

---

# NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN

Huỳnh Thị Hồng Hạnh  
Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng  
Email: hanh.hh@due.edu.vn

Ngày nhận: 18/3/2020  
Ngày nhận bản sửa: 19/3/2020  
Ngày duyệt đăng: 05/01/2021

## Tóm tắt:

Nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán thông qua mô hình đề xuất với bảy giả thuyết. Các thang đo của mô hình được thiết lập và kiểm định bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích nhân tố khẳng định. Cuối cùng, mô hình và các giả thuyết nghiên cứu được kiểm định bằng mô hình phương trình cấu trúc. Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng thông tin chất lượng đội ngũ và chất lượng hệ thống xử lý thông tin là các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng. Nghiên cứu này không ghi nhận sự tác động của nhận thức người sử dụng đến sự hài lòng, tuy nhiên nhận thức của người sử dụng lại có tác động gián tiếp đến sự hài lòng thông qua nhân tố chất lượng hệ thống.

**Từ khóa:** Hệ thống thông tin kế toán; Sự hài lòng của người sử dụng; Nhân tố; Mô hình.

**Mã JEL:** M41.

## Determinants influencing the user satisfaction of accounting information systems

### Abstract:

The purpose of this study is to investigate the impact of factors affecting the user satisfaction of accounting information system through proposed model with seven hypotheses. The scales of elements are measured and verified by the coefficient of Cronbach's Alpha, then by Exploratory Factor Analysis and Confirmatory Factor Analysis. Finally, the model and seven hypotheses verified by Structural Equation Modeling (SEM). The results indicate that accounting information quality has greatest affected on user satisfaction. The quality of accountant staff and quality of accounting information processing system are the next two factors affecting the user satisfaction. Interestingly, there is no statistical relationship between user perceiving of accounting information system usefulness and user satisfaction, which is different from previous studies. However, the results show that the user perception indirectly affects user satisfaction through the impact on system quality.

**Keywords:** Accounting information system; user satisfaction; factor; model.

**JEL Code:** M41.

## 1. Đặt vấn đề

Hệ thống thông tin kế toán là một hệ thống con của hệ thống thông tin quản lý, có chức năng thu thập, xử lý các dữ liệu kế toán nhằm cung cấp thông tin tài chính hữu ích cho các đối tượng sử dụng. Hệ thống thông tin kế toán tham gia vào tất cả các khâu của quá trình quản lý, liên quan đến tất cả các hệ thống chức năng khác trong doanh nghiệp. Chính vì vậy, một hệ thống thông tin kế toán được quan tâm xây dựng và vận hành có chất lượng sẽ góp phần rất lớn trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

---

Tuy nhiên, hiện có rất ít nghiên cứu lý thuyết và thực tiễn về chất lượng hệ thống thông tin kế toán do bản thân việc đo lường chất lượng là một vấn đề phức tạp xuất phát từ khó khăn trong ghi nhận và định lượng tác động của nhiều nhân tố khác nhau đến hệ thống thông tin kế toán. Đo lường chất lượng của một hệ thống thông tin nói chung, hệ thống thông tin kế toán nói riêng thường dựa vào bản chất quá trình xử lý thông tin và kết quả thông tin đầu ra của hệ thống. Theo đó, chất lượng của một hệ thống được đánh giá căn cứ vào khả năng đáp ứng các yêu cầu của người sử dụng thông tin trong việc thực hiện công việc hay nói cách khác thông qua đánh giá sự hài lòng của người sử dụng để nhận diện được chất lượng của hệ thống.

Vì vậy, nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán. Kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở để đề xuất một số giải pháp phù hợp để hoàn thiện hệ thống thông tin kế toán nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của người sử dụng hệ thống.

## **2. Tổng quan nghiên cứu**

Hiện nay, có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người sử dụng HTTT như của DeLone & McLean (2003), Seddon & Kiew (1996), Iivari (2005), Halawi & cộng sự (2007), Petter & cộng sự (2007), Ilias & Razak (2011)... Trong số đó, mô hình Delone & McLean được sử dụng phổ biến nhất để đánh giá hệ thống thông tin thông qua sự hài lòng của người sử dụng, được nhiều nhà khoa học thực hiện các nghiên cứu thực nghiệm và phát triển mô hình này. Các nghiên cứu này đã đề xuất nhiều nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin như chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, chất lượng dịch vụ, mức độ sử dụng, nhận thức của người sử dụng...

Các nghiên cứu về sự hài lòng của người sử dụng đối với hệ thống thông tin rất nhiều nhưng nghiên cứu tương tự đối với hệ thống thông tin kế toán lại khá khiêm tốn, có thể kể đến nghiên cứu của Choe (1996), Ilias & Razak (2011), Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn (2013), Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn (2015). Theo nghiên cứu của Choe (1996), hiệu suất hoạt động của hệ thống thông tin kế toán có mối quan hệ với sự tham gia của người dùng, năng lực của nhân viên công nghệ thông tin và quy mô của tổ chức. Ilias & Razak (2011) bằng nghiên cứu thực nghiệm với phương pháp phân tích nhân tố đã cho thấy các yếu tố: chính xác, dễ sử dụng, độ tin cậy, kịp thời, định dạng có tác động đến sự hài lòng của người dùng cuối của hệ thống kế toán máy trong khu vực công. Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn (2013) đã đề xuất các nhân tố tác động đến hiệu quả của hệ thống thông tin kế toán thông qua sự hài lòng của người sử dụng, đó là chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống và nhận thức về tính hữu ích của hệ thống. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ dừng ở mức độ lý thuyết. Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn (2015) cũng đề xuất mô hình đánh giá hiệu quả của hệ thống thông tin kế toán trong các bệnh viện công Việt Nam, trong đó xác định và đánh giá được tác động của bốn nhân tố đến sự hài lòng của người sử dụng là chất lượng thông tin, đảm bảo chức năng, chất lượng hệ thống và nhận thức của người sử dụng. Điểm mới của nghiên cứu này là sử dụng SEM để kiểm định mối quan hệ giữa chính các nhân tố trong mô hình. Dù vậy, nghiên cứu được thực hiện đối với loại hình đơn vị đặc thù nên có thể chưa phù hợp với loại hình khác. Do đó, tác giả sẽ kế thừa và phát triển các nghiên cứu trên để đề xuất mô hình hoàn chỉnh hơn về các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

