

**Các nhân tố tác động đến việc sử dụng
hệ thống hoạch định nguồn nhân lực (ERP)
của người làm kế toán tại các doanh nghiệp Việt Nam**

*TS. Phạm Trà Lam**

*PGS.TS. Mai Thị Hoàng Minh**

*Nguyễn Thị Kim Hương**

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

Tóm tắt

Trong bối cảnh hệ thống ERP đang dần trở nên phổ biến, nhu cầu gia tăng các nghiên cứu khoa học về các khía cạnh quản trị doanh nghiệp (DN) liên quan đến việc ứng dụng hệ thống ERP đã trở nên cấp thiết. Do đó, nghiên cứu này tập trung vào việc kiểm tra một mô hình đường dẫn bao gồm: tác động của hiệu quả mong đợi, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi, hỗ trợ từ lãnh đạo đến ý định sử dụng hệ thống ERP và hành vi sử dụng nó của người làm kế toán tại các DN Việt Nam. Dữ liệu thu thập từ 161 người làm kế toán đang làm việc tại các DN Việt Nam, đã ứng dụng hệ thống ERP được phân tích bằng kỹ thuật PLS. Kết quả nghiên cứu cho thấy, xã hội, hiệu quả mong đợi và sự hỗ trợ từ nhà lãnh đạo có ảnh hưởng đáng kể đến ý định sử dụng hệ thống ERP của nhân viên kế toán. Ý định sử dụng hệ thống ERP được xem là một yếu tố quan trọng, quyết định hành vi sử dụng ERP của họ. Các kết quả của nghiên cứu có ý nghĩa nhằm hỗ trợ các DN triển khai thành công hệ thống ERP, dưới góc độ của người sử dụng hệ thống ERP.”

Từ khóa: hệ thống ERP, người làm kế toán (nhân viên kế toán), ý định sử dụng, sử dụng.

Abstract

In the ERP systems environment, there is an urgent need to increase research on business management aspects related to the application of ERP systems. Therefore, this study focuses on testing a path model that includes performance expectation, social influence, facilitating conditions, management support on intention to use ERP systems and its use of accountants in Vietnamese enterprises. Data from 161 accountants in Vietnamese enterprises that have implemented ERP systems is analyzed by PLS technique. The findings show that the social influence, performance expectation, and management support have significant influences on the intention to use ERP systems of accountants. Behavioral intention is a significant factor of ERP usage behavior. The findings of this study are practical to support businesses in implementing the ERP systems successfully.

Keywords: ERP system, accountants, behavioral intention, use.

JEL: M40, M48, M49.

1. Giới thiệu

Hệ thống ERP là một hệ thống thông tin DN, được thiết kế theo mô đun cho phép tích hợp và tối ưu hóa các quy trình kinh doanh (Moon, 2007) đáp ứng được nhu cầu cung cấp thông tin trong tổ chức (Nah và cộng sự, 2001). Việc triển khai ERP là một quá trình cần rất nhiều thời gian, chi phí và đặc biệt là nguồn lực con người. Tuy nhiên, theo trao đổi với Thời báo Kinh tế Sài Gòn Online, Ông Phạm Thế Trường - Tổng Giám đốc Công ty SAP Việt Nam – công ty phát triển giải pháp ERP chiếm thị phần lớn tại Việt Nam và thế giới, cho rằng: “Kinh phí đầu tư không phải là rào cản lớn nhất để các DN đầu tư ERP mà rào cản là vấn đề phải chuẩn bị nguồn nhân lực để sử dụng nó”. Garaca (2011) công bố rằng, điều quan trọng nhất trong triển khai ERP thành công, đó là thái độ chấp nhận của người dùng trong DN, trong đó có người làm công tác kế toán. Để khai thác triệt để tiềm năng của hệ thống, DN cần phải thúc đẩy sự chấp nhận công nghệ của người

dùng. Hoạt động có chủ ý này, phải nhận ra được sự phức tạp của các yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức, ý định và sử dụng công nghệ thông tin (CNTT) của cá nhân (Youngberg và cộng sự, 2009). Một số nghiên cứu chứng minh rằng, để đảm bảo ERP được triển khai thành công, cam kết mạnh mẽ của nhà lãnh đạo là điều cơ bản. Cam kết này là rất quan trọng để giải quyết xung đột và giúp đảm bảo rằng, mọi người hợp tác hướng tới cùng một mục tiêu (Bingi và cộng sự, 1999). Khuyến khích sử dụng và hỗ trợ sử dụng là các yếu tố chính để hỗ trợ quản lý và giúp xây dựng nhận thức về tính hữu ích của hệ thống (Urbach và cộng sự, 2010).

Nhiều nhà nghiên cứu đã dự báo rằng, kế toán là ngành bị tác động mạnh bởi Cuộc Cách mạng 4.0 (Surianti, 2020; Hoffman, 2017) nói chung và xu hướng chuyển đổi số nói riêng. Người làm kế toán là nhóm đối tượng chịu ảnh hưởng mạnh mẽ khi hệ thống ERP được ứng dụng (Scapens và Jazayeri's, 2003). Trong tương lai khoảng 40% công việc của kế toán sẽ biến mất (Berikol và Killi, 2021). Theo thống kê của Hội Kiểm toán viên hành nghề Việt Nam, 2/3 sinh viên tốt nghiệp ngành kế toán chưa đáp ứng yêu cầu của các nhà tuyển dụng xét trên nhiều khía cạnh. Chưa kể đến việc hoạt động kế toán thời 4.0 có nhiều thay đổi mà đa phần nhân sự ngành này vẫn còn hạn chế về kiến thức và kỹ năng CNTT. Thách thức đặt ra với ban lãnh đạo các DN là phải thường xuyên cập nhật, nâng cao trình độ, chia sẻ tầm nhìn và truyền đạt tư tưởng cập nhật, đổi mới cho nhân viên kế toán để họ thấy rằng việc sử dụng ERP là cần thiết.

