

# NGHIÊN CỨU VỀ LỢI ÍCH THUẦN ĐƯỢC CẢM NHẬN VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN TRONG CÁC DOANH NGHIỆP VIỆT NAM

 **Phạm Trà Lam\***  
**Mai Thị Hoàng Minh\***  
**Võ Phước Quang\***

**Nhận:** 29/12/2021  
**Biên tập:** 30/12/2021  
**Duyệt đăng:** 05/01/2022

## Tóm tắt

Tổng quan lý thuyết cho thấy, lợi ích thuần của hệ thống thông tin kế toán (HTTTKT) và sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT được xem là các tiêu chí quan trọng, để đánh giá sự thành công của HTTTKT. Do đó, nghiên cứu này tập trung kiểm tra một mô hình đường dẫn với các cấu trúc lợi ích thuần được cảm nhận, sự thỏa mãn của người sử dụng và một số nhân tố tác động đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT, tại các doanh nghiệp (DN) Việt Nam. Kết quả khảo sát 151 người sử dụng HTTTKT được phân tích bằng kỹ thuật PLS đã cho thấy, chất lượng hệ thống (CLHT), chất lượng dịch vụ (CLDV), chất lượng thông tin (CLTT) đại diện, CLTT theo ngữ cảnh và các giải pháp thay thế có tác động đáng kể đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT.

**Từ khóa:** lợi ích thuần, sự thỏa mãn của người sử dụng, giải pháp thay thế, HTTTKT.

## Abstract

The literature review shows that the net benefits of AIS and the user satisfaction are considered as important criteria to evaluate the AIS success. Therefore, this study examined a path model relating perceived net benefit, user satisfaction, and some factors that could influence on AIS' user satisfaction in Vietnamese enterprises. From data of 151 AIS users is analysed through PLS technique showed that system quality, service quality, representative information quality, contextual information quality and workarounds have significant impacts on user satisfaction.

**Keywords:** net benefit, user satisfaction, workarounds, accounting information systems.

## 1. Giới thiệu

Sự hội nhập của nền kinh tế và tác động tích cực của công nghệ thông tin đến công tác quản lý trong hầu hết các lĩnh vực, đã tạo ra những thách thức mới cho sự cạnh tranh và phát triển của các DN. Với vai trò cung cấp thông tin phục vụ cho việc lập kế hoạch, kiểm soát, phối hợp, phân tích và ra quyết định trong DN, HTTTKT ngày càng trở nên quan trọng (Romney và Stainbert, 2017). Theo báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2021<sup>1</sup>, trong khi có đến 87% DN Việt Nam đã sử dụng các phần mềm kế toán, tài chính thì chỉ có 15% DN đã triển khai ERP vào cuối năm 2020 là 16%. Dữ liệu này cho thấy, các DN đã nhận thức được tầm quan trọng của ứng dụng

công nghệ thông tin (CNTT) trong công tác kế toán và xem ứng dụng CNTT như một sự cải tiến, để thích nghi trong điều kiện môi trường mới. Đặc biệt, trong cuộc khủng hoảng do đại dịch Covid-19 đang gây ra trên phạm vi toàn cầu và tại Việt Nam thì việc đẩy mạnh CNTT trong công tác kế toán đã và sẽ hỗ trợ DN đối phó hiệu quả với cuộc khủng hoảng.

Theo của Doll và Torkzadeh (1988) và Delone và McLean (1992), sự thỏa mãn của người sử dụng HTTT là thang đo được sử dụng rộng rãi và nhiều nhất, trong đánh giá sự thành công của HTTT. Nhiều công trình nghiên cứu đã chứng minh lợi ích thuần HTTT

(Thavapragasam, 2003; Mohammadi, 2015; Salam và Farooq, 2020; Adams, 2020). Trong lĩnh vực kế toán, các nghiên cứu về sự thành công của HTTTKT là chưa nhiều, trong đó sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT cũng chưa được nghiên cứu một cách thấu đáo.

Tại Việt Nam, thời gian gần đây, nghiên cứu về sự thành công của HTTTKT đã bắt đầu được quan tâm như nghiên cứu của Nguyễn Trần Ngọc Diệu (2017) và Lương Đức Thuận (2018). Tuy nhiên, sự thiếu hụt các nghiên cứu về sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT, đặc biệt tại các thị trường mới nổi như Việt Nam cần được bổ sung bằng các nghiên cứu thực nghiệm.

