

# Sự thỏa mãn của người sử dụng và kết quả công việc trong môi trường ứng dụng CNTT: góc nhìn từ kế toán

Phạm Thị Phương Thuý<sup>1,\*</sup>, Mai Thị Hoàng Minh<sup>2</sup>



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## TÓM TẮT

Trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đang diễn ra, nhu cầu hiểu biết về tác động của công nghệ thông tin đến công tác quản trị doanh nghiệp ngày càng gia tăng. Kế toán được xem là một hoạt động ủng hộ cho công tác quản trị trong tổ chức, vì vậy, nghiên cứu này tập trung kiểm tra một số yếu tố tác động đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng công nghệ thông tin. Nghiên cứu này sử dụng phương pháp định lượng dạng khảo sát để đạt được các mục tiêu nghiên cứu. Dữ liệu thu thập từ 177 nhân viên kế toán tại 114 doanh nghiệp đang sử dụng phần mềm kế toán riêng lẻ/ hệ thống ERP, kết quả phân tích PLS cho thấy sự thỏa mãn của người sử dụng có ảnh hưởng đáng kể đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Các yếu tố gồm sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao và đào tạo nhân viên trong quá trình ứng dụng phần mềm giải thích tốt cho biến thiên của sự thỏa mãn của nhân viên kế toán. Loại phần mềm ứng dụng trong hệ thống thông tin kế toán (ERP/ non – ERP) không đóng vai trò là biến điều tiết trong mối quan hệ giữa sự thỏa mãn của nhân viên kế toán và kết quả công việc của họ trong môi trường ứng dụng CNTT. Các kết quả nghiên cứu đã gợi ý một số hàm ý quản trị nhằm ủng hộ sự thành công trong ứng dụng công nghệ thông tin vào hệ thống thông tin kế toán.

## GIỚI THIỆU

Công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) và những tác động của nó trong sự phát triển kinh tế, xã hội và con người đã trở thành một chủ đề quan trọng trong nghiên cứu khoa học trong những thập kỷ gần đây<sup>1</sup>. Các nghiên cứu lý thuyết và thực nghiệm đã chứng minh sự cần thiết phải đạt được các kết quả đầu ra tích cực của việc áp dụng và triển khai công nghệ thông tin (CNTT) trong các tổ chức khác nhau như tốc độ gia tăng năng suất, mở rộng quy mô hoạt động, tăng tính hữu hiệu và hiệu quả, tăng khả năng cạnh tranh, ...<sup>1</sup>. Tại Việt Nam, theo Báo cáo chỉ số Thương mại điện tử 2019 do Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VE-COM) công bố thì các doanh nghiệp sử dụng phần mềm kế toán là khoảng 80% và doanh nghiệp ứng dụng phần mềm ERP (Enterprise Resource Planning) là 18%. Các số liệu trên chứng minh rằng, các doanh nghiệp Việt Nam ngày càng quan tâm ứng dụng các tiến bộ của CNTT và truyền thông trong công tác quản lý và điều hành doanh nghiệp.

Trong thời gian qua, đã có một số nghiên cứu tìm hiểu về các yếu tố tác động đến kết quả công việc của cá nhân trong môi trường ứng dụng CNTT để cập đến yếu tố sự phù hợp giữa nhiệm vụ và công nghệ<sup>2</sup>; nghiên cứu cho rằng đó là các yếu tố tài liệu về công nghệ, tính dễ sử dụng của công nghệ, các chức năng của công nghệ, chất lượng đầu ra, sự hỗ trợ sử dụng

công nghệ, tính an ninh của công nghệ và sự thỏa mãn của người sử dụng<sup>3</sup>; ngoài ra nghiên cứu chỉ ra các yếu tố sự phù hợp giữa nhiệm vụ và công nghệ, sự sử dụng và phản hồi về việc phân bổ nguồn lực trong tổ chức<sup>4</sup>; nghiên cứu đề cập đến yếu tố sự phù hợp giữa nhiệm vụ và công nghệ, sự sử dụng<sup>5</sup>; hay nghiên cứu cho rằng đó là các yếu tố khả năng hấp thụ để đồng bộ hóa hệ thống ERP, khả năng hấp thụ để áp dụng hệ thống ERP và mức độ hỗ trợ của tổ chức (biến điều tiết)<sup>6</sup>; còn nghiên cứu thì chỉ ra các yếu tố sau: Sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao, sự thỏa mãn của người sử dụng, sự tham gia của người sử dụng, phát triển kỹ năng, đào tạo người sử dụng và truyền thông/giao tiếp giữa người sử dụng và nhà phát triển tác động đến kết quả công việc của cá nhân trong môi trường ứng dụng CNTT<sup>7</sup>. Ngoài ra các nghiên cứu khác đã chỉ ra rằng đặc điểm các nhân (khả năng sử dụng máy tính hiệu quả) là yếu tố tác động đến kết quả công việc của cá nhân trong môi trường ứng dụng CNTT<sup>8,9</sup>. Bên cạnh đó, có các nghiên cứu cho rằng đặc điểm kỹ thuật của hệ thống (độ phức tạp, tính tương thích) sẽ là yếu tố tác động đến kết quả công việc của cá nhân trong môi trường ứng dụng CNTT<sup>9,10</sup>. Trong những tác động của CNTT đến công tác kế toán thì nhân viên kế toán – với vai trò là người sử dụng CNTT, là một trong những yếu tố bị tác động bởi CNTT. Do đó, nhân viên kế toán phải tìm cách thích nghi với môi trường ứng

<sup>1</sup>Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật TP.HCM, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại học Kinh tế TP.HCM, Việt Nam

### Liên hệ

Phạm Thị Phương Thuý, Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật TP.HCM, Việt Nam

Email: phamthiphuongthuy@hotec.edu.vn

### Lịch sử

- Ngày nhận: 29/10/2020
- Ngày chấp nhận: 19-3-2021
- Ngày đăng: 01-5-2021

DOI: 10.32508/stdjelm.v5i2.708



### Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Trích dẫn bài báo này: Thuý P T P, Minh M T H. Sự thỏa mãn của người sử dụng và kết quả công việc trong môi trường ứng dụng CNTT: góc nhìn từ kế toán. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 5(2):1453-1472

dụng CNTT mới, đồng thời phải hiểu và tìm cách để có thể đạt được những lợi ích mà CNTT mang lại cho công việc của họ<sup>11</sup>. Nghiên cứu về kết quả công việc của nhân viên kế toán hay nghiên cứu kiểm tra các yếu tố tác động đến kết quả công việc của nhân viên kế toán sử dụng hệ thống ERP<sup>12,13</sup>.

Thông qua khảo lược các nghiên cứu liên quan, kết quả công việc cá nhân trong môi trường ứng dụng CNTT chịu tác động bởi một số yếu tố như tính dễ sử dụng của công nghệ, chất lượng đầu ra của hệ thống, tính bảo mật của hệ thống, sự hỗ trợ của công nghệ thông tin, các chức năng của công nghệ thông tin, sự thoải mái của người dùng, sự ủng hộ của nhà quản lý, truyền thông, đào tạo, sự hợp tác, độ phức tạp của kỹ thuật, sự phù hợp giữa nhiệm vụ và công nghệ, đặc điểm cá nhân của người sử dụng, các kỹ năng của nhà phát triển, sự đào tạo người sử dụng, chấp nhận sự thay đổi từ hệ thống mang lại, khả năng áp dụng hệ thống, đặc điểm các nhân (khả năng sử dụng máy tính hiệu quả), đặc điểm kỹ thuật của hệ thống (độ phức tạp, tính tương thích).

Từ việc khái quát các nghiên cứu liên quan đến chủ đề yếu tố tác động đến kết quả công việc của người sử dụng CNTT, nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu tổng quát là kiểm tra một số yếu tố tác động trực tiếp và gián tiếp đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Cụ thể, các mục tiêu chi tiết của nghiên cứu bao gồm:

- Kiểm tra sự thoải mái của người sử dụng HTTT kế toán (tức nhân viên kế toán) đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT.
- Kiểm tra tác động của các yếu tố gồm sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao, sự truyền thông và việc đào tạo đến sự thoải mái của người sử dụng HTTT kế toán cụ thể là nhân viên kế toán.
- Kiểm tra tác động điều tiết của loại phần mềm ứng dụng trong hệ thống thông tin kế toán (HTTTKT) (ERP/ non – ERP) trong mối quan hệ giữa sự thoải mái của nhân viên kế toán đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT.

Trong bối cảnh thực tiễn yêu cầu hiểu biết nhiều hơn về tác động của CNTT đến công tác kế toán nhưng các nghiên cứu hiện tại về chủ đề này là chưa nhiều, đặc biệt tại thị trường mới nổi như Việt Nam. Tiếp nối chủ đề nghiên cứu về kết quả công việc của nhân viên kế toán, nghiên cứu này tập trung tìm hiểu về chủ đề kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Điểm mới của nghiên cứu này là được nghiên cứu trong bối cảnh ứng dụng

CNTT nói chung bao gồm hai nhóm doanh nghiệp: doanh nghiệp đang ứng dụng hệ thống ERP và doanh nghiệp đang ứng dụng phần mềm kế toán riêng lẻ (PMKT)(không ứng dụng ERP tức non\_ERP). Đồng thời, nghiên cứu này cũng khác biệt với các nghiên cứu bởi chúng tôi tập trung tìm hiểu một số yếu tố: sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao và sự huấn luyện (đào tạo) nhân viên kế toán trong việc sử dụng PMKT/ ERP có tác động gián tiếp đến kết quả kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT thông qua sự thỏa mãn của họ.

