

CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI KẾ TOÁN TRONG VIỆC SỬ DỤNG HỆ THỐNG HOẠCH ĐỊNH NGUỒN LỰC DOANH NGHIỆP TRONG CÁC DOANH NGHIỆP TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Trần Thị Hồng Diễm¹, Dương Thị Tố Trinh²

Ngày nhận bài: 16/10/2022

Ngày nhận bản sửa: 24/11/2022

Ngày duyệt đăng: 26/12/2022

Tóm tắt. Bài viết nghiên cứu về các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người kế toán trong việc sử dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) trong các doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh. Trong đó, các nhân tố được nghiên cứu trong bài gồm: cảm nhận về tính hữu ích; chất lượng thông tin; chất lượng hệ thống; chất lượng dịch vụ; đào tạo. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả 5 nhân tố đều tác động đến sự hài lòng của người sử dụng ERP và chiều tác động là cùng chiều. Từ kết quả nghiên cứu nhóm tác giả đưa ra một số đề xuất đối với doanh nghiệp: truyền thông đến người sử dụng về lợi ích của ERP, phân tích các quy trình hoạt động của doanh nghiệp để đưa ra những yêu cầu thiết kế ERP phù hợp, phối hợp tổ chức việc triển khai, vận hành hệ thống tốt, bảo trì hệ thống định kỳ nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn và hiệu quả; đối với nhà cung cấp phần mềm hoặc nhà cung cấp triển khai phần mềm cần hiểu nhu cầu khách hàng, tư vấn cho doanh nghiệp lựa chọn gói phần mềm nào tối ưu nhất cũng như chú ý đến công tác đào tạo sử dụng cho đối tác.

Từ khóa: Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp; Sự hài lòng của kế toán

1. Đặt vấn đề

Việt Nam đang trong quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng và lan tỏa tới mọi lĩnh vực kinh tế - xã hội. Sự cạnh tranh ngày càng nhiều giữa các doanh nghiệp trong và ngoài nước đòi hỏi các doanh nghiệp phải nắm bắt thông tin nhanh, có sự phân tích đa chiều nhằm đưa ra những chính sách hoạch định và quản lý tốt. Cùng với đó, nhằm thu hút đầu tư từ các nhà đầu tư trong và ngoài nước, doanh nghiệp cũng cần đáp ứng yêu cầu, điều kiện như: thông tin tài chính minh bạch, số liệu kế toán “sạch” và cho thấy triển vọng phát triển của doanh nghiệp. Trước những thay đổi và tác động đó đặt ra yêu cầu đối với công tác kế toán không chỉ đảm bảo chức năng cung cấp thông tin báo cáo tài chính mà còn yêu cầu về những phân tích đa chiều hỗ trợ cho công tác quản trị và thông tin cần có sự nhanh chóng, kịp thời.

¹ Trường Đại học Phan Thiết, email: tthdiem@upt.edu.vn

² Công ty TNHH Du lịch Thiên Thanh

Nhằm đáp ứng yêu cầu đặt ra đối với công tác kế toán thì yếu tố con người và sự hỗ trợ của những công cụ trong công tác kế toán là vô cùng quan trọng. Đồng thời, kế toán cần có sự phối hợp với nhiều bộ phận khác trong doanh nghiệp và dữ liệu phải có tính liên kết nhằm tránh sự trùng lặp thông tin, hỗ trợ truy xuất dữ liệu nhanh, phân tích đa chiều,... Hệ thống hoạch định nguồn lực hỗ trợ rất nhiều để đạt được các yêu cầu trên bởi tính tích hợp của hệ thống Bradford và Florin (Bradford & Florin, 2003). Đó là hệ thống tích hợp bao gồm tất cả quy trình và chức năng kinh doanh cần thiết trên tất cả các bộ phận, phòng ban và các địa điểm kinh doanh của doanh nghiệp (Soh & cs., 2000). Danh sách 5 công ty cung cấp phần mềm ERP lớn trên thế giới: SAP: 24%; Oracle: 12%; Sage: 6%; Infor: 6%, and Microsoft: 5% (Costa & cs., 2016).

Tại Việt Nam, trong những năm gần đây các doanh nghiệp ứng dụng phần mềm ERP cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp ngày càng nhiều. Đặc biệt, các doanh nghiệp triển khai ERP được cung cấp bởi những nhà cung cấp ERP lớn trên thế giới. Cụ thể, trong mẫu nghiên cứu tỷ lệ triển khai ERP của SAP hay Oracle chiếm tỷ lệ cao trong tổng mẫu.

