

CÁC YẾU TỐ CAM KẾT QUẢN TRỊ VÀ SỰ HỖ TRỢ QUẢN LÝ ĐẾN CHẤT LƯỢNG HỆ THỐNG THÔNG TIN TẠI MỘT SỐ DOANH NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Trương Thị Thu Hương

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

truonghuong@ueh.edu.vn

Ngày nhận bài: 7/6/2018; Ngày duyệt đăng: 7/8/2018

Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xem xét vai trò của các yếu tố về cam kết quản trị và sự hỗ trợ của nhà quản trị đối với chất lượng của hệ thống thông tin (HTTT) ở các doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh. Mẫu nghiên cứu gồm 175 đối tượng đang làm việc ở các vị trí trong các loại hình doanh nghiệp khác nhau. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập chủ yếu thông qua khảo sát bằng bảng câu hỏi (từ tháng 3/2017 – 6/2017) và sau đó phân tích thống kê mô tả và thực hiện các kiểm định giả thuyết nghiên cứu thông qua phân tích hồi quy tuyến tính với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS. Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng HTTT chịu sự tác động của công tác đào tạo, sự hỗ trợ của nhà quản trị. Ngoài ra, một số hàm ý nghiên cứu cũng được trình bày nhằm nâng cao vai trò của yếu tố quản trị đối với chất lượng HTTT ở các doanh nghiệp Việt Nam.

Từ khóa: *cam kết quản trị, sự hỗ trợ của nhà quản trị, chất lượng hệ thống thông tin*

The factors of management commitment and management support to the quality of information system in some enterprises in Ho Chi Minh city

Abstract

This study was conducted to examine the role of management commitment and management support in the quality of information system (IS) in enterprises in Ho Chi Minh City. This study included 175 participants working in different positions in businesses of various types. Data was collected primarily through the questionnaire (March, 2017 – June, 2017) and then it was analyzed for descriptive statistics, research reliability and validity and hypothesis testing through a multiple linear regression with the support of SPSS. Research results showed that the quality of IS was influenced by the training and the management support. In addition, some research implications were also presented to enhance the role of management as a factor in the quality of IS in Vietnamese enterprises.

Keywords: *management commitment, management support, quality of Information system*

1. Giới thiệu

Trong bối cảnh hiện nay, khi công nghệ thông tin đã ảnh hưởng sâu rộng trong tất cả các lĩnh vực của đời sống, kinh tế, xã hội, bên cạnh những cơ hội mà toàn cầu hoá mang lại, Việt Nam cũng phải đối mặt với nhiều thách thức, khó khăn trong đó có những thách thức khó khăn liên quan đến việc ứng dụng công nghệ thông tin để phục vụ cho sự phát triển của các doanh nghiệp. Sự phát triển của doanh nghiệp là một trong những tác động mạnh mẽ đến sự phát triển của HTTT bên cạnh các yếu tố tác động trong quá trình vận hành HTTT như yêu cầu về kiểm soát, quản lý của nhà quản trị, yêu cầu về luật pháp liên quan trong lĩnh vực HTTT và sự phát triển ngày càng cao của công nghệ

thông tin.

Trong môi trường cạnh tranh, doanh nghiệp hoạt động phải chịu sự tác động của nhiều yếu tố khác nhau, những yếu tố này ảnh hưởng đến sự hữu hiệu và hiệu quả của HTTT trong việc thực hiện các chức năng của hệ thống qua đó ảnh hưởng đến chất lượng của thông tin trong doanh nghiệp. Theo nhiều nghiên cứu công bố, chất lượng thông tin xuất phát từ việc thực hiện một hệ thống thông tin chất lượng (Sacher và cộng sự, 2006). Một HTTT chất lượng liên quan đến việc đo lường thông tin đầu ra của hệ thống thực tế (Delone and McLean, 2003), do đó cần phải xem xét các khía cạnh chất lượng của thông tin đầu ra. Một HTTT chất lượng là một sự kết

hợp của phần cứng có chất lượng, phần mềm, mạng máy tính, cơ sở dữ liệu, chất lượng công việc và sự hài lòng của người sử dụng (Sacer và cộng sự, 2006). Như vậy HTTT có chất lượng sẽ tạo ra thông tin tốt và hữu ích, và đó cũng là chức năng quan trọng nhất của HTTT. Với việc thực hiện các chức năng của HTTT sẽ góp phần giúp doanh nghiệp đạt được các mục tiêu hoạt động kinh doanh, giúp cải thiện và nâng cao sự hữu hiệu và hiệu quả của quá trình hoạt động (Soudani, 2012), hỗ trợ cho các hoạt động quản trị bao gồm quá trình ra quyết định của nhà quản trị (Gelinas và cộng sự, 2011). Ngoài ra, HTTT chất lượng và sự hữu hiệu của kiểm soát nội bộ cũng có ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng các báo cáo trong doanh nghiệp, sự hữu hiệu của HTTT có thể dẫn đến việc ra quyết định tốt hơn bởi các nhà quản lý, hệ thống kiểm soát nội bộ hữu hiệu hơn, nâng cao chất lượng của báo cáo tài chính, báo cáo quản trị và tạo điều kiện tốt cho xử lý các nghiệp vụ tài chính (Sajady và cộng sự, 2008).