## **3. Cơ sở lý thuyết, mô hình và các giả thuyết nghiên cứu**

Là một hệ thống thông tin nên nghiên cứu sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán có thể kế thừa nội dung các nghiên cứu về hệ thống thông tin nói chung. Mô hình hệ thống thông tin thành công của DeLone & McLean 1992, cập nhật năm 2003, là mô hình toàn diện nhất, theo đó có sáu nội dung đo lường sự thành công của hệ thống thông tin gồm: chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, định hướng sử dụng, sử dụng, sự thỏa mãn của người sử dụng và lợi ích thuần của hệ thống thông tin. Với hệ thống thông tin kế toán, người sử dụng có những yêu cầu riêng, đồng thời bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam cũng dẫn đến sự khác biệt trong việc nhận diện các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng. Do đó, tác giả sẽ lựa chọn một số nhân tố trong mô hình của DeLone & McLean (2003) để sử dụng trong nghiên cứu này.

Nghiên cứu dựa trên nền tảng lý thuyết của Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn (2013) với ba tiêu chí đánh giá hiệu quả của hệ thống thông tin kế toán là chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống xử lý thông tin và nhận thức về tính hữu ích của hệ thống. Nghiên cứu cũng xem xét nội dung và sử dụng phương

pháp nghiên cứu của Huynh Thi Hong Hanh & Nguyen Manh Toan (2015) để xác định và đánh giá tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của người sử dụng.

Trên cơ sở kế thừa và phát triển các nghiên cứu trước, mô hình và các giả thuyết nghiên cứu được xây dựng như sau:

*Thứ nhất*, với chức năng quan trọng nhất của hệ thống thông tin kế toán là cung cấp thông tin, do đó, như các HTTT khác, “chất lượng thông tin” sẽ là nhân tố quan trọng nhất, tác động đến sự hài lòng của người sử dụng (Ives & cộng sự, 1983, Petter & cộng sự, 2007, Huynh Thi Hong Hanh & Nguyen Manh Toan, 2015).

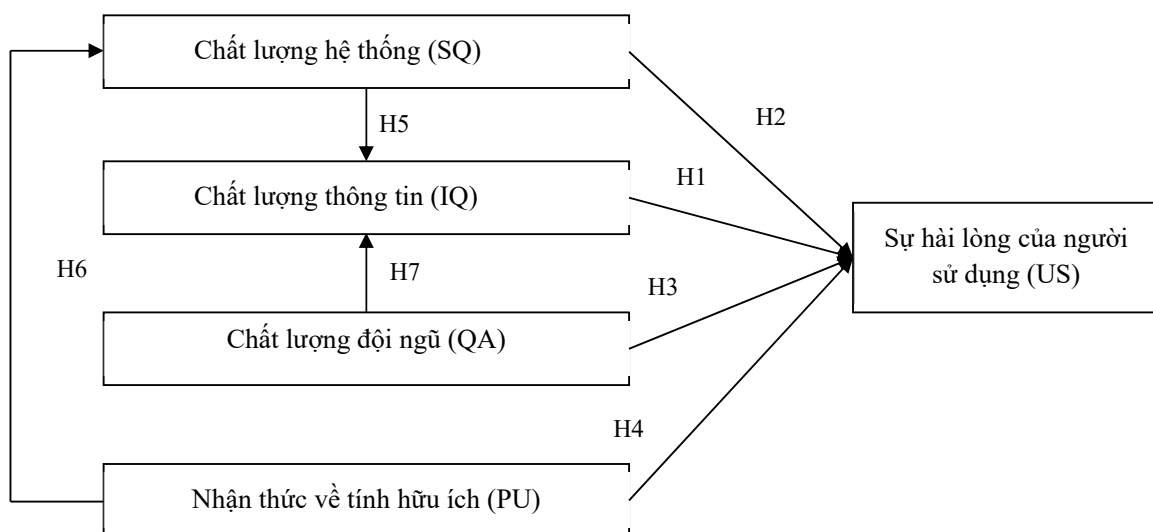
*Thứ hai*, qua tổng hợp 21/21 nghiên cứu thực hiện từ năm 1992- 2007, Petter & cộng sự (2007) cho thấy “chất lượng hệ thống” có quan hệ rất chặt chẽ đến sự hài lòng của người sử dụng. Thông tin kế toán là kết quả đầu ra của quá trình xử lý thông tin, trong đó các yếu tố thể hiện trình độ kỹ thuật của hệ thống sẽ ảnh hưởng quá trình tạo lập thông tin. Do đó, chất lượng hệ thống sẽ là nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán (Huynh Thi Hong Hanh & Nguyen Manh Toan 2015).

