

MÔ HÌNH ĐƯỜNG DẪN VỀ MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG THÔNG TIN KẾ TOÁN, SỰ THOẢ MÃN và hiệu quả công việc của người sử dụng thông tin kế toán

 **Phạm Trà Lam***
Mai Thị Hoàng Minh*
Cao Thị Thúy An*

Nhận: 04/08/2023
Biên tập: 05/08/2023
Duyệt đăng: 20/08/2023

Tóm tắt

Trong thế giới số ngày nay, thông tin kế toán đóng một vai trò quan trọng, nó giúp nhà quản lý đánh giá hoạt động kinh doanh và đưa ra quyết định chiến lược. Tuy nhiên, các nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng thông tin kế toán (CLTTKT), sự thoả mãn của người sử dụng thông tin và hiệu quả công việc của người sử dụng thông tin kế toán chưa được nghiên cứu một cách thấu đáo, đặc biệt tại các thị trường mới nổi như Việt Nam. Nghiên cứu thu thập từ 110 nhân viên kế toán và 110 nhà quản lý tại các doanh nghiệp (DN) tại Việt Nam, thông qua phân tích PLS trên phần mềm Smart PLS 4.0. Nghiên cứu này xác nhận rằng, CLTTKT ảnh hưởng tích cực đến sự thoả mãn của người sử dụng và hiệu quả công việc cá nhân của họ. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, yếu tố năng lực nhân viên kế toán, chất lượng hệ thống thông tin kế toán (HTTTKT), văn hoá tổ chức và phong cách lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến CLTTKT. Từ kết quả nghiên cứu, chúng tôi phát triển những hàm ý quản trị để cải thiện CLTTKT, sự thoả mãn người sử dụng và hiệu quả công việc của họ tại các DN Việt Nam.

Từ khoá: chất lượng thông tin kế toán, sự thoả mãn của người sử dụng, hiệu quả công việc, Việt Nam.

Abstract

In the current digital world, accounting information plays an important role, it helps managers evaluate business activities and make strategic decisions. However, studies on the relationship between accounting information quality, user satisfaction, and job performance have not been studied thoroughly, especially in emerging markets like Vietnam. This study collects data from 110 accountants and 110 managers at Vietnamese enterprises, using PLS analysis on Smart PLS 4.0, we confirm that accounting information quality has a positive influence on user satisfaction and job performance. The study also finds that accountants' capacity, accounting information systems quality, organizational culture, and leadership style positively affect accounting information quality. Based on our findings, we develop managerial implications for improving accounting information quality, user satisfaction, and job performance in Vietnamese enterprises.

Keywords: accounting information quality, user satisfaction, job performance, Vietnam.

JEL Classifications: M00, M40, M49.

1. Giới thiệu

Thông tin kế toán là đầu ra của HTTTKT được các đối tượng bên trong và bên ngoài DN sử dụng, nhằm hỗ trợ việc ra quyết định (Wang và cộng sự, 1998). Nhà quản lý sử dụng thông tin kế toán phục vụ cho việc đánh giá chất lượng kinh doanh, chất lượng vận hành của DN và đưa ra những chiến lược phù hợp. Chính vì thế, thông tin kế toán đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực

của tổ chức, từ đó nâng cao kết quả hoạt động (Baines và Smith, 2003). Theo Ameen và cộng sự (2018), các DN đều nhận thấy rằng, thông tin chất lượng là quan trọng đối với sự thành công của tổ chức. Trong đó, CLTTKT là một trong những” yếu tố giúp DN hoạt động vững chắc (Komala, 2012).

Thông tin chất lượng đem lại sự thoả mãn cho người sử dụng và từ

đó có thể gia tăng hiệu quả công việc của người sử dụng (Petter và cộng sự, 2008; Sven Laumer và cộng sự, 2016). Wu và Wang (2006) dựa vào mô hình thành công của hệ thống thông tin của DeLone và McLean (2003) đã chứng minh rằng, chất lượng thông tin và lợi ích thuần có mối quan hệ thuận chiều mạnh mẽ với nhau. Tại Việt Nam, các nghiên cứu về mối quan hệ giữa