Như vậy có thể thấy vai trò đặc biệt quan trọng của HTTT trong doanh nghiệp, với các doanh nghiệp ở nước ta hiện nay phần lớn là doanh nghiệp nhỏ và vừa với HTTT còn nhiều hạn chế trong việc quản lý các hoạt động phát sinh hàng ngày, hạn chế trong cung cấp thông tin hữu ích, những hạn chế này có thể cản trở sự phát triển của doanh nghiệp và buộc doanh nghiệp phải thường xuyên đổi mới để tăng khả năng cạnh tranh trong môi trường toàn cầu hóa với các doanh nghiệp nước ngoài khác khi trong tương lai sẽ có rất nhiều loại hình doanh nghiệp đầu tư và hoạt động ở Việt Nam.

Thực trạng hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp đặt ra vấn đề cần quan tâm đó là chất lượng của HTTT và các nhân tố quản trị tác động đến chất lượng HTTT như thế nào, hoặc mức độ tác động ra sao đến chất lượng HTTT ở thị trường Việt Nam, bởi vì chức năng của HTTT là phải phục vụ cho mục tiêu hoạt động của nhà quản trị. Đó cũng chính là vấn đề nghiên cứu của bài viết này, vấn đề nghiên cứu này quan trọng bởi vì chất lượng của HTTT là yếu tố rất cần thiết, hữu ích cho sự hoạt động hữu hiệu và hiệu quả của doanh nghiệp, là nền tảng vững chắc cho quản lý chất lượng của thông tin trong doanh nghiệp, chất lượng của HTTT là cơ sở để doanh nghiệp nâng cao công tác quản lý

toàn doanh nghiệp, giúp ích cho quá trình thực hiện quyết định của nhà quản trị và đảm bảo cho doanh nghiệp trong việc đạt được các mục tiêu và chiến lược kinh doanh đề ra.

Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm về các nhân tố quản trị tác động đến chất lượng HTTT tại các doanh nghiệp Việt Nam. Để đạt mục tiêu này, các nghiên cứu trước đây được phân tích, kết hợp phương pháp định lượng thông qua khảo sát 175 đối tượng đang làm việc tại các doanh nghiệp khác nhau.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cam kết quản trị

Cam kết quản trị là tổng hợp các cam kết không chỉ để quản lý sự tham gia và giao quyền cho nhân viên mà còn là sự hợp tác trong nội bộ và cải thiện giao tiếp xuyên suốt tổ chức (Liebler và McConnel, 2012). Theo Armstrong (2011) cho rằng, cam kết quản trị như là một hình thức quản lý nhằm mục đích khơi gợi sự cam kết để hành vi chủ yếu là tự điều chỉnh chứ không phải là kiểm soát bởi lệnh trừng phạt và áp lực bên ngoài đến cá nhân, và các mối quan hệ trong tổ chức đều dựa trên mức độ tin cậy cao. Sự kết nối với cam kết quản trị, trong sự phát triển của HTTT, chịu ảnh hưởng bởi sự tham gia của các lãnh đạo, quản lý trong mục tiêu xây dựng và phát triển của các HTTT, và cam kết rõ ràng để chứng minh cho sự hiệu quả của việc thực hiện kế hoạch công tác, để xem như một nỗ lực để chỉ đạo, phê duyệt, đo lường, hỗ trợ các hoạt động từ bắt đầu đến hoàn thành một dự án phát triển như là một hình thức tham gia tích cực của lãnh đạo và nhà quản lý (Englund và Bucero, 2006). Tác giả cho rằng, các đặc điểm của cam kết quản trị mạnh mẽ bao gồm: những nhà quản lý cấp cao ủng hộ thay đổi và trao quyền cho nhân viên để thực hiện thay đổi, đo lường thành quả phải phù hợp với mục tiêu công ty, sự đầu tư vào quá trình hoạt động của công ty, và tái thực hiện, công nghệ và hệ thống, phát triển và duy trì nguồn nhân lực, thông tin liên lạc của các mục tiêu và kết quả. Những tác giả khác định nghĩa cam kết quản trị với triết lý về chất lượng, mức độ mà giám đốc điều hành cấp cao hành động như những người bạn, những triết gia, và hướng dẫn cho cấp dưới của họ (Sureshchandar và cộng sự, 2002); và cam kết quản trị để làm tốt nhất cho khách hàng (Boshoff và Allen 2000).

Trong hầu hết các nghiên cứu, cam kết quản trị được định nghĩa và đo lường từ nhận thức của nhà quản trị và từ nhận thức của người lao động. Tổng hợp các nghiên cứu liên quan cho thấy rằng đào tạo, trao quyền và khen thưởng là những biến đo lường tốt nhất của yếu tố cam kết quản trị (Bowen và Lawler 1995; Tax và cộng sự, 1998). Do đó, trong nghiên cứu này tác giả tổ chức đo lường cam kết quản trị bằng việc sử dụng ba chỉ số đo lường trên.

