

# 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

**Nguyễn Xuân Hưng**

*Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh*

*Email: hungnx@ueh.edu.vn*

**Lương Đức Thuận**

*Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh*

*Email: thuanluongkkt@ueh.edu.vn*

Ngày nhận: 15/9/2017

Ngày nhận bản sửa: 13/11/2017

Ngày duyệt đăng: 15/02/2018

## **Tóm tắt:**

*Nghiên cứu xem xét, đánh giá mối quan hệ của chất lượng hệ thống thông tin kế toán và hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán ở các doanh nghiệp Việt Nam. Mẫu nghiên cứu gồm 357 đối tượng, đang làm việc ở các vị trí kế toán trong các doanh nghiệp. Dữ liệu được thu thập qua khảo sát bằng câu hỏi (từ tháng 4 năm 2017 đến tháng 8 năm 2017), sau đó được dùng để phân tích thống kê mô tả và kiểm định giả thuyết nghiên cứu. Kết quả cho thấy, chất lượng hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu dụng và nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán; nhận thức tính hữu dụng ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán; nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán. Chỉ có nhận thức tính dễ sử dụng là không ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

**Từ khóa:** Chất lượng hệ thống thông tin kế toán, tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán, tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán, hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

## **The Relationship Between Quality of Accounting Information System and Usage of Accounting Information System: Evidence from Vietnam**

### **Abstract:**

*The study was conducted to examine the relationship between quality of accounting information system (ASQ) and usage of accounting information system (ASU) via perceived usefulness of accounting information system (PU) and perceived ease of use of accounting information system (PEU) in enterprises in Vietnam. Research samples of 357 people working in accounting positions in different types of firms. Research data were collected primarily through questionnaire survey (from April, 2017 to July, 2017) and then it is used to analyze descriptive statistics and perform hypothesis tests. The result shows that ASQ influences positively and directly PU and PEU, PU influences positively ASU and PEU influences PU, finally, PEU does not influence ASU.*

**Keywords:** *Quality of accounting information system, perceived usefulness of accounting information system, perceived ease of use of accounting information system, usage of accounting information system.*

## 1. Giới thiệu

Trong lĩnh vực nghiên cứu về hệ thống thông tin kế toán, hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán (ASU) được xem là một vấn đề mới thu hút sự quan tâm nghiên cứu của các nhà nghiên cứu. Theo mô hình chấp nhận công nghệ TAM (Technology Acceptance Model) của Davis (1989), hành vi sử dụng hệ thống thông tin được hiểu là quá trình sử dụng của người sử dụng hệ thống khi họ nhận ra tính hữu dụng và tính dễ sử dụng của hệ thống hay công nghệ mới. Ngoài ra, trong mô hình hệ thống thông tin thành công của DeLone & McLean có đề cập yếu tố sử dụng hệ thống, đó chính là mức độ và cách thức mà nhân viên sử dụng các khả năng của hệ thống thông tin bao gồm: số lượng sử dụng, tần suất sử dụng, bản chất của việc sử dụng, sự thích hợp sử dụng, mức độ sử dụng và mục đích của việc sử dụng hệ thống.

Liên quan đến nghiên cứu về các quyết định hay hành vi sử dụng hệ thống thông tin, sử dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) thì có khá nhiều nghiên cứu đã được thực hiện và chủ yếu dựa vào mô hình chấp nhận công nghệ TAM. Mô hình TAM được Davis giới thiệu lần đầu vào năm 1989, cho đến hiện nay đã có nhiều phiên bản khác nhau của mô hình TAM để củng cố và hoàn thiện hơn khả năng áp dụng của mô hình này trong đánh giá thái độ và hành vi sử dụng công nghệ, sử dụng hệ thống thông tin. Các nghiên cứu trên thế giới và trong nước đã sử dụng lý thuyết trong mô hình TAM nhằm đo lường và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin. Theo Davis, động lực của người dùng có thể được mô tả qua ba nhân tố: nhận thức tính hữu dụng, nhận thức tính dễ sử dụng và thái độ đối với việc sử dụng.

Sau đó, từ việc tổng kết các nghiên cứu trước đó mà đặc biệt là mô hình chấp nhận công nghệ TAM, DeLone & McLean đề xuất mô hình hệ thống thông tin thành công, bao gồm các biến: chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ, sử dụng hệ thống, sự hài lòng của người dùng, lợi ích đạt được. Trong đó, tác giả đã cho rằng nếu hệ thống thông tin chất lượng sẽ ảnh hưởng đến việc sử dụng hệ thống thông tin.