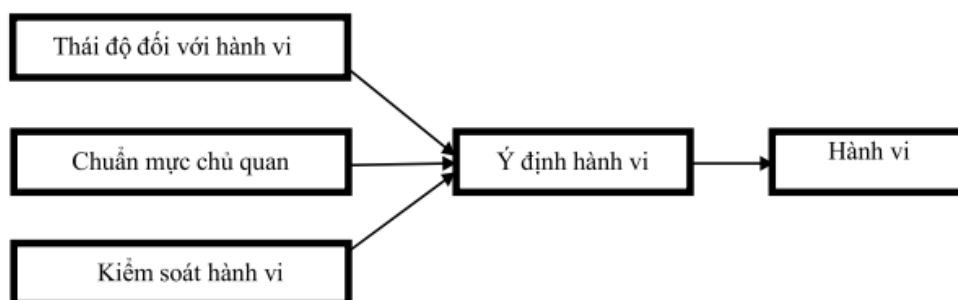
Qua khảo lược các nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy có nhiều nghiên cứu đề cập đến các nhân tố tác động đến việc sử dụng ERP, tuy nhiên chủ đề nghiên cứu này vẫn còn nhiều hạn chế đặc biệt tại thị trường mới nổi như Việt Nam. Do đó, nghiên cứu này tập trung tìm kiếm các nhân tố tác động đến hành vi sử dụng hệ thống ERP từ góc nhìn của người làm công tác kế toán.”

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Lý thuyết hành vi dự định (TPB)

TPB được sử dụng phổ biến trong việc phân tích hành vi của chủ thể (Ajzen, 1991). Nó được áp dụng rộng rãi, để giải thích nhiều loại hành vi trong nhiều bối cảnh khác nhau như hành vi sức khỏe, hành vi đầu tư hay hành vi tham gia tập thể (Ajzen, 1991; Xiang và Sumelius, 2010). Ý định hay động cơ của mỗi chủ thể chính là nhân tố thúc đẩy mạnh mẽ nhất đến việc họ thực hiện các hành vi của bản thân. Fishbein và Ajzen (1975) cho rằng, ý định thực hiện hành vi sẽ chịu ảnh hưởng bởi 03 nhân tố, bao gồm thái độ đối với hành vi, chuẩn chủ quan và kiểm soát hành vi (Hình 1).

Hình 1: Mô hình lý thuyết hành vi dự định – TPB (Ajzen, 1991)

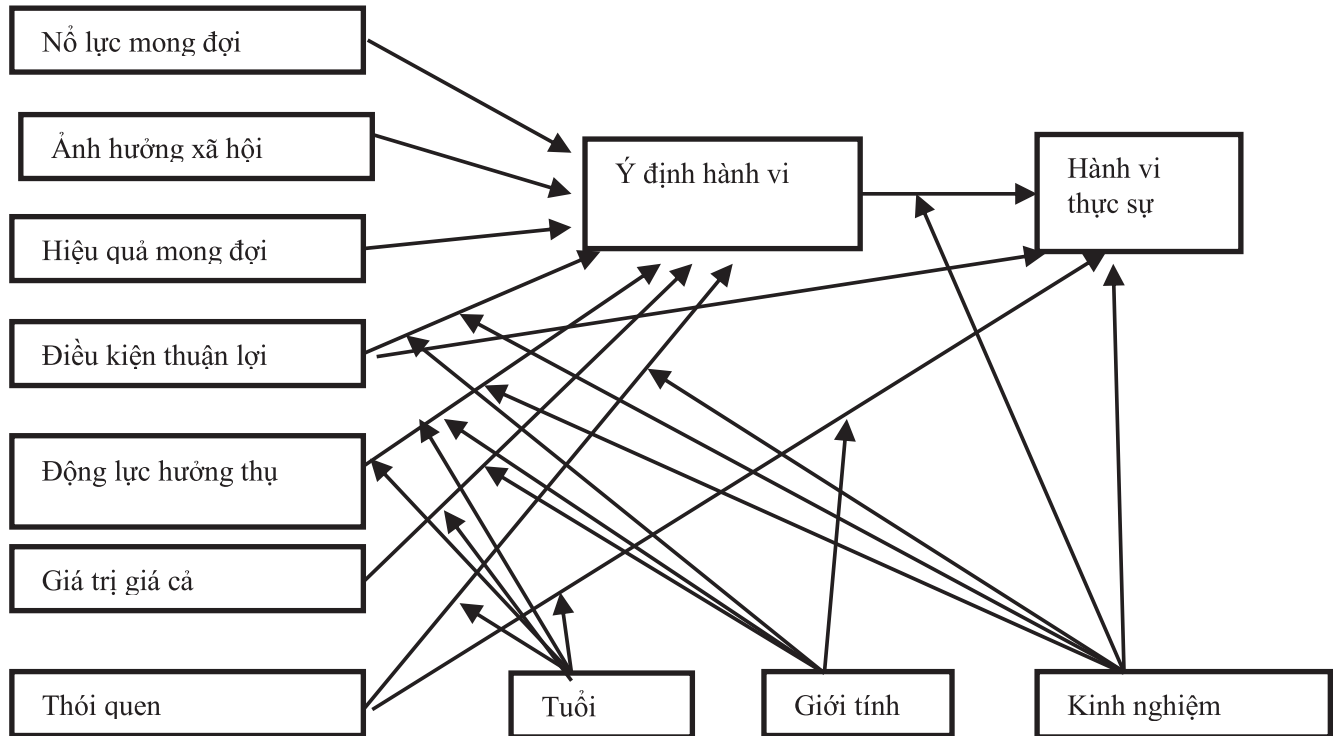


(Nguồn: Ajzen, 1991)