2.2. Chất lượng hệ thống thông tin

Các quan điểm về chất lượng HTTT chủ yếu dựa trên quan điểm về chất lượng HTTT được thực hiện trong các nghiên cứu trước và được phân tích từ quan điểm chất lượng theo mô hình HTTT thành công của DeLone và McLean (2003). Cụ thể:

Theo DeLone và McLean (1992, 2003); Seddon (1997) thì chất lượng hệ thống gắn với sự thành công và họ dùng thang đo chất lượng HTTT phù hợp với mô hình đã phát triển gồm: dễ sử dụng, chức năng của hệ thống, tính tin cậy, tính linh hoạt, chất lượng dữ liệu, tính chuyển động, tính tích hợp và tầm quan trọng. Mô hình của DeLone và McLean là một trong những mô hình của HTTT thành công, có rất nhiều tác giả tổng hợp các nghiên cứu trước đây về HTTT thành công dựa trên mô hình của DeLone và Mclean cho nghiên cứu của họ. Trong mô hình hệ thống thông tin thành công, DeLone và McLean (2003) đề xuất rằng sự thành công của HTTT được xác định bởi chất lượng hệ thống thông tin (chất lượng kỹ thuật của hệ thống) và chất lượng đầu ra của hệ thống thông tin (chất lượng thông tin được tạo ra). Sự thành công của HTTT được xem xét thông qua sử dụng sáu yếu tố, đó là: (1) chất lượng hệ thống, (2) chất lượng thông tin, (3) chất lượng dịch vụ, (4) sử dụng hệ thống, (5) sự hài lòng của người sử dụng, (6) lợi ích đạt được. Một hệ thống chất lượng sẽ tác động đến việc sử dụng và thỏa mãn của người sử dụng hệ thống. Chất lượng của HTTT liên quan đến việc đo lường thông tin đầu ra của hệ thống thực tế và đó là các đặc tính mong muốn của hệ thống gồm: tính khả dụng, tính giá trị, độ tin cậy, khả năng thích ứng và thời gian đáp ứng nhu cầu. Trong nghiên cứu của Petter và cộng sự (2008) về đo lường sự thành công của HTTT liên quan đến mô hình, các khía cạnh, xây dựng thang đo và mối quan hệ, tác giả cho rằng chất

lượng hệ thống thể hiện các đặc tính mong muốn của hệ thống như: dễ sử dụng, tính linh hoạt, độ tin cậy, dễ tìm hiểu, sự tin tế và thời gian đáp ứng của hệ thống. Đồng thời trong nghiên cứu này tác giả cũng sử dụng thang đo chất lượng hệ thống của Sedera và cộng sự (2004) gồm chín biến quan sát để đo lường chất lượng của HTTT.

Theo Sabherwal và cộng sự (2006) cho rằng HTTT thành công được cấu trúc từ bốn khía cạnh bao gồm: chất lượng hệ thống, nhận thức tính hữu ích, sự thỏa mãn người sử dụng và sử dụng hệ thống.

Chất lượng thông tin đến từ việc thực hiện HTTT chất lượng. Chất lượng HTTT là sự tích hợp của chất lượng phần cứng, phần mềm, con người, mạng lưới kỹ thuật công nghệ, cơ sở dữ liệu, chất lượng công việc và sự thỏa mãn người sử dụng (Sačer và cộng sự, 2006). Một số tác giả đã mô tả chất lượng HTTT thông qua: sự hữu hiệu, sự hữu ích, tính hiệu quả, thỏa mãn người sử dụng Tính hiệu quả của một HTTT là sự đánh giá của HTTT thành công để đáp ứng các mục tiêu được thiết lập, và một trong những mục tiêu quan trọng của HTTT là cung cấp thông tin phục vụ quá trình ra quyết định của nhà quản lý và các đối tượng liên quan.

Sự hữu hiệu của HTTT là đo lường sự thành công của HTTT để đáp ứng các mục tiêu được thiết lập, hoặc sự thỏa mãn người sử dụng (Stair và Reynolds, 2010). Theo ông, chất lượng HTTT thường là linh hoạt, hiệu quả, dễ tiếp cận và tính kịp thời. Đồng thời kiểm định HTTT để đáp ứng nhu cầu cuối cùng của người sử dụng có thể thấy được các đặc tính chất lượng kịp thời, hữu hiệu, hiệu quả.

Sajady và cộng sự (2008) cho rằng sự hữu hiệu của HTTT dựa vào nhận thức của người thực hiện quyết định vào sự hữu ích của thông tin được phát sinh bởi hệ thống để thỏa mãn nhu cầu thông tin cho quá trình xử lý hoạt động, các báo cáo quản trị, dự toán ngân sách và kiểm soát trong tổ chức. Chất lượng của HTTT là một HTTT tích hợp từ tất cả các yếu tố liên quan, phù hợp để tạo ra thông tin chất lượng, và đó là những thành phần về phần mềm, phần cứng, con người, thủ tục, dữ liệu và mạng lưới truyền thông (Susanto, 2013). Chất lượng của HTTT có thể giúp xác định xem dự án là thành công hay thất bại, để mà các nhà quản lý có thể đưa ra quyết định đúng đắn và phù hợp với các điều

kiện của dự án.