Như vậy, việc kết hợp hai mô hình này sẽ giúp thấy được tác động qua lại giữa chất lượng hệ thống thông tin và hành vi sử dụng thực tế hệ thống thông tin thông qua nhận thức của người sử dụng trong hệ thống về tính dễ sử dụng và tính hữu dụng của hệ

thống thông tin. Trong nghiên cứu này, tác giả vận dụng kết hợp mô hình hệ thống thông tin thành công và mô hình TAM trong việc giải thích mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống thông tin kế toán và hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong bối cảnh hiện nay ở Việt Nam chưa có nghiên cứu nào liên quan đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

Do vậy, nghiên cứu này thực hiện nhằm cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống thông tin kế toán và hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán thông qua nhận thức của nhân viên kế toán về tính hữu dụng và tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán tại các doanh nghiệp Việt Nam.

## 2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

### 2.1. Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1. Chất lượng hệ thống thông tin kế toán

Các quan điểm về chất lượng hệ thống thông tin kế toán chủ yếu dựa trên quan điểm về chất lượng hệ thống thông tin được thực hiện trong các nghiên cứu trước và được phân tích từ quan điểm chất lượng theo mô hình hệ thống thông tin thành công của DeLone & McLean. Theo DeLone & McLean (1992 và 2003), chất lượng hệ thống gắn với sự thành công và họ dùng thang đo chất lượng hệ thống thông tin phù hợp với 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 tính trọng yếu.

Trong mô hình hệ thống thông tin thành công, DeLone & McLean (2003) đề xuất rằng sự thành công của hệ thống thông tin được xem xét thông qua 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. Chất lượng hệ thống thông tin liên quan đến việc đo lường các đặc tính mong muốn của hệ thống gồm: tính khả dụng, tính giá trị, độ tin cậy, khả năng thích ứng và thời gian đáp ứng nhu cầu.

Trong nghiên cứu của Petter & cộng sự (2008) về đo lường sự thành công hệ thống thông tin liên quan đến mô hình, các khía cạnh, xây dựng thang đo và mối quan hệ, tác giả cho rằng chất lượng hệ thống thông tin thể hiện các đặc tính mong muốn của hệ thống như: dễ sử dụng, tính linh hoạt, độ tin cậy, dễ tìm hiểu, sự tin cậy và thời gian đáp ứng của hệ thống.

Trên cơ sở quan niệm về chất lượng hệ thống

thông tin, đã có khá nhiều quan điểm của nhiều tác giả về chất lượng hệ thống thông tin kế toán, bởi vì xét về mối quan hệ bản chất thì hệ thống thông tin kế toán cũng là một hệ thống thông tin và cũng có đầy đủ các đặc tính của một hệ thống thông tin. Cụ thể:

Chất lượng thông tin kế toán đến từ việc thực hiện hệ thống thông tin kế toán chất lượng. Chất lượng hệ thống thông tin kế toán là sự tích hợp của chất lượng phần cứng, phần mềm, con người, mạng lưới kỹ thuật công nghệ, cơ sở dữ liệu và sự thỏa mãn người sử dụng (Sačer & cộng sự, 2006). Một số tác giả đã mô tả chất lượng hệ thống thông tin kế toán thông qua các đặc tính: sự hữu hiệu, sự hữu ích, tính hiệu quả, thỏa mãn người sử dụng.

Quan niệm chất lượng trong hệ thống thông tin kế toán đó là một hệ thống thông tin kế toán tin cậy thì sẽ tạo ra chất lượng thông tin (Romney & Steinbart, 2015). Sự hữu hiệu của hệ thống thông tin kế toán là đo lường sự thành công của để đáp ứng các mục tiêu được thiết lập, hoặc sự thỏa mãn người sử dụng (Stair & Reynolds, 2010). Theo họ, chất lượng hệ thống thông tin kế toán thường là linh hoạt, hiệu quả, dễ tiếp cận và tính kịp thời.

#### *2.1.2. Nhận thức tính hữu dụng của hệ thống thông tin kế toán*

Theo Davis (1989); Saadé & Bahli (2005), nhận thức tính hữu dụng là niềm tin trong nâng cao hiệu quả hoạt động công việc bằng cách dùng công nghệ mới, dùng hệ thống thông tin cụ thể nào đó. Con người tin rằng khi dùng hệ thống thông tin có thể dẫn đến kết quả tích cực cũng như ý định và thái độ thuận lợi hơn khi sử dụng công nghệ và hệ thống đó. Nhận thức tính hữu dụng có 2 khía cạnh là cho tổ chức và cho cá nhân, nhận thức tính hữu dụng cho tổ chức nghĩa là lợi ích kinh tế từ sự chọn lựa công nghệ mới như chất lượng sản phẩm, tiết kiệm chi phí. Nhận thức tính hữu dụng của cá nhân có khả năng nhất dẫn đến cải thiện hiệu quả công việc và động cơ hay hành vi của người sử dụng. Như vậy, nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán là mức độ mà nhân viên kế toán tin rằng sử dụng một hệ thống thông tin kế toán cụ thể sẽ nâng cao hiệu suất công việc của mình.