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

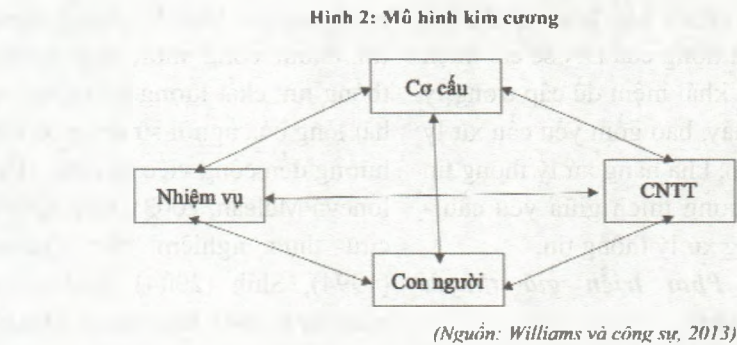
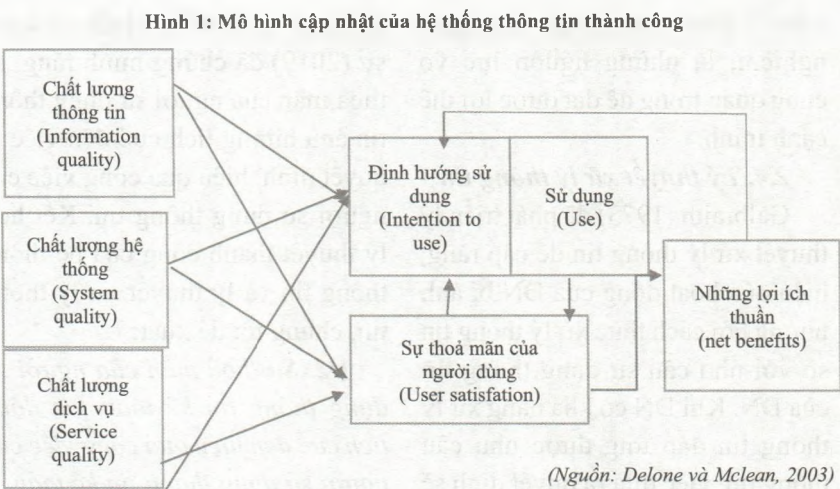
CLTTKT, sự thỏa mãn và hiệu quả công việc của người sử dụng thông tin kế toán chưa được thực hiện nhiều. Doãn Thị Thanh Mai (2017) chỉ ra, có sự tương quan lớn giữa chất lượng thông tin và chất lượng hệ thống đến sự hài lòng của người sử dụng cuối cùng. Phạm Quang Huy và các cộng sự (2019) chứng minh rằng, chất lượng thông tin ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng và nâng cao hiệu quả công việc trong môi trường ứng dụng hệ thống ERP.

Các nghiên cứu trước đã chứng minh rằng, cam kết của nhà lãnh đạo và nguồn lực nhân sự có ảnh hưởng tích cực đến CLTTKT (Ahmad và cộng sự, 2013; Trần, 2018). Holtz và Neto (2014) chỉ ra rằng, sự tách biệt vai trò của hội đồng quản trị và nhà quản lý cấp cao sẽ nâng cao CLTTKT. Đối với các nước đang phát triển như Việt Nam, các DN đang phải đối mặt với nhiều sự thách thức khi mà nhiều DN nước ngoài đang dần chiếm lĩnh thị trường. Vì vậy, để nâng cao giá trị, DN Việt Nam cần gia tăng CLTTKT, sự thỏa mãn của người sử dụng thông tin kế toán và chất lượng, hiệu quả công việc của nhân viên. Bởi các lý do trên, nghiên cứu này tập trung kiểm tra một mô hình cấu trúc về mối quan hệ giữa CLTTKT, sự thỏa mãn của người sử dụng thông tin kế toán và hiệu quả công việc.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Lý thuyết thành công của hệ thống thông tin

Delone và Mclean (1992) đã đề xuất mô hình thành công của hệ thống thông tin, bao gồm các yếu tố chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, sử dụng, sự thỏa mãn của



người sử dụng, tác động của các nhân tố và tác động của tổ chức. 10 năm sau, Delone và Mclean đã thêm vào yếu tố chất lượng dịch vụ, định hướng sử dụng để xem xét thái độ của người sử dụng, gộp tác động cá nhân và tác động tổ chức thành những lợi ích thuần trong phiên bản mới của mô hình (Delone và McLean, 2002; DeLone và McLean, 2003). Từ mô hình này có thể thấy được, tác động của chất lượng thông tin đến sự thỏa mãn của người sử dụng và lợi ích thuần.

2.2. Mô hình kim cương Leavitt (Leavitt's Diamond Model)

Lý thuyết mô hình kim cương được xây dựng bởi Leavitt năm 1965, thể hiện tác động của bốn yếu tố gồm con người, cơ cấu, nhiệm vụ và công nghệ, tác động qua lại lẫn nhau. Một DN muốn hoạt động năng suất, hiệu quả, đạt

được những mục tiêu đã đề ra thì cần quan tâm đến bốn yếu tố này (Williams và cộng sự, 2013).

2.3. Lý thuyết nguồn lực

Wernerfelt đã xây dựng lý thuyết nguồn lực vào năm 1984, tập trung vào việc sử dụng nguồn lực để phát triển lợi thế cạnh tranh cho các DN. Lý thuyết này cho rằng, để tạo ra lợi thế cạnh tranh cho DN, cần sử dụng những nguồn lực hiếm hoặc hiệu quả hơn so với đối thủ cạnh tranh. Có bốn đặc điểm chính để tạo ra lợi thế cạnh tranh cho DN, bao gồm nguồn lực khan hiếm, nguồn lực có giá trị, nguồn lực khó bắt chước và nguồn lực khó bị thay thế. Áp dụng lý thuyết này vào nghiên cứu, Barney và Wright (1998) cho rằng, nguồn nhân lực là nơi tạo ra lợi thế cạnh tranh, ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của một tổ chức. Những nhân

viên tốt được đào tạo tốt và có kinh nghiệm, là những nguồn lực vô cùng quan trọng để đạt được lợi thế cạnh tranh.