2.3. Sự hỗ trợ của nhà quản trị

Sự hỗ trợ của nhà quản trị cấp cao liên quan đến mức độ sẵn sàng của nhà quản trị cung cấp quyền, sự chỉ đạo và những nguồn lực trong và sau quá trình thực hiện HTTT để giúp cho hệ thống hay dự án thành công. Thiếu sự hỗ trợ từ các nhà quản lý cấp cao trong HTTT trong môi trường máy tính có thể là một thảm họa cho phần mềm và cho hệ thống tồn tại (Ein-Dor và Segev, 1978). Theo Choe (1996) giải thích hỗ trợ quản trị bao gồm sự chuẩn bị đánh giá các mục tiêu, đánh giá đề xuất dự án phát triển HTTT, xác định thông tin và các quá trình cần thiết, thực hiện xem xét chương trình và kế hoạch phát triển HTTT. Có nhiều nghiên cứu cho thấy hỗ trợ quản lý cấp cao là yếu tố thành công quan trọng cho các dự án ERP (Davenport, 1998; Somers và Nelson, 2004). Thực tế, hỗ trợ quản lý cấp cao có liên quan cho thành công chung của các phần mềm ở các giai đoạn sau thực hiện (Ifinedo, 2008). Ngoài ra, hỗ trợ quản trị không chỉ quan trọng đối với việc phân bổ các nguồn lực cần thiết mà còn đưa ra một tín hiệu mạnh mẽ đến các nhân viên để thực hiện các thay đổi thiết yếu. Theo Bodnar và Hopwood (2010), sự phát triển quan trọng của HTTT trong tổ chức cần có sự hỗ trợ của nhà quản trị, cũng theo tác giả thì những nhân tố ảnh hưởng đến HTTT là sự ứng dụng CNTT, chuyên môn của người sử dụng hệ thống, sự tham gia của người sử dụng, huấn luyện đào tạo và sự hỗ trợ của nhà quản trị. Như vậy, hỗ trợ của nhà quản trị là nhân tố quan trọng để đánh giá tính hữu hiệu của HTTT trong tổ chức.

2.4. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được thiết lập dựa trên giả định công tác đào tạo, khen thưởng, sự trao quyền và sự hỗ trợ của nhà quản trị có tác động trực tiếp đến chất lượng HTTT. Cơ sở cho việc xây dựng mô hình nghiên cứu này dựa trên cơ sở lý luận về các khái niệm nghiên cứu có thể ảnh hưởng đến chất lượng HTTT và dựa trên mô hình nghiên cứu từ các nghiên cứu có liên quan như nghiên cứu của Rapina (2014), Ahmad Al-Hiyari và cộng sự (2013), Seyal và cộng sự (2000).

Theo Cooper (2006) cam kết quản trị là sự tham gia và duy trì những hành vi của nhà quản

trị để những người khác đạt được các mục tiêu mà công ty đặt ra, bởi vì cam kết quản trị làm gia tăng hiệu quả HTTT. Thong và cộng sự (1996) lập luận rằng nếu có sự cam kết ở mức độ thấp của nhà quản lý thì không thể thực hiện được đến các khía cạnh liên quan của hệ thống thông tin. Nghiên cứu cũng cho thấy rằng cam kết quản trị làm gia tăng hiệu quả của hệ thống thông tin bởi vì nó cung cấp các nguồn lực cần thiết cho hệ thống thông tin. Rahayu (2012) đã xem xét ảnh hưởng của cam kết quản trị về chất lượng dữ liệu và HTTT, ông thấy rằng cam kết quản trị và chất lượng của dữ liệu cùng nhau tác động đến HTTT. Trong nghiên cứu của Rapina (2014) cho rằng các nhân tố ảnh hưởng chất lượng HTTT và ý nghĩa của nó đến chất lượng thông tin bao gồm: cam kết của nhà quản trị, văn hóa tổ chức, cơ cấu tổ chức. Trong một nghiên cứu của Ahmad Al-Hiyari và cộng sự (2013) cho rằng có mối quan hệ đáng kể giữa cam kết quản trị và HTTT. Với các lập luận trên, đồng thời theo lý thuyết cam kết quản trị gồm 3 yếu tố đào tạo, khen thưởng và trao quyền, do đó nghiên cứu giả định rằng:

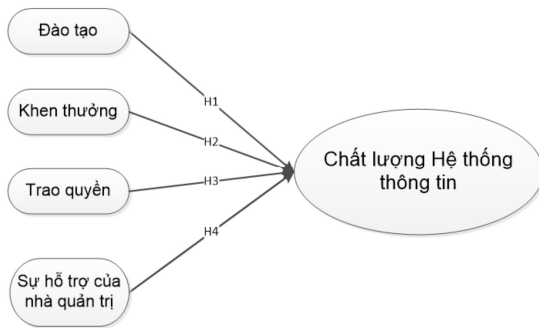
H1: Nhân tố đào tạo có tác động tích cực đến chất lượng HTTT

H2: Nhân tố khen thưởng có tác động tích cực đến chất lượng HTTT

H3: Nhân tố trao quyền có tác động tích cực đến chất lượng HTTT

Sự hỗ trợ quản trị đóng một vai trò quan trọng trong việc thực hiện HTTT trong các DNNVV (Thong và cộng sự, 1996; Lertwongsatien và Wongpinunwatana, 2003; Seyal và cộng sự, 2000). Sự hỗ trợ của nhà quản trị, chẳng hạn như trong các hình thức tham gia dự án HTTT, có thể mang HTTT vào sự liên kết với các mục tiêu và chiến lược của doanh nghiệp (Jarvenpaa và Ives, 1991). Sự tham gia hỗ trợ của họ cũng sẽ khuyến khích người sử dụng phát triển thái độ tích cực về phía dự án HTTT, và do đó có nhiều khả năng dẫn đến HTTT hiệu quả. Quan trọng hơn, nhà quản lý có thẩm quyền để đảm bảo phân bổ đủ nguồn lực cho dự án HTTT. Vì vậy, nghiên cứu hy vọng rằng trong các công ty, có sự tham gia hỗ trợ quản lý phổ biến trong HTTT, sẽ có một HTTT hiệu quả cao hơn.