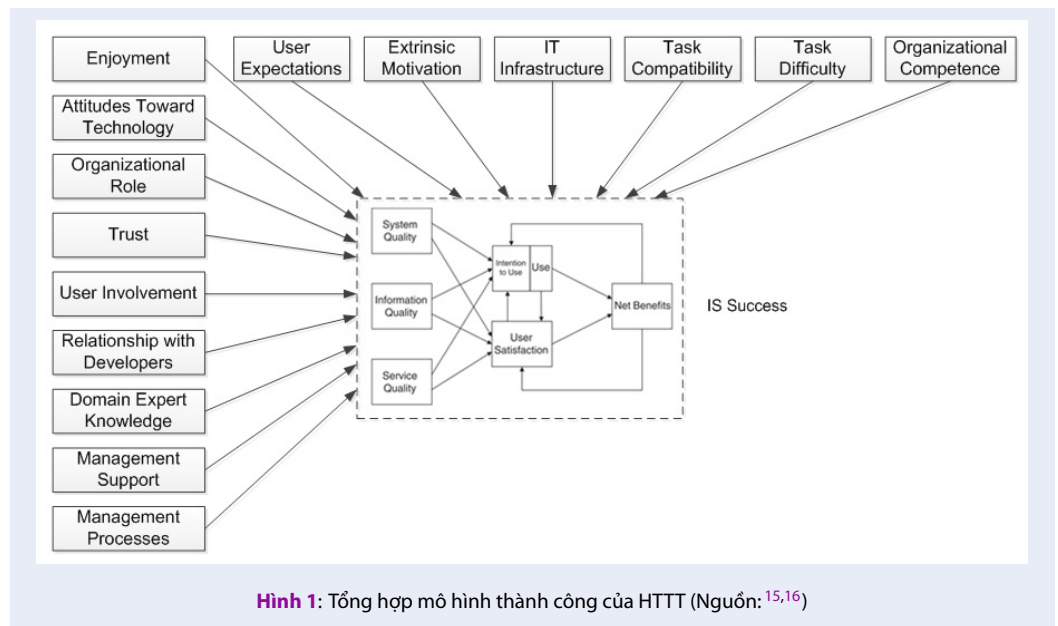
Phần tiếp theo của bài viết trình bày các lý thuyết làm cơ sở thực hiện nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu và kết quả nghiên cứu. Cuối cùng bài viết trình bày một số kết luận từ kết quả nghiên cứu, hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.

## LÝ THUYẾT NỀN VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

### Lý thuyết nền

#### Lý thuyết thành công của hệ thống thông tin

Trong phiên bản gốc của lý thuyết thành công của hệ thống thông tin (HTTT) thì các tác giả cho rằng sự thành công của một HTTT được đo lường bằng các yếu tố: chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, sự thoải mái của người sử dụng, sự sử dụng, tác động cá nhân và tác động tổ chức<sup>14</sup>. Phiên bản thứ hai của lý thuyết thành công của HTTT đã bổ sung, thay đổi các yếu tố mới cho phù hợp với sự phát triển nhanh chóng của HTTT trong môi trường thương mại điện tử, cụ thể, sáu yếu tố của sự thành công của HTTT bao gồm: chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ và sự thoải mái của người sử dụng, việc sử dụng hay định hướng sử dụng HTTT, lợi ích thuần (gồm kết quả cá nhân và kết quả của tổ chức)<sup>15</sup>. Được phát triển và kế thừa từ hai phiên bản của mô hình thành công của HTTT, năm 2013, Petter và cộng sự đã mở rộng mô hình thành công của HTTT sang hướng mới đó là nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự thành công của HTTT. Phiên bản 2013 đã cập nhật các biến độc lập có tác động đáng kể đến sự thành công của một HTTT để cung cấp những hiểu biết đầy đủ hơn về cách thức đo lường sự thành công của một HTTT<sup>16</sup>. Cụ thể, có 15 yếu tố tác động đến sự thành công của một HTTT bao gồm sự thích thú, niềm tin, mong đợi của người sử dụng, động lực từ bên ngoài, cơ sở hạ tầng CNTT, khó khăn trong công việc, thái độ đối với công nghệ, vai trò trong tổ chức, sự thoải mái của người sử dụng, mối quan hệ với nhà phát triển, kiến thức chuyên môn về quy trình, sự ủng hộ của nhà quản trị, quy trình quản lý và năng lực tổ chức<sup>16</sup>.



Hình 1, tổng hợp mô hình thành công của HTTT theo phiên bản 2003 và 2013.

Dựa trên mô hình thành công của HTTT phiên bản 2003 và 2013, tác giả đưa ra yếu tố “kết quả công việc trong môi trường ứng dụng CNTT” trong mô hình nghiên cứu rất gần với yếu tố lợi ích thuần cụ thể là “kết quả cá nhân”<sup>15</sup>. Và yếu tố này có mối quan hệ với các yếu tố trong mô hình nghiên cứu như: sự thỏa mãn của người sử dụng, sự ủng hộ của nhà quản lý cấp cao, kiến thức chuyên môn về quy trình rất gần với yếu tố “sự đào tạo”, mối quan hệ với nhà phát triển rất gần với yếu tố “sự truyền thông”.

**Sự thỏa mãn của người sử dụng và sự ủng hộ của nhà quản lý cấp cao**

Sự thỏa mãn của người sử dụng HTTT là mức độ thỏa mãn của người sử dụng khi sử dụng một HTTT<sup>15</sup>. Sự thỏa mãn đối với HTTT được chia thành hai loại gồm sự thỏa mãn của người sử dụng đối với HTTT và sự thỏa mãn của nhân viên đối với công việc trong HTTT<sup>17</sup>. Nghiên cứu này chấp nhận khái niệm sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT từ mô hình thành công của HTTT phiên bản năm 2003, nghĩa là sự thỏa mãn của nhân viên kế toán là mức độ thỏa mãn của nhân viên kế toán khi sử dụng PMKT hoặc hệ thống ERP trong doanh nghiệp để thực hiện công việc<sup>15</sup>.

Sự ủng hộ của nhà quản lý cấp cao được hiểu là sự tham gia một cách tích cực của các nhà quản lý cấp cao trong đơn vị đối với các vấn đề có liên quan đến sự thành công của HTTT<sup>18,19</sup>. Chấp nhận định nghĩa

trên, nghiên cứu này hiểu sự ủng hộ của nhà quản lý cấp cao đó là sự tham gia tích cực của các nhà quản lý cấp cao trong doanh nghiệp đối với việc thiết lập và sử dụng các phần mềm ứng dụng trong HTTTKT của doanh nghiệp bao gồm việc ứng dụng PMKT hoặc hệ thống ERP.

Sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao có tác động đến các yếu tố của sự thành công của HTTT<sup>16</sup>. Vì vậy, nghiên cứu này phát triển giả thuyết H1 như sau:

**Giả thuyết H1:** Sự hỗ trợ của nhà quản lý cấp cao có tác động cùng chiều đến sự thỏa mãn của nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng CNTT (PMKT/ ERP)

**Sự thỏa mãn của người sử dụng và sự truyền thông**

Truyền thông quan tâm đến việc thực hiện hành vi, trong đó nguồn thông tin truyền nội dung đến người nhận với mục đích tác động đến hành vi của họ<sup>20</sup>. Truyền thông cung cấp cho nhân viên từ các khu vực chức năng khác nhau phương thức chia sẻ các thông tin quan trọng để thực hiện thành công các dự án<sup>21-23</sup>. Truyền thông giúp cải thiện việc chuyển giao kiến thức, làm tăng sự lan toả các ý tưởng, nhất là khi thông tin được truyền tải là đáng tin cậy và nó đến từ các nguồn đáng tin cậy<sup>24,25</sup>. Trong nghiên cứu này, truyền thông được hiểu là việc truyền tải các thông tin đến người sử dụng CNTT trong suốt quá trình triển khai và ứng dụng PMKT hoặc hệ thống ERP trong HTTTKT của doanh nghiệp.

Theo mô hình thành công của HTTT, khái niệm sự truyền thông rất gần với khái niệm quy trình quản

lý (management processes), trong khi quy trình quản lý có tác động đến sự thành công của HTTT. Vì vậy, nghiên cứu này dựa vào các lập luận bên trên để giả định rằng tồn tại một mối quan hệ giữa truyền thông và sự thỏa mãn của nhân viên kế toán – một đối tượng sử dụng HTTTKT.

**Giả thuyết H2:** Truyền thông có tác động cùng chiều đến sự thỏa mãn của nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng CNTT (PMKT/ ERP).

### Sự thỏa mãn của người sử dụng và sự đào tạo nhân viên

Đào tạo là hoạt động không những giúp người dùng có những hiểu biết để có thể sử dụng mà còn giúp giảm thiểu các khó khăn do sự phức tạp về công nghệ mà người dùng gặp phải trong quá trình sử dụng HTTT trong đơn vị<sup>26</sup>. Đào tạo nên tập trung nhiều vào việc hướng dẫn về mặt kỹ thuật trong các quy trình được tạo mới<sup>27</sup>. Ngoài ra, đào tạo được khuyến nên diễn ra trước, trong và sau khi thực hiện ứng dụng CNTT<sup>27</sup>. Trong nghiên cứu này, đào tạo được hiểu là các hoạt động hỗ trợ đối với người sử dụng PMKT hoặc hệ thống ERP để có đủ hiểu biết và kỹ năng cơ bản trong việc sử dụng CNTT mới được ứng dụng trong HTTTKT của doanh nghiệp.

