

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

-----  
**BÙI QUANG HÙNG**

**NGHIÊN CỨU VỀ MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG PHẦN MỀM  
KẾ TOÁN VỚI HOẠT ĐỘNG KẾ TOÁN, NĂNG LỰC PHẢN ỨNG VÀ  
HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP TẠI VIỆT NAM**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**TP. Hồ Chí Minh – Năm 2019**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

-----  
**BÙI QUANG HÙNG**

**NGHIÊN CỨU VỀ MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG PHẦN MỀM  
KẾ TOÁN VỚI HOẠT ĐỘNG KẾ TOÁN, NĂNG LỰC PHẢN ỨNG VÀ  
HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP TẠI VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Kế toán**

**Mã ngành: 9340301**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:**

**PGS.TS. VÕ VĂN NHỊ**

**TP. Hồ Chí Minh – Năm 2019**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi cam đoan luận án tiến sĩ kinh tế “Nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng phần mềm kế toán với hoạt động kế toán, năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp tại Việt Nam” là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các kết quả nghiên cứu trong luận án là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

**Nghiên cứu sinh**

**Bùi Quang Hùng**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS. TS. Võ Văn Nhi, người Thầy hướng dẫn khoa học của tôi, người đã khuyến khích, hướng dẫn, động viên tôi trong suốt những năm tôi làm việc ở Khoa Kế toán cũng như trong suốt thời gian tôi thực hiện luận án. Sự hướng dẫn, động viên, chỉ bảo, đóng góp ý kiến của Thầy đã giúp tôi hoàn thành luận án này.

Tôi xin chân thành cảm ơn tập thể quý Thầy/Cô trong khoa Kế toán, bộ môn Hệ thống thông tin Kế toán đã giảng dạy, trang bị cho tôi những kiến thức, kỹ năng và những hỗ trợ cần thiết làm cơ sở cho tôi hoàn thành luận án này.

Xin cảm ơn các Thầy/Cô lãnh đạo nhà trường, các đơn vị, các anh/chị/em đồng nghiệp ở Phòng Tài chính – Kế toán đã luôn động viên, hỗ trợ, tạo điều kiện và gánh vác công việc giúp tôi hoàn thành luận án.

Cảm ơn các bạn cựu sinh viên Khoa Kế toán đang công tác tại các doanh nghiệp đã hỗ trợ tôi trong quá trình khảo sát- thu thập dữ liệu.

Tôi vô cùng biết ơn Ông/Bà Nội, Ngoại, những người người sinh thành, nuôi dưỡng, giáo dục và luôn hỗ trợ tôi; Cảm ơn mẹ Tú Anh, Thùy Anh và những đứa con trai xinh, gái đẹp Trang Anh, Quang Anh, Ngọc Quyên, Thiên Phúc - Những người bạn đồng hành suốt cuộc đời đã thương yêu hỗ trợ và cung cấp năng lượng để tôi có thể hoàn thành không chỉ công việc này.

TP. Hồ Chí Minh

1/12/2018

## MỤC LỤC

Trang bìa	
Lời cam đoan	
Lời cảm ơn	
Mục lục	
Danh mục chữ viết tắt	
Danh mục các bảng biểu	
Danh mục các hình vẽ	
<b>PHẦN MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
1. Đặt vấn đề.....	1
<i>a. Tình hình ứng dụng phần mềm kế toán tại các doanh nghiệp Việt Nam .....</i>	<i>1</i>
<i>b. Sự cần thiết của đề tài .....</i>	<i>2</i>
2. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu .....	5
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	7
4. Phương pháp nghiên cứu .....	7
5. Đóng góp của đề tài.....	9
6. Kết cấu của đề tài .....	10
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>12</b>
1.1. Giới thiệu.....	12
1.2. Tổng quan về những nghiên cứu ở nước ngoài.....	12
1.2.1. Ảnh hưởng của CNTT đối với hoạt động kế toán .....	12
1.2.2. Ảnh hưởng của ứng dụng CNTT đối với năng lực phản ứng của doanh nghiệp... 16	
1.2.3. Ảnh hưởng của CNTT đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp..... 17	
1.2.4. Ảnh hưởng của hoạt động kế toán đối với năng lực phản ứng của doanh nghiệp. 19	
1.2.5. Ảnh hưởng của năng lực phản ứng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp .... 21	
1.3. Tổng quan về những nghiên cứu trong nước.....	23
1.3.1. Nghiên cứu về tổ chức hệ thống thông tin kế toán .....	23
1.3.2. Nghiên cứu về ứng dụng ERP .....	24
1.3.3. Nghiên cứu về ứng dụng PMKT .....	25
1.4. Nhận xét và xác định khe hở nghiên cứu .....	25

1.4.1. Nhận xét.....	25
1.4.1.1. Đối với các nghiên cứu ở nước ngoài.....	25
1.4.1.2. Đối với các nghiên cứu trong nước .....	26
1.4.2. Khoảng trống nghiên cứu .....	26
1.5. Kết luận chương 1 .....	27
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT .....</b>	<b>28</b>
2.1. Giới thiệu.....	28
2.2. Các khái niệm nghiên cứu .....	28
2.2.1. PMKT và chất lượng PMKT .....	28
2.2.2. Lợi ích của kế toán do ứng dụng PMKT .....	29
2.2.3. Hoạt động kế toán quản trị .....	32
2.2.4. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp .....	35
2.2.5. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.....	38
2.3. Lý thuyết về lợi thế cạnh tranh và ứng dụng CNTT để mang lại lợi thế cạnh .....	41
2.3.1. Lý thuyết lợi thế cạnh tranh (Competitive advantage theory) .....	41
2.3.2. Ứng dụng CNTT để mang lại lợi thế cạnh tranh .....	42
2.4. Lý thuyết nguồn lực và áp dụng CNTT để mang lại hiệu quả hoạt động .....	43
2.4.1. Lý thuyết nguồn lực (Resource based view theory) .....	43
2.4.2. Ứng dụng hệ thống CNTT để mang lại hiệu quả hoạt động dựa trên lý thuyết nguồn lực .....	44
2.5. Khái niệm về kế toán và tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống thông tin .....	46
2.5.1. Kế toán và chức năng của kế toán .....	46
2.5.2. Tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống thông tin .....	47
2.6. Xây dựng các giả thuyết nghiên cứu .....	48
2.6.1. Tác động của chất lượng phần mềm đến lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT .....	48
2.6.2. Tác động của chất lượng phần mềm đến hoạt động kế toán quản trị .....	48
2.6.3. Tác động của chất lượng phần mềm đến năng lực phản ứng của tổ chức .....	49
2.6.4. Tác động của lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT đến kế toán quản trị.....	51
2.6.5. Tác động của lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm đến năng lực phản ứng .....	52
2.6.6. Tác động của kế toán quản trị đến Năng lực phản ứng của doanh nghiệp .....	53
2.6.7. Tác động của năng lực phản ứng của tổ chức đến hiệu quả hoạt động .....	53

2.6.8. Tác động của chất lượng PMKT đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp .....	55
2.6.9. Các yếu tố kiểm soát liên quan đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp .....	57
2.7. Mô hình nghiên cứu đề xuất .....	59
2.7.1. Mô hình lý thuyết .....	59
2.7.2. Mô hình cạnh tranh .....	60
2.8. Kết luận chương 2 .....	61
<b>CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>62</b>
3.1. Giới thiệu .....	62
3.2. Quy trình nghiên cứu .....	62
3.2.1. Giai đoạn 1: Xây dựng thang đo nháp các khái niệm .....	62
3.2.2. Giai đoạn 2: Nghiên cứu sơ bộ .....	63
3.2.3. Giai đoạn 3: Nghiên cứu chính thức .....	64
3.3. Phương pháp nghiên cứu .....	65
3.3.1. Phương pháp định tính .....	65
3.3.1.1. <i>Nghiên cứu tại bàn</i> .....	65
3.3.1.2. <i>Phỏng vấn chuyên gia</i> .....	65
3.3.2. Phương pháp định lượng .....	66
3.3.2.1. <i>Giai đoạn 1: Khảo sát định lượng sơ bộ</i> .....	66
3.3.2.2. <i>Giai đoạn 2: Khảo sát, thu thập dữ liệu định lượng chính thức</i> .....	66
3.4. Thiết kế nghiên cứu sơ bộ .....	66
3.4.1. Mục tiêu .....	66
3.4.2. Phỏng vấn định tính lần 1 .....	66
3.4.3. Phân tích định lượng sơ bộ .....	67
3.4.4. Phỏng vấn định tính lần 2 .....	69
3.5. Thiết kế nghiên cứu chính thức .....	70
3.5.1. Mục tiêu .....	70
3.5.2. Mẫu và phương pháp thu nhập dữ liệu .....	70
3.5.3. Công cụ xử lý dữ liệu .....	70
3.5.4. Phương pháp kiểm tra mô hình đo lường .....	71
3.5.5. Phương pháp kiểm tra mô hình cấu trúc .....	72
3.6. Xây dựng thang đo lường các khái niệm nghiên cứu .....	73

3.6.1. Chất lượng phần mềm.....	74
3.6.2. Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm.....	76
3.6.3. Các hoạt động kế toán quản trị.....	78
3.6.4. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp.....	79
3.6.5. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.....	80
3.7. Kết luận chương 3.....	81
<b>CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>82</b>
4.1. Giới thiệu.....	82
4.2. Kết quả nghiên cứu sơ bộ.....	82
4.2.1. Kết quả nghiên cứu định tính lần 1.....	82
4.2.1.1. <i>Đánh giá sự phù hợp của mô hình</i> .....	82
4.2.1.2. <i>Sự phù hợp của thang đo</i> .....	85
4.2.2. Kết quả định lượng sơ bộ.....	98
4.2.2.1. <i>Thang đo chất lượng phần mềm</i> .....	98
4.2.2.2. <i>Thang đo lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm</i> .....	100
4.2.2.3. <i>Thang đo khả năng phản ứng của công ty</i> .....	102
4.2.2.4. <i>Thang đo hoạt động kế toán quản trị</i> .....	105
4.2.2.5. <i>Thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp</i> .....	108
4.2.3. Phân tích định tính lần 2.....	109
4.3. Mô hình nghiên cứu và thang đo các khái niệm nghiên cứu chính thức.....	111
4.4. Kết quả nghiên cứu chính thức.....	111
4.4.1. Thống kê mô tả.....	112
4.4.2. Kiểm tra mô hình đo lường.....	115
4.4.2.1. <i>Đánh giá sơ bộ thang đo bằng phương EFA</i> .....	115
4.4.2.2. <i>Kiểm định mô hình đo lường bằng phương pháp CFA</i> .....	120
4.4.3. Kiểm tra mô hình lý thuyết.....	121
4.4.4. Kiểm tra mô hình cạnh tranh.....	124
4.4.5. Kiểm định mô hình lý thuyết bằng Bootstrap.....	126
4.5. Bàn luận về kết quả nghiên cứu.....	127
4.5.1. Về mô hình đo lường.....	127
4.5.1.1. <i>Thang đo khái niệm chất lượng PMKT</i> .....	127



4.5.1.2.	<i>Thang đo khái niệm lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm</i>	128
4.5.1.3.	<i>Thang đo khái niệm Hoạt động kế toán quản trị</i>	129
4.5.1.4.	<i>Thang đo khái niệm Năng lực phản ứng của doanh nghiệp</i>	129
4.5.1.5.	<i>Thang đo khái niệm hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp</i>	130
4.5.2.	Về các giả thuyết nghiên cứu	130
4.5.2.1.	<i>So sánh các giả thuyết nghiên cứu với các nghiên cứu trước đây</i>	131
4.5.2.2.	<i>Phân tích tác động của các khái niệm đối với các giả thuyết nghiên cứu</i>	134
4.5.3.	So sánh mô hình lý thuyết và mô hình cạnh tranh	136
4.5.4.	Kết quả kiểm tra các biến kiểm soát	136
4.6.	Kết luận chương 4	140
<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý</b>		<b>141</b>
5.1.	Giới thiệu	141
5.2.	Kết luận	141
5.2.1.	Tổng kết quá trình nghiên cứu	141
5.2.2.	Về mô hình đo lường	142
5.2.3.	Về mô hình nghiên cứu	143
5.2.4.	Ảnh hưởng của các biến kiểm soát	144
5.3.	Hàm ý quản lý	145
5.4.	Đóng góp của đề tài	148
5.4.1.	Đối với các khái niệm nghiên cứu	148
5.4.2.	Đối với các lý thuyết	149
5.5.	Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo	149
5.6.	Kết luận chương	151
<b>DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC</b>		<b>153</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>		<b>154</b>
<b>PHỤ LỤC</b>		<b>165</b>
Phụ lục 1:	Tóm tắt 1 số nghiên cứu trên thế giới liên quan đến vấn đề nghiên cứu	165
Phụ lục 2:	Tổng hợp 1 số nghiên cứu liên quan tại Việt Nam từ năm 2000 đến nay	195
Phụ lục 3:	Câu hỏi phỏng vấn định tính (lần 1)	200
Phụ lục 4:	danh sách các chuyên gia tiến hành phỏng vấn định tính (lần 1)	201