#### *2.1.3. Nhận thức tính dễ sử dụng của hệ thống thông tin kế toán*

Theo Davis (1989); Saadé & Bahli (2005), nhận thức tính dễ sử dụng là niềm tin của con người cảm thấy dễ dàng, thoải mái sử dụng công nghệ mới, sử dụng hệ thống thông tin. Nhận thức tính hữu dụng

và nhận thức tính dễ sử dụng đã được định nghĩa trong mô hình TAM (Davis, 1989), là những ảnh hưởng quan trọng trong lựa chọn và chấp nhận công nghệ. Theo mô hình TAM, nhận thức tính hữu dụng và tính dễ sử dụng công nghệ có ảnh hưởng tích cực đến thái độ của cá nhân và ảnh hưởng đến ý định sử dụng công nghệ đó. Trong mô hình TAM cho rằng, nhận thức tính dễ sử dụng sẽ ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu dụng, đã có nhiều nghiên cứu giải thích tác động của nhận thức tính dễ sử dụng đến nhận thức tính hữu dụng. Như vậy, nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán là mức độ mà nhân viên kế toán tin rằng sử dụng một hệ thống thông tin kế toán cụ thể sẽ dễ dàng, thoải mái và không tốn nhiều công sức.

#### *2.1.4. Hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán*

Hành vi sử dụng hệ thống thông tin theo mô hình TAM chịu ảnh hưởng bởi nhận thức tính hữu dụng và nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin (Davis, 1989). Đồng thời, trong mô hình hệ thống thông tin thành công của DeLone & McLean (2003), việc sử dụng hệ thống thông tin chịu ảnh hưởng bởi chất lượng hệ thống thông tin. Theo các lý thuyết này, sử dụng hệ thống thông tin là hành vi người sử dụng thao tác với hệ thống thông tin trong quá trình tác nghiệp ở một mức độ thường xuyên, lặp lại và dự kiến tiếp tục trong tương lai. Quan điểm về sử dụng hệ thống thông tin được kế thừa và sử dụng trong nhiều nghiên cứu về quyết định lựa chọn và 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. Nếu quá trình sử dụng hệ thống thông tin kế toán gặp trục trặc hoặc người sử dụng không sử dụng đúng, hệ thống sẽ phát sinh các vấn đề nghiêm trọng, sử dụng hệ thống thông tin kế toán được hiểu là người dùng sử dụng các thành phần và công cụ của hệ thống thông tin kế toán 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. Tác giả nghiên cứu hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong đề tài này và các yếu tố tác động đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán nhằm giải thích việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong thực tế tại các doanh nghiệp Việt Nam.

## 2.2. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

### 2.2.1. Mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống thông tin kế toán và nhận thức tính hữu dụng, nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán

Chất lượng hệ thống thông tin kế toán 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 hệ thống thông tin cho thấy chất lượng hệ thống bao gồm các thành phần khái niệm: dễ sử dụng; đầy đủ tính năng; đáng tin cậy; tính linh hoạt; tích hợp (DeLone & McLean, 2003; Petter & cộng sự, 2008). Các nghiên cứu về chất lượng hệ thống thông tin và các nghiên cứu về chất lượng hệ thống ERP như Ifinedo (2008), Ifinedo & cộng sự (2010), Petter & cộng sự (2008), Wixom & Todd (2005) 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 hệ thống ERP tác động đến nhận thức tính hữu dụng và nhận thức tính dễ sử dụng của hệ thống ERP, điều này được lý giải là khi người sử dụng hệ thống ERP cho rằng hệ thống ERP đó có chất lượng thì người sử dụng tin rằng đó là hệ thống hữu ích và dễ sử dụng. Theo suy diễn của tác giả, nếu hệ thống thông tin kế toán có các đặc tính chất lượng thì trong quá trình sử dụng, người dùng nhận thấy hệ thống đó chất lượng và sẽ nhận thức được tính dễ sử dụng và tính hữu dụng, từ đó sẽ có quyết định hành vi để sử dụng hệ thống này. Do đó, giả thuyết nghiên cứu của tác giả là:

*H1: Chất lượng hệ thống thông tin kế toán có tác động tích cực đến nhận thức tính hữu ích của hệ thống thông tin kế toán.*

*H2: Chất lượng hệ thống thông tin kế toán có tác động tích cực đến nhận thức tính dễ sử dụng của hệ thống thông tin kế toán.*

### 2.2.2. Mối quan hệ giữa hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán và nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán

Xuất phát từ mô hình TAM, quan điểm về nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin 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 về tính hữu dụng như là mức độ mà một người tin rằng khi sử dụng một hệ thống cụ thể nào đó sẽ làm nâng cao hiệu suất công việc của mình. Mô hình TAM công nhận việc sử dụng hệ