Nghiên cứu về nhân tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận và hài lòng về ERP nhận được nhiều sự quan tâm và nghiên cứu. Nghiên cứu của Costa và cộng sự với mục tiêu là tìm kiếm các nhân tố chính ảnh hưởng đến sự chấp nhận và sự hài lòng của người dùng đối với hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu của Costa và cộng sự cho thấy sự hỗ trợ từ nhà quản lý cấp cao, đào tạo và chất lượng hệ thống là những cấu trúc quan trọng để đánh giá sự chấp nhận và hài lòng của người dùng (Costa & cs., 2016). Tương tự, kết quả nghiên cứu của Bradfor và Florin cũng cho thấy nhân tố sự hỗ trợ của nhà quản lý cấp cao và đào tạo có liên quan tích cực đến sự hài lòng của người dùng. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Bradfor và Florin còn chỉ ra hai nhân tố sự phức tạp của hệ thống ERP và áp lực cạnh tranh có liên hệ tác động theo hướng ngược chiều đến sự hài lòng của người dùng hệ thống (Bradford & Florin, 2003).

Tiếp theo hướng đề tài về nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng đối với hệ thống ERP và sự phát triển của doanh nghiệp luôn gắn liền với sự phát triển của công nghệ. Nhóm tác giả quyết định thực hiện nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người kế toán trong việc sử dụng hệ thống ERP trong các doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh nhằm bổ sung tài liệu thực nghiệm về chủ đề liên quan đến ứng dụng phần mềm vào công việc kế toán tại Việt Nam và có ý nghĩa thực tiễn đối với việc triển khai ERP tại doanh nghiệp.

Bài báo được cấu trúc như sau: phần đặt vấn đề tóm tắt sự về tính cấp thiết của đề tài; phần hai là tổng quan các nghiên cứu trước; phần thứ ba trình bày phương pháp nghiên cứu và mô hình nghiên cứu; phần thứ tư trình bày kết quả nghiên cứu và thảo luận; phần cuối cùng là kết luận.

2. Tổng quan nghiên cứu

Bradford & Florin (2003) đưa ra mô hình nghiên cứu về sự thành công của việc triển khai ERP đó là: đặc điểm đổi mới (so sánh công nghệ, cảm nhận tính linh hoạt, tái cấu trúc chu trình doanh nghiệp); đặc điểm tổ chức (sự hỗ trợ của nhà quản lý cấp cao, sự đồng thuận của tổ chức, đào tạo); đặc điểm môi trường (áp lực cạnh tranh). Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hỗ trợ từ nhà quản lý cấp cao và đào tạo tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng, trong khi đó cảm nhận về tính linh hoạt của ERP và áp lực cạnh tranh có mối quan hệ tiêu cực (Bradford & Florin, 2003).

Nghiên cứu của Chien & Tsaur (2007) về sự thành công của hệ thống ERP ứng dụng trong ba ngành công nghệ cao của Đài Loan (Chien & Tsaur, 2007). Bên cạnh hai nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng ERP thường được nghiên cứu là: chất lượng hệ thống và chất lượng thông tin, Chien & Tsaur (2007) đề xuất thêm nhân tố chất lượng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả 3 nhân tố trên là những nhân tố quan trọng tạo nên sự thành công của việc ứng dụng hệ thống ERP tại doanh nghiệp.

Nghiên cứu của Lin (2010) với dữ liệu thu thập từ việc khảo sát tại các doanh nghiệp lớn ở Đài Loan (Lin, 2010). Kết quả nghiên cứu tìm thấy bằng chứng về sự tác động của chất lượng thông tin và chất lượng hệ thống ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống. Cùng với đó, hai yếu tố cũng quan trọng tạo nên sự thành công của việc ứng dụng ERP trong doanh nghiệp đó là sự hỗ trợ từ nhà quản lý cấp cao và cảm nhận tính hữu ích.

Nghiên cứu của Costa và cộng sự (2016) nhằm mục đích tìm ra yếu tố quyết định chính đưa đến sự hài lòng và sự chấp nhận của người dùng ERP (Costa & cs., 2016). Costa và cộng sự (2016) đã thực hiện khảo sát trực tuyến với đối tượng là người dùng ERP sử dụng các phân hệ khác nhau: bán hàng, kế toán, nhân sự, sản xuất,... tại các nước châu Âu. Kết quả nghiên cứu thấy rằng sự hỗ trợ của nhà quản lý cấp cao, sự đào tạo và chất lượng hệ thống là cấu trúc quan trọng đưa đến sự chấp nhận và hài lòng của người dùng. Nghiên cứu của Costa và cộng sự (2016) đã cung cấp bằng chứng hữu ích cho việc triển khai ERP tại các doanh nghiệp.