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

Do đó, nghiên cứu này tập trung đánh giá lợi ích thuần được cảm nhận và sự thỏa mãn của người sử dụng HTTKT trong các DN, tại Việt Nam.

Khảo lược các nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy, các giải pháp thay thế (workarounds) là một yếu tố đã được chứng minh có tác động đến sự thỏa mãn và lợi ích thuần được cảm nhận của người sử dụng HTTT (Boudreau và Robey, 2005; Jarulaitis và Monteiro, 2009; Laumer và cộng sự, 2017). Khái niệm này xuất phát từ lý thuyết các giải pháp thay thế. Các giải pháp thay thế là một sự lựa chọn khác thay thế cho việc sử dụng hệ thống hiện tại, nhằm để tìm kiếm được thông tin phù hợp với nhu cầu của người sử dụng (Alter, 2013). Nhằm đánh giá những tác động của các giải pháp thay thế đối với người sử dụng HTTKT, nghiên cứu này kết hợp các giải pháp thay thế, lợi ích thuần được cảm nhận và sự thỏa mãn của người sử dụng HTTKT cùng một số yếu tố khác, trong một mô hình đường dẫn.

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

Sự hài lòng của một người sử dụng HTTT là mức độ người dùng tin rằng, các HTTT xử lý đáp ứng nhu cầu của họ (Ives và cộng sự, 1983). Theo Delone và McLean (1992), sự hài lòng của người dùng là một trong những yếu tố quan trọng nhất, đề cập đến các phản ứng của người sử dụng về hệ thống như sự hài lòng đối với toàn bộ hệ thống, sự thích thú, sự khác biệt giữa các thông tin cần và nhận

được. Nếu hệ thống phải được sử dụng theo yêu cầu của tổ chức thực hiện nó, thì trong trường hợp này, sự hài lòng của người dùng trở thành thước đo ưu tiên cho sự thành công của HTTT.

Các nghiên cứu trước đã chứng minh rằng, chất lượng của HTTT có tác động trực tiếp đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTT (DeLone & McLean, 1992; Delone & McLean, 2003; Laumer và cộng sự, 2017; Muda và Erlina, 2018; Salam và Farooq, 2020). CLHT bao gồm khả năng thích ứng, cảm nhận về tính hữu dụng, tin cậy, thời gian đáp ứng và dễ sử dụng của một hệ thống (Delone & McLean, 2003). CLHT cũng được hiểu là độ khó để truy cập được vào hệ thống, sự dễ dàng sửa chữa khi bị hệ thống lỗi, mức độ chính xác của dữ liệu, mức độ cập nhật thường xuyên của dữ liệu, hệ thống dễ học và dễ sử dụng, sự tiện dụng của hệ thống (McKinney và cộng sự, 2002; Sedera và Gable, 2004b; Iivari, 2005; Gable và cộng sự, 2008). Được ủng hộ bởi lý thuyết thành công của HTTT và các nghiên cứu trước, trong bối cảnh của HTTKT, nghiên cứu này phát triển giả thuyết:

*H1. Chất lượng của HTTKT tác động tích cực đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTKT.*

CLDV liên quan đến chất lượng của các dịch vụ mà các bộ phận CNTT hỗ trợ (Delone và McLean, 2003). Theo Chang và King (2005), CLDV của HTTT liên quan đến các khía cạnh chất lượng giao tiếp và ứng xử, chất lượng liên kết cá nhân (interpersonal quality),

chất lượng nội tại tức là khả năng tự có của mỗi người (intrinsic quality) và đào tạo sử dụng hệ thống (IS training). Bên cạnh đó, chất lượng của một HTTT cũng bao gồm việc thực hiện các dịch vụ một cách đáng tin cậy (reliability), giúp đỡ và đáp ứng nhu cầu người sử dụng bất cứ lúc nào (responsiveness), người sử dụng nhận thấy được dịch vụ trực tiếp (tangibles), kiến thức của nhân viên hỗ trợ và khả năng truyền tải niềm tin (assurance) và sự thấu hiểu và quan tâm chăm sóc người sử dụng hệ thống (empathy) (Pitt và cộng sự, 1995).