Phụ lục 5: bảng hỏi phỏng vấn định lượng sơ bộ .....	203
Phụ lục 6: Danh sách nhóm chuyên gia tiến hành phỏng vấn định tính (lần 2) .....	209
Phụ lục 7: Thang đo định lượng chính thức .....	210
Phụ lục 8: Danh sách 100 doanh nghiệp phỏng vấn sơ bộ .....	214
Phụ lục 9: Danh sách 401 doanh nghiệp phỏng vấn chính thức.....	217
Phụ lục 10: Kết quả phát triển thang đo các khái niệm nghiên cứu .....	226
Phụ lục 11: Kiểm định Cronbach's Alpha cho thang đo (Nghiên cứu sơ bộ).....	239
Phụ lục 12: Phân tích EFA các thang đo (Nghiên cứu sơ bộ) .....	244
Phụ lục 13: Thống kê mô tả đặc điểm doanh nghiệp khảo sát chính thức .....	249
Phụ lục 14: Thống kê mô tả thang đo trong mô hình nghiên cứu chính thức .....	250
Phụ lục 15: Kiểm định Cronbach's Alpha cho thang đo trong nghiên cứu chính thức...	254
Phụ lục 16: Kết quả phân tích EFA trong nghiên cứu chính thức.....	258
Phụ lục 17: Kết quả phân tích CFA trong nghiên cứu chính thức.....	265
Phụ lục 18: Mô hình SEM (Mô hình lý thuyết).....	275
Phụ lục 19: Mô hình SEM (Mô hình cạnh tranh).....	286
Phụ lục 20: Kiểm định ảnh hưởng của biến kiểm soát trong mô hình SEM .....	297

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>ABC</b>	Activity-Based Cost
<b>BSC</b>	Balanced Score Card
<b>CEO</b>	Giám đốc điều hành
<b>CFA</b>	Confirmatory Factor Analysis - Phân tích nhân tố khẳng định
<b>CIMA</b>	Chartered Institute of Management Accountants
<b>CNTT</b>	Công nghệ thông tin
<b>CRM</b>	Phần mềm quản lý quan hệ khách hàng
<b>DN</b>	Doanh nghiệp
<b>EFA</b>	Exploratory Factor Analysis – Phân tích nhân tố khám phá
<b>ERP</b>	Hệ thống quản trị nguồn lực
<b>HTTTKT</b>	Hệ thống thông tin kế toán
<b>IMA</b>	Institute of Management Accountants
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>PMKT</b>	Phần mềm kế toán
<b>RBV</b>	Resource Based View
<b>ROA</b>	Lợi nhuận trên tài sản
<b>ROI</b>	Lợi nhuận trên vốn đầu tư
<b>ROS</b>	Lợi nhuận trên doanh thu
<b>SCM</b>	Hệ thống quản lý chuỗi cung ứng
<b>SME</b>	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
<b>SEM</b>	Mô hình cấu trúc tuyến tính
<b>VCCI</b>	Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Bốn yếu tố của kế toán quản trị.....	33
Bảng 3.1. Cơ sở hình thành thang đo nghiên cứu.....	73
Bảng 3.2. Chất lượng phần mềm.....	76
Bảng 3.3. Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm.....	77
Bảng 3.4. Các hoạt động kế toán quản trị.....	78
Bảng 3.5. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp.....	79
Bảng 3.6. Thang đo hiệu quả hoạt động kinh doanh.....	80
Bảng 4.1: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo chất lượng phần mềm.....	86
Bảng 4.2: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo lợi ích kế toán.....	89
Bảng 4.3: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo hoạt động kế toán quản trị.....	91
Bảng 4.4: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1- Thang đo năng lực phản ứng.....	93
Bảng 4.5: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo hiệu quả hoạt động.....	96
Bảng 4.6. Kết quả tổng hợp thang đo sau khi tiến hành phân tích định tính lần 1.....	97
Bảng 4.7 Kiểm định thang đo chất lượng phần mềm.....	99
Bảng 4.8: Kết quả EFA cho biến Chất lượng phần mềm.....	100
Bảng 4.9: Kiểm định thang đo lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm.....	100
Bảng 4.10: Kết quả EFA của biến Lợi ích phần mềm.....	102
Bảng 4.11: Kiểm định thang đo khả năng phản ứng của doanh nghiệp.....	103
Bảng 4.12: Kết quả EFA của biến Khả năng phản ứng của doanh nghiệp.....	104
Bảng 4.13: Kiểm định thang đo hoạt động kế toán quản trị.....	105
Bảng 4.14: Kiểm định thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.....	108
Bảng 4.15: Thang đo sử dụng trong nghiên cứu chính thức.....	111
Bảng 4.16: Đặc điểm doanh nghiệp trong kết quả khảo sát.....	112
Bảng 4.17: Đặc điểm nhà quản lý tham gia khảo sát.....	113
Bảng 4.18: Giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của các thang đo trong mô hình.....	114
Bảng 4.19. Kết quả Cronbach's Alpha của các khái niệm.....	116
Bảng 4.20: Kết quả phân tích nhân tố (EFA).....	117
Bảng 4.21: Cấu trúc thành phần nhân tố của kết quả nghiên cứu chính thức.....	119
Bảng 4.22. Chỉ số đánh giá mức độ phù hợp của dữ liệu với mô hình CFA thiết lập.....	120
Bảng 4.23: Kiểm định giá trị phân biệt giữa các khái niệm.....	120
Bảng 4.24. Tóm tắt chỉ số thống kê của thang đo nghiên cứu.....	121
Bảng 4.25: Kết quả SEM đo lường mối quan hệ giữa các khái niệm trong mô hình.....	122
Bảng 4.26: Kết quả SEM kiểm chứng mô hình cạnh tranh.....	124
Bảng 4.27: Kết quả ước lượng mô hình bằng Bootstrap.....	126
Bảng 4.28: Tác động trực tiếp và gián tiếp của các khái niệm.....	134
Bảng 4.29: Danh mục biến kiểm soát.....	137
Bảng 4.30: Kết quả phân tích ảnh hưởng của các biến kiểm soát.....	137
Bảng 5.1. Kết quả thay đổi thang đo sau quá trình phân tích định tính và định lượng.....	142

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

Hình 2.1. Mô hình lý thuyết.....	59
Hình 2.2: Mô hình cạnh tranh.....	60
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu .....	63
Hình 4.1. Kết quả phân tích SEM.....	123
Hình 4.2: Kết quả phân tích SEM mô hình cạnh tranh (bổ sung giả thuyết H <sub>9</sub> ) .....	125

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Đặt vấn đề

#### a. Tình hình ứng dụng phần mềm kế toán tại các doanh nghiệp Việt Nam

Việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong các doanh nghiệp được quan tâm, chú ý nhiều, đặc biệt từ năm 2000 cùng với vấn đề Y2K phát sinh. Tiếp theo đó, cùng với sự phát triển và hội nhập, cạnh tranh của nền kinh tế đất nước, các doanh nghiệp Việt Nam ngày càng ứng dụng mạnh mẽ CNTT trong các hoạt động nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh của mình. Việc ứng dụng CNTT tại các doanh nghiệp được thực hiện ở các mức độ khác nhau tùy theo thời gian phát triển và quy mô của doanh nghiệp. Tuy nhiên, ở góc độ ứng dụng phần mềm quản lý trong công tác tài chính, kế toán thì việc sử dụng các phần mềm kế toán (PMKT) vẫn chiếm tỷ lệ cao so với việc ứng dụng các phần mềm PMKT có tính tích hợp như các phần mềm quản trị nguồn lực doanh nghiệp (Enterprise Resource Planning, viết tắt là ERP).

Năm 2010, Theo báo cáo tình hình ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp (VCCI, 2010), có hơn 70% các doanh nghiệp sử dụng PMKT, tài chính chuyên dùng, chỉ có khoảng 3,5% doanh nghiệp sử dụng các phần ERP và hệ quản lý khách hàng (CRM). Cũng theo báo cáo này, điều này cũng được cho là phù hợp với hơn 96% doanh nghiệp vừa và nhỏ tại thời điểm này.

Báo cáo về thương mại điện tử của Việt Nam năm 2018 (VECOM, 2018) cũng cho thấy có hơn 85% các doanh nghiệp sử dụng phần mềm kế toán, tài chính trong 3 năm 2015, 2016, 2017, chỉ có khoảng 15% các doanh nghiệp sử dụng các phần mềm ERP trong giai đoạn này. Như vậy, xu hướng ứng dụng PMKT trong hoạt động quản lý vẫn chưa có nhiều thay đổi so với các năm trước. Cũng theo báo cáo này, xét theo quy mô doanh nghiệp thì 94% các doanh nghiệp lớn cũng sử dụng các PMKT, tài chính, chỉ có một số ít sử dụng hệ thống ERP. Trong số doanh nghiệp sử dụng hệ thống ERP thì doanh nghiệp lớn gấp ba lần các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Kết quả sơ bộ Tổng điều tra kinh tế năm 2017 của Tổng cục Thống kê (2017), tỷ lệ doanh nghiệp lớn chiếm 1,9% doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME) và siêu nhỏ chiếm tỷ lệ rất lớn (98,1%). Vì vậy, trong thời gian đến, quy mô các doanh nghiệp SME và siêu nhỏ vẫn chiếm tỷ lệ cao trong nền kinh tế và việc ứng dụng các PMKT chuyên dụng trong công tác quản lý tài chính, kế toán vẫn là xu hướng đa số tiếp diễn trong thời gian tới.

Điều này có thể thấy, PMKT đóng vai trò quan trọng trong công tác quản lý, điều hành của doanh nghiệp Việt Nam, nhất là hoạt động kế toán, tài chính. Do đó, nghiên cứu về vai trò của ứng dụng PMKT đối hoạt động của doanh nghiệp là cần thiết, xuất phát từ đặc điểm của ứng dụng CNTT của các doanh nghiệp Việt Nam.

### **b. Sự cần thiết của đề tài**

Việc ứng dụng CNTT đã có tác động to lớn đến mọi hoạt động sản xuất và kinh doanh của doanh nghiệp. CNTT giúp cho các tổ chức có thể quản lý công việc nhanh chóng, hiệu quả và cung cấp thông tin kịp thời, đáng tin cậy cho nhà quản lý để đưa ra các quyết định phù hợp và nhanh chóng, kịp thời ứng phó với sự thay đổi của thị trường. Nhận thức được tầm quan trọng này, nhiều doanh nghiệp đã mạnh dạn và chủ động đầu tư, ứng dụng CNTT thông qua việc ứng dụng các phần mềm quản lý, trong đó có PMKT vào hoạt động quản trị, sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Theo Delone và McLean (1992, 2003) việc sử dụng hoặc ý định sử dụng một hệ thống thông tin phụ thuộc vào các yếu tố chất lượng, bao gồm chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin và chất lượng dịch vụ. Do đó, nếu tiếp cận các PMKT dưới góc độ một hệ thống thông tin thì việc sử dụng PMKT phụ thuộc vào chất lượng của phần mềm. Vì vậy, nghiên cứu về ứng dụng, sử dụng PMKT trong doanh nghiệp, điều cần thiết phải nghiên cứu yếu tố thúc đẩy quá trình này, đó chính là chất lượng PMKT.