*Thứ ba*, con người là một trong những yếu tố cấu thành cơ bản của hệ thống thông tin kế toán, do đó, con người đóng vai trò quan trọng, tác động đến chất lượng của hệ thống thông tin kế toán. Mặc dù chưa có nghiên cứu đề cập đến sự tác động của chất lượng đội ngũ đến sự hài lòng của người sử dụng nhưng tại Việt Nam, một quốc gia đang phát triển, đội ngũ kế toán có trình độ chưa đồng đều thì “chất lượng đội ngũ” có thể sẽ là nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng (H3). Do đó, nhân tố này được đưa vào mô hình như một nhân tố khám phá.

*Tiếp theo*, mức độ hài lòng là sự tương quan giữa kết quả cảm nhận được (*lợi ích thực tế*) và kỳ vọng của người sử dụng. Sự hài lòng của người sử dụng còn được quyết định bởi chính nhận thức, mong muốn và kỳ vọng của họ về tính hữu ích và hiệu quả mà hệ thống thông tin kế toán mang lại (Huynh Thi Hong Hanh & Nguyen Manh Toan, 2015). Tổng kết các nghiên cứu từ năm 1992-2007 của Petter & cộng sự (2007) cho thấy nhân tố “nhận thức về tính hữu ích” có tác động đến sự hài lòng của họ đối với hệ thống nên được đưa vào mô hình (H4).

Trong một số các nghiên cứu trước, nhân tố “chất lượng dịch vụ” và “sử dụng hệ thống” cũng tác động đến sự hài lòng của người sử dụng đối với hệ thống thông tin. Điều này xuất phát từ việc đối tượng của các nghiên cứu trước là người dùng cuối, những người có liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp để phản hồi và nhận sự hỗ trợ từ nhà cung cấp. Ở Việt Nam, hầu hết các doanh nghiệp sử dụng phần mềm kế toán đóng gói, khi đã triển khai sử dụng phần mềm ổn định thì nhà cung cấp không còn nhiều trách nhiệm trong việc cung cấp các dịch vụ liên quan nữa. Do đó, khác với một vài nghiên cứu trước, nghiên cứu này không xem chất lượng

**Hình 1. Mô hình và các giả thuyết nghiên cứu**



dịch vụ là nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

Bên cạnh đó, Seddon & Kiew (1996) cho rằng khi việc sử dụng hệ thống mang tính bắt buộc thì mức độ sử dụng không liên quan đến sự hài lòng của người sử dụng. Như vậy, nhân tố “sử dụng hệ thống” không phù hợp khi đánh giá sự hài lòng trong nghiên cứu này vì sử dụng hệ thống thông tin kế toán là bắt buộc.

Ngoài tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán, bản thân bốn nhân tố: chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, chất lượng đội ngũ và nhận thức về tính hữu ích còn tác động lẫn nhau. Nghiên cứu của Huynh Thi Hong Hanh & Nguyen Manh Toan (2015) cho thấy khi chất lượng hệ thống càng tốt chất lượng thông tin càng tốt (H5) và khi nhận thức của nhà quản trị về tính hữu ích của hệ thống càng cao thì chất lượng hệ thống được quan tâm đầu tư, cải thiện (H6). Xét thấy sự tương đồng trong nghiên cứu này, tác giả đưa các mối quan hệ tác động này vào mô hình.

Thêm vào đó, chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán đại diện cho nhân tố con người cũng quyết định đến chất lượng thông tin kế toán. Nghiên cứu này đưa ra giả thuyết chất lượng đội ngũ càng tốt thì việc thu thập, xử lý thông tin kế toán càng tốt, do đó chất lượng thông tin sẽ càng cao (H6).

Như vậy, mô hình và các giả thuyết nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử

**Bảng 1. Thang đo “chất lượng thông tin”**

Mã biến	Tên biến	Giải thích	Các nghiên cứu hỗ trợ
IQ1	Phù hợp	Mức độ thông tin phù hợp với công việc của người sử dụng	Ives & cộng sự (1983), DeLone & McLean (2003), Seddon (1997), Chiu & cộng sự (2007), Halawi & cộng sự (2007), Petter & cộng sự (2008), FASB, IASB
IQ2	Chính xác	Nội dung thông tin không có sai sót	Ives & cộng sự (1983), Doll & Torkzadeh (1988), DeLone & McLean (2003), Seddon (1997), Wixom & Todd (2005), Chiu & cộng sự (2007), Halawi & cộng sự (2007), Leclercq (2007), Petter & cộng sự (2007).
IQ3	Tin cậy	Thông tin khách quan và có thể kiểm chứng được	Ives & cộng sự (1983), DeLone & McLean (2003), Halawi & cộng sự (2007), IASB, Chuẩn mực kế toán Việt Nam
IQ4	Đầy đủ	Thông tin được cung cấp đầy đủ theo yêu cầu của người sử dụng	Ives & cộng sự (1983), DeLone & McLean (2003), Wixom & Todd (2005), Chiu & cộng sự (2007), Halawi & cộng sự (2007), Petter & cộng sự (2007), Chuẩn mực kế toán VN, tiêu chuẩn Cobit
IQ5	Dễ hiểu	Thông tin rõ ràng, phù hợp với trình độ nhận thức của người sử dụng	DeLone & McLean (2003), Chiu & cộng sự (2007), Halawi & cộng sự (2007), IASB, Chuẩn mực kế toán Việt Nam
IQ6	Kịp thời	Thông tin được cập nhật, đáp ứng yêu cầu về thời gian cung cấp thông tin	Ives & cộng sự (1983), Doll & Torkzadeh (1988), DeLone & McLean (1992), Seddon (1997), Halawi & cộng sự (2007), Petter & cộng sự (2007), Chuẩn mực kế toán Việt Nam
IQ7	So sánh được	Thông tin giữa các kỳ hay các thời điểm được trình bày nhất quán, có thể so sánh được.	Leclercq (2007), DeLone & McLean (1992), FASB, IASB, Chuẩn mực kế toán Việt Nam

dụng đối với hệ thống thông tin kế toán được trình bày tại Hình 1.