Phát triển từ lý thuyết thành công của HTTT và các nghiên cứu thực nghiệm như Laumer và cộng sự (2017), Haddad (2018), Salam và Farooq (2020), đối với HTTKT, chúng tôi phát triển giả thuyết:

*H2. CLDV HTTKT tác động tích cực đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTKT.*

Theo Delone và McLean (1992), CLTT là yếu tố quan trọng tác động đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTT. Chúng tôi tìm thấy nhiều khái niệm khác nhau về CLTT, được tạo ra từ một HTTT. Một cách tổng quát, CLTT liên quan đến tính chính xác, phù hợp với yêu cầu của người sử dụng, tính sẵn có của thông tin, thông tin là đầy đủ, ngắn gọn, xúc tích, nhất quán (Rainer và Watson, 1995; McKinney và cộng sự, 2002; Sedera và Gable, 2004b; Iivari, 2005; Gable và cộng sự, 2008; Urbach và Muller, 2012).

Nghiên cứu của Laumer và cộng sự (2017) đã kế thừa lý

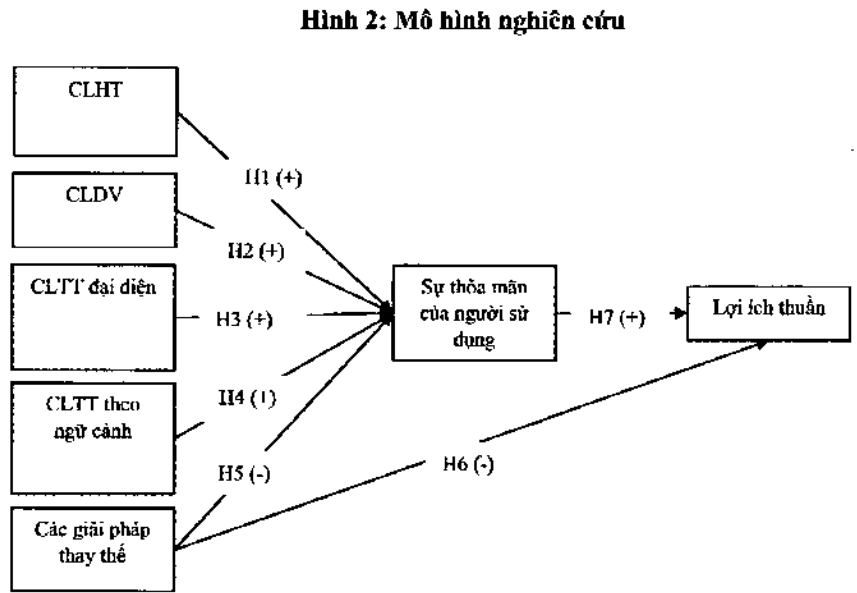
<sup>1</sup> Hiệp hội Thương mại Điện tử Việt Nam ([https://drive.google.com/file/d/17vAxGS2Yp81efF3IE6jWRn5\\_AqLQESbL/view](https://drive.google.com/file/d/17vAxGS2Yp81efF3IE6jWRn5_AqLQESbL/view)) ĐVCLICC thuộc lĩnh vực chứng khoán, Cục QLGSKTKT đối với các DN, KTV còn lại.

thuyết CLTT, một yếu tố quan trọng để giải thích sự thỏa mãn của người sử dụng. Các tác giả này đã phân loại lượng thông tin thành CLTT đại diện (representational information quality) và CLTT theo ngữ cảnh (contextual information quality). CLTT đại diện liên quan đến các khía cạnh khả năng định dạng thông tin của hệ thống là đơn giản, thông tin luôn được trình bày ở cùng một định dạng và tương thích với thông tin trước đó và thông tin do HTTT cung cấp, dễ hiểu và có ý nghĩa rõ ràng. CLTT theo ngữ cảnh bao gồm thông tin do HTTT cung cấp luôn hoàn chỉnh, đầy đủ và phù hợp, mức độ liên quan rõ ràng, khả năng ứng dụng và sức mạnh của thông tin, thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời và thông tin là có giá trị và hữu ích cho người dùng (Laumer và cộng sự, 2017). Nghiên cứu này xem xét CLTT kế toán, từ quan điểm của Laumer và cộng sự (2017).