Sự biến động của môi trường kinh doanh đòi hỏi doanh nghiệp cần có sự phản ứng nhanh nhạy, do đó thông tin kế toán ngày càng quan trọng để giúp nhà quản trị đưa ra các quyết

định đúng lúc, kịp thời. Các doanh nghiệp yêu cầu ngày càng cao đối với thông tin kế toán, đòi hỏi thông tin kế toán cần được cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời. Chính vì vậy, việc triển khai và ứng dụng PMKT có chất lượng, đảm bảo tuân thủ hệ thống luật pháp và các quy định, đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp là rất cần thiết. Lựa chọn một PMKT có chất lượng không chỉ góp phần cải thiện hiệu quả công tác kế toán, đáp ứng nhu cầu thông tin của nhà quản trị, mà còn gia tăng sức cạnh tranh, góp phần vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp (Võ Khắc Thường, 2013).

Nghiên cứu ảnh hưởng của việc ứng dụng CNTT nói chung và các phần mềm quản lý nói riêng trong doanh nghiệp đối với công tác kế toán, hệ thống kế toán đã được thực hiện bởi nhiều nghiên cứu trên thế giới (Booth và ctg, 2000; Järvenpää, 2007; Spathis và Ananiadis, 2005; Kanellou và Spathis, 2007...) Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu này được thực hiện trên cơ sở ứng dụng ERP hoặc các phần mềm có tính tích hợp với phạm vi thực hiện tại những nước phát triển như Mỹ, Châu Âu, Đài Loan, Hàn Quốc, và một số nước đang phát triển có nhiều doanh nghiệp có quy mô lớn và ứng dụng ERP rộng rãi như Trung Quốc. Mặt khác, khi nghiên cứu về mối quan hệ giữa ứng dụng phần mềm các nghiên cứu này chỉ đề cập đến quá trình ứng dụng, sử dụng phần mềm, hệ thống, chưa có nghiên cứu nào đề cập trực tiếp đến mối quan hệ giữa chất lượng của phần mềm được triển khai đối với lợi ích của kế toán nói chung và hoạt động kế toán quản trị do việc ứng dụng, sử dụng các phần mềm này mang lại.

Vai trò của CNTT và các phần mềm quản lý, hệ thống ERP đối với năng lực phản ứng và kết quả hoạt động của doanh nghiệp cũng là chủ đề quan tâm của các nghiên cứu về đánh giá triển khai, ứng dụng của các hệ thống này (Adrian và ctg, 2002; Ketokivi và ctg, 2006; Teittinen và ctg, 2013...). Hơn nữa, việc cải thiện năng lực phản ứng có thể mang lại hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. McCann và ctg (2009) cho rằng năng lực phản ứng của doanh nghiệp có tác động tích cực tới khả năng cạnh tranh. Narasimhan và Das (1999) cũng đã chỉ ra các tổ chức có mức độ phản ứng cao thường



sẽ có xu hướng cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh theo định hướng đến đối tượng khách hàng và do đó các tổ chức có năng lực phản ứng cao hơn đạt được hiệu suất cao hơn các tổ chức ít có sự nhạy bén. Ngoài ra, Sánchez và Perez (2005) lưu ý rằng lợi nhuận và thị phần có khuynh hướng tăng lên cùng với tính linh hoạt của chuỗi cung ứng. Như vậy, mối quan hệ giữa ứng dụng CNTT hoặc các phần mềm quản lý, phần mềm ERP với năng lực phản ứng và kết quả hoạt động của doanh nghiệp đã được kiểm chứng qua các nghiên cứu. Tuy nhiên, như đã đề cập, phần lớn các nghiên cứu đều thực hiện trong môi trường ứng dụng ERP hoặc các phần mềm tích hợp, không phải đơn thuần là PMKT cũng như chưa có nghiên cứu nào chỉ rõ mối quan hệ trực tiếp giữa chất lượng phần mềm với năng lực phản ứng và kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

Ở Việt Nam, nghiên cứu về ứng dụng CNTT trong kế toán nói chung không được nhiều và phần lớn trong số đó là các công trình nghiên cứu, luận án tiến sĩ nghiên cứu về tổ chức hệ thống thông tin nói chung và cho từng ngành, nghề doanh nghiệp cụ thể (Đặng Thị Ngọc Lan, 2011; Ngô Thị Thu Hương, 2012; Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn, 2014...), ứng dụng, đánh giá hệ thống ERP trong các doanh nghiệp (Nguyễn Thị Bích Liên, 2013; Vũ Quốc Thông, 2017...). Ở góc độ đánh giá sự thành công của ứng dụng phần mềm, có một số nghiên cứu liên quan đến ứng dụng phần ERP (Nguyễn Phước Bảo Ân, 2018, Phạm Trà Lam, 2018). Tuy nhiên, tất cả các nghiên cứu này đều đánh giá tác động của ERP đối với doanh nghiệp thông qua cảm nhận cá nhân người sử dụng chứ không phải đánh giá kết quả, thành quả của doanh nghiệp khi ứng dụng phần mềm. Thành quả của doanh nghiệp có thể được đo lường bởi thang đo tài chính hoặc phi tài chính và được thu thập độc lập với dữ liệu đo lường sự thành công của hệ thống thông tin kế toán, kết quả sẽ khách quan và thuyết phục hơn (Nguyễn Phước Bảo Ân, 2018). Đối với việc sử dụng PMKT, các nghiên cứu mới chỉ dừng lại ở mức độ khảo sát, đánh giá và định hướng việc lựa chọn, sử dụng phần mềm cho phù hợp (Võ Văn Nhị và ctg, 2014). Đặc biệt, liên quan đến việc sử dụng PMKT để phát huy tốt hoạt động kế toán

trong doanh nghiệp thì có một luận án tiến sĩ nhấn mạnh đến công tác khảo sát, đề xuất quy trình lựa chọn PMKT phù hợp với quy mô, đặc điểm của doanh nghiệp; phương pháp mã hóa thông tin kế toán phục vụ cho kế toán tài chính và kế toán quản trị (Trần Phước, 2007). Như vậy chưa thấy có nghiên cứu nào đánh giá ảnh hưởng của chất lượng PMKT đến hệ thống kế toán nói chung và các hoạt động kế toán quản trị nói riêng. Cũng chưa có nghiên cứu nào đánh giá tác động của một phần mềm có chất lượng đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp và kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

Trên cơ sở đặc điểm ứng dụng PMKT tại các doanh nghiệp Việt Nam, thực tiễn nghiên cứu đã thực hiện ở nước ngoài và trong nước, việc nghiên cứu về quá việc sử dụng PMKT tại doanh nghiệp, trong đó nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với hoạt động kế toán, năng lực phản ứng và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp là phù hợp trong bối cảnh nền kinh tế cũng như tình hình nghiên cứu tại Việt Nam. Chủ đề nghiên cứu của đề tài cũng cần thiết để phát triển các nghiên cứu đã thực hiện trên thế giới, khám phá các nghiên cứu còn rất ít về ứng dụng PMKT tại Việt Nam.

Chính vì những lý do từ thực tiễn và lý luận như trên mà đề tài chọn chủ đề “Nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với hoạt động kế toán, năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp tại Việt Nam”.

## **2. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu**

### **Mục tiêu tổng quát**

Mục tiêu tổng quát của đề tài là nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT đến hoạt động kế toán bao gồm lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm và hoạt động kế toán quản trị; mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp tại Việt Nam.

### **Mục tiêu cụ thể**

Để đạt được mục tiêu tổng quát, các mục tiêu cụ thể được đề ra bao gồm:

- Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với các lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm mang lại;
- Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với các hoạt động kế toán quản trị;
- Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với năng lực phản ứng của doanh nghiệp;
- Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp;
- Nghiên cứu ảnh hưởng của lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm đến hoạt động kế toán quản trị;
- Nghiên cứu ảnh hưởng của năng lực phản ứng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

### **Câu hỏi nghiên cứu**

Xuất phát từ mục tiêu tổng quát và các mục tiêu cụ thể như trên, đề tài nhằm tìm kiếm câu trả lời cho các câu hỏi nghiên cứu tương ứng sau:

1. Chất lượng của PMKT sẽ mang lại những lợi ích nào đối với kế toán?
2. Chất lượng của PMKT sẽ có tác động như thế nào đến hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp?
3. PMKT có chất lượng sẽ giúp ích cho doanh nghiệp như thế nào trong việc làm gia tăng năng lực phản ứng của doanh nghiệp?
4. Việc sử dụng PMKT có chất lượng có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp hay không?
5. Những lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm có thúc đẩy hoạt động kế toán quản trị hay không?
6. Việc gia tăng năng lực phản ứng có thúc đẩy hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp hay không?

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

#### **3.1 Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với hoạt động kế toán thông qua những lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm và hoạt động kế toán quản trị; mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

#### **3.2 Phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng khảo sát của đề tài là các doanh nghiệp đang sử dụng các PMKT trong công tác kế toán. Những người được hỏi là lãnh đạo của doanh nghiệp hoặc người phụ trách công tác kế toán tài chính kế toán của các doanh nghiệp đang sử dụng PMKT. Phạm vi nghiên cứu của đề tài là các doanh nghiệp Việt Nam được khảo sát có đang sử dụng PMKT, có thực hiện các hoạt động kế toán quản trị trong công tác kế toán và có thông tin về kết quả hoạt động kinh doanh năm 2017 được công bố.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Như đã giới thiệu, chủ đề nghiên cứu là hoàn toàn mới tại Việt Nam cũng như có rất ít các nghiên cứu đã thực hiện liên quan đến PMKT trên thế giới. Do đó, đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp bao gồm nghiên cứu định tính và định lượng nhằm khám phá và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

#### **4.1. Phương pháp định tính**

##### **4.1.1. Nghiên cứu tại bàn**

Tác giả tiến hành thu thập và tra khảo các tài liệu nghiên cứu trước đây để tìm hiểu những công trình liên quan đã được thực hiện, cũng như những đóng góp về mặt khoa học và ý nghĩa thực tiễn của các công trình nghiên cứu này từ đó xác định các khoảng trống nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu và làm cơ sở xây dựng và chuẩn hoá lại thang đo, bảng khảo sát trong nghiên cứu của mình.

#### **4.1.2. Phỏng vấn chuyên gia**

Phỏng vấn chuyên gia được thực hiện nhằm đánh giá sự hợp lý của các giả thuyết, mô hình nghiên cứu, hoàn thiện các thang đo để xây dựng bảng khảo sát phù hợp với điều kiện và bối cảnh nghiên cứu các doanh nghiệp tại Việt Nam. Phỏng vấn chuyên gia được thực hiện 2 lần. Phỏng vấn lần 1 được thực hiện thông qua phỏng vấn sâu với từng chuyên gia trong lĩnh vực kế toán, kiểm toán, tài chính có am hiểu về ứng dụng PMKT tại doanh nghiệp nhằm thu thập các đánh giá của các chuyên gia về tình hình sử dụng PMKT ở các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay, ý kiến của các chuyên gia về ý nghĩa, sự phù hợp, tính đầy đủ của các nội dung liên quan đến khái niệm nghiên cứu được tổng hợp, đúc kết từ kết quả nghiên cứu tại bàn. Phỏng vấn lần 2 được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn nhóm với các chuyên gia về kết quả phân tích định lượng sơ bộ các khái niệm nghiên cứu nhằm điều chỉnh các thang đo khái niệm, hoàn chỉnh bảng câu hỏi khảo sát để hình thành bảng câu hỏi cho nghiên cứu định lượng chính thức của đề tài.

#### **4.2 Phương pháp định lượng**

Phương pháp phân tích định lượng được tiến hành hai giai đoạn:

##### **4.2.1. Giai đoạn 1: Khảo sát định lượng sơ bộ**

Trên cơ sở bảng câu hỏi nháp, khảo sát định lượng sơ bộ được tiến hành với 100 doanh nghiệp thuộc phạm vi nghiên cứu của đề tài kiểm định sơ bộ các thang đo khái niệm của đề tài. Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ là tài liệu để nhóm các chuyên gia đánh giá, có ý kiến về các thang đo, từ đó hoàn chỉnh bảng câu hỏi chính thức cho đề tài.

##### **4.2.2. Giai đoạn 2: Khảo sát, thu thập dữ liệu định lượng chính thức**

Khảo sát định lượng chính thức được tiến hành sau khi có bảng câu hỏi chính thức từ kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ và các ý kiến điều chỉnh của các chuyên gia nhằm thu thập các dữ liệu trực tiếp từ các doanh nghiệp. Khảo sát định lượng chính thức được thực

hiện tại các doanh nghiệp trong phạm vi nghiên cứu của đề tài nhằm kiểm định mô hình đo lường và mô hình lý thuyết của nghiên cứu.

