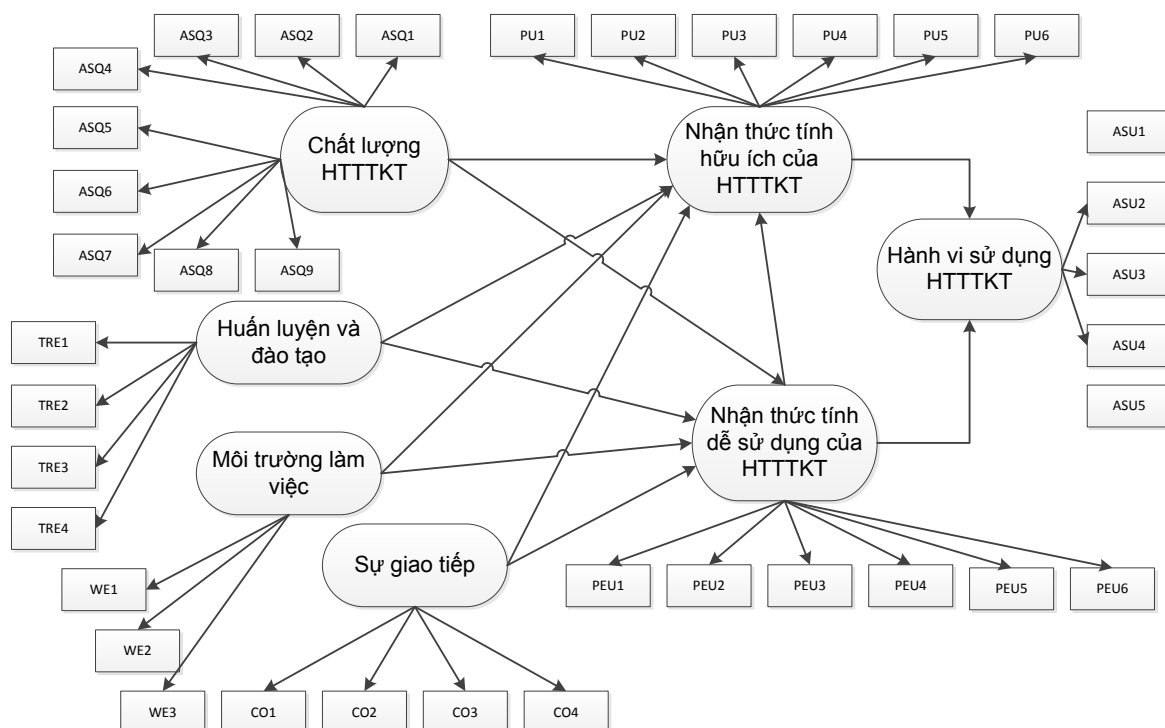
- Đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua: (1) Hệ số tin cậy tổng hợp CR, (2) Tổng phương sai trích, (3) hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số CR và tổng phương sai trích phải $\geq 0,5$.
- Tính đơn hướng của thang đo: được xem xét thông qua mức độ phù hợp với dữ liệu thị trường.

- Giá trị hội tụ: Thang đo đạt giá trị hội tụ khi các trọng số chuẩn hóa của thang đo đều $> 0,5$ và có ý nghĩa thống kê ($\text{sig} < 0,05$) (Gerbring & Anderson, 1988).
- Giá trị phân biệt: giá trị này được kiểm định trong mô hình tối hạn, kiểm định hệ số tương quan giữa các khái niệm nghiên cứu có thực sự khác biệt so với 1.

Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM

Phân tích CB-SEM dùng để kiểm định giá trị liên hệ lý thuyết của thang đo, kiểm định các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu. Các chỉ số đo lường mức độ phù hợp của mô hình hoàn toàn tương tự với phân tích CFA. Ngoài ra, sau khi phân tích mô hình SEM, tác giả tiếp tục thực hiện phương pháp Bootstrap để đánh giá độ tin cậy của các ước lượng nhằm mục đích suy rộng kết quả nghiên cứu ra tổng thể. Tác giả sử dụng với số lượng mẫu lặp lại là $N = 5000$. Bootstrap là phương pháp lấy mẫu lặp lại có thay thế, trong đó mẫu ban đầu đóng vai trò là đám đông (Lomax & Schumacker, 2004). Nếu kết quả cho thấy giá trị tuyệt đối của độ tin cậy tổng hợp CR (Composite Reliability) < 2 , có thể kết luận là độ lệch nhỏ, không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Như vậy, mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường và đạt độ tin cậy cao.

Dựa vào mô hình nghiên cứu và các lý thuyết đo lường, sử dụng các thang đo được điều chỉnh từ các nghiên cứu trước, mô hình đo lường với các thang đo cần được thiết lập. Dựa vào mô hình đo lường, các giai đoạn nghiên cứu định lượng sẽ lần lượt được thực hiện nhằm kiểm tra mô hình đo lường, kiểm tra mô hình cấu trúc tuyến tính. Kết quả nghiên cứu được trình bày trong chương 4.



Hình 3.4. Mô hình đo lường ban đầu (Nguồn: tổng hợp của tác giả)

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương này đã giới thiệu chi tiết các vấn đề về phương pháp nghiên cứu đã được áp dụng để đạt được các mục tiêu nghiên cứu trong đề tài. Đầu tiên, tác giả trình bày quy trình nghiên cứu và khung lý thuyết áp dụng cho luận án, sau đó tác giả trình bày mô hình nghiên cứu ban đầu và các giả thuyết nghiên cứu, xây dựng thang đo các khái niệm nghiên cứu gồm chất lượng HTTTKT, huấn luyện và đào tạo, môi trường làm việc, sự giao tiếp, nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT, nhận thức tính hữu ích của HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT. Tất cả các khái niệm nghiên cứu đều là khái niệm bậc nhất, đơn hướng. Từ mô hình lý thuyết được đề xuất cùng với thang đo các khái niệm nghiên cứu được giới thiệu, tác giả đã tổng hợp mô hình đo lường được sử dụng trong nghiên cứu. Cuối cùng, tác giả trình bày về phương pháp nghiên cứu và cách thức đo lường các khái niệm nghiên cứu. Trong phần phương pháp nghiên cứu, tác giả trình bày chi tiết phương pháp nghiên cứu định lượng gồm hai giai đoạn thực hiện là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính

thức. Trong từng giai đoạn nghiên cứu, trình bày các nội dung về mục tiêu nghiên cứu, phương pháp và nội dung nghiên cứu và công cụ xử lý dữ liệu.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Chương này tập trung trình bày kết quả của nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Cụ thể:

- Kết quả của nghiên cứu sơ bộ, cụ thể là trình bày mô tả mẫu nghiên cứu trong nghiên cứu sơ bộ, kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Dựa vào kết quả phân tích, hình thành thang đo chính thức và điều chỉnh mô hình nghiên cứu
- Kết quả nghiên cứu chính thức, cụ thể là kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA và phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM để đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Kết quả phân tích sẽ giải thích cho các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu, từ đó giải thích cho các mục tiêu nghiên cứu.
- Phân tích vai trò của biến trung gian là nhận thức tính hữu ích HTTTKT cho mối quan hệ giữa các biến trong mô hình nghiên cứu.
- Kiểm định mối quan hệ giữa các yếu tố về đặc điểm cá nhân của đối tượng khảo sát với hành vi sử dụng HTTTKT.
- Bàn luận về kết quả nghiên cứu, so sánh, đánh giá kết quả nghiên cứu của đề tài với các nghiên cứu đã được thực hiện.

4.1. Kết quả nghiên cứu sơ bộ

Bảng câu hỏi chi tiết dùng trong nghiên cứu sơ bộ gồm 37 câu hỏi đo lường bằng thang đo cấp quảng (Likert 5 điểm) bên cạnh các câu hỏi liên quan đến thông tin người trả lời, các câu hỏi về đặc điểm doanh nghiệp của người trả lời. Các nội dung trong bảng câu hỏi chi tiết được xác định dựa vào các khái niệm nghiên cứu. Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện từ tháng 7 đến tháng 8 năm 2018, tác giả gửi 50 bảng khảo sát giấy đến các đối tượng khảo sát bao gồm nhân viên kế toán và nhà quản lý tham gia sử dụng HTTTKT, kết quả thu lại được 48 bảng, sau khi loại bỏ các bảng khảo sát không trả lời đầy đủ, còn lại 21 bảng (tỷ lệ 42%). Bên cạnh đó, tác giả gửi qua email cho 85 đối tượng khảo sát trả lời trực tuyến, thu về 83 phản

hỏi (tỷ lệ 98%). Như vậy, tổng cộng kích thước mẫu sử dụng là 104, thu thập từ 104 cá nhân tham gia khảo sát ở 70 doanh nghiệp (*xem phụ lục 7 – trang 18*). Chi tiết mẫu nghiên cứu xem bảng 4.1 và 4.2

4.1.1. Mô tả mẫu nghiên cứu sơ bộ

Mẫu nghiên cứu có 104 cá nhân tham gia khảo sát gồm: 71 nhân viên kế toán (68,3%) và 33 nhà quản lý có tham gia sử dụng HTTTKT (31,7%), về giới tính có 37 nam (35,6%) và 67 nữ (64,4%). Số người được hỏi có độ tuổi từ 30 đến 40 chiếm tỷ lệ cao nhất là 62 người (59,6%). Trình độ chuyên môn chiếm tỷ lệ cao nhất là đại học (69,2%), tiếp theo là sau đại học (20,2%) và cao đẳng là 10,6%. Kinh nghiệm làm việc của nhân viên chiếm tỷ lệ cao nhất là từ 5 đến 10 năm (43,3%), kinh nghiệm làm việc dưới 5 năm chiếm tỷ lệ 38,5% và kinh nghiệm làm việc trên 10 năm có tỷ lệ 18,3%. Những người này đang làm việc tại nhiều doanh nghiệp khác nhau, bao gồm 30 doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn (tỷ lệ 42,9%), 29 doanh nghiệp cổ phần (tỷ lệ 41,4%), còn lại 11 doanh nghiệp gồm doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp liên doanh và doanh nghiệp tư nhân (tỷ lệ 15,7%). Về lĩnh vực hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, tác giả phân loại ra 6 trường hợp, thứ nhất là lĩnh vực thương mại dịch vụ với tỷ lệ 54,7%, thứ 2 là lĩnh vực sản xuất với tỷ lệ 31,4%, thứ 3 là lĩnh vực xây dựng với tỷ lệ 7%, thứ 4 là lĩnh vực đầu tư tài chính chiếm tỷ lệ 4,7%, cuối cùng là các lĩnh vực gồm giáo dục đào tạo và lĩnh vực khác với tỷ lệ 2,4%. Về quy mô doanh nghiệp trong mẫu nghiên cứu cũng có sự khác nhau, tập trung chủ yếu là doanh nghiệp lớn với tỷ lệ 70%, doanh nghiệp vừa chiếm tỷ lệ 20%, doanh nghiệp nhỏ chiếm tỷ lệ 10%. (*xem phụ lục 8 – trang 20*)

Nhìn chung, mẫu trong nghiên cứu sơ bộ thể hiện cơ bản, rõ nét về tình hình sử dụng ERP trong doanh nghiệp hiện nay, việc sử dụng hệ thống ERP tập trung chủ yếu ở những doanh nghiệp lớn với lĩnh vực hoạt động chủ yếu là thương mại, dịch vụ và sản xuất, loại hình doanh nghiệp cơ bản là doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn và doanh nghiệp cổ phần. Về đối tượng khảo sát, trình độ chủ yếu là đại học và kinh nghiệm làm việc từ 5 đến 10 năm, trong môi trường ứng dụng ERP rất khó

khẩn và việc yêu cầu các nhân viên phải có trình độ, kinh nghiệm làm việc là điều kiện cần thiết và rất quan trọng.

Đặc điểm đối tượng khảo sát	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm
<i>Vị trí công việc</i>		
Nhân viên kế toán	71	68,3%
Nhà quản lý tham gia sử dụng HTTKT	33	31,7%
<i>Giới tính</i>		
Nam	37	35,6%
Nữ	67	64,4%
<i>Độ tuổi</i>		
<30	30	28,8%
30 - 40	62	59,6%
>40	12	11,5%
<i>Trình độ chuyên môn</i>		
Cao đẳng	11	10,6%
Đại học	72	69,2%
Sau đại học	21	20,2%
<i>Kinh nghiệm làm việc</i>		
<5 năm	40	38,5%
Từ 5 đến 10 năm	45	43,3%
Trên 10 năm	19	18,3%

Bảng 4.1. Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu sơ bộ theo nhân viên (Nguồn: Tính toán của tác giả)

Đặc điểm doanh nghiệp khảo sát	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm
<i>Loại hình doanh nghiệp</i>		
Trách nhiệm hữu hạn	30	42,9%
Doanh nghiệp cổ phần	29	41,4%
Doanh nghiệp khác	11	15,7%
<i>Lĩnh vực hoạt động</i>		
Thương mại dịch vụ	47	54,7%
Sản xuất	27	31,4%
Xây dựng	6	7%
Đầu tư, tài chính	4	4,7%
Giáo dục đào tạo và khác	2	2,4%
<i>Quy mô doanh nghiệp</i>		
Doanh nghiệp nhỏ	7	10%
Doanh nghiệp vừa	14	20%
Doanh nghiệp lớn	49	70%

Bảng 4.2. Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu sơ bộ theo doanh nghiệp (Nguồn: Tính toán của tác giả)

4.1.2. Kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Sau khi thu thập dữ liệu hoàn chỉnh, và nhập liệu vào phần mềm SPSS 22, tác giả thực hiện kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để loại các biến không có độ tin cậy cao (các biến rác trong thang đo). Kết quả phân tích cho thấy các khái niệm này đạt tính nhất quán nội tại, hệ số Cronbach Alpha của từng khái niệm > 0,8 là rất tốt. Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Tuy nhiên, chỉ có khái niệm môi trường làm việc WE là có Cronbach's Alpha thấp hơn nhưng vẫn > 0,6, có thể chấp nhận được. Đối với khái niệm hành vi sử dụng HTTTKT nếu loại biến quan sát ASU1 thì hệ số Alpha sẽ tăng lên 0,911

(từ 0,859 tăng lên 0,911), vì vậy biến ASU1 sẽ bị loại khỏi thang đo của khái niệm nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT (ASU). (*xem phụ lục 9 – trang 22*)

Biến quan sát	Trung bình thang đo	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach Alpha nếu loại biến
Chất lượng HTTTKT (ASQ): Cronbach's Alpha = 0,857				
ASQ1	30,97	19,077	,667	,835
ASQ2	31,12	18,802	,632	,837
ASQ3	31,12	19,423	,534	,847
ASQ4	31,00	19,495	,589	,842
ASQ5	30,86	18,765	,639	,837
ASQ6	31,30	18,638	,568	,844
ASQ7	31,46	18,600	,514	,852
ASQ8	30,82	19,063	,679	,834
ASQ9	30,83	20,475	,466	,853
Huấn luyện và đào tạo (TRE): Cronbach's Alpha = 0,894				
TRE1	11,44	3,453	,691	,894
TRE2	11,41	3,410	,817	,845
TRE3	11,49	3,437	,824	,843
TRE4	11,32	3,539	,742	,872
Môi trường làm việc (WE): Cronbach's Alpha = 0,67				
WE1	7,81	1,924	,479	,593
WE2	7,97	1,368	,565	,455
WE3	7,86	1,678	,426	,652
Sự giao tiếp (CO): Cronbach's Alpha = 0,845				
CO1	11,77	2,859	,681	,807
CO2	11,65	3,199	,655	,815
CO3	11,66	3,119	,689	,801
CO4	11,62	3,171	,711	,793
Nhận thức tính hữu ích HTTTKT (PU): Cronbach's Alpha = 0,95				
PU1	20,19	10,468	,817	,944
PU2	20,16	10,565	,890	,936
PU3	20,17	10,339	,914	,933
PU4	20,27	10,160	,870	,938
PU5	20,28	10,533	,825	,943
PU6	20,22	10,776	,765	,950

Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT (PEU): Cronbach's Alpha = 0,927				
PEU1	18,54	12,542	,742	,919
PEU2	18,69	11,924	,844	,906
PEU3	18,66	11,585	,846	,905
PEU4	18,71	11,372	,863	,903
PEU5	18,72	11,601	,842	,906
PEU6	18,50	13,223	,591	,937
Hành vi sử dụng HTTTKT (ASU): Cronbach's Alpha = 0,859				
ASU1	14,94	7,278	,330	,911
ASU2	15,05	5,988	,783	,805
ASU3	14,98	5,728	,822	,792
ASU4	15,02	5,456	,808	,793
ASU5	14,89	5,940	,689	,827

Bảng 4.3. Kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha (Nguồn: Tính toán của tác giả)

4.1.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi thực hiện đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, kết quả chỉ loại biến ASU1, và các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy. Tiếp theo, các biến quan sát sẽ tiếp tục được đánh giá bằng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá EFA. Đối với phân EFA, tác giả thực hiện như sau:

- Tác giả sử dụng phương pháp phân tích Principal Axis Factoring với phép xoay không vuông góc Promax. Vì phương pháp này sẽ phản ánh cấu trúc dữ liệu chính xác hơn phương pháp Principal Component với phép quay vuông góc Varimax. Ngoài ra, phương pháp này phù hợp cho các kỹ thuật phân tích tiếp theo là CFA và CB-SEM.
- Loại các biến quan sát có trọng số nhân tố $< 0,4$. Trong thực tiễn nghiên cứu, trong số nhân tố $\geq 0,5$ là chấp nhận, $< 0,5$ có thể loại biến, tuy nhiên giá trị này chỉ mang ý nghĩa thống kê, do đó cần quan tâm đến giá trị nội dung, vì vậy nếu trọng số nhân tố không quá nhỏ ($>0,4$), tác giả vẫn giữ lại.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 1 đối với các biến cho thấy trị số KMO = 0,837 thỏa mãn điều kiện $> 0,5$ và nhỏ hơn 1. Kết quả kiểm định Bartlett có p-value $< 5\%$ cho thấy các biến có quan hệ với nhau và việc phân tích EFA là phù hợp với dữ liệu mẫu.

Kết quả cho thấy có 6 nhân tố được trích với tổng phương sai trích (TVE) giải thích bởi 6 nhân tố lớn hơn 50% (70,1%). Kết quả cũng loại 6 biến quan sát là ASQ7, ASQ9, WE1, WE2, WE3, PEU6 vì có trọng số nhân tố < 0,4 (Gerbing & Anderson, 1988).

Sau khi loại biến, tiến hành phân tích EFA lần 2, kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2 đối với các biến cho thấy trị số KMO =0,851 thỏa mãn điều kiện > 0,5 và nhỏ hơn 1. Kết quả kiểm định Bartlett có p-value < 5% cho thấy các biến có quan hệ với nhau và việc phân tích EFA là phù hợp với dữ liệu mẫu. (*xem phụ lục 10 – trang 24*)

Kết quả cho thấy có 6 nhân tố được trích với tổng phương sai trích (TVE) giải thích bởi 6 nhân tố lớn hơn 50% (74,5%). Sáu nhân tố bao gồm:

Nhân tố 1 (PU): có 6 biến quan sát PU1, PU2, PU3, PU4, PU5, PU6

Nhân tố 2 (PEU): có 5 biến quan sát PEU1, PEU2, PEU3, PEU4, PEU5

Nhân tố 3 (ASQ): có 7 biến quan sát ASQ1, ASQ2, ASQ3, ASQ4, ASQ5, ASQ6, ASQ8

Nhân tố 4 (ASU): có 4 biến quan sát ASU2, ASU3, ASU4, ASU5

Nhân tố 5 (TRE): có 4 biến quan sát TRE1, TRE2, TRE3, TRE4

Nhân tố 6 (CO): có 4 biến quan sát CO1, CO2, CO3, CO4

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
PU3	,875					
PU4	,838					
PU2	,830					
PU1	,810					
PU5	,764					
PU6	,675					
PEU4		,846				
PEU2		,835				
PEU5		,821				
PEU3		,800				
PEU1		,557				
ASQ4			,765			

ASQ5			,724			
ASQ2			,659			
ASQ6			,634			
ASQ8			,579			
ASQ1			,547			
ASQ3			,469			
ASU4				,882		
ASU2				,879		
ASU3				,854		
ASU5				,686		
TRE2					,872	
TRE3					,867	
TRE4					,821	
TRE1					,735	
CO4						,802
CO3						,791
CO1						,775
CO2						,727

Bảng 4.4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2 (Nguồn: Tính toán của tác giả)

4.1.4. Tổng kết kết quả nghiên cứu sơ bộ

Như vậy, với kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá quan 2 lần, kết quả nghiên cứu sơ bộ cho thấy:

- Từ bảy khái niệm nghiên cứu trong mô hình ban đầu, thông qua nghiên cứu sơ bộ sẽ còn 6 khái niệm nghiên cứu tương ứng với 6 nhân tố được trích ra trong phân tích EFA. Khái niệm nghiên cứu môi trường làm việc bị loại bỏ vì các biến khái niệm đều có trọng số nhân tố $< 0,4$.
- Khái niệm nghiên cứu chất lượng HTTTKT (ASQ) gồm 7 biến quan sát (loại 2 biến)
- Khái niệm huấn luyện và đào tạo (TRE) giữ nguyên 4 biến quan sát
- Khái niệm sự giao tiếp (CO) giữ nguyên 4 biến quan sát
- Khái niệm nhận thức tính hữu ích HTTTKT (PU) giữ nguyên 6 biến quan sát
- Khái niệm nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT (PEU) gồm 5 biến quan sát (loại 1 biến)

- Khái niệm hành vi sử dụng HTTTKT (ASU) gồm 4 biến quan sát (loại 1 biến).

Các thang đo cụ thể của từng khái niệm nghiên cứu được tổng hợp lại sau khi phân tích kết quả nghiên cứu sơ bộ được tổng hợp trong bảng 4.5.

Biến khái niệm	Biến quan sát	Phát biểu
Chất lượng HTTTKT	ASQ1	Tính dễ dàng sử dụng HTTTKT
	ASQ2	Tính dễ dàng nghiên cứu và tìm hiểu HTTTKT
	ASQ3	Tính linh hoạt của HTTTKT
	ASQ4	Đáp ứng các yêu cầu của người sử dụng
	ASQ5	HTTTKT có độ tin cậy cao
	ASQ6	Khả năng tích hợp với các hệ thống khác
	ASQ7	Hệ thống bao gồm những tính năng và chức năng cần thiết
Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT	PU1	Sử dụng HTTTKT giúp tôi làm việc nhanh hơn
	PU2	HTTTKT giúp cải thiện năng suất công việc
	PU3	HTTTKT giúp nâng cao hiệu quả công việc
	PU4	Sử dụng HTTTKT giúp công việc trở nên dễ dàng hơn
	PU5	HTTTKT giúp tôi hoàn thành công việc nhanh hơn
	PU6	Tôi thấy HTTTKT hiện tại hữu ích cho công việc của tôi
Nhận thức tính dễ sử	PEU1	HTTTKT tương tác với người dùng một

dụng của HTTTKT		cách dễ dàng và rõ ràng
	PEU2	Tôi có thể tương tác với HTTTKT mà không cần sự nỗ lực quá lớn
	PEU3	Tôi thấy HTTTKT dễ dàng sử dụng
	PEU4	Người dùng dễ dàng có được kỹ năng sử dụng HTTTKT
	PEU5	Người dùng dễ dàng học cách sử dụng HTTTKT
Hành vi sử dụng HTTTKT	ASU1	Tôi khai thác các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc
	ASU2	Tôi khai thác cách thức HTTTKT có thể hỗ trợ tốt hơn cho công việc thường xuyên của tôi
	ASU3	Tôi khai thác cách sử dụng mới của HTTTKT cho công việc
	ASU4	Tôi sử dụng các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc để giúp tôi làm việc hiệu quả hơn
Huấn luyện và đào tạo	TRE1	Các hoạt động đào tạo cung cấp cho tôi kiến thức toàn diện để sử dụng HTTTKT
	TRE2	Mức độ hiểu biết của tôi cải thiện sau khi thực hiện đào tạo sử dụng HTTTKT
	TRE3	Đào tạo cho tôi sự tự tin trong hệ thống mới
	TRE4	Các nhân viên đào tạo có kiến thức và giúp đỡ tôi để hiểu biết về HTTTKT
Sự giao tiếp	CO1	Công ty thông tin đầy đủ cho tôi về các vấn đề liên quan HTTTKT thông qua hệ

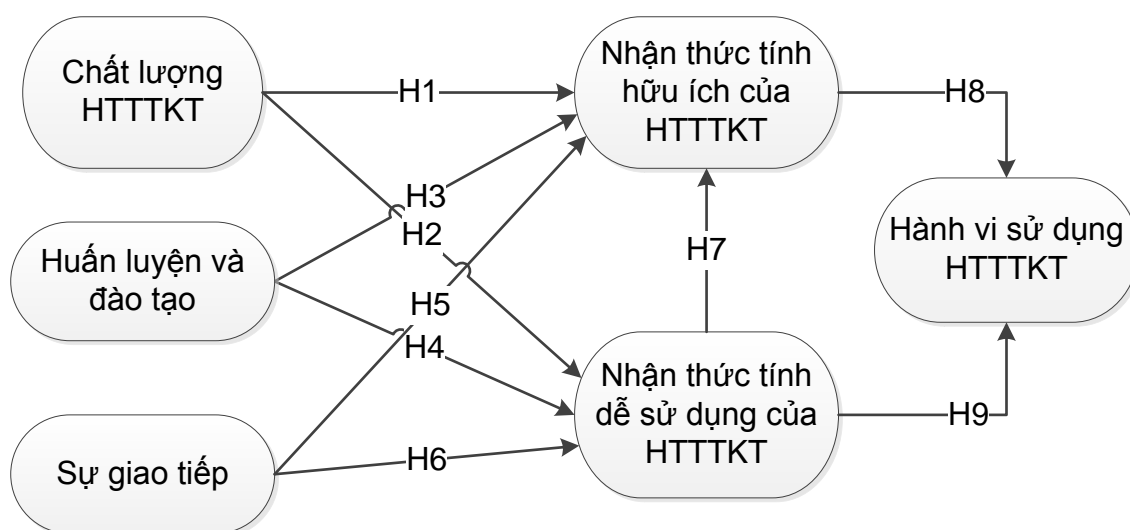
		thống truyền thông trong công ty
	CO2	Sự giao tiếp hỗ trợ cho tôi trong quá trình sử dụng HTTTKT
	CO3	Tôi hài lòng với sự giao tiếp với người giám sát hay đồng nghiệp của tôi
	CO4	Tôi hài lòng với mạng lưới giao tiếp trong công ty

Bảng 4.5. Tổng hợp thang đo các khái niệm nghiên cứu từ nghiên cứu sơ bộ

(Nguồn: tổng hợp của tác giả)

4.2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Như vậy sau khi thực hiện nghiên cứu sơ bộ, các thang đo đều đạt yêu cầu là một thang đo tốt, phù hợp để tiếp tục thực hiện nghiên cứu chính thức. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh như sau:



Hình 4.1. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh (Nguồn: tổng hợp của tác giả)

Các giả thuyết nghiên cứu chi tiết được điều chỉnh như sau:

Giả thuyết H1: Chất lượng HTTTKT có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

Giả thuyết H2: Chất lượng HTTTKT có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.