Kiến thức chuyên môn về quy trình (domain expert knowledge) có tác động đến sự thành công của HTTT<sup>16</sup>. Bởi khái niệm đào tạo khá tương đồng với khái niệm kiến thức chuyên môn về quy trình, vì vậy, nghiên cứu này phát biểu giả thuyết:

**Giả thuyết H3:** Đào tạo có tác động cùng chiều đến sự thỏa mãn của nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng CNTT (PMKT/ ERP)

### Sự thỏa mãn của người sử dụng và kết quả công việc cá nhân trong môi trường ứng dụng CNTT

Kết quả công việc cá nhân là cách thức mà nhân viên thực hiện tốt công việc của mình<sup>28</sup>. Định nghĩa kết quả công việc cá nhân chính là sự kết hợp giữa việc làm tăng tính hiệu quả, làm tăng tính hiệu suất và/ hoặc nâng cao chất lượng trong môi trường ứng dụng CNTT<sup>2</sup>. Kết quả công việc là việc hoàn thành một danh mục các nhiệm vụ được thực hiện bởi một cá nhân<sup>29</sup>. Xuất phát từ các định nghĩa trên, nghiên cứu này định nghĩa kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT là sự kết hợp giữa việc làm tăng tính hiệu quả, làm tăng tính hiệu suất và/ hoặc nâng cao chất lượng trong môi trường ứng dụng CNTT thông qua việc hoàn thành các nhiệm vụ kế toán.

Sự thỏa mãn của người sử dụng có tác động tích cực đến kết quả của cá nhân, vì vậy, chúng tôi phát triển giả thuyết H4 như sau<sup>26</sup>:

**Giả thuyết H4:** Sự thỏa mãn của nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng CNTT (PMKT/ERP) có tác động cùng chiều đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT.

### Loại phần mềm ứng dụng và đặc điểm của người sử dụng

Biến điều tiết: loại phần mềm ứng dụng

Phần mềm ứng dụng trong HTTTKT được phân thành hai loại gồm low-end và high-end<sup>30</sup>. Trong đó, low-end là phần mềm kết hợp tất cả các chức năng của hệ thống kế toán, có dữ liệu riêng biệt của riêng hệ thống kế toán (được hiểu là các PMKT riêng lẻ). High-end là nhóm phần mềm tích hợp tất cả các hoạt động của doanh nghiệp trong một cơ sở dữ liệu – được hiểu như là nhóm phần mềm ERP với nhiều chức năng đa dạng. Trong nghiên cứu này, tác giả chia phần mềm ứng dụng trong HTTTKT thành hai loại gồm ERP và non\_ERP tức là nhóm PMKT.

Khi doanh nghiệp quyết định sử dụng phần mềm hỗ trợ cho công tác kế toán thì thường dựa trên 5 yếu tố: chất lượng phần mềm, nhà cung cấp phần mềm, chi phí và lợi ích, đặc điểm đầu ra và ý tưởng thiết kế của phần mềm<sup>31</sup>. Cách lựa chọn loại phần mềm tác động đến cá nhân người dùng hệ thống ERP hay có nghiên cứu cho rằng các gói phần mềm ERP khác nhau có ảnh hưởng đến kết quả công việc của cá nhân<sup>27,32,33</sup>. Như vậy, loại phần mềm ứng dụng có thể sẽ có tác động lên mối quan hệ giữa sự thỏa mãn của người sử dụng với kết quả công việc của người sử dụng phần mềm. Chính vì vậy loại phần mềm có thể được xem là biến điều tiết cho tác động của sự thỏa mãn của nhân viên kế toán đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Trong nghiên cứu này, chúng tôi bổ sung khái niệm ERP/ non\_ERP vào mô hình nghiên cứu với vai trò là biến điều tiết cho tác động của loại phần mềm ứng dụng trong HTTTKT đến mối quan hệ giữa sự thỏa mãn của người sử dụng HTTTKT (nhân viên kế toán) đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT.

Biến kiểm soát: đặc điểm của người sử dụng

Đặc điểm của người dùng cuối có vai trò quan trọng đối với thành công của HTTT<sup>23</sup>. Các đặc điểm của người dùng ảnh hưởng đến thành công của hệ thống ERP: thái độ của người dùng cuối, kỳ vọng của người dùng cuối và kiến thức của người dùng cuối về công nghệ ERP<sup>16</sup>. Việc đào tạo và kinh nghiệm của người dùng cuối có liên quan đến niềm tin và cách sử dụng

của người dùng cuối<sup>23,34,35</sup>. Đặc điểm cá nhân của người sử dụng có thể tác động hoặc không đến các kết quả đầu ra của hệ thống thông tin<sup>16</sup>. Do đó, trong nghiên cứu này, tác giả kế thừa các nghiên cứu trước và xem đặc điểm cá nhân của người sử dụng là biến kiểm soát<sup>16</sup>. Nghiên cứu này kiểm tra các yếu tố gồm giới tính, tuổi, trình độ, chuyên môn, chức vụ và kinh nghiệm máy tính của người sử dụng mà cụ thể là của nhân viên kế toán<sup>16</sup>. Hình 2 thể hiện mô hình nghiên cứu đề xuất.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Thang đo các khái niệm nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng thang đo Likert 7 điểm để đo lường năm khái niệm nghiên cứu bao gồm: kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT (PER), sự thỏa mãn của người sử dụng (SAT), sự ủng hộ của nhà quản lý cấp cao (TMS), truyền thông (CMN) và đào tạo (TR). Nghiên cứu này chấp nhận thang đo kết quả công việc cá nhân để đo lường kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT<sup>36</sup>. Cụ thể là thang đo kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT bao gồm 4 biến quan sát và là dạng thang đo kết quả. Sự thỏa mãn của nhân viên kế toán là một thang đo đa hướng bậc hai dạng kết quả - kết quả bao gồm 5 khái niệm bậc một gồm: nội dung (SAT\_C), tính chính xác (SAT\_A), định dạng (SAT\_F), tính dễ sử dụng (SAT\_E), thời gian (SAT\_T) và 12 khái niệm bậc hai<sup>37</sup>. Thang đo sự ủng hộ của nhà quản lý cấp cao gồm 7 biến quan sát<sup>38</sup>. Hai khái niệm, truyền thông và đào tạo lần lượt được đo lường bằng 4 biến quan sát và 5 biến quan sát<sup>26,38</sup>.

### Mẫu nghiên cứu

Công cụ nghiên cứu được sử dụng là bảng câu hỏi khảo sát với đối tượng khảo sát là những người sử dụng PMKT/ ERP trong các doanh nghiệp tại Việt Nam. Trên 250 bảng khảo sát bằng giấy được gửi đến các đối tượng khảo sát, chúng tôi thu về được 201 bảng khảo sát (tỷ lệ phản hồi 80,4%). Sau khi loại bỏ một số bảng khảo sát chưa trả lời đầy đủ các câu hỏi khảo sát, kích thước mẫu được sử dụng trong nghiên cứu này là 177. Bảng 1 trình bày nội dung tóm tắt về mẫu chọn.

Mẫu nghiên cứu chủ yếu gồm những người trẻ tuổi (85,88%). Những người tham gia phỏng vấn phần lớn là nữ (84,18%) và có trình độ cử nhân ngành kế toán là phổ biến nhất (55,37%). Số năm kinh nghiệm trung bình của người tham gia phỏng vấn trong việc sử dụng PMKT/ERP là 3,95 năm. Các số liệu thống kê này cho thấy, kết quả khảo sát của nghiên cứu là đạt độ tin cậy

bởi đa số đã sử dụng PMKT/ERP được khoảng 4 năm và làm đúng công việc chuyên môn mà đối tượng khảo sát của nghiên cứu này hướng đến đó là kế toán.