H4: Nhân tố sự hỗ trợ của nhà quản trị có tác động tích cực đến chất lượng HTTT



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thu thập dữ liệu

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng cách gửi bảng câu hỏi đến các cá nhân đang làm việc tại các công ty, chủ yếu tại TP.HCM, không phân biệt quy mô doanh nghiệp, địa bàn hoạt động, loại hình doanh nghiệp và hình thức sở hữu vốn. Trong đó, đối tượng chính được khảo sát trong doanh nghiệp đó là người phụ trách HTTT trong các phòng ban hoặc các nhân viên trực tiếp sử dụng HTTT trong doanh nghiệp. Thời gian tiến hành khảo sát từ tháng 3 đến hết tháng 6/2017. Dữ liệu được thu thập bằng cách gửi bảng câu hỏi trực tiếp hoặc qua email với link khảo sát trực tuyến trên google cho các cá nhân thực hiện khảo sát. Tác giả biết đến các nhân này thông qua các mối quan hệ trong quá trình làm việc, thông qua bạn bè và người thân với kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện.

Thông tin về mẫu nghiên cứu: mẫu nghiên cứu gồm 175 cá nhân tham gia khảo sát đang làm việc tại nhiều doanh nghiệp khác nhau bao gồm 71 doanh nghiệp trách nhiệm hữu hạn (tỷ lệ 40,6%), 60 doanh nghiệp cổ phần (chiếm tỷ lệ 34,3%), 20 doanh nghiệp tư nhân (chiếm tỷ lệ 11,4%), còn lại 24 doanh nghiệp gồm doanh nghiệp nhà nước và doanh nghiệp liên doanh (tỷ lệ 13,7%). Về lĩnh vực hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, được phân loại ra 6 trường hợp, thứ nhất là lĩnh vực đầu tư tài chính chiếm tỷ lệ 29,8%, thứ 2 là lĩnh vực thương mại dịch vụ với tỷ lệ 25,8%, thứ 3 là lĩnh vực xây dựng với tỷ lệ 21,5%, thứ 4 là lĩnh vực sản xuất với tỷ lệ 15,2%, và cuối cùng là các lĩnh vực giáo dục đào tạo và lĩnh vực khác với tỷ lệ 7,8%). Về quy mô doanh nghiệp trong mẫu nghiên cứu cũng có sự khác nhau, tập trung chủ yếu là doanh

ng nghiệp vừa và lớn với tổng cộng 108 doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 61,8%), tiếp theo là doanh nghiệp nhỏ chiếm 28% tương ứng với 49 doanh nghiệp, cuối cùng là doanh nghiệp siêu nhỏ với 18 doanh nghiệp (tỷ lệ 10,3%). Liên quan đến việc ứng dụng CNTT trong công tác quản lý, theo kết quả khảo sát thu thập được thì chiếm số lượng nhiều nhất là ứng dụng phần mềm với 120 doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 68,6%), tiếp theo là sử dụng Excel với 28 doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 16%) và cuối cùng là phần mềm ERP chiếm 15,4% tương ứng với 27 doanh nghiệp sử dụng phần mềm ERP.

Nội dung trong nghiên cứu định lượng là bảng câu hỏi với nội dung chủ yếu là các thang đo liên quan đến đo lường yếu tố cam kết quản trị theo thang đo của Hayes và Allinson (1994), Boshoff và Allen (2000) gồm 3 biến quan sát đo lường yếu tố đào tạo (ký hiệu TR1 đến TR3), 5 biến quan sát đo lường yếu tố trao quyền (ký hiệu TQ1 đến TQ5), 4 biến quan sát đo lường yếu tố khen thưởng (ký hiệu KT1 đến KT4), 5 biến quan sát đo lường yếu tố sự hỗ trợ nhà quản trị lấy từ thang đo của Krumbholz and Maiden, (2001) (ký hiệu TMS1 đến TMS5). Thang đo biến chất lượng HTTT tác giả sử dụng thang đo có chọn lọc của Gable và cộng sự (2003), Sedera và cộng sự (2004) gồm 6 biến quan sát (ký hiệu ASQ1 đến ASQ6). Các biến quan sát này được đo lường bằng thang đo Likert 5 điểm (1: Rất không đồng ý; 5: Rất đồng ý).

3.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

Mẫu nghiên cứu (n=175) được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha, hệ số tương quan biến tổng và phân tích khám phá nhân tố với các tiêu chuẩn: Hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 (Hair và cộng sự, 2006), hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 (Nunnally và Bernstein, 1994), hệ số KMO lớn hơn 0,5, kiểm định Bartlett có P-value<0,05, phương sai giải thích lớn hơn 50%. Các giả thuyết nghiên cứu được kiểm định bằng phân tích hồi quy tuyến tính bội với các giả thuyết về đánh giá sự phù hợp của mô hình và xem xét tác động của các biến độc lập với biến phụ thuộc.