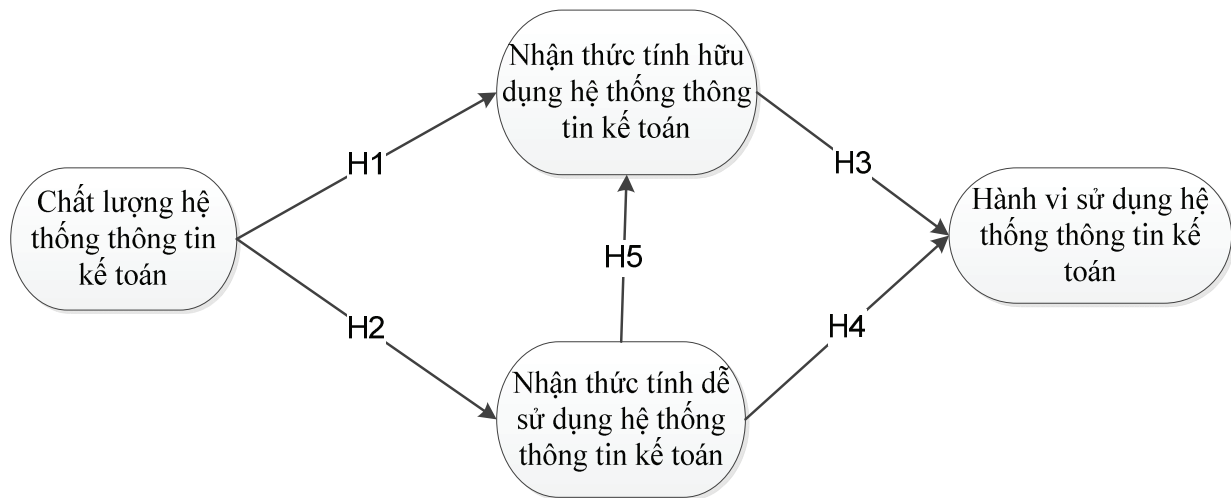
thống được xác định bởi ý định hành vi sử dụng một hệ thống, nơi mà ý định cùng sử dụng hệ thống được xác định bởi thái độ hướng tới sử dụng hệ thống của một cá nhân và nhận thức về tính hữu dụng hệ thống đó, khi họ nhận thức được tính hữu dụng của hệ thống thì dẫn đến nâng cao hiệu quả công việc và 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, nhận thức tính hữu dụng của ERP tác động đến hành vi sử dụng ERP (Amoako-Gyampah, 2007; Amoako-Gyampah & Salam, 2004). Trong nghiên cứu này, tác giả đã kế thừa các nghiên cứu ứng dụng mô hình TAM trong nghiên cứu ERP và xem xét cho một hệ thống thông tin kế toán cụ thể để kiểm định giả thuyết tác động của nhận thức về tính hữu ích của hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong doanh nghiệp.

*H3: Nhận thức tính hữu ích của hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

### 2.2.3. Mối quan hệ giữa hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán và nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán

Nhận thức tính hữu dụng, nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin là 2 khái niệm nghiên cứu cơ bản của mô hình TAM, được ứng dụng trong nghiên cứu ở hầu hết các hệ thống thông tin khác nhau, nhằm giải thích cho việc sử dụng hệ thống thông tin. Nhận thức tính dễ sử dụng được định nghĩa là mức độ mà một người tin rằng khi sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ không tốn nhiều công sức (Davis, 1989). Dựa trên các nghiên cứu có ứng dụng mô hình TAM và các bài báo 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 (Amoako-Gyampah, 2007). Trong một nghiên cứu khác, tách ảnh hưởng của nhận thức tính dễ sử dụng ra khỏi ảnh hưởng 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 dụng 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

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tổng hợp của tác giả

của nhận thức tính dễ sử dụng đối với nhận thức tính hữu dụng và tác động đến hành vi sử dụng hệ thống. Vận dụng TAM và kết quả các nghiên cứu đã thực hiện, chúng tôi kiểm định mối quan hệ giữa các khái niệm: nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán, nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán, hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

*H4: Nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

*H5: Nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán tác động tích cực đến nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán.*

Tóm lại, từ các giả thuyết đã xây dựng, mô hình nghiên cứu được phát triển như Hình 1.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả thực hiện phương pháp nghiên cứu hỗn hợp kết hợp định tính và nghiên cứu định lượng. Đầu tiên, phương pháp nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua dàn bài thảo luận với kỹ thuật thảo luận tay đôi và phỏng vấn chuyên sâu với kiểm toán viên, các nhà giảng dạy về kế toán, các nhà quản lý doanh nghiệp và nhân viên kế toán trực tiếp làm công tác kế toán để tìm hiểu sâu hơn về quan điểm của các đối tượng này đối với hệ thống thông tin kế toán, qua đó có thể khám phá cách thức đo lường chất lượng hệ thống thông tin kế toán. Sau đó, phương pháp định lượng được thực

hiện bằng cách gửi bảng câu hỏi trực tiếp hoặc trực tuyến đến cá nhân là các nhân viên kế toán đang làm việc tại các công ty, chủ yếu tại Thành phố Hồ Chí Minh, không phân biệt quy mô doanh nghiệp, loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động (ngoại trừ ngân hàng) và hình thức sở hữu vốn. Trong đó, đối tượng chính được khảo sát trong doanh nghiệp đó là người phụ trách công tác kế toán hoặc các nhân viên kế toán trực tiếp sử dụng hệ thống thông tin kế toán trong doanh nghiệp. Thời gian tiến hành khảo sát từ ngày 20 tháng 4 năm 2017 đến ngày 25 tháng 7 năm 2017. Số lượng bảng câu hỏi phát ra là 400 và số lượng thu về là 357 bảng câu hỏi hợp lệ. Trong nghiên cứu định lượng, tác giả dùng phương pháp lấy mẫu thuận tiện để thu thập dữ liệu.