2.4. Lý thuyết xử lý thông tin

Galbraith (1973) đã phát triển lý thuyết xử lý thông tin đề cập rằng, hiệu quả hoạt động của DN bị ảnh hưởng bởi cách thức xử lý thông tin so với nhu cầu sử dụng thông tin của DN. Khi DN có khả năng xử lý thông tin đáp ứng được nhu cầu thông tin, việc đưa ra quyết định sẽ trở nên chính xác hơn, từ đó kết quả hoạt động của DN sẽ cải thiện hơn. Ba khái niệm đề cập trong lý thuyết này, bao gồm yêu cầu xử lý thông tin, khả năng xử lý thông tin và sự tương thích giữa yêu cầu - khả năng xử lý thông tin.

2.5. Phát triển giả thuyết nghiên cứu

Mô hình thành công của hệ thống thông tin DeLone và McLean (1992) đã được nghiên cứu rất nhiều trong lĩnh vực đánh giá chất lượng thông tin. Theo mô hình này, chất lượng thông tin sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng. Chae và Kim (2001) đã chứng minh rằng, chất lượng thông tin tác động đáng kể đến sự hài lòng của người dùng các dịch vụ internet di động. Petter và các cộng sự (2008) cũng đã tổng hợp nhiều nghiên cứu và nhận định về mối quan hệ cùng chiều giữa chất lượng thông tin và sự thỏa mãn của người sử dụng. Trong nghiên cứu về CLTTKT, chúng tôi phát triển giả thuyết:

H1. CLTTKT có tác động tích cực đến sự thỏa mãn của người sử dụng thông tin kế toán

Guimaraes và Igarria (1997); McGill và cộng sự (2003); McGill

và cộng sự (2003); Muda và cộng sự (2019) đã chứng minh rằng, sự thỏa mãn của người sử dụng thông tin ảnh hưởng tích cực đến việc ra quyết định, hiệu quả công việc của người sử dụng thông tin. Kết hợp lý thuyết thành công của hệ thống thông tin và lý thuyết xử lý thông tin, chúng tôi đề xuất:

H2. Sự thỏa mãn của người sử dụng thông tin kế toán tác động tích cực đến hiệu quả công việc của người sử dụng thông tin kế toán

Trong mô hình hệ thống thông tin thành công mới, chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, sự hài lòng của người sử dụng có ảnh hưởng đến công việc cá nhân (DeLone và Mclean, 2003). Các nghiên cứu thực nghiệm như Gatian (1994), Shih (2004), Sedera và cộng sự (2004), Bharati và Chaudhury (2006), Phạm và các cộng sự (2019) đã chứng minh rằng, chất lượng thông tin và chất lượng thông tin kế toán tác động tích cực đến hiệu quả công việc của người sử dụng. Dựa trên những biện luận của lý thuyết nguồn lực và các bằng chứng thực nghiệm trước, chúng tôi xây dựng giả thuyết:

H3. CLTTKT tác động tích cực đến hiệu quả công việc của người sử dụng thông tin kế toán

Nguồn lực nhân sự là yếu tố vô cùng quan trọng, đóng vai trò cốt lõi trong mỗi DN. Theo Hiệp hội kế toán viên (ACCA), năng lực của kế toán viên là kiến thức, kỹ năng và khả năng thực hiện công việc kế toán một cách hiệu quả và chuyên nghiệp. Lý thuyết nguồn lực và mô hình kim cương đã chứng minh mối quan hệ này. Theo Carey và cộng sự (2006), kiến thức cơ bản và kinh nghiệm tích lũy trong quá trình làm

việc là những đặc điểm để đánh giá năng lực của nhân viên kế toán. Các học giả (HongJiang Xu và cộng sự, 2003; Ahmad Al-Hiyari và các cộng sự, 2013; Xu, 2015; Trần, 2018; Nguyễn và Tô, 2018) đã chỉ ra rằng, CLTTKT bị tác động bởi yếu tố năng lực của kế toán viên. Dựa vào các bằng chứng trên, chúng tôi phát triển giả thuyết H4.

H4. Năng lực của kế toán viên tác động tích cực đến CLTTKT

Theo Wilkinson và cộng sự (2000), HTTTKT là một mô hình tích hợp trong DN sử dụng các nguồn lực vật chất, để chuyển đổi dữ liệu kinh tế thành thông tin tài chính phục vụ cho hoạt động quản trị và điều hành của công ty, cũng như báo cáo kết quả hoạt động cho các bên liên quan. HTTTKT bao gồm cả nguồn lực con người và thiết bị, được thiết kế nhằm chuyển đổi dữ liệu đầu vào thành thông tin và cung cấp cho người sử dụng (Bodnar và Hopwood, 2010). Theo lý thuyết xử lý thông tin (Galbraith, 1973), hiệu quả hoạt động của tổ chức bị ảnh hưởng bởi cách thức xử lý thông tin so với nhu cầu sử dụng thông tin của DN. Các nghiên cứu như Xu và cộng sự (2003), Azhar (2015), Azhar (2017) và Aldegis (2018) đã chứng minh rằng, CLTTKT bị tác động bởi chất lượng HTTTKT. Do đó, chúng tôi xây dựng giả thuyết:

H5. Chất lượng HTTTKT tác động tích cực đến CLTTKT

Ngày nay, công nghệ thông tin (CNTT) đã trở thành một chiến lược cần thiết, để điều hành DN và CNTT đã trở thành một thành phần quan trọng của các DN thành công. Wilkinson và cộng sự (2000) và

Bagranof và cộng sự (2010) giải thích rằng, CNTT bao gồm máy tính, phần mềm, dữ liệu, cơ sở, mạng, internet và nhiều loại khác có liên quan. CNTT tạo điều kiện thuận lợi cho việc thu thập, xử lý, lưu trữ, phân phối và chia sẻ thông tin. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn và Tô (2018) và Abelraheem (2020) đã chứng minh rằng, CNTT tác động tích cực đến CLTTKT. Từ những nhận định trên, nghiên cứu này xây dựng giả thuyết H6.

H6. CNTT tác động tích cực đến CLTTKT

Fry (2003) giải thích rằng, lãnh đạo là việc sử dụng những chiến lược hàng đầu để tạo ra động cơ, truyền cảm hứng và nâng cao tiềm năng phát triển cho nhân viên và đem lại hiệu quả hoạt động cho DN. Teece và cộng sự (1997) và Lee và Chuang (2009) khẳng định rằng, hành vi lãnh đạo hiệu quả có thể khơi dậy được tiềm năng của nhân viên, tạo điều kiện cải thiện hiệu quả hoạt động của DN khi DN đối mặt với những khó khăn. Sarker và Lee (2003) chứng minh rằng, phong cách lãnh đạo là yếu tố quan trọng dẫn đến triển khai thành công hệ thống thông tin và từ đó dẫn đến nâng cao chất lượng thông tin (Azmi Fitriati, 2015). Bên cạnh đó, phong cách lãnh đạo có tác động tích cực đến CLTTKT (Trần, 2018). Dựa vào những bằng chứng thực nghiệm này, chúng tôi phát triển giả thuyết:

H7. Phong cách lãnh đạo tác động tích cực đến CLTTKT

Ahmad (2018) và Xu và cộng sự (2003) đã chứng minh, văn hóa tổ chức có tác động tích cực đến chất lượng HTTTKT và CLTTKT. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Lu-

ciana và Alfredo (2014), Đoàn (2015) và Lưu (2018) đã cho thấy, cơ cấu ban quản trị có ảnh hưởng đến CLTTKT. Nhằm kiểm tra lại mối quan hệ này, chúng tôi phát triển giả thuyết:

H8. Văn hoá tổ chức tác động tích cực đến CLTTKT

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thang đo

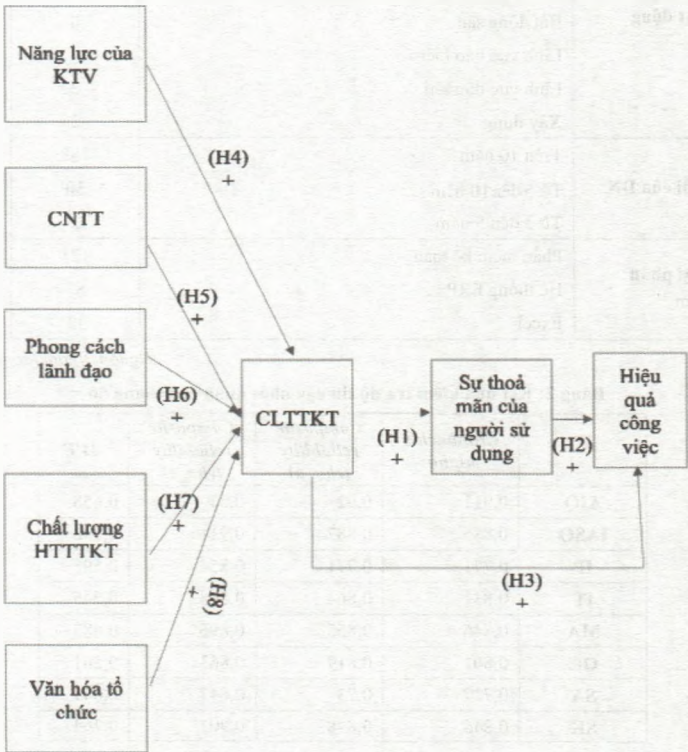
Tất cả các cấu trúc được đo lường bởi thang đo Likert với 5 mức độ với (1) là hoàn toàn không đồng ý và (5) là hoàn toàn đồng ý. Thang đo các khái niệm được thừa kế từ các nghiên cứu trước đó với một số điều chỉnh nhỏ cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu về CLTTKT. CLTTKT (AIQ) là một cấu trúc bậc nhất gồm 6 biến quan sát, được chấp nhận theo Delone và Mclean (2016). Sự hài lòng của người sử dụng thông tin kế toán

(SA) được kế thừa từ nghiên cứu của Lee (2009) (3 biến quan sát). Thang đo năng lực của kế toán viên (SK) và phong cách lãnh đạo (MA) được kế thừa lần lượt từ nghiên cứu của Xu (2003) và Robbins (1996). Cuối cùng, văn hoá tổ chức (OC) và CNTT (IT) là hai cấu trúc được chấp nhận thang đo từ Robbins và cộng sự (2012) và Hussein và cộng sự (2007).