2.2. Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ mở rộng (UTAUT2)

Venkatesh và cộng sự (2003) đề xuất UTAUT dựa vào việc tích hợp tám mô hình về chấp nhận công nghệ. Bốn thành phần chính trong UTAUT là hiệu quả mong đợi, nỗ lực mong đợi, ảnh hưởng xã hội và điều kiện thuận lợi. Mô hình UTAUT2 được Venkatesh và cộng sự (2012) phát triển từ UTAUT. Mục tiêu của UTAUT2 là nhằm dự đoán hành vi chấp nhận và sử dụng công nghệ của một tổ chức hay cá nhân, với việc bổ sung thêm ba yếu tố là động lực thụ hưởng, giá trị giá cả và thói quen (Hình 2).

Hình 2: Mô hình UTAUT2



(Nguồn: Venkatesh và cộng sự, 2012)

2.3. Phát triển giả thuyết nghiên cứu

Theo UTAUT2, hiệu quả mong đợi là mức độ mà một cá nhân tin rằng, việc sử dụng hệ thống sẽ giúp họ có thể đạt được lợi ích trong kết quả công việc (Venkatesh và cộng sự, 2012). Nó là sự kỳ vọng về tính hữu dụng, tiết kiệm thời gian và tăng năng suất công việc. Như đã đề cập trong TAM (Davis, 1989), cảm nhận tính hữu ích tương quan đáng kể đến ý định sử dụng. Một hệ thống có hàm lượng cảm nhận tính hữu ích cao là một hệ thống mà người dùng tin rằng, sẽ giảm sự mơ hồ về công việc của mình và cuối cùng tăng hiệu suất làm việc liên quan (Davis, 1989; Venkatesh và Davis, 2000; Amoako-Gyampah, 2007). Một nghiên cứu so sánh năm lý thuyết cho thấy, tính hữu ích vẫn được xem là yếu tố quyết định mạnh mẽ và có ý nghĩa quan trọng trong việc sử dụng công nghệ (Riemenschneider và cộng sự, 2002).”Nghiên cứu chuyên sâu của Ramaya và May – Chiun (2007) đã chỉ ra rằng, cảm nhận tính hữu ích có tác động rất lớn đến ý định sử dụng hệ thống ERP (Ramaya và May – Chiun, 2007). Cảm nhận tính hữu ích càng lớn thì càng có nhiều khả năng hệ thống ERP sẽ được áp dụng (Venkatesh và Davis, 2000). Nghiên cứu trước trong lĩnh vực kế toán đã tìm thấy rằng, hiệu quả mong đợi (tính hữu ích của công nghệ) có mối tương quan đáng kể đến việc chấp nhận công nghệ (Alleyne và Lavine, 2013). Kết quả của nhiều nghiên cứu những năm gần đây cho thấy, hiệu quả mong đợi có mối tương quan trực tiếp và đáng kể đến ý định sử dụng ERP (Im và cộng sự, 2011; Keong và cộng sự, 2012). Từ những biện luận trên, giả thuyết thứ nhất được phát triển:”

H1: Hiệu quả mong đợi có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng ERP của nhân viên kế toán

Ảnh hưởng xã hội hay chuẩn chủ quan xuất phát từ thuyết hành động hợp lý TRA hay thuyết hành vi dự tính TPB (Fishbein, M, và Ajzen, 1975), là mức độ mà một cá nhân cho rằng những người khác tin rằng họ nên sử dụng hệ thống mới (Venkatesh và cộng sự, 2003). Nó là nhân tố quan trọng dự báo ý định hành vi trong bối cảnh sử dụng công nghệ mang tính bắt buộc. Các tác giả như Brown và cộng sự (2002) và Gumussoy và cộng sự (2007) đã nhận thấy, chuẩn chủ quan có ảnh hưởng đáng kể đến ý định hành vi sử dụng công nghệ. Do đó, nghiên cứu này đề xuất giả thuyết:”

H2: Ảnh hưởng xã hội có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng ERP của nhân viên kế toán

Theo Venkatesh và cộng sự (2003), điều kiện thuận lợi là mức độ mà một cá nhân tin rằng tổ chức có đầy đủ cơ sở hạ tầng và kỹ thuật hỗ trợ cho việc sử dụng hệ thống. Định nghĩa tương tự có thể tìm thấy trong mô hình sử dụng máy tính cá nhân của Thompson và cộng sự (1991). Điều kiện thuận lợi có ảnh hưởng đáng kể đến ý định sử dụng và sử dụng công nghệ (Venkatesh và cộng sự, 2003). Từ đây, chúng tôi phát triển giả thuyết:

H3: Những điều kiện thuận lợi có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng ERP của nhân viên kế toán

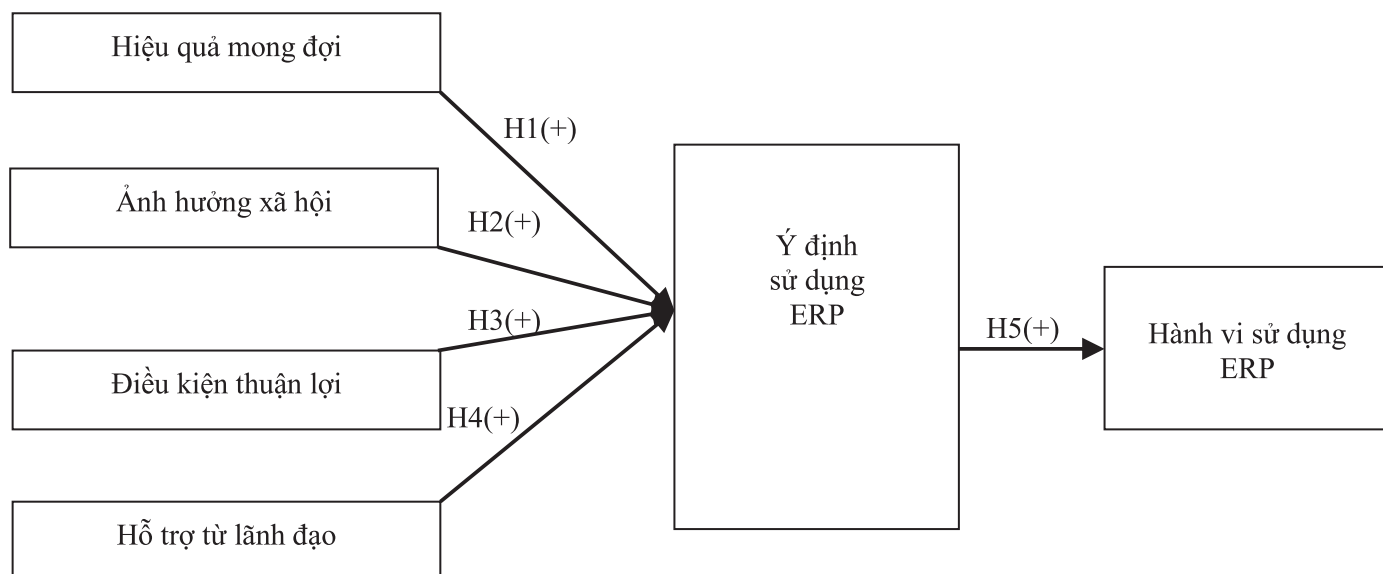
Sự hỗ trợ của tổ chức hay nhà quản trị được lập luận là một yếu tố thành công quan trọng để cải thiện thành quả của bất kỳ tổ chức nào, cũng như thành công cho áp dụng hệ thống mới (Lee và cộng sự, 2009). ERP là một hệ thống phức tạp, do đó phải huấn luyện và đào tạo đầy đủ để cho phép người dùng sử dụng hệ thống hữu hiệu và hiệu quả (Dezdar và Ainin, 2011). Huấn luyện và đào tạo sẽ nâng cao hơn nữa mức độ hiểu biết của người dùng và sự thành thạo, do đó giúp tăng hiệu suất cá nhân và hiệu suất của DN. Theo Nah và cộng sự (2003), đào tạo đầy đủ có thể tăng xác suất sử dụng hệ thống ERP. Huấn luyện và đào tạo đầy đủ có thể hỗ trợ cho nhân viên có niềm tin tích cực đối với hệ thống, điều đó giúp người dùng ERP có thể điều chỉnh, thay đổi ý định sử dụng hệ thống (Bradley, 2008). Do đó, giả thuyết thứ tư được xây dựng:”

H4: Hỗ trợ từ lãnh đạo có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng ERP của nhân viên kế toán

Ý định hành vi là mức độ của một cá nhân có ý định thực hiện hành vi hoặc hành động cụ thể (Davis, 1989). Các lý thuyết thống trị trong nghiên cứu hành vi của người tiêu dùng là TRA, TPB và TAM (Fishbein và cộng sự, 1991; Davis và cộng sự, 1989). TPB đã đề xuất một mối tương quan dương giữa ý định và hành vi thực tế (Ajzen, 1991). Mô hình TAM là một trong những mô hình được sử dụng để giải thích mối liên hệ giữa ý định hành vi và thực tế sử dụng trong môi trường công nghệ thông tin (Davis, 1989). UTAUT và UTAUT2 cũng thừa nhận mối quan hệ này (Venkatesh và cộng sự, 2003; Venkatesh và cộng sự, 2012).”Nghiên cứu trước đây cho thấy, ý định hành vi có tác động đáng kể đến việc sử dụng hệ thống (Davis và cộng sự, 1992). Legris và cộng sự (2003) trong một phân tích tổng hợp các nghiên cứu thực nghiệm đã chứng minh rằng, tồn tại mối tương quan dương giữa ý định sử dụng và hành vi sử dụng thực tế. Nghiên cứu về hệ thống ERP cũng tìm thấy mối quan hệ chặt chẽ giữa ý định hành vi của người dùng và sử dụng ERP thực tế (Youngberg và cộng sự, 2009; Costa và cộng sự, 2016; Chauhan và Jaiswal, 2016). Từ những lập luận trên, chúng tôi phát triển giả thuyết:

H5: Ý định sử dụng ERP có tác động cùng chiều đến hành vi sử dụng ERP của nhân viên kế toán

Hình 3: Mô hình nghiên cứu



(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thang đo

Nghiên cứu này kế thừa thang đo các khái niệm từ các nghiên cứu trước. Tất cả các biến quan sát được thiết kế dưới dạng câu hỏi Likert 5 điểm (1 – Hoàn toàn không đồng ý, 5 – hoàn toàn đồng ý). Thang đo của hiệu quả mong đợi, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi, ý định sử dụng và hành vi sử dụng hệ thống ERP được kế thừa từ Venkatesh và cộng sự (2003). Thang đo khái niệm hỗ trợ từ lãnh đạo được chấp nhận theo Bradford và cộng sự (2003).

3.2. Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được thiết kế dưới dạng khảo sát. Dựa vào thang đo của các khái niệm nghiên cứu, các bảng câu hỏi khảo sát trực tuyến được thiết kế và gửi đến các đối tượng là kế toán trưởng và nhân viên kế toán đang làm việc tại các DN tại Việt Nam. Kết quả phân tích dựa trên dữ liệu chính thức, được thu thập từ 161 người sử dụng hệ thống ERP.

Bảng 1: Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Mẫu = 161	
	Số lượng	Phần trăm
Giới tính		
Nam	38	23,6%
Nữ	123	76,4%
Nhóm tuổi		
21-29	62	38,5%
30-40	88	54,7%
41-50	8	5%
Trên 50	3	1,9%
Trình độ		
Sau đại học	14	8,7%
Đại học	130	80,7%
Cao đẳng	17	10,6%
Chức vụ		
Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán/kế toán tổng hợp	67	41,6%
Kế toán viên	94	58,4%
Kinh nghiệm		
Dưới 5 năm	46	28,6%
Từ 5 đến 10 năm	95	59%
Trên 10 năm	20	12,4%

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Bảng 1 trình bày các thống kê mô tả đặc điểm thông tin cá nhân của người tham gia khảo sát. Dữ liệu cho thấy, tỷ lệ nam giới chiếm tỷ lệ 23,6% và nữ giới là 76,4%. Độ tuổi của người tham gia khảo sát từ 21 đến 29 tuổi chiếm 38,5%; nhóm tuổi từ 30 đến 40 tuổi chiếm 54,7%; số người có trình độ sau đại học chiếm 8,7%, và nhóm người có trình độ đại học chiếm 80,7%; kế toán trưởng/người phụ trách kế toán/kế toán tổng hợp chiếm 41,6% và kế toán viên chiếm 58,4%; kinh nghiệm làm việc của người tham gia khảo sát từ 5 đến 10 năm chiếm 59%.

4. Kết quả nghiên cứu

Đánh giá mô hình đo lường

Độ tin cậy của thang đo được thể hiện qua hệ số Cronbach's Alpha và độ tin cậy tổng hợp (composite reliability – CR). Kết quả trình bày trong Bảng 2 cho thấy, các thang đo đều có hệ số tin cậy > 0,7 và hệ số Alpha dao động từ 0,791 đến 0,845. Bên cạnh đó, kết quả phân tích cho thấy CR nằm trong khoảng [0,919;0,953] đã đáp ứng tiêu chí độ tin cậy (Hair và cộng sự, 2017).

Bảng 2: Độ tin cậy của thang đo và giá trị hội tụ

Thang đo	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Hiệu quả mong đợi	0,930	0,930	0,950	0,826
Ảnh hưởng xã hội	0,934	0,936	0,953	0,835
Điều kiện thuận lợi	0,932	0,934	0,952	0,832
Hỗ trợ từ lãnh đạo cấp cao	0,901	0,902	0,938	0,835
Ý định sử dụng ERP	0,908	0,908	0,942	0,845
Hành vi sử dụng ERP	0,868	0,885	0,919	0,791

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Giá trị hội tụ của các biến tiềm ẩn được đánh giá, dựa trên các chỉ số hệ số tải ngoài (outer loading) và phương sai trích AVE. Nếu hệ số tải nhân tố ngoài của một biến > 0,7 thì được tính là lý tưởng, khoảng giữa 0,4 đến 0,7, nên được xem xét trước khi quyết định loại bỏ (Reinartz; Haenlein và Henseler, 2009). Bảng 3 thể hiện các nhân tố có giá trị hội tụ tốt và AVE của các nhân tố đều lớn hơn giá trị tối thiểu là 0,5. Bên cạnh đó, các hệ số tải ngoài của tất cả các biến quan sát đều từ 0,831 đến 0,935 lớn hơn giá trị tối thiểu là 0,4. Vì vậy, có thể kết luận các biến quan sát của các cấu trúc đều đạt giá trị hội tụ.