### **4.3. Mẫu**

Đối với khảo sát định lượng sơ bộ, kích thước mẫu là 100 (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Đối với nghiên cứu định lượng chính thức, đề tài đã thực hiện khảo sát và thu thập dữ liệu của hơn 400 doanh nghiệp đang sử dụng PMKT tại Việt Nam có hoạt động kế toán quản trị và công bố báo cáo tài chính trong năm 2017.

### **4.4. Kỹ thuật và công cụ phân tích**

Dựa trên dữ liệu thu thập được thông qua bản câu hỏi khảo sát, nghiên cứu định lượng được sử dụng để đánh giá lại các thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết với các giả thuyết. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp Phân tích nhân tố khám phá (EFA), Phân tích nhân tố khẳng định (CFA), mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural equation modelling) và các công cụ phần mềm IBM SPSS, AMOS để kiểm định, đánh giá mô hình đo lường, mô hình cấu trúc được đề xuất trong đề tài.

## **5. Đóng góp của đề tài**

Việc đạt được mục tiêu, trả lời các câu hỏi nghiên cứu của đề tài sẽ có ý nghĩa khoa học và thực tiễn cho quá trình nghiên cứu, triển khai, ứng dụng PMKT tại các doanh nghiệp Việt Nam. Cụ thể như sau:

✓ Về khoa học: Đề tài đã khám phá các khái niệm và các lý thuyết chưa được nghiên cứu và kiểm định về việc sử dụng PMKT tại các doanh nghiệp Việt Nam. Đó chính là thang đo các khái niệm nghiên cứu: Chất lượng PMKT, lợi ích của kế toán do ứng dụng phần mềm, hoạt động kế toán quản trị, năng lực phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động kinh doanh. Khám phá và kiểm định các lý thuyết về mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với lợi ích của kế toán do ứng dụng phần mềm, hoạt động kế toán

quản trị, năng lực phản ứng và kết quả hoạt động của doanh nghiệp Việt Nam, bổ sung vào các lý thuyết liên quan đã thực hiện trên thế giới.

✓ Về mặt thực tiễn: Mô hình nghiên cứu được khám phá và kiểm định sẽ đưa ra nhiều hàm ý quan trọng trong quá trình ứng dụng PMKT của doanh nghiệp, tổ chức công tác kế toán để đáp ứng với điều kiện thay đổi liên tục của môi trường kinh doanh nhằm đem lại hiệu quả cho doanh nghiệp.

## **6. Kết cấu của đề tài**

Đề tài bao gồm các chương sau:

Phần mở đầu: Phần này trình bày tổng quan về toàn bộ đề tài, trình bày lý do từ thực tế hoạt động của các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay cũng như từ thực tế nghiên cứu liên quan đến chủ đề đề tài để thấy sự cần thiết phải thực hiện đề tài. Phần này cũng trình bày mục tiêu đề tài, phạm vi và đối tượng nghiên cứu, trình bày sơ lược các phương pháp nghiên cứu và nêu những đóng góp chính về mặt khoa học và thực tiễn của đề tài.

Chương 1- Tổng quan nghiên cứu: Chương này trình bày tổng quan về các nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến ứng dụng CNTT với hoạt động kế toán, năng lực phản ứng và kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Dựa trên kết quả khảo cứu các nghiên cứu trước đây có liên quan, tác giả xác định được khe hổng nghiên cứu.

Chương 2 - Cơ sở lý thuyết: Chương này cung cấp các lý thuyết nền tảng liên quan đến đề tài từ đó đưa ra các khái niệm nghiên cứu cũng như xác định các giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

Chương 3- Phương pháp nghiên cứu: Phương pháp nghiên cứu bao gồm phương pháp định tính và định lượng được đề xuất để thu thập và xử lý, phân tích số liệu. Chương này trình bày quy trình nghiên cứu, xây dựng các thang đo để đo lường các khái niệm nghiên cứu.

Chương 4 - Kết quả nghiên cứu: Chương này trình bày kết quả nghiên cứu sơ bộ làm cơ sở thực hiện nghiên cứu chính thức. Kết quả khảo sát định lượng chính thức được tiến hành kiểm tra mô hình đo lường, mô hình cấu trúc và bàn luận về kết quả nghiên cứu chính thức.

Chương 5 - Kết luận và hàm ý quản lý: Chương này tác giả nêu kết luận về những kết quả được tìm ra, nêu hàm ý quản trị và những kiến nghị phù hợp để sử dụng PMKT sao cho nâng cao được năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.



## **CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU**

### **1.1. Giới thiệu**

Chương này nhằm hệ thống hoá các nghiên cứu trước đây ở trong và ngoài nước có liên quan đến chủ đề đề tài. Ảnh hưởng của CNTT đối với hoạt động kế toán, đối với năng lực phản ứng của doanh nghiệp và kết quả hoạt động của doanh nghiệp sẽ được xem xét. Ảnh hưởng của hoạt động kế toán đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp và ảnh hưởng của năng lực phản ứng đến hoạt động của doanh nghiệp cũng sẽ được tổng hợp, để từ đó tìm ra khoảng trống nghiên cứu. Các nghiên cứu trong nước được tập hợp để so sánh, bao gồm các nghiên cứu về tổ chức hệ thống thông tin kế toán, nghiên cứu về ứng dụng ERP và ứng dụng PMKT sẽ được xem xét. Trên cơ sở các nghiên cứu trong và ngoài nước, chương này đã xác định được khoảng trống nghiên cứu cho đề tài.

### **1.2. Tổng quan về những nghiên cứu ở nước ngoài**

#### **1.2.1. Ảnh hưởng của CNTT đối với hoạt động kế toán**

Việc ứng dụng hệ thống CNTT, mà đại diện là ERP trong các doanh nghiệp đã cho thấy có tác động đến hoạt động kế toán. Theo Booth và ctg (2000), hệ thống ERP hoạt động tốt trong xử lý giao dịch và hỗ trợ ra quyết định đối với các tình huống phức tạp. Hệ thống ERP có ảnh hưởng đến việc sử dụng các phương pháp kế toán mới. Spathis và Constantinides (2004) thực hiện nghiên cứu định tính với việc phỏng vấn giám đốc của 26 công ty, từ đó nhận định được những lý do cơ bản khiến các công ty chọn chuyển đổi từ hệ thống thông tin (IS) sang hệ thống ERP và những thay đổi mang lại, đặc biệt đối với các hoạt động kế toán.

Spathis (2006) kiểm tra các lợi ích kế toán liên quan đến việc áp dụng các hệ thống thông tin quản lý doanh nghiệp, từ đó hiểu rõ các nguyên nhân cơ bản thúc đẩy việc áp dụng các hệ thống quản lý doanh nghiệp. Theo Spathis (2006), các lợi ích có được từ việc áp dụng ERP, bao gồm: lợi ích tổ chức, lợi ích hoạt động, lợi ích quản lý và lợi ích cơ sở hạ

tầng CNTT. Tương tự, Goumas và ctg (2018) cũng cho thấy lợi ích kế toán của việc triển khai ERP trong các SME trong ngành sản xuất, từ quan điểm kế toán. Các lợi ích đó bao gồm: lợi ích về CNTT, về vận hành, về quản lý, về tổ chức. Các kết quả cho thấy có sự khác biệt về tầm quan trọng của các lợi ích kế toán khác nhau trong các loại sản phẩm khác nhau.

Velcu (2007) cho thấy ở các công ty có mục tiêu dẫn đầu về công nghệ, việc sử dụng ERP mang lại các lợi ích: “thời gian thực hiện các nghiệp vụ kế toán được cải thiện” (đây là lợi ích hiệu quả nội bộ), “phản ứng nhanh hơn với sự thay đổi của môi trường kinh doanh” (đây là lợi ích thị trường) và các lợi ích hiệu quả tài chính được cải thiện khác. Các công ty có mục tiêu kinh doanh tốt nhận thấy “lợi ích kinh tế theo quy mô” là lợi ích hiệu quả nội bộ và lợi ích tài chính bao gồm “chi phí nhân viên thấp hơn” và “chi phí bán hàng, chi phí chung và quản lý thấp hơn”.

Kanellou and Spathis (2013) đã chứng minh tác động của hệ thống ERP đối với các nghiệp vụ kế toán và từ đó dẫn đến sự hài lòng của người dùng. Kết quả của nghiên cứu có ý nghĩa đối với các công ty đang cân nhắc việc sử dụng hệ thống ERP. Tijani and Ogundeji (2014) cho thấy tầm quan trọng của việc xử lý thông tin kế toán trên máy vi tính, và việc xử lý thông tin kế toán cần được duy trì trong môi trường của các nguyên tắc và thủ tục kế toán được chấp nhận chung. Attayah và Sweiti (2014) cũng cho thấy hệ thống ERP có tác động tích cực đến sự phù hợp của thông tin kế toán.

Các nghiên cứu nói trên cho thấy mối quan hệ giữa CNTT- mà cụ thể ở đây là ERP – đến hoạt động kế toán. CNTT cũng có ảnh hưởng đến hoạt động kế toán quản trị. Granlund và Malmi (2002) thực hiện một nghiên cứu định tính cho thấy các dự án ERP có tác động nhất định đến các thủ tục kiểm soát và kế toán quản trị. Spathis và Ananiadis (2005) xem xét tác động của các quyết định được đưa ra nhờ hệ thống ERP đến hoạt động kế toán và kế toán quản trị tại một trường đại học công lập lớn ở Hy Lạp, dựa trên lợi ích nhận thức theo mong đợi và nhận thức của người dùng. Kết quả nghiên cứu cho

thấy, sau một năm triển khai, nhận thức của người dùng sẽ tích cực hơn so với kỳ vọng của họ ở giai đoạn trước khi triển khai. Các dữ liệu thực nghiệm xác nhận một số lợi ích thu được từ hệ thống ERP mới, đặc biệt là hệ thống thông tin kế toán và kế toán quản trị. Hệ thống ERP mới đóng góp đáng kể vào việc tăng tính linh hoạt trong cung cấp thông tin, giúp trường đại học giám sát hiệu quả và khai thác tài sản, dòng thu, chi tiêu và cải thiện việc ra quyết định. Rom và Rohde (2006) thực hiện một nghiên cứu định lượng với 349 bảng câu hỏi được thu thập từ các công ty nhằm đánh giá ảnh hưởng của ERP đến khả năng giải quyết các nhiệm vụ kế toán quản trị khác nhau. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng các hệ thống ERP hỗ trợ việc thu thập dữ liệu và tổ chức các hoạt động kế toán quản trị tốt. Scapens và Jazayeri (2010) thực hiện một nghiên cứu tình huống theo thời gian đối với việc triển khai phần mềm SAP trong bộ phận châu Âu của một công ty đa quốc gia lớn ở Hoa Kỳ, trong đó kế toán quản trị được thay đổi trong quá trình phát triển. Các ông đã thấy rằng dưới tác động của phần mềm SAP, vai trò của kế toán quản trị đã thay đổi như sau: (i) loại bỏ các công việc thường xuyên; (ii) người quản lý cấp cơ sở cần có kiến thức kế toán; (iii) nhiều thông tin hướng tới tương lai; và (iv) mở rộng vai trò của các nhân viên kế toán quản trị. SAP không phải là nguyên nhân dẫn đến những thay đổi này; nhưng các đặc tính của SAP (đặc biệt, sự tích hợp, tiêu chuẩn hóa, thói quen và tập trung) đã mở ra một số cơ hội và tạo điều kiện cho những thay đổi của hoạt động kế toán quản trị. Như vậy, ERP chỉ có tác động tương đối vừa phải đối với nhân viên kế toán quản trị và các hoạt động kế toán quản trị.

ERP là một trong những thành quả của công nghệ thông tin đa dạng được các công ty sử dụng rộng rãi trong những năm gần đây. Khoảng 90 phần trăm các doanh nghiệp lớn đã quản lý một hệ thống ERP. Hơn nữa, hầu hết các doanh nghiệp vừa cũng đã quản lý và sử dụng các hệ thống như vậy. Nhiệm vụ của hệ thống này là tạo ra những thay đổi lớn trong doanh nghiệp (thay đổi về cấu trúc, văn hóa, nhiệm vụ, nhân sự, v.v.). Một trong những khu vực bị ảnh hưởng là trung tâm của hệ thống, tức là phần kế toán của nó; và một trong những nhân viên chủ chốt tham gia vào việc thực hiện và áp dụng hệ thống

ERP là kế toán quản trị. Etemadi và Kazeminia (2014) cho thấy việc quản trị hệ thống ERP tốt sẽ tạo ra những thay đổi về hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, thay đổi về hành vi và kỹ năng của kế toán quản trị.