#### 4. Phương pháp nghiên cứu

##### 4.1. Xây dựng thang đo

Có năm khái niệm trong nghiên cứu này gồm: chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, chất lượng đội ngũ, nhận thức về tính hữu ích và sự hài lòng của người sử dụng. Việc xác định các biến quan sát để đo lường các khái niệm được xây dựng trên cơ sở hợp tuyển các biến quan sát trong các nghiên cứu trước đây và đề xuất của tác giả cho phù hợp với mô hình nghiên cứu và đặc thù các doanh nghiệp tại Việt Nam.

Nhằm hiệu chỉnh và bổ sung các biến quan sát, phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng thông qua phỏng vấn trực tiếp 30 người sử dụng hệ thống thông tin kế toán gồm lãnh đạo và kế toán trưởng để xin ý kiến về thang đo nhập cũng như cấu trúc và ngôn từ sử dụng trong Phiếu khảo sát.

##### 4.1.1. Chất lượng thông tin (IQ)

Ngoài những tiêu chí đánh giá chất lượng thông tin nói chung, chất lượng thông tin kế toán còn được quy định cụ thể bởi FASB (Financial Accounting Standards Board), IASB (International Accounting Standards Board) và chuẩn mực kế toán Việt Nam. Từ đó, tác giả đề xuất thang đo chất lượng thông tin gồm 7 biến: phù hợp, chính xác, tin cậy, đầy đủ, dễ hiểu, kịp thời và tính so sánh được. Các thang đo này được những người tham gia phỏng vấn chuyên sâu nhất trí cao.

##### 4.1.2. Thang đo Chất lượng hệ thống

Chất lượng hệ thống được đo lường bằng 4 biến: tốc độ xử lý, độ tin cậy, linh hoạt, tích hợp. Qua phỏng vấn, biến “bảo mật” được đề nghị bổ sung vào thang đo xuất phát từ thực tế công nghệ thông tin ngày càng phát triển nên nguy cơ dữ liệu, thông tin bị lợi dụng khai thác, xâm nhập, sao chép, đánh cắp và sử dụng trái quy định càng cao gây tổn thất cho doanh nghiệp.

**Bảng 2. Thang đo “chất lượng hệ thống”**

Mã biến	Tên biến	Giải thích	Các nghiên cứu hỗ trợ
SQ1	Tốc độ xử lý	Thời gian hệ thống thực hiện một yêu cầu xử lý dữ liệu, thông tin	DeLone & McLean (1992, 2003), Chiu & cộng sự (2007), Halawi & cộng sự (2007), Petter & cộng sự (2007).
SQ2	Độ tin cậy	Mức độ tin cậy vào các chức năng hoạt động của hệ thống	DeLone & McLean (1992, 2003), Wixom & Todd (2005), Chiu & cộng sự (2007), Petter & cộng sự (2007).
SQ3	Linh hoạt	Mức độ hệ thống đáp ứng được những yêu cầu thay đổi	Ives & cộng sự (1983), DeLone & McLean (1992), Wixom & Todd (2005), Halawi & cộng sự (2007), Leclercq (2007), Petter & cộng sự (2007).
SQ4	Tích hợp	Khả năng hệ thống thu thập dữ liệu và thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.	DeLone & McLean (1992), Wixom & Todd (2005), Halawi & cộng sự (2007).
SQ5	Bảo mật	Mức độ dữ liệu, thông tin, quy trình xử lý được đảm bảo an toàn, bảo mật	Whitman & Herbert (2011)

##### 4.1.3. Thang đo chất lượng đội ngũ người làm công tác kế toán

Thang đo chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán được tác giả đề xuất gồm 3 biến đo lường là trình độ chuyên môn, đào tạo và huấn luyện, trình độ công nghệ thông tin. Qua trao đổi, những người được phỏng vấn có đề nghị bổ sung thêm biến “kinh nghiệm công tác”. Tác giả đã bổ sung biến này vì xét thấy đây cũng

**Bảng 3. Thang đo “chất lượng đội ngũ”**

Mã biến	Tên biến	Giải thích	Các nghiên cứu hỗ trợ
QA1	Trình độ chuyên môn	Sự phù hợp về trình độ chuyên môn của người làm công tác kế toán	Nguy Thi Hien & Pham Quoc Trung (2013), Zhang & cộng sự (2005)
QA2	Đào tạo và huấn luyện	Hoạt động đào tạo bồi dưỡng cho người làm công tác kế toán	Nguy Thi Hien & Pham Quoc Trung (2013), Zhang & cộng sự (2005)
QA3	Trình độ công nghệ thông tin	Năng lực công nghệ thông tin của người làm công tác kế toán so với khả năng đáp ứng yêu cầu sử dụng	Nguy Thi Hien & Pham Quoc Trung (2013), Zhang & cộng sự (2005)
QA4	Kinh nghiệm công tác	Năng lực tích lũy được của người làm công tác kế toán trong quá trình làm việc	Nguy Thi Hien & Pham Quoc Trung (2013), Zhang & cộng sự (2005)

có thể một nhân tố để đánh giá chất lượng đội ngũ nhất là trong bối cảnh khi trình độ chuyên môn của người làm công tác kế toán ở Việt Nam chưa đồng đều.