Nghiên cứu của Phạm Trà Lam (2018) về “Nhân tố tác động đến cảm nhận kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp - trường hợp Việt Nam”. Các biến độc lập trong mô hình gồm: sự phù hợp giữa nhiệm vụ và công nghệ; lợi ích kế toán; cảm nhận về tính hữu ích; sự thỏa mãn trong công việc; và các biến kiểm soát: liên quan đến đặc điểm cá nhân, số lượng phân hệ ứng dụng, chi phí ứng dụng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, cảm nhận kết quả công việc của nhân viên kế toán bị tác động bởi sự phù hợp giữa nhiệm vụ và công nghệ; cảm nhận về tính hữu ích; sự thỏa mãn trong công việc (Lam, 2018).

Nghiên cứu của Ngô Thị Lan Đài (2019) về “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài

lòng công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) khu vực TP.HCM”. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên kế toán được nghiên cứu bao gồm: chất lượng hệ thống; chất lượng thông tin; đặc điểm công việc. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả 3 nhân tố trong mô hình đều tác động đến sự hài lòng công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) khu vực TP.HCM (Đài, 2019).

Khái niệm chất lượng hệ thống (System quality) là mức độ mà hệ thống dễ dàng xử lý để hoàn thành một số nhiệm vụ “the degree to which the system is easy to use for accomplishing some task”, đồng thời Costa và cộng sự (2016) cũng tìm thấy chất lượng hệ thống có ảnh hưởng đáng kể đến ý định sử dụng và cả sự hài lòng của người dùng (Costa & cs., 2016). Tương tự chất lượng hệ thống là nhân tố quan trọng khi đánh giá hệ thống đã được Urbach và cộng sự (2010) tìm thấy trong nghiên cứu của mình (Urbach & cs., 2010). Từ đó, nhóm tác giả đưa ra giả thuyết:

H1: chất lượng hệ thống có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người sử dụng.

Giả thuyết H2, H3 được nhóm tác giả đưa ra dựa vào kết quả nghiên cứu của Lin (2010), kết quả nghiên cứu chỉ ra chất lượng thông tin (Information quality) và cảm nhận tính hữu ích (Perceived usefulness) có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng với hệ thống ERP. Cụ thể, chất lượng thông tin sẽ có ảnh hưởng gián tiếp đến sự hài lòng của người dùng hệ thống ERP thông qua cảm nhận về tính hữu ích (Lin, 2010). Chất lượng thông tin sẽ cao hơn khi tính hữu ích của hệ thống ERP đáp ứng sự phù hợp giữa đầu ra của hệ thống và yêu cầu của người sử dụng.

H2: Chất lượng thông tin có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người sử dụng.

H3: Cảm nhận tính hữu ích có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người sử dụng.

Chất lượng dịch vụ (service quality) là yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống (Chien & Tsaur, 2007). “Chất lượng dịch vụ” là sự hỗ trợ tổng thể từ giai đoạn ban đầu đến vận hành và bảo trì hệ thống. Nó có thể được cung cấp bởi bộ phận quản trị thông tin hệ thống (Management Information Systems) hoặc được cung cấp bởi nhà cung cấp hệ thống ERP hoặc đơn vị triển khai hệ thống ERP. Nếu chất lượng dịch vụ trở nên yếu kém có thể dẫn đến mất khách hàng. Từ đó, nhóm tác giả đưa ra giả thuyết:

H4: Chất lượng dịch vụ có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người sử dụng.

Đào tạo (Training): các kết quả nghiên cứu của Bradford & Florin chứng minh việc đào tạo có liên quan tích cực đến sự hài lòng của người dùng (Bradford & Florin, 2003). Một trong những lợi ích thể mạnh của hệ thống ERP là tính tích hợp, các dữ liệu có tính liên kết với nhau, giúp giảm sự lặp lại của các thao tác và có căn cứ đối chiếu dữ liệu. Tuy nhiên, lợi thế từ sự tích hợp cũng kèm theo rủi ro lớn, bởi nếu giai đoạn ban đầu lỗi sẽ ảnh hưởng đến hàng loạt kết quả ở giai đoạn sau. Do đó, việc đào tạo người dùng là rất quan trọng, giúp người dùng hiểu được vai trò của mình trong hệ thống, nhận thức được những sai lầm của họ có thể gây ra và cũng giúp nhà quản trị phân bổ nguồn lực phù hợp để mang đến hiệu suất làm việc tốt nhất. Từ kết quả đào tạo tốt sẽ giúp người dùng hiểu hơn về vai trò của mình trong hệ thống, và sự hữu ích của hệ thống đối với công việc.