Abbasi và ctg (2014) phát hiện hiệu quả cao nhất của việc triển khai ERP trong các tổ chức được khảo sát của Iran là: các mức tiêu chuẩn và chất lượng báo cáo đang được cải thiện, tạo thêm sự tích hợp tổ chức và trao quyền cho nhân viên. Ponorica và ctg (2015) lại thấy rằng ERP không tác động nhiều đến các hoạt động kế toán tài chính nhưng có tác động mạnh đến các hoạt động kế toán quản trị.

Liên quan đến mối quan hệ giữa ứng dụng CNTT và kế toán quản trị, Rikhardsson và Yigitbasioglu (2018) trong 1 tổng hợp các nghiên cứu về mối quan hệ này giai đoạn 2005 - 2015 cho thấy chỉ có 30 bài báo đăng trên các tạp chí có uy tín liên quan đến kế toán. Nghiên cứu chỉ ra rằng có nhiều nội dung nghiên cứu liên quan đến mối quan hệ giữa CNTT và kế toán quản trị cần được khám phá.

Như vậy, hầu hết các nghiên cứu gần đây về ảnh hưởng của CNTT đối với hoạt động kế toán đều liên quan đến ERP. Một lý do có thể giải thích là các nghiên cứu được thực hiện ở các nước phát triển (Châu Âu, Úc...). Các nghiên cứu đều cho thấy ảnh hưởng tích cực nhất định của CNTT đối với công tác kế toán, mang lại nhiều lợi ích (hỗ trợ tốt hơn trong xử lý, ra quyết định, giảm chi phí, cung cấp thông tin phù hợp...). Tuy nhiên cũng có số nghiên cứu cho thấy việc ứng dụng CNTT đặc biệt là ERP không ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động kế toán tài chính mà chủ yếu là kế toán quản trị. Số lượng nghiên cứu về mối quan hệ giữa CNTT và kế toán quản trị còn ít, chưa có nghiên cứu nào đề cập đến mối quan hệ giữa chất lượng PMKT đến hoạt động kế toán và những lợi ích của nó mang lại.

*Xem Phụ lục 1- Tóm tắt 1 số nghiên cứu trên thế giới liên quan đến vấn đề nghiên cứu.*

### **1.2.2. Ảnh hưởng của ứng dụng CNTT đối với năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

Tầm quan trọng của CNTT ngày càng được xác nhận trong các hoạt động sản xuất, một số nghiên cứu tìm thấy rằng hệ thống thông tin thúc đẩy năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Theo Coronado và Colin (2002), hệ thống thông tin được coi là tạo ra và tạo điều kiện cho việc tổ chức sản xuất một cách linh hoạt. Các tác giả này cho rằng hệ thống thông tin hỗ trợ và thúc đẩy sự nhanh nhẹn và năng lực phản ứng của doanh nghiệp.

Van Oosterhout và ctg (2006) cho rằng môi trường kinh doanh năng động hiện tại đòi hỏi các doanh nghiệp phải nhanh nhẹn. Sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp là khả năng doanh nghiệp có thể nhanh chóng và dễ dàng thay đổi các hoạt động và quy trình kinh doanh vượt quá mức độ linh hoạt bình thường để quản lý hiệu quả các thay đổi bên ngoài và nội bộ không thể đoán trước. Các ông phân tích sự thay đổi của các yếu tố thể hiện năng lực phản ứng của doanh nghiệp và đánh giá khoảng cách giữa năng lực cần thiết và năng lực phản ứng hiện có của các doanh nghiệp trong 4 lĩnh vực công nghiệp ở Hà Lan. Trong số các yếu tố kích hoạt hoặc cản trở sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp, sự tồn tại của các hệ thống để lại trước đây được coi là một yếu tố rất quan trọng cản trở sự nhanh nhẹn trong kinh doanh. CNTT nên được chuyển đổi từ yếu tố cản trở trở thành yếu tố thúc đẩy để tạo nên sự nhanh nhẹn trong các tổ chức và mạng lưới kinh doanh.

Raschke (2010) cũng cho rằng hệ thống CNTT là một nền tảng tạo nên năng lực phản ứng của công ty và từ đó tạo nên giá trị cho công ty đó. Ông đã kiểm định một mô hình lý thuyết đặt giả thuyết CNTT là nền tảng tạo ra năng lực phản ứng cho doanh nghiệp và từ đó ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả của hoạt động kinh doanh. Chen và ctg (2014) khảo sát mối liên kết giữa CNTT và hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua vai trò trung gian của năng lực phản ứng của tổ chức trong quy trình kinh doanh và vai trò kiểm duyệt của các yếu tố môi trường. Ông cũng thấy rằng tác động của môi trường là đa dạng đến năng lực phản ứng và kết quả kinh doanh. Đặc biệt, sự khó khăn của môi trường làm suy yếu ảnh hưởng của mối quan hệ giữa năng lực CNTT đến sự nhanh nhẹn của doanh

nghiệp trong quy trình kinh doanh, trong khi sự phức tạp về môi trường thì lại có tác động thúc đẩy gia tăng mối quan hệ này.

Cao và ctg (2019) đã nghiên cứu về mối quan hệ giữa các đặc tính của CNTT thông qua năng lực xử lý thông tin với lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp. Trên cơ sở lý thuyết nguồn lực, nghiên cứu ở 631 doanh nghiệp ở Anh cho thấy hệ thống thông tin trong doanh nghiệp với đặc tính tạo ra nhưng thông tin có giá trị, khan hiếm và không thể bắt chước đã đem lại lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp thông qua tính hiệu quả, kịp thời của quá trình ra quyết định.

Như vậy, hầu hết các nghiên cứu liên quan đều khẳng định ảnh hưởng tích cực của CNTT đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Các nghiên cứu này đều đề cập đến CNTT nói chung hoặc liên quan đến việc ứng dụng ERP. Chưa có nghiên cứu nào về mối quan hệ giữa việc ứng dụng PMKT đối với năng lực phản ứng của doanh nghiệp.

*Xem Phụ lục 1- Tóm tắt 1 số nghiên cứu trên thế giới liên quan đến vấn đề nghiên cứu.*

### **1.2.3. Ảnh hưởng của CNTT đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Poston và Grabski (2001) đã thực hiện một nghiên cứu định tính theo phương pháp nghiên cứu tình huống, để khảo sát mối quan hệ giữa ảnh hưởng của CNTT, mà đặc biệt là ảnh hưởng của ERP đến hiệu quả hoạt động doanh nghiệp. ERP sẽ làm: (1) gia tăng hiệu quả hoạt động bằng cách giảm chi phí, và (2) hỗ trợ việc ra quyết định bằng cách cung cấp thông tin chính xác và kịp thời cho toàn doanh nghiệp. Đồng tình với nhận định này, Spathis và Constantinides (2003) cũng cho rằng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) cung cấp những lợi thế đặc biệt trong môi trường kinh doanh vì chúng giảm chi phí vận hành, giảm thời gian chu kỳ và làm tăng sự hài lòng của khách hàng.

Raschke (2010) cho rằng hệ thống CNTT là một nền tảng tạo nên năng lực phản ứng của công ty và từ đó tạo nên giá trị cho công ty đó. Ông đã kiểm định một mô hình lý thuyết

đặt giả thuyết CNTT là nền tảng tạo ra năng lực phản ứng cho doanh nghiệp và từ đó ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả của hoạt động kinh doanh. Chen và ctg (2014) khảo sát mối liên kết giữa CNTT và hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua vai trò trung gian của năng lực phản ứng của tổ chức trong quy trình kinh doanh và vai trò kiểm duyệt của các yếu tố môi trường. Ông cũng thấy rằng tác động của môi trường là đa dạng đến năng lực phản ứng và kết quả kinh doanh. Đặc biệt, sự khó khăn của môi trường làm suy yếu ảnh hưởng của mối quan hệ giữa năng lực CNTT đến sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp trong quy trình kinh doanh, trong khi sự phức tạp về môi trường thì lại có tác động thúc đẩy gia tăng mối quan hệ này.

Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) là một trong những thành quả của công nghệ thông tin đa dạng được các công ty sử dụng rộng rãi trong những năm gần đây. Khoảng 90 phần trăm các doanh nghiệp lớn đã quản lý một hệ thống ERP. Hơn nữa, hầu hết các doanh nghiệp vừa cũng đã quản lý và sử dụng các hệ thống như vậy. Nhiệm vụ của hệ thống này là tạo ra những thay đổi lớn trong doanh nghiệp (thay đổi về cấu trúc, văn hóa, nhiệm vụ, nhân sự, ...). Một trong những khu vực bị ảnh hưởng là trung tâm của hệ thống, tức là phân kế toán của nó; và một trong những nhân viên chủ chốt tham gia vào việc thực hiện và áp dụng hệ thống ERP là kế toán quản trị.

Nghiên cứu của Etemadi và Kazeminia (2014) cũng chứng minh rằng việc quản trị hệ thống ERP tạo ra những thay đổi về hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, thay đổi về hành vi và kỹ năng của kế toán quản trị. Parto và ctg (2016) cho thấy việc thực hiện từng mô-đun hệ thống ERP sẽ ảnh hưởng riêng đến các chỉ số hoạt động tài chính. Bên cạnh đó, kết quả cho thấy việc triển khai gói phần mềm ERP hoàn chỉnh có thể mang lại tác động mạnh mẽ đến hiệu quả tài chính của doanh nghiệp. Dựa trên những phát hiện này, các nhà quản lý, quản lý CNTT và tư vấn ERP có thể thúc đẩy triển khai hệ thống ERP để giúp họ quản lý và kiểm soát tài nguyên hiệu quả hơn.

Popović và ctg (2018) đã có nghiên cứu mới nhất về mối quan hệ giữa việc sử dụng hệ thống thông tin trong doanh nghiệp (BIS - Business Intelligence Systems) đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp trên cơ sở lý thuyết nguồn lực. Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc sử dụng BIS sẽ tác động đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp thông qua việc ảnh hưởng đến quá trình bán hàng, marketing, mua hàng và quản trị nội bộ trong doanh nghiệp.

Như vậy, có thể khẳng định vai trò tích cực của CNTT đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Các nghiên cứu về hiệu quả của doanh nghiệp có thể thể hiện qua những thay đổi phi tài chính như thay đổi cơ cấu tổ chức, quy trình vận hành (ngầm hiểu làm giảm chi phí hoạt động), gia tăng sự hài lòng của khách hàng, cung cấp thông tin chính xác hoặc hiệu quả hoạt động có thể thể hiện qua những thay đổi về chỉ số tài chính. Tuy nhiên, ít có nghiên cứu về mối quan hệ này mà kết hợp giữa hiệu quả tài chính và phi tài chính. Đặc biệt, cũng chưa có nghiên cứu nào cụ thể về ảnh hưởng của PMKT đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

*Xem Phụ lục 1- Tóm tắt 1 số nghiên cứu trên thế giới liên quan đến vấn đề nghiên cứu.*

#### **1.2.4. Ảnh hưởng của hoạt động kế toán đối với năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

Một số nghiên cứu cho thấy ảnh hưởng của hoạt động kế toán tài chính đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Trong thời gian qua có nhiều cuộc tranh luận về vai trò định hướng hoạt động kinh doanh mới của kế toán quản trị trong những năm gần đây. Järvenpää (2007) xem xét cách một công ty đang cố gắng thay đổi văn hóa kế toán quản trị trong thực tế. Dựa trên kết quả của nghiên cứu tình huống, tác giả này minh họa cách các hoạt động kế toán tác động đến văn hóa của một tổ chức và sự đa dạng của các hoạt động kế toán tác động đến định hướng kinh doanh của tổ chức đó. Sự phân cấp sâu hơn về chức năng điều khiển doanh nghiệp, kết hợp với các hệ thống kế toán cơ bản hiệu quả



và ngày càng tập trung (như ERP và các gói hợp nhất) và quản lý nhân sự, có tầm quan trọng trong việc thiết lập định hướng kinh doanh mới.