Petter và cộng sự (2012) đã nhận xét tầm quan trọng của thông tin như một khía cạnh của sự thành công HTTT. Jung và cộng sự (2005), Alter (2006) và Laumer và cộng sự (2017) cho rằng, nếu thông tin dễ hiểu, nhất quán thì nhân viên, sẽ thỏa mãn với nhu cầu tìm kiếm thông tin mà không cần tìm kiếm giải pháp thay thế. Từ các lập luận trên, nghiên cứu này phát triển giả thuyết sau:

*H3. CLTT đại diện càng cao thì sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT càng cao.*

CLTT theo ngữ cảnh với sự thỏa mãn của người sử dụng hệ thống có mối quan hệ mật thiết với nhau (Lee và cộng sự, 2002; Jung và



cộng sự, 2005; Laumer và cộng sự, 2017). Do đó, chúng tôi phát triển giả thuyết:

*H4. CLTT theo ngữ cảnh càng cao thì người sử dụng càng hài lòng với HTTTKT.*

Các giải pháp thay thế được hiểu như là một sự lựa chọn khác thay thế cho việc sử dụng hệ thống hiện tại, nhằm để tìm kiếm được thông tin phù hợp với nhu cầu của người sử dụng (Alter, 2013). Khái niệm này được đề xuất trong lý thuyết các giải pháp thay thế (Markus and Robey, 1988). Nó định nghĩa về giải pháp thay thế và làm rõ các điều kiện tiên quyết, để xảy ra các giải pháp thay thế (Alter, 2013). Theo Alter (2013) các giải pháp thay thế ảnh hưởng đến chi tiết hoạt động của hệ thống làm việc, tạm thời hoặc trong một thời gian dài nhưng không thay đổi bản sắc tổng thể, mục đích và kiến trúc cấp cao của nó. Vì vậy, lý thuyết này đã góp phần mô tả, phân tích, đánh giá các hệ thống trong tổ chức bằng cách xác định các giải pháp thay thế và mô tả cách giải quyết trong các tình huống khác nhau.

Quyết định về việc có nên tiếp tục hay không và lựa chọn một giải pháp thay thế để theo đuổi dựa trên chi phí, lợi ích và rủi ro được nhận thức của các lựa chọn thay thế. Sự phát triển và thực hiện các giải pháp dựa trên tính tiềm năng của giải pháp đó, cộng với kiến thức sẵn có, cộng với những cân nhắc về đạo đức (Alter, 2013).

Kế thừa nghiên cứu của Yli-Huumo và cộng sự (2015), Laumer và cộng sự (2017), de Vargas Pinto và cộng sự (2018) và Turedi và Ekebas-Turedi (2019). Đồng thời, kết hợp giữa lý thuyết thành công của HTTT với lý thuyết giải pháp thay thế, nghiên cứu này đã phát triển giả thuyết:

*H5. Các giải pháp thay thế tác động ngược chiều đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT.*

Một số nghiên cứu đã chứng minh rằng, các giải pháp thay thế có tác động tiêu cực đến lợi ích thuần của hệ thống (Boudreau và Robey, 2005; Gasparas và Monteiro, 2009; Laumer và cộng sự, 2017). Trong bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam, chúng tôi xây dựng giả thuyết sau:

H6. Các giải pháp thay thế tác động ngược chiều đến lợi ích thuần được cảm nhận của người sử dụng HTTTKT.

Các lợi ích thuần của HTTT ở góc độ cá nhân bao gồm các khía cạnh có thể nhận thấy, khi người dùng cảm nhận được tăng cường thông tin liên quan đến công việc, họ có thể đưa ra quyết định hiệu quả nhờ sự hỗ trợ của HTTT (De-lone và McLean, 2003). Hệ thống giúp tăng năng suất hoạt động cá nhân và chất lượng học tập trong tổ chức, giúp nâng cao tính hữu ích của bản thân người sử dụng và hỗ trợ người dùng sáng tạo ý tưởng mới trong công việc (Torkzadeh và Doll, 1999; Iivari, 2005; Sedera và Gable, 2004b; Gable và cộng sự, 2008). Chúng tôi tìm thấy một số nghiên cứu thực nghiệm như Wang và cộng sự (2019), Jung và cộng sự (2005), Tilahun và Fritz (2015) đã chứng minh tác động của sự thỏa mãn của người sử dụng HTTT đến lợi ích thuần, do đó, chúng tôi phát triển giả thuyết:

H7. Sự thỏa mãn của người sử dụng tác động tích cực đến lợi ích thuần được cảm nhận của người sử dụng HTTTKT.