H5: Đào tạo có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người sử dụng.

Sự hài lòng của người sử dụng (User satisfaction) được xem là một trong những khía cạnh quan trọng nhất khi nghiên cứu thành công của một hệ thống IS (Costa & cs., 2016; Urbach & cs., 2010). Costa và cộng sự (2016) đưa ra kết luận về sự hài lòng của người sử dụng hệ thống ERP: nhằm đạt được sự hài lòng của người sử dụng thì hệ thống cần hỗ trợ các chức năng cần thiết giúp người sử dụng hoàn thành nhiệm vụ của họ; sự hỗ trợ của hệ thống mang lại hiệu quả và tính hữu hiệu cho công việc của họ; từ đó, giúp gia tăng sự hài lòng của người sử dụng hệ thống (Costa & cs., 2016). Nhóm tác giả vận dụng kết luận trong nghiên cứu của Costa và cộng sự (2016) và cách đo lường sự hài lòng của người sử dụng hệ thống ERP họ đưa ra để thực hiện đo lường sự hài lòng của người sử dụng hệ thống ERP. Các biến quan sát để đo lường sự hài lòng của người sử dụng hệ thống ERP bao gồm: (1) ERP hỗ trợ một cách đầy đủ tính chất công việc và nhiệm vụ của người dùng; (2) ERP thì hiệu quả; (3) ERP thì hữu hiệu; (4) nhìn chung, người dùng rất hài lòng với ERP.

Dựa trên kết quả được tìm thấy từ những nghiên cứu trước về nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu như sau:

Bảng 1. Giải thích các biến số sử dụng trong mô hình

NHÂN TỐ	BIẾN QUAN SÁT	MÃ HÓA
System quality – Chất lượng hệ thống		SYSQ
	ERP giúp tôi truy cập thông tin một cách dễ dàng	SYSQ6
	ERP cho phép tôi dễ dàng tìm kiếm thông tin.	SYSQ2
	ERP thì dễ dàng để lập kế hoạch và định hướng xử lý công việc của tôi.	SYSQ1

	ERP cung cấp chức năng phù hợp. ERP có cấu trúc tốt.	SYSQ5 SYSQ3
Chất lượng thông tin – Information quality		INFQ
	Thông tin được cung cấp bởi ERP là chính xác.	INFQ2
	ERP tạo ra thông tin một cách toàn diện.	INFQ3
	Thông tin từ ERP luôn được cập nhật.	INFQ1
	Thông tin được cung cấp bởi ERP được định dạng tốt.	INFQ4
Cảm nhận tính hữu ích - Perceived usefulness		PU
	Sử dụng ERP giúp tôi cải thiện khả năng đưa ra quyết định tốt hơn.	PU1
	ERP cho phép tôi hoàn thành nhiệm vụ nhanh hơn.	PU2
	Sử dụng ERP giúp nâng cao hiệu quả công việc của tôi.	PU3
Chất lượng dịch vụ - Service quality		SERQ
	ERP là đáng tin cậy.	SERQ2
	Nhân viên cung cấp dịch vụ luôn sẵn sàng hỗ trợ khi tôi cần hỗ trợ về ERP.	SERQ1
	Nhân viên cung cấp dịch vụ có kiến thức để hỗ trợ giải đáp mọi thắc mắc của tôi về ERP.	SERQ3
Đào tạo - Training		TR
	DN của tôi luôn nỗ lực để đảm bảo nhân viên quen thuộc với ERP.	TR2
	DN của tôi mở những khóa đào tạo mở rộng về ERP.	TR1
Sự hài lòng của người sử dụng - User satisfaction		USS
	ERP hỗ trợ một cách đầy đủ tính chất công việc và nhiệm vụ của tôi.	USS1
	ERP thì hiệu quả cho công việc của tôi.	USS2
	ERP thì hữu hiệu cho công việc của tôi.	USS3
	Nhìn chung, tôi rất hài lòng với ERP.	USS4

Nguồn: Tác giả tổng hợp

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua 2 giai đoạn:

Giai đoạn 1: Thực hiện nghiên cứu sơ bộ trên 10 người nhằm điều chỉnh hoàn thiện thang đo phù hợp và dễ hiểu trước khi tiến hành nghiên cứu.