3.2. Mẫu nghiên cứu

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu là người vận hành HTTTKT và những người sử dụng thông tin kế toán. Chúng tôi thu thập được 220 bảng trả lời với các số liệu thống kê mô tả được trình bày tại Bảng 1. Các số liệu trong Bảng 1 cho thấy, có sự đa dạng về đặc điểm nhân chủng học và DN tham gia khảo sát. Vì vậy, các kết quả khảo sát là đa dạng giúp tạo ra các kết quả đáng tin cậy.

Hình 3: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Bảng 1: Thống kê nhân chủng học đối tượng tham gia khảo sát

Nhóm		Tần số	Tỷ lệ
Tuổi	31 – 40 tuổi	93	42%
	26 – 30 tuổi	60	27%
	41 – 55 tuổi	52	24%
	18 – 25 tuổi	8	4%
	> 55 tuổi	7	3%
Giới tính	Nữ	128	58%
	Nam	92	42%
Trình độ học vấn	Đại học	154	70%
	Sau đại học	66	30%
Vị trí công tác	Kế toán viên	86	39%
	Quản lý cấp cao (CFO, CEO, Chủ tịch HĐQT,...)	62	28%
	Kế toán trưởng/trưởng phòng kế toán	22	10%
	Chuyên viên phân tích tài chính	20	9%
	Trưởng phòng	18	8%
	Kiểm soát nội bộ	8	4%
	Khác	4	2%
Số năm kinh nghiệm làm việc	Trên 10 năm	129	59%
	Từ 5 đến 10 năm	65	30%
	Từ 2 đến 5 năm	24	11%
	Dưới 2 năm	2	1%
Loại hình DN	DN tư nhân trong nước	181	82%
	DN Nhà nước	20	9%
	DN FDI	19	9%
Lĩnh vực hoạt động	Lĩnh vực thương mại - dịch vụ	69	31%
	Lĩnh vực sản xuất	52	24%
	Lĩnh vực thương mại - dịch vụ	47	21%
	Lĩnh vực tài chính	36	16%
	Bất động sản	8	4%
	Lĩnh vực bảo hiểm	4	2%
	Lĩnh vực dầu khí	2	1%
	Xây dựng	2	1%
Tuổi của DN	Trên 10 năm	188	85%
	Từ 5 đến 10 năm	30	14%
	Từ 3 đến 5 năm	2	1%
Loại phần mềm	Phần mềm kế toán	121	55%
	Hệ thống ERP	87	40%
	Excel	12	5%

(Nguồn: nhóm tác giả tổng hợp)

Bảng 2: Kết quả kiểm tra độ tin cậy nhất quán của thang đo

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	AVE
AIQ	0,911	0,92	0,93	0,658
IASQ	0,886	0,887	0,911	0,596
IP	0,771	0,771	0,854	0,595
IT	0,831	0,864	0,898	0,745
MA	0,846	0,855	0,896	0,683
OC	0,801	0,819	0,863	0,561
SA	0,729	0,73	0,847	0,649
SK	0,846	0,848	0,907	0,764

(Nguồn: kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đánh giá mô hình đo lường

Các phân tích dữ liệu trên phần mềm SmartPLS cho thấy, hệ số tải nhân tố bên ngoài (outer loading) của hầu hết các biến đo lường từ 0,57 đến 0,903 lớn hơn giá trị tối thiểu là 0,4. Độ tin cậy của thang đo được thể hiện qua hệ số Cronbach's Alpha (CA) và độ tin cậy tổng hợp (composite reliability – CR). Tất cả các hệ số CA của các nhân tố đều lớn hơn 0,7 và AVE đều lớn hơn 0,5 (Bảng 2). Vì vậy, thang đo có độ tin cậy tốt.

Kiểm tra giá trị phân biệt qua tiêu chí Fornell-Larcker cho thấy, các giá trị trên đường chéo nằm trong khoảng [0,771; 0,874] > các chỉ số nằm phía dưới đường chéo. Ngoài ra, các chỉ số HTMT đều < 0,9, thoả mãn giá trị phân biệt (Henseler và cộng sự, 2015). Như vậy, thang đo của các cấu trúc đã đạt giá trị phân biệt.

Đánh giá đa cộng tuyến tính

Theo Hair và cộng sự (2016), để xem xét tình trạng đa cộng tuyến tính giữa các biến nên sử dụng chỉ số VIF, chỉ số này được chấp nhận khi < 5. Bảng 5 thể hiện chỉ số VIF của các biến là < 3, thể hiện mô hình không có tình trạng đa cộng tuyến.