### 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 7 điểm (1 là hoàn toàn không đồng ý; 7 là hoàn toàn đồng ý). Tất cả các khái niệm gồm lợi ích thuần được cảm nhận đối với HTTTKT của người sử dụng hệ thống được kế thừa từ

Iivari (2005). Thang đo sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT được chấp nhận theo Bhattacharjee (2001). Các khái niệm gồm CLHT, CLDV, CLTT theo đại diện, CLTT theo ngữ cảnh và các giải pháp thay thế được kế thừa thang đo từ nghiên cứu của Laumer và cộng sự (2017). Trong đó, CLHT là thang đo đa hướng dạng kết quả - nguyên nhân với bốn cấu trúc bậc nhất (first-order construct): sự phức tạp (complexity), linh hoạt (flexibility), định hướng (navigation) và khả năng sử dụng (usability). CLDV được đo lường bằng các cấu trúc: độ tin cậy của dịch vụ (service reliability) và khả năng đáp ứng dịch vụ (service responsiveness). Định dạng (format), tính nhất quán (consistency) và dễ hiểu (understandability) là cấu trúc bậc nhất của CLTT đại diện. Thang đo của CLTT theo ngữ cảnh gồm bốn cấu trúc bậc nhất đó là: sự hoàn chỉnh (completeness); sự liên quan (relevance); kịp thời (timeliness) và hữu ích (usefulness) (Laumer và cộng sự, 2017).

#### 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, ở Việt Nam. Kết quả phân tích dựa trên dữ liệu chính thức, được thu thập từ 151 người sử dụng HTTTKT. Dữ liệu phân tích cho thấy, tỷ lệ về giới tính của nữ nhiều hơn nam, khung tuổi 26 đến 35 chiếm đa số và trình độ đại học là chiếm tỷ lệ nhiều nhất.

### 4. Kết quả

#### 4.1. 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 1, cho thấy các thang đo đều có hệ số tin cậy > 0,7 và hệ số alpha dao động từ 0,809 đến 0,924. Bên cạnh đó, kết quả phân tích cho thấy, CR nằm trong khoảng [0,913; 0,946] đã đáp ứng tiêu chí độ tin cậy (Hair và cộng sự, 2017).

Bảng 1: Độ tin cậy của thang đo và giá trị hội tụ

	Cronbach's Alpha	rho A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Sự hoàn chỉnh	0,809	0,822	0,913	0,839
Sự phức tạp	0,875	0,9	0,923	0,8
Tính nhất quán	0,873	0,884	0,94	0,887
Linh hoạt	0,844	0,881	0,927	0,864
Định dạng	0,87	0,87	0,939	0,885
Định hướng	0,9	0,904	0,937	0,833
Lợi ích thuần	0,915	0,917	0,937	0,748
Sự liên quan	0,873	0,875	0,922	0,798
Độ tin cậy của dịch vụ	0,89	0,89	0,932	0,82
Khả năng đáp ứng dịch vụ	0,881	0,933	0,925	0,805
Kịp thời	0,81	0,811	0,913	0,841
Dễ hiểu	0,847	0,853	0,929	0,867
Khả năng sử dụng	0,875	0,877	0,941	0,889
Hữu ích	0,87	0,871	0,939	0,885
Sự thỏa mãn của người sử dụng	0,892	0,892	0,933	0,822
Các giải pháp thay thế	0,924	0,926	0,946	0,814

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. Bảng 1 thể hiện các nhân tố có giá trị hội tụ tốt; AVE của các nhân tố đều lớn hơn giá trị tối thiểu là 0,5. Các hệ số tải ngoài của tất cả các biến quan sát đều từ 0,820 đến 0,947, lớn hơn giá trị tối thiểu là 0,4 (Reinartz, Haenlein, và Henseler 2009). Vì vậy, các biến quan sát của các cấu trúc đều đạt giá trị hội tụ.

Để đánh giá giá trị phân biệt trong PLS, tiêu chí HTMT (Heterotrait-monotrait ratio) là tiêu chí đầu tiên nên xem xét. Kết quả phân tích cho thấy, các giá trị của chỉ số HTMT của mỗi nhân tố đều thấp hơn 0,9 (Henseler và cộng sự, 2015). 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 0,865 đến 0,942) 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 nhân tố đều đạt giá trị phân biệt.