Bảng 3: Giá trị phân biệt (tiêu chí HTMT)

	Ảnh hưởng xã hội	Điều kiện thuận lợi	Hành vi sử dụng ERP	Hiệu quả mong đợi	Hỗ trợ từ lãnh đạo
Điều kiện thuận lợi	0,902				
Hành vi sử dụng ERP	0,841	0,856			
Hiệu quả mong đợi	0,876	0,878	0,812		
Hỗ trợ từ lãnh đạo	0,804	0,823	0,769	0,773	
Ý định sử dụng ERP	0,916	0,876	0,917	0,897	0,819

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Để đánh giá giá trị phân biệt trong PLS, tiêu chí HTMT (Heterotrait-monotrait ratio) là tiêu chí đầu tiên nên xem xét. Tiêu chí Fornell- Larcker nên được đánh giá bổ sung để xem xét giá trị phân biệt. Theo Garson (2016), giá trị phân biệt giữa hai biến liên quan được chứng minh khi chỉ số HTMT nhỏ hơn 1. Bên cạnh đó, Henseler và cộng sự (2015) cho rằng, giá trị HTMT phải nhỏ hơn 0,9. Kết quả Bảng 3 cho thấy, các giá trị của chỉ số HTMT của mỗi nhân tố đều thấp hơn 0,9. Đồng thời, theo kết quả vùng điều kiện của Fornell và Larcker, tất cả các căn bậc hai của AVE đều có hệ số cao hơn 0,5 (dao động từ 0,791 đến 0,845) đạt yêu cầu. Trong từng nhân tố, căn bậc hai của AVE đều có giá trị cao hơn hệ số tương quan của các nhân tố khác trong cùng một cột. Do đó, các cấu trúc đều đạt giá trị phân biệt.

Bảng 4: Đánh giá đa cộng tuyến

VIF	Hành vi sử dụng ERP	Ý định sử dụng ERP
Ảnh hưởng xã hội		4,335
Điều kiện thuận lợi		4,547
Hiệu quả mong đợi		3,725
Hỗ trợ từ lãnh đạo		2,591
Ý định sử dụng ERP	1.000	

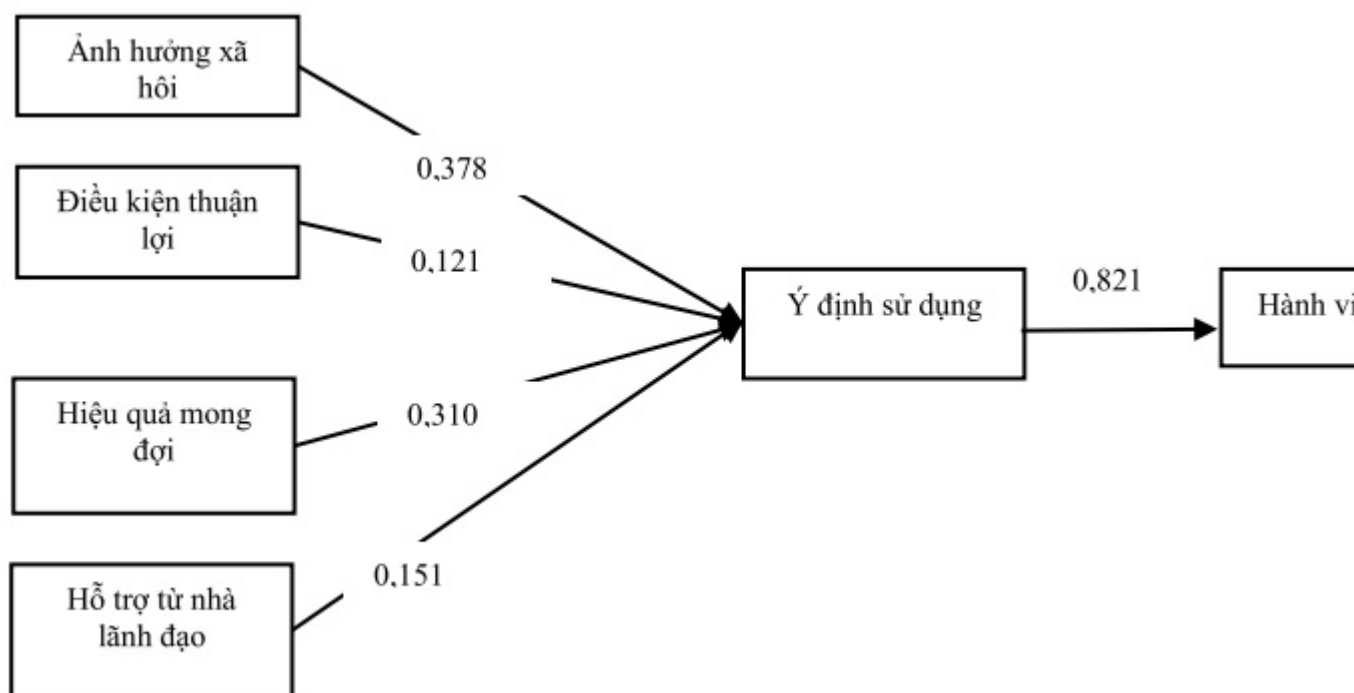
(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Kết quả kiểm định VIF của mô hình cấu trúc cho thấy, dao động từ 1,000 đến 4,547 đều nhỏ hơn 5 (Bảng 4), nên hoàn toàn không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra và không ảnh hưởng đến việc kiểm định giả thuyết trong nghiên cứu này (Hair và cộng sự, 2017).

Mô hình cấu trúc

Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc với kỹ thuật Bootstrapping 5,000 cho thấy, hệ số đường dẫn (β) và kết quả kiểm định các giả thuyết, như Hình 4.

Hình 4: Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc



(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

- Mức độ tác động của ảnh hưởng xã hội đến ý định sử dụng ERP là 0,378 và với giá trị $t = 4,361 > 1,96$, $p \text{ values} = 0 < 0,05$, cho thấy có ý nghĩa thống kê - chấp nhận giả thuyết H1.