4.2. Đánh giá mô hình cấu trúc

Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc cho thấy, năng lực kế toán viên (SK), chất lượng HTTTKT (IASQ), phong cách lãnh đạo (MA), văn hoá tổ chức (OC) có tác động đến CLTTKT (AIQ) với hệ số đường dẫn lần lượt là 0,222, 0,251, 0,228, 0,184 (các giả thuyết H4, H5, H7 và H8 được chấp nhận). CLTTKT (AIQ) tác động đáng kể đến sự thoả mãn của người sử dụng thông tin kế toán (SA) và hiệu quả

Bảng 3: Tiêu chí Fornell-Larcker

	AIQ	IASQ	IP	IT	MA	OC	SA	SK
AIQ	0,811							
IASQ	0,680	0,772						
IP	0,666	0,490	0,771					
IT	0,607	0,679	0,456	0,863				
MA	0,679	0,694	0,559	0,625	0,826			
OC	0,634	0,595	0,464	0,648	0,591	0,749		
SA	0,672	0,481	0,612	0,486	0,422	0,516	0,806	
SK	0,681	0,646	0,488	0,676	0,685	0,673	0,559	0,874

(Nguồn: kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

Bảng 4: Tiêu chí HTMT

	AIQ	IASQ	IP	IT	MA	OC	SA
AIQ							
IASQ	0,75						
IP	0,792	0,589					
IT	0,671	0,779	0,55				
MA	0,765	0,793	0,675	0,734			
OC	0,721	0,701	0,575	0,782	0,71		
SA	0,817	0,602	0,812	0,611	0,532	0,663	
SK	0,765	0,747	0,602	0,796	0,812	0,81	0,707

(Nguồn: kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

Bảng 5: Hệ số VIF

	AIQ	IP
AIQ		1,825
IASQ	2,480	
IT	2,460	
MA	2,438	
OC	2,161	
SA		1,825
SK	2,646	

(Nguồn: kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

Bảng 6: Kết quả kiểm tra mô hình cấu trúc

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	p-values
AIQ -> IP	0,465	0,465	0,116	4,000	0,000
AIQ -> SA	0,672	0,676	0,038	17,787	0,000
IASQ -> AIQ	0,251	0,255	0,098	2,565	0,010
IT -> AIQ	0,024	0,03	0,086	0	0,777
MA -> AIQ	0,228	0,23	0,097	2,357	0,018
OC -> AIQ	0,184	0,185	0,082	2,255	0,024
SA -> IP	0,3	0,303	0,099	3,030	0,002
SK -> AIQ	0,222	0,215	0,098	2,262	0,024

(Nguồn: kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

công việc của người sử dụng thông tin kế toán (IP) với hệ số đường dẫn lần lượt là 0,672 và 0,465 (H1 và H3 được chấp nhận). Bên cạnh đó, sự thoả mãn của người sử dụng thông

tin kế toán (SA) cũng tác động đến hiệu quả công việc của người sử dụng thông tin kế toán (IP), với hệ số đường dẫn là 0,300 (chấp nhận giả thuyết H2), tại Bảng 6.

Hệ số xác định của CLTTKT ở mức 60,9%; sự thoả mãn của người sử dụng thông tin kế toán ở mức 45,2% và hiệu quả công việc cá nhân của người sử dụng thông tin kế toán ở mức 49,3% (> ngưỡng chấp nhận 20%) thể hiện khả năng dự báo cao của mô hình.

5. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu thực nghiệm cho thấy, có sự tác động đáng kể của CLTTKT đến sự hài lòng của người sử dụng thông tin kế toán tại các DN ở Việt Nam. Bên cạnh đó, CLTTKT và sự thoả mãn của người sử dụng càng cao thì hiệu quả công việc cá nhân của người sử dụng thông tin kế toán càng cao. Kết quả này một lần nữa khẳng định mối quan hệ của chất lượng thông tin trong mô hình hệ thống thông tin thành công của Delone và Mclean (2003). Kết quả nghiên cứu này có sự tương đồng với các nghiên cứu trước như Guimaraes và Igarbaria (1997), Chae và Kim (2001), McGill và cộng sự (2003), Petter và các cộng sự (2008), Gatian (1994), Shih (2004), Bharati và Chaudhury (2006), Phạm và các cộng sự (2019).

Nghiên cứu này cũng cung cấp các bằng chứng về các yếu tố ảnh hưởng cùng chiều đến CLTTKT, bao gồm năng lực của kế toán viên, chất lượng HTTTKT, phong cách lãnh đạo và văn hoá tổ chức. Các kết quả này ủng hộ lý thuyết nguồn lực, lý thuyết xử lý thông tin và các nghiên cứu trước (Xu và cộng sự, 2003; Ahmad Al-Hiyari và các cộng sự, 2013; Xu, 2015; Trần, 2018; Nguyễn và Tô, 2018; Azhar, 2015; Azhar, 2017;

Aldegis, 2018; Sarker và Lee, 2003; Luciana và Alfredo, 2014; Đoàn, 2015; Luru, 2018).

Tuy nhiên, giả thuyết H6 không được chấp nhận trong nghiên cứu này, nghĩa là CNTT không ảnh hưởng trực tiếp đến CLTTKT trong phạm vi các doanh nghiệp tại Việt Nam. Kết quả này khác với kết quả của các nghiên cứu trước (Abdelraheem, 2020; Nguyễn và Tô, 2018). Sự khác biệt này có thể được giải thích từ góc nhìn khi CNTT đã được ứng dụng như nhau giữa các DN thì chúng không phải là yếu tố tạo ra sự khác biệt trong CLTTKT giữa các DN.