Giai đoạn 2: Tiến hành khảo sát chính thức trên các đối tượng nghiên cứu để thu thập dữ liệu. Nhóm tác giả tiến hành khảo sát thông qua công cụ Google Docs và gửi bảng khảo sát trực tiếp đến những người làm kế toán tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Theo nghiên cứu của Hair và cộng sự., trong phân tích nhân tố khám phá EFA, kích cỡ mẫu gấp 5 lần tổng biến quan sát (Hair et al., 2006). Áp dụng cho bài nghiên cứu, tổng số biến quan sát là 22 thì kích cỡ mẫu tối thiểu là: $22 \times 5 = 110$

Theo nghiên cứu của Tabachnick & Fidell (1996) và Nguyễn Đình Thọ (2014) trong phân tích hồi quy bội, cỡ mẫu tối thiểu là $N > 50 + 8m$ (trong đó m là biến độc lập) (Tabachnick & Fidell, 1996; Thọ, 2014). Áp dụng cho bài nghiên cứu, tổng số biến độc lập là 5 thì kích cỡ mẫu tối thiểu là: $50 + 8 \times 5 = 90$

Để đáp ứng được cỡ mẫu yêu cầu, nhóm tác giả gửi đi 250 phiếu khảo sát. Kết quả thu về 196 phản hồi, sau khi gạn lọc những phiếu không đạt yêu cầu còn lại 150 phiếu thỏa điều kiện là nhân viên kế toán làm việc tại doanh nghiệp có ứng dụng hệ thống ERP.

Sau khi tiến hành thu thập dữ liệu, nhóm tác giả thực hiện thống kê, phân tích bằng phần mềm SPSS 20 để xử lý thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, kiểm định tương quan và phân tích hồi quy.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Thống kê mô tả mẫu

Bảng 2. Thống kê mô tả mẫu

	n=150	Mô tả	Tần số (người)	Tần suất (%)
Giới tính		Nam	10	6,7
		Nữ	140	93,3
		Tổng	150	100
Nhóm tuổi		≤ 27 tuổi	33	22
		$28 < \text{tuổi} < 40$	108	72
		≥ 40 tuổi	9	6
		Tổng	150	100
Trình độ học vấn		Trung cấp /Cao đẳng	8	5,3

	Đại học /Sau đại học	142	94,7
	Tổng	150	100
Vị trí công việc	Kế toán trưởng	1	0,7
	Kế toán tổng hợp	143	95,3
	Kế toán viên	6	4
	Tổng	150	100
Phần mềm ERP đang sử dụng	SAP	27	18
	Fast Business	18	12
	Oracle	29	19,3
	AMIS.VN	22	14,7
	Bravo 8	23	15,3
	Khác	31	20,7
	Tổng	150	100

Nguồn: Tính toán bởi nhóm tác giả từ dữ liệu nghiên cứu

Dựa vào bảng 2 thống kê mô tả cho thấy tổng số mẫu quan sát là 150 trong đó, tỷ lệ nữ chiếm 93,3%; độ tuổi từ 28-40 tuổi chiếm tỷ lệ cao và trình độ học vấn của người làm kế toán đại học hoặc sau đại học chiếm tỷ lệ 94,7%. Về vị trí công việc, trong mẫu nghiên cứu thì vị trí kế toán tổng hợp chiếm tỷ lệ cao 95,3%.

Về phần mềm ERP đang sử dụng, tỷ lệ doanh nghiệp ứng dụng phần mềm ERP được cung cấp bởi các công ty lớn trên thế giới phần mềm ERP như Oracle, SAP chiếm tỷ lệ cao trong mẫu nghiên cứu, tỷ lệ lần lượt là 19,3% và 18%.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Bảng 3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

	SYSQ	INFQ	SERQ	PU	TR
SYSQ6	0,855				
SYSQ2	0,818				
SYSQ1	0,796				
SYSQ5	0,760				
SYSQ3	0,755				
INFQ2		0,833			
INFQ3		0,733			
INFQ1		0,752			
INFQ4		0,731			
PU1			0,885		
PU2			0,804		

PU3				0,803		
SERQ2					0,860	
SERQ1					0,840	
SERQ3					0,765	
TR2						0,856
TR1						0,798
Hệ số	0,876	0,824	0,790	0,852	0,635	
Cronbach α 's						
Hệ số	5,362	2,277	1,751	1,447	1,267	
Eigenvalues						
% phương sai (% of variance)	31,542	13,395	10,299	8,512	7,454	

Nguồn: Dữ liệu kết xuất từ phần mềm SPSS

Nhóm tác giả dựa vào các nghiên cứu nước ngoài và các nghiên cứu trong nước liên quan đến sự hài lòng của người dùng ERP (đã trình bày ở phần tổng quan nghiên cứu) để ứng dụng đo lường các biến trong mô hình nghiên cứu của bài viết, trong đó có các nhóm nhân tố:

- Nhân tố “Chất lượng hệ thống - SYSQ” được đo lường qua 6 biến quan sát, 6 biến quan sát đại diện cho những đặc tính cơ bản, dễ thấy dưới góc độ quan sát của người dùng: dễ điều hướng (SYSQ1); dễ dàng tìm kiếm thông tin (SYSQ2); cấu trúc tốt (SYSQ3); dễ sử dụng (SYSQ4); chức năng phù hợp (SYSQ5); dễ dàng truy cập thông tin (SYSQ5).