- β của điều kiện thuận lợi tác động đến ý định sử dụng ERP là 0,121, với giá trị $t = 1,332 < 1,96$, $p \text{ values} = 0,183 > 0,05$, tức là không có ý nghĩa thống kê – không chấp nhận giả thuyết H2.

- β của hiệu quả mong đợi tác động đến ý định sử dụng ERP là 0,310 với giá trị $t = 3,853 > 1,96$, $p \text{ values} = 0 < 0,05$, tức là có ý nghĩa thống kê – chấp nhận giả thuyết H3.

- β của hỗ trợ của lãnh đạo tác động đến ý định sử dụng ERP là 0,151 với giá trị $t = 2,399 > 1,96$, $p \text{ values} = 0,016 < 0,05$, tức có ý nghĩa thống kê – chấp nhận giả thuyết H4.

- β của ý định sử dụng ERP tác động đến hành vi sử dụng ERP là 0,821 với giá trị $t = 18,552 > 1,96$, $p \text{ values} = 0 < 0,05$, tức có ý nghĩa thống kê - chấp nhận giả thuyết H5.

Kết quả phân tích PLS cho thấy, mức độ biến động của biến nội sinh – ý định sử dụng được giải thích bởi các biến ngoại sinh khá cao với hệ số xác định R^2 hiệu chỉnh là 78,4%%. Kết quả này cho thấy, khả năng dự báo của mô hình là đáng kể. Tương tự, hành vi sử dụng ERP có mức độ dự báo cao, với hệ số R^2 hiệu chỉnh là 67,5%.

Bảng 5: Kết quả mức độ tác động f^2

	f^2	Mức độ tác động
Ảnh hưởng xã hội → Ý định sử dụng	0,152	Hiệu ứng vừa
Điều kiện thuận lợi → Ý định sử dụng	0,015	Hiệu ứng yếu
Hiệu quả mong đợi → Ý định sử dụng	0,119	Hiệu ứng vừa
Hỗ trợ từ lãnh đạo → Ý định sử dụng	0,041	Hiệu ứng vừa
Ý định sử dụng → Hành vi sử dụng ERP	2,074	Hiệu ứng mạnh

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

5. Thảo luận và kết luận

Kết quả của nghiên cứu cho thấy rằng, hỗ trợ từ lãnh đạo là nhân tố tác động mạnh nhất đến ý định sử dụng hệ thống ERP. Điều này khá quan trọng, bởi hệ thống ERP là một hệ thống phức tạp, đòi hỏi sự hỗ trợ của ban lãnh đạo khá nhiều về mọi mặt như tài chính, tổ chức đào tạo, tầm nhìn, định hướng là vô cùng cần thiết. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Keong và cộng sự (2012) và Bradford và cộng sự (2003). Nghiên cứu đã xác nhận rằng, ảnh hưởng xã hội có tác động thuận chiều đến ý định sử dụng hệ thống ERP. Phát hiện này cho thấy, các nhân viên kế toán trực tiếp sử dụng hệ thống bị ảnh hưởng bởi áp lực từ ban lãnh đạo và đồng nghiệp, người thân của họ về việc sử dụng hệ thống ERP. Nó phù hợp với nghiên cứu của Im và cộng sự (2011) và Venkatesh và cộng sự (2003). Bên cạnh đó, hiệu quả mong đợi được xác nhận là có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng hệ thống ERP. Hiệu quả mong đợi được hiểu ở hai khía cạnh, gồm kỳ vọng kết quả cá nhân và kỳ vọng kết quả hoạt động. Điều này cho thấy, người sử dụng mong đợi hiệu quả từ việc sử dụng hệ thống mang đến trong công việc cụ thể của họ và sự mong đợi hiệu quả đến từ hệ thống tạo ra được giá trị cạnh tranh cho DN. Phát hiện này, phù hợp với các nghiên cứu của Venkatesh và cộng sự (2003); Hwang (2005); Im và cộng sự (2011).

Nhân tố điều kiện thuận không tác động đến ý định sử dụng hệ thống ERP. Điều này có thể là do, phần lớn các DN khi quyết định triển khai ERP thì họ đã phải đáp ứng đủ các thiết bị hỗ trợ. Kết quả này, không phù hợp với nghiên cứu của Keong và cộng sự (2012); Venkatesh và cộng sự (2012). Đây là một khám phá thú vị tại thị trường Việt Nam.

Ý định sử dụng ERP có tác động đến hành vi sử dụng ERP đã được khẳng định trong nghiên cứu này. Ý định sẽ thúc đẩy mỗi cá nhân tích cực thực hiện hành vi. Khi ý định của người dùng muốn tận dụng tối đa tiềm năng của hệ thống, thì họ sẽ thường xuyên sử dụng và tận dụng hết tất cả các tính năng của hệ thống. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước (Venkatesh và cộng sự, 2012; Im và cộng sự, 2011; Costa và cộng sự, 2016).