Bảng 2 trình bày các kết quả thống kê mô tả khái niệm nghiên cứu. Nhân viên kế toán đánh giá rằng việc sử dụng PMKT/ hệ thống ERP trong HTTTKT của doanh nghiệp đã hỗ trợ ở mức độ tương đối tốt cho việc thực hiện nhiệm vụ của họ (trung bình đạt 5,03/7 điểm). Nhân viên kế toán cũng được quyền tham gia và có sự hài lòng tương đối với quá trình ứng dụng PMKT/ ERP của doanh nghiệp (5,18/7 điểm). Những nhân viên kế toán trong mẫu nghiên cứu cho rằng quá trình ứng dụng PMKT/ ERP trong doanh nghiệp cũng nhận được sự ủng hộ tích cực từ nhà quản trị cấp cao và họ cũng được đào tạo tốt để sử dụng PMKT/ ERP mới. Cuối cùng, công tác truyền thông trong suốt quá trình ứng dụng và sử dụng PMKT/ ERP là chưa thực sự tốt (chỉ đạt 4,35/7 điểm). Tuy nhiên, biến “truyền thông” có độ lệch chuẩn cao nhất trong các biến khác (1,67), điều này chứng tỏ rằng ở một số doanh nghiệp thì công tác truyền thông được đánh giá tốt hơn nhiều so với các doanh nghiệp khác.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

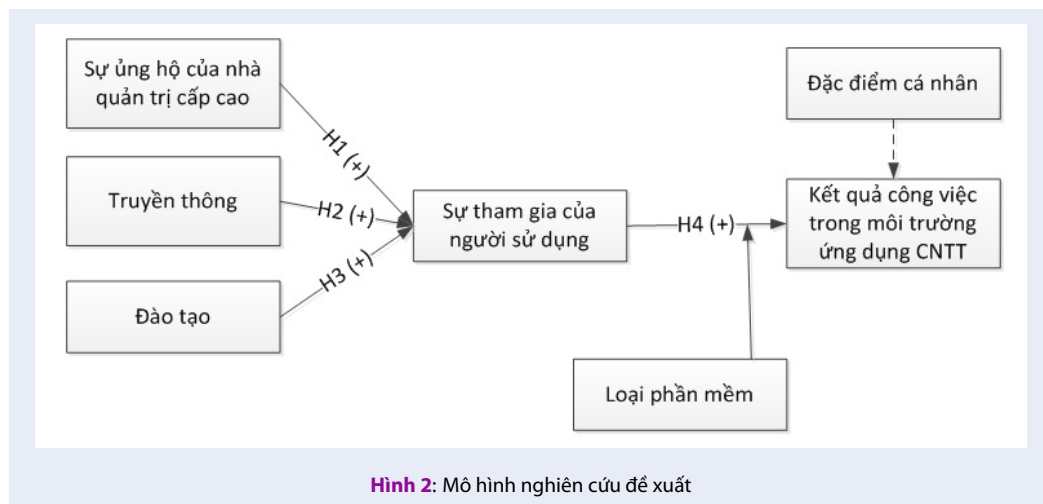
### Kiểm tra mô hình đo lường

Chúng tôi kiểm tra tính ổn định nội bộ, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của từng khái niệm trong đánh giá mô hình nghiên cứu bằng phần mềm SmartPLS 3.2.7. Kết quả đánh giá tính ổn định nội bộ của từng khái niệm cho thấy tất cả các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đều có độ tin cậy ở mức độ chấp nhận được bởi hệ số độ tin cậy tổng hợp và hệ số Cronbach's Alpha của tất cả các khái niệm đều lớn hơn 0,7. Bảng 3 thể hiện tất cả các khái niệm trong mô hình đo lường điều chỉnh đều đạt tính ổn định nội bộ và hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều có ý nghĩa thống kê ở mức 0,1%. Đồng thời giá trị hội tụ của các biến quan sát của từng biến tiềm ẩn cũng đạt được.

Kết quả kiểm tra chỉ số HTMT cho mô hình đo lường được trình bày tại bảng 4 cho thấy tất cả các khái niệm đều có chỉ số HTMT nhỏ hơn 0,9. Các kết quả kiểm tra tiêu chí Fornell-Larcker thể hiện các chỉ số ở đường chéo của bảng Fornell-Larcker lớn hơn hẳn ở các khái niệm khác. Đồng thời hệ số nhân tố chéo (cross loadings) (phụ lục 3) thể hiện rằng tất cả các biến quan sát đều có hệ số nhân tố cao hơn hẳn ở khái niệm mà nó đo lường so với các khái niệm khác. Như vậy, tất cả các khái niệm trong mô hình đo lường điều chỉnh đều đạt được giá trị phân biệt.

### Mô hình cấu trúc

Kết quả kiểm tra mô hình cấu trúc cho thấy sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao trong quá trình ứng dụng



Hình 2: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 1: Tóm tắt thông tin mẫu chọn

Biến thông tin mẫu chọn (n = 177)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Biến thông tin mẫu chọn (n = 177)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi			Trình độ chuyên môn		
< 30 tuổi	152	85,88	Thạc sĩ kế toán	5	2,82
31 tuổi – 40 tuổi	22	12,43	Cử nhân kế toán	98	55,37
41-50 tuổi	2	1,13	Cao đẳng/ Trung cấp kế toán	71	40,11
>51 tuổi	1	0,56	Khác	3	1,69
Giới tính			Kinh nghiệm trung bình	3,95 năm	
Nam	27	15,25			
Nữ	149	84,18			
Khác	1	0,56			

Nguồn: Tác giả tóm tắt từ kết quả phân tích dữ liệu

Bảng 2: Thống kê mô tả các khái niệm nghiên cứu

Khái niệm	Số lượng	Tối thiểu	Tối đa	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT (PER)	177	1	7	5,03	1,26
Sự thỏa mãn của người sử dụng (SAT)	177	1,42	7	5,18	1,18
Sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao (TMS)	177	1	7	5,35	1,33
Truyền thông (CMN)	177	1	7	4,35	1,67
Đào tạo (TR)	177	1	7	5,04	1,31

Nguồn: Tác giả tóm tắt từ kết quả phân tích dữ liệu

**Bảng 3: Kết quả kiểm tra mô hình đo lường**

Biến tiềm ẩn	Biến quan sát	Giá trị hội tụ		Tính ổn định nội bộ			Giá trị phân biệt
		Hệ số tải	Hệ số tin cậy của biến quan sát	AVE	Độ tin cậy tổng hợp	Cronbach's Alpha	
		> 0,7	>0,5	> 0,5	0,6 – 0,95	0,6 – 0,95	
PER	PER1	0,843***	0,711	0,727	0,914	0,875	Có
	PER2	0,854***	0,729				
	PER3	0,868***	0,753				
	PER4	0,846***	0,716				
SAT_A	SAT_A1	0,903***	0,815	0,829	0,906	0,794	Có
	SAT_A2	0,918***	0,842				
SAT_C	SAT_C1	0,798***	0,636	0,687	0,987	0,847	Có
	SAT_C2	0,905***	0,819				
	SAT_C3	0,777***	0,604				
	SAT_C4	0,830***	0,689				
SAT_F	SAT_F1	0,870***	0,757	0,792	0,884	0,739	Có
	SAT_F2	0,909***	0,826				
SAT_E	SAT_E1	0,917***	0,841	0,850	0,919	0,824	Có
	SAT_E2	0,927***	0,859				
SAT_T	SAT_T1	0,914***	0,836	0,809	0,894	0,765	Có
	SAT_T2	0,884***	0,782				
CMN	CMN1	0,673***	0,453	0,646	0,844	0,727	Có
	CMN3	0,870***	0,757				
	CMN4	0,853***	0,727				
TMS	TMS1	0,737***	0,543	0,521	0,867	0,815	Có
	TMS2	0,747***	0,558				
	TMS3	0,757***	0,573				
	TMS4	0,728***	0,530				
	TMS5	0,704***	0,500				
	TMS7	0,652***	0,426				
TR	TR1	0,750***	0,562	0,628	0,894	0,852	Có
	TR2	0,854***	0,729				
	TR3	0,783***	0,613				
	TR4	0,803***	0,645				
	TR5	0,770***	0,593				

\*\*\*:có ý nghĩa thống kê ở mức 0,1%

Nguồn: Tác giả tóm tắt từ kết quả phân tích dữ liệu

**Bảng 4: Kết quả kiểm tra chỉ số HTMT**

	AGE	CMN	EDU	ERP/ non_ERP	EXPER	GENDER	SAT_A	SAT_C	SAT_E	SAT_F	SAT_T	PER	POS	PRO	TMS
AGE															
CMN	0,070														
EDU	0,106	0,056													
ERP/ non_ERP	0,040	0,081	0,155												
EXPER	0,347	0,112	0,164	0,001											
GENDER	0,199	0,063	0,081	0,116	0,004										
SAT_A	0,083	0,276	0,059	0,078	0,035	0,214									
SAT_C	0,033	0,307	0,040	0,067	0,028	0,179	0,838								
SAT_E	0,083	0,114	0,025	0,027	0,043	0,124	0,657	0,769							
SAT_F	0,058	0,214	0,073	0,046	0,022	0,142	0,779	0,828	0,844						
SAT_T	0,091	0,270	0,074	0,053	0,114	0,123	0,801	0,859	0,867	0,891					
PER	0,059	0,180	0,075	0,089	0,059	0,115	0,657	0,658	0,611	0,698	0,779				
POS	0,148	0,080	0,191	0,128	0,148	0,186	0,017	0,036	0,034	0,049	0,032	0,038			
PRO	0,014	0,052	0,245	0,114	0,334	0,120	0,066	0,086	0,117	0,123	0,040	0,101	0,091		
TMS	0,065	0,228	0,103	0,067	0,092	0,103	0,423	0,586	0,481	0,554	0,639	0,450	0,076	0,072	
TR	0,139	0,305	0,077	0,051	0,079	0,257	0,504	0,641	0,479	0,607	0,663	0,499	0,039	0,032	0,417

Nguồn: Tác giả tóm tắt từ kết quả phân tích dữ liệu



PMKT/ ERP và sự đào tạo nhân viên kế toán sử dụng PMKT/ ERP mới có tác động đáng kể đến sự thỏa mãn của nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng và sử dụng PMKT/ ERP trong doanh nghiệp (hệ số đường dẫn lần lượt là 0,354 và 0,435). Bên cạnh đó, sự thỏa mãn của nhân viên kế toán có tác động tích cực và đáng kể đến kết quả công việc của nhân viên kế toán khi sử dụng PMKT/ ERP (hệ số đường dẫn là khá cao 0,659).