4. Kết quả và thảo luận hàm ý nghiên cứu

4.1. Kết quả đánh giá thang đo

Sau khi thu thập dữ liệu hoàn chỉnh và nhập liệu vào phần mềm SPSS 22, kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha được

thực hiện để loại các biến không có độ tin cậy cao và không thích hợp với thang đo để cải thiện độ tin cậy của thang đo. Sau khi loại các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 cho thấy các khái niệm đạt tính nhất quán nội tại, hệ số Cronbach Alpha > 0,6 (Bảng 1).

Bảng 1. Kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha

Yếu tố	Cronbach's Alpha	Kết quả loại biến
Đào tạo	0,789	Không
Trao quyền	0,659	Loại 2 biến TQ1, TQ2
Khen thưởng	0,788	Không
Sự hỗ trợ của nhà quản trị	0,741	Không
Chất lượng HTTT	0.847	Không

Kết quả phân tích nhân tố đối với các biến độc lập cho thấy trị số KMO =0,843 thỏa mãn điều kiện > 0,5 và nhỏ hơn 1, do đó việc phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu mẫu. Kết quả cho thấy có 3 nhân tố được trích với tổng phương sai giải thích bởi 3 nhân tố lớn hơn 50%, tổng số nhân tố đều lớn hơn 0,5. Có sự xáo trộn của các biến quan sát trong từng nhân tố và được đặt lại tên của các nhân tố như Bảng 2:

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố chính		
	Hỗ trợ và đào tạo	Khen thưởng	Trao quyền
TMS3	0,786		
TMS4	0,766		
TR1	0,696		
TMS1	0,669		
TMS5	0,667		
TR2	0,624		
TR3	0,606		
KT4		0,81	
KT3		0,751	
KT2		0,728	
KT1		0,6	
TQ4			0,812
TQ3			0,789
TMS2			0,548
TQ5			0,524

Kết quả phân tích nhân tố đối với nhân tố chất lượng HTTT cho thấy trị số KMO =0,836 thỏa mãn điều kiện > 0,5 và nhỏ hơn 1, số lượng biến quan sát không thay đổi, do đó việc phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu mẫu. Kết quả cho thấy chỉ có 1 nhân tố được trích với tổng phương sai giải thích bởi 3 nhân tố lớn hơn 50%, tổng số nhân tố đều lớn hơn 0,5 (Bảng 3).

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Biến quan sát	Nhân tố chính
	1
ASQ3	0,770
ASQ6	0,760
ASQ2	0,703
ASQ5	0,680
ASQ4	0,677
ASQ1	0,670

4.2. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Từ kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính được thực hiện nhằm xác định mối quan hệ tuyến tính các biến độc lập (hỗ trợ và đào tạo, khen thưởng, trao quyền) và chất lượng HTTT. Mô hình hồi quy có dạng sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Y: chất lượng HTTT (biến phụ thuộc) (ASQ)

X1: Hỗ trợ và đào tạo (HTĐT)

X2: Khen thưởng (KT)

X3: Trao quyền (TQ)

Bảng 4 cho thấy các hệ số tương quan Pearson giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc cũng như giữa các biến độc lập với nhau, trong đó có sự tương quan giữa biến độc lập và biến phụ thuộc với (p -value < 0,05).

Bảng 4. Ma trận hệ số tương quan giữa các thành phần

	Hỗ trợ đào tạo	Khen thưởng	Trao quyền	Chất lượng HTTT
Hỗ trợ đào tạo	1	0,570**	0,085	0,463**
Khen thưởng		1	0,152*	0,238**
Trao quyền			1	0,135
Chất lượng HTTT				1

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc được trình bày trong Bảng 5. Hệ số tương quan đa biến điều chỉnh $R^2 = 0,211$, p -value < 0,05 cho thấy 21,1% độ biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Trong đó có 1 biến hỗ trợ đào tạo là đóng góp có ý nghĩa và duy nhất vào việc dự báo chất lượng HTTT (p -value < 0,05), do đó giả thuyết H1, H4 được chấp nhận. Các biến còn lại là khen thưởng và trao quyền không đóng góp vào dự báo chất lượng HTTT, do đó giả thuyết H2, H3 không chấp nhận.

Mô hình hồi quy tuyến tính bội các nhân tố được biểu thị như sau:

$$ASQ = 5,448 + 0,384*HTĐT$$

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
Hằng số	5,448	0,885		6,155	0,000		
Hỗ trợ đào tạo	0,384	0,065	0,485	5,916	0,000	0,675	1,482
Khen thưởng	-0,068	0,104	-0,054	-0,658	0,512	0,664	1,506
Trao quyền	0,129	0,087	0,102	1,494	0,137	0,977	1,024

4.3. Hàm ý nghiên cứu

Từ bốn nhân tố rút ra từ phân tích cơ sở lý thuyết và dựa trên kết quả nghiên cứu của các nghiên cứu trước ở nước ngoài, kết quả nghiên cứu sau khi nghiên cứu ở thị trường Việt Nam phát hiện nhân tố quản trị tác động đến chất lượng HTTT đó là sự hỗ trợ và công tác đào tạo của nhà quản trị. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng phát hiện ra rằng vấn đề về khen thưởng và trao quyền cho nhân viên thì không có tác động ý nghĩa đến chất lượng HTTT.