Mối quan hệ giữa kế toán quản trị và năng lực phản ứng của doanh nghiệp được nhìn nhận rõ ràng hơn. Foster và Young (1997) phân tích ảnh hưởng của những thay đổi của hệ thống kế toán quản trị hiện tại đến ảnh hưởng của các hoạt động quản lý, động lực và hoạt động của tổ chức. Shields (1997) cho rằng kế toán quản trị đóng vai trò dẫn dắt sự thay đổi của tổ chức, thể hiện thông qua khả năng phân tích đối thủ, phân tích thị trường và đưa ra các ứng phó phù hợp.

Các nghiệp vụ kế toán quản trị tiên tiến đã được phát triển để cung cấp thông tin phù hợp giúp nhà quản lý đưa ra quyết định trong việc thay đổi môi trường bên trong và bên ngoài. Tuy nhiên, các nghiên cứu ở Mỹ và Anh đã chứng minh rằng các công ty chậm sử dụng các kỹ thuật này.

Adler và ctg (2000) đã thu thập từ 165 nhà máy sản xuất tại New Zealand, được chọn làm đại diện cho các tổ chức phải đối mặt với cải cách cơ cấu và thay đổi môi trường lớn, do đó đòi hỏi phải cải thiện hệ thống kế toán. Các tác giả đã thảo luận cách thức và lợi ích của việc đổi mới kế toán quản trị đối với sự phát triển và thay đổi của doanh nghiệp.

Như vậy, đã có một số nghiên cứu liên quan khẳng định mối quan hệ giữa hoạt động kế toán với sự phát triển của doanh nghiệp. Mối quan hệ này thể hiện rõ hơn khi nghiên cứu về vai trò của kế toán quản trị đối với hoạt động của doanh nghiệp. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào thực hiện nghiên cứu chi tiết về tác động đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp thông qua tổ chức công tác kế toán và các hoạt động của kế toán.

*Xem Phụ lục 1- Tóm tắt 1 số nghiên cứu trên thế giới liên quan đến vấn đề nghiên cứu.*

### **1.2.5. Ảnh hưởng của năng lực phản ứng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Theo Haeckel (1999), doanh nghiệp có năng lực nhạy bén và khả năng phản ứng nhanh nhạy với môi trường thì sẽ phát triển thành công. Ông cũng đề cao vai trò quan trọng cũng như cách tạo ra và dẫn dắt một doanh nghiệp có năng lực nhạy bén và khả năng phản ứng nhanh nhạy với môi trường. Ganguly và Farr (2009) định nghĩa năng lực phản ứng của doanh nghiệp được xác định là khả năng thích nghi một cách thành công và hiệu quả với những thay đổi bất ngờ trong môi trường kinh doanh.

Sánchez và Pérez (2005) đã tìm thấy mối quan hệ tích cực giữa khả năng linh hoạt của công ty và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Ông thực hiện một khảo sát thực nghiệm với 126 nhà cung cấp ô tô Tây Ban Nha trong các tháng 9 và tháng 10 năm 2003. Dữ liệu thu thập được qua khảo sát qua bảng câu hỏi gửi đến các nhà quản lý thu mua của các công ty. Hệ số tương quan Spearman được sử dụng để phân tích mối quan hệ giữa năng lực linh hoạt của chuỗi cung ứng và hiệu quả hoạt động của công ty, và giữa sự linh hoạt chuỗi cung ứng và sự không chắc chắn của môi trường. Phân tích đa biến được sử dụng để nghiên cứu các yếu tố quyết định tính linh hoạt của chuỗi cung ứng. Glenn (2009) cũng cho kết quả tương tự khi thực hiện cuộc khảo sát với 349 giám đốc điều hành trên toàn thế giới. Kết quả nghiên cứu của ông đã chỉ ra những lợi ích, thách thức và rủi ro liên quan đến việc tạo ra một tổ chức nhanh nhẹn hơn, có năng lực phản ứng tốt hơn. Ganguly và Farr (2009) cũng đồng ý với nhận định: khả năng phản ứng của doanh nghiệp là chìa khóa trong việc đạt được lợi thế cạnh tranh để phát triển trên thị trường toàn cầu.

Một số tác giả khác nghiên cứu ảnh hưởng của năng lực phản ứng của doanh nghiệp trong mối quan hệ và ảnh hưởng kết hợp của các yếu tố khác như môi trường, cấu trúc tổ chức nữa. Mccann và ctg (2009) cho rằng các tổ chức phải thúc đẩy sự nhanh nhẹn và khả năng phục hồi để đạt được kết quả kinh doanh hiệu quả trong môi trường hỗn loạn. Ông đề xuất các giải pháp về nhân sự và cấu trúc tổ chức (như loại bỏ sự chồng chéo của

tầng lớp quản lý trung gian, loại bỏ bớt công việc, thúc đẩy sử dụng các nhóm), các giải pháp về quản lý như loại bỏ các hoạt động không phải là hoạt động cốt lõi trong doanh nghiệp, thực hiện khoán hay thuê ngoài) để điều chỉnh doanh nghiệp tốt hơn, giảm kích thước và tăng tốc thời gian phản hồi để các công ty có thể trở nên nhanh nhẹn hơn. Yang và Liu (2012) cho thấy khả năng phản ứng của công ty và cấu trúc mạng lưới là một nguồn tạo ra lợi thế cạnh tranh chiến lược quan trọng để mang lại hiệu quả hoạt động của công ty. Cấu trúc mạng đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa năng lực phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của công ty. Các phát hiện xác nhận tầm quan trọng của sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp trong môi trường kinh doanh năng động ngày nay. Bằng cách tăng cường sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp, các công ty có thể phản ứng tốt hơn với những thay đổi không thể đoán trước.

Một số tác giả khác cũng đánh giá mối quan hệ của năng lực tổ chức đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp trong sự tác động của hệ thống CNTT. Raschke (2010) cũng cho rằng hệ thống CNTT là một nền tảng tạo nên năng lực phản ứng của công ty và từ đó tạo nên giá trị cho công ty đó. Ông đã kiểm định một mô hình lý thuyết đặt giả thuyết CNTT là nền tảng tạo ra năng lực phản ứng cho doanh nghiệp và từ đó ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả của hoạt động kinh doanh. Chen và ctg (2014) khảo sát mối liên kết giữa CNTT và hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua vai trò trung gian của năng lực phản ứng của tổ chức trong quy trình kinh doanh và vai trò kiểm duyệt của các yếu tố môi trường. Ông cũng thấy rằng tác động của môi trường là đa dạng đến năng lực phản ứng và kết quả kinh doanh. Đặc biệt, sự khó khăn của môi trường làm suy yếu ảnh hưởng của mối quan hệ giữa năng lực CNTT đến sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp trong quy trình kinh doanh, trong khi sự phức tạp về môi trường thì lại có tác động thúc đẩy gia tăng mối quan hệ này.

Tóm lại là khá nhiều nghiên cứu trước tìm thấy mối quan hệ giữa năng lực phản ứng của doanh nghiệp và kết quả hoạt động kinh doanh. Một số nghiên cứu xem xét tác động của môi trường ảnh hưởng đến mối quan hệ này.

*Xem Phụ lục 1- Tóm tắt 1 số nghiên cứu trên thế giới liên quan đến vấn đề nghiên cứu.*

### **1.3. Tổng quan về những nghiên cứu trong nước**

Từ năm 2000, cùng với việc đưa môn học Hệ thống thông tin kế toán vào giảng dạy ở các trường đại học Việt Nam (Bùi Quang Hùng và Nguyễn Phước Bảo Ân, 2004), các nghiên cứu về Hệ thống thông tin kế toán cũng đã bắt đầu xuất hiện ở Việt Nam trong khoảng thời gian này.

Để tổng hợp và đánh giá các nghiên cứu về ứng dụng CNTT tại Việt Nam, đề tài đã tổng hợp các luận án tiến sĩ trong thư viện Quốc Gia, các bài báo trong các tạp chí khoa học về quản trị và quản lý kinh tế có uy tín ở Việt Nam như Tạp chí Phát triển Kinh tế, Kinh tế phát triển, tạp chí Kế toán và kiểm toán trong thời gian thực hiện từ năm 2000 đến nay với các từ khóa để tìm kiếm là “hệ thống thông tin kế toán”, “kế toán máy”, “PMKT”, “tin học kế toán”, “ERP”. Kết quả tổng hợp các nghiên cứu được phân loại thành các nhóm: (1) Nghiên cứu về hệ thống thông tin kế toán nói chung; (2) Nghiên cứu về ứng dụng ERP trong công tác kế toán và (3) nghiên cứu về ứng dụng PMKT. (*Xem Phụ lục 2-Tổng hợp 1 số nghiên cứu liên quan tại Việt Nam từ năm 2000 đến nay*).

#### **1.3.1. Nghiên cứu về tổ chức hệ thống thông tin kế toán**

Đây là chủ đề nghiên cứu phổ biến trong các nghiên cứu Việt Nam từ năm 2000 cho đến hiện nay. Các nghiên cứu chủ yếu xoay quanh việc vận dụng lý thuyết về hệ thống thông tin kế toán để tổ chức, quản lý, kiểm soát hệ thống kế toán các doanh nghiệp, các ngành như bưu điện, điện lực, trường học (Vũ Hữu Đức, 2009; Bùi Quang Hùng, 2009a, b; Đặng Thị Ngọc Lan, 2011; Ngô Thị Thu Hương, 2012; Huỳnh Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Mạnh Toàn, 2014). Một số nghiên cứu đã thực hiện phân tích các nhân tố ảnh

hưởng, vai trò của hệ thống thông tin kế toán đối với quá trình ra quyết định, phục vụ hoạt động của doanh nghiệp (Hoàng Văn Ninh, 2011; Ngô Thị Thu Hằng & ctg, 2013; Nguyễn Mạnh Toàn & Huỳnh Thị Hồng Hạnh, 2013).

Hệ thống thông tin kế toán đề cập trong các nghiên cứu này được hiểu là các hệ thống được hỗ trợ bởi phương thức xử lý của máy tính, có ứng dụng CNTT để giải quyết các vấn đề đặt ra trong công tác kế toán của doanh nghiệp. Ưu điểm của các nghiên cứu này là đã vận dụng lý thuyết về hệ thống để tiếp cận và tổ chức hệ thống kế toán một cách tổng thể cho doanh nghiệp. Tuy nhiên các nghiên cứu này chưa đi vào chi tiết quy mô, mức độ, loại hình của việc ứng dụng CNTT. Phương pháp nghiên cứu chủ yếu dựa trên lý thuyết về hệ thống, đánh giá thực trạng của đơn vị, ngành nghề để đề ra các giải pháp quản trị. Đây là những hạn chế lớn nhất của các nghiên cứu trong nội dung này.

### **1.3.2. Nghiên cứu về ứng dụng ERP**

Có 4 đề tài tiến sĩ (Nguyễn Thị Bích Liên, 2013; Vũ Quốc Thông, 2017; Phạm Trà Lam, 2018; Nguyễn Phước Bảo Ân, 2018) và 4 bài báo khoa học được thống kê trong giai đoạn này, chiếm tỷ lệ rất ít trong các nghiên cứu về ứng dụng CNTT trong công tác kế toán ở Việt Nam từ năm 2000. Nghiên cứu về ứng dụng ERP chỉ mới bắt đầu từ năm 2010 khi có một lượng nhất định, nhất là các doanh nghiệp có quy mô lớn ứng dụng loại phần mềm này. Khác với những nghiên cứu về hệ thống thông tin kế toán ở trên, các nghiên cứu về ứng dụng ERP đã bắt đầu đánh giá sự ảnh hưởng của quá trình ứng dụng ERP đến sự hữu hiệu của hệ thống kế toán, chất lượng thông tin kế toán hay như bắt đầu có những nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng như hành vi người sử dụng để ứng dụng thành công ERP. Ở góc độ đánh giá sự thành công của ứng dụng phần mềm, có 1 số nghiên cứu liên quan đến ứng dụng phần ERP (Nguyễn Phước Bảo Ân, 2018; Phạm Trà Lam, 2018). Tuy nhiên, tất cả các nghiên cứu này đều đánh giá tác động của ERP đối với doanh nghiệp thông qua cảm nhận cá nhân người sử dụng chứ không phải đánh giá kết quả, thành quả của doanh nghiệp khi ứng dụng phần mềm. Thành quả của doanh

nghiệp có thể được đo lường bởi thang đo tài chính hoặc phi tài chính và được thu thập độc lập với dữ liệu đo lường sự thành công của hệ thống thông tin kế toán, kết quả sẽ khách quan và thuyết phục hơn (Nguyễn Phước Bảo Ân, 2018).