Nhìn chung, các biến kiểm soát không tác động đáng kể đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Đồng thời, loại phần mềm ứng dụng trong HTTTKT (PMKT/ ERP) không đóng vai trò là tác động điều tiết cho tác động của sự thỏa mãn của nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng PMKT/ ERP đến kết quả công việc của họ. Hình 3 thể hiện kết quả kiểm định mô hình cấu trúc.

Kết quả phân tích cho thấy hệ số xác định của khái niệm kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT ở mức 45,8% (lớn hơn ngưỡng có thể chấp nhận là 20%) cho thấy khả năng dự báo của của sự thỏa mãn của nhân viên kế toán đối với HTTTKT trong doanh nghiệp đến kết quả công việc của họ là khá cao. Đồng thời sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao và việc đào tạo cho nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng PMKT/ ERP có khả năng dự báo ở ngưỡng 44,8% cho sự thỏa mãn của nhân viên kế toán.

Nghiên cứu đã sử dụng hệ số VIF để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến. Các chỉ số VIF của các khái niệm đều lớn hơn 0,2 và nhỏ hơn 5. Điều này chứng tỏ, không tồn tại hiện tượng cộng tuyến trong mô hình cấu trúc (bảng 5).

## THẢO LUẬN

Nghiên cứu đã kiểm tra một số yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên kế toán và mối quan hệ giữa sự thỏa mãn của nhân viên kế toán đến kết quả công việc của họ trong môi trường ứng dụng CNTT. Kết quả phân tích PLS cho thấy các giả thuyết H1, H3 và H4 được chấp nhận. Cụ thể, các yếu tố gồm sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao và việc đào tạo cho nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng PMKT/ ERP có tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên kế toán. Các kết quả này là phù hợp với lý thuyết thành công của hệ thống thông tin<sup>16</sup>. Tương tự như vậy, sự thỏa mãn của người sử dụng (nhân viên kế toán) có tác động cùng chiều đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Kết quả này cũng tương đồng với kết quả<sup>7,39-41</sup>.

Tuy nhiên, giả thuyết H2 bị bác bỏ. Điều này có nghĩa là, sự truyền thông trong quá trình ứng dụng PMKT/ ERP không ảnh hưởng đáng kể đến sự thỏa mãn của

nhân viên kế toán. Kết quả này đã được kết luận<sup>16</sup>. Cụ thể, quy trình quản lý (management processes) - khái niệm rất gần với khái niệm truyền thông trong nghiên cứu này, được xác nhận rằng có thể không có tác động đến sự thành công của hệ thống thông tin.

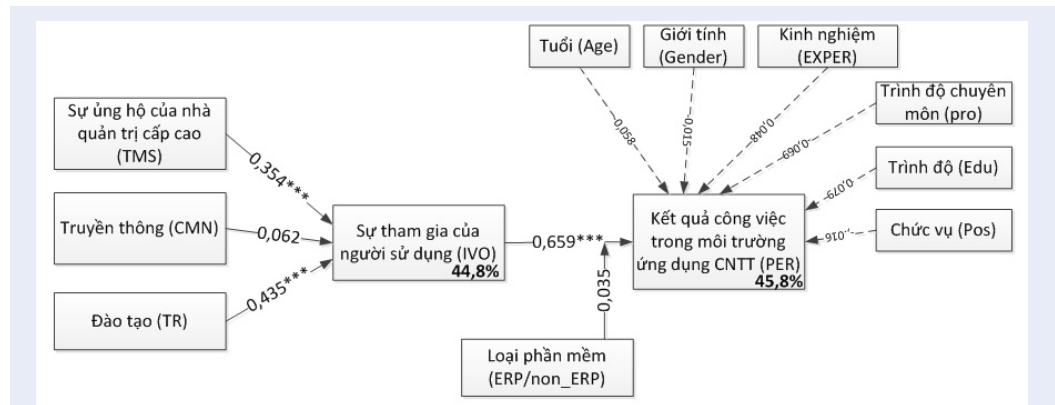
Loại phần mềm ứng dụng trong HTTTKT của doanh nghiệp không ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa sự thỏa mãn của người sử dụng đến kết quả công việc của họ. Điều này chứng minh chưa có bằng chứng thuyết phục rằng loại phần mềm ứng dụng trong HTTTKT (PMKT/ ERP) có tác động đến các kết quả hoạt động ở mức độ cá nhân trong bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam. Kết quả này là trái ngược với một số nghiên cứu đi trước<sup>42,43</sup>.

Các biến kiểm soát (đặc điểm của nhân viên kế toán) không tác động đáng kể đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Cụ thể tuổi, giới tính, kinh nghiệm, trình độ, chức vụ và chuyên môn của nhân viên kế toán đều không có tác động đáng kể đến kết quả công việc của họ. Kết quả này là có thể chấp nhận được khi các tác giả xác định rằng đặc điểm cá nhân của người sử dụng có thể tác động hoặc không đến các kết quả đầu ra của hệ thống thông tin<sup>16</sup>.

## KẾT LUẬN

Nghiên cứu này đã cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm cho tính phù hợp lý thuyết thành công của hệ thống thông tin trong dự báo sự thành công của HTTTKT tại Việt Nam – một thị trường mới nổi<sup>16,44,45</sup>. Bên cạnh đó, nghiên cứu cho thấy sự thỏa mãn của nhân viên kế toán (người sử dụng HTTTKT kế toán) là nhân tố trực tiếp có tác động đáng kể đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT; đồng thời sự ủng hộ của nhà quản trị cấp cao trong quá trình ứng dụng PMKT/ ERP trong doanh nghiệp và sự huấn luyện (đào tạo) nhân viên kế toán trong việc sử dụng PMKT/ ERP mới có tác động gián tiếp đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT thông qua sự thỏa mãn của họ.

Nghiên cứu này đã hỗ trợ cho các nhà quản lý doanh nghiệp sẽ và đã ứng dụng PMKT/ ERP hiểu được vai trò cũng như những tác động từ sự thỏa mãn của nhân viên kế toán đến kết quả công việc của họ trong môi trường ứng dụng CNTT, từ đó, đề ra các giải pháp nhằm nâng cao sự thành công trong ứng dụng CNTT. Đồng thời, các hàm ý quản trị rút ra từ kết quả nghiên cứu cũng sẽ hỗ trợ các công ty cung cấp và triển khai giải pháp PMKT/ ERP có các chiến lược thiết kế và tư vấn thành công cho khách hàng trong các dự án ứng dụng CNTT. Nghiên cứu đã thu được những kết quả tích cực và đạt được mục tiêu nghiên cứu đã đề ra. Tuy



Hình 3: Kết quả kiểm tra mô hình cấu trúc<sup>a</sup>

\*\*\*: Có ý nghĩa thống kê mức 0,1%

Bảng 5: Kết quả kiểm tra đa cộng tuyến

	Mô hình 1 SAT	Mô hình 2 PER
CMN	1,075	
TMS	1,146	
TR	1,206	
SAT		1,036
AGE		1,228
GENDER		1,132
PRO		1,227
EXPER		1,338
EDU		1,107
POS		1,093

Nguồn: Tác giả tóm tắt từ kết quả phân tích dữ liệu

nhien, nghiên cứu vẫn tồn tại một số hạn chế, định hướng cho các nghiên cứu tiếp theo. Thứ nhất, mặc dù kích thước mẫu sử dụng trong nghiên cứu đã đáp ứng ở mức tối thiểu trong phân tích PLS\_SEM, các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng thu thập dữ liệu. Thứ hai, nghiên cứu này chỉ kiểm tra một yếu tố đó là sự thỏa mãn của nhân viên kế toán trong quá trình ứng dụng PMKT/ ERP đến kết quả công việc của họ. Các nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng và tìm kiếm các yếu tố khác để kiểm định tác động của chúng đến kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng CNTT. Cuối cùng, chúng tôi chỉ đo lường sự thành công trong ứng dụng PMKT/ ERP ở mức độ cá nhân mà chưa kiểm tra tác động của các yếu tố đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp hay kiểm tra tác động của kết quả công việc của nhân viên

kế toán đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng và bổ sung các yếu tố khác để dự báo sự thành công của HTTTKT.

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- CNTT: Công nghệ thông tin
- ERP: Hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (Enterprise Resources Planning)
- HTTT: Hệ thống thông tin
- PMKT: Phần mềm kế toán
- HTTTKT: Hệ thống thông tin kế toán
- PLS – SEM: Mô hình cấu trúc tuyến tính dựa trên bình phương tối thiểu từng phần (Partial least squares SEM)
- ICT: Công nghệ thông tin và truyền thông

## **XUNG ĐỘT LỢI ÍCH**

Nhóm tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo

## **ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ**

Phạm Thị Phương Thủy đã tìm kiếm chủ đề nghiên cứu, xác định mô hình và phương pháp nghiên cứu, khảo sát và hoàn chỉnh bản thảo.

Mai Thị Hoàng Minh đã tổng hợp kết quả nghiên cứu và nhận xét, đánh giá các kết quả nghiên cứu.