Kết quả kiểm định VIF của mô hình cấu trúc, cho thấy dao động từ 1,327 đến 1,794 đều nhỏ hơn 02, nên hoàn toàn không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra (Hair và cộng sự, 2017).

**4.2. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu**

Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc với kỹ thuật bootstrapping 5.000 trên SmartPLS, cho thấy hệ số đường dẫn ( $\beta$ ) và kết quả kiểm định các giả thuyết.

Kết quả phân tích PLS, cho thấy mức độ biến động của biến nội sinh - lợi ích thuần được giải thích bởi

**Bảng 2: Kết quả kiểm định các giả thuyết**

Giả thuyết	Mối quan hệ	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kết quả
H1	CLHT → Sự thỏa mãn	0,327	0,308	0,064	5,106	0	Chấp nhận
H2	CLDV → Sự thỏa mãn	0,145	0,145	0,073	1,974	0,049	Chấp nhận
H3	CLTT đại diện → Sự thỏa mãn	0,214	0,191	0,073	2,932	0,003	Chấp nhận
H4	CLTT theo ngữ cảnh → Sự thỏa mãn	0,302	0,31	0,073	4,127	0	Chấp nhận
H5	Các giải pháp thay thế → Sự thỏa mãn	-0,181	-0,194	0,055	3,308	0,001	Chấp nhận
H6	Các giải pháp thay thế → Lợi ích thuần	-0,189	-0,2	0,087	2,17	0,03	Chấp nhận
H7	Sự thỏa mãn → Lợi ích thuần	0,612	0,582	0,155	3,95	0	Chấp nhận

các biến ngoại sinh khá cao với hệ số xác định R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 53,2%. Kết quả này cho thấy, khả năng dự báo của mô hình là đáng kể. Tương tự, sự thỏa mãn có mức độ dự báo cao với hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 75%.

**4.3. Kiểm định sai lệch do phương pháp (Common Method Bias - CMB)**

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho thấy, phần trăm phương sai tích lũy chỉ chiếm 36,830% tổng phương sai, hay có thể nói là tổng phương sai cho một yếu tố nhỏ hơn 50%, điều này cho thấy CMB không ảnh hưởng đến dữ liệu. Đồng thời, theo đề xuất của Kock (2015), trong phân tích PLS có thể kiểm tra kết hợp bằng chỉ số VIF, tất cả VIF trong nghiên cứu này đều nhỏ hơn 3,3 nên hiện tượng CMB không tồn tại.

**5. Thảo luận kết quả nghiên cứu**

Kết quả phân tích PLS cho thấy, CLHT, CLDV, CLTT đại diện và CLTT theo ngữ cảnh đều có tác động tích cực đến sự thỏa mãn của người sử dụng. Kết quả trên đã giải thích cho các giả thuyết về mức độ

ảnh hưởng và đặc tính của từng cấu trúc, đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT. Cụ thể, sự thỏa mãn khi sử dụng HTTTKT phụ thuộc rất nhiều vào những đặc tính về chất lượng của HTTTKT bao gồm dễ sử dụng, không phức tạp và có tính linh hoạt. CLDV là cấu trúc có hệ số đường dẫn thấp nhất, cho thấy dịch vụ chăm sóc người sử dụng HTTTKT vẫn còn yếu kém, vì vậy người dùng chưa thật sự hài lòng. CLTT đại diện là nhân tố góp phần gia tăng sự thỏa mãn của người sử dụng hệ thống. Một hệ thống có CLTT tốt bao gồm dễ hiểu và nhất quán thì người sử dụng sẽ có tâm lý sử dụng hệ thống lâu dài mà không cần tìm giải pháp thay thế. Các kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Laumer và cộng sự (2017), Alter (2006) và Jung và cộng sự (2005). CLTT theo ngữ cảnh hỗ trợ nhiều cho người sử dụng thì sự thỏa mãn khi sử dụng HTTTKT cũng gia tăng. Khám phá này phù hợp với nghiên cứu của Laumer và cộng sự (2017), Jung và cộng sự (2005) và Lee và cộng sự (2002).