Kết quả nghiên cứu này cũng có một số hàm ý đối với doanh nghiệp trong việc quan tâm và nâng cao chất lượng HTTT cũng như quan tâm đến các yếu tố quản trị trong quá trình vận hành HTTT giúp cho nhà quản trị có những định

hướng đúng đắn cho sự phát triển của HTTT trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế. Nhận thức tầm quan trọng của HTTT mang lại trong việc gia tăng giá trị cho công ty và nâng cao chất lượng HTTT là một nhiệm vụ quan trọng trong môi trường cạnh tranh. Cụ thể doanh nghiệp cần tập trung đẩy mạnh vấn đề về công tác đào tạo nguồn nhân lực, hỗ trợ đầy đủ cho nhân viên trong quá trình làm việc, công ty cần có những chính sách, chiến lược về đào tạo nhân sự, hiện nay đối với nhân viên bên cạnh kiến thức về chuyên môn, nghề nghiệp, họ cần có kiến thức và kỹ năng về sử dụng CNTT, kỹ năng ngoại ngữ và khả năng phân tích báo cáo tài chính, phân tích thông tin để hỗ trợ cho nhà quản trị trong việc ra các quyết định kinh tế. Bên cạnh

đó cần hỗ trợ đầy đủ cho nhân viên các điều kiện cần thiết trong quá trình làm việc như hỗ trợ về môi trường làm việc, giao tiếp với nhân viên và các điều kiện vật chất, tinh thần khác để nhân viên cảm thấy doanh nghiệp là một nơi họ có thể gắn bó lâu dài và sẵn sàng cống hiến cho công việc, khi nhân viên có định hướng mục tiêu, cống hiến hết mình thì chất lượng công việc sẽ nâng cao và chắc chắn HTTT với thành phần chính là con người làm việc trong đó sẽ nâng cao chất lượng.

Mặc dù đã đạt được mục đích ban đầu là đánh giá tác động của các yếu tố quản trị đến chất lượng HTTT, tuy nhiên nghiên cứu này cũng có một số hạn chế nhất định:

Thứ nhất, việc khảo sát chỉ được tiến hành tại một thành phố duy nhất là Thành phố Hồ Chí Minh nên tính khái quát của nghiên cứu chưa cao và có thể bị hạn chế nhất định. Ngoài ra nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp các đối tượng khảo sát. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên tiến hành khảo sát thêm ở các khu vực khác nhau để có thể thấy được bức tranh toàn cảnh hơn về ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng HTTT.

Thứ hai, nghiên cứu này được thực hiện trong một khoảng thời gian ngắn do bị giới hạn về mặt thời gian và ngân sách trong thực hiện nghiên cứu nên việc thực hiện khảo sát với cỡ mẫu chưa lớn.

Thứ ba, mức độ giải thích của biến độc lập đối với biến phụ thuộc chưa cao do có nhiều yếu tố khác có thể tác động đến chất lượng HTTT. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên thực hiện với một cỡ mẫu lớn hơn và xem xét thêm các yếu tố khác có thể tác động đến chất lượng HTTT tại thị trường Việt Nam.

5. Kết luận

Với việc phân tích các kết quả nghiên cứu, đề tài đã giải quyết được các mục tiêu nghiên cứu và đề xuất các hàm ý nghiên cứu. Việc thực hiện đề tài này xuất phát từ bối cảnh thực tiễn ở Việt Nam, HTTT có vai trò và ý nghĩa to lớn đối với sự thành công của doanh nghiệp, giúp cho nhà quản trị thực hiện các quyết định hữu ích trong kiểm soát và quản lý doanh nghiệp, góp phần quan trọng giúp doanh nghiệp đạt được các mục tiêu và chiến lược kinh doanh. Đề tài được thực hiện dựa trên phân tích các khái niệm

cơ bản trong mô hình HTTT thành công và các nghiên cứu có liên quan, phân tích một số nghiên cứu liên quan ở các nước trên thế giới, qua đó mô hình nghiên cứu được xây dựng cụ thể, rõ ràng, các kỹ thuật phân tích nghiên cứu được thực hiện hợp lý, khoa học. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy tác động ý nghĩa của sự hỗ trợ giáo dục đào tạo đối với chất lượng của HTTT trong doanh nghiệp, điều này cho thấy tầm quan trọng của giáo dục, đào tạo trong bất kỳ HTTT của bất kỳ doanh nghiệp nào trong môi trường cạnh tranh và ứng dụng CNTT mạnh mẽ như hiện nay. Tuy nhiên, đối với bất kỳ nghiên cứu nào cũng có những hạn chế nhất định, bên cạnh các đóng góp của đề tài, cũng có những hạn chế được trình bày và những hướng nghiên cứu sẽ được thực hiện tiếp tục trong tương lai.