## **PHỤ LỤC**

TMS1. Nhà quản lý cấp cao tham gia tích cực vào việc lựa chọn nhà cung cấp phần mềm và công ty tư vấn phát triển phần mềm	1	2	3	4	5	6	7
TMS2. Nhà quản lý cấp cao tham gia tích cực trong việc tuyển dụng nhân sự để thực hiện và vận hành hệ thống phần mềm mới	1	2	3	4	5	6	7
TMS3. Nhà quản lý cấp cao tham gia tích cực vào việc chuyển giao PM đến người dùng	1	2	3	4	5	6	7
TMS4. Nhà quản lý cấp cao sát quan tâm đến kết quả/ hiệu quả của phần mềm	1	2	3	4	5	6	7
TMS5. Nhà quản lý cấp cao nỗ lực để cung cấp ổn định và đầy đủ nguồn tài trợ cho việc triển khai và vận hành phần mềm	1	2	3	4	5	6	7
TMS6. Nhà quản lý cấp cao đã nỗ lực tham gia vào việc xác định thứ tự các phần hệ ứng dụng của PM (tức nên ứng dụng phần hệ nào trước trong hệ thống ERP)	1	2	3	4	5	6	7
TMS7. Nhà quản lý cấp cao nhấn mạnh việc quản lý và kiểm soát quy trình triển khai và vận hành PM một cách hiệu quả	1	2	3	4	5	6	7
CMN1. Ngôn ngữ được sử dụng trong các cuộc họp về triển khai và vận hành PM là rào cản (không phù hợp) cho những người tham dự cuộc họp	1	2	3	4	5	6	7
CMN2. Các chuyên gia tư vấn trình bày một cách khó hiểu về các vấn đề liên quan đến PM	1	2	3	4	5	6	7
CMN3. Kinh nghiệm làm việc của Anh/Chị khó có thể áp dụng vào việc sử dụng PM	1	2	3	4	5	6	7
CMN4. Anh/Chị cảm thấy không thoải mái trong việc đưa ra ý tưởng của bản thân khi sử dụng PM	1	2	3	4	5	6	7
TR1. Tất cả các hình thức đào tạo về phần mềm đã được cung cấp đến anh/ chị đầy đủ	1	2	3	4	5	6	7
TR2. Mức độ hiểu biết của Anh/Chị đã được cải thiện đáng kể sau khi tham gia các khóa đào tạo về PM	1	2	3	4	5	6	7
TR3. Việc được tham gia các khóa huấn luyện đã giúp	1	2	3	4	5	6	7
Anh/Chị tin tưởng vào PM	1	2	3	4	5	6	7
TR4. Chương trình huấn luyện về phần mềm trong đơn vị có thời lượng đủ dài và chi tiết	1	2	3	4	5	6	7
TR5. Người huấn luyện (trình bày) có kiến thức và có thể hỗ trợ Anh/Chị trong việc tìm hiểu và PM	1	2	3	4	5	6	7
IVO-C1. Phần mềm cung cấp thông tin chính xác mà anh/ chị cần	1	2	3	4	5	6	7
IVO-C2. Nội dung thông tin được tạo ra từ phần mềm là đáp ứng yêu cầu của anh/ chị	1	2	3	4	5	6	7
IVO-C3. PM cung cấp được các báo cáo theo đúng yêu cầu của anh/ chị	1	2	3	4	5	6	7
IVO-C4. PM cung cấp thông tin đầy đủ	1	2	3	4	5	6	7
IVO-A1. PM là chính xác	1	2	3	4	5	6	7
IVO-A2. Anh/ chị hài lòng với tính chính xác của phần mềm	1	2	3	4	5	6	7
IVO-F1. Anh/ chị có cho rằng các kết xuất đầu ra của phần mềm có hình thức (định dạng) hữu ích	1	2	3	4	5	6	7
IVO-F2. Thông tin tạo ra từ phần mềm là rõ ràng	1	2	3	4	5	6	7
IVO-E1. Phần mềm thân thiện với người sử dụng	1	2	3	4	5	6	7
IVO-E2. Phần mềm dễ sử dụng	1	2	3	4	5	6	7
IVO-T1. Anh/ chị có nhận được thông tin đúng thời điểm yêu cầu	1	2	3	4	5	6	7
IVO-T2. Phần mềm cung cấp thông tin cập nhật theo thời gian thực	1	2	3	4	5	6	7
<i>Vui lòng chọn 1 số thời kỳ cho mức độ đồng ý của Anh/Chị</i>							
Thang điểm: 1. Càng cái thiện rất nhiều. 7. Rất hoàn hảo							
PER1. Số lượng đầu ra của phần mềm	1	2	3	4	5	6	7
PER2. Chất lượng đầu ra của phần mềm	1	2	3	4	5	6	7
PER3. Tính chính xác của các kết xuất đầu ra	1	2	3	4	5	6	7
PER4. Liên kết (liên lạc) tốt giữa đơn vị với nhà cung cấp phần mềm	1	2	3	4	5	6	7

Hình 4: Bảng câu hỏi khảo sát

**Phần II: Anh/ chị vui lòng cung cấp các thông tin**

**Thông tin đơn vị**

1. Tên đơn vị anh/chị đang công tác: .....

2. Ngành nghề kinh doanh của đơn vị anh/ chị đang công tác (có thể chọn nhiều phương án)

Sản xuất     Thương mại     Dịch vụ

Đơn vị công     Khác

3. Vui lòng ghi tên PM đang được sử dụng trong hệ thống kế toán tại đơn vị? (có thể ghi nhiều PM)

.....

4. Anh/Chị vui lòng điền thông tin sau:

	<i>Thời điểm DN bắt đầu triển khai PM</i>	<i>Thời điểm hoàn thành giai đoạn triển khai PM</i>	<i>Thời điểm đưa PM vào sử dụng chính thức</i>
<i>MUỖY (tháng/năm)</i>			

**Thông tin cá nhân**

1. Giới tính     Nam     Nữ     Khác

2. Tuổi

Dưới 30 tuổi     Từ 41-50 tuổi

Từ 31-40 tuổi     Trên 51 tuổi

3. Trình độ học vấn

Trung cấp/ cao đẳng     Thạc sỹ     Khác

Đại học     Tiến sỹ

4. Bằng cấp chuyên môn

Kế toán     Quản trị

Tài chính     Khác

5. Thời gian Anh/Chị làm việc ở công việc hiện tại trong đơn vị

Từ 1- 3 năm     Từ 7-10 năm     Trên 20 năm

Từ 4-6 năm     Từ 11-20 năm

6. Anh/Chị đã có bao nhiêu năm kinh nghiệm sử dụng PM trước khi sử dụng PM hiện tại?

Từ 1- 3 năm     Từ 7-10 năm     Chưa có kinh nghiệm

Từ 4-6 năm     Trên 10 năm

7. Chức vụ/ vị trí đảm nhiệm

Nhân viên     Nhà quản lý ..... (vui lòng ghi rõ chức vụ của Anh/chị)

**CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỖ TRỢ TỪ QUÝ ANH/CHỊ**

Hình 5: Bảng câu hỏi khảo sát (phần 2)

**Bảng 6: Kết quả kiểm tra giá trị phân biệt thông qua tiêu chí Fornell - Larcker**

	AGE	CMN	EDU	ERP/ non_ERP	EXPER	GENDER	IVO_A	IVO_C	IVO_E	IVO_F	IVO_T	PER	POS	PRO	TMS	TR
AGE	1,000															
CMN	0,063	0,803														
EDU	0,106	0,045	1,000													
ERP/ non_ERP	-0,040	0,072	-0,155	1,000												
EXPER	0,347	-	0,164	-0,001	1,000											
		0,095														
GENDER	-0,199	0,057	-0,081	0,116	0,004	1,000										
IVO_A	-0,010	0,215	0,002	-0,071	0,032	0,187	0,910									
IVO_C	-0,031	0,252	-0,022	-0,062	0,012	0,164	0,690	0,829								
IVO_E	-0,074	0,084	-0,022	0,025	-	0,113	0,533	0,646	0,922							
					0,039											
IVO_F	0,053	0,162	-0,061	0,024	0,014	0,093	0,602	0,665	0,663	0,890						
IVO_T	0,051	0,196	-0,063	-0,044	0,100	0,111	0,630	0,696	0,696	0,672	0,899					
PER	-0,035	0,147	0,041	-0,077	0,035	0,103	0,548	0,570	0,520	0,561	0,642	0,853				
POS	0,148	0,066	0,191	-0,128	0,148	-0,186	0,015	-0,013	-0,014	0,040	0,014	0,005	1,000			
PRO	0,014	0,040	0,245	0,114	0,334	-0,120	-0,058	-0,062	-0,107	-0,102	-0,035	-0,094	0,091	1,000		
TMS	0,055	0,137	-0,055	-0,048	-	0,036	0,344	0,488	0,396	0,431	0,502	0,383	-0,028	-0,038	0,722	
					0,081											
TR	-0,092	0,260	-0,038	0,047	0,023	0,233	0,425	0,552	0,402	0,484	0,550	0,435	0,008	0,019	0,354	0,793