#### 4.1.4. Thang đo Nhận thức về tính hữu ích

Thang đo nhận thức của người sử dụng về tính hữu ích của hệ thống thông tin kế toán đề xuất và được sự đồng tình của những người được phỏng vấn chuyên sâu gồm 4 biến quan sát như trình bày ở Bảng 4.

**Bảng 4. Thang đo “nhận thức về tính hữu ích” của hệ thống thông tin kế toán**

Mã biến	Tên biến	Giải thích	Các nghiên cứu hỗ trợ
PU1	Hỗ trợ công việc	Vai trò hỗ trợ của hệ thống trong việc thực hiện công việc	Seddon & Kiew (1996) Rai & cộng sự (2002)
PU2	Kết nối hoạt động	Hệ thống kết nối các hoạt động, các chức năng của doanh nghiệp.	Seddon & Kiew (1996) Rai & cộng sự (2002)
PU3	Nâng cao hiệu quả	Hệ thống góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.	Seddon & Kiew (1996) Rai & cộng sự (2002)
PU4	Nhân tố của sự thành công	Hệ thống hoạt động hiệu quả góp phần tạo nên sự thành công của doanh nghiệp	Seddon & Kiew (1996) Rai & cộng sự (2002)

#### 4.1.5. Thang đo Sự hài lòng của người sử dụng

Sự hài lòng của người sử dụng được các tác giả đề xuất đo lường bằng 3 biến. Sau phỏng vấn chuyên sâu, người được phỏng vấn đồng ý với thang đo được trình bày ở Bảng 5.

#### 4.2. Thu thập dữ liệu

- *Đối tượng khảo sát:* Lãnh đạo doanh nghiệp và lãnh đạo bộ phận kế toán tại các doanh nghiệp trên địa

**Bảng 5. Thang đo “sự hài lòng của người sử dụng”**

Mã biến	Tên biến	Giải thích	Các nghiên cứu hỗ trợ
US1	Thực hiện tốt chức năng	Hệ thống đã thực hiện tốt chức năng kế toán	Baroudi & cộng sự (1986); Seddon & Kiew (1996); DeLone và McLean (1992)
US2	Đáp ứng được mong đợi	Hệ thống đáp ứng mong đợi của người sử dụng	Baroudi & cộng sự (1986); Seddon & Kiew (1996); DeLone và McLean (1992)
US3	Hài lòng về hệ thống	Hài lòng về hệ thống thông tin kế toán hiện nay	Baroudi & cộng sự (1986); Seddon & Kiew (1996); DeLone và McLean (1992)

bàn Đà Nẵng.

- *Kích thước và phương pháp chọn mẫu*: Kích thước mẫu dự kiến ở nghiên cứu này là 200. Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu có mục đích kết hợp với chọn mẫu thuận tiện dựa trên sự giới thiệu của phần tử này đến phần tử khác. Phương pháp thu thập thông tin chủ yếu thông qua phỏng vấn trực tiếp.

- *Bảng câu hỏi khảo sát*: Trong nghiên cứu này, bảng câu hỏi khảo sát gồm 23 câu tương ứng với 23 biến quan sát thuộc 5 thang đo đã xác định. Để ghi nhận ý kiến của người được khảo sát, nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 với 1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý.

### 4.3. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

Dữ liệu thu được từ khảo sát sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20 và AMOS 20. Trước hết thang đo được đánh giá bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA), sau đó tiến hành phân tích nhân tố khẳng định (CFA) để đánh giá thang đo. Cuối cùng, phương pháp mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu.

## 5. Kết quả nghiên cứu

### 5.1. Mẫu nghiên cứu

Mẫu khảo sát được thực hiện với 240 người, trong đó có 115 người là lãnh đạo doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ 47,9%, 125 người là trưởng, phó phòng kế toán, chiếm tỷ lệ 52,1% thuộc 139 doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn Đà Nẵng. Quy mô các doanh nghiệp khảo sát chủ yếu là vừa và nhỏ, chiếm tới 85,6%. Đa phần các doanh nghiệp khảo sát đã sử dụng phần mềm kế toán (*chiếm gần 80%*), chỉ có khoảng 10/139 doanh nghiệp, chiếm 7,2%, vẫn còn sử dụng excel trong xử lý thông tin kế toán. Số còn lại (*khoảng 13%*) các doanh nghiệp đã đầu tư phần mềm quản lý tổng thể ERP (*Enterprise Resources Planning*). Với quy mô doanh nghiệp chủ yếu là vừa và nhỏ nên số lượng người làm công tác kế toán là khá ít, chỉ có 15,1% doanh nghiệp có trên 10 kế toán viên, còn lại dao động từ 5-10 người.

### 5.2. Đánh giá thang đo

#### 5.2.1. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha

Hệ số tin cậy Cronbach Alpha của các thang đo nghiên cứu là khá cao và thỏa mãn yêu cầu lớn hơn 0,6. Hệ số tương quan biến tổng đều cao hơn mức cho phép ( $\geq 0,3$ ) ngoại trừ biến IQ5 “dễ hiểu” và QA4 “kinh nghiệm công tác”. Điều này có thể giải thích là tại Việt Nam, người sử dụng tiếp cận với thông tin kế toán chủ yếu thông qua các báo cáo tài chính với những quy định về biểu mẫu và thông tin khá rõ ràng, cụ thể. Do vậy, “tính dễ hiểu” đã không được những người phỏng vấn đánh giá là biến quan trọng khi xem xét chất lượng thông tin kế toán. Bên cạnh đó, biến “kinh nghiệm công tác” là biến mới được đưa vào để đo lường nhân tố chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán nhưng kiểm định Cronbach Alpha cho kết quả QA4 không phù hợp nên loại khỏi mô hình.