Giả thuyết H3: Huấn luyện và đào tạo có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT

Giả thuyết H4: Huấn luyện đào tạo có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.

Giả thuyết H5: Sự giao tiếp có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT

Giả thuyết H6: Sự giao tiếp có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT

Giả thuyết H7: Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

Giả thuyết H8: Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H9: Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H0a: Nhận thức tính hữu ích HTTTKT có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H0b: Nhận thức tính hữu ích HTTTKT có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa huấn luyện đào tạo đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H0c: Nhận thức tính hữu ích HTTTKT có vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sự giao tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT.

4.3. Kết quả nghiên cứu chính thức

Bảng câu hỏi chi tiết dùng trong nghiên cứu chính thức gồm 30 câu hỏi đo lường bằng thang đo cấp quảng (Likert 5 điểm) bên cạnh các câu hỏi liên quan đến thông tin người trả lời, các câu hỏi về đặc điểm doanh nghiệp của người trả lời. Bảng câu hỏi này đã được điều chỉnh sau khi có kết quả nghiên cứu sơ bộ. Nghiên cứu chính thức được thực hiện từ tháng 8 đến tháng 9 năm 2018, tác giả gửi qua email cho các đối tượng khảo sát trả lời trực tuyến, thu về thêm được 230 phản hồi (tỷ lệ gần 100%). Như vậy, tổng cộng kích thước mẫu sử dụng trong nghiên cứu

chính thức là 230, thu thập từ 230 cá nhân tham gia khảo sát ở 107 doanh nghiệp (*xem phụ lục 12 – trang 30*). Chi tiết mẫu nghiên cứu xem bảng 4.6 và 4.7.

4.3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu chính thức

Mẫu nghiên cứu chính thức có 230 cá nhân tham gia khảo sát gồm: 164 nhân viên kế toán (71,3%) và 66 nhà quản lý có tham gia sử dụng HTTTKT (28,7%), về giới tính có 62 nam (27%) và 168 nữ (73%). Số người được hỏi có độ tuổi từ 30 đến 40 chiếm tỷ lệ cao nhất là 116 người (50,4%). Trình độ chuyên môn chiếm tỷ lệ cao nhất là đại học (71,3%), tiếp theo là cao đẳng (17,8%) và sau đại học là 10,9%. Kinh nghiệm làm việc của nhân viên chiếm tỷ lệ cao nhất là từ 5 đến 10 năm (40,9%), kinh nghiệm làm việc dưới 5 năm chiếm tỷ lệ 40,4% và kinh nghiệm làm việc trên 10 năm có tỷ lệ 18,7%. Những người này đang làm việc tại nhiều doanh nghiệp khác nhau, bao gồm 52 doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn (tỷ lệ 48,6%), 41 doanh nghiệp cổ phần (tỷ lệ 38,3%), còn lại 14 doanh nghiệp gồm doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp liên doanh và doanh nghiệp tư nhân (tỷ lệ 13,1%). Về lĩnh vực hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, tác giả phân loại ra 6 trường hợp, thứ nhất là lĩnh vực thương mại dịch vụ với tỷ lệ 58%, thứ 2 là lĩnh vực sản xuất với tỷ lệ 31,3%, thứ 3 là lĩnh vực xây dựng với tỷ lệ 5,3%, thứ 4 là lĩnh vực đầu tư tài chính chiếm tỷ lệ 3,8%, cuối cùng là các lĩnh vực gồm giáo dục đào tạo và lĩnh vực khác với tỷ lệ 1,6%. Về quy mô doanh nghiệp trong mẫu nghiên cứu cũng có sự khác nhau, tập trung chủ yếu là doanh nghiệp lớn với tỷ lệ 59,8%, doanh nghiệp vừa chiếm tỷ lệ 28%, doanh nghiệp nhỏ chiếm tỷ lệ 12,1%.

Nhìn chung, mẫu trong nghiên cứu chính thức thể hiện cơ bản, rõ nét về tình hình sử dụng ERP trong doanh nghiệp hiện nay, việc sử dụng hệ thống ERP tập trung chủ yếu ở những doanh nghiệp lớn với lĩnh vực hoạt động chủ yếu là thương mại, dịch vụ và sản xuất, loại hình doanh nghiệp cơ bản là doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn và doanh nghiệp cổ phần. Về đối tượng khảo sát, trình độ chủ yếu là đại học và kinh nghiệm làm việc từ 5 đến 10 năm. (*xem phụ lục 13 – trang 33*).

Đặc điểm đối tượng khảo sát	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm
<i>Vị trí công việc</i>		
Nhân viên kế toán	164	71,3%
Nhà quản lý tham gia sử dụng HTTTKT	66	28,7%
<i>Giới tính</i>		
Nam	62	27%
Nữ	168	73%
<i>Độ tuổi</i>		
<30	91	39,6%
30 - 40	116	50,4%
>40	23	10%
<i>Trình độ chuyên môn</i>		
Cao đẳng	41	17,8%
Đại học	164	71,3%
Sau đại học	25	10,9%
<i>Kinh nghiệm làm việc</i>		
<5 năm	93	40,4%
Từ 5 đến 10 năm	94	40,9%
Trên 10 năm	43	18,7%

Bảng 4.6. Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu chính thức theo nhân viên
(Nguồn: Tính toán của tác giả)

Đặc điểm doanh nghiệp khảo sát	Tần suất	Tỷ lệ phần trăm
<i>Loại hình doanh nghiệp</i>		
Trách nhiệm hữu hạn	52	48,6%
Doanh nghiệp cổ phần	41	38,3%
Doanh nghiệp khác	14	13,1%
<i>Lĩnh vực hoạt động</i>		
Thương mại dịch vụ	76	58%
Sản xuất	41	31,3%
Xây dựng	7	5,3%
Đầu tư, tài chính	5	3,8%
Giáo dục đào tạo và khác	2	1,6%
<i>Quy mô doanh nghiệp</i>		
Doanh nghiệp nhỏ	13	12,1%
Doanh nghiệp vừa	30	28%
Doanh nghiệp lớn	64	59,8%

Bảng 4.7. Thống kê chi tiết mẫu nghiên cứu chính thức theo doanh nghiệp
(*Nguồn: Tính toán của tác giả*)

4.3.2. Kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Sau khi thu thập dữ liệu hoàn chỉnh, và nhập liệu vào phần mềm SPSS 22, tác giả thực hiện kiểm định lại thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha để loại các biến không có độ tin cậy cao, hay là các biến rác trong thang đo. Kết quả phân tích cho thấy các khái niệm này đạt tính nhất quán nội tại, hệ số Cronbach Alpha của từng khái niệm > 0,8 là rất tốt. Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Tuy nhiên, đối với khái niệm nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT nếu loại biến quan sát PEU1 thì hệ số Alpha sẽ tăng lên 0,914 (từ 0,907 tăng lên 0,914), vì vậy biến PEU1 sẽ bị loại khỏi thang đo của khái niệm nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT (PEU). (*xem phụ lục 14 – trang 34*)

Biến quan sát	Trung bình thang đo	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach Alpha nếu loại biến
Chất lượng HTTTKT (ASQ): Cronbach's Alpha = 0,849				
ASQ1	23,30	10,571	,647	,824
ASQ2	23,46	10,328	,595	,830
ASQ3	23,50	10,190	,575	,833
ASQ4	23,37	9,886	,648	,821
ASQ5	23,26	10,211	,603	,828
ASQ6	23,54	10,005	,556	,837
ASQ7	23,26	10,200	,654	,821
Huấn luyện và đào tạo (TRE): Cronbach's Alpha = 0,864				
TRE1	11,61	3,321	,636	,859
TRE2	11,58	3,145	,768	,803
TRE3	11,60	3,253	,752	,811
TRE4	11,53	3,333	,700	,831
Sự giao tiếp (CO): Cronbach's Alpha = 0,823				
CO1	11,79	2,500	,637	,785
CO2	11,72	2,728	,665	,769
CO3	11,67	2,783	,644	,779
CO4	11,66	2,716	,649	,776
Nhận thức tính hữu ích HTTTKT (PU): Cronbach's Alpha = 0,94				
PU1	20,27	8,798	,815	,929
PU2	20,26	8,829	,860	,924
PU3	20,24	8,709	,861	,924
PU4	20,30	8,681	,822	,929
PU5	20,32	8,768	,810	,930
PU6	20,25	9,072	,752	,937
Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT (PEU): Cronbach's Alpha = 0,907				
PEU1	14,91	6,953	,627	,914
PEU2	15,07	6,218	,759	,888
PEU3	14,99	6,218	,812	,877
PEU4	15,07	6,013	,852	,868
PEU5	15,06	6,228	,784	,883
Hành vi sử dụng HTTTKT (ASU): Cronbach's Alpha = 0,883				
ASU1	11,47	3,612	,725	,858
ASU2	11,37	3,517	,808	,828
ASU3	11,41	3,195	,787	,834
ASU4	11,32	3,590	,675	,877

Bảng 4.8. Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha nghiên cứu chính thức

(Nguồn: Tính toán của tác giả)

4.3.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi thực hiện đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, kết quả chỉ loại biến PEU1, và các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy. Tiếp theo, các biến quan sát sẽ tiếp tục được đánh giá bằng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá EFA. Đối với phân EFA, tác giả thực hiện như sau:

- Tác giả sử dụng phương pháp phân tích Principal Axis Factoring với phép xoay không vuông góc Promax. Vì phương pháp này sẽ phản ánh cấu trúc dữ liệu chính xác hơn phương pháp Principal Component với phép quay vuông góc Varimax. Ngoài ra, phương pháp này phù hợp cho các kỹ thuật phân tích tiếp theo là CFA và CB-SEM.
- Loại các biến quan sát có trọng số nhân tố $< 0,4$. Trong thực tiễn nghiên cứu, trong số nhân tố $\geq 0,5$ là chấp nhận, $< 0,5$ có thể loại biến, tuy nhiên giá trị này chỉ mang ý nghĩa thống kê, do đó cần quan tâm đến giá trị nội dung, vì vậy nếu trọng số nhân tố không quá nhỏ ($>0,4$), tác giả vẫn giữ lại.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 1 đối với các biến cho thấy trị số KMO = 0,917 thỏa mãn điều kiện $> 0,5$ và nhỏ hơn 1. Kết quả kiểm định Bartlett có p-value $< 5\%$ cho thấy các biến có quan hệ với nhau và việc phân tích EFA là phù hợp với dữ liệu mẫu. (*xem phụ lục 15 – trang 37*)

Kết quả cho thấy có 6 nhân tố được trích với tổng phương sai trích (TVE) giải thích bởi 6 nhân tố lớn hơn 50% (70,32%). Sáu nhân tố bao gồm:

Nhân tố 1 (PU): có 6 biến quan sát PU1, PU2, PU3, PU4, PU5, PU6

Nhân tố 2 (ASQ): có 7 biến quan sát ASQ1, ASQ2, ASQ3, ASQ4, ASQ5, ASQ6, ASQ7

Nhân tố 3 (PEU): có 4 biến quan sát PEU2, PEU3, PEU4, PEU5

Nhân tố 4 (ASU): có 4 biến quan sát ASU1, ASU2, ASU3, ASU4

Nhân tố 5 (TRE): có 4 biến quan sát TRE1, TRE2, TRE3, TRE4,

Nhân tố 6 (CO): có 4 biến quan sát CO1, CO2, CO3, CO4

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
PU3	,975					
PU2	,901					
PU1	,855					
PU4	,837					
PU5	,797					
PU6	,617					
ASQ4		,864				
ASQ5		,678				
ASQ2		,642				
ASQ7		,603				
ASQ3		,528				
ASQ1		,506				
ASQ6		,493				
PEU4			,948			
PEU5			,840			
PEU3			,811			
PEU2			,796			
ASU2				,859		
ASU3				,842		
ASU1				,834		
ASU4				,633		
TRE3					,868	
TRE2					,781	
TRE4					,717	
TRE1					,557	
CO3						,746
CO2						,727
CO1						,639
CO4						,626

Bảng 4.9. Kết quả phân tích EFA nghiên cứu chính thức (Nguồn: Tính toán của tác giả)

4.3.4. Kiểm định mô hình đo lường

Các thành phần thang đo được đánh giá tiếp tục thông qua mô hình tối hạn, mô hình này có 362 bậc tự do và mô hình này thích hợp với dữ liệu thị trường ($\text{Chi-square/df} = 1,768 < 2$; $\text{CFI} = 0,936 > 0,9$; $\text{TLI} = 0,928$ và $\text{RMSEA} = 0,058 < 0,08$) (Steiger, 1990) (xem hình 4.2). Ngoài ra, không có tương quan giữa các sai số đo

lượng nên các biến quan sát đạt tính đơn hướng. Điều này có nghĩa là một biến quan sát chỉ dùng để đo lường một biến tiềm ẩn (khái niệm nghiên cứu) duy nhất.

- Các trọng số hồi quy giao động từ 0,6 đến 0,9 ($>0,5$) đều đạt yêu cầu và có ý nghĩa thống kê, do đó các biến này đều đạt giá trị hội tụ (xem bảng 4.10).

Mối quan hệ			Hệ số chuẩn hóa
ASQ7	<---	ASQ	0,724
ASQ6	<---	ASQ	0,623
ASQ5	<---	ASQ	0,648
ASQ4	<---	ASQ	0,666
ASQ3	<---	ASQ	0,645
ASQ2	<---	ASQ	0,653
PU6	<---	PU	0,77
PU5	<---	PU	0,822
PU4	<---	PU	0,843
PU3	<---	PU	0,902
PU2	<---	PU	0,91
PEU5	<---	PEU	0,845
PEU4	<---	PEU	0,925
PEU3	<---	PEU	0,842
PEU2	<---	PEU	0,8
ASU3	<---	ASU	0,838
ASU2	<---	ASU	0,882
ASU1	<---	ASU	0,796
TRE4	<---	TRE	0,783
TRE3	<---	TRE	0,82
TRE2	<---	TRE	0,841
CO4	<---	CO	0,743
CO3	<---	CO	0,716
CO2	<---	CO	0,736
CO1	<---	CO	0,744
PU1	<---	PU	0,857
ASU4	<---	ASU	0,735
TRE1	<---	TRE	0,705
ASQ1	<---	ASQ	0,734

Bảng 4.10. Kết quả phân tích trọng số hồi quy chuẩn hóa

(Nguồn: Tính toán của tác giả)

Bảng 4.11, 4.12 thể hiện kết quả phân tích hệ số tương quan và kết quả kiểm định giá trị phân biệt, ta thấy P-value < 0,05. Hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt với 1, nên các biến đo lường đều đạt giá trị phân biệt.

Mối quan hệ			Hệ số tương quan
ASQ	<-->	PU	0,776
ASQ	<-->	PEU	0,536
ASQ	<-->	ASU	0,48
PU	<-->	PEU	0,546
PU	<-->	ASU	0,44
PEU	<-->	ASU	0,447
PU	<-->	TRE	0,515
PU	<-->	CO	0,468
PEU	<-->	TRE	0,435
PEU	<-->	CO	0,432
ASU	<-->	TRE	0,425
ASU	<-->	CO	0,494
TRE	<-->	CO	0,736
ASQ	<-->	CO	0,527
ASQ	<-->	TRE	0,576

Bảng 4.11. Kết quả phân tích hệ số tương quan (Nguồn: Tính toán của tác giả)

Mối quan hệ			r	SE	CR	P-value
ASQ	<-->	PU	0,776	0,03	6,69	0,000
ASQ	<-->	PEU	0,536	0,04	10,36	0,000
ASQ	<-->	ASU	0,48	0,05	11,17	0,000
PU	<-->	PEU	0,546	0,04	10,21	0,000
PU	<-->	ASU	0,44	0,05	11,75	0,000
PEU	<-->	ASU	0,447	0,05	11,65	0,000
PU	<-->	TRE	0,515	0,05	10,66	0,000
PU	<-->	CO	0,468	0,05	11,34	0,000
PEU	<-->	TRE	0,435	0,05	11,82	0,000
PEU	<-->	CO	0,432	0,05	11,87	0,000
ASU	<-->	TRE	0,425	0,05	11,97	0,000
ASU	<-->	CO	0,494	0,05	10,97	0,000
TRE	<-->	CO	0,736	0,04	7,35	0,000
ASQ	<-->	CO	0,527	0,05	10,49	0,000

ASQ	<-->	TRE	0,576	0,04	9,77	0,000
-----	------	-----	-------	------	------	-------

Bảng 4.12. Kết quả kiểm định giá trị phân biệt (Nguồn: Tính toán của tác giả)

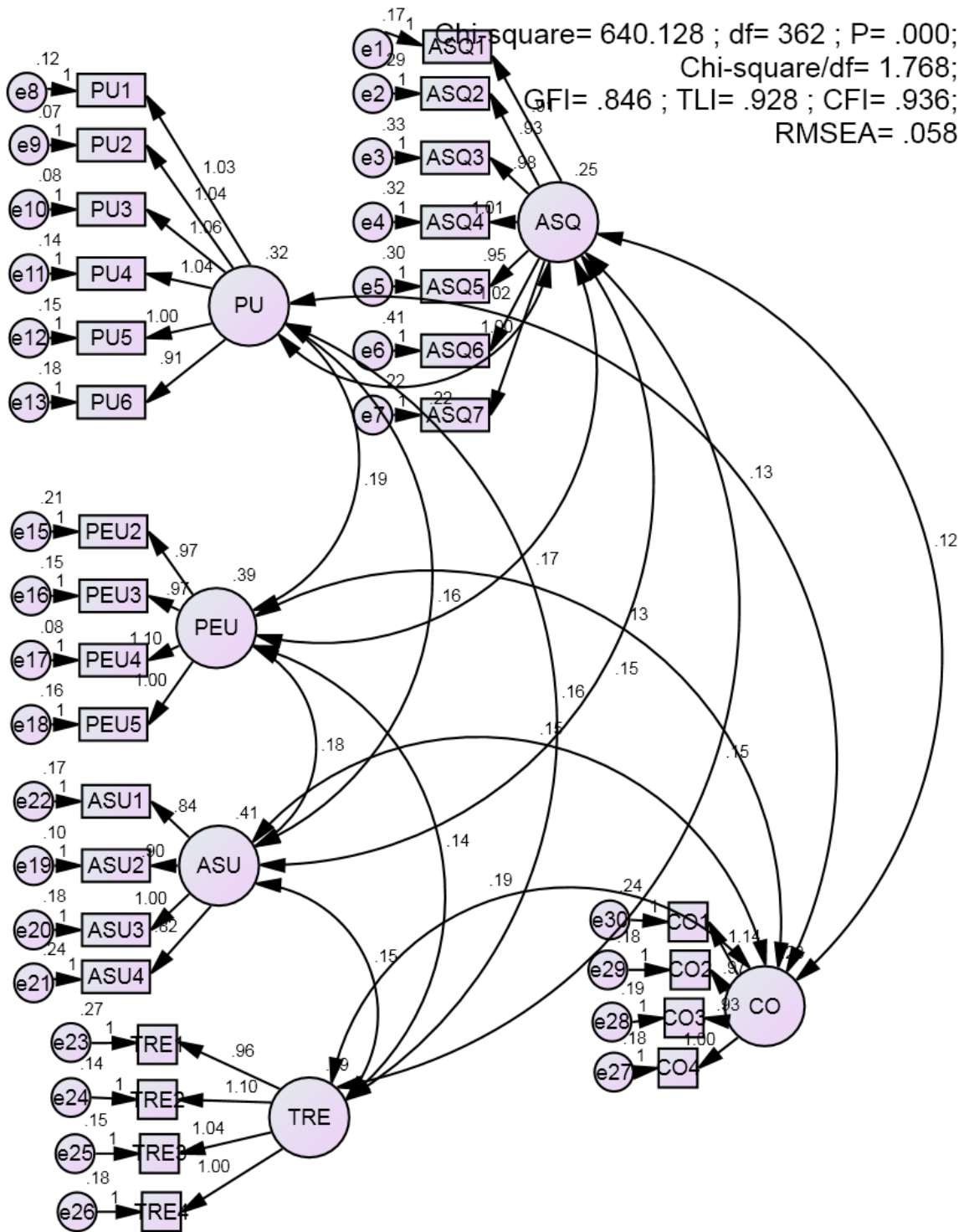
Đánh giá độ tin cậy của thang đo: các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy ($>0,6$), hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 (xem kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha ở bảng 4.8).

- Đối với biến PEU do đã loại 1 biến PEU1 nên tính lại hệ số Cronbach Alpha, kết quả cho thấy hệ số Cronbach Alpha là 0,914 ($>0,6$), hệ số tương quan biến tổng $> 0,3$.
- Hệ số tin cậy tổng hợp (CR) $> 0,7$, do đó tất cả các thang đo đạt độ tin cậy.

	CR	AVE
ASQ	0,851	0,451
PU	0,941	0,726
PEU	0,915	0,730
ASU	0,887	0,664
TRE	0,868	0,622
CO	0,824	0,540

Bảng 4.13. Kết quả đánh giá độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích

(Nguồn: Tính toán của tác giả)

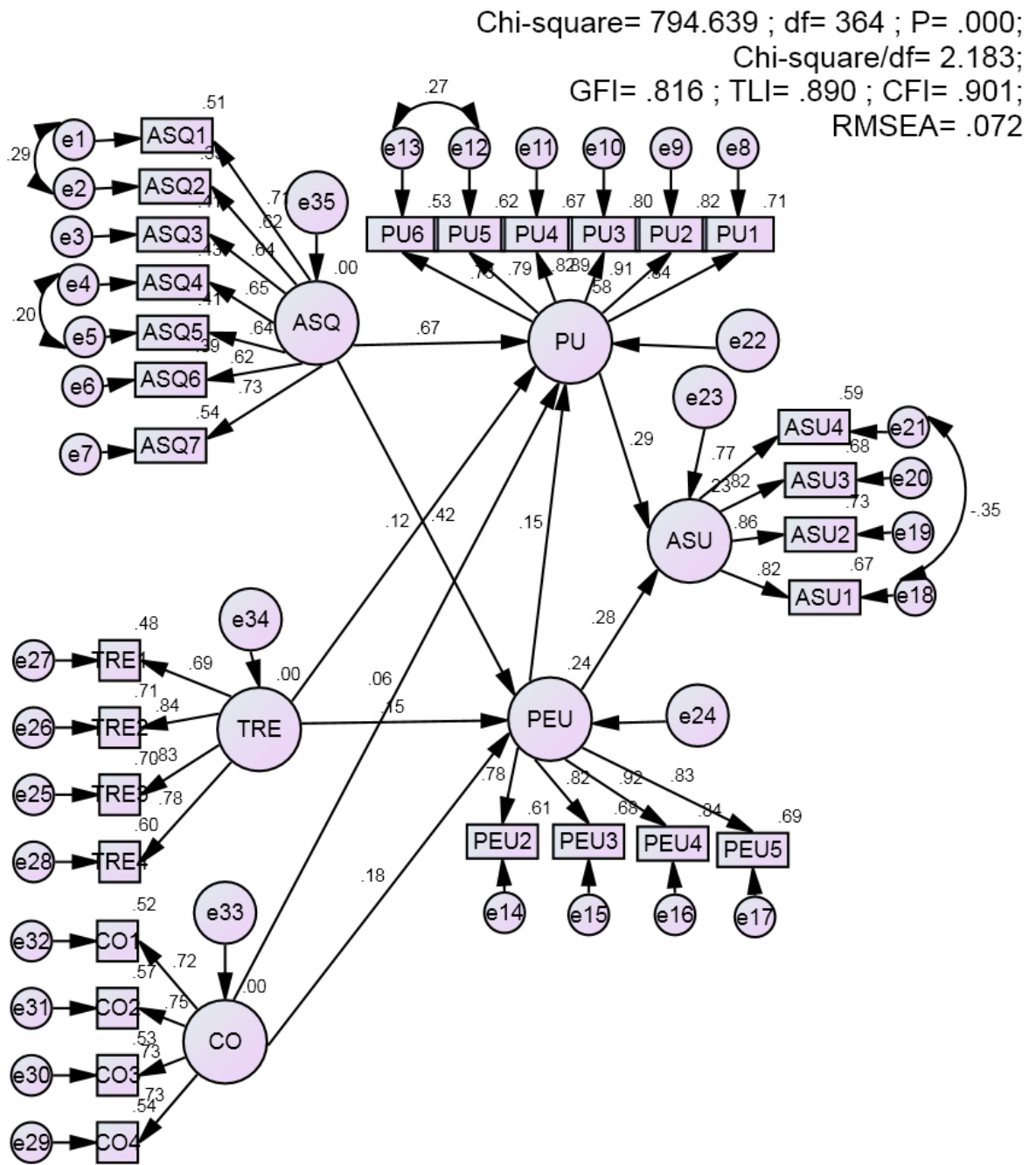


Hình 4.2. Mô hình phân tích CFA tới hạn

4.3.5. Kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu

4.3.5.1. Kiểm định mô hình lý thuyết bằng CB-SEM

Hình 4.3 thể hiện mô hình cấu trúc tuyến tính SEM có 364 bậc tự do với p-value = 0,000 < 0,05. Các chỉ số phù hợp với dữ liệu thị trường (Chi-square/df = 2,18 < 3; CFI=0,901, RMSEA = 0,07 < 0,08).