- Nhân tố “Chất lượng thông tin - INFQ” được đo lường qua 4 biến quan sát, 4 biến quan sát đại diện cho những yêu cầu cơ bản đối với thông tin xuất ra từ ERP: thông tin luôn được cập nhật (INFQ1); đảm bảo tính chính xác (INFQ2); thể hiện tính bao quát, toàn diện (INFQ3); định dạng thông tin trình bày tốt (INFQ4).

- Nhân tố “Chất lượng dịch vụ - SERQ” liên quan đến sự hỗ trợ của đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ. Bởi vì, ERP phức tạp và rất mới đối với người dùng nên khi có sự hỗ trợ kịp thời từ bên cung cấp dịch vụ (SERQ1); độ tin cậy (SERQ2) và năng lực của nhân viên hỗ trợ (SERQ3) là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng.

- Nhân tố “Cảm nhận tính hữu ích - PU” thể hiện tính hữu ích của ERP đối với người dùng khi nó hỗ trợ cho việc hoàn thành nhiệm vụ của họ được nhanh hơn (PU2); hiệu quả công việc tốt hơn (PU3) và từ đó giúp người dùng ERP ra các quyết định tốt hơn (PU1).

- Nhân tố “Đào tạo -TR” là nhân tố không thể thiếu, trong quá trình triển khai và vận hành hệ thống. Đào tạo giúp người sử dụng có những hiểu biết về các chức năng, các thao tác trên phần mềm liên quan đến nhiệm vụ của họ. Nhân tố “Đào tạo” trong bài

viết được đo lường qua 2 biến quan sát: khóa đào tạo để đảm bảo nhân viên quen thuộc với ERP (TR2) và khóa đào tạo mở rộng về ERP (TR1).

Trong quá trình thực hiện phân tích, đánh giá độ tin cậy của các biến qua thang đo Cronbach's Alpha đối với biến độc lập và biến phụ thuộc. Kết quả phát hiện biến SYSQ4 có hệ số là 0,081 nhỏ hơn 0,3. Vì vậy, nhóm tác giả đã tiến hành loại biến SYSQ4 và kiểm định lại lần 2. Kết quả kiểm định lại lần 2, các thang đo đạt độ tin cậy và được dùng cho phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kết quả phân tích được trình bày ở bảng 2 cho thấy:

Các thang đo ban đầu đều đạt được độ tin cậy (Hệ số Cronbach's Alpha đạt từ 0,6 trở lên và nhỏ hơn 0,95).

Trị số Eigenvalues đều lớn hơn 1, như vậy, 5 nhân tố trong mô hình đều có ý nghĩa trong phân tích EFA.

Bảng 3 còn cho thấy sự hội tụ của các biến quan sát vào các nhóm nhân tố, không có biến nào bị tách gộp và tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố $> 0,5$. Như vậy, các biến quan sát đều đo lường được các nhân tố trong mô hình nghiên cứu. Cách mã hóa các biến quan sát cũng được nhóm tác giả trình bày chi tiết tại bảng 3.

4.3. Hệ số tương quan giữa các biến trong mô hình

Bảng 1. Hệ số tương quan giữa các biến trong mô hình

		SYSQ	INFQ	SERQ	PU	TR	USS
SYSQ	Hệ số tương quan Pearson	1	0,376**	0,165*	0,324**	0,184*	0,474**
	Mức ý nghĩa (Sig.)		0,000	0,043	0,000	0,025	0,000
INFQ	Hệ số tương quan Pearson	0,376**	1	0,244**	0,412**	0,268**	0,553**
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000		0,003	0,000	0,001	0,000
SERQ	Hệ số tương quan Pearson	0,165*	0,244**	1	0,319**	0,080	0,395**
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,043	0,003		0,000	0,329	0,000
PU	Hệ số tương quan Pearson	0,324**	0,412**	0,319**	1	0,245**	0,616**
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000	0,000	0,000		0,003	0,000
TR	Hệ số tương quan Pearson	0,184*	0,268**	0,080	0,245**	1	0,362

Mức ý nghĩa (Sig.)	0,025	0,001	0,329	0,003		0,000
USS Hệ số tương quan Pearson	0,474**	0,553**	0,395**	0,616**	0,362**	1
Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