**Bảng 7: Kết quả kiểm tra giá trị phân biệt thông qua hệ số nhân số chéo**

	AGE	CMN	EDU	ERP/ non_ERF	EXPER	GENDE	IVO_A	IVO_C	IVO_E	IVO_F	IVO_T	PER	POS	PRO	TMS	TR
AGE	1,000	0,063	0,106	-0,040	0,347	-	-	-	-0,074	0,053	0,051	-0,035	0,148	0,014	0,055	-0,092
						0,199	0,010	0,031								
CMN1	0,045	0,673	0,028	0,045	-0,095	0,044	0,120	0,092	0,139	0,084	0,162	0,116	0,040	0,037	0,213	0,090
CMN3	0,074	0,870	0,019	0,074	-0,086	0,069	0,207	0,269	0,066	0,195	0,170	0,157	0,042	0,014	0,100	0,291
CMN4	0,025	0,853	0,068	0,047	-0,049	0,015	0,177	0,209	0,011	0,083	0,143	0,070	0,083	0,056	0,042	0,202
EDU	0,106	0,045	1,000	-0,155	0,164	-	0,002	-	-0,022	-	-0,063	0,041	0,191	0,245	-0,055	-0,038
						0,081		0,022		0,061						
ERP/ non_ERP	-0,040	0,072	-0,155	1,000	-0,001	0,116	-	-	0,025	0,024	-0,044	-0,077	-0,128	0,114	-0,048	0,047
						0,071	0,062									
EXP	0,347	-0,095	0,164	-0,001	1,000	0,004	0,032	0,012	-0,039	0,014	0,100	0,035	0,148	0,334	-0,081	0,023
GEN	-0,199	0,057	-0,081	0,116	0,004	1,000	0,187	0,164	0,113	0,093	0,111	0,103	-0,186	-0,120	0,036	0,233
IVO_A1	-0,079	0,210	0,052	-0,030	0,015	0,247	0,903	0,617	0,467	0,507	0,518	0,492	0,026	-0,077	0,237	0,391
IVO_A1	-0,079	0,210	0,052	-0,030	0,015	0,247	0,903	0,617	0,467	0,507	0,518	0,492	0,026	-0,077	0,237	0,391
IVO_A2	0,055	0,183	-0,044	-0,097	0,042	0,099	0,918	0,639	0,502	0,587	0,626	0,506	0,002	-0,030	0,385	0,383
IVO_A2	0,055	0,183	-0,044	-0,097	0,042	0,099	0,918	0,639	0,502	0,587	0,626	0,506	0,002	-0,030	0,385	0,383
IVO_C1	-0,030	0,217	-0,020	-0,071	-0,024	-	0,550	0,798	0,539	0,535	0,601	0,437	0,011	0,031	0,439	0,503
						0,007										
IVO_C1	-0,030	0,217	-0,020	-0,071	-0,024	-	0,550	0,798	0,539	0,535	0,601	0,437	0,011	0,031	0,439	0,503
						0,007										
IVO_C2	-0,008	0,218	-0,043	-0,078	0,007	0,180	0,625	0,905	0,589	0,603	0,601	0,481	-0,056	-0,088	0,432	0,508
IVO_C2	-0,008	0,218	-0,043	-0,078	0,007	0,180	0,625	0,905	0,589	0,603	0,601	0,481	-0,056	-0,088	0,432	0,508
IVO_C3	0,000	0,275	0,029	-0,042	0,007	0,105	0,491	0,777	0,426	0,468	0,515	0,380	0,026	-0,042	0,367	0,383
IVO_C3	0,000	0,275	0,029	-0,042	0,007	0,105	0,491	0,777	0,426	0,468	0,515	0,380	0,026	-0,042	0,367	0,383
IVO_C4	-0,063	0,136	-0,030	-0,015	0,047	0,254	0,611	0,830	0,576	0,587	0,586	0,581	-0,015	-0,100	0,379	0,430
IVO_C4	-0,063	0,136	-0,030	-0,015	0,047	0,254	0,611	0,830	0,576	0,587	0,586	0,581	-0,015	-0,100	0,379	0,430
IVO_E1	-0,110	0,038	-0,025	0,007	-0,039	0,087	0,448	0,573	0,917	0,610	0,618	0,438	-0,042	-0,074	0,376	0,377
IVO_E1	-0,110	0,038	-0,025	0,007	-0,039	0,087	0,448	0,573	0,917	0,610	0,618	0,438	-0,042	-0,074	0,376	0,377

Continued on next page

Table 7 continued

IVO_E2	-0,029	0,114	-0,016	0,037	-0,034	0,120	0,532	0,618	0,927	0,611	0,664	0,518	0,016	-0,121	0,355	0,364
IVO_E2	-0,029	0,114	-0,016	0,037	-0,034	0,120	0,532	0,618	0,927	0,611	0,664	0,518	0,016	-0,121	0,355	0,364
IVO_F1	0,003	0,214	-0,074	-0,016	-0,006	0,201	0,482	0,504	0,529	0,870	0,557	0,498	0,060	-0,126	0,376	0,462
IVO_F1	0,003	0,214	-0,074	-0,016	-0,006	0,201	0,482	0,504	0,529	0,870	0,557	0,498	0,060	-0,126	0,376	0,462
IVO_F2	0,085	0,086	-0,037	0,053	0,028	-	0,583	0,667	0,643	0,909	0,635	0,501	0,015	-0,062	0,391	0,405
						0,017										
IVO_F2	0,085	0,086	-0,037	0,053	0,028	-	0,583	0,667	0,643	0,909	0,635	0,501	0,015	-0,062	0,391	0,405
						0,017										
IVO_T1	-0,021	0,124	-0,034	-0,015	0,088	0,139	0,616	0,679	0,716	0,610	0,914	0,616	-0,010	-0,033	0,393	0,544
IVO_T1	-0,021	0,124	-0,034	-0,015	0,088	0,139	0,616	0,679	0,716	0,610	0,914	0,616	-0,010	-0,033	0,393	0,544
IVO_T2	0,123	0,238	-0,083	-0,069	0,091	0,055	0,512	0,565	0,522	0,600	0,884	0,535	0,040	-0,030	0,519	0,439
IVO_T2	0,123	0,238	-0,083	-0,069	0,091	0,055	0,512	0,565	0,522	0,600	0,884	0,535	0,040	-0,030	0,519	0,439
PER1	-0,043	0,192	0,050	-0,095	0,029	0,165	0,459	0,468	0,446	0,413	0,478	0,843	0,070	-0,084	0,243	0,377
PER2	0,032	0,128	0,057	-0,064	0,108	0,116	0,502	0,513	0,412	0,483	0,561	0,854	-0,005	-0,065	0,394	0,358
PER3	-0,025	0,082	0,080	-0,114	0,016	-	0,470	0,496	0,496	0,470	0,617	0,868	-0,006	-0,069	0,388	0,337
						0,005										
PER4	-0,089	0,105	-0,052	0,011	-0,036	0,082	0,438	0,466	0,447	0,546	0,528	0,846	-0,039	-0,105	0,272	0,414
POS	0,148	0,066	0,191	-0,128	0,148	-	0,015	-	-0,014	0,040	0,014	0,005	1,000	0,091	-0,028	0,008
						0,186		0,013								
PRO	0,014	0,040	0,245	0,114	0,334	-	-	-	-0,107	-	-0,035	-0,094	0,091	1,000	-0,038	0,019
						0,012	0,058	0,062		0,102						
TMS1	0,029	0,131	-0,061	-0,005	-0,031	0,038	0,231	0,404	0,309	0,291	0,387	0,277	0,035	-0,009	0,737	0,303
TMS2	0,066	0,169	-0,119	0,024	-0,083	-	0,280	0,324	0,290	0,314	0,390	0,212	0,028	-0,032	0,747	0,191
						0,031										
TMS3	-0,009	0,144	-0,109	-0,105	-0,105	0,095	0,290	0,342	0,258	0,304	0,276	0,246	0,023	-0,045	0,757	0,243
TMS4	0,056	-0,019	0,005	-0,024	-0,077	0,047	0,184	0,353	0,227	0,277	0,363	0,305	-0,098	-0,088	0,728	0,287
TMS5	0,074	0,038	0,078	-0,100	-0,035	-	0,242	0,312	0,339	0,357	0,372	0,316	-0,011	0,054	0,704	0,260
						0,091										
TMS7	0,019	0,121	-0,032	-0,004	-0,027	0,101	0,259	0,371	0,280	0,316	0,374	0,301	-0,104	-0,051	0,652	0,246

Continued on next page



Table 7 continued

TR1	0,029	0,295	0,061	0,113	0,091	0,242	0,435	0,472	0,283	0,348	0,446	0,378	0,035	0,053	0,244	0,750
TR2	-0,054	0,119	0,008	0,014	0,094	0,155	0,264	0,425	0,308	0,404	0,457	0,314	0,035	0,021	0,245	0,854
TR3	-0,239	0,210	-0,032	0,037	-0,087	0,218	0,275	0,447	0,276	0,346	0,366	0,303	-0,029	0,006	0,347	0,783
TR4	-0,167	0,158	-0,064	0,017	-0,013	0,227	0,246	0,352	0,371	0,352	0,329	0,321	-0,030	-0,025	0,182	0,803
TR5	0,021	0,230	-0,117	0,005	-0,004	0,097	0,421	0,469	0,350	0,446	0,538	0,387	0,012	0,013	0,361	0,770