Hình 4.3. Kết quả phân tích mô hình lý thuyết SEM chuẩn hóa

Kết quả ước lượng của các tham số cho thấy, các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê, chỉ có mối quan hệ giữa CO và PU là không có ý nghĩa thống kê. Như vậy giả thuyết H1, H2, H3, H4, H6, H7, H8, H9 được chấp nhận, giả thuyết H5 bị bác bỏ. Cụ thể:

Giả thuyết H1: Chất lượng HTTTKT có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

Giả thuyết H2: Chất lượng HTTTKT có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.

Giả thuyết H3: Huấn luyện và đào tạo có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

Giả thuyết H4: Huấn luyện đào tạo có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT.

Giả thuyết H6: Sự giao tiếp có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.

Giả thuyết H7: Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT có tác động đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

Giả thuyết H8: Nhận thức tính hữu ích HTTTKT tác động tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT

Giả thuyết H9: Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT tác động tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT

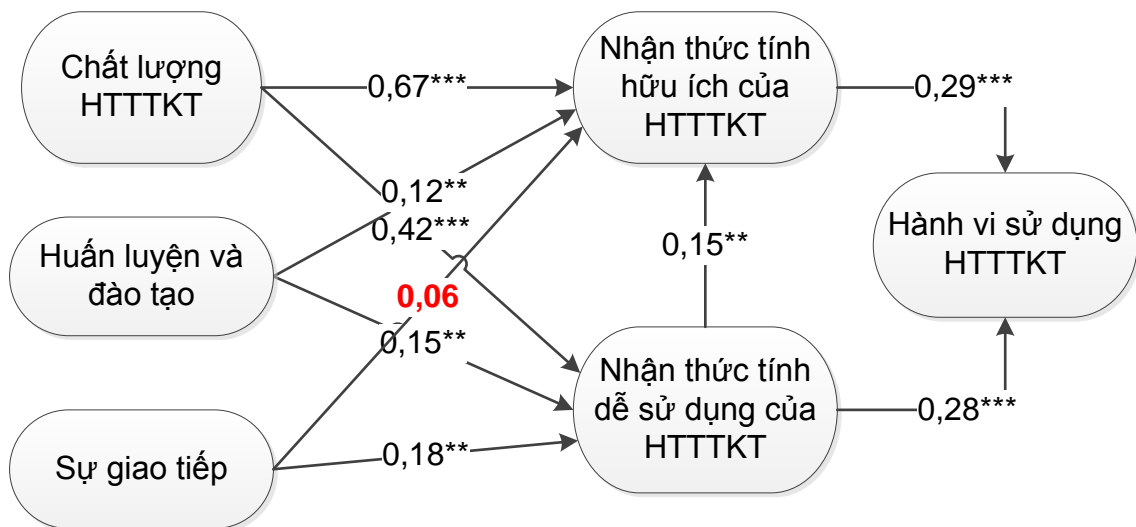
Giả thuyết bị bác bỏ gồm:

Giả thuyết H5: Sự giao tiếp không có tác động ý đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.

Giả thuyết	Mối quan hệ			Hệ số chuẩn hóa	Hệ số chưa chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P
H2	PEU	<---	ASQ	0,424	0,488	0,092	5,299	***
H6	PEU	<---	CO	0,18	0,222	0,087	2,561	0,01
H4	PEU	<---	TRE	0,152	0,167	0,074	2,246	0,025
H1	PU	<---	ASQ	0,669	0,619	0,088	7,011	***
H7	PU	<---	PEU	0,146	0,117	0,051	2,292	0,022
H3	PU	<---	TRE	0,118	0,105	0,049	2,154	0,031
H5	PU	<---	CO	0,062	0,061	0,056	1,094	0,274
H8	ASU	<---	PU	0,287	0,382	0,102	3,762	***
H9	ASU	<---	PEU	0,28	0,299	0,081	3,682	***

Bảng 4.14. Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu (Nguồn: xử lý của tác giả)

Từ kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính, đã có kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu. Như vậy, tác giả có mô hình nghiên cứu với các mối quan hệ đã được kiểm định như sau: (***: ở mức p-value <0,1%; **: ở mức p-value <5%).



Hình 4.4. Mô hình nghiên cứu đã kiểm định (Nguồn: tổng hợp của tác giả)

4.3.5.2. Kiểm định độ tin cậy ước lượng bằng Bootstrap

Để đánh giá độ tin cậy của các ước lượng, nhằm suy rộng kết quả nghiên cứu ra tổng thể, mô hình cần được kiểm định lại độ tin cậy. Tác giả sử dụng phương pháp Bootstrap với số lượng mẫu lặp lại là $N = 5000$. Bootstrap là phương pháp lấy mẫu lặp lại có thay thế, trong đó mẫu ban đầu đóng vai trò là đám đông (Lomax &

Schumacker, 2004). Kết quả cho thấy giá trị tuyệt đối của độ tin cậy tổng hợp CR (Composite Reliability) < 2 nên kết luận là độ lệch nhỏ, không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Do đó, kết luận các ước lượng trong mô hình có thể tin cậy được.

Mối quan hệ			SE	SE-SE	Mean	Bias	SE-Bias	CR
PEU	<---	ASQ	0,139	0,001	0,394	-0,03	0,002	-0,07
PEU	<---	CO	0,125	0,001	0,199	0,02	0,002	0,10
PEU	<---	TRE	0,126	0,001	0,156	0,004	0,002	0,50
PU	<---	ASQ	0,085	0,001	0,658	-0,012	0,001	-0,08
PU	<---	PEU	0,079	0,001	0,136	-0,01	0,001	-0,10
PU	<---	TRE	0,093	0,001	0,117	-0,001	0,001	-1,00
PU	<---	CO	0,113	0,001	0,086	0,024	0,002	0,08
ASU	<---	PU	0,085	0,001	0,283	-0,004	0,001	-0,25
ASU	<---	PEU	0,073	0,001	0,282	0,002	0,001	0,50

Bảng 4.15. Kết quả kiểm định ước lượng bằng Bootstrap (Nguồn: xử lý của tác giả)

4.3.6. Phân tích vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích HTTTKT

Để xem xét vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích HTTTKT lên mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT, huấn luyện, đào tạo và sự giao tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT, tác giả tiến hành thực hiện phân tích trung gian giúp đề tài đạt được mục tiêu nghiên cứu. Cụ thể, tác giả sẽ thực hiện xác định vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích của HTTTKT trong các mối quan hệ sau:

- Giữa chất lượng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT.
- Giữa huấn luyện và đào tạo với hành vi sử dụng HTTTKT.
- Giữa sự giao tiếp với hành vi sử dụng HTTTKT.

Để thực hiện phân tích tác động trung gian có ý nghĩa, có bốn điều kiện cần đáp ứng.

❖ Đối với mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT, bốn điều kiện đó là:

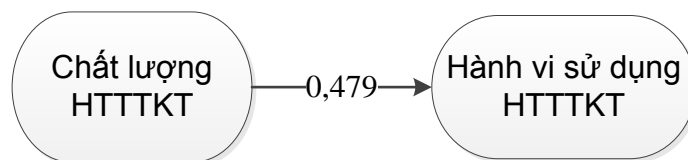
- (1) Chất lượng HTTTKT tác động có ý nghĩa đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT
- (2) Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT có tác động ý nghĩa đến hành vi sử dụng HTTTKT

- (3) Chất lượng HTTTKT có tác động trực tiếp và có ý nghĩa đến hành vi sử dụng HTTTKT
- (4) Chất lượng HTTTKT không tác động có ý nghĩa thống kê hoặc giảm tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT khi tính toán vai trò của biến trung gian
- Để thực hiện kiểm định vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích của HTTTKT, các mô hình sau đây cần được kiểm định:

- Điều kiện 3 được kiểm tra bằng ước lượng trong mô hình 1. Kết quả cho thấy mô hình phù hợp (Chi-square/df = 1,713, TLI = 0,96, CFI = 0,97 (> 0,9), RMSEA = 0,05) nên điều kiện 3 được đáp ứng. Như vậy, Chất lượng HTTTKT có tác động trực tiếp và có ý nghĩa đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Mối quan hệ		Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P	
ASU	<---	ASQ	0,636	0,479	0,105	6,084	***

Bảng 4.16. Kết quả kiểm định mối quan hệ trực tiếp giữa ASQ và ASU (Nguồn: xử lý của tác giả)



Hình 4.5. Mô hình 1

- Điều kiện 1, 2, 4 được kiểm tra bằng ước lượng trong mô hình 2, Kết quả cho thấy mô hình phù hợp (Chi-square/df = 2,08, TLI = 0,94, CFI = 0,95 (> 0,9), RMSEA = 0,06), tuy nhiên PU không tác động đến ASU (p-value > 0,05), do đó điều kiện 2 không thỏa mãn (xem bảng 4.17).

Mối quan hệ		Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P	
PU	<---	ASQ	0,916	0,775	0,094	9,726	***
ASU	<---	PU	0,186	0,169	0,129	1,441	0,15
ASU	<---	ASQ	0,455	0,349	0,162	2,8	0,005

Bảng 4.17. Kết quả kiểm định mối quan hệ trung gian của PU giữa ASQ và ASU

(Nguồn: xử lý của tác giả)

Tóm lại, nhận thức tính hữu ích của HTTTKT không có vai trò là biến trung gian cho tác động gián tiếp của chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT. Như vậy, giả thuyết H0a bị bác bỏ.

❖ *Đối với mối quan hệ giữa huấn luyện và đào tạo với hành vi sử dụng HTTTKT, bốn điều kiện đó là:*

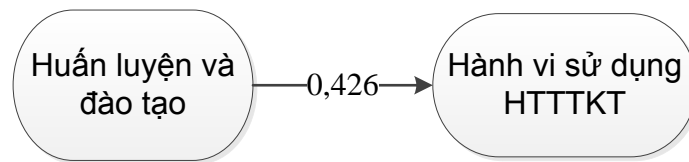
- (1) Huấn luyện và đào tạo tác động có ý nghĩa đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT.
- (2) Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT có tác động ý nghĩa đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- (3) Huấn luyện và đào tạo có tác động ý nghĩa đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- (4) Huấn luyện và đào tạo không tác động có ý nghĩa thống kê hoặc giảm tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT khi tính toán vai trò của biến trung gian.

Để thực hiện kiểm định vai trò trung gian của nhận thức tính hữu ích của HTTTKT, các mô hình sau đây cần được kiểm định:

- Điều kiện 3 được kiểm tra bằng ước lượng trong mô hình 2. Kết quả cho thấy mô hình phù hợp (Chi-square/df = 1,36, TLI = 0,99, CFI = 0,99 (> 0,9), RMSEA = 0,04 < 0,08) nên điều kiện 3 được đáp ứng.

Mối quan hệ			Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P
ASU	<---	TRE	0,514	0,426	0,09	5,687	***

Bảng 4.18. Kết quả kiểm định mối quan hệ trực tiếp giữa TRE và ASU (Nguồn: xử lý của tác giả)

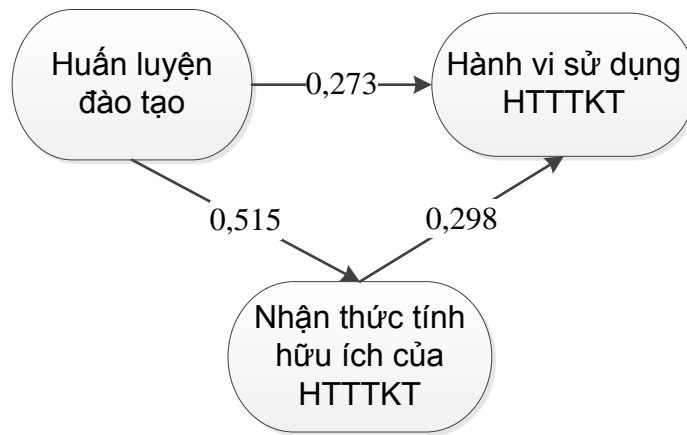


Hình 4.6. Mô hình 2

- Điều kiện 1, 2, 4 được kiểm tra bằng ước lượng trong mô hình 3. Kết quả cho thấy mô hình phù hợp (Chi-square/df = 2,08, TLI = 0,95, CFI = 0,96 (> 0,9), RMSEA = 0,069 < 0,08), theo đó tác động của huấn luyện và đào tạo đến hành vi sử dụng HTTTKT giảm khi có sự hiện diện của biến nhận thức tính hữu ích HTTTKT (từ 0,426 giảm xuống 0,273), nên điều kiện 1, 2, 4 được đáp ứng.

Mối quan hệ			Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P
PU	<---	TRE	0,544	0,515	0,078	6,97	***
ASU	<---	PU	0,342	0,298	0,091	3,776	***
ASU	<---	TRE	0,331	0,273	0,099	3,332	***

Bảng 4.19. Kết quả kiểm định mối quan hệ trung gian của PU giữa TRE và ASU (Nguồn: xử lý của tác giả)



Hình 4.7. Mô hình 3

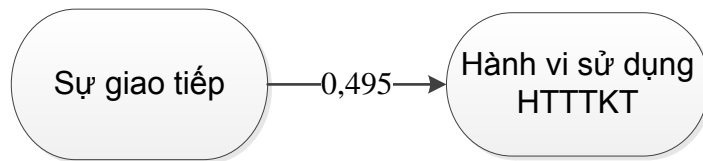
Từ kết quả trên kết luận giả thuyết H0b được chấp nhận, nghĩa là nhận thức tính hữu ích của HTTTKT được xem là biến trung gian cho tác động gián tiếp của huấn luyện và đào tạo đến hành vi sử dụng HTTTKT.

❖ *Đối với mối quan hệ giữa sự giao tiếp với hành vi sử dụng HTTTKT:* Theo kết quả phân tích trong mô hình SEM ở trên, sự giao tiếp không ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT (giả thuyết H5 bị bác bỏ), do đó nhận thức tính hữu ích HTTTKT không đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sự giao tiếp và hành vi sử dụng HTTTKT. Như vậy, giả thuyết H0c bị bác bỏ.

Tuy nhiên, sự giao tiếp có tác động trực tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT. Kết quả thể hiện trong mô hình 4 cho thấy mô hình phù hợp ($\text{Chi-square/df} = 1,88$, $\text{TLI} = 0,97$, $\text{CFI} = 0,98 (> 0,9)$, $\text{RMSEA} = 0,062 < 0,08$), theo đó sự giao tiếp có ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT (xem bảng 4.20)

Mối quan hệ		Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P	
ASU	<---	CO	0,683	0,495	0,11	6,219	***

Bảng 4.20. Kết quả kiểm định mối quan hệ trực tiếp giữa CO và ASU (Nguồn: xử lý của tác giả)



Hình 4.8. Mô hình 4

Tóm lại, tác giả đã giải quyết được giả thuyết H0, theo đó chỉ có giả thuyết H0b được chấp nhận, đó là: có sự tác động của huấn luyện đào tạo đến hành vi sử dụng HTTTKT thông qua nhận thức tính hữu ích HTTTKT. Như vậy, nhận thức tính hữu ích HTTTKT được xem là biến trung gian trong mối quan hệ giữa huấn luyện đào tạo và hành vi sử dụng HTTTKT.

4.3.7. Kiểm định mối quan hệ giữa vị trí công việc và hành vi sử dụng HTTTKT

Mục tiêu của kiểm định là xem xét có sự khác nhau hay không về hành vi sử dụng HTTTKT giữa nhân viên kế toán và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP. Để thực hiện kiểm định này, tác giả tiến hành như sau:

- Tạo biến mới tên là hành vi sử dụng HTTTKT trung bình (AASU), biến này được tạo ra bằng cách lấy trung bình của các biến quan sát về hành vi sử dụng HTTTKT.
- Thực hiện kiểm định tham số trung bình hai mẫu độc lập (Independent sample t-test), cụ thể so sánh hành vi sử dụng HTTTKT giữa những nhân viên kế toán và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT có khác nhau hay không? Hai giả thuyết đưa ra như sau:
 - ❖ H0: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên kế toán và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT giống nhau.
 - ❖ H1: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên kế toán và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT không giống nhau.

Kết quả kiểm định Levene cho kết quả chấp nhận giả thuyết H0, bác bỏ giả thuyết H1 ($p\text{-value} > 0,05$) (*xem phụ lục 16 – trang 38*). Như vậy, kết luận rằng hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên kế toán và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT là giống nhau trong môi trường sử dụng hệ thống ERP.

4.3.8. Kiểm định mối quan hệ giữa giới tính và hành vi sử dụng HTTTKT

Mục tiêu của kiểm định là xem xét có sự khác nhau hay không về hành vi sử dụng HTTTKT giữa nhân viên nam và nữ trong môi trường ERP. Để thực hiện kiểm định này, tác giả tiến hành tương tự nội dung trong mục 4.3.7 và đưa ra hai giả thuyết như sau:

- ❖ H0: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên nam và nữ giống nhau.
- ❖ H1: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên nam và nữ không giống nhau.

Kết quả kiểm định Levene cho kết quả chấp nhận giả thuyết H0, bác bỏ giả thuyết H1 ($p\text{-value} > 0,05$) (*xem phụ lục 17 – trang 38*). Như vậy, kết luận rằng hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên nam và nữ là giống nhau trong môi trường sử dụng hệ thống ERP.

4.3.9. Kiểm định mối quan hệ giữa tuổi đời và hành vi sử dụng HTTTKT

Mục tiêu của kiểm định là xem xét có sự khác nhau hay không về hành vi sử dụng HTTTKT giữa các nhân viên có tuổi đời khác nhau trong môi trường ERP. Để thực hiện kiểm định này, tác giả tiến hành như sau:

- Thực hiện kiểm định tham số trung bình ba đám đông (ANOVA – phân tích phương sai), cụ thể so sánh hành vi sử dụng HTTTKT giữa những nhân viên có tuổi đời <30, có tuổi từ 30 – 40 và tuổi >40 có khác nhau hay không? Hai giả thuyết đưa ra như sau:
 - ❖ H0: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có tuổi <30, tuổi từ 30-40 và tuổi >40 là giống nhau.
 - ❖ H1: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có tuổi <30, tuổi từ 30-40 và tuổi >40 là không giống nhau.

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy: kiểm định Levene về phương sai đồng nhất không có ý nghĩa ($p\text{-value}=0,09 > 0,05$), nghĩa là không có sự khác biệt về phương sai của các nhóm. Kết quả kiểm định sự khác biệt giữa các nhóm cũng cho thấy không có sự khác biệt ($p\text{-value}=0,15 > 0,05$), do đó chấp nhận giả thuyết H0, bác bỏ giả thuyết H1. (*xem phụ lục 18 – trang 39*).

Như vậy, kết luận rằng hành vi sử dụng HTTTKT của các nhân viên có tuổi đời khác nhau là giống nhau trong môi trường sử dụng hệ thống ERP.

4.3.10. Kiểm định mối quan hệ giữa kinh nghiệm làm việc và hành vi sử dụng HTTTKT

Mục tiêu của kiểm định là xem xét có sự khác nhau hay không về hành vi sử dụng HTTTKT giữa các nhân viên có kinh nghiệm làm việc khác nhau trong môi trường ERP. Để thực hiện kiểm định này, tác giả tiến hành như sau:

- Thực hiện kiểm định tham số trung bình ba đám đông (ANOVA), cụ thể so sánh hành vi sử dụng HTTTKT giữa những nhân viên có kinh nghiệm làm việc <5 năm, từ 5–10 năm và >10 năm có khác nhau hay không? Hai giả thuyết đưa ra như sau:
 - ❖ H0: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có kinh nghiệm làm việc <5 năm, từ 5-10 năm và >10 năm là giống nhau.
 - ❖ H1: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có kinh nghiệm làm việc <5 năm, từ 5-10 năm và >10 năm là giống nhau.

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy: kiểm định Levene về phương sai đồng nhất không có ý nghĩa ($p\text{-value}=0,21 > 0,05$), nghĩa là không có sự khác biệt về phương sai của các nhóm. Kết quả kiểm định sự khác biệt giữa các nhóm cũng cho thấy không có sự khác biệt ($p\text{-value}=0,55 > 0,05$), do đó chấp nhận giả thuyết H0, bác bỏ giả thuyết H1. (*xem phụ lục 19 – trang 39*).

Như vậy, kết luận rằng hành vi sử dụng HTTTKT của các nhân viên có kinh nghiệm khác nhau là giống nhau trong môi trường sử dụng hệ thống ERP.

4.3.11. Kiểm định mối quan hệ giữa trình độ chuyên môn và hành vi sử dụng HTTTKT

Mục tiêu của kiểm định là xem xét có sự khác nhau hay không về hành vi sử dụng HTTTKT giữa các nhân viên có trình độ chuyên môn khác nhau trong môi trường ERP. Để thực hiện kiểm định này, tác giả tiến hành như sau:

- Thực hiện kiểm định tham số trung bình ba đám đông (ANOVA), cụ thể so sánh hành vi sử dụng HTTTKT giữa những nhân viên có trình độ chuyên

môn cao đẳng, đại học và sau đại học có khác nhau hay không? Hai giả thuyết đưa ra như sau:

- ❖ H0: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có trình độ chuyên môn cao đẳng, đại học và sau đại học là giống nhau.
- ❖ H1: Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có trình độ chuyên môn cao đẳng, đại học và sau đại học là khác nhau.

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy: kiểm định Levene về phương sai đồng nhất là có ý nghĩa ($p\text{-value}=0,04 < 0,05$), nghĩa là có sự khác biệt về phương sai của các nhóm. Kết quả kiểm định sự khác biệt giữa các nhóm cũng cho thấy có sự khác biệt (ít nhất có hai nhóm khác nhau) ($p\text{-value}=0,01 < 0,05$). Để biết được các nhóm nào khác nhau, tác giả sử dụng phép kiểm định hậu ANOVA là Tamhane's T2 và kết quả cho thấy có sự khác nhau về hành vi sử dụng HTTTKT của nhóm trình độ đại học và sau đại học. Do đó, chấp nhận giả thuyết H1, bác bỏ giả thuyết H0. (*xem phụ lục 20 – trang 39*).

Như vậy, kết luận rằng:

- Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có trình độ đại học và sau đại học là khác nhau trong môi trường sử dụng hệ thống ERP.
- Hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên có trình độ cao đẳng với đại học và sau đại học là không khác nhau trong môi trường sử dụng hệ thống ERP.