Các giải pháp thay thế tác động tiêu cực với sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT là bằng chứng khẳng định kết quả nghiên cứu phù hợp với nghiên cứu của Turedi và Ekebas-Turedi (2019), de Vargas Pinto và cộng sự (2018), Yli-Huumo và cộng sự (2015). Đồng thời, kết quả kiểm định cho thấy, các giải pháp thay thế có tác động tiêu cực đến lợi ích thuần được cảm nhận đối với HTTTKT (Laumer và cộng sự, 2017; Jarulaitis và Monteiro, 2009; Boudreau và Robey, 2005). Lợi ích thuần của HTTTKT được xem xét ở góc nhìn lợi ích cá nhân trong nghiên cứu này. Kết quả nghiên cứu cho thấy, sự thỏa mãn của người sử dụng góp phần làm tăng năng suất hoạt động của cá nhân.

## 6. Kết luận và hàm ý

Nghiên cứu đã kết hợp giữa lý thuyết HTTT thành công của DeLone và McLean (1992, 2003) và lý thuyết các giải pháp thay thế của Alter (2013) trong hành vi về việc sử dụng HTTTKT. Các kết quả nghiên cứu đã chứng minh sự phù hợp, trong việc kết hợp hai lý thuyết này trong giải thích sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT.

Phân tích PLS cho thấy, ngoại trừ các giải pháp thay thế là có tác động tiêu cực đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT, các cấu trúc chất lượng đều có tác động tích cực đến sự thỏa mãn của người dùng với mức độ giải thích cao. Kết quả này, đóng góp cho việc giải thích hành vi về sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT trong các DN. Nghiên cứu còn có đóng góp về việc chứng minh tác động của sự thỏa mãn đến với lợi ích thuần, trong đánh giá sự thành công của

HTTTKT. Khi người dùng cảm thấy hài lòng và thỏa mãn với HTTTKT thì lợi ích thuần được cảm nhận cũng sẽ tăng lên tương ứng và đây là góc nhìn tốt nhất để xác định sự thành công, khi ứng dụng CNTT vào DN. Các kết quả của nghiên cứu đã bổ sung tri thức trong đánh giá sự thành công của HTTTKT, tại các quốc gia đang phát triển.

Các hàm ý quản trị của nghiên cứu này, sẽ hỗ trợ DN tạo dựng được một HTTTKT thành công. Sự am hiểu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT và lợi ích thuần được cảm nhận, sẽ giúp cho các DN đã và sẽ ứng dụng CNTT trong HTTTKT có được một góc nhìn tổng quan hơn về việc xây dựng hệ thống. Ngoài ra, kết quả của nghiên cứu này sẽ là nguồn tài liệu tham khảo có giá trị, đối với các công ty tư vấn triển khai và phát triển HTTTKT.

Nghiên cứu tồn tại một số hạn chế. Cụ thể, chúng tôi đã sử dụng kỹ thuật khảo sát tại một thời điểm, để xác định mối quan hệ nhân quả. Mặc dù các kết quả nghiên cứu vẫn được cho là đáng tin cậy, các nghiên cứu tiếp theo nên thực hiện theo các thời điểm khác nhau, khi thu thập dữ liệu của các biến ngoại sinh và biến nội sinh. Bên cạnh đó, kích thước mẫu nên được mở rộng trong các nghiên cứu tiếp theo với những môi trường văn hóa khác nhau, để có cái nhìn tổng quan hơn về các nhân tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng thành công HTTTKT. ■

## Tài liệu tham khảo

1. Adams, J (2020) *Strategies Used in eHealth Systems Adoption* Walden University.

2. Alter, S (2006) *The work system method: Connecting people, processes, and IT for business results.*

3. Alter, S (2013) *Theory of Workarounds - Draft Manuscript. Communications of the Association for Information Systems, 34(55), 1-30.* <http://repository.usfca.edu/lat>.

4. Bhattacharjee, A (2001) *Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. MIS Quarterly: Management Information Systems, 25(3), 351-370.* <https://doi.org/10.2307/3250921>

5. Boudreau, M. C., & Robey, D (2005) *Enacting integrated information technology: A human agency perspective. Organization Science, 16(1), 3-18.* <https://doi.org/10.1287/orsc.1040.0103>

6. Chang, J. C. J., & King, W. R (2005) *Measuring the performance of information systems: A functional scorecard. Journal of Management Information Systems, 22(1), 85-115.* <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045833>

7. Chin, W. W (1998) *Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. European Journal of Dermatology, 22(1), 86-88.* <https://doi.org/10.1684/ejd.2016.2884>

8. David Garson, G (2016) *Partial Least squares: Regression & structural equation models.*

9. de Vargas Pinto, A., Maçada, A. C. G., & Mallmann, G. L (2018) *Workaround behaviour in information systems research. Emerald Publishing Limited, 25(4), 430-446.* <https://doi.org/10.1108/rege-12-2017-0015>.