Mẫu nghiên cứu (n=357) được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha, hệ số tương quan biến tổng và phân tích nhân tố khám phá với các yêu cầu: Hệ số Cronbach's Alpha > 0,6, hệ số tương quan biến tổng > 0,3 (Nunnally & Bernstein, 1994), hệ số KMO > 0,5, kiểm định Bartlett có P-value < 0,05, phương sai giải thích > 50%. Các giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu sau đó được tiếp tục kiểm định với phân tích CFA và mô hình SEM.

#### 3.2. Thang đo các biến trong mô hình

Nội dung trong nghiên cứu định lượng là bảng câu hỏi chi tiết với nội dung gồm có thông tin về người được khảo sát, thông tin chi tiết về công ty và chủ yếu là thông tin về các thang đo liên quan đến đo lường PU và PEU theo thang đo của Davis, 1989;

Calisir & cộng sự, 2009; Rajan & Baral, 2015, cụ thể thang đo PU gồm 6 biến quan sát (ký hiệu PU1 đến PU6), thang đo PEU gồm 6 biến quan sát (ký hiệu PEU1 đến PEU6), thang đo ASU gồm 3 biến quan sát (ASU1 đến ASU3) từ thang đo của Davis (1989), Rajan & Baral (2015), Elkhani & cộng sự (2013). Thang đo biến chất lượng hệ thống thông tin kế toán sử dụng thang đo có chọn lọc của Gable & cộng sự (2003) và Sedera & cộng sự (2004) gồm 7 biến quan sát (ký hiệu ASQ1 đến ASQ7). Các biến quan sát này được đo lường bằng thang đo Likert 5 điểm (1: Rất không đồng ý; 5: Rất đồng ý).

#### 4. Kết quả nghiên cứu

#### 4.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Mẫu thống kê gồm 357 cá nhân tham gia khảo sát gồm 157 (44%) nam và 200 (56%) nữ. Số người được hỏi có độ tuổi dưới 30 chiếm đa số là 278 người (77,9%). Trình độ chuyên môn có tỷ lệ cao nhất là cao đẳng (63%), tiếp theo là đại học (33,9%) và sau đại học là 3,1%. Những người này đang làm việc trong vị trí kế toán tại nhiều doanh nghiệp khác nhau bao gồm 223 doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn (tỷ lệ 62,5%), 89 doanh nghiệp cổ phần (tỷ lệ 24,9%), 31 doanh nghiệp tư nhân (tỷ lệ 8,7%), còn lại 14 doanh nghiệp gồm doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp liên doanh và hợp tác xã (tỷ lệ 4%). Về lĩnh

**Bảng 1: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA**

Biến quan sát	Nhân tố			
	1	2	3	4
PU4	,903			
PU2	,894			
PU3	,845			
PU5	,815			
PU1	,796			
PU6	,505			
ASQ8		,738		
ASQ6		,725		
ASQ7		,649		
ASQ9		,587		
ASQ3		,574		
ASQ4		,551		
ASQ5		,517		
PEU4			,841	
PEU3			,827	
PEU5			,777	
PEU2			,735	
PEU6				
PEU1				
ASU1				,927
ASU2				,858
ASU3				,855

Nguồn: Tính toán của tác giả.

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 62,1%, thứ 2 là lĩnh vực sản xuất với tỷ lệ 19,5%, thứ 3 là lĩnh vực xây dựng với tỷ lệ 9,6%, thứ 4 là lĩnh vực đầu tư tài chính chiếm tỷ lệ 4,9%, cuối cùng là các lĩnh vực giáo dục đào tạo và lĩnh vực khác với tỷ lệ 3,9%). Về quy mô doanh nghiệp trong mẫu nghiên cứu cũng có sự khác nhau, tập trung chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ với tỷ lệ 42,3%, doanh nghiệp vừa có tỷ lệ 26,1%, doanh nghiệp lớn có tỷ lệ 21,6%, cuối cùng là doanh nghiệp siêu nhỏ với tỷ lệ 10,1%). Liên quan đến việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác kế toán, theo kết quả khảo sát thu thập được thì chiếm số lượng nhiều nhất là ứng dụng phần mềm kế toán với 275 doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 77%), tiếp theo là sử dụng Excel trong kế toán với 50 doanh nghiệp (tỷ lệ 14%) và cuối cùng là phần mềm ERP chiếm 9% tương ứng với 32 doanh nghiệp sử dụng phần mềm ERP.