4.4. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Từ các công trình nghiên cứu trước đây về hành vi sử dụng HTTT, sử dụng ERP, vận dụng kết hợp mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean và mô hình TAM cùng với lý thuyết về sự hỗ trợ tổ chức trong doanh nghiệp, tác giả đã xây dựng mô hình mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT (ASQ), huấn luyện và đào tạo (TRE), môi trường làm việc (WE), sự giao tiếp (CO), nhận thức tính hữu ích của HTTTKT (PU), nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT (PEU) và hành vi sử dụng HTTTKT (ASU). Kết quả cho thấy, thang đo lường các khái niệm nghiên cứu đạt độ tin cậy cao, đạt giá trị tốt. Ngoài ra, kết quả kiểm định giả thuyết cho thấy:

- Chất lượng HTTTKT có tác động tích cực, trực tiếp đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.
- Huấn luyện và đào tạo có tác động tích cực, trực tiếp đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.
- Sự giao tiếp có tác động tích cực, trực tiếp đến nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT.
- Nhận thức tính hữu ích của HTTTKT có tác động tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT có tác động tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT có tác động đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT.
- Chất lượng HTTTKT, huấn luyện đào tạo, sự giao tiếp có ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Các giả thuyết chấp nhận này hoàn toàn phù hợp với các nghiên cứu về ERP và HTTT mà tác giả tổng kết ở trên. Trong các nghiên cứu trên đều cho rằng nhận thức về tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng có tác động đến hành vi sử dụng ERP, chất lượng HTTT, huấn luyện đào tạo và sự giao tiếp thì tác động đến nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích của ERP, nhận thức tính dễ sử dụng tác động đến nhận thức tính hữu ích ERP (Uzoka & cộng sự, 2008; Calisir & cộng sự, 2009; Rajan & Baral, 2015; Zhang & cộng sự, 2013; Amoako-Gyampah & Salam, 2004; Lee & cộng sự, 2010, Nguyễn Phước Bảo Ân & cộng sự, 2016). Như vậy nghiên cứu này tiếp tục khẳng định lại tính đúng đắn của lý thuyết về mô hình TAM, mô hình HTTT thành công, lý thuyết hỗ trợ tổ chức và của các nghiên cứu trước về mối quan hệ giữa chất lượng HTTT và sự hỗ trợ tổ chức đến nhận thức tính hữu ích, nhận thức tính dễ sử dụng và hành vi sử dụng HTTTKT tại Việt Nam.

Trong kết quả nghiên cứu trên cũng cho thấy sự giao tiếp của các nhân viên trong quá trình làm việc không ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT mà chỉ ảnh hưởng đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT. Kết quả này phù hợp với

nghiên cứu của Lee & cộng sự (2010) trong sử dụng hệ thống ERP, theo đó sự giao tiếp, hỗ trợ lẫn nhau trong sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP sẽ giúp nhân viên có niềm tin, nhận thức về tính dễ sử dụng của HTTTKT hơn, hệ thống ERP là hệ thống phức tạp đòi hỏi quá trình huấn luyện, tập huấn sử dụng lâu dài, do đó sự giao tiếp, giúp đỡ và hỗ trợ nhau trong công việc sử dụng hệ thống hàng ngày sẽ giúp cho nhân viên cảm thấy thoải mái và dễ dàng sử dụng hơn.

Các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu	Lý thuyết nền và nghiên cứu ủng hộ
Chất lượng HTTTKT tác động đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT	Mô hình TAM (Davis, 1989) Saeed & Abdinnour-Helm (2008) Uzoka & cộng sự (2008) Nguyễn Phước Bảo Ân & cộng sự (2016)
Huấn luyện và đào tạo tác động đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT	Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức Lee & cộng sự (2010) Rajan & Baral (2015) Amoako-Gyampah & Salam (2004)
Huấn luyện và đào tạo tác động đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT	Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức Lee & cộng sự (2010) Rajan & Baral (2015) Zhang & cộng sự (2013) Amoako-Gyampah & Salam (2004)
Sự giao tiếp tác động đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT	Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức Lee & cộng sự (2010) Rajan & Baral (2015) Zhang & cộng sự (2013) Amoako-Gyampah & Salam (2004)
Sự giao tiếp không tác động đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT	Lee & cộng sự (2010)

<p>Nhận thức tính hữu ích HTTTKT tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT</p>	<p>Mô hình TAM Lee & cộng sự (2010) Rajan & Baral (2015) Zhang & cộng sự (2013) Winxom & Todd (2005) Uzoka & cộng sự (2008) Calisir & cộng sự (2009) Elkhani & cộng sự (2014) Dulcic & cộng sự (2012)</p>
<p>Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT</p>	<p>Mô hình TAM Lee & cộng sự (2010) Rajan & Baral (2015) Zhang & cộng sự (2013) Winxom & Todd (2005) Uzoka & cộng sự (2008) Elkhani & cộng sự (2014) Amoako-Gyampah & Salam (2004) Dulcic & cộng sự (2012)</p>
<p>Nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT tác động đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT</p>	<p>Lee & cộng sự (2010) Rajan & Baral (2015) Zhang & cộng sự (2013) Winxom & Todd (2005) Uzoka & cộng sự (2008) Elkhani & cộng sự (2014) Amoako-Gyampah & Salam (2004) Dulcic & cộng sự (2012)</p>
<p>Chất lượng HTTTKT tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT</p>	<p>Lý thuyết HTTT thành công</p>
<p>Huấn luyện đào tạo, sự giao tiếp</p>	<p>Lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức</p>

tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT	
-------------------------------------	--

Bảng 4.21. So sánh kết quả kiểm định giả thuyết với các lý thuyết nền và nghiên cứu ủng hộ (*Nguồn: tổng hợp của tác giả*)

Thảo luận về giả thuyết nghiên cứu bị bác bỏ

Theo kết quả nghiên cứu, chỉ có giả thuyết H5 (sự giao tiếp tác động đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT trong môi trường ERP) bị bác bỏ trong bối cảnh nghiên cứu HTTTKT trong môi trường ERP tại Việt Nam. Theo Kerimoglu & cộng sự (2008), sự giao tiếp là một yếu tố quan trọng giúp nhân viên cải thiện công việc của họ thông qua sự hợp tác với các đồng nghiệp trong sử dụng HTTT. Đối với hệ thống ERP, mỗi nhân viên sẽ đảm nhận một số công việc cụ thể khi thực hiện trên phân hệ mà mình phụ trách, công việc của họ có mối quan hệ với nhau và ảnh hưởng đến công việc của những nhân viên khác. Việc sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP phức tạp hơn trong các hệ thống khác vì đó là hệ thống lớn và tích hợp, rủi ro của một phân hệ nào đó sẽ ảnh hưởng đến các phân hệ còn lại, do đó nó đòi hỏi sự cẩn thận, hiểu biết và quan tâm của nhân viên trong quá trình sử dụng. Do là một hệ thống phức tạp nên để sử dụng hệ thống được tốt cần giúp nhân viên thoải mái, dễ dàng trong sử dụng hệ thống, vì thế sự giao tiếp, hỗ trợ từ các đồng nghiệp có thể sẽ giúp nhân viên cảm thấy hệ thống dễ sử dụng hơn. Việc bác bỏ giả thuyết H5 này phù hợp với nghiên cứu của Lee & cộng sự (2010), theo đó tác giả trong nghiên cứu có đưa ra lý do là vì trên thực tế có thể có một số người trả lời không sử dụng hệ thống ERP cho công việc của họ, nhưng gần đây mới sử dụng và do đó họ không cảm nhận được tính hữu ích của hệ thống ERP. Như vậy, đối với bối cảnh nghiên cứu của tác giả trong hệ thống ERP tại các doanh nghiệp Việt Nam có thể được lý giải tương tự, do đối tượng khảo sát của nghiên cứu này là nhân viên kế toán và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT rất nhiều trong doanh nghiệp, một phân hệ kế toán có rất nhiều người sử dụng HTTTKT, có thể có những người mới sử dụng hệ thống hoặc chỉ sử dụng một số ít tính năng thường xuyên phục vụ cho công việc nên họ không cảm nhận tính hữu ích của HTTTKT.

Thảo luận về kết quả trong nghiên cứu chính thức

Trong nghiên cứu chính thức, tác giả đã thực hiện các bước nghiên cứu chi tiết, phù hợp với phương pháp nghiên cứu đã chọn, bắt đầu từ đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích nhân tố khẳng định CFA để đánh giá mô hình đo lường, đánh giá các giá trị của thang đo. Theo đó, khi xem xét độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích của các khái niệm nghiên cứu, tác giả nhận thấy về độ tin cậy tổng hợp (CR) của tất cả các khái niệm đều đạt yêu cầu, về phương sai trích (AVE) của các khái niệm nghiên cứu hầu như đều lớn hơn 0,5, chỉ có khái niệm chất lượng HTTTKT (ASQ) là hơi nhỏ hơn 0,5 (0,451). Phương sai trích dùng để đánh giá độ tin cậy và giá trị hội tụ của thang đo, tuy nhiên, việc đánh giá giá trị hội tụ có thể dựa vào kết quả phân tích trọng số hồi quy chuẩn hóa (*xem bảng 4.10 ở trên*), theo đó các trọng số hồi quy đều lớn hơn 0,5 và có ý nghĩa nên các thang đo đạt giá trị hội tụ. Việc phương sai trích của biến chất lượng HTTTKT nhỏ hơn một tí so với 0,5 có thể do việc sử dụng thang đo chất lượng HTTTKT trong bối cảnh nghiên cứu ở Việt Nam khác với bối cảnh nghiên cứu chất lượng HTTT ở các quốc gia khác nhau trên thế giới, vì trong nghiên cứu này thang đo chất lượng HTTTKT được kế thừa từ thang đo chất lượng HTTT của DeLone & McLean. Ngoài ra, có thể do chất lượng của dữ liệu từ người trả lời câu hỏi khảo sát dẫn đến kết quả như vậy, tuy nhiên theo tác giả về cơ bản thang đo chất lượng HTTTKT sử dụng trong nghiên cứu này cũng khá phù hợp với các tiêu chuẩn và yêu cầu đặt ra trong điều kiện và bối cảnh nghiên cứu mới ở môi trường Việt Nam.

Liên quan đến kết quả phân tích mô hình cấu trúc CB-SEM: về cơ bản có thể nói mô hình khá phù hợp với dữ liệu thị trường vì có tiêu chí CFI > 0,9, RMSEA < 0,08, nhưng tiêu chí TLI hơi nhỏ hơn 0,9. Điều này có thể được lý giải do chất lượng dữ liệu thu thập chưa như mong đợi, vì khi xem kết quả phân tích mô hình tới hạn CFA thì mô hình rất tốt, các tiêu chí đều đạt yêu cầu và mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường. Bên cạnh đó, theo nghiên cứu của Lee & cộng sự (2010) được công bố thì khi phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính cũng cho kết quả chỉ có tiêu

chỉ CFI > 0,9, các tiêu chí khác vẫn < 0,9. Như vậy, theo quan điểm của tác giả với các bước nghiên cứu phù hợp, các kỹ thuật phân tích hợp lý, mô hình được xây dựng dựa trên các lý thuyết nền và nghiên cứu liên quan trong điều kiện nghiên cứu HTTTKT ở Việt Nam là phù hợp và vẫn chấp nhận được.

Một điểm mới, nổi bật trong nghiên cứu này đó là tác giả đã phân tích trung gian để xem xét vai trò trung gian của biến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT trong 3 mối quan hệ: (1) giữa chất lượng HTTTKT và hành vi sử dụng HTTTKT, (2) giữa huấn luyện đào tạo và hành vi sử dụng HTTTKT, (3) giữa môi trường làm việc và giao tiếp với hành vi sử dụng HTTTKT. Kết quả cho thấy rằng, biến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT chỉ đóng vai trò trung gian một phần trong mối quan hệ giữa huấn luyện đào tạo đến hành vi sử dụng HTTTKT. Điều này có nghĩa là khi có sự xuất hiện của biến nhận thức tính hữu ích của HTTTKT thì huấn luyện đào tạo tác động gián tiếp một phần thông qua nhận thức tính hữu ích HTTTKT, khi vấn đề về huấn luyện đào tạo tốt sẽ dẫn đến nhân viên nhận thức tính hữu ích HTTTKT mà họ đang sử dụng, từ đó sẽ thúc đẩy hành vi sử dụng HTTTKT của họ. Như vậy, kết quả nghiên cứu ở các quốc gia cụ thể là cơ sở để tham khảo, đối chiếu và so sánh với những nghiên cứu sau, điều đó chưa hoàn toàn đúng nhất là trong bối cảnh và điều kiện nghiên cứu khác nhau ở các quốc gia trên thế giới. Với kết quả nghiên cứu ở Việt Nam cho thấy rằng, các doanh nghiệp Việt Nam đã có sự quan tâm đến chất lượng HTTTKT và sự hỗ trợ tổ chức trong quá trình vận hành HTTTKT, trong quá trình làm việc và sử dụng HTTTKT, nhân viên cho rằng các đặc tính, tính năng chất lượng của HTTTKT thì sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức của họ, khi nhân viên nhận thức hệ thống hữu ích và dễ sử dụng thì họ sẽ có hành vi sử dụng HTTTKT tốt hơn. Ngoài ra, với sự hỗ trợ tốt của doanh nghiệp trong công tác đào tạo và tạo môi trường giao tiếp tốt thì trong quá trình sử dụng hệ thống, nhân viên sẽ cảm nhận được tính dễ sử dụng và tính hữu ích của HTTTKT tốt hơn, và do đó sẽ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên. Kết quả nghiên cứu này một lần nữa khẳng định vai trò hữu hiệu của việc vận dụng mô hình TAM trong quá trình nghiên cứu về hành vi sử dụng HTTTT trong doanh

nghiệp. Ngoài ra, trong nghiên cứu này tác giả vận dụng khía cạnh của mô hình HTTT thành công là chất lượng HTTT và hành vi sử dụng HTTT trong mối quan hệ với các yếu tố của mô hình TAM, và với kết quả nghiên cứu cho thấy có sự quan hệ với nhau giữa các khái niệm nghiên cứu này. Đây cũng là một đóng góp của đề tài trong bối cảnh hiện nay trong nước chưa có nghiên cứu kết hợp hai lý thuyết này để xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT. Qua nghiên cứu này, cung cấp bằng chứng cho thấy khả năng tương thích của yếu tố nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT là rất quan trọng, và có tác động tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT của người sử dụng hệ thống. Với nhân viên, để quyết định sử dụng HTTTKT, nhân viên phải nhận thức được tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của HTTTKT, đó được xem là niềm tin về hành vi mà họ sẽ hướng tới, và khi có niềm tin về hành vi, họ sẽ có niềm tin về thái độ và sẵn sàng sử dụng hệ thống. Điều này theo tác giả có lẽ phù hợp với Việt Nam trong bối cảnh HTTTKT là một hệ thống then chốt trong HTTT doanh nghiệp, giúp cho doanh nghiệp hoạt động hữu hiệu và hiệu quả hơn trong quá trình cung cấp thông tin hữu ích. Đây là tâm lý và cảm nhận chung của hầu hết các nhân viên trong các công ty Việt Nam.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Trong chương 4, tác giả đã tổng kết các kết quả nghiên cứu và đánh giá mô hình lý thuyết được giới thiệu tại chương 3 thông qua phần mềm xử lý dữ liệu SPSS 22 và AMOS 20. Cụ thể, tác giả trình bày kết quả nghiên cứu sơ bộ và kết quả nghiên cứu chính thức, thống kê mô tả mẫu nghiên cứu với cỡ mẫu là 104 đối tượng tham gia khảo sát trong nghiên cứu sơ bộ và 230 đối tượng trong nghiên cứu chính thức, bao gồm các thông tin về vị trí công việc, giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và kinh nghiệm làm việc. Ngoài ra, thống kê mẫu cũng cho biết cụ thể về loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động, quy mô doanh nghiệp và hệ thống ERP đang sử dụng trong doanh nghiệp. Trong nghiên cứu sơ bộ, tác giả trình bày kết quả kiểm định thang đo các biến khái niệm thông qua hệ số Cronbach Alpha, phân tích nhân

tổ khám phá EFA để loại các biến rác, và đánh giá sơ bộ các giá trị của thang đo. Trong nghiên cứu chính thức trình bày lại kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, sau đó tiến hành phân tích nhân tố khẳng định CFA cho tất cả các khái niệm nghiên cứu trong mô hình (mô hình tối hạn) với mục đích là kiểm định xem mô hình đo lường có đạt yêu cầu, phù hợp với dữ liệu thị trường, và các thang đo có đạt yêu cầu là thang đo tốt. Kết quả cho thấy, mô hình khá phù hợp với dữ liệu thị trường và các thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy, tính đơn hướng, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt. Cuối cùng, tác giả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM, nhằm kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu. Kết quả cho thấy mô hình lý thuyết phù hợp với dữ liệu thị trường, các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H6, H7, H8, H9 được chấp nhận, giả thuyết H5 bị bác bỏ, cụ thể sự giao tiếp không ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT. Ngoài ra, trong nghiên cứu này tác giả cũng khám phá điểm mới, đó là nhận thức tính hữu ích đóng vai trò trung gian trong tác động của huấn luyện đào tạo đến hành vi sử dụng HTTTKT, đồng thời kiểm định mối quan hệ giữa các yếu tố: vị trí công việc (gồm nhân viên kế toán và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT), giới tính, độ tuổi, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm làm việc với hành vi sử dụng HTTTKT.

Chương 5: Kết luận và hàm ý nghiên cứu

Chương này trình bày kết luận lại tất cả các nội dung đã được thực hiện, đề xuất các hàm ý nghiên cứu và trình bày các hạn chế của đề tài cũng như các hướng nghiên cứu tiếp theo.

5.1. Kết luận

Với việc phân tích các kết quả nghiên cứu, đề tài đã giải quyết được các mục tiêu nghiên cứu của đề tài và đề xuất các hàm ý nghiên cứu. Cụ thể, tác giả đã giải quyết được các mục tiêu nghiên cứu cụ thể và trả lời cho các câu hỏi nghiên cứu, đó là:

- Có sự ảnh hưởng trực tiếp đáng kể của nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Có sự ảnh hưởng trực tiếp đáng kể của chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Có sự ảnh hưởng trực tiếp đáng kể của sự hỗ trợ tổ chức (gồm huấn luyện, đào tạo và sự giao tiếp) đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Khái niệm nhận thức tính hữu ích HTTTKT có vai trò là biến trung gian trong mối quan hệ giữa huấn luyện, đào tạo đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Khái niệm nhận thức tính hữu ích HTTTKT không có vai trò là biến trung gian trong mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT đến hành vi sử dụng HTTTKT.
- Khái niệm nhận thức tính hữu ích HTTTKT không có vai trò là biến trung gian trong mối quan hệ giữa sự giao tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT.

Như vậy, kết quả nghiên cứu một lần nữa khẳng định vai trò của niềm tin và nhận thức đối với HTTTKT trong quá trình sử dụng sẽ có tác động tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT. Việc thúc đẩy các nhận thức về hành vi của nhân viên sẽ có tăng lên khi có sự tác động của các yếu tố bên ngoài gồm chất lượng HTTTKT và sự hỗ trợ tổ chức liên quan đến huấn luyện, đào tạo và sự giao tiếp. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với các nghiên cứu khác về hành vi sử dụng HTTT và hệ thống ERP mà tác giả đã tìm hiểu và tổng kết. Điểm mới trong nghiên cứu này là tác giả

phân tích được vai trò trung gian của khái niệm nhận thức tính hữu ích HTTTKT trong mối quan hệ giữa các khái niệm chất lượng HTTTKT, huấn luyện đào tạo và sự giao tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP. Ngoài ra, tác giả cũng kiểm định mối quan hệ giữa vị trí công việc của nhân viên, giới tính, độ tuổi, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm làm việc đến hành vi sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP.

Việc thực hiện đề tài này xuất phát từ bối cảnh thực tiễn ở Việt Nam, HTTTKT được xem là HTTT quan trọng nhất trong HTTT doanh nghiệp, có ý nghĩa và vai trò to lớn trong thực hiện chức năng kế toán và quản trị giúp cho nhà quản trị thực hiện các quyết định hữu ích trong kiểm soát và quản lý doanh nghiệp, chức năng kế toán có vai trò quan trọng góp phần giúp doanh nghiệp đạt được các mục tiêu và chiến lược kinh doanh. Về bối cảnh nghiên cứu HTTTKT ở Việt Nam, hiện tại theo tổng kết nghiên cứu của tác giả về HTTTKT chỉ tập trung nghiên cứu chất lượng HTTTKT, chưa có nghiên cứu về hành vi sử dụng HTTTKT trong các doanh nghiệp. Như vậy, xét cả về lý luận và thực tiễn việc nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT là cần thiết và quan trọng, nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp sẽ giúp xác định mức độ sử dụng HTTTKT của nhân viên trong doanh nghiệp, qua đó xác định các nhân tố có thể ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTTKT. Quá trình sử dụng HTTTKT của nhân viên càng được cải thiện, nhân viên yêu thích và quan tâm nhiều hơn đến công việc sẽ làm cho hiệu quả công việc tốt hơn, từ đó góp phần tạo ra một HTTTKT hữu hiệu và hiệu quả. Ngoài ra, việc xác định các nhân tố về chất lượng HTTTKT và sự hỗ trợ tổ chức ảnh hưởng hành vi sử dụng HTTTKT sẽ giúp doanh nghiệp quan tâm hơn trong việc nâng cao và cải thiện các yếu tố này, vì khi chất lượng HTTTKT được cải thiện, sự hỗ trợ tổ chức cho nhân viên trong quá trình sử dụng HTTTKT tốt hơn sẽ tác động tích cực đến hành vi sử dụng HTTTKT của họ. Để giải quyết các yêu cầu đặt ra, các nội dung của đề tài được trình bày hợp lý gồm các phần sau:

- Trình bày tính cấp thiết của đề tài và lý do chọn đề tài, trình bày mục tiêu nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu, đối tượng khảo sát và phạm vi nghiên

cứ, tổng quan về phương pháp nghiên cứu. Ngoài ra, tác giả trình bày ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn của nghiên cứu.

- Trình bày tổng quan các nghiên cứu có liên quan đến luận án, phần tổng quan được chia thành hai phần chính gồm: các nghiên cứu ở nước ngoài và các nghiên cứu trong nước. Việc tổng kết các nghiên cứu này giúp tác giả xác định vấn đề nghiên cứu và sự cần thiết thực hiện nghiên cứu hành vi sử dụng HTTTKT trong bối cảnh ở Việt Nam.
- Trình bày cơ sở lý luận và các lý thuyết nền sử dụng trong đề tài, phân cơ sở lý luận trong đề tài tập trung vào HTTT, HTTTKT, hệ thống ERP và mối quan hệ giữa HTTTKT và ERP. Về lý thuyết nền sử dụng trong đề tài, tác giả sử dụng lý thuyết về HTTT thành công của DeLone & McLean, lý thuyết mô hình chấp nhận công nghệ TAM và lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức. Trong từng lý thuyết, tác giả phân tích, biện luận để thấy được sự liên quan của từng lý thuyết đến nội dung đang nghiên cứu của đề tài, các khái niệm nghiên cứu được rút ra trong từng lý thuyết và mối quan hệ giữa các lý thuyết này là nền tảng cho tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu.
- Trình bày quy trình thực hiện nghiên cứu, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu. Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng gồm 2 giai đoạn nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Trong từng giai đoạn bao gồm các kỹ thuật xử lý phù hợp với phương pháp nghiên cứu đã chọn. Ngoài ra, cách thức đo lường và xây dựng thang đo các khái niệm nghiên cứu trong mô hình nghiên cứu dựa trên lý thuyết và các nghiên cứu đã thực hiện được trình bày cụ thể và rõ ràng.
- Trình bày kết quả nghiên cứu của 2 giai đoạn nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức bao gồm: mô tả thống kê mẫu nghiên cứu, thực hiện kiểm định thang đo với các kỹ thuật phân tích hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích nhân tố khẳng định CFA. Tác giả thực hiện kiểm định mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu với mô hình cấu trúc tuyến tính CB-SEM. Thực hiện phân tích vai trò trung gian của khái

niệm nhận thức tính hữu ích trong mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT, huấn luyện đào tạo và sự giao tiếp đến hành vi sử dụng HTTTKT. Thực hiện kiểm định mối quan hệ giữa vị trí công việc, giới tính, tuổi, kinh nghiệm làm việc và trình độ chuyên môn với hành vi sử dụng HTTTKT.

- Trình bày thảo luận kết quả nghiên cứu và hàm ý nghiên cứu, tác giả đánh giá các kết quả nghiên cứu, so sánh kết quả nghiên cứu của đề tài với các nghiên cứu trước đó, giải thích kết quả nghiên cứu của đề tài. Bên cạnh đó, tác giả trình bày hàm ý nghiên cứu và kiến nghị cho doanh nghiệp nhằm giúp nâng cao hơn nữa chất lượng HTTTKT và quan tâm cải thiện sự hỗ trợ tổ chức trong doanh nghiệp mà cụ thể là hai yếu tố: huấn luyện đào tạo và sự giao tiếp. Việc thực hiện bất kỳ đề tài nào cũng có những hạn chế do điều kiện về thời gian, phạm vi và cả kiến thức, do đó nội dung cuối cùng trong chương này trình bày về hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo trong tương lai.

Tóm lại, tác giả đã thực hiện đề tài trên nền tảng của lý thuyết và phương pháp khoa học hợp lý, giải quyết được các mục tiêu nghiên cứu đặt ra và đóng góp ý nghĩa về khoa học và thực tiễn trong môi trường nghiên cứu ở Việt Nam. Tuy nhiên, đề tài chắc chắn vẫn sẽ còn những hạn chế và cần tiếp tục khắc phục, cải thiện trong các nghiên cứu tiếp theo.