Kết quả của nghiên cứu đã cung cấp bằng chứng thực nghiệm hỗ trợ và củng cố nền tảng lý thuyết của mô hình thành công Delone và Mclean, mô hình kim cương, lý thuyết nguồn lực và lý thuyết xử lý thông tin. Dựa vào kết quả này chúng tôi đề xuất các hàm ý quản trị. Các giải pháp tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao trình độ học vấn và trình độ chuyên môn kế toán, đào tạo và phát triển chuyên môn liên tục là cơ hội phát triển, nâng cao năng lực của các kế toán viên. Việc đào tạo liên tục đảm bảo rằng, các kế toán viên luôn cập nhật các tiêu chuẩn, quy định kế toán mới nhất, cho phép họ tạo ra thông tin kế toán chất lượng. Đồng thời, DN cần nâng cao chất lượng HTTTKT để cải thiện CLTTKT. Do đó, nhà quản trị cần đánh giá và cải tiến quy trình kế toán hiện tại để xác định các vấn đề và điểm yếu. Sau đó, áp dụng các biện pháp cải tiến như tối ưu hóa quy trình, tự động hóa và tăng

cường tính hiệu quả, đáng tin cậy của quy trình kế toán. Bên cạnh đó, cần nâng cao tính tương thích và liên kết của HTTTKT với các hệ thống khác trong tổ chức như hệ thống quản lý khách hàng (CRM), hệ thống quản lý nguồn nhân lực (HRM), hoặc hệ thống quản lý chuỗi cung ứng (SCM). Điều này giúp tăng cường tính liên kết, tương tác giữa các phần mềm và thông tin, nâng cao khả năng quản lý và đáp ứng nhu cầu thông tin kế toán chất lượng trong DN.

Nhà quản trị cũng cần phát triển phong cách lãnh đạo theo hướng chủ động, thúc đẩy sự cam kết đối với CLTTKT và hỗ trợ nhân viên trong việc đạt được mục tiêu. Bên cạnh đó, nhà lãnh đạo cần tích cực tham gia thảo luận với nhân viên cấp dưới, khuyến khích các cuộc họp định kỳ giữa các bộ phận liên quan, thúc đẩy việc chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm, và tạo ra cơ hội để các nhân viên tương tác và học hỏi lẫn nhau cũng như định hướng thành tích bằng cách đặt ra những mục cụ thể cho nhân viên. Việc xây dựng một văn hoá tổ chức cũng là giải pháp quan trọng để cải thiện CLTTKT. Điều này có thể bao gồm việc đánh giá CLTTKT một cách kỹ lưỡng và chi tiết, định hướng thúc đẩy sự đổi mới, chấp nhận rủi ro và xây dựng môi trường DN, nơi mà sự hợp tác và chia sẻ thông tin được khuyến khích, nâng cao tinh thần làm việc đội nhóm.

Cuối cùng, khi các chiến lược cải thiện CLTTKT được thực hiện, sự hài lòng của người sử dụng thông tin kế toán được nâng

cao và từ đó, các kết quả trong công việc của nhân viên được cải thiện, hiệu quả tổng thể của toàn DN sẽ được nâng cao.

6. Kết luận

Nghiên cứu đã kiểm định mối quan hệ giữa CLTTKT, sự thoả mãn của người sử dụng thông tin và hiệu quả công việc cá nhân có tác động cùng chiều với nhau. Đồng thời, xác định các yếu tố năng lực kế toán viên, chất lượng HTTTKT, phong cách lãnh đạo và văn hoá tổ chức ảnh hưởng tích cực đến CLTTKT tại các DN Việt Nam.

Nghiên cứu này được tác giả thực hiện một cách khoa học, tuy nhiên nghiên cứu vẫn còn một vài hạn chế. Cụ thể, dữ liệu của đề tài được thu thập tại một thời điểm nhất định, có hạn chế là thiếu giá trị nội tại (McGrath, 1981). Để khắc phục vấn đề này trong tương lai, nếu tiếp tục nghiên cứu thì nhà nghiên cứu có thể thu thập dữ liệu trong thời gian dài. Bằng cách này, nhà nghiên cứu có thể nắm bắt được xu hướng phát triển và thay đổi của đối tượng nghiên cứu, giúp hiểu rõ hơn về quá trình diễn ra và tác động của các yếu tố. Bên cạnh đó, trong giới hạn của bản thân, nghiên cứu chỉ khảo sát được 110 doanh nghiệp Việt Nam, nên mức độ tổng quát hoá còn hạn chế. Để khắc phục, nhà nghiên cứu có thể mở rộng mẫu khảo sát, tiến hành khảo sát thêm ở nhiều doanh nghiệp hơn. Việc mở rộng mẫu nghiên cứu sẽ giúp xác định xu hướng và đặc điểm chung của các doanh nghiệp trong lĩnh vực được nghiên cứu.