10. DeLone, W. H., & McLean, E. R (1992) *Information Systems Success: The quest for the dependent variable. Information System Research, 3(1), 60-95.* <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.

11. 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. [https://doi.org/10.1016/0012-1606\(78\)90250-6](https://doi.org/10.1016/0012-1606(78)90250-6).
12. Doll, W. J., & Torkzadeh, G (1988) *The measurement of End-User Computing Satisfaction. Management Information Systems Research Center.*
13. Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T (2008) *Re-conceptualizing Information System Success: the IS-Impact Measurement Model. Journal Of the Association of Information Systems*, 17(July), 5–18.
14. Gasparas, J., & Monteiro, E (2009) *Counteracting forces in implementation of IS-enabled global business processes. In 17th European Conference on Information Systems, Verona, Italy.*
15. Haddad, F. S. (2018). *Examining the effect of learning management system quality and perceived usefulness on student's satisfaction. Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 96(23), 8034–8044.
16. Hair, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M (2017) *PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107. <https://doi.org/10.1504/ijmda.2017.087624>
17. Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G (2014) *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
18. Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M (2015) *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. Journal of the academy of marketing science*, 43(1), 115-135.
19. Iivari, J (2005) *An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
20. Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J (1983) *The Measurement of Satisfaction User Information. Communications of the ACM*, 26(10), 785–793.
21. Jarulaitis, G., & Monteiro, E (2009) *Cross-contextual use of integrated information systems. 17th European Conference on Information Systems, ECIS 2009.*
22. Jung, W., Ryan, T., Olfman, L., & Park, Y. T (2005) *An experimental study of the effects of representational data quality on decision performance. Association for Information Systems - 11th Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2005: A Conference on a Human Scale*, 4, 2044–2052.
23. Kock, N (2015) *Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. International Journal of E-Collaboration*, 11(4), 1–10. <https://doi.org/10.4018/ijec.2015100101>
24. Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T (2017) *Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: A qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. European Journal of Information Systems*, 26(4), 333–360. <https://doi.org/10.1057/s41303-016-0029-7>
25. Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y (2002) *AIMQ: A methodology for information quality assessment. Information and Management*, 40(2), 133–146. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(02\)00043-5](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(02)00043-5)
26. Lương Đức Thuận (2018) *"Nhân tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng HTTKT trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực DN trong các DN tại Việt Nam"*.
27. Markus, M.L., and D. Robey (1988) *"Information Technology and Organizational Change: Causal Structure in Theory and Research", Management Science*, (34)5, May, pp. 583–598.
28. McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi\*, F. "Mariam." (2002) *The measurement of Web-customer satisfaction: an expectation and disconfirmation approach. Information Systems Research*, 13(3), 296–315.
29. Mohammadi, H (2015) *Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. Computers in Human Behavior*, 45, 359–374. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.044>
30. Mohr, L.B (1982) *Explaining Organizational Behavior, volume 1, San Francisco: Jossey-Bass.*
31. Muda, I., & Erlina, A. A (2018) *Influence of Human Resources to the Effect of System Quality and Information Quality on the User Satisfaction of Accrual-Based Accounting System (Implementing of Adaptive Behavior Assessment System Theory, Case in Indonesia). Accounting & Management*, 64(2), 1–25.
32. Nguyễn Trần Ngọc Diệu (2017) *"Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTKT tại các DN trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng"*.
33. Petter, S., Delone, W., & Mclean, E. R (2012) *The Past, Present, and Future of "IS Success" Special. Journal of the Association for Information Systems*, 13(May 2012), 341–362.
34. Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B (1995) *Service quality: A measure of information systems effectiveness. MIS Quarterly: Management Information Systems*, 19(2), 173–185. <https://doi.org/10.2307/249687>.
35. Rainer Jr, R. K., & Watson, H. J (1995) *The keys to executive information system success. Journal of management information systems*, 12(2), 83-98.
36. Reinartz, W., Haenlein, M., & Henseler, J (2009) *An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. International Journal of research in Marketing*, 26(4), 332-344