#### 4.2. Kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu được trình bày gồm 3 phần: (1) Kiểm định thang đo; (2) Kiểm định mô hình lý thuyết bằng SEM và (3) Kiểm định độ tin cậy ước lượng bằng bootstrap.

##### 4.2.1. Kết quả kiểm định thang đo

Sau khi thu thập dữ liệu hoàn chỉnh, tác giả nhập

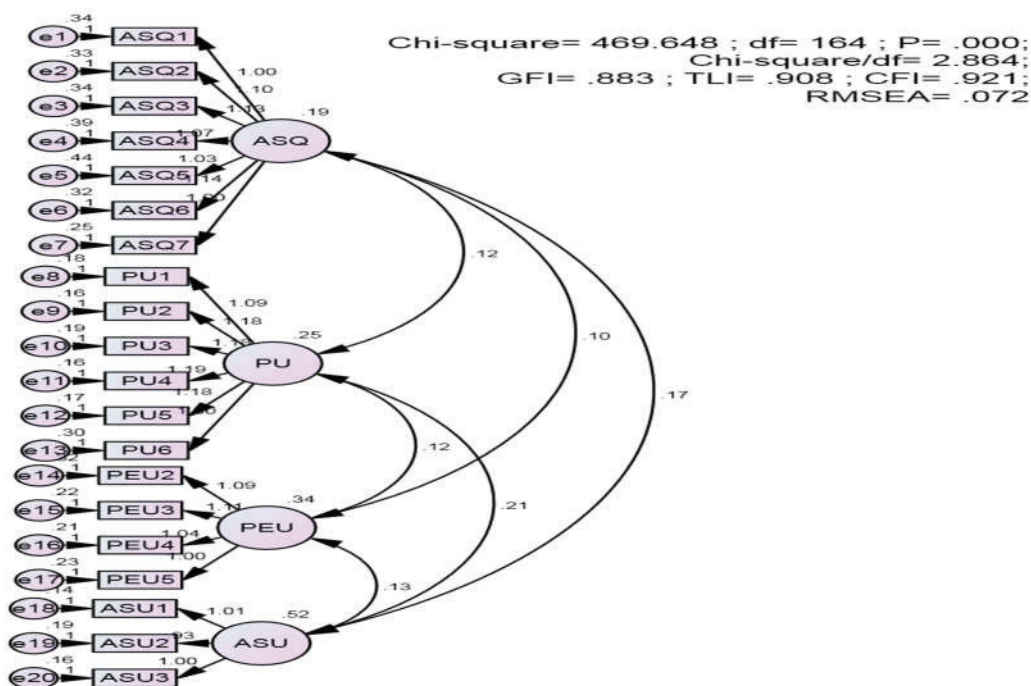
liệu vào phần mềm và thực hiện kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để loại các biến không có độ tin cậy cao hay là các biến rác trong thang đo. Kết quả phân tích cho thấy các khái niệm đạt tính nhất quán nội tại, hệ số Cronbach Alpha > 0,6.

Kết quả phân tích nhân tố các biến cho thấy trị số KMO = 0,9 thỏa mãn điều kiện > 0,5 và nhỏ hơn 1, do đó việc phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu mẫu. Kết quả cho thấy rằng có 4 nhân tố được rút ra với tổng phương sai giải thích bởi 4 nhân tố lớn hơn 50% (63,28%). Kết quả cũng loại 2 biến quan sát là PEU1 và PEU6 vì có trọng số nhân tố < 0,4.

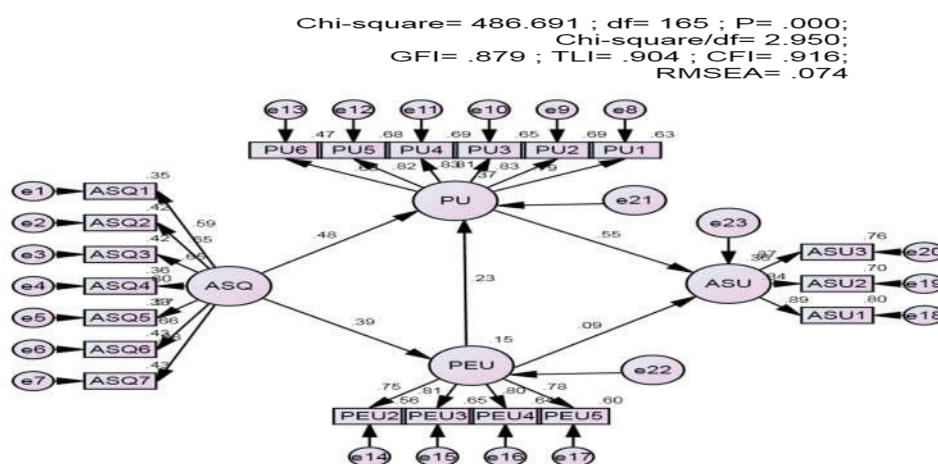
Các thành phần thang đo được đánh giá tiếp tục thông qua mô hình tối hạn, và mô hình này thích hợp với dữ liệu thị trường vì có các chỉ số phù hợp như Chi-square/df = 2,864 < 3; CFI = 0,921 > 0,9; TLI = 0,908 > 0,9 và RMSEA = 0,072 < 0,08. Ngoài ra, trong kết quả cũng cho thấy không có tương quan giữa các sai số đo lường nên các biến quan sát có tính đơn hướng. Các trọng số giao động từ 0,56 – 0,88 đều đạt yêu cầu và có ý nghĩa thống kê, do đó các biến này đều đạt giá trị hội tụ. Các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy (>0,5) và hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt với 1 nên các thang đo thành phần này đều đạt giá trị phân biệt (Hình 2).