Tài liệu tham khảo

- Abdelraheem, A. A. E., Hussaien, A. M., Mohammed, M. A. A., & Elbokhari, Y. A. E. (2021). The effect of information technology on the quality of accounting information. *Accounting*, 191–196.
- Ahmad Al-Hiyari, Mohammed Hamood Hamood AL-Mashregy, Nik Kamariah Nik Mat, Jamal Mohammedsmail alekam (2013). Factors that affect accounting information system implementation and accounting information quality: A survey in University Utara Malaysia.
- Azhar Susanto, (2015). What factors influence the quality of accounting information. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 3995-4014.
- Azhar Susanto, 2016. The Influence of Accounting Information System Quality to Accounting Information Quality and its Implications to the Good Study Program Governance. *International Business Management*, 10: 5767-5776.
- Bharati, P. & Chaudhary, A. (2006). Product Customization on the Web: An Empirical Study of Factors Impacting Choiceboard User Satisfaction. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 19(2), 69-81.
- Chao-Min Chiu, Chao-Sheng Chiu & Hae-Ching Chang, 2007. Examining the integrated influence of fairness and quality on learners' satisfaction and Web-based learning continuance intention. *Information Systems Journal*.
- Delone and Mclean, (2003). Model of information systems success: A Ten-year update.
- Đoàn Thị Thanh Mai, (2017). Mối quan hệ giữa CLTTKT, lợi ích kế toán và sự hài lòng của người sử dụng cuối trong môi trường ERP: Thực nghiệm tại TP.HCM. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Đoàn Thị Mỹ Nương, (2015). Tác động của quản trị công ty đến chất lượng báo cáo tài chính nghiên cứu các công ty niêm yết tại TP.HCM. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Fabrigar, L., Wegener, D., MacCallum, R., & Strahan, E. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods*, 4(3), 272–290.
- Gatian, A. W. (1994). Is user satisfaction a valid measure of system effectiveness? *Information & Management*, 26(3), 119–131.
- Guimaraes, T., & Igharia, M. (1997). Client/Server System Success: Exploring the Human Side. *Decision Sciences*, 28(4), 851–876.
- Heidmann, M., Schäffer, U., & Strahringer, S. (2008). Exploring the Role of Management Accounting Systems in Strategic Sensemaking. *Information Systems Management*, 25, 244–257.
- Holtz, L., & Sarlo Neto, A. (2014). Effects of Board of Directors' Characteristics on the Quality of Accounting Information in Brazil. *Revista Contabilidade & Finanças*, 25(66), 255–266.
- Huang, K.-T.; Lee, Y.W.; Wang, R.Y. *Quality Information and Knowledge*. Prentice Hall PTR: Hoboken, NJ, USA, 1998
- Iskandar Muda, Ade Afrina, Erlina (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduria y Administracion*.
- Kulkarni, U. R., Ravindran, S., & Freeze, R. (2006). A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*, 23(3), 309–347.
- Lưu Phạm Anh Thi, (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thông tin trên báo cáo tài chính của các DN vừa và nhỏ tại thành phố Cần Thơ. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- 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.
- Luciana Holtz, Alfredo Sarlo Neto (2014). Effect of Board of Directors' characteristics on the quality of accounting information in Brazil-Luciana Holtz, Alfredo Sarlo Neto.
- Marble, R. P. (2003). A system implementation study: management commitment to project management. *Information & Management*, 41(1), 111–123.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User Developed Applications and Information Systems Success. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45.
- Nguyễn Thị Huyền Trâm, Tô Hồng Thiên, (2018). Ảnh hưởng của các nhân tố đến CLTTKT tại các trường đại học công lập ở TP.HCM. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*.
- Phạm Quang Huy và cộng sự, (2019). Tác động tương tác của nhiệm vụ - công nghệ phù hợp và sự hài lòng công việc đến hiệu quả công việc trong bối cảnh ứng dụng ERP tại các DN Việt Nam.
- Shih, H-P. (2004). Extended technology acceptance model of Internet utilization behavior. *Information & Management*, 41(6), 719–729.
- Sven Laumer, Christian Maier và Tim Weitzel (2016). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users.
- Trần Ngọc Hùng, (2018). Giải pháp nâng cao CLTTKT quản trị trong các DN Việt Nam. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*.
- Vlahos, G. E., Ferrati, T. W., & Knoepfle, G. (2004). The use of computer-based information systems by German managers to support decision making. *Information & Management*, 41(6), 763–779.
- Xu, H. (2015). What Are the Most Important Factors for Accounting Information Quality and Their Impact on AIS Data Quality Outcomes? *Journal of Data and Information Quality*, 5(4), 1–22.
- Xu, H., Horn Nord, J., Daryl Nord, G., & Lin, B. (2003). Key issues of accounting information quality management: Australian case studies. *Industrial Management & Data Systems*, 103(7), 461–470.
- Wu, J.-H., & Wang, Y.-M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information & Management*, 43(6), 728–739.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Yuthas, K., & Young, S. T. (1998). Material matters: Assessing the effectiveness of materials management IS. *Information & Management*, 33(3), 115–124.