5.2. Hàm ý lý thuyết

Bên cạnh các ý nghĩa về tính ứng dụng thực tiễn từ kết quả nghiên cứu, về góc độ lý thuyết, nghiên cứu này cũng bổ sung vào lý thuyết (tính hàn lâm của nghiên cứu) một số điểm sau đây:

- Bổ sung và cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm trong việc áp dụng các lý thuyết HTTT thành công, mô hình TAM, lý thuyết hỗ trợ tổ chức trong sử dụng HTTTKT trong môi trường ứng dụng hệ thống ERP.
- Bổ sung bằng chứng cho thấy sự tác động của hỗ trợ tổ chức, cụ thể là huấn luyện đào tạo và sự giao tiếp trong công việc tác động đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT, và khi nhân viên có nhận

thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT sẽ dẫn đến hành vi sử dụng HTTTKT. Kết quả nghiên cứu này cũng góp phần khẳng định tính đúng đắn và ứng dụng của lý thuyết hỗ trợ tổ chức với mô hình TAM.

- Nghiên cứu này cũng khẳng định lại tác động trực tiếp của chất lượng HTTTKT, sự hỗ trợ tổ chức đến sử dụng HTTTKT. Kết quả này phù hợp với nội dung chính trong lý thuyết HTTT thành công và lý thuyết sự hỗ trợ tổ chức, theo đó chất lượng HTTT, sự hỗ trợ tổ chức có tác động trực tiếp đến sử dụng HTTT và sử dụng HTTT sẽ giúp tổ chức đạt được các lợi ích trong quá trình hoạt động kinh doanh.
- Hướng nghiên cứu về hành vi sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP hầu như chưa thực hiện tại Việt Nam, trong khi vấn đề về sử dụng ERP đang là mối quan tâm của các doanh nghiệp trước những thách thức và khó khăn trong việc ứng dụng hệ thống ERP. Do đó, kết quả nghiên cứu này chứng minh rằng việc sử dụng hệ thống HTTTKT trong môi trường ERP là rất quan trọng và cần có sự tác động của nhiều nhân tố khác nhau gồm chất lượng HTTTKT, huấn luyện và đào tạo, sự giao tiếp thông qua việc thúc đẩy niềm tin của nhân viên về tính hữu ích và tính dễ dụng của HTTTKT trong quá trình sử dụng. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy sự giao tiếp trong công việc chỉ tác động đến nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT, chứ không ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích HTTTKT. Ngoài ra, thông qua kết quả nghiên cứu này cũng mở ra những hướng nghiên cứu mới trong việc xác định thêm các nhân tố tác động đến sử dụng HTTTKT trong môi trường ERP thông qua kết hợp thêm các lý thuyết, mô hình liên quan đến HTTT và CNTT, vì theo các lý thuyết nên có thể có nhiều nhân tố khác nhau tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT.

5.3. Hàm ý quản trị

Với kết quả nghiên cứu trên cho thấy, chất lượng HTTTKT rõ ràng là có mối quan hệ với hành vi sử dụng HTTTKT và mang đến nhiều lợi ích đối với doanh nghiệp khi sử dụng HTTTKT. Năng suất lao động và hiệu quả hoạt động của doanh

nghiệp sẽ tăng do các tính năng chất lượng của HTTTKT mang lại, HTTTKT sẽ giúp ích cho nhà quản trị thực hiện tốt các chức năng của họ thông qua quá trình cung cấp thông tin đầy đủ và đa dạng hơn, các thông tin của doanh nghiệp được cung cấp đầy đủ, kịp thời và có khả năng chia sẻ cho mọi đối tượng cần sử dụng thông tin như khách hàng, đối tác, cổ đông. Chất lượng HTTTKT tốt cũng sẽ là một nguồn phát tín hiệu tốt cho thấy chất lượng thông tin kế toán của doanh nghiệp hữu ích và từ đó thu hút sự quan tâm của nhân viên, khách hàng và nhà đầu tư. Nhân viên sẽ hài lòng với HTTTKT mà họ đang sử dụng, và sẵn sàng phục vụ hết mình cho công việc, sự tận tâm sử dụng HTTTKT của nhân viên sẽ góp phần mang lại lợi ích cho doanh nghiệp và chính bản thân họ.

Liên quan đến chất lượng HTTTKT thì chưa có nghiên cứu phân tích mối quan hệ giữa chất lượng HTTTKT với nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích của HTTTKT, hiện tại ở Việt Nam có nghiên cứu của Nguyễn Phước Bảo Ân & cộng sự (2016) là có phân tích chất lượng HTTT có tác động đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của hệ thống ERP, và kết quả nghiên cứu này cũng cho thấy rằng chất lượng HTTT ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng của ERP. Do đó, so sánh với kết quả của nghiên cứu trước thì kết quả nghiên cứu của tác giả cũng hoàn toàn phù hợp.

Với kết quả nghiên cứu của tác giả cho thấy cần nâng cao chất lượng HTTTKT trong doanh nghiệp, theo kết quả phân tích dữ liệu thì mức độ đánh giá trung bình của người được khảo sát đối với các tiêu chí đo lường chất lượng HTTTKT ở các doanh nghiệp Việt Nam là ở mức độ khá (trên 3,7). Trong các yếu tố đóng góp vào chất lượng HTTTKT thì tính dễ dàng sử dụng HTTTKT và hệ thống bao gồm những tính năng và chức năng cần thiết là có trọng số cao nhất, do đó cần đẩy mạnh để cải thiện hệ thống làm cho hệ thống dễ dàng hơn đối với người sử dụng hệ thống và nâng cao tính hữu ích của hệ thống thông qua nâng cấp hệ thống thường xuyên để có nhiều tính năng cần thiết và hữu ích cho người sử dụng. HTTTKT hiện nay là hệ thống có sự hỗ trợ của CNTT chủ yếu là trong môi trường

ứng dụng phần mềm kế toán và ERP, do đó nâng cao chất lượng HTTTKT cần tập trung:

- Tiếp tục hoàn thiện quy trình và thủ tục trong quá trình thu thập, xử lý, lưu trữ dữ liệu và cung cấp thông tin cho các đối tượng sử dụng khác nhau, tạo tính dễ dàng tiếp cận và sử dụng hệ thống. Các quy trình này cần cụ thể bằng văn bản và lưu trữ trong hệ thống với các công cụ lập tài liệu hệ thống như sơ đồ dòng dữ liệu và lưu đồ cho từng quy trình xử lý khác nhau nhưng có sự phê chuẩn của nhà quản lý.
- Tăng cường tính kết nối hơn nữa của HTTTKT với các hệ thống khác trong doanh nghiệp thông qua sự hỗ trợ của phần mềm xử lý. Định hướng và thực hiện ứng dụng công nghệ trong công tác kế toán và công tác quản lý một cách có hiệu quả, tạo sự thuận tiện và dễ dàng trong sử dụng hệ thống.
- Kiểm soát quá trình đánh giá, lựa chọn phần mềm ERP trong HTTTKT, cập nhật thường xuyên các phiên bản phần mềm mới và phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp, nhằm đảm bảo các yêu cầu về tính linh hoạt, tích hợp, tùy chỉnh và kiểm soát cao trên phần mềm. Theo kết quả khảo sát về sử dụng hệ thống ERP có 2 nhóm phần mềm ERP được các doanh nghiệp sử dụng là phần mềm trong nước và ngoài nước. Đối với các phần mềm trong nước tuy giá phí có thấp hơn nhưng cần phải quan tâm về các tính năng kiểm soát và tích hợp nhằm góp phần nâng cao chất lượng HTTTKT.
- Thường xuyên xác định và cập nhật, phân tích các yêu cầu thông tin của các đối tượng khác nhau, chủ yếu nhu cầu thông tin nội bộ nhằm nâng cao khả năng đáp ứng thông tin của HTTTKT.
- Nâng cao hơn nữa chất lượng dữ liệu của doanh nghiệp và các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, tạo kho dữ liệu đa dạng, quy mô phục vụ nhu cầu khai phá, phân tích dữ liệu để hỗ trợ thông tin hữu ích hơn cho nhà quản trị.
- Nâng cao chất lượng của cơ sở hạ tầng CNTT, thường xuyên giám sát, quản lý các hệ thống máy tính, các thiết bị ngoại vi, truyền thông để phát hiện kịp

thời các sự cố, rủi ro và có biện pháp khắc phục thích hợp. Tăng cường các giải pháp an toàn hệ thống mạng, đặc biệt trong trường hợp chuyển giao thông tin trên hệ thống mạng máy tính. Khi HTTTKT trên nền máy tính hoạt động ổn định và quản trị hữu hiệu thì chất lượng HTTTKT sẽ được nâng cao.

- Nâng cao chất lượng HTTTKT sẽ góp phần nâng cao chất lượng thông tin kế toán, hiện nay phần lớn doanh nghiệp đều đã ứng dụng CNTT trong công tác kế toán, tuy mức độ ứng dụng CNTT trong kế toán không giống nhau, nhưng cơ bản các doanh nghiệp đang ứng dụng phần mềm kế toán và hệ thống ERP trong công tác kế toán và công tác quản lý toàn doanh nghiệp. Mức độ ứng dụng CNTT sẽ tác động đến cách thức thu thập, xử lý dữ liệu và cung cấp thông tin kế toán, do đó sẽ tác động đến rủi ro cũng như việc quản lý, kiểm soát của HTTTKT. Sự nhận thức, đánh giá khả năng có sai sót, gian lận đối với HTTTKT trong môi trường máy tính, từ đó có những thủ tục kiểm soát quan trọng sẽ góp phần nâng cao chất lượng HTTTKT. Trong kiểm soát HTTTKT, cần tập trung vào kiểm soát chung và kiểm soát ứng dụng, kiểm soát chung bao gồm các hoạt động kiểm soát liên quan đến toàn bộ hệ thống xử lý và ảnh hưởng đến tất cả các hệ thống ứng dụng xử lý nghiệp vụ trong doanh nghiệp. Kiểm soát ứng dụng bao gồm các chính sách, thủ tục thực hiện ảnh hưởng đến một hệ thống ứng dụng và phân hành cụ thể trong HTTTKT. Hai hoạt động kiểm soát này được thiết lập và phối hợp nhau sẽ giúp đảm bảo cho toàn bộ HTTTKT hoạt động hữu hiệu và hiệu quả.

Khi nhân viên kế toán cảm nhận tốt về HTTTKT, có niềm tin về hệ thống, họ nhận thức tính hữu ích và tính dễ sử dụng của hệ thống cũng sẽ tốt hơn, khi đó hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên sẽ được nâng cao. Đặc biệt, cần nâng cao hành vi tham gia sử dụng HTTTKT, cần làm cho nhân viên thấy rằng hệ thống đó là hữu ích và họ nhận thức công việc họ làm là hữu ích cho bản thân và doanh nghiệp. Nhận thức tầm quan trọng của HTTTKT mang lại trong việc gia tăng giá trị cho công ty và nâng cao chất lượng HTTTKT là một nhiệm vụ quan trọng trong môi trường cạnh tranh, việc cải thiện hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên sẽ tác

động đến hiệu quả làm việc của nhân viên đối với HTTTKT và hỗ trợ cho quá trình hoạt động và quản lý của doanh nghiệp bởi vì chức năng của HTTTKT là giúp doanh nghiệp thực hiện và quản lý các hoạt động phát sinh hằng ngày, giúp doanh nghiệp đạt được các mục tiêu và chiến lược kinh doanh.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, doanh nghiệp cần quan tâm tới công tác đào tạo và tạo môi trường giao tiếp trong doanh nghiệp, vì đây là những yếu tố có tác động đến quá trình sử dụng HTTTKT. Trong các yếu tố đóng góp vào công tác đào tạo và môi trường giao tiếp thì huấn luyện đào tạo là rất quan trọng, sẽ giúp nhân viên cải thiện được sự hiểu biết và sự tự tin khi sử dụng HTTTKT, môi trường giao tiếp tốt sẽ giúp nhân viên hài lòng với công việc và từ đó giúp cho việc sử dụng hệ thống dễ dàng hơn. Có thể nói đào tạo là một nhiệm vụ thường xuyên và quan trọng trong bất kỳ doanh nghiệp nào trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh như hiện nay. Trong quá trình hoạt động của HTTTKT bị tác động của nhiều yếu tố khác nhau như môi trường luật pháp, môi trường kinh doanh, môi trường CNTT, các yêu cầu quản lý và kiểm soát, do đó tập trung nâng cao trình độ, hiểu biết và tiếp cận HTTTKT của nhân viên kế toán là rất quan trọng, cụ thể doanh nghiệp cần tập trung:

- Tạo các kênh thông tin và truyền thông trong việc cập nhật các văn bản pháp luật liên quan đến công tác kế toán, hướng dẫn, thực hành và áp dụng một cách có hiệu quả trong thực hiện công việc kế toán tại doanh nghiệp. Thông tin cần thiết cho mọi cấp quản lý của một tổ chức, thông tin hữu ích sẽ giúp cho nhà quản lý đưa ra các quyết định phù hợp với mục tiêu của doanh nghiệp. Truyền thông là sự chuyển giao, truyền đạt và cung cấp thông tin, nhà quản lý có thể dùng nhiều cách khác nhau để truyền đạt thông tin, việc truyền thông đúng đắn sẽ đem lại cho nhân viên sự hiểu biết các vấn đề liên quan đến công việc của họ, giúp nhân viên hiểu biết về vai trò và trách nhiệm của họ trong công việc. Các nhân viên kế toán hiểu rằng công việc của họ có liên quan đến người khác và từ đó giúp họ gắn kết nhau trong quá trình làm

việc, sự gắn kết nhau trong quá trình làm việc và hiểu rõ về công việc mà nhân viên làm sẽ tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT của nhân viên.

- Công tác đào tạo của doanh nghiệp cần được đẩy mạnh và nâng cao nhằm thu hút, phát triển và duy trì những cá nhân có năng lực, việc đào tạo thể hiện thông qua chính sách nhân sự của doanh nghiệp, chính sách này biểu hiện qua việc tuyển dụng, đào tạo, đánh giá, khen thưởng và kỷ luật. Trong đó công tác đào tạo là quan trọng nhất, công tác đào tạo nhân viên trong doanh nghiệp cần yêu cầu rõ ràng về mức độ chuyên môn, năng lực, hành vi đạo đức và tính chính trực. Nhân viên kế toán trong HTTTKT hiện nay cần cả kiến thức về kế toán và kiến thức về CNTT. Đối với kiến thức về kế toán thì hầu hết các doanh nghiệp đều có những chương trình huấn luyện, tổ chức đào tạo tại đơn vị cho những nhân viên mới, thường xuyên cập nhật các kiến thức về kế toán một cách nhanh chóng cho nhân viên thông qua các văn bản pháp luật của nhà nước. Bên cạnh đó, để góp phần nâng cao kiến thức và môi trường chia sẻ kiến thức, các doanh nghiệp cần đẩy mạnh liên kết với các hội nghề nghiệp, các tổ chức giáo dục đào tạo trong đào tạo và bồi dưỡng nhân viên. Đối với kiến thức, kỹ năng về CNTT, doanh nghiệp cần đào tạo định kỳ, có thể hàng tháng hoặc quý để giúp nhân viên đối mặt những thách thức mới, thích ứng với những thay đổi của công nghệ, bởi vì CNTT thay đổi rất nhanh chóng và ảnh hưởng rất sâu rộng trong tất cả các lĩnh vực trong đó có lĩnh vực kế toán. Tổ chức huấn luyện và cập nhật thường xuyên các kiến thức về CNTT ứng dụng trong công tác kế toán, nâng cao khả năng sử dụng CNTT trong kế toán. Đối với hệ thống ERP, bên cạnh huấn luyện thường xuyên về cách sử dụng riêng phần hệ kế toán còn huấn luyện về quy trình xử lý và vận hành của cả hệ thống, huấn luyện về cách khắc phục các sự cố trong quá trình vận hành hệ thống. Huấn luyện và đào tạo trong môi trường ứng dụng ERP là rất quan trọng, quá trình sử dụng ERP đòi hỏi kiến thức, kỹ năng tốt và sự liên kết giữa các phân hệ, do đó nhân viên sẽ thấy áp lực và

khó khăn khi sử dụng hệ thống ERP nếu họ không hiểu hoặc không nắm bắt cơ chế hoạt động của hệ thống.

- Gắn kết và hỗ trợ lẫn nhau giữa bộ phận CNTT, bộ phận quản lý dữ liệu và bộ phận trực tiếp sử dụng HTTKT trong doanh nghiệp để tạo môi trường giao tiếp thuận lợi nhằm giúp nhân viên có kiến thức và tự tin hơn trong quá trình sử dụng HTTKT.
- Nhà quản lý cần phải xây dựng và phổ biến rộng rãi các quan điểm, các quy tắc, các giá trị đạo đức cho toàn bộ tổ chức. Môi trường văn hóa của tổ chức sẽ là nơi tồn tại sự trung thực và giá trị đạo đức, môi trường đó sẽ giúp cho nhân viên tự tin trong làm việc và giao tiếp chia sẻ kiến thức và sẵn sàng hỗ trợ lẫn nhau trong công việc, điều này sẽ giúp nhân viên cảm thấy thoải mái, dễ dàng và an tâm khi sử dụng HTTKT phục vụ công việc.

5.4. Hạn chế của luận án và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đã đạt được mục đích ban đầu là đánh giá mối quan hệ tác động giữa chất lượng HTTKT và yếu tố hỗ trợ tổ chức đến hành vi sử dụng HTTKT thông qua nhận thức tính hữu ích và tính dễ sử dụng của HTTKT, tuy nhiên nghiên cứu này cũng có một số hạn chế nhất định.

Thứ nhất, tác giả chỉ mới tiến hành khảo sát ở TP.HCM và một số tỉnh khác. Ngoài ra, nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp hoặc gửi thư cho các đối tượng khảo sát nên chất lượng mẫu chưa cao và tính khái quát của nghiên cứu có thể bị hạn chế nhất định. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo, nếu điều kiện thuận lợi nên chọn mẫu theo xác suất và có phân loại đối tượng cụ thể, đồng thời nên tiến hành khảo sát thêm nhiều khu vực khác nhau hơn trong cả nước thì tính khái quát có thể sẽ cao hơn.

Thứ hai, do hạn chế về chi phí, thời gian, khả năng tiếp cận với các đối tượng khảo sát nên kích thước và chất lượng mẫu điều tra chưa như mong đợi. Về cơ bản cỡ mẫu dùng để phân tích trong nghiên cứu là chấp nhận được vì phù hợp với các công thức kinh nghiệm và kích thước mẫu tối thiểu cho từng kỹ thuật phân tích áp dụng, nhưng nếu có thêm thời gian và điều kiện thuận lợi thì tác giả vẫn muốn có

một cỡ mẫu lớn hơn. Ngoài ra, các yếu tố đặc điểm văn hóa của người Việt Nam, tính trách nhiệm và sự quan tâm của họ trong việc trả lời bảng câu hỏi chưa tốt dẫn đến kết quả khảo sát thu được mặc dù đảm bảo yêu cầu về thống kê và phân tích dữ liệu, đảm bảo thực hiện các kiểm định giả thuyết nhưng tác giả nhận thấy vẫn có nhiều điểm cần phải khắc phục.

Thứ ba, theo mô hình TAM có thể có nhiều yếu tố tác động đến nhận thức tính hữu ích và tính dễ sử dụng của HTTT. Các nghiên cứu tiếp theo cần phát triển thêm các nhân tố tác động đến nhận thức tính hữu ích và tính dễ sử dụng của HTTTKT như các đặc điểm của cá nhân, chuẩn chủ quan, kinh nghiệm làm việc, các yếu tố về môi trường kinh doanh, luật pháp...

Thứ tư, trong mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean ngoài biến chất lượng HTTT, còn có các biến chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ tác động đến sử dụng HTTT và sự thỏa mãn của người sử dụng, các yếu tố này có mối quan hệ qua lại lẫn nhau và tác động đến lợi ích đạt được của HTTT. Việc vận dụng các biến trong mô hình HTTT thành công đang mở ra nhiều hướng nghiên cứu mới trong bối cảnh nghiên cứu HTTTKT ở Việt Nam. Do đó, trong các nghiên cứu tiếp theo, theo tác giả nên vận dụng kết hợp, linh hoạt và hiệu quả nhiều yếu tố trong mô hình HTTT thành công kết hợp mô hình TAM để đánh giá hành vi sử dụng HTTTKT, sự thỏa mãn của người sử dụng và lợi ích mà công ty đạt được.

Thứ năm, đối tượng khảo sát trong nghiên cứu của tác giả là nhân viên kế toán trực tiếp sử dụng HTTTKT và người quản lý tham gia sử dụng HTTTKT, vì mục đích của tác giả là muốn tìm hiểu hành vi sử dụng trực tiếp của những nhân viên này. Tuy nhiên, đối với một HTTT thì có nhiều đối tượng sử dụng khác nhau và người dùng HTTT có thể là người dùng trực tiếp hoặc gián tiếp, đồng thời với xu hướng trong tương lai HTTTKT sẽ là hệ thống tích hợp, gắn kết với tất cả các HTTT khác trong toàn bộ doanh nghiệp, do đó người dùng hệ thống sẽ đa dạng hơn, vì thế trong các nghiên cứu tương lai nên phân loại đối tượng khảo sát rõ ràng, thực hiện khảo sát thêm các nhóm đối tượng sử dụng HTTT để đánh giá, so sánh sự khác nhau trong mối quan hệ giữa các biến đến hành vi sử dụng HTTT.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 5

Kết quả nghiên cứu trong luận án cho thấy, đề tài đã có những đóng góp tích cực về mặt khoa học, có ý nghĩa về lý thuyết cũng như về mặt thực tiễn cho quá trình sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp hiện nay. Trong chương 5, tác giả kết luận lại các vấn đề đã thực hiện trong đề tài, trình bày hàm ý nghiên cứu và các hướng nghiên cứu tiếp theo. Theo đó, doanh nghiệp cần tập trung nâng cao chất lượng HTTTKT và quan tâm đến công tác đào tạo, tạo môi trường giao tiếp thân thiện trong doanh nghiệp sẽ tác động tích cực đến nhận thức của người sử dụng HTTTKT, và từ đó ảnh hưởng tốt đến hành vi sử dụng HTTTKT. Kết quả nghiên cứu cho thấy, vai trò tích cực của chất lượng HTTTKT, huấn luyện đào tạo và sự giao tiếp đối với nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng HTTTKT và từ đó có tác động đến hành vi sử dụng HTTTKT. Về cơ bản, các giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận trong mô hình nghiên cứu là phù hợp với các nghiên cứu trước đó và có giá trị học thuật. Tuy nhiên, trong nghiên cứu này cũng có tồn tại một số hạn chế nhất định và cần tiếp tục cải thiện trong các nghiên cứu tương lai.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ

1. Chủ nhiệm đề tài NCKH cấp trường, 2015. Đánh giá tính kiểm soát của phần mềm kế toán trong các doanh nghiệp tại Việt Nam. Thành viên tham gia: Ths. Nguyễn Quốc Trung.
2. Lương Đức Thuận & Nguyễn Quốc Trung, 2016. Đánh giá tính kiểm soát của phần mềm kế toán ở các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học & Công nghệ*, 24, trang 22-30.
3. Thành viên đề tài NCKH cấp trường, 2016. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng phần mềm ERP – Trường hợp Việt Nam. Chủ nhiệm đề tài: Ths. Nguyễn Phước Bảo Ân.
4. Nguyễn Phước Bảo Ân & cộng sự, 2017. Hành vi sử dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp: Nghiên cứu thực nghiệm tại Việt Nam. *Tạp chí Phát triển kinh tế*, 7, trang 81-105.
5. Lương Đức Thuận, 2017. Organizational Factors and Quality of Accounting Information System-in Vietnam, *E-Proceedings of 1st Connect-Us Conference (CuC 2017) Sustainable Society Development: Human, Environmental and Economic Vitality*, 54-64. TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam, 29-30 tháng 11 năm 2017. Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
6. Nguyễn Xuân Hưng & Lương Đức Thuận, 2018. Mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống thông tin kế toán và hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán – bằng chứng từ Việt Nam. *Tạp chí Kinh tế & Phát triển*, 250, trang 62-71.
7. Nguyễn Xuân Hưng & Lương Đức Thuận, 2018. Mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống thông tin kế toán và hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán – bằng chứng từ Việt Nam, *Kế toán – Kiểm toán và kinh tế Việt Nam với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0*, 419-428. Quy Nhơn, Việt Nam, 11 tháng 11 năm 2017. Đại học Quy Nhơn.
8. Nguyễn Xuân Hưng & Lương Đức Thuận, 2018. The Relationship Between Organizational Support And Usage Of Accounting Information System In

Vietnam, *The 5th 2018 IBSM International Conference on Business, Management and Accounting*, 637-648. Hà Nội, Việt Nam, 19-21 tháng 4 năm 2018. Đại học Công nghiệp Hà Nội.

9. Lương Đức Thuận & Trương Thị Thu Hương, 2018. Ứng dụng khai phá dữ liệu cho phát hiện gian lận trong hệ thống thông tin kế toán. *Tạp chí kế toán & kiểm toán*, 175, trang 28-32.