##### 4.2.2. Kiểm định mô hình nghiên cứu

Hình 2: Mô hình CFA tối hạn



**Hình 3: Kết quả phân tích mô hình lý thuyết SEM đã chuẩn hóa**



Hình 3 thể hiện mô hình cấu trúc tuyến tính có 165 bậc tự do với p-value = 0,000 < 0,05. Các chỉ số cho thấy phù hợp với dữ liệu thị trường gồm Chi-square/df = 2,95 < 3; CFI, TLI > 0,9 và RMSEA < 0,08.

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 PEU và ASU là không có ý nghĩa thống kê. Như vậy, giả thuyết H1, H2, H3, H5 được chấp nhận, giả thuyết H4 bị bác bỏ (Bảng 2).

**4.2.3. Kiểm định độ tin cậy ước lượng bằng Bootstrap**

Tác giả sử dụng Bootstrap với số lượng mẫu lặp lại là 100. Kết quả phân tích thể hiện giá trị tuyệt đối CR < 2 nên kết luận là độ lệch nhỏ và không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Do đó, kết luận các ước lượng trong mô hình này là đáng tin cậy (Bảng 3).

**5. Kết luận và hàm ý nghiên cứu**

**5.1. Kết luận**

Từ các nghiên cứu trước đây về chất lượng hệ thống thông tin, vận dụng kết hợp mô hình hệ thống thông tin thành công của DeLone & McLean và mô hình TAM, tác giả đã xây dựng mô hình mối quan hệ giữa ASQ, PU, PEU và ASU. Kết quả cho thấy rằng các thang đo lường các khái niệm nghiên cứu đều đạt độ tin cậy cao. Ngoài ra, ASQ tác động trực tiếp đến PU và PEU, PU thì tác động trực tiếp đến ASU, chỉ có PEU là không có ảnh hưởng đến ASU.

**5.2. Hàm ý nghiên cứu**

Kết quả nghiên cứu trước đây cho rằng nhận thức tính hữu dụng và nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin sẽ ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin, và chủ yếu các nghiên cứu trước đây xem xét trong hệ thống ERP. Các nghiên cứu này đều cho thấy rằng nhận thức tính hữu dụng và nhận thức tính dễ sử dụng có ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống. Tuy nhiên, khi kiểm định các mối quan hệ này trong hệ thống thông tin kế toán tại các doanh

**Bảng 2: Ý nghĩa mối quan hệ các giả thuyết trong mô hình**

Mối quan hệ	Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	Sai số chuẩn	CR	Mức ý nghĩa
PEU <--- ASQ	0,52	0,389	0,089	5,831	***
PU <--- ASQ	0,557	0,483	0,082	6,801	***
PU <--- PEU	0,197	0,228	0,051	3,907	***
ASU <--- PU	0,788	0,552	0,093	8,462	***
ASU <--- PEU	0,112	0,091	0,07	1,603	0,109

Nguồn: xử lý của tác giả.



ngành Việt Nam, chỉ có nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán mới ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán, nhận thức tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán thì không ảnh hưởng đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

Liên quan đến chất lượng hệ thống thông tin kế toán thì chưa có nghiên cứu phân tích mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống thông tin kế toán với nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu dụng hệ thống thông tin kế toán. Hiện tại, ở Việt Nam có nghiên cứu của Nguyễn Phước Bảo Ân & cộng sự (2016) đã phân tích chất lượng hệ thống thông tin có tác động đến nhận thức tính hữu dụng và nhận thức tính dễ sử dụng của hệ thống ERP, và kết quả nghiên cứu cũng cho thấy rằng chất lượng hệ thống thông tin ảnh hưởng đến nhận thức tính hữu dụng 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 hệ thống thông tin kế toán trong doanh nghiệp, khi nhân viên kế toán cảm nhận tốt về hệ thống thông tin kế toán, có niềm tin về hệ thống, họ nhận thức tính hữu dụng và tính dễ sử dụng của hệ thống cũng sẽ tốt hơn, khi đó hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán của nhân viên sẽ được nâng cao. Đặc biệt, cần nâng cao hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán, cần làm cho nhân viên thấy rằng hệ thống đó là hữu dụng và họ nhận thức công việc họ làm là hữu ích cho bản thân và doanh nghiệp. Nhận thức tầm quan trọng của hệ thống thông tin kế

toán mang lại trong việc gia tăng giá trị cho công ty và nâng cao chất lượng hệ thống thông tin kế toán là một nhiệm vụ quan trọng trong môi trường cạnh tranh, việc cải thiện hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán của nhân viên sẽ tác động đến hiệu quả làm việc của nhân viên đối với hệ thống thông tin kế toán và hỗ trợ cho quá trình hoạt động và quản lý của doanh nghiệp.