Ưu điểm của các nghiên cứu này là đã kế thừa các nghiên cứu về ERP trên thế giới đã thực hiện khảo sát định lượng, nghiên cứu thực hiện trong điều kiện Việt Nam. Tuy nhiên, các nghiên cứu về ERP còn quá ít, số lượng các doanh nghiệp sử dụng ERP chưa nhiều, do đó kết quả của các nghiên cứu chưa thể khái quát về vai trò, ảnh hưởng của ERP đối với công tác kế toán nói riêng và doanh nghiệp Việt Nam nói chung.

### **1.3.3. Nghiên cứu về ứng dụng PMKT**

Như đã nói ở phần trên, việc sử dụng PMKT là xu hướng chủ yếu của quá trình ứng dụng CNTT của các doanh nghiệp Việt Nam. Tuy nhiên, các nghiên cứu cụ thể về nội dung này hầu như rất ít, trong đó chỉ có một đề tài tiên sĩ, chủ yếu liên quan đến ứng dụng PMKT vào trong doanh nghiệp như sử dụng PMKT để đẩy mạnh hoạt động kế toán quản trị, đánh giá mức độ phù hợp của phần mềm, lựa chọn PMKT phù hợp cho doanh nghiệp. Một điều nghịch lý là mặc dù hơn 85% doanh nghiệp Việt Nam đang sử dụng các PMKT, nhưng chưa có một nghiên cứu tổng thể nào đánh giá vai trò của việc ứng dụng PMKT trong tổ chức công tác kế toán nói chung, kế toán quản trị nói riêng cũng như ảnh hưởng của quá trình ứng dụng đến hoạt động của doanh nghiệp.

## **1.4. Nhận xét và xác định khe hở nghiên cứu**

### **1.4.1. Nhận xét**

#### **1.4.1.1. Đối với các nghiên cứu ở nước ngoài**

Đã có nhiều nghiên cứu thực hiện về vai trò của CNTT nói chung đối với hoạt động kế toán, kế toán quản trị cũng như ảnh hưởng của chúng đối với kết quả, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp hoặc mang lại lợi ích cho doanh nghiệp. Tuy nhiên phần lớn các nghiên cứu đều thực hiện trên cơ sở ứng dụng phần mềm ERP. Chưa có nghiên cứu nào nghiên cứu cụ thể về ứng dụng PMKT, ảnh hưởng của chất lượng PMKT đối với hoạt động của

doanh nghiệp. Mặt khác cũng chưa thấy nghiên cứu nào đề cập đến lợi ích của PMKT và tác động của hoạt động kế toán quản trị đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Còn tồn tại khoảng trống nghiên cứu giữa kế toán quản trị và năng lực phản ứng của doanh nghiệp.

Hơn nữa, trong bối cảnh Việt Nam, các doanh nghiệp sử dụng ERP chưa nhiều, đa số mới chỉ áp dụng được PMKT có mở rộng kết hợp với việc quản trị nhân sự hoặc quản trị sản xuất hoặc quản lý kinh doanh. Vì vậy nếu kế thừa thuần túy các nghiên cứu về tác động của ERP đến doanh nghiệp thì lại chưa mang tính tổng quát. Do đó, cần thực hiện một nghiên cứu đánh giá tác động của việc sử dụng PMKT có chất lượng ảnh hưởng đến công tác kế toán cũng như đến năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Trong bối cảnh Việt Nam cần thực hiện những nghiên cứu này.

#### **1.4.1.2. Đối với các nghiên cứu trong nước**

Các nghiên cứu về ứng dụng CNTT tại Việt Nam được phân loại thành các nhóm: (1) Nghiên cứu về hệ thống thông tin kế toán nói chung; (2) Nghiên cứu về ứng dụng ERP trong công tác kế toán và (3) nghiên cứu về ứng dụng PMKT. Trong đó, các nghiên cứu về tổ chức hệ thống thông tin kế toán khá phổ biến trong các nghiên cứu về kế toán tại Việt Nam, các nghiên cứu về ứng dụng ERP và PMKT còn rất ít. Đặc biệt, chưa có nghiên cứu nào được thực hiện liên quan đến các mối quan hệ trong chủ đề nghiên cứu.

#### **1.4.2. Khoảng trống nghiên cứu**

Trên cơ sở các nghiên cứu ngoài nước và tại Việt Nam cho thấy còn tồn tại các khoảng trống nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và lợi ích kế toán, mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và hoạt động kế toán quản trị, mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và năng lực phản ứng của doanh nghiệp, mối quan hệ giữa lợi ích kế toán và năng lực phản ứng của doanh nghiệp, mối quan hệ giữa kế toán quản trị và năng lực phản ứng của doanh nghiệp, mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Như vậy, ở thị trường mới nổi như Việt Nam, **chưa có nghiên cứu nào xem xét đánh giá cách thức chuyển tải chất lượng của PMKT đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Liệu việc sử dụng PMKT có chất lượng có đem lại lợi ích kế toán, thúc đẩy hoạt động kế toán quản trị từ đó gia tăng năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp hay không.** Chuỗi tác động này chưa được nghiên cứu và kiểm chứng tại Việt Nam.

### **1.5. Kết luận chương 1**

Chương 1 nhằm hệ thống hoá các nghiên cứu trước đây ở trong và ngoài nước có liên quan đến chủ đề đề tài. Thông qua các nghiên cứu trước đây, có thể thấy được sự tác động của CNTT – mà đại diện là ERP – đối với hoạt động kế toán và kế toán quản trị, sự tác động của CNTT và năng lực phản ứng của doanh nghiệp và kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Hoạt động kế toán và kế toán quản trị có ảnh hưởng đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Tiếp theo, năng lực phản ứng của doanh nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp đạt được hiệu quả hoạt động cao. Các nghiên cứu trong nước được tập hợp để so sánh, từ đó đánh giá tình hình ứng dụng CNTT tại các doanh nghiệp Việt Nam. Có thể thấy các nghiên cứu về ứng dụng CNTT tại Việt Nam được phân loại thành các nhóm: (1) Nghiên cứu về hệ thống thông tin kế toán nói chung; (2) Nghiên cứu về ứng dụng ERP trong công tác kế toán và (3) nghiên cứu về ứng dụng PMKT. Trong đó, các nghiên cứu về tổ chức hệ thống thông tin kế toán khá phổ biến trong các nghiên cứu về kế toán tại Việt Nam, các nghiên cứu về ứng dụng ERP và PMKT còn rất ít.

Trên cơ sở hệ thống hoá các nghiên cứu trước đây ở trên thế giới và Việt Nam, đề tài xác định được khoảng trống nghiên cứu và đây là cơ sở để xây dựng mô hình nghiên cứu của đề tài.



## CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### 2.1. Giới thiệu

Chương 2 trình bày các khái niệm nghiên cứu, hệ thống hoá cơ sở lý thuyết, đưa ra các lý thuyết lý nền về lợi thế cạnh tranh, lý thuyết nguồn lực và lý thuyết kế toán, tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống thông tin. Trên cơ sở các khái niệm nghiên cứu, các lý thuyết nền, các giả thuyết nghiên cứu được xây dựng, các mô hình nghiên cứu lý thuyết, mô hình nghiên cứu cạnh tranh được trình bày và đề xuất trong chương này.

### 2.2. Các khái niệm nghiên cứu

#### 2.2.1. PMKT và chất lượng PMKT

Theo thông tư 103/2005/TT-BTC, điều 1, PMKT là bộ chương trình dùng để tự động xử lý các thông tin kế toán trên máy vi tính, bắt đầu từ khâu nhập chứng từ gốc, phân loại chứng từ, xử lý thông tin trên các chứng từ theo quy trình của chế độ kế toán đến khâu in ra sổ kế toán và báo cáo tài chính, báo cáo kế toán quản trị. PMKT là chương trình máy tính được thiết lập nhằm hỗ trợ cho công tác kế toán trong quá trình thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp các báo cáo kế toán cho đối tượng sử dụng (Nguyễn Phước Bảo Ân, 2012).

Theo Maziyar Ghasemi và ctg (2011) thì PMKT là một trong những công cụ được sử dụng trong xử lý kế toán. Có hai loại PMKT gồm PMKT đơn lẻ (low-end) và PMKT có tích hợp (high-end). Low-end là phần mềm tất cả trong một (all-in-one), nghĩa là tất cả các chức năng của hệ thống kế toán được kết hợp trong một phần mềm. Do đó, phần mềm low-end được sử dụng cho các doanh nghiệp nhỏ. Ngược lại, high-end là nhóm phần mềm tích hợp các hoạt động của doanh nghiệp, được hiểu như là nhóm phần mềm tương tự có tính năng như ERP và thường được ứng dụng trong các doanh nghiệp có quy mô lớn. Trong nghiên cứu này, thuật ngữ “PMKT” để chỉ hai loại phần mềm đó là: PMKT đơn lẻ và PMKT có tích hợp.

Hoạt động sử dụng PMKT được phân loại là hoạt động tiêu dùng dịch vụ (Võ Văn Nhị, 2014), kết quả việc sử dụng phần mềm là kết quả của chất lượng dịch vụ. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Parasuraman & cộng sự, 1988) đưa ra 5 khoảng cách, trong đó khoảng cách thứ 5 (khoảng cách giữa dịch vụ khách hàng tiếp nhận thực tế với dịch vụ khách hàng mong đợi) thể hiện chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ được đo lường bằng 5 thành phần gồm: Tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình. Theo tiêu chuẩn của Việt Nam (phát triển từ mô hình chất lượng ISO 9126 và các tiêu chuẩn của hiệp hội nghề nghiệp quốc tế), chất lượng toàn diện sản phẩm phần mềm cần phải được quan tâm từ chất lượng quy trình tạo ra phần mềm, chất lượng phần mềm theo yêu cầu của người dùng (chất lượng ngoài) và chất lượng phần mềm trong sử dụng (chất lượng sử dụng) (TCVN XXX-1, 2010). Trong đó, chất lượng ngoài được đo lường bằng chức năng, tính tin cậy, tính khả dụng, tính hiệu quả, khả năng bảo trì và tính khả chuyển của sản phẩm phần mềm (TCVN XXX-1, 2010). Chất lượng sử dụng được đo lường bằng tính hiệu quả, tính năng suất, tính an toàn và tính thoả mãn của phần mềm (TCVN XXX-3, 2010). Trong nghiên cứu này, chất lượng phần mềm được đánh giá dưới góc độ người sử dụng bao gồm chất lượng bên ngoài và chất lượng sử dụng của PMKT.

### **2.2.2. Lợi ích của kế toán do ứng dụng PMKT**

Theo các nghiên cứu gần đây, việc triển khai hệ thống phần mềm có ảnh hưởng đến quy trình và vai trò của kế toán. Theo Booth và ctg (2000); Rom và Rohde (2006); việc ứng dụng các giải pháp phần mềm đã thúc đẩy việc áp dụng các phương thức và nghiệp vụ kế toán mới trong doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng hệ thống phần mềm có khả năng tạo ra nguồn dữ liệu cho các phương thức kế toán mới, hỗ trợ cho việc thu thập dữ liệu và khoanh vùng công tác tổ chức của kế toán quản trị, giúp người kế toán viên có thể thực hiện các nghiệp vụ thường xuyên, hiệu quả hơn, xử lý các cơ sở dữ liệu lớn và nhanh hơn cũng như hoàn thành báo cáo nhanh hơn và linh hoạt hơn.

Spathis (2006) cũng sử dụng bảng phân loại lợi ích của Shang và Seddon (2002) để phân loại và kiểm tra các lợi ích mang lại cho hoạt động kế toán tài chính từ việc áp dụng ERP. Spathis (2006) đã phân loại lợi ích của hệ thống thông tin doanh nghiệp thành các khía cạnh bao gồm: lợi ích về mặt tổ chức, lợi ích về phương diện hoạt động kinh doanh, lợi ích về phương diện quản lý và lợi ích về công nghệ thông tin. Trong phân tích của mình, ông đưa ra giả thuyết rằng lợi ích kế toán có thể được giải thích bởi các sự thay đổi: lý do triển khai hệ thống thông tin doanh nghiệp, số lượng mô-đun của hệ thống thông tin doanh nghiệp, chi phí theo tỷ lệ doanh thu và tổng tài sản của công ty. Theo khảo sát này, đối với một công ty có hệ thống kế toán có thể tích hợp với các bộ phận khác trong doanh nghiệp, thì sẽ tạo ra những lợi ích kế toán như: tăng tính linh hoạt trong việc tạo ra thông tin, tăng cường tích hợp ứng dụng, cải thiện chất lượng báo cáo, quyết định quản trị dựa trên thông tin kế toán kịp thời và đáng tin cậy. Những kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Spathis, Ananiadis, (2005), Kanellou và Spathis (2007), Granlund và Malmi (2002); Velcu (2007).