Tài liệu tham khảo

Tài liệu Tiếng Việt

- ĐÀO NGỌC HẠNH. 2014. *Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng chất lượng hệ thống thông tin kế toán tại các DNNVV trên địa bàn TP.HCM*. Thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam, 2018. Báo cáo chỉ số thương mại điện tử Việt Nam 2018 (Vecom).
- HUỲNH THỊ KIM NGỌC. 2013. *Xác lập tiêu chí đánh giá tính hữu hiệu và những giải pháp có tính định hướng để nâng cao tính hữu hiệu của hệ thống thông tin kế toán tại các DNNVV - Nghiên cứu trên địa bàn TP.HCM*. Thạc sỹ, Kinh tế TP.HCM.
- LÊ THỊ NI. 2014. *Những Nhân Tố Ảnh Hưởng Đến Hiệu Quả Của Hệ Thống Thông Tin Kế Toán Trong Các Doanh Nghiệp Tại TP.HCM*. Thạc sỹ, Đại học Kinh tế TP.HCM.
- LÊ THỊ KIM THOẠI. 2011. *Factor impacting ERP implementation success in Vietnam*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- LỮ THỊ KIM PHỤNG. 2012. *Hoàn thiện kiểm soát chu trình doanh thu và chu trình chi phí trong môi trường ứng dụng ERP tại doanh nghiệp nhỏ và vừa ở TP.HCM*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- NGÔ DUY HINH. 2013. *Các yếu tố ảnh hưởng đến triển khai thành công hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (Enterprise Resource Planning - ERP)*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- NGUYỄN THỊ HIỀN & PHẠM QUỐC TRUNG. 2013. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thành công của dự án ERP tại Việt Nam. *Phát triển khoa học công nghệ* 16, 57-66.
- NGUYỄN BÍCH LIÊN. 2012. *Xác Định và Kiểm Soát các Nhân Tố Ảnh Hưởng Chất Lượng Thông Tin Kế Toán trong Môi Trường Ứng Dụng Hệ Thống Hoạch Định Nguồn Lực Doanh Nghiệp (ERP) tại Các Doanh Nghiệp Việt Nam*. Philosophy Doctor, University of Economics Ho Chi Minh City.

- NGUYỄN HỮU BÌNH. 2014. *Ảnh Hưởng Của Hệ Thống Kiểm Soát Nội Bộ Hữu Hiệu Đến Chất Lượng Hệ Thống Thông Tin Kế Toán Của Các Doanh Nghiệp Tại TP.HCM*. Thạc sỹ, Đại học Kinh tế TP.HCM.
- NGUYỄN HỮU HOÀNG THỌ. 2012. Các yếu tố tác động đến triển khai thành công hệ thống hoạch định nguồn lực (ERP) tại Việt Nam: Một áp dụng cải tiến các yếu tố của mô hình hệ thống thông tin thành công. *Tạp chí khoa học, Đại học Huế*, 72B, 343 - 353.
- NGUYỄN PHƯỚC BẢO AN & CỘNG SỰ. 2016. *Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng phần mềm ERP (Enterprise Resources Planning) - Trường hợp Việt Nam*. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO. 2014. *Xây dựng hệ thống thông tin kế toán doanh nghiệp tại Việt Nam hiện nay* [Online]. Available: <http://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/tai-chinh-doanh-nghiep/xay-dung-he-thong-thong-tin-ke-toan-doanh-nghiep-tai-viet-nam-hien-nay-49698.html> [Accessed 23/8/2017].
- NGUYỄN ĐÌNH THỌ. 2013. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Hà Nội, Lao Động Xã Hội.
- NGUYỄN THỊ HỒNG YẾN. 2016. *Các nhân tố ảnh hưởng đến việc triển khai thành công phân hệ kế toán trong hệ thống ERP tại Việt Nam*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- PHẠM MỸ NHỰT. 2017. *Xác định các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong các doanh nghiệp tại TP.HCM*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- PHẠM TRÀ LAM. 2012. *Tổ chức Hệ thống thông tin kế toán trong doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- PHAN THỊ THU HIỀN. 2015. *Hoàn thiện hệ thống thông tin kế toán phù hợp với việc ứng dụng theo mô hình hệ thống (ERP) tại công ty cổ phần Hàng hải - Dầu khí Hải Âu*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

- TRẦN ĐỨC QUÝ. 2015. *Các nhân tố chính quyết định triển khai thành công dự án ERP tại Việt Nam*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- TRẦN THANH THÚY. 2011. *Tình hình ứng dụng ERP và sự tác động của ERP đến tổ chức hệ thống thông tin kế toán tại các doanh nghiệp Việt Nam*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- TRẦN THỊ HỒNG OANH. 2015. *Các nhân tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng thành công hệ thống ERP tại công ty TNHH MTV Pneumatics (Việt Nam)*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- TRẦN THỊ THU HIỀN. 2016. *Lợi ích kế toán của ERP và sự hài lòng của người sử dụng trong môi trường kế toán Việt Nam*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- VÕ THỊ HIẾU. 2017. *Tác động của định hướng khách hàng, định hướng đối thủ cạnh tranh đến kết quả hoạt động kinh doanh **thông** qua mức độ sử dụng hệ thống thông tin kế toán quản trị*. Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

Tài liệu Tiếng Anh

- ABDULJALIL, K. M. & ZAINUDDIN, Y. 2015. Integrating Technology Acceptance Model and Motivational Model towards intention to adopt accounting information system. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 2, 346-359.
- ALSHAWI, S., THEMISTOCLEOUS, M. & ALMADANI, R. 2004. Integrating diverse ERP systems: a case study. *Journal of Enterprise Information Management*, 17, 454-462.
- AMOAKO-GYAMPAH, K. 2007. Perceived usefulness, user involvement and behavioral intention: an empirical study of ERP implementation. *Computers in Human Behavior*, 23, 1232-1248.
- AMOAKO-GYAMPAH, K. & SALAM, A. F. 2004. An extension of the technology acceptance model in an ERP implementation environment. *Information & management*, 41, 731-745.
- BAGRANOFF, N. 2010. Global challenges and opportunities. *Accounting Education News*, 38, 3-4.
- BAJAJ, A. & NIDUMOLU, S. R. 1998. A feedback model to understand information system usage. *Information & management*, 33, 213-224.
- BALLANTINE, J., BONNER, M., LEVY, M. & MARTIN, A. 1996. The 3-D model of information systems success: the search for the dependent variable continues. *Information Resources Management Journal*, 9(4), 5-15.
- BALSMEIER, P. & NAGAR, S. 2002. Implementing ERP in India—issues and problems. *Journal of Transnational Management Development*, 7, 3-12.
- BAROUDI, J. J., OLSON, M. H. & IVES, B. 1986. An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM*, 29, 232-238.
- BARRETT, P. 2007. Structural equation modelling: Adjudging model fit. *Personality and Individual differences*, 42, 815-824.

- BODNAR, G. H. & HOPWOOD, W. S. 2010. Accounting System Information. *Boston, Person Education.*
- BOLLEN, K. A. 1989. A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods & Research*, 17, 303-316.
- BOOCKHOLDT, J. L. 1992. *Accounting information systems*, McGraw-Hill Professional.
- BRADLEY, J. 2008. Management based critical success factors in the implementation of Enterprise Resource Planning systems. *International Journal of Accounting Information Systems*, 9, 175-200.
- BRAZEL, J. F. & DANG, L. 2008. The effect of ERP system implementations on the management of earnings and earnings release dates. *Journal of information systems*, 22, 1-21.
- CALISIR, F., ALTIN GUMUSSOY, C. & BAYRAM, A. 2009. Predicting the behavioral intention to use enterprise resource planning systems: An exploratory extension of the technology acceptance model. *Management research news*, 32, 597-613.
- DAVIS, F. D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.
- DELONE, W. H. & MCLEAN, E. R. 1992. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- DELONE, W. H. & MCLEAN, E. R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DELONE, W. H. & MCLEAN, E. R. 2016. Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1),1-116.
- DEZDAR, S. & AININ, S. 2011. The influence of organizational factors on successful ERP implementation. *Management Decision*, 49, 911-926.

- DISHAW, M. T. & STRONG, D. M. 1999. Extending the technology acceptance model with task–technology fit constructs. *Information & management*, 36, 9-21.
- DOBSON, P., MYLES, J. & JACKSON, P. 2007. Making the case for critical realism: Examining the implementation of automated performance management systems. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 20, 138-152.
- DOOM, C., MILIS, K., POELMANS, S. & BLOEMEN, E. 2010. Critical success factors for ERP implementations in Belgian SMEs. *Journal of Enterprise Information Management*, 23, 378-406.
- DREDDEN, G. & BERGDOLT, J. C. 2007. Enterprise resource planning. *Air Force Journal of Logistics*, 31, 48.
- DULCIC, Z., PAVLIC, D. & SILIC, I. 2012. Evaluating the intended use of Decision Support System (DSS) by applying Technology Acceptance Model (TAM) in business organizations in Croatia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 1565-1575.
- EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S. & SOWA, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71, 500.
- ELKHANI, N., SOLTANI, S. & NAZIR AHMAD, M. 2014. The effects of transformational leadership and ERP system self-efficacy on ERP system usage. *Journal of Enterprise Information Management*, 27, 759-785.
- FISHBEIN, M. & AJZEN, I. 1975. *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*.
- GABLE, G., SEDERA, D. & CHAN, T. 2003. Enterprise systems success: a measurement model. *ICIS 2003 Proceedings*, 48, 576-591.
- GELDERMAN, M. 1998. The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance. *Information & management*, 34, 11-18.

- GELINAS, U. J., DULL, R. B. & WHEELER, P. 2011. *Accounting information systems*, Cengage learning.
- GERBING, D. W. & ANDERSON, J. C. 1988. An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of marketing research*, 186-192.
- HALL, J. A. 2012. *Accounting information systems*, Cengage Learning.
- HARTWICK, J. & BARKI, H. 1994. Explaining the role of user participation in information system use. *Management science*, 40, 440-465.
- HOUSE, J. S. 1983. Work stress and social support. *Addison-Wesley Series on Occupational Stress*.
- HUNTON, J. E., LIPPINCOTT, B. & RECK, J. L. 2003. Enterprise resource planning systems: comparing firm performance of adopters and nonadopters. *International Journal of Accounting information systems*, 4, 165-184.
- HUSSEIN, R., KARIM, N. S. A., MOHAMED, N. & AHLAN, A. R. 2007. The Influence of Organizational Factors on Information Systems Success in E-Government Agencies in Malaysia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 29, 1-17.
- HWA CHUNG, S. & SNYDER, C. A. 2000. ERP adoption: a technological evolution approach. *International Journal of Agile Management Systems*, 2, 24-32.
- IIVARI, J. 2005. An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 36, 8-27.
- KAISER, H. F. 1974. An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- KERIMOGLU, O., BASOGLU, N. & DAIM, T. 2008. Organizational adoption of information technologies: Case of enterprise resource planning systems. *The Journal of High Technology Management Research*, 19, 21-35.
- LAUDON, K. C. & LAUDON, J. P. 2016. *Management information system*, Pearson Education India.

- LEE, D., LEE, S. M., OLSON, D. L. & HWAN CHUNG, S. 2010. The effect of organizational support on ERP implementation. *Industrial management & data systems*, 110, 269-283.
- LEE, S. M., KIM, I., RHEE, S. & TRIMI, S. 2006. The role of exogenous factors in technology acceptance: The case of object-oriented technology. *Information & Management*, 43, 469-480.
- LEUNG, M.-Y., ZHANG, H. & SKITMORE, M. 2008. Effects of organizational supports on the stress of construction estimation participants. *Journal of construction Engineering and Management*, 134, 84-93.
- LING KEONG, M., RAMAYAH, T., KURNIA, S. & MAY CHIUN, L. 2012. Explaining intention to use an enterprise resource planning (ERP) system: an extension of the UTAUT model. *Business Strategy Series*, 13, 173-180.
- LOMAX, R. G. & SCHUMACKER, R. E. 2004. *A beginner's guide to structural equation modeling*, psychology press.
- MANCINI, D. A. A., VAASSEN, E. H. & D AMERI, R. A. A. 2013. *Accounting information systems for decision making*, Springer.
- MATHIESON, K. 1991. Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information systems research*, 2, 173-191.
- MCLEOD, R. & SCHELL, G. 2007. *Management Information Systems*. New Jersey: Printice-Hall. Inc.
- MNDZEBELE, N. 2013. The usage of accounting information systems for effective internal controls in the hotels. *International Journal Advanced Computer Technology*, 2, 1-3.
- NAH, F. F.-H., ZUCKWEILER, K. M. & LEE-SHANG LAU, J. 2003. ERP implementation: chief information officers' perceptions of critical success factors. *International journal of Human-computer Interaction*, 16, 5-22.
- NUNNALLY, J. C. & BERNSTEIN, I. 1994. *Psychometric Theory (McGraw-Hill Series in Psychology)*, McGraw-Hill New York.

- NWANKPA, J. & ROUMANI, Y. 2014. Understanding the link between organizational learning capability and ERP system usage: An empirical examination. *Computers in Human Behavior*, 33, 224-234.
- O'BRIEN, J. A. & MARAKAS, G. 2011. Developing business/IT solutions. *Management Information Systems*, 488489.
- PETTER, S., DELONE, W. & MCLEAN, E. 2008. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17, 236-263.
- PONISCIAKOVA, O., GOGOLOVA, M. & IVANKOVA, K. 2015. The use of accounting information system for the management of business costs. *Procedia Economics and Finance*, 26, 418-422.
- QUICK, J. C. & QUICK, J. D. 1984. *Organizational stress and preventive management*, McGraw-Hill College.
- RAMLI, A. 2013. The Impact of External Factors on Accounting Information System (AIS) Usage. *Journal of Entrepreneurship and Business*, 1, 32-41.
- RAJAN, C. A. & BARAL, R. 2015. Adoption of ERP system: An empirical study of factors influencing the usage of ERP and its impact on end user. *IIMB Management Review*, 27, 105-117.
- RHOADES, L. & EISENBERGER, R. 2002. Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698-714.
- ROMNEY, M. B. & STEINBART, P. 2015. *Accounting Information System Thirteen Edition*. Pearson.
- SAADÉ, R. & BAHLI, B. 2005. The impact of cognitive absorption on perceived usefulness and perceived ease of use in on-line learning: an extension of the technology acceptance model. *Information & management*, 42, 317-327.
- SABHERWAL, R., JEYARAJ, A. & CHOWA, C. 2006. Information system success: individual and organizational determinants. *Management science*, 52, 1849-1864.

- SAČER, I. M., ŽAGER, K. & TUŠEK, B. 2006. Accounting information system's quality as the ground for quality business reporting. IADIS International conference, e-commerce, 59-64.
- SAEED, K. A. & ABDINNOUR-HELM, S. 2008. Examining the effects of information system characteristics and perceived usefulness on post adoption usage of information systems. *Information & Management*, 45, 376-386.
- SAJADY, H., DASTGIR, M. & NEJAD, H. H. 2012. Evaluation of the effectiveness of accounting information systems. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 6, 49-59.
- SEDDON, P. B. 1997. A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
- SEDDON, P. & KIEW, M.-Y. 1996. A partial test and development of DeLone and McLean's model of IS success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1), 90-109.
- SEDERA, D., GABLE, G. G. & CHAN, T. 2004. Measuring enterprise systems success: the importance of a multiple stakeholder perspective. *ECIS 2004 Proceedings*, 100.
- SOMERS, T. M. & NELSON, K. The impact of critical success factors across the stages of enterprise resource planning implementations. *System Sciences*, 2001. Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on, 2001. IEEE, 10 pp.
- SOUDANI, S. N. 2012. The Usefulness of an Accounting Information System for Effective Organizational Performance. *International Journal of Economics and Finance*, 4(5), 136-145.
- SPREMIC, M. & JAKOVIC, B. The Impact of the Accounting Information System Usage on Company's' E-Business Efficiency. *Annals of DAAAM for 2012 & Proceedings of the 23rd International DAAAM Symposium, 2012*. 2304-1382.

- STAIR, R. M. & REYNOLDS, G. W. 2010. Principles Of Information Systems, Course Technology. 9th Editions. NY: *Mc-Graw-Hill*.
- STEIGER, J. H. 1990. Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach. *Multivariate behavioral research*, 25, 173-180.
- SUSANTO, A. 2013. Accounting Information Systems: Development of Risk Control Structure. *Prime Edition. First mold. Bandung: Lingga Jaya*.
- TAYLOR, S. & TODD, P. A. 1995. Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information systems research*, 6, 144-176.
- TORKZADEH, G. & DWYER, D. J. 1994. A path analytic study of determinants of information system usage. *Omega*, 22, 339-348.
- TURBAN, E., LEIDNER, D., MCLEAN, E. & WETHERBE, J. 2008. *Information Technology For Management*, John Wiley & Sons.
- TURNER, L. & WEICKGENANNT, A. 2008. *Accounting Information Systems*, John Wiley & Sons.
- UMBLE, E. J. & UMBLE, M. M. 2002. Avoiding ERP implementation failure. *Industrial Management*, 44, 25-25.
- URQUÍA GRANDE, E., PÉREZ ESTÉBANEZ, R. & MUÑOZ COLOMINA, C. 2011. The impact of Accounting Information Systems (AIS) on performance measures: empirical evidence in Spanish SMEs.
- UZOKA, F.-M. E., ABIOLA, R. O. & NYANGERESI, R. 2008. Influence of product and organizational constructs on ERP acquisition using an extended technology acceptance model. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*, 4, 67-83.
- VENKATESH, V. 2000. Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information systems research*, 11, 342-365.
- VENKATESH, V. & BALA, H. 2008. Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences*, 39, 273-315.

- VENKATESH, V. & DAVIS, F. D. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46, 186-204.
- VENKATESH, V. & MORRIS, M. G. 2000. Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS quarterly*, 115-139.
- VENKATESH, V., MORRIS, M. G., DAVIS, G. B. & DAVIS, F. D. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- WANG, E. T. & CHEN, J. H. 2006. Effects of internal support and consultant quality on the consulting process and ERP system quality. *Decision support systems*, 42, 1029-1041.
- WILKINSON, J. W., CERULLO, M. J., RAVAL, V. & WONG-ON-WING, B. 2000. Accounting Information Systems-Essential Concepts and Applications, John Willey and Sons. Inc., USA.
- WIXOM, B. H. & TODD, P. A. 2005. A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information systems research*, 16, 85-102.
- YANG, C. & SU, Y.-F. 2009. The relationship between benefits of ERP systems implementation and its impacts on firm performance of SCM. *Journal of Enterprise Information Management*, 22, 722-752.
- YOUNGBERG, E., OLSEN, D. & HAUSER, K. 2009. Determinants of professionally autonomous end user acceptance in an enterprise resource planning system environment. *International journal of information management*, 29, 138-144.
- ZHANG, S., GAO, P. & GE, Z. 2013. Factors impacting end-users' usage of ERP in China. *Kybernetes*, 42, 1029-1043.
- ZHANG, Z., LEE, M. K., HUANG, P., ZHANG, L. & HUANG, X. 2005. A framework of ERP systems implementation success in China: An empirical study. *International Journal of Production Economics*, 98, 56-80.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Tổng kết các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTT trên thế giới

Tên tác giả, năm	Vấn đề nghiên cứu	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
Baroudi & cộng sự (1986)	Sử dụng HTTT	Đánh giá sự tham gia của người sử dụng đến việc sử dụng HTTT và sự hài lòng của người dùng hệ thống	Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng với các kỹ thuật phân tích hệ số Cronbach's Alpha và phân tích hệ số tương quan	Sự tham gia của người sử dụng trong HTTT sẽ nâng cao việc sử dụng hệ thống và sự hài lòng của người dùng hệ thống. Sự hài lòng của người dùng với hệ thống sẽ dẫn đến sử dụng hệ thống.
Torkzadeh & Dwyer (1994)	Sự chấp nhận và sử dụng CNTT	Khám phá mối quan hệ của đào tạo người dùng CNTT với sự tham gia của người dùng, sự hài lòng của người dùng, sự tự tin của người dùng và sử dụng hệ thống	Phương pháp nghiên cứu định lượng với kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc, thu thập dữ liệu từ 282 người dùng HTTT.	Công tác đào tạo người dùng máy tính tác động đến việc sử dụng hệ thống thông qua sự hài lòng của người dùng và niềm tin của người dùng

Gelderman (1998)	Mối quan hệ giữa sự thỏa mãn người sử dụng, sử dụng HTTT và hiệu suất hoạt động.	Xem xét mối quan hệ giữa sự thỏa mãn người sử dụng, sử dụng HTTT và hiệu suất hoạt động.	Phương pháp nghiên cứu định lượng sử dụng thông qua bảng câu hỏi khảo sát thu thập từ 1024 nhà quản lý ở Hà Lan	Sự hài lòng của người sử dụng có liên quan tích cực đến hiệu suất hoạt động. Mối quan hệ giữa việc sử dụng và hiệu suất thì không đáng kể
Saeed & Abdinnour-Helm (2008)	Hành vi sử dụng HTTT	Xem xét mối quan hệ giữa chất lượng thông tin và HTTT tích hợp đến nhận thức tính hữu ích HTTT và hành vi sử dụng HTTT	Phương pháp nghiên cứu định lượng với các kỹ thuật phân tích CFA và mô hình cấu trúc SEM, dữ liệu được thu thập từ 1032 sinh viên.	Nhận thức tính hữu ích của HTTT là một yếu tố dự báo tốt về mức độ sử dụng mở rộng và sử dụng khám phá. Chất lượng thông tin và hệ thống tích hợp có ảnh hưởng đến tính hữu ích của HTTT. Chất lượng thông tin cũng có ảnh hưởng trực tiếp đến

				việc sử dụng mở rộng, trong khi hệ thống tích hợp trực tiếp ảnh hưởng đến việc sử dụng khám phá
Wixom & Todd (2005)	Xây dựng mô hình tích hợp trong nghiên cứu hành vi sử dụng HTTT, kết hợp mô hình HTTT thành công và mô hình TAM.	Đánh giá tác động của niềm tin đối với thái độ sử dụng HTTT và thái độ sử dụng HTTT tác động đến hành vi sử dụng HTTT	Phương pháp nghiên cứu định lượng. Đối tượng khảo sát là cá nhân làm việc trong nhiều ngành nghề khác nhau. Mô hình nghiên cứu được kiểm định bằng kỹ thuật SEM.	Mô hình kết hợp cho thấy quan điểm về niềm tin dựa trên đối tượng bao gồm chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin sẽ ảnh hưởng đến niềm tin về hành vi và dẫn đến hành vi sử dụng. Mô hình kết hợp là cần thiết và hợp lý, giúp xây dựng cầu nối giữa các đặc tính của HTTT và sử dụng HTTT.
Petter & cộng sự	Đánh giá HTTT thành công về	Kiểm tra, đánh giá, phân tích	Phương pháp tổng kết lý	Chất lượng hệ thống tác động

(2008)	mô hình, cỡ mẫu, thang đo và mối quan hệ	mô hình HTTT thành công của Delone & Mclean với các yếu tố, thang đo và mối quan hệ giữa các biến trong mô hình	thuyết định tính, cho phép nhà nghiên cứu phân tích và đánh giá lý thuyết cả định tính và định lượng. Sử dụng phương pháp phân tích tổng hợp lý thuyết, sử dụng dữ liệu định lượng với kỹ thuật thống kê và kiểm định để kiểm tra các yếu tố thành công của HTTT.	đến quá trình sử dụng hệ thống, sự thỏa mãn của người sử dụng và lợi ích công ty đạt được. Chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ tác động đến sự thỏa mãn của người sử dụng và lợi ích công ty. Quá trình sử dụng hệ thống, sự hài lòng của người sử dụng tác động đến lợi ích công ty và ngược lại.
Dulcic & cộng sự (2012)	Định hướng sử dụng hệ thống hỗ trợ ra quyết định trong các công ty tại Croatia.	Chỉ ra tầm quan trọng của nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng là nhân tố cốt lõi ảnh hưởng đến nhận thức của việc sử	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Nhận thức tính dễ sử dụng của DSS có quan hệ với nhận thức tính hữu ích của DSS. Hai yếu tố này quan hệ tích

		dụng DSS để hỗ trợ quá trình ra quyết định trong các công ty vừa và lớn ở Croatia.		cực đến ý định hành vi sử dụng DSS. Ý định hành vi sử dụng DSS có quan hệ tích cực đến sử dụng thực tế DSS.
--	--	--	--	--

Phụ lục 2: Tổng kết các nghiên cứu liên quan sử dụng ERP trên thế giới

Tác giả	Vấn đề nghiên cứu	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
Amoako-Gyampah & Salam (2004)	Nghiên cứu thái độ và hành vi sử dụng ERP trong doanh nghiệp.	Đánh giá tác động của yếu tố niềm tin được chia sẻ về lợi ích của công nghệ và 2 nhân tố (đào tạo và giao tiếp) đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng trong quá trình thực hiện ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng, khảo sát các cá nhân làm việc ở trong công ty tại Hoa Kỳ.	Có sự hỗ trợ đáng kể của những niềm tin được chia sẻ đến nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tích hữu ích của ERP. Nhận thức tính dễ sử dụng ERP không ảnh hưởng đến thái độ sử dụng ERP. Đào tạo ảnh hưởng tích cực đến sự hình thành niềm tin chia sẻ trong lợi ích của ERP và niềm tin chia sẻ ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính

		Qua đó đánh giá tác động đến thái độ và hành vi sử dụng ERP.		dễ sử dụng ERP. Giao tiếp giúp mọi người thay đổi thái độ và hành vi của họ trong sử dụng ERP.
Uzoka & cộng sự (2008)	Kiểm tra việc chọn lựa và sử dụng ERP trong tổ chức.	Đánh giá tác động của chất lượng HTTT, chất lượng thông tin và chất lượng hỗ trợ đến mua và sử dụng ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Chất lượng HTTT, chất lượng thông tin và chất lượng hỗ trợ tác động đến nhận thức tính hữu ích và tính dễ sử dụng ERP, từ đó tác động đến quyết định mua và sử dụng ERP.
Calisir & cộng sự (2009)	Dự đoán hành vi sử dụng ERP kết hợp sự tìm hiểu về mô hình nâng cấp TAM.	Kiểm tra các nhân tố khác nhau ảnh hưởng đến ý định hành vi của người sử dụng ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Tiêu chuẩn chủ quan, nhận thức tính hữu ích và trình độ học vấn quyết định đến hành vi sử dụng ERP.
Lee & cộng sự (2010)	Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng ERP.	Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng với mô hình SEM.	Nhận thức tính dễ sử dụng có quan hệ với nhận thức tính hữu ích, và ảnh hưởng lớn đến sự quan tâm ERP. Có sự quan hệ chặt chẽ giữa mỗi quan tâm ERP và hành

				vi sử dụng ERP.
Ling Keong (2012)	Giải thích ý định sử dụng ERP.	Đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố đến sử dụng ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng	Ý định sử dụng ERP bị tác động tích cực bởi sáu biến gồm: mong đợi hiệu quả, mong đợi nỗ lực, ảnh hưởng xã hội, đào tạo, thông tin liên lạc và những niềm tin được chia sẻ.
Zhang & cộng sự (2013)	Hành vi sử dụng ERP	Kiểm định tác động của các yếu tố đến hành vi sử dụng ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng, phân tích hồi quy đa biến.	Hành vi sử dụng ERP chịu tác động bởi nhận thức tính hữu ích thông qua các yếu tố: tiêu chuẩn chủ quan và chất lượng thông tin đầu ra.
Elkhani & cộng sự (2014)	Nghiên cứu hành vi chấp nhận ERP.	Xác định sự ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài đến chấp nhận sử dụng ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng với kỹ thuật PLS.	Sự thay đổi lãnh đạo có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức tính hữu ích và nhận thức tính dễ sử dụng ERP. Nhận thức tính dễ sử dụng, nhận thức tính hữu ích tác động trực tiếp đến sử dụng ERP. Nhận thức tính dễ sử dụng tác động đến nhận thức tính hữu ích ERP.
Rajan & Baral (2015)	Sử dụng ERP trong tổ chức.	Xác định các nhân tố ảnh hưởng việc sử dụng ERP.	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Sự tự tin sử dụng máy tính, sự hỗ trợ của tổ chức, công tác huấn luyện, đào tạo và tính tương thích hệ thống có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức tính hữu ích và

				nhận thức tính dễ sử dụng của ERP, qua đó ảnh hưởng đến ý định sử dụng ERP và sử dụng ERP.
--	--	--	--	--

Phụ lục 3: Tổng kết các nghiên cứu liên quan sử dụng HTTTKT trên thế giới

Tác giả	Vấn đề nghiên cứu	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
Mndzibele (2013)	Xét vai trò và tác động của sử dụng HTTTKT trong doanh nghiệp	Kiểm tra xem việc sử dụng HTTTKT đã cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ trong các khách sạn ở Swaziland.	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Có mối quan hệ giữa HTTTKT và kiểm soát nội bộ. Kiểm soát nội bộ tốt hơn, các khách sạn có thể đạt được các mục tiêu hoạt động.
Spremic & Jakovic (2012)	Tác động của sử dụng HTTTKT đến sự hiệu quả của thương mại điện tử.	Phân tích tác động của sử dụng HTTTKT đối với tính hiệu quả của thương mại điện tử.	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Sử dụng HTTTKT có ảnh hưởng đối với tính hiệu quả của thương mại điện tử.
Abduljalil & Zainuddin (2015)	Các nhân tố bên ngoài đến sử dụng HTTTKT.	Tích hợp mô hình TAM và mô hình động lực để xem xét tác động trung gian của thái độ trong nghiên cứu việc chấp	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Tích hợp của nhận thức và động lực làm tăng thái độ của người dùng theo hướng chấp nhận

		nhận HTTT.		HTTT.
Ramli (2013)	Các nhân tố bên ngoài đến sử dụng HTTTKT.	Nghiên cứu các nhân tố bên ngoài tác động đến sử dụng HTTTKT.	Phương pháp nghiên cứu định lượng.	Kinh nghiệm và chuyên gia nội bộ ảnh hưởng đến việc sử dụng HTTTKT.

Phụ lục 4: Tổng kết các nghiên cứu liên quan đến HTTTKT ở Việt Nam

Tác giả	Vấn đề nghiên cứu	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
Phạm Trà Lam (2012)	Tổ chức HTTTKT áp dụng trong DNNVV ở Việt Nam.	Phân tích thực trạng tổ chức HTTTKT. Đề xuất các giải pháp nhằm ứng dụng tiến bộ CNTT vào HTTTKT ở các DNNVV ở Việt Nam.	Phương pháp hỗn hợp trong nghiên cứu trong đó cơ bản là phương pháp định lượng.	HTTTKT tại DNNVV đã đáp ứng các yêu cầu của doanh nghiệp ở mức độ trung bình nhưng cũng tồn tại nhiều nhược điểm cần khắc phục để nâng cao hiệu quả của HTTTKT.
Nguyễn Thị Phương Thảo (2014)	Xây dựng HTTTKT trong các doanh nghiệp Việt Nam.	Đánh giá thực trạng HTTTKT và xây dựng HTTTKT trong doanh nghiệp.	Phương pháp hỗn hợp trong nghiên cứu trong đó cơ bản là phương pháp định lượng.	Đa số các doanh nghiệp Việt Nam có HTTTKT phục vụ cho quá trình hoạt động và quản lý, tuy còn khác nhau về mức độ tổ chức và vận hành nhưng về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu thông tin cho các đối tượng và cho quản trị nội bộ công ty.
Huỳnh Thị Kim	Xác lập tiêu chí cho	Xác lập các tiêu chí để đánh giá tính hữu hiệu	Phương pháp hỗn hợp giữa	Xác định được 7 tiêu chí để đánh giá tính hữu hiệu

Ngọc (2013)	tính hữu hiệu của HTTTKT tại các DNNVV trên địa bàn TP.HCM.	của HTTTKT và đưa ra giải pháp để nâng cao tính hữu hiệu của HTTTKT trong các DNNVV.	định lượng và định tính.	của HTTTKT tại các DNNVV.
Đào Ngọc Hạnh (2014)	Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng HTTTKT tại các DNNVV.	Xác định và đánh giá, nhận xét các nhân tố ảnh hưởng chất lượng HTTTKT.	Phương pháp hỗn hợp trong nghiên cứu trong đó cơ bản là phương pháp định lượng với phân tích hồi quy tuyến tính.	Có 3 nhân tố tác động đến chất lượng HTTTKT, xếp theo thứ tự giảm dần đó là: sự tham gia của nhân viên, kiến thức sử dụng CNTT của nhà quản lý và cam kết của nhà quản lý.
Lê Thị Ni (2014)	Nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả của HTTTKT trong các doanh nghiệp tại TP.HCM.	Xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến hiệu quả của HTTTKT, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả thông tin kế toán trong các doanh nghiệp tại TP.HCM.	Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp giữa định lượng và định tính.	Mức độ hiệu quả của HTTTKT ở các doanh nghiệp tại TP.HCM chưa cao, trong các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả của HTTTKT thì nhân tố hiệu quả tư vấn và kiến thức kế toán của nhà quản lý là tác động mạnh nhất, ngoài ra các nhân tố khác sau đây cũng có ảnh hưởng và duy trì sự ảnh hưởng đó là sự tham gia của nhà quản lý, sự cam kết của nhà quản lý trong tổ chức HTTTKT

				và kiến thức của họ về HTTTKT.
Nguyễn Hữu Bình (2014)	Nghiên cứu chất lượng HTTTKT.	Xem xét tác động của hệ thống kiểm soát nội bộ đến chất lượng HTTTKT.	Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp giữa định tính và định lượng, trong đó chủ yếu là phương pháp định lượng.	Chất lượng HTTTKT chịu ảnh hưởng tích cực của hệ thống kiểm soát nội bộ hữu hiệu, mức độ ứng dụng CNTT trong kế toán.
Phạm Mỹ Nhựt (2017)	Sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT	Xác định sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng. Xác định mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng. Đánh giá sự khác biệt về mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người sử dụng theo nghề nghiệp, kinh nghiệm và trình độ học vấn.	Phương pháp nghiên cứu định lượng. Xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên mô hình HTTT thành công của DeLone & McLean (2003).	Có 5 nhân tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất đều có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT. Trong đó, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố lần lượt theo thứ tự là: (1) chất lượng thông tin, (2) chất lượng hệ thống, (3) lợi ích cá nhân, (4) chất lượng dịch vụ và (5) văn hóa tổ chức.
Võ Thị Hiếu	Tác động của các yếu	Nghiên cứu tác động của định hướng khách	Phương pháp nghiên cứu	Định hướng khách hàng có tác động thúc đẩy các

(2017)	tổ đến kết quả hoạt động kinh doanh.	hàng, định hướng đối thủ cạnh tranh đến mức độ sử dụng thông tin kế toán quản trị nhằm nâng cao kết quả hoạt động kinh doanh ở các doanh nghiệp Việt Nam.	định lượng với kỹ thuật PLS.	doanh nghiệp sử dụng HTTTKT. Định hướng đối thủ cạnh tranh có tác động thúc đẩy các doanh nghiệp sử dụng HTTTKT để từ đó nâng cao kết quả hoạt động kinh doanh.
--------	--------------------------------------	---	------------------------------	---

Phụ lục 5: Tổng kết các nghiên cứu về HTTT và ERP ở Việt Nam

Tác giả	Vấn đề nghiên cứu	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp nghiên cứu	Kết quả nghiên cứu
Nguyễn Thị Hiền & Phạm Quốc Trung (2013)	Sự thành công của ERP tại Việt Nam	Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công ERP tại Việt Nam	Phương pháp nghiên cứu định lượng	Các nhân tố có ảnh hưởng đến thành công dự án ERP ở Việt Nam gồm: Đặc điểm đội dự án, sự hỗ trợ của ban lãnh đạo, đặc điểm hệ thống ERP, chất lượng công tác tư vấn, đặc điểm người sử dụng và đặc điểm của doanh nghiệp
Nguyễn Hữu Hoàng Thọ (2012); Trần Đức Quý (2015); Ngô Duy Hình	Các yếu tố tác động đến triển khai thành công ERP tại Việt Nam	Nhận diện, xem xét các nhân tố trong quá trình triển khai thành	Phương pháp nghiên cứu định lượng	Vận dụng và cải tiến mô hình HTTT thành công trong việc nhận diện những nhân tố ảnh hưởng đến triển khai

(2013); Lê Thị Kim Thoa (2011), Trần Thị Hồng Oanh (2015), Nguyễn Thị Hồng Yến (2016)	Nam.	công ERP tại Việt Nam.		thành công ERP.
Trần Thanh Thuý (2011); Lữ Thị Kim Phụng (2012); Phan Thị Thu Hiền (2015); Trần Thị Thu Hiền (2016)	Tác động của việc ứng dụng ERP đối với HTTTKT	Xem xét, đo lường việc ứng dụng ERP đối với HTTTKT, đối với kiểm soát nội bộ hay tác động đến lợi ích kế toán	Phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với định lượng	Việc ứng dụng ERP có vai trò quan trọng, to lớn đối với HTTTKT, hệ thống kiểm soát nội bộ và mang lại nhiều lợi ích trong công tác kế toán trong các doanh nghiệp hiện nay
Nguyễn Phước Bảo Ân & cộng sự (2016)	Quyết định sử dụng phần mềm ERP	Kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng ERP	Phương pháp nghiên cứu định lượng – mô hình cấu trúc PLS-SEM	<ul style="list-style-type: none"> - Chất lượng hệ thống có tác động tích cực đến nhận thức về tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích của ERP - Nhận thức tính dễ sử dụng của ERP tác động đến hành vi sử dụng thực tế ERP - Nhận thức tính dễ sử dụng của ERP có tác động tích cực đến nhận thức về tính hữu

				ích của ERP.
Nguyễn Bích Liên (2012)	Chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng ERP.	Xác định và kiểm soát các nhân tố ảnh hưởng chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng ERP.	Phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp định lượng, tác giả vận dụng nhiều lý thuyết và xây dựng nhân tố trên cơ sở phân tích mô hình hệ thống hoạt động.	Tác giả xác định 12 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng ERP tại các doanh nghiệp Việt Nam.

Phụ lục 6. Phiếu khảo sát về hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong nghiên cứu sơ bộ

Kính gửi: Quý Anh/chị

Chúng tôi đang trong quá trình nghiên cứu đề tài “**Nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng Hệ thống thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp trong các doanh nghiệp tại Việt Nam**”. Để phục vụ tốt cho công việc nghiên cứu cũng như có thêm cơ sở để hoàn thành công trình nghiên cứu khoa học của mình, tôi rất mong anh/chị dành chút ít thời gian để trả lời bảng câu hỏi sau. Rất mong nhận được ý kiến trung thực của anh/chị.

Chúng tôi xin cam kết chỉ dùng các thông tin này cho mục đích nghiên cứu, tuyệt đối không dùng cho bất cứ mục đích nào khác làm ảnh hưởng đến cá nhân anh/chị nói riêng và đơn vị nói chung. Chúng tôi rất vui và sẵn lòng cung cấp kết quả nghiên cứu đến anh/chị (nếu anh/chị có nhu cầu).

Mọi ý kiến thắc mắc, xin quý anh/chị liên hệ trực tiếp đến người thực hiện khảo sát:

Họ tên: LƯƠNG ĐỨC THUẬN

Số điện thoại: 090.808.3639

Email: thuanluongkkt@ueh.edu.vn

I. Thông tin về người được khảo sát:

Xin vui lòng cho biết những thông tin về bản thân và công việc của anh/chị

1. Tên cơ quan đang làm việc:

2. Vị trí công việc anh/chị đang làm:

Nhân viên kế toán Nhà quản lý tham gia sử dụng HTTKT

3. Email của anh/chị:

4. Giới tính: Nam Nữ

5. Tuổi đời của anh/chị:

< 30 30-40 > 40

6. Trình độ chuyên môn:

< = Cao đẳng Đại học Sau đại học

7. Kinh nghiệm làm việc tại công ty:

< 5 năm Từ 5 - 10 năm > 10 năm

II. Thông tin về đơn vị khảo sát:

Ở mỗi câu hỏi các anh/chị vui lòng đánh dấu X vào phương án chọn.

Câu 1: Loại hình doanh nghiệp

- Doanh nghiệp tư nhân
 Doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn
 Doanh nghiệp cổ phần
 Doanh nghiệp nhà nước
 Doanh nghiệp liên doanh
 Doanh nghiệp hợp doanh
 Hợp tác xã

Câu 2: Lĩnh vực hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

- Thương mại, dịch vụ Đầu tư, tài chính
 Sản xuất Giáo dục và đào tạo
 Xây dựng Khác (ghi cụ thể.....)

Câu 3: Quy mô doanh nghiệp anh/chị đang công tác

- Nhỏ (Kinh doanh trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ: <50 lao động và vốn điều lệ <= 50 tỷ hoặc lĩnh vực khác: <100 lao động và vốn điều lệ <= 20 tỷ)
- Vừa (Kinh doanh trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ: 51-100 lao động và vốn điều lệ 51 – 100 tỷ hoặc lĩnh vực khác: <200 lao động và vốn điều lệ 20 – 100 tỷ)
- Lớn

Câu 4: Tên phần mềm ERP đang ứng dụng trong HTTTKT tại đơn vị:.....

III. Thông tin về nội dung nghiên cứu

- ❖ Các anh/chị vui lòng chọn một số thích hợp với từng phát biểu dưới đây liên quan đến các vấn đề trong hệ thống thông tin kế toán tại doanh nghiệp (HTTTKT).

1. Rất không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Trung dung 4. Đồng ý 5. Rất đồng ý

Mã hóa	Phát biểu	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
ASQ1	Tính dễ dàng sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
ASQ2	Tính dễ dàng nghiên cứu và tìm hiểu HTTTKT	1	2	3	4	5
ASQ3	Tính linh hoạt của HTTTKT	1	2	3	4	5
ASQ4	Đáp ứng các yêu cầu của người sử dụng	1	2	3	4	5
ASQ5	HTTTKT có độ tin cậy cao	1	2	3	4	5
ASQ6	Khả năng tích hợp với các hệ thống khác	1	2	3	4	5
ASQ7	Khả năng tùy chỉnh và thay đổi hệ thống	1	2	3	4	5
ASQ8	Hệ thống bao gồm những tính năng và chức năng cần thiết	1	2	3	4	5
ASQ9	Tính bảo mật của HTTTKT	1	2	3	4	5
TRE1	Các hoạt động đào tạo trong công ty cung cấp cho tôi kiến thức toàn diện để sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
TRE2	Mức độ hiểu biết của tôi cải thiện sau khi thực hiện đào tạo sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
TRE3	Đào tạo cho tôi sự tự tin trong hệ thống mới	1	2	3	4	5
TRE4	Các nhân viên đào tạo có kiến thức và giúp đỡ tôi để hiểu biết về HTTTKT	1	2	3	4	5
WE1	Công ty tạo một môi trường làm việc tốt để sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5

WE2	Công ty có đầy đủ tài liệu hướng dẫn thông tin để sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
WE3	Nhiệm vụ tôi được giao liên quan trực tiếp đến HTTTKT	1	2	3	4	5
CO1	Công ty thông tin đầy đủ cho tôi về các vấn đề liên quan HTTTKT thông qua hệ thống truyền thông trong công ty	1	2	3	4	5
CO2	Sự giao tiếp hỗ trợ cho tôi trong quá trình sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
CO3	Tôi hài lòng với sự giao tiếp với người giám sát hay đồng nghiệp của tôi	1	2	3	4	5
CO4	Tôi hài lòng với mạng lưới giao tiếp trong công ty	1	2	3	4	5
PU1	Sử dụng HTTTKT giúp tôi làm việc nhanh hơn	1	2	3	4	5
PU2	HTTTKT giúp cải thiện năng suất công việc	1	2	3	4	5
PU3	HTTTKT giúp nâng cao hiệu quả công việc	1	2	3	4	5
PU4	Sử dụng HTTTKT giúp công việc trở nên dễ dàng hơn	1	2	3	4	5
PU5	HTTTKT giúp hoàn thành công việc nhanh hơn	1	2	3	4	5
PU6	Tôi thấy HTTTKT hữu ích cho công việc của tôi	1	2	3	4	5
PEU1	HTTTKT tương tác với người dùng một cách dễ dàng và rõ ràng	1	2	3	4	5
PEU2	Người dùng có thể tương tác với HTTTKT mà không cần sự nỗ lực quá lớn	1	2	3	4	5
PEU3	Tôi thấy HTTTKT là dễ dàng sử dụng	1	2	3	4	5
PEU4	Người dùng dễ dàng có được kỹ năng sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
PEU5	Người dùng dễ dàng học cách sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
PEU6	HTTTKT đáp ứng các yêu cầu công việc mà người dùng muốn thực hiện	1	2	3	4	5

❖ Các anh/chị vui lòng chọn một số thích hợp với từng phát biểu dưới đây.

1. Rất không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Trung dung 4. Đồng ý 5. Rất đồng ý

Mã hóa	Phát biểu	Mức độ đánh giá				
ASU1	Trong 1 ngày làm việc, tôi phải tạo ra một số lượng nghiệp vụ và báo cáo cho công việc	1	2	3	4	5
ASU2	Tôi khai thác các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc	1	2	3	4	5

ASU3	Tôi khai thác cách thức HTTTKT có thể hỗ trợ tốt hơn cho công việc thường xuyên của tôi	1	2	3	4	5
ASU4	Tôi khai thác các cách sử dụng mới của HTTTKT cho công việc	1	2	3	4	5
ASU5	Tôi sử dụng các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc để giúp tôi làm việc hiệu quả hơn	1	2	3	4	5

Phụ lục 7. Danh sách công ty tham gia khảo sát trong nghiên cứu sơ bộ

STT	Tên công ty
1	Công Ty Cổ Phần Tập Đoàn Xây Dựng Hòa Bình
2	Công ty TM CĐL Phú Hưng
3	Công ty CP VNG
4	Công ty CP Đầu Tư Địa Ốc No Va
5	CÔNG TY TNHH DV TV TÀI CHÍNH - KẾ TOÁN TRÍ MINH
6	ADIDAS REP OFF
7	P&G
8	Công ty Intimex
9	Công ty TNHH Hon Chuan Việt Nam
10	Swood
11	PVOIL QUẢNG NGÃI
12	Công ty Masan
13	PVOIL Nhà Bè
14	Công ty Xuất nhập khẩu
15	Công ty TNHH Việt Nam Samho
16	Công ty TNHH Yokohama Tyre Việt Nam
17	thyssenkrupp Materials Việt Nam
18	Công ty Điện lực Thủ Thiêm
19	CTY TNHH MITRA ADIPERKASA VN
20	Công ty TNHH Bảo hiểm Fubon Việt Nam
21	Công Ty TNHH Hoa Sen Viet
22	Bảo Hiểm Bảo Long
23	VINATRANS
24	Công ty TNHH DV&TM Mesa
25	Công ty cơ phân nhựa Bao Van

26	ESQUEL GARMENT MANUFACTURING (VIETNAM) CO.,LTD.
27	Công ty TNHH Leadgroup Industrial
28	CÔNG TY CỔ PHẦN TIN HỌC LẠC VIỆT
29	CTY TNHH SX TMDV OFFICE 247
30	Công Ty TNHH MTV Quà Tặng Ngôi Sao Việt
31	CONG TY TNHH MTV NANOCO
32	Công Ty Điện Lực Tân Thuận
33	Công ty cổ phần giải trí BL
34	CÔNG TY TNHH KIẾN TRÚC XÂY DỰNG NAM THIÊN LỘC
35	CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM QUAN SƠN
36	Cty FGM Saint Gobain VN
37	Deloitte Vietnam
38	Cty CP QT Hòa Bình
39	Cty TNHH MTV Sài Gòn Coop Nhiều Lộc
40	Cty TNHH Bayer VN
41	Công ty Nhân Kiệt
42	Trường Quốc tế Á Châu
43	Cty TNHH SXTMDV SỨC MẠNH VIỆT
44	PVD Tech
45	ABI
46	Công ty Cổ phần Tập đoàn Mai Linh
47	Dekalb Vietnam Co., Ltd
48	VPDD BAT Marketing (Spore) tại tp.HCM
49	VINA-BAT
50	British American Tobacco
51	CN Cty CP Vic Việt Nam
52	Trung Tâm Điều Hành Satrafoods
53	Công ty CP Dinosys
54	Vietjet air
55	Công ty CP Nhựa Hiệp Thành
56	Công ty TNHH SX Bình Tiên
57	Công ty CP Đặng Huỳnh
58	Công ty CP KTS SBC
59	Công ty TNHH Địa Vật Lý Giếng Khoan Dầu Khí
60	Công ty CP CSG

61	Công ty CP 620
62	Công ty Long Thuận
63	Công ty AZB
64	Công ty TNHH Visual Merchandising
65	Samco
66	Công ty CP Quạt Việt Nam
67	Amanotes
68	Công ty TNHH Remote Resource VN
69	Công ty CP Niso
70	Công ty TNHH Quản lý KS HT

Phụ lục 8. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu trong nghiên cứu sơ bộ

\$Cau2 Frequencies

	Responses	Percent of Cases	
		N	Percent
Cau2 ^a Thương mại, dịch vụ	47	54.7%	67.1%
Sản xuất	27	31.4%	38.6%
Xây dựng	6	7.0%	8.6%
Đầu tư, tài chính	4	4.7%	5.7%
Giáo dục và đào tạo	1	1.2%	1.4%
Khác	1	1.2%	1.4%
Total	86	100.0%	122.9%

Quy mô doanh nghiệp

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nhỏ	7	10.0	10.0	10.0
Vừa	14	20.0	20.0	30.0
Lớn	49	70.0	70.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Loại hình doanh nghiệp

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Doanh nghiệp tư nhân	5	7.1	7.1	7.1
Doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn	30	42.9	42.9	50.0

Doanh nghiệp cổ phần	29	41.4	41.4	91.4
Doanh nghiệp nhà nước	4	5.7	5.7	97.1
Doanh nghiệp liên doanh	2	2.9	2.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Vị trí công việc

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nhân viên kế toán	71	68.3	68.3	68.3
Nhà quản lý tham gia sử dụng HTTKT	33	31.7	31.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nam	37	35.6	35.6	35.6
Nữ	67	64.4	64.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Tuổi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <30	30	28.8	28.8	28.8
30 - 40	62	59.6	59.6	88.5
>40	12	11.5	11.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Trình độ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <=Cao đẳng	11	10.6	10.6	10.6
Đại học	72	69.2	69.2	79.8
Sau đại học	21	20.2	20.2	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Kinh nghiệm

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <5 năm	40	38.5	38.5	38.5
5 - 10 năm	45	43.3	43.3	81.7
>10 năm	19	18.3	18.3	100.0