#### 5.2.2. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA

Các thang đo được tiếp tục kiểm định các điều kiện để thực hiện EFA, cụ thể, xem xét trị số KMO và kiểm định Bartlett.

**Bảng 6. KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,836
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.412,323
	Df	210
	Sig.	0,000

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu bằng SPSS.*

Giá trị KMO= 0,836 > 0,5 nên kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ( $sig = 0,000 < 0,05$ ). Do đó có thể khẳng định dữ liệu thích hợp để thực hiện phân tích nhân tố khám phá.

Nghiên cứu áp dụng phương pháp trích Principle Axis Factoring với phép quay Promax. Với cỡ mẫu thực

**Bảng 7. Kết quả phân tích EFA**

Item measures	Factor				
	1	2	3	4	5
IQ7	0,875				
IQ1	0,788				
IQ4	0,723				
IQ6	0,696				
IQ3	0,671				
IQ2	0,646				
SQ1		0,881			
SQ5		0,857			
SQ4		0,745			
SQ3		0,734			
SQ2		0,679			
PU1			0,824		
PU4			0,786		
PU3			0,717		
PU2			0,688		
US1				0,819	
US2				0,810	
US3				0,745	
QA2					0,772
QA1					0,737
QA3					0,692

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu bằng SPSS.

hiện là 240, những biến quan sát có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,4 sẽ bị loại. Kết quả phân tích nhân tố ở Bảng 7 cho thấy có 5 nhóm nhân tố được trích tại Eigenvalue là 1,550 với tổng phương sai trích là 68,245 % (>0,5). Tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố đạt yêu cầu.

### 5.2.3. Đánh giá thang đo bằng phân tích CFA và các đánh giá khác

Kết quả kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng CFA cho thấy  $CMIN/df = 1,460 (< 3)$ ,  $TLI = 0,958$ ,  $CFI = 0,964 (> 0,9)$  và  $RMSEA = 0,044 (< 0,08)$ . Mô hình phù hợp với dữ liệu thực tế.

Bên cạnh đó khi phân tích CFA cần thực hiện các đánh giá về độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích cũng như giá trị hội tụ. Kết quả tính toán độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích của các thang đo được thể hiện ở Bảng 8.

**Bảng 8. Độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích của các thang đo**

Khái niệm	Số biến quan sát	Cronbach Alpha	Độ tin cậy tổng hợp	Phương sai trích
Chất lượng thông tin	6	0,848	0,877	0,546
Chất lượng hệ thống	5	0,886	0,887	0,614
Chất lượng đội ngũ kế toán	3	0,716	0,778	0,540
Nhận thức về tính hữu ích	4	0,841	0,842	0,573
Sự hài lòng	3	0,834	0,835	0,628

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, tính toán và tổng hợp của tác giả.



Như vậy, các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích. Cụ thể, thang đo Chất lượng hệ thống có độ tin cậy tổng hợp cao nhất là 0,887 với phương sai trích được là 0,614. Thang đo Chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán, một thang đo mới đề xuất cũng có độ tin cậy tổng hợp là 0,778 với phương sai trích được là 54 % (> 50%).

### 5.3. Kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu

Kết quả phân tích SEM chưa chuẩn hóa cho thấy mô hình có 182 bậc tự do với Chi-square là 284,861, Chi-square tương đối theo bậc tự do CMIN/df = 1,565 (< 3), TLI = 0,948, CFI= 0,955 (>0,9) và RMSEA= 0,049 (<0,08). Do đó, mô hình tương thích với dữ liệu thực tế.

**Bảng 9. Kết quả kiểm định giả thuyết**

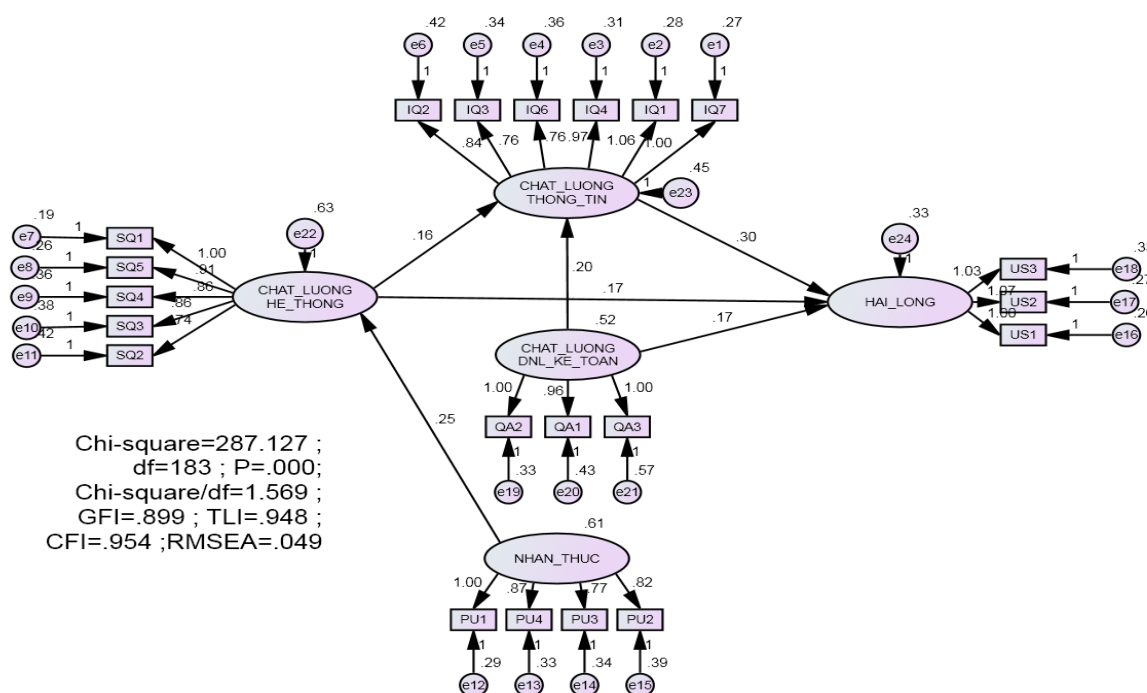
Mối quan hệ	Estimate	S.E.	C.R.	P	Giả thuyết	Kết luận
US <--- IQ	0,297	0,071	4,167	***	H1	Chấp nhận giả thuyết
US <--- SQ	0,150	0,059	2,547	0,011	H2	Chấp nhận giả thuyết
US <--- QA	0,165	0,070	2,359	0,018	H3	Chấp nhận giả thuyết
<b>US &lt;--- PU</b>	<b>0,094</b>	<b>0,061</b>	<b>1,532</b>	<b>0,126</b>	<b>H4</b>	<b>Bác bỏ giả thuyết</b>
IQ <--- SQ	0,164	0,061	2,704	0,007	H5	Chấp nhận giả thuyết
SQ <--- PU	0,249	0,077	3,242	0,001	H6	Chấp nhận giả thuyết
IQ <--- QA	0,198	0,075	2,644	0,008	H7	Chấp nhận giả thuyết

Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý dữ liệu từ AMOS.

Theo kết quả trình bày ở Bảng 9, ngoại trừ giả thuyết H4, các giả thuyết từ H1 đến H7 đều có P-value <0,1, do đó các giả thuyết này được chấp nhận. Giả thuyết H4 bị bác bỏ vì có giá trị p-value là 0,126 (>0,1), điều đó có nghĩa là mối quan hệ giữa nhận thức về tính hữu ích (PU) và sự hài lòng của người sử dụng (US) không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 90%.

Sau khi loại giả thuyết H4, mô hình được thực hiện kiểm định lại với kết quả ở Hình 2.

**Hình 2. Kết quả mô hình cấu trúc SEM chuẩn hóa**



Kết quả phân tích SEM chuẩn hóa cho thấy mô hình nghiên cứu có 183 bậc tự do với Chi-square là 287,127, Chi-square trong đối theo bậc tự do  $CMIN/df = 1,569 (< 3)$ , TLI = 0,948, CFI= 0,954 ( $> 0,9$ ) và RMSEA= 0,049 ( $< 0,08$ ). Vì vậy, mô hình này tương thích với dữ liệu thực tế.

**Bảng 10. Mối quan hệ giữa các khái niệm (chuẩn hóa)**

Mối quan hệ	Estimate	Giả thuyết
IQ <--- SQ	0,165	H5
SQ <--- PU	0,252	H6
IQ <--- QA	0,198	H7
US <--- IQ	0,303	H1
US <--- SQ	0,169	H2
US <--- QA	0,173	H3

*Nguồn: Tổng hợp kết quả xử lý dữ liệu từ AMOS*

Các trọng số chuẩn hóa đều dương nên các khái niệm của mô hình có quan hệ tỷ lệ thuận với nhau và trị số của các trọng số này càng lớn thì tác động của các khái niệm càng mạnh.

#### 6. Hàm ý và kết luận từ kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy 3 nhân tố: chất lượng hệ thống (SQ), chất lượng thông tin (IQ) và chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán (QA) ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người sử dụng đối với hệ thống thông tin kế toán. Trong đó, chất lượng thông tin là nhân tố có tác động lớn nhất đến sự hài lòng của người sử dụng, tiếp đến là chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán và cuối cùng là chất lượng hệ thống.

Nhân tố chất lượng thông tin kế toán và chất lượng hệ thống xử lý thông tin tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng đối với hệ thống thông tin kế toán là phù hợp với các nghiên cứu trước đây.

Điều đó cho thấy, muốn gia tăng sự hài lòng của người sử dụng - một thước đo sự thành công của hệ thống thông tin kế toán - thì trước hết phải cải thiện chất lượng thông tin kế toán và nâng cấp, hoàn thiện hệ thống xử lý thông tin kế toán. Để cải thiện chất lượng thông tin kế toán trước hết phải tìm hiểu tất cả những yêu cầu của những người sử dụng thông tin. Mỗi nhóm người sử dụng (*từ đối tượng bên ngoài, lãnh đạo đến các bộ phận tác nghiệp*) có những yêu cầu rất khác nhau đối với thông tin kế toán về nội dung thông tin, tính kịp thời, dễ hiểu, tính tổng hợp và chi tiết... mà trong quá trình hoàn thiện hệ thống phải nhận thức được đầy đủ những yêu cầu này. Thêm vào đó, hầu hết các doanh nghiệp đã sử dụng phần mềm kế toán nhưng với xu hướng ứng dụng công nghệ thông tin trình độ cao như hiện nay thì việc ứng dụng phần mềm quản lý tổng thể ERP mới có thể mang lại hiệu quả toàn diện cho việc tổ chức thông tin quản lý nói chung, hệ thống thông tin kế toán trong doanh nghiệp nói riêng.