Tài liệu tham khảo

- Ahmad Al-Hiyari, Mohammed Hamood Hamood AL-Mashregy, Nik Kamariah Nik Mat, and Jamal Mohammed esmail alekam. (2013). Factors that Affect Accounting Information System Implementation and Accounting Information Quality: A Survey in University Utara Malaysia. *American Journal of Economics*, 3 (1), pp. 27-31. doi: 10.5923/j.economics.20130301.06
- Armstrong, M. (2011). *Armstrong's handbook of strategic human resource management*. Kogan Page Publishers, United Kingdom.
- Bodnar, G. H., and Hopwood, W. S. (2010). *Accounting System Information*. Boston: Person Education.
- Boshoff, C., and Allen, J. (2000). The influence of selected antecedents on frontline staff's perceptions of service recovery performance. *International Journal of Service Industry Management*, 11 (1), pp. 63-90.
- Bowen, D. E., and Lawler, E. E. (1995). Empowering service employees. *Sloan management review*, 36 (4), p. 73.
- 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), pp. 215-239.
- Cooper, D. (2006). The Impact of management's commitment on employee behavior: A Field study. *American Society of Safety Engineers*.

- Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard business review*, 76 (4), pp. 121-131.
- DeLone, W. H., and McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3 (1), pp. 60-95.
- DeLone, W. H., and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19 (4), pp. 9-30.
- Ein-Dor, P., and Segev, E. (1978). Organizational context and the success of management information systems. *Management Science*, 24 (10), pp. 1064-1077.
- Englund, R. L., and Bucero, A. (2006). *Project sponsorship: Achieving management commitment for project success*. John Wiley and Sons.
- Gable, G., Sedera, D., and Chan, T. (2003). Enterprise systems success: a measurement model. *ICIS 2003 Proceedings*, 48.
- Gelinas, U. J., Dull, R. B., and Wheeler, P. (2011). *Accounting information systems*. Cengage learning, United States of America.
- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L. (2006), *Multivariate data analysis*, Pearson.
- Hayes, J., and Allinson, C. W. (1994). Cognitive style and its relevance for management practice. *British Journal of Management*, 5 (1), pp. 53-71.
- Ifinedo, P. (2008). Impacts of business vision, top management support, and external expertise on ERP success. *Business Process Management Journal*, 14 (4), pp. 551-568.
- Jarvenpaa, S. L., and Ives, B. (1991). Executive involvement and participation in the management of information technology. *MIS quarterly*, pp. 205-227.
- Krumbholz, M., and Maiden, N. (2001). The implementation of enterprise resource planning packages in different organisational and national cultures. *Information systems*, 26 (3), pp. 185-204.
- Lertwongsatien, C., and Wongpinunwatana, N. (2003). E-commerce adoption in Thailand: An empirical study of Small and Medium Enterprises (SMEs). *Journal of Global Information Technology Management*, 6 (3), pp. 67-83.
- Liebler, J. G., and McConnell, C. R. (2012). *Management Principles for Health Professionals*. Jones and Bartlett Learning, LLC, United States of America.
- Nunnally, J. C., and Bernstein, I. H. (1994). *Psychological theory*. New York, NY: MacGraw-Hill.
- Petter, S., DeLone, W., and McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17 (3), pp. 236-263.
- Rahayu, S. K. (2012). The Factors That Support The Implementation of Accounting Information System: A Survey in Bandung and Jakarta's Taxpayer Offices. *Journal of Global Management*, 4 (1), pp. 25-52.
- Rapina. (2014). Factors Influencing The Quality of Accounting Information System And Its Implications on The Quality of Accounting Information. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5, pp. 148-154.
- Sabherwal, R., Jeyaraj, A., and Chowa, C. (2006). Information system success: individual and organizational determinants. *Management science*, 52 (12), pp. 1849-1864.
- Sačar, I. M., Žager, K., and Tušek, B. (2006, January). Accounting information system's quality as the ground for quality business reporting. In *IADIS International conference, e-commerce 2006*, pp. 59-64.
- Sajady, H., Dastgir, M., and Nejad, H. H. (2008). Evaluation of the effectiveness of accounting information systems. *International journal of information science and technology*, 6 (2), pp. 49-59.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8 (3), pp. 240-253.
- Sedera, D., Gable, G., and Chan, T. (2004). Measuring enterprise systems success: the importance of a multiple stakeholder perspective. *ECIS 2004 Proceedings*, 100.
- Seyal, A. H., Rahim, M. M., and Rahman, M. N. A. (2000). An empirical investigation of use of information technology among small and medium business organizations: A Bruneian scenario. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 2 (1), pp. 1-17.
- Somers, T. M., and Nelson, K. G. (2004). A taxonomy of players and activities across the ERP project life cycle. *Information and Management*, 41 (3), pp. 257-278.
- Soudani, S. N. (2012). The usefulness of an accounting information system for effective organizational performance. *International*

- Journal of Economics and Finance*, 4 (5), p. 136.
- Stair, R. M., and Reynolds, G. W. (2010). Principles Of Information Systems, Course Technology. 9th Editions. NY: *Mc-Graw-Hill*.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., and Anantharaman, R. N. (2002). The relationship between management's perception of total quality service and customer perceptions of service quality. *Total Quality Management*, 13 (1), pp. 69-88.
- Susanto, A. (2013). *Accounting Information Systems: Development of Risk Control Structure*. Prime Edition. First mold. Bandung: Lingga Jaya.
- Tax, S. S., Brown, S. W., and Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *The journal of marketing*, pp. 60-76.
- Thong, J. Y., Yap, C. S., and Raman, K. S. (1996). Top management support, external expertise and information systems implementation in small businesses. *Information systems research*, 7 (2), pp. 248-267.