Total	104	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Phụ lục 9. Kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha trong nghiên cứu sơ bộ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		N of Items		
.857		9		
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASQ1	30.97	19.077	.667	.835
ASQ2	31.12	18.802	.632	.837
ASQ3	31.12	19.423	.534	.847
ASQ4	31.00	19.495	.589	.842
ASQ5	30.86	18.765	.639	.837
ASQ6	31.30	18.638	.568	.844
ASQ7	31.46	18.600	.514	.852
ASQ8	30.82	19.063	.679	.834
ASQ9	30.83	20.475	.466	.853

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		N of Items	
.894		4	

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TRE1	11.44	3.453	.691	.894
TRE2	11.41	3.410	.817	.845
TRE3	11.49	3.437	.824	.843
TRE4	11.32	3.539	.742	.872

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		N of Items	
.670		3	

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WE1	7.81	1.924	.479	.593
WE2	7.97	1.368	.565	.455
WE3	7.86	1.678	.426	.652

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CO1	11.77	2.859	.681	.807
CO2	11.65	3.199	.655	.815
CO3	11.66	3.119	.689	.801
CO4	11.62	3.171	.711	.793

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	6

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PU1	20.19	10.468	.817	.944
PU2	20.16	10.565	.890	.936
PU3	20.17	10.339	.914	.933
PU4	20.27	10.160	.870	.938
PU5	20.28	10.533	.825	.943
PU6	20.22	10.776	.765	.950

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	6

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PEU1	18.54	12.542	.742	.919
PEU2	18.69	11.924	.844	.906
PEU3	18.66	11.585	.846	.905
PEU4	18.71	11.372	.863	.903
PEU5	18.72	11.601	.842	.906
PEU6	18.50	13.223	.591	.937

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASU1	14.94	7.278	.330	.911
ASU2	15.05	5.988	.783	.805
ASU3	14.98	5.728	.822	.792
ASU4	15.02	5.456	.808	.793
ASU5	14.89	5.940	.689	.827

Phụ lục 10. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA trong nghiên cứu sơ bộ

Phân tích EFA lần 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.837
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3137.041
	df	630
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total

1	12.886	35.793	35.793	12.591	34.975	34.975	9.511
2	4.464	12.399	48.193	4.130	11.471	46.447	8.893
3	2.647	7.353	55.545	2.380	6.610	53.057	9.089
4	2.053	5.704	61.250	1.722	4.785	57.842	6.170
5	1.836	5.100	66.350	1.530	4.251	62.093	5.858
6	1.360	3.779	70.129	1.039	2.885	64.978	5.198
7	1.070	2.971	73.100	.703	1.954	66.932	3.514
8	.991	2.754	75.854				
9	.847	2.353	78.207				
10	.761	2.115	80.322				
11	.690	1.916	82.237				
12	.592	1.644	83.881				
13	.555	1.541	85.422				
14	.534	1.484	86.906				
15	.507	1.409	88.315				
16	.448	1.244	89.560				
17	.393	1.093	90.652				
18	.385	1.070	91.722				
19	.337	.935	92.657				
20	.324	.899	93.556				
21	.275	.763	94.319				
22	.253	.703	95.022				
23	.231	.641	95.663				
24	.215	.596	96.260				
25	.203	.563	96.823				
26	.184	.511	97.334				
27	.149	.414	97.748				
28	.143	.397	98.146				
29	.132	.367	98.512				
30	.127	.354	98.866				
31	.092	.256	99.122				
32	.086	.240	99.362				
33	.074	.206	99.568				
34	.070	.195	99.763				
35	.055	.152	99.915				
36	.031	.085	100.000				

Phân tích EFA lần 2**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.851
--	------

Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2616.541
	df	435
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	11.455	38.183	38.183	11.173	37.242	37.242	9.138
2	3.549	11.831	50.014	3.241	10.805	48.047	7.759
3	2.423	8.076	58.090	2.173	7.244	55.290	7.500
4	2.008	6.694	64.785	1.682	5.608	60.898	5.349
5	1.725	5.751	70.536	1.405	4.682	65.580	4.775
6	1.201	4.002	74.538	.893	2.976	68.556	4.712
7	.828	2.759	77.297				
8	.771	2.571	79.868				
9	.677	2.256	82.124				
10	.601	2.005	84.129				
11	.524	1.747	85.876				
12	.493	1.643	87.519				
13	.433	1.442	88.961				
14	.406	1.352	90.313				
15	.349	1.164	91.478				
16	.342	1.140	92.617				
17	.298	.992	93.610				
18	.268	.893	94.502				
19	.241	.803	95.306				
20	.219	.731	96.036				
21	.207	.691	96.728				
22	.173	.578	97.306				
23	.156	.519	97.825				
24	.144	.480	98.305				
25	.123	.409	98.713				
26	.108	.359	99.072				
27	.098	.327	99.399				
28	.081	.268	99.667				
29	.064	.213	99.880				
30	.036	.120	100.000				

Phụ lục 11. Phiếu khảo sát về hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong nghiên cứu chính thức

Kính gửi: Quý Anh/chị

Chúng tôi đang trong quá trình nghiên cứu đề tài “**Nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng Hệ thống thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp trong các doanh nghiệp tại Việt Nam**”. Để phục vụ tốt cho công việc nghiên cứu cũng như có thêm cơ sở để hoàn thành công trình nghiên cứu khoa học của mình, tôi rất mong anh/chị dành chút ít thời gian để trả lời bảng câu hỏi sau. Rất mong nhận được ý kiến trung thực của anh/chị.

Chúng tôi xin cam kết chỉ dùng các thông tin này cho mục đích nghiên cứu, tuyệt đối không dùng cho bất cứ mục đích nào khác làm ảnh hưởng đến cá nhân anh/chị nói riêng và đơn vị nói chung. Chúng tôi rất vui và sẵn lòng cung cấp kết quả nghiên cứu đến anh/chị (nếu anh/chị có nhu cầu).

Mọi ý kiến thắc mắc, xin quý anh/chị liên hệ trực tiếp đến người thực hiện khảo sát:

Họ tên: LƯƠNG ĐỨC THUẬN

Số điện thoại: 090.808.3639

Email: thuanluongkttk@ueh.edu.vn

II. Thông tin về người được khảo sát:

Xin vui lòng cho biết những thông tin về bản thân và công việc của anh/chị

1. Tên cơ quan đang làm việc: -----
2. Vị trí công việc anh/chị đang làm:
 - Nhân viên kế toán Nhà quản lý tham gia sử dụng HTTKT
3. Email của anh/chị:-----
4. Giới tính: Nam Nữ
5. Tuổi đời của anh/chị:
 - < 30 30-40 > 40
6. Trình độ chuyên môn:
 - <= Cao đẳng Đại học Sau đại học
7. Kinh nghiệm làm việc tại công ty:
 - <5 năm Từ 5 - 10 năm > 10 năm

III. Thông tin về đơn vị khảo sát:

Ở mỗi câu hỏi các anh/chị vui lòng đánh dấu X vào phương án chọn.

Câu 1: Loại hình doanh nghiệp

- Doanh nghiệp tư nhân
- Doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn
- Doanh nghiệp cổ phần
- Doanh nghiệp nhà nước
- Doanh nghiệp liên doanh
- Doanh nghiệp hợp doanh
- Hợp tác xã

Câu 2: Lĩnh vực hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

- Thương mại, dịch vụ
- Sản xuất
- Xây dựng
- Đầu tư, tài chính
- Giáo dục và đào tạo
- Khác (ghi cụ thể.....)

Câu 3: Quy mô doanh nghiệp anh/chị đang công tác

- Nhỏ (Kinh doanh trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ: <50 lao động và vốn điều lệ <= 50 tỷ hoặc lĩnh vực khác: <100 lao động và vốn điều lệ <= 20 tỷ)
- Vừa (Kinh doanh trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ: 51-100 lao động và vốn điều lệ 51 – 100 tỷ hoặc lĩnh vực khác: <200 lao động và vốn điều lệ 20 – 100 tỷ)
- Lớn

Câu 4: Tên phần mềm ERP đang ứng dụng trong HTTTKT tại đơn vị:.....**IV. Thông tin về nội dung nghiên cứu**

- ❖ Các anh/chị vui lòng chọn một số thích hợp với từng phát biểu dưới đây liên quan đến các vấn đề trong hệ thống thông tin kế toán tại doanh nghiệp (HTTTKT).

1. Rất không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Trung dung 4. Đồng ý 5. Rất đồng ý

Mã hóa	Phát biểu	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
ASQ1	Tính dễ dàng sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
ASQ2	Tính dễ dàng nghiên cứu và tìm hiểu HTTTKT	1	2	3	4	5
ASQ3	Tính linh hoạt của HTTTKT	1	2	3	4	5
ASQ4	Đáp ứng các yêu cầu của người sử dụng	1	2	3	4	5
ASQ5	HTTTKT có độ tin cậy cao	1	2	3	4	5

ASQ6	Khả năng tích hợp với các hệ thống khác	1	2	3	4	5
ASQ7	Hệ thống bao gồm những tính năng và chức năng cần thiết	1	2	3	4	5
TRE1	Các hoạt động đào tạo trong công ty cung cấp cho tôi kiến thức toàn diện để sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
TRE2	Mức độ hiểu biết của tôi cải thiện sau khi thực hiện đào tạo sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
TRE3	Đào tạo cho tôi sự tự tin trong hệ thống mới	1	2	3	4	5
TRE4	Các nhân viên đào tạo có kiến thức và giúp đỡ tôi để hiểu biết về HTTTKT	1	2	3	4	5
CO1	Công ty thông tin đầy đủ cho tôi về các vấn đề liên quan HTTTKT thông qua hệ thống truyền thông trong công ty	1	2	3	4	5
CO2	Sự giao tiếp hỗ trợ cho tôi trong quá trình sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
CO3	Tôi hài lòng với sự giao tiếp với người giám sát hay đồng nghiệp của tôi	1	2	3	4	5
CO4	Tôi hài lòng với mạng lưới giao tiếp trong công ty	1	2	3	4	5
PU1	Sử dụng HTTTKT giúp tôi làm việc nhanh hơn	1	2	3	4	5
PU2	HTTTKT giúp cải thiện năng suất công việc	1	2	3	4	5
PU3	HTTTKT giúp nâng cao hiệu quả công việc	1	2	3	4	5
PU4	Sử dụng HTTTKT giúp công việc trở nên dễ dàng hơn	1	2	3	4	5
PU5	HTTTKT giúp hoàn thành công việc nhanh hơn	1	2	3	4	5
PU6	Tôi thấy HTTTKT hữu ích cho công việc của tôi	1	2	3	4	5
PEU1	HTTTKT tương tác với người dùng một cách dễ dàng và rõ ràng	1	2	3	4	5
PEU2	Người dùng có thể tương tác với HTTTKT mà không cần sự nỗ lực quá lớn	1	2	3	4	5
PEU3	Tôi thấy HTTTKT là dễ dàng sử dụng	1	2	3	4	5
PEU4	Người dùng dễ dàng có được kỹ năng sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5
PEU5	Người dùng dễ dàng học cách sử dụng HTTTKT	1	2	3	4	5

❖ Các anh/chị vui lòng chọn một số thích hợp với từng phát biểu dưới đây.

1. Rất không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Trung dung 4. Đồng ý 5. Rất đồng ý

Mã hóa	Phát biểu	Mức độ đánh giá
--------	-----------	-----------------

ASU1	Tôi khai thác các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc	1	2	3	4	5
ASU2	Tôi khai thác cách thức HTTTKT có thể hỗ trợ tốt hơn cho công việc thường xuyên của tôi	1	2	3	4	5
ASU3	Tôi khai thác các cách sử dụng mới của HTTTKT cho công việc	1	2	3	4	5
ASU4	Tôi sử dụng các tính năng và chức năng mới của HTTTKT cho công việc để giúp tôi làm việc hiệu quả hơn	1	2	3	4	5

Phụ lục 12. Danh sách công ty tham gia khảo sát trong nghiên cứu chính thức

STT	Tên công ty	Tên PM ERP
1	Công Ty CP Tập Đoàn Xây Dựng Hòa Bình	ERPHBCR
2	Công ty AZB	ERP
3	CÔNG TY CP BẤT ĐỘNG SẢN MAY SÀI GÒN 3 NCQ	MISA
4	Công ty CP nhựa Bảo Vân	Bravo
5	Công ty CP giải trí BL	Bravo
6	CÔNG TY CP DƯỢC PHẨM QUAN SƠN	MISA-ERP
7	Công ty CP Tập đoàn Mai Linh	Oracle Financials Fusion
8	CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ INTERTECH (NTNN)	SAP
9	CÔNG TY CP ĐẦU TƯ TNC GROUP	SAP
10	CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ SINH HỌC TW2	SAP
11	CÔNG TY CP SMATIC	MISA-ERP
12	Công ty CP Đầu Tư Địa Ốc No Va	Lemon 3
13	CÔNG TY CP TIN HỌC LẠC VIỆT	SureERP
14	Công ty CP Dinosys	ERP
15	Công ty CP Nhựa Hiệp Thành	ERP
16	Công ty CP Đặng Huỳnh	ERP
17	Công ty CP KTS SBC	ERP
18	Công ty CP CSG	ERP
19	Công ty CP 620	ERP
20	Công ty CP Quạt Việt Nam	ERP
21	Công ty CP Niso	ERP
22	CÔNG TY CP THIẾT KẾ VÀ THI CÔNG KT DECOR	ERP
23	CÔNG TY CP XÂY DỰNG VÀ TRANG TRÍ NỘI THẤT AAA	SmartPro
24	Công ty CP Vic Việt Nam	Bravo
25	Công ty CP VNG	ERP
26	CÔNG TY ĐẦU TƯ QUỐC TẾ Á CHÂU	FPT

27	Công ty TM CĐL Phú Hưng	ERP
28	Công ty Intimex	Dose
29	Công ty Điện lực Thủ Thiêm	ERP
30	Công ty TNHH Bảo hiểm Fubon Việt nam	Ipower
31	Công Ty Điện Lực Tân Thuận	ERPHCMC 8080
32	Công ty Nhân Kiệt	OOS
33	Công ty Long Thuận	ERP
34	CÔNG TY TNHH ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN HÂN THỊNH	SmartPro
35	Công ty MPC	SAP
36	Công ty TNHH Dịch Vụ Tư vấn tài chính kế toán Trí Minh	ERP
37	Công ty TNHH Địa Vật Lý Giếng Khoan Dầu Khí	ERP
38	CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ ĐÀO TẠO BFE	FAST
39	CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ PHẦN MỀM HỢP NHẤT	MISA
40	CÔNG TY TNHH DỆT MAY XUẤT NHẬP KHẨU THỦY NGUYỄN	MISA
41	CÔNG TY TNHH DIỆT MỐI DIỆT CÔN TRÙNG ĐẤT VIỆT	FAST
42	Công ty TNHH Dekalb Việt Nam	SAP
43	Công ty TNHH Hon Chuan Việt Nam	ERP
44	Công ty TNHH Hoa Sen Viet	ERP
45	Công ty TNHH DV&TM Mesa	Navy ERP
46	Công ty TNHH Leadgroup Industrial	FAST
47	Công Ty TNHH MTV Quà Tặng Ngôi Sao việt	Effect ERP
48	CONG TY TNHH MTV NANOCO	SAP BUSINESS ONE
49	CÔNG TY TNHH KIẾN TRÚC XÂY DỰNG NAM THIÊN LỘC	LRC
50	Công ty TNHH SX Bình Tiên	ERP
51	Công ty TNHH Remote Resource VN	ERP
52	Công ty TNHH Quản lý KS HT	ERP
53	Công ty TNHH DV EB	SAP
54	CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN KIM TÙNG PHƯƠNG	MISA
55	CÔNG TY TNHH THIẾT KẾ XÂY DỰNG NỘI THẤT AN GIA	ERP
56	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ BẤT ĐỘNG SẢN AN GIA PHÚ	ERP
57	CÔNG TY TNHH HEALTH CARE	FAST
58	CÔNG TY TNHH KIM LONG SECURITY	BRAVO
59	CÔNG TY TNHH THÀNH QUANG PHONG	SmartPro
60	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI THỰC PHẨM ADCO	MISA
61	CÔNG TY TNHH VẬT TƯ NGỌC MINH	MISA
62	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI - DỊCH VỤ XUẤT NHẬP KHẨU LẠC QUANG	FAST
63	Công ty Xuất nhập khẩu	ERP
64	Công ty TNHH Việt Nam Samho	ERP

65	Công ty TNHH Yokohama Tyre Việt Nam	ERP
66	CTY TNHH MITRA ADIPERKASA VN	SAP
67	CTY TNHH SX TMDV OFFICE 247	odoo
68	Cty FGM Saint Gobain VN	M3
69	Cty CP QT Hòa Bình	FAST
70	Cty TNHH MTV Sài Gòn Coop Nhiều Lộc	Oracle (MMS)
71	Cty TNHH Bayer VN	SAP
72	Cty TNHH SXTMDV SỨC MẠNH VIỆT	SAP
73	Công ty TNHH Visual Merchandising	ERP
74	Công ty TNHH Vietbeko	SAP
75	CÔNG TY TNHH WORLD MARKET	MISA
76	CÔNG TY TNHH XUẤT NHẬP KHẨU YÊN XÀO YUEYUE	1A
77	CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG MINH LAM	MISA
78	Esquel Garment Manufacturing VN	Oracle
79	Deloitte Vietnam	SAP
80	FPT	Oracle
81	Insee Vietnam	SAP
82	P&G Viet Nam	SAP, Microsoft Navision
83	Masan	Oracle
84	PVOIL Nhà Bè	SAP
85	PVD Tech	Oracle
86	Samco	ERP
87	Moet Hennessy Vietnam	SAP BUSINESS ONE
88	PVDrilling- Drilling Division	Oracle
89	Mondelez Kinh Do	SkyERP, SAP
90	Swood	ERP
91	Thyssenkrupp Materials Việt Nam	FAST
92	VINATRANS	KTVNT
93	VPDD BAT Marketing (Spore) tại HCM	SAP
94	VINA-BAT	SAP
95	Satrafods	Microsoft Dynamics AX
96	Vietjet air	ERP
97	TNT EXPRESS	SAP
98	Vinamilk	Oracle
99	Samsung (SEHC)	SAP
100	TBS Group	SAP
101	ADIDAS REP OFF	SAP
102	CN PVOIL QUẢNG NGÃI	EBS
103	Bảo Hiểm Bảo Long	CMC
104	ABI	SAP
105	British American Tobacco	SAP
106	Amanotes	ERP

Phụ lục 13. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu trong nghiên cứu chính thức**\$Cau2 Frequencies**

	Responses	Percent of Cases	
		N	Percent
Cau2 ^a Thương mại, dịch vụ	76	58.0%	71.0%
Sản xuất	41	31.3%	38.3%
Xây dựng	7	5.3%	6.5%
Đầu tư, tài chính	5	3.8%	4.7%
Giáo dục và đào tạo	1	0.8%	0.9%
Khác	1	0.8%	0.9%
Total	131	100.0%	122.4%

Quy mô doanh nghiệp

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nhỏ	13	12.1	12.1	12.1
Vừa	30	28.0	28.0	40.2
Lớn	64	59.8	59.8	100.0
Total	107	100.0	100.0	

Loại hình doanh nghiệp

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Doanh nghiệp tư nhân	6	5.6	5.6	5.6
Doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn	52	48.6	48.6	54.2
Doanh nghiệp cổ phần	41	38.3	38.3	92.5
Doanh nghiệp nhà nước	4	3.7	3.7	96.3
Doanh nghiệp liên doanh	4	3.7	3.7	100.0
Total	107	100.0	100.0	

Vị trí công việc

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nhân viên kế toán	164	71.3	71.3	71.3

Nhà quản lý tham gia sử dụng HTTKT	66	28.7	28.7	100.0
Total	230	100.0	100.0	

Giới tính

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nam	62	27.0	27.0	27.0
Nữ	168	73.0	73.0	100.0
Total	230	100.0	100.0	

Tuổi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <30	91	39.6	39.6	39.6
30 - 40	116	50.4	50.4	90.0
>40	23	10.0	10.0	100.0
Total	230	100.0	100.0	

Trình độ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <=Cao đẳng	41	17.8	17.8	17.8
Đại học	164	71.3	71.3	89.1
Sau đại học	25	10.9	10.9	100.0
Total	230	100.0	100.0	

Kinh nghiệm

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <5 năm	93	40.4	40.4	40.4
5 - 10 năm	94	40.9	40.9	81.3
>10 năm	43	18.7	18.7	100.0
Total	230	100.0	100.0	

Phụ lục 14. Kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha trong nghiên cứu chính thức

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASQ1	23.30	10.571	.647	.824
ASQ2	23.46	10.328	.595	.830
ASQ3	23.50	10.190	.575	.833
ASQ4	23.37	9.886	.648	.821
ASQ5	23.26	10.211	.603	.828
ASQ6	23.54	10.005	.556	.837
ASQ7	23.26	10.200	.654	.821

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TRE1	11.61	3.321	.636	.859
TRE2	11.58	3.145	.768	.803
TRE3	11.60	3.253	.752	.811
TRE4	11.53	3.333	.700	.831

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CO1	11.79	2.500	.637	.785
CO2	11.72	2.728	.665	.769
CO3	11.67	2.783	.644	.779
CO4	11.66	2.716	.649	.776

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PU1	20.27	8.798	.815	.929
PU2	20.26	8.829	.860	.924
PU3	20.24	8.709	.861	.924
PU4	20.30	8.681	.822	.929
PU5	20.32	8.768	.810	.930
PU6	20.25	9.072	.752	.937

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PEU1	14.91	6.953	.627	.914
PEU2	15.07	6.218	.759	.888
PEU3	14.99	6.218	.812	.877
PEU4	15.07	6.013	.852	.868
PEU5	15.06	6.228	.784	.883

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASU1	11.47	3.612	.725	.858
ASU2	11.37	3.517	.808	.828
ASU3	11.41	3.195	.787	.834
ASU4	11.32	3.590	.675	.877

Phụ lục 15. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA trong nghiên cứu chính thức**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.917
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4535.448
	df	406
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	11.480	39.585	39.585	11.127	38.371	38.371	8.866
2	2.559	8.823	48.408	2.210	7.621	45.992	8.117
3	2.134	7.358	55.766	1.818	6.269	52.261	6.676
4	1.840	6.344	62.110	1.540	5.309	57.570	5.609
5	1.298	4.474	66.584	.884	3.049	60.619	6.515
6	1.086	3.745	70.329	.688	2.372	62.990	6.075
7	.831	2.865	73.194				
8	.677	2.334	75.528				
9	.609	2.099	77.627				
10	.572	1.972	79.599				
11	.547	1.887	81.486				
12	.539	1.858	83.344				
13	.498	1.718	85.062				
14	.468	1.613	86.675				
15	.449	1.550	88.225				
16	.401	1.382	89.606				
17	.347	1.197	90.803				
18	.321	1.107	91.910				
19	.307	1.060	92.970				
20	.295	1.019	93.989				
21	.291	1.002	94.991				
22	.264	.912	95.903				
23	.226	.779	96.681				
24	.219	.756	97.437				
25	.206	.709	98.146				

26	.159	.549	98.695			
27	.147	.507	99.202			
28	.127	.437	99.640			
29	.105	.360	100.000			

Phụ lục 16. Kết quả kiểm định Independent sample t-test cho vị trí công việc
Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
AASU	Equal variances assumed	.840	.360	1.397	228	.164	-.05084	.29880
	Equal variances not assumed			1.510	142.984	.133	-.03836	.28633

Phụ lục 17. Kết quả kiểm định Independent sample t-test cho giới tính

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
AASU	Equal variances assumed	.006	.938	-.340	228	.734	-.20979	.14806
	Equal variances not assumed			-.336	106.642	.737	-.21290	.15116

Phụ lục 18. Kết quả kiểm định ANOVA cho tuổi đời**Test of Homogeneity of Variances**

AASU

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.343	2	227	.098

ANOVA

AASU

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.405	2	.703	1.904	.151
Within Groups	83.780	227	.369		
Total	85.185	229			

Phụ lục 19. Kết quả kiểm định ANOVA cho kinh nghiệm làm việc**Test of Homogeneity of Variances**

AASU

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.555	2	227	.213

ANOVA

AASU

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.445	2	.222	.596	.552
Within Groups	84.740	227	.373		
Total	85.185	229			

Phụ lục 20. Kết quả kiểm định ANOVA cho trình độ chuyên môn**Test of Homogeneity of Variances**

AASU

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.095	2	227	.047

ANOVA

AASU

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.131	2	1.565	4.330	.014
Within Groups	82.054	227	.361		
Total	85.185	229			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AASU

Tamhane

(I) Trình độ	(J) Trình độ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
<=Cao đẳng	Đại học	.21799	.10024	.097	-.0280	.4640
	Sau đại học	.44000	.17836	.053	-.0044	.8844
Đại học	<=Cao đẳng	-.21799	.10024	.097	-.4640	.0280
	Sau đại học	.22201	.16079	.445	-.1860	.6300
Sau đại học	<=Cao đẳng	-.44000	.17836	.053	-.8844	.0044
	Đại học	-.22201	.16079	.445	-.6300	.1860