** . Hệ số tương quan ở mức ý nghĩa 1%

* . Hệ số tương quan ở mức ý nghĩa 5%

(SYSQ: chất lượng hệ thống; INFQ: chất lượng thông tin; SERQ: chất lượng dịch vụ; PU: cảm nhận tính hữu ích; TR: đào tạo; USS: sự hài lòng của người sử dụng)

Nguồn: Dữ liệu kết xuất từ phần mềm SPSS

Bảng 4 cho thấy hệ số tương quan Pearson các biến độc lập với biến phụ thuộc đều nhỏ hơn 0,05. Như vậy, các biến độc lập đều có tương quan với biến phụ thuộc nên đạt yêu cầu khi phân tích hồi quy.

4.4. Kết quả hồi quy tuyến tính

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy

	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa (Unstandardized Coefficients)		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa (Standardized Coefficients)	Kiểm định T-test (t)	Mức ý nghĩa (Sig.)	Kiểm tra đa cộng tuyến (Collinearity Statistics)	
	Hệ số B	Sai số chuẩn (Std. Error)	Hệ số Beta			Dung sai (Tolerance)	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
SYSQ	0,174	0,050	0,210	3,512	0,001	0,819	1,220
INFQ	0,184	0,048	0,243	3,842	0,000	0,733	1,364
SERQ	0,176	0,058	0,176	3,053	0,003	0,881	1,135
PU	0,359	0,064	0,353	5,612	0,000	0,738	1,356
TR	0,166	0,060	0,158	2,779	0,006	0,902	1,108
Hằng số	-0,473	0,417		- 1,134	0,259		

Nguồn: Dữ liệu kết xuất từ phần mềm SPSS

(SYSQ: chất lượng hệ thống; INFQ: chất lượng thông tin; SERQ: chất lượng dịch vụ; PU: cảm nhận tính hữu ích; TR: đào tạo)

Dựa vào bảng 5 trình bày kết quả hồi quy cho thấy:

Hệ số VIF của các biến độc lập đều < 2 chứng tỏ không có đa cộng tuyến.

Sig kiểm định t hệ số hồi quy của các biến độc lập đều $< 5\%$, có ý nghĩa thống kê. Và hệ số hồi quy của các biến độc lập đều > 0 , cho thấy các biến độc lập tác động cùng chiều với biến phụ thuộc, phù hợp với các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 đã đặt ra.

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố cảm nhận tính hữu ích tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người kế toán trong việc sử dụng ERP, hệ số tác động là 0,353 (Chien & Tsaur, 2007). Kết quả này giống với kết quả được tìm thấy trong nghiên cứu của Lin (2010) cho thấy cảm nhận tính hữu ích tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dùng hệ thống ERP (Lin, 2010). Cho thấy, đặc điểm của hệ thống có thể ảnh hưởng đến nhận thức của người dùng hoặc sự hài lòng đối với hệ thống ERP. Trong việc ứng dụng hệ thống ERP, độ tin cậy của hệ thống, thời gian phản hồi, tính linh hoạt, tích hợp và sự thuận tiện của việc truy cập là những cân nhắc quan trọng đối với người dùng. Sự tác động mạnh mẽ của yếu tố cảm nhận tính hữu ích đối với sự hài lòng của người dùng ERP là điều cơ bản mà mục đích của hệ thống ERP hướng đến bởi tính tích hợp các quy trình kinh doanh của doanh nghiệp để loại bỏ các quy trình không hữu ích và giải quyết được vấn đề phối hợp giữa các chức năng. Khi người dùng nhận thấy hệ thống ERP cải thiện hiệu quả công việc của họ, họ có khả năng hài lòng cao hơn với hệ thống ERP. Do đó, chất lượng hệ thống và nhận thức của người dùng về tính hữu ích có thể giúp tăng sự hài lòng của người dùng với hệ thống ERP và ảnh hưởng đến việc sử dụng hệ thống ERP sau này.

Các nhân tố chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống và chất lượng dịch vụ tác động đến sự hài lòng của người làm kế toán khi sử dụng hệ thống ERP có hệ số lần lượt là: 0,243; 0,210; 0,176.

Trong 5 nhân tố được đưa vào mô hình nghiên cứu thì sự tác động của nhân tố đào tạo tác động yếu nhất đến sự hài lòng của người kế toán khi sử dụng hệ thống ERP.

5. Kết luận

Bài nghiên cứu cho thấy tất cả 5 nhân tố trong mô hình nghiên cứu đều tác động đến sự hài lòng của người kế toán trong việc sử dụng ERP: cảm nhận về tính hữu ích; chất lượng thông tin; chất lượng hệ thống; chất lượng dịch vụ; đào tạo.