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- e AT, Gatautis R. ICT impact on SMEs performance. *Procedia-social and behavioral Sciences*. 2014;110:1218–1225. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.968>.
- Goodhue DL, Thompson RL. Task-technology fit and individual performance. *Management Information Systems Quarterly*. 1995;19(2):213–236. Available from: <https://doi.org/10.2307/249689>.
- Etezadi-Amoli J, Farhoomand AF. A structural model of end user computing satisfaction and user performance. *Information & Management*. 1996;30:65–73. Available from: [https://doi.org/10.1016/0378-7206\(95\)00052-6](https://doi.org/10.1016/0378-7206(95)00052-6).
- Goodhue D, Littlefield R, et al. The measurement of the impacts of the IIC on the end-users: The survey. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. 1997;48(5):454–465. Available from: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199705\)48:5<454::AID-AS111>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199705)48:5<454::AID-AS111>3.0.CO;2-Z).
- Staples DS, et al. Testing the technology-to-performance chain model. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*. 2004;16(4):17–36. Available from: <https://doi.org/10.4018/joeuc.2004100102>.
- Park JH, et al. Perceived absorptive capacity of individual users in performance of Enterprise Resource Planning (ERP) usage: The case for Korean firms. *Information & Management*. 2007;44(3):300–312. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.im.2007.02.001>.
- Guimaraes, et al. Assessing the Impact of ERP on End-User Jobs. 2015.
- Kamhawi EM. System Characteristics, Perceived Benefits, Individual Differences and Use Intentions. *Information Resources Management Journal*. 2008;21(4):66–83. Available from: <https://doi.org/10.4018/irmj.2008100104>.
- Rajan CA, Baral R. Adoption of ERP system: An empirical study of factors influencing the usage of ERP and its impact on end user. *IIMB Management Review*. 2015;p. 11–13. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2015.04.004>.
- Hsu LL, et al. Understanding the critical factors effect user satisfaction and impact of ERP through innovation of diffusion theory. *International Journal of Technology Management*. 2008;43(1/2/3):30. Available from: <https://doi.org/10.1504/IJTM.2008.019405>.
- Chang MK, et al. Understanding ERP system adoption from the user's perspective. *International Journal of production economics*. 2008;113. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2007.08.011>.
- Wongpinunwatana N, et al. An experimental investigation of the effects of artificial intelligence systems on the training of novice auditors. *Managerial Auditing Journal*. 2000;15(6):306–318. Available from: <https://doi.org/10.1108/02686900010344511>.
- Lam PT. Nhân tố tác động đến cảm nhận kết quả công việc của nhân viên kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp - trường hợp Việt Nam. Luận án tiến sĩ. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh. 2018;.
- DeLone WH, et al. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*;3(1):60–95. Available from: <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- DeLone WH. The DeLone and Mclean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*. 2003;19(4):9–30. Available from: <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Petter S. Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*. 2013;29(4):7–62. Available from: <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>.
- Jiang K, Lepak DP. How Does Human Resource Management Influence Organizational Outcomes? A Meta-analytic Investigation of Mediating Mechanisms. *Academy of Management Journal*. 2012;55(6):1264–1294. Available from: <https://doi.org/10.5465/amj.2011.0088>.
- Thong JYL, et al. Top management support, external expertise and information systems implementation in small businesses. *Information Systems Research*. 1996;7(2):248–267. Available from: <https://doi.org/10.1287/isre.7.2.248>.
- Sharma, Yetton. The Contingent Effects of Management Support and Task Interdependence on Successful Information Systems Implementation. *MIS Quarterly*. 2003;27(4):533. Available from: <https://doi.org/10.2307/30036548>.
- Miller GR. On Defining Communication: Another Stab. *Journal of Communication*. 1966;16(2):88–98. PMID: 5941548. Available from: <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1966.tb00020.x>.
- Brabander B, Thiers G. Successful Information System Development in Relation to Situational Factors Which Affect Effective Communication Between MIS-Users and EDP-Specialists. *Management Science*. 1984;30(2):137–155. Available from: <https://doi.org/10.1287/mnsc.30.2.137>.
- Markus ML, Pfeffer J. Power and the design and implementation of accounting and control systems. *Accounting, Organizations and Society*. 1983;8(2-3):205–218. Available from: [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(83\)90028-4](https://doi.org/10.1016/0361-3682(83)90028-4).
- Zmud RW. Design Alternatives for Organizing Information Systems Activities. *MIS Quarterly*. 1984;8(2):79. Available from: <https://doi.org/10.2307/249345>.
- Littlejohn AH, Stefani LAJ. Effective use of communication and information technology: Bridging the skills gap. *ALT-J*. 1999;7(2):66–76. Available from: <https://doi.org/10.3402/alt.v7i2.11538>.
- Soh C. Enterprise resource planning: cultural fits and misfits: is ERP a universal solution? *Communications of the ACM*. 2000;43(4):47–51. Available from: <https://doi.org/10.1145/332051.332070>.
- Amoako-Gyampah K. An extension of the technology acceptance model in an ERP implementation environment. *Information & Management*. 2004;41(6):731–745. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.im.2003.08.010>.
- Al-Mashari M, et al. Enterprise resource planning: A taxonomy of critical factors. *European journal of operational research*. 2003;146(2):352–364. Available from: [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00554-4](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00554-4).
- Sykes TA. Support Structures and Their Impacts on Employee Outcomes: A Longitudinal Field Study of an Enterprise System Implementation. *MIS Quarterly*. 2015;39(2):473–495. Available from: <https://doi.org/10.25300/MISQ/2015/39.2.09>.
- D'Ambra J, Wilson CS. Explaining perceived performance of the World Wide Web: uncertainty and the task-technology fit model. *Internet Research*. 2004b;14(4):294–310. Available from: <https://doi.org/10.1108/10662240410555315>.
- Maziyar G, et al. The impact of Information Technology (IT) on modern accounting systems. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2011;28. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.023>.
- Jadhav AS, Sonar RM. Evaluating and selecting software packages: A review. *Information and Software Technology*. 2009;51(3):555–563. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2008.09.003>.
- Davenport T. Living with ERP. *CIO Magazine* (1). Davenport, T., 1998b. Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*. 1998a;p. 121–131.
- Lotfy. Sustainability of Enterprise Resource Planning (ERP) Benefits Postimplementation: An Individual User Perspective. 2015;.
- IGBARIA M, et al. Computer anxiety and attitudes towards microcomputer use. *Behaviour & Information Technology*. 1990;9(3):229–241. Available from: <https://doi.org/10.1080/01449299008924239>.
- Schewe CD. The Management Information System User: An Exploratory Behavioral Analysis. *Academy of Management Journal*. 1976;19(4):577–590. Available from: <https://doi.org/10.5465/255792>.
- Sykes TA, et al. Enterprise system implementation and employee job performance: Understanding the role of advice

- networks. *MIS Quarterly*. 2014;30(1):51–72. Available from: <https://doi.org/10.25300/MISQ/2014/38.1.03>.
37. Doll, GholamrezaTorkzadeh. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*. 1988;12(2):259–274. Available from: <https://doi.org/10.2307/248851>.
38. Wang ETG. Effects of internal support and consultant quality on the consulting process and ERP system quality. *Decision Support Systems*. 2006;42(2):1029–1041. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2005.08.005>.
39. Yoon Y, Guimaraes T. Exploring the factors associated with expert system success. *MIS Quarterly*. 1995;19(1):83–106. Available from: <https://doi.org/10.2307/249712>.
40. Guimaraes T, Igbaria M. Client/server system success: Exploring the human side. *Decision Sciences*. 1997;28(4):851–876. Available from: <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1997.tb01334.x>.
41. Hunton JE, Beeler JD. Effects of user participation in systems development: A longitudinal field experiment. *MIS Quarterly*. 1997;21(4):359–388. Available from: <https://doi.org/10.2307/249719>.
42. Hunton JE, Lippincott B. Enterprise resource planning systems: comparing firm performance of adopters and non-adopters. *International Journal of Accounting information systems*. 2003;4(3):165–184. Available from: [https://doi.org/10.1016/S1467-0895\(03\)00008-3](https://doi.org/10.1016/S1467-0895(03)00008-3).
43. Nicolaou AI. Firm performance effects in relation to the implementation and use of enterprise resource planning systems. *Journal of information systems*. 2004;18(2):79–105. Available from: <https://doi.org/10.2308/jis.2004.18.2.79>.
44. DeLone WH, et al. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*. 1992;3(1):60–95. Available from: <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
45. DeLone WH, McLean ER. The DeLone and Mclean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*. 2003;19(4):9–30. Available from: <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.

# User satisfaction and individual performance in information technology environment: accounting view

Pham Thi Phuong Thuy<sup>1,\*</sup>, Mai Thi Hoang Minh<sup>2</sup>



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## ABSTRACT

In the 4<sup>th</sup> industrial revolution, there is the need for exploring new knowledge about the impact of information technology (IT) on corporate governance. Accounting is considered a supportive activity for corporate governance, so this study focuses on examining some factors that might affect accountants' job performance in IT environment. This work uses survey approach for collecting empirical data. Based on data from 177 accountants in 114 businesses, PLS analysis results show that the satisfaction has a significant impact on the job performance of accountants in the IT environment. Factors including management support and training have positive impacts on accountant's satisfaction in the process of implementing accounting software/ ERP in enterprises. The type of software has not a moderator variable in the relationship between satisfaction and accountant's job performance in IT context. These results have suggested some implications to support the success in the implementation of IT for the accounting information system.

**Key words:** Individual performance (accountant's performance), user satisfaction, management support, training, information technology

<sup>1</sup>Ho Chi Minh City Technical and Economic College, Vietnam

<sup>2</sup>University of Economics Ho Chi Minh City, Vietnam

## Correspondence

**Pham Thi Phuong Thuy**, Ho Chi Minh City Technical and Economic College, Vietnam

Email: phamthiphuongthuy@hotec.edu.vn

## History

- Received: 29-10-2020
- Accepted: 19-3-2021
- Published: 01-5-2021

DOI : 10.32508/stdjelm.v5i2.708



## Copyright

© VNU-HCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



**Cite this article :** Thuy P T P, Minh M T H. **User satisfaction and individual performance in information technology environment: accounting view.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*, 5(2):1453-1472.