### 5.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu tương lai

Mặc dù đã đạt được mục đích ban đầu là đánh giá mối quan hệ tác động chất lượng hệ thống thông tin kế toán đến hành vi sử dụng hệ thống thông tin kế toán thông qua nhận thức tính hữu dụng và tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán, tuy nhiên nghiên cứu này cũng có một số hạn chế nhất định.

Thứ nhất, tác giả chỉ mới tiến hành khảo sát chủ yếu tại Thành phố Hồ Chí Minh nên tính khái quát của nghiên cứu chưa cao và có thể bị hạn chế nhất định. Ngoài ra nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện bằng cách gửi bảng câu hỏi trực tiếp hoặc qua email đến các đối tượng khảo sát. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên tiến hành khảo sát thêm ở các khu vực khác nhau trong cả nước.

Thứ hai, theo mô hình TAM thì có thể có nhiều yếu tố bên ngoài tác động đến nhận thức tính hữu dụng và tính dễ sử dụng hệ thống thông tin. Các nghiên cứu tiếp theo cần phát triển thêm các nhân tố tác động đến nhận thức tính hữu dụng và tính dễ sử dụng hệ thống thông tin kế toán như các đặc điểm của cá nhân, chuẩn chủ quan và sự hỗ trợ của tổ chức trong quá trình vận hành hệ thống thông tin kế toán.

### Tài liệu tham khảo:

- Amoako-Gyampah, K. (2007), 'Perceived usefulness, user involvement and behavioral intention: an empirical study of ERP implementation', *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1232-1248.
- Amoako-Gyampah, K. & Salam, A. F. (2004), 'An extension of the technology acceptance model in an ERP implementation environment', *Information & management*, 41(6), 731-745.
- 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(7), 597-613.
- Davis, F.D. (1989), 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- 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.
- 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(6), 759-785.
- Gable, G., Sedera, D. & Chan, T. (2003), 'Enterprise systems success: a measurement model', In March, Salvatore T., Massey, Anne & DeGross, Janice I., Eds., *Proceedings Twenty-Fourth International Conference on Information Systems*, 576-591.
- Ifinedo, P. (2008), 'Impacts of business vision, top management support, and external expertise on ERP success', *Business Process Management Journal*, 14(4), 551-568.
- Ifinedo, P., Rapp, B., Ifinedo, A. & Sundberg, K. (2010), 'Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level', *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1136-1148.
- 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(2), 269-283.
- Nguyễn Phước Bảo Ân, Phạm Trà Lam, & Lương Đức Thuận (2016), 'Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng phần mềm ERP - Trường hợp Việt Nam', Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I.H. (1994), *Psychological theory*, MacGraw-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.
- Petter, S., DeLone, W. & McLean, E. (2008), 'Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships', *European journal of information systems*, 17(3), 236-263.
- 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(2), 105-117.
- Ramayah, T. & Lo, M.C. (2007), 'Impact of shared beliefs on "perceived usefulness" and "ease of use" in the implementation of an enterprise resource planning system', *Management Research News*, 30(6), 420-431.
- Romney, M.B. & Steinbart, P.J. (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(2), 317-327.
- Sačer, I.M., Žager, K. & Tušek, B. (2006), 'Accounting information system's quality as the ground for quality business reporting', in *IADIS International conference*, 59-64.
- Sedera, D., Gable, G. & Chan, T. (2004), 'Measuring enterprise systems success: the importance of a multiple stakeholder perspective', *ECIS 2004 Proceedings*, 100.
- Stair, R.M. & Reynolds, G.W. (2010), *Principles Of Information Systems, Course Technology. 9th Editions*, Mc-Graw-Hill, NY.
- 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*, 4(2), 67-83.
- Van Schaik, P., Flynn, D., Van Wersch, A., Douglass, A. & Cann, P. (2004), 'The acceptance of a computerised decision-support system in primary care: A preliminary investigation', *Behaviour & information technology*, 23(5), 321-326.
- Wixom, B.H. & Todd, P.A. (2005), 'A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance', *Information systems research*, 16(1), 85-102.
- 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(2), 138-144.
- Zhang, S., Gao, P. & Ge, Z. (2013), 'Factors impacting end-users' usage of ERP in China', *Kybernetes*, 42(7), 1029-1043.