Nhân tố chất lượng đội ngũ người làm công tác kế toán là nhân tố mới được đưa vào mô hình, có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của người sử dụng. Hàm ý của phát hiện này thể hiện ở chỗ, muốn có một hệ thống thông tin kế toán thành công, đáp ứng được mong đợi của người sử dụng thì đội ngũ người làm công tác kế toán phải có chất lượng tốt. Khi chất lượng đội ngũ tốt về chuyên môn và kỹ năng sẽ góp phần tạo ra thông tin kế toán có chất lượng, làm gia tăng sự hài lòng của người sử dụng. Muốn vậy, doanh nghiệp cần chú trọng tiêu chuẩn cả về năng lực chuyên môn lẫn trình độ công nghệ thông tin phù hợp khi tuyển dụng, đồng thời phải chú trọng khâu đào tạo, bồi dưỡng cho người làm công tác kế toán trong suốt quá trình làm việc để đảm bảo năng lực của đội ngũ luôn đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

Kết quả nghiên cứu không ghi nhận sự tác động trực tiếp của biến nhận thức về tính hữu ích (PU) đến sự hài lòng của người sử dụng (US). Kết quả này có sự khác biệt với một số nghiên cứu trước. Tuy nhiên, nghiên cứu này lại cho thấy sự tác động gián tiếp của nhận thức về tính hữu ích đến sự hài lòng của người sử dụng thông qua sự tác động đến chất lượng hệ thống (SQ). Nhận thức về tính hữu ích của hệ thống thông tin kế toán tác động thuận chiều đến chất lượng hệ thống hàm ý rằng nhận thức của người quản lý về vai trò của

---

hệ thống quyết định đến chất lượng xử lý thông tin của hệ thống. Do vậy, để nâng cao chất lượng hệ thống thông tin kế toán thì phải bắt đầu từ sự nhận thức đúng đắn của người lãnh đạo về vai trò của hệ thống. Khi thấy được vai trò của hệ thống thông tin kế toán thì họ sẽ đầu tư, đặt ra các yêu cầu để hệ thống luôn được hoàn thiện nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của hoạt động quản lý. Tuy vậy, từ kết quả nghiên cứu cũng cần nhận thức rằng, một hệ thống xử lý thông tin hiện đại, đầu tư tốn kém chỉ mang lại sự hài lòng cho người sử dụng khi và chỉ khi nó giúp nâng cao chất lượng của thông tin kế toán cung cấp.

Tóm lại, kết quả nghiên cứu về các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán cho thấy, để nâng cao chất lượng của hệ thống, trước hết người lãnh đạo cần có nhận thức đúng đắn về vai trò của hệ thống thông tin kế toán, từ đó, chú trọng nâng cao chất lượng hệ thống xử lý thông tin, tăng cường bồi dưỡng đội ngũ người làm công tác kế toán nhằm giúp hệ thống tạo ra các thông tin có chất lượng, đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng thông tin kế toán.

### Tài liệu tham khảo

- 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(3), 232-238.
- Choe, J.M. (1996), 'The relationships among performance of accounting information systems, influence factors, and evolution level of information systems', *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 215-239.
- Chiu, C.M., Chiu, C.S. & Chang H.C. (2007), 'Examining the integrated influence of fairness and quality on learners' satisfaction and Web-based learning continuance intention', *Information Systems Journal*, 17(3), 271-287.
- 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.
- Doll, W.J. & Torkzadeh, G. (1988), 'Development a multidimensional measure of system – use in an organizational context', *Information and Management*, 33(4), 171-185
- Halawi, L.A., McCarthy, R.V. & Aronson, J.E. (2007), 'An empirical investigation of knowledge-management systems' success', *The Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 121-135.
- Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn (2013), 'Đánh giá hiệu quả của hệ thống thông tin kế toán', *Tạp chí Kế toán và kiểm toán*, số 117, 11-15.
- Huynh Thi Hong Hanh, Nguyen Manh Toan (2015), 'Factors impacting on the effectiveness of accounting information system: The experimental study at public hospitals', *International Conference on Accounting*, ICOA 2015, 81-90.
- Ilias, A. & Razak, R.H.A. (2011), 'End-user computing satisfaction toward computerised accounting systems in public sector: A validation of instrument', *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16(2), 1-17
- Ives, B., Olson M.H. & Baroudi J.J. (1983) 'The measurement of user information satisfaction', *Communications of the ACM*, 26 (10), 785-793.
- Iivari, J. (2005), 'An empirical test of the Delone-McLean model of information systems success', *SIGMIS Database*, 36(2), 8-27.
- Leclercq, A. (2007), 'The perceptual evaluation of information systems using the construct of user satisfaction: case study of large French group', *The Database for Advances Information Systems*, 38(2), 27-60.
- Nguy Thi Hien & Pham Quoc Trung (2013), 'Factors affecting the success of ERP project in Vietnam', *Journal of Science and Technology Development*, 16(Q2-2013), 57-66.
- Petter S., Delone W., McLean E. (2007), "Measuring information systems success: models, dimensions, measures and interrelationships", *European Journal of IS*, 17, 236-263.
- Rai, A., Lang, S.S. & Welker, R.B. (2002), 'Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis', *Information Systems Research*, 13(1), 50-69.
- 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.B. & Kiew, M-Y. (1996), 'A partial test and development of Delone and McLean's Model of Information Systems success', *Australian Journal of Information Systems*, 4(1), 90-109.
- Wixom, B.H. & Todd, P.A. (2005), 'A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance', *Information Systems Research*, 20(3), 296-304.
- Whitman, M.E. & Herbert J. M. (2011), *Principles of Information Security*, 4th edition. Independence, KY: Cengage.
- Zhang, Z., Lee, M., 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.