Dựa vào kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đưa ra một số đề xuất đối với các bên liên quan trong việc triển khai và ứng dụng hệ thống ERP đó là:

Đối với doanh nghiệp cần thực hiện việc tuyên truyền đến người sử dụng về lợi ích của ERP nhấn mạnh vào các thuộc tính nâng cao hiệu quả ra quyết định, nâng cao hiệu quả công việc, nâng cao năng suất làm việc, tăng cường mối quan hệ về dữ liệu giữa các bộ phận,... Doanh nghiệp cần phối hợp với bên cung cấp phần mềm ERP để phân tích các quy trình hoạt động của doanh nghiệp, các yêu cầu quản lý nhằm đưa ra

những yêu cầu thiết kế ERP phù hợp với thực tế tại doanh nghiệp; từ đó, giúp người sử dụng nhận thấy thông tin về tính hữu ích của phần mềm đối với công việc của họ là chính xác. Đồng thời, tổ chức tốt công tác bảo trì, sửa chữa hệ thống định kỳ nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn và hiệu quả.

Đối với nhà cung cấp và triển khai ERP cần hiểu rõ từng phân hành, từng bộ phận, ... của DN để tư vấn cho DN lựa chọn phần mềm nào tối ưu nhất, để đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng giúp tăng năng suất công việc hơn, dễ sử dụng hơn, ... cũng như có những hỗ trợ phù hợp. Cần thiết lập một đội ngũ tư vấn có chuyên môn giỏi, có kiến thức, kỹ năng để giải đáp mọi thắc mắc và trả lời chính xác các vấn đề đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

Cuối cùng, cả doanh nghiệp và bên cung cấp phần mềm ERP cần quan tâm đến công tác đào tạo vì chất lượng nguồn nhân lực là lợi thế cạnh tranh trong môi trường kinh doanh ngày nay. Đào tạo cũng là yếu tố để động viên, khích lệ tinh thần ham học hỏi và làm việc hiệu quả của nhân viên và sự thành thạo trong việc sử dụng phần mềm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bradford, M., & Florin, J. (2003). Examining the role of innovation diffusion factors on the implementation success of enterprise resource planning systems. *International journal of accounting information systems*, 4(3), 205-225.
- Chien, S.-W., & Tsaur, S.-M. (2007). Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries. *Journal Computers in industry*, 58(8-9), 783-793.
- Costa, C. J., Ferreira, E., Bento, F., & Aparicio, M. (2016). Enterprise resource planning adoption and satisfaction determinants. *Computers in Human Behavior*, 63, 659-671.
- Đài, N. T. L. (2019). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) khu vực TP. HCM.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (Vol. 6).
- Lam, P. T. (2018). *Nhân tố tác động đến cảm nhận kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp–trường hợp Việt Nam*. Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh,
- Lin, H.-F. (2010). An investigation into the effects of IS quality and top management support on ERP system usage. *Journal Total Quality Management*, 21(3), 335-349.
- Soh, C., Sia, S., & Tay-Yap, J. (2000). Enterprise Resource Planning: Cultural Fits and Misfits: Is ERP a Universal Solution? *Communications of the ACM*, 43, 47-51. doi:10.1145/332051.332070
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using Multivariate Statistics* New York: Harper Collins, 3.

Thọ, N. Đ. (2014). *Giáo Trình Phương Pháp Nghiên Cứu Khoa Học Trong Kinh Doanh*: NXB tài chính.

Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Journal The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 184-206.

THE FACTORS EFFECT TO SATISFACTION OF ACCOUNTANT WITH USE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING SYSTEM USES IN ENTERPRISE AT HO CHI MINH CITY

Tran Thi Hong Diem, Duong Thi To Trinh

Abstract. Research into factors affecting accounting satisfaction with the use of the Enterprise resource planning system at Ho Chi Minh City. Factors discussed in the article include: perceived usefulness; quality of information; quality of system; quality of service; and training. Research results show that the five factors affect user satisfaction with the Enterprise resource planning system and that the impact is positive. From the research findings, the authors also make recommendations to the enterprise, which applied of Enterprise Resource Planning (ERP) systems: Communicating to users about the benefits of enterprise resource planning systems (ERP), analyzing business processes to provide suitable ERPs design requirements, coordinate in organizing the implementation, good operation of the system, and periodic system maintenance to ensure the safe and efficient operation of the system; For software providers or software deployment providers, it is necessary to understand customer needs, advise businesses to choose the most optimal software package as well as pay attention to training for partners.

Keywords: Enterprise resource planning system; Aatisfaction of accountant