Các kết quả của nghiên cứu này là có giá trị thực tiễn đối với các nhà quản trị công ty, nhà tư vấn độc lập cho dự án triển khai ERP và nhà cung cấp giải pháp ERP. Đối với nhà quản trị DN, bởi vì xu hướng hội nhập là tất yếu, nhu cầu về công tác quản lý ngày càng cao, xu hướng hiện đại hóa công nghệ là cần thiết hàng đầu ở hầu hết các DN trong công tác quản trị. Vì vậy, nghiên cứu không những có ý nghĩa đối với những DN đang sử dụng ERP mà còn có ý nghĩa đối với những DN đang triển khai và cả chưa triển khai. Nghiên cứu cho thấy rằng, để tăng động lực làm việc cho nhân viên, để họ có thể sử dụng tốt ERP hay sẽ có thái độ sử dụng hệ thống tốt hơn, mang đến hiệu quả tối ưu hơn cần chú ý đến các nhân tố hỗ trợ từ lãnh đạo, hiệu quả mong đợi và ảnh hưởng xã hội. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy rằng, nhân tố ảnh hưởng xã hội thông qua ý định sử dụng đã tác động mạnh nhất đến hành vi sử dụng ERP. Điều này có nghĩa là, DN cần phát huy vai trò văn hóa chia sẻ trong nội bộ nhằm truyền đạt thêm những kiến thức về hệ thống, để nhân viên kế toán có thể hiểu hơn về hệ thống từ đó dễ dàng hình thành trong tâm trí của họ với một cái nhìn khả thi hơn đối với hệ thống, tránh tình trạng ngại thay đổi. Ngoài ra, để tăng hiệu quả mong đợi và thái độ tích cực đối với việc sử dụng ERP, DN nên thường xuyên tổ chức những buổi đào tạo về phần mềm, tạo điều kiện để nhân viên có cơ hội va chạm nhiều vào hệ thống để nâng cao tinh thần yêu thích hệ thống trong nhân viên kế toán. DN cũng cần chú ý đến những yếu tố hỗ trợ từ lãnh đạo có tác động đến việc sử dụng ERP của các nhân viên kế toán. Ngoài ra, các nhà cung cấp và triển khai hệ thống ERP cũng biết được nhân tố nào tác động đến sử dụng ERP nhiều nhất, để qua đó họ sẽ cải thiện được hệ thống nâng cao chất lượng phục vụ, nhằm thỏa mãn hiệu quả mong đợi

và nỗ lực mong đợi của khách hàng, qua đó giúp nhà cung cấp tăng được vị thế cạnh tranh.

Nghiên cứu này, đã chứng minh các yếu tố quan trọng của ý định hành vi sử dụng hệ thống ERP và những tác động quan trọng của ý định hành vi đến hành vi sử dụng hệ thống ERP thực sự của nhân viên kế toán tại các DN Việt Nam. Tuy nhiên, các nghiên cứu tiếp theo nên bổ sung thêm các nhân tố mới có thể ảnh hưởng đến ý định và hành vi sử dụng ERP của nhân viên 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. doi:10.1016/j.chb.2004.12.002.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory Of Planned Behavior*. *Organization Behavior and Human a Decision Processes*, 50, 179-211.
- Alleyne, P., & Lavine, M. (2013). *Factors influencing accountants' behavioural intentions to use and actual usage of enterprise resource planning systems in a global development agency*. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 11(2), 179– 200. doi:10.1108/jfra-11-2011-0017.
- 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. doi:10.1016/s1467-0895(03)00026-5.
- BRADLEY, J. 2008. *Management based critical success factors in the implementation of Enterprise Resource Planning systems*. *International Journal of Accounting Information Systems*, 9, 175-200.
- Berikol, B. Z., & Killi, M. (2021). *The Effects of Digital Transformation Process on Accounting Profession and Accounting Education*. In *Ethics and Sustainability in Accounting and Finance, Volume II* (pp. 219-231).
- Bingi, P., Sharma, M.K. and Godla, J. (1999), “Critical issues affecting an ERP implementation”, *Information Systems Management*, Vol. 16, p. 7.
- Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002). *Do I really have to? User acceptance of mandated technology*. *European Journal of Information Systems*, 11(4), 283–295. doi:10.1057/palgrave.ejis.3000438.
- Chauhan, S., & Jaiswal, M. (2016). *Determinants of acceptance of ERP software training in business schools: Empirical investigation using UTAUT model*. *The International Journal of Management Education*, 14(3), 248– 262. doi:10.1016/j.ijme.2016.05.005.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319– 339. doi:10.2307/249008.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, 35(8), 982– 1003. doi:10.1287/mnsc.35.8.982.
- Dezdar, S., & Ainin, S. (2011). *Examining ERP implementation success from a project environment perspective*. *Business Process Management Journal*, 17(6), 919–939. doi:10.1108/14637151111182693.
- Im, I., Hong, S., & Kang, M. S. (2011). *An international comparison of technology adoption*. *Information & Management*, 48(1), 1– 8. doi:10.1016/j.im.2010.09.001.

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley.*
- Garača, Ž. (2011). Factors related to the intended use of ERP systems. Management*
- Gumussoy, C. A., Calisir, F., & Bayram, A. (2007). Understanding the behavioral intention to use ERP systems: An extended technology acceptance model. 2007 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management. doi:10.1109/ieem.2007.4419547.*
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. Journal of the Academy of Marketing Science, 43(1), 115–135. doi:10.1007/s11747-014-0403-8.*
- Hwang, Y. (2005). Investigating enterprise systems adoption: uncertainty avoidance, intrinsic motivation, and the technology acceptance model. European Journal of Information Systems, 14(2), 150–61. doi:10.1057/palgrave.ejis.3000532.*
- Hoffman, J. L., & Vorhies, C. (2017). Leadership 2.0: The Impact of Technology on Leadership Development. New Directions for Student Leadership, 2017(153), 21–33. doi:10.1002/yd.20227.*