Theo Shang và Seddon (2002), hệ thống phần mềm có tính tích hợp sẽ giúp mang lại các lợi ích về kế toán tương tự như lợi ích của phần mềm ERP đã được phát triển bởi Deloitte Consulting (1998), O'Leary (2004), Spathis (2006) và Esteves (2009). Kết quả phân tích cho thấy, nhìn chung việc triển khai hệ thống phần mềm đã đem lại những lợi ích to lớn cho hoạt động kế toán nói chung như sau:

- Tính hiệu quả: Với khả năng cung cấp thông tin tài chính và quản trị một cách đa chiều và nhanh chóng, phần mềm kế toán giúp cho chủ doanh nghiệp ra quyết định nhanh hơn, chính xác hơn và hiệu quả hơn. Mặt khác, công tác kế toán thủ công đòi hỏi cần nhiều nhân sự làm kế toán. Trong khi phần mềm kế toán do tự động hóa hoàn toàn các công đoạn tính toán lưu trữ, tìm kiếm và kết xuất báo cáo nên tiết kiệm được nhân sự và thời gian, chính điều này đã góp phần tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp.

- **Tính chính xác:** Phần mềm được thiết kế bằng công thức và việc tính toán được thực hiện một cách tự động khi nhận được “lệnh” từ người sử dụng. Do đó việc tính toán của phần mềm đảm bảo chính xác nếu như quá trình nhập liệu ban đầu là chính xác, dữ liệu tính toán kết xuất ra báo cáo đều căn cứ vào một nguồn duy nhất là các chứng từ gốc được nhập vào nên dữ liệu được cung cấp bằng phần mềm kế toán mang tính nhất quán cao. Trong khi đó, với công tác kế toán thủ công, thông tin trên một chứng từ có thể do nhiều kế toán viên ghi chép trên nhiều sổ sách theo bản chất nghiệp vụ mà mình phụ trách, nên dễ dẫn tới tình trạng sai lệch dữ liệu trên các sổ khi tổng hợp, kéo theo công tác kế toán tổng hợp bị sai lệch. Và khi phát hiện sai sót thì việc chỉnh sửa báo cáo cũng mất nhiều thời gian do phải chỉnh sửa lại số liệu từ đầu.
- **Tính kịp thời:** Khi ứng dụng phần mềm vào công tác kế toán, nhà quản lý sẽ được cung cấp thông tin kế toán bất kỳ lúc nào và bất kỳ thời điểm nào mà họ yêu cầu. Điều này giúp cho nhà quản lý kịp thời hoạch định và điều chỉnh kế hoạch hoạt động một cách nhanh chóng và hiệu quả.
- **Tính tiết kiệm thời gian:** Nếu như kế toán thủ công mất ít nhất vài ngày để chỉnh sửa lỗi do cộng sai số tổng cộng của sổ, chuyển sổ, phân bổ chi phí ... thì phần mềm kế toán chỉ mất vài phút để chỉnh lại các sai sót đã thực hiện. Do phần mềm được cài công thức tự động, chỉ cần chỉnh lại một thông số thì lập tức số liệu trên các báo cáo cũng thay đổi theo.
- **Tính tiết kiệm chi phí:** Phần mềm kế toán ứng dụng tự động hóa hoàn toàn các công đoạn tính toán, lưu trữ và kết xuất báo cáo nên bộ phận kế toán máy chỉ cần ít nhân sự so với khi thực hiện công tác kế toán thủ công.
- **Tính chuyên nghiệp:** Bằng việc sử dụng phần mềm kế toán, toàn bộ hệ thống sổ sách của doanh nghiệp được in ấn sạch sẽ (không bị tẩy xóa), đẹp và nhất quán theo các chuẩn mực quy định. Điều này giúp doanh nghiệp thể hiện được tính chuyên nghiệp của mình với các khách hàng, đối tác và đặc biệt là các nhà tài

chính, kiểm toán và đầu tư. Đây là một yếu tố có giá trị khi xây dựng một thương hiệu cho riêng mình.

- Tính cộng tác: Các phần mềm kế toán ngày nay đều cung cấp đầy đủ các phần hành kế toán từ mua hàng, bán hàng, ... cho tới lương, tài sản cố định và cho phép nhiều người làm kế toán cùng làm việc với nhau trên cùng một dữ liệu kế toán. Như vậy, trong môi trường làm việc này số liệu đầu ra của người này có thể là số liệu đầu vào của người khác và toàn bộ hệ thống tích hợp chặt chẽ với nhau tạo ra một môi trường làm việc cộng tác và cũng biến đổi cả văn hóa làm việc của doanh nghiệp theo chiều hướng chuyên nghiệp và tích cực hơn.
- Thuận tiện trong định dạng dữ liệu các báo cáo: Dữ liệu được lưu trữ trong phần mềm kế toán. Hầu hết các mẫu biểu báo cáo theo yêu cầu của cơ quan nhà nước và yêu cầu của doanh nghiệp đều được thiết lập sẵn. Khi cần người dùng có thể dùng lệnh để kết xuất ra màn hình dưới các dạng file word, PDF, Excel ...

Như vậy, khái niệm lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm là những ảnh hưởng tích cực của ứng dụng PMKT đến quy trình, phương thức, nghiệp vụ và vai trò của kế toán thể hiện trên các khía cạnh Lợi ích về mặt tổ chức, Lợi ích về vận hành; Lợi ích về phương diện quản lý; Lợi ích về công nghệ thông tin...

### **2.2.3. Hoạt động kế toán quản trị**

Định nghĩa đơn giản nhất của Kế toán quản trị đó là: “Kế toán quản trị là quá trình cung cấp thông tin hữu ích cho các nhà quản lý” (Bruns và ctg, 1993). Tuy nhiên, định nghĩa này không thể hiện tính đa năng của kế toán quản trị.

Theo Hiệp hội kế toán quản trị quốc tế (IMA, 2008), kế toán quản trị hỗ trợ việc hợp tác ra quyết định quản lý, tạo lập kế hoạch và hệ thống quản lý hiệu quả hoạt động kinh doanh, cung cấp chuyên môn về báo cáo tài chính và đề ra hoạt động kiểm soát để hỗ trợ quản lý trong việc xây dựng và thực hiện chiến lược của tổ chức. Theo Drury (2009), ngoài một số chức năng cơ bản của kế toán như phân bổ chi phí, cung cấp thông tin (tài

chính) để lập kế hoạch, kiểm soát, thực hiện đo lường và liên tục cải tiến thì kế toán quản trị cung cấp các thông tin để trợ giúp các nhà quản trị đưa ra quyết định tốt hơn.

Theo Chenhall và Morris (1986), hoạt động kế toán quản trị tốt được thể hiện thông qua bốn yếu tố: phạm vi (broad scope), tính kịp thời (timeliness), tính tổng hợp (aggregation) và tính tích hợp (integration).

**Bảng 2.1: Bốn yếu tố của kế toán quản trị**

Phạm vi (Scope)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông tin bên ngoài;</li> <li>• Thông tin phi tài chính;</li> <li>• Số liệu trong tương lai</li> </ul>
Tính kịp thời (Timeliness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tần suất báo cáo;</li> <li>• Tốc độ báo cáo</li> </ul>
Tính tổng hợp (Aggregation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông tin tổng hợp theo thời gian;</li> <li>• Thông tin tổng hợp theo phòng ban chức năng;</li> <li>• Mô hình phân tích/ ra quyết định</li> </ul>
Tính tích hợp (Integration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mục tiêu chính xác cho các hoạt động và mối liên hệ giữa các đơn vị nhỏ</li> <li>• Các báo cáo liên phòng ban</li> </ul>

*Nguồn: Chenhall và Morris (1986)*

*Yếu tố phạm vi (broad scope)* bao gồm phạm vi dữ liệu thông tin, việc đo lường định lượng và khoảng thời gian cụ thể. Bên cạnh các thông tin cơ bản mà hệ thống kế toán thông thường cung cấp như thông tin liên quan đến tiền, tài chính ở một giai đoạn cụ thể trong quá khứ, thì kế toán quản trị còn cung cấp các thông tin liên quan đến môi trường kinh doanh bên ngoài (ví dụ như tổng sản phẩm quốc gia, quy mô thị trường sản phẩm, thị phần của công ty), môi trường phi kinh tế (dữ liệu nhân khẩu học, xác định nhu cầu của khách hàng, hành động của đối thủ cạnh tranh, công nghệ đổi mới), và dự báo xác suất xuất hiện của các sự kiện trong tương lai.

*Tính kịp thời (timeliness)* của kế toán quản trị cung cấp cho các nhà quản lý cơ hội phản ứng nhanh chóng với các biến động của thị trường. Tính kịp thời định nghĩa bởi thời gian thông tin được xuất bởi hệ thống (kể từ khi ban quản trị có yêu cầu về thông tin) và

tính thường xuyên của các báo cáo (tính định kỳ của báo cáo). Tính kịp thời giúp nhà quản lý có các quyết định quản trị nhanh chóng.

Đối với *tính tổng hợp (aggregation)*, kế toán quản trị cung cấp các thông tin tổng hợp theo nhiều cách khác nhau: dữ liệu chính thô sơ, được tích hợp với yếu tố thời gian hoặc mục tiêu. Đó có thể là dữ liệu được tổng hợp liên quan đến các phòng ban chức năng, thông tin về năm, quý, tháng và tuần. Các dữ liệu này ngoài việc cung cấp thực trạng doanh nghiệp, nó còn được sử dụng để phục vụ công tác ra quyết định quản trị. Ví dụ, chuẩn bị ngân sách cho năm sắp tới, người quản lý có thể sử dụng kết quả phân tích xu hướng năm ngoái về lợi nhuận và dòng tiền. Một trong những khía cạnh quan trọng nhất của một doanh nghiệp đó là sự phối hợp các hoạt động của các phòng ban khác nhau. Để giúp các nhà quản lý, kế toán quản trị cung cấp cho các nhà quản lý những thông tin có liên quan đến tình hình hoạt động của các phòng ban, doanh nghiệp thông qua các mô hình phân tích, dự báo ra quyết định. Thông tin tích hợp giúp nhà quản lý có cái nhìn toàn diện về hoạt động của doanh nghiệp, tránh việc đưa ra các quyết định ảnh hưởng đến sự liên kết nhất quán của các bộ phận chức năng.

Bên cạnh tính tổng hợp (aggregation), Chenhall và Morris (1986) cũng đã thực hiện nghiên cứu kỹ lưỡng về *tính tích hợp (integration)* của hệ thống kế toán quản trị. Tính tích hợp thể hiện ở việc chia sẻ dữ liệu thông tin giữa các phòng ban với nhau.

Các nhà nghiên cứu kế toán (Foster và Young, 1997; Shields, 1997; White, 2004) có quan điểm dài hạn về vai trò của kế toán quản trị trong tổ chức. Từ quan điểm này, định nghĩa thực sự tập trung vào chức năng kế toán quản trị trong tổ chức. White (2004) chỉ ra rằng kế toán quản trị tập trung vào công việc bên trong tổ chức và tạo ra giá trị hoạt động bền vững, trong khi đó, Burton (2001) đã nhấn mạnh việc xem xét chi phí-lợi ích của kế toán quản trị. Kế toán quản trị được định nghĩa là các hệ thống giúp tạo ra thông tin kế toán phục vụ công tác quản lý cho người dùng nội bộ.

Kế toán quản trị tập trung vào việc hỗ trợ doanh nghiệp trong việc lập kế hoạch, ra quyết định và kiểm soát bằng cách xác định các giai đoạn thực hiện, cung cấp dữ liệu về hiệu quả hoạt động kinh doanh và sự cải tiến trong hoạt động vận hành bộ máy (William, 2004). Kế toán quản trị cung cấp các báo cáo kịp thời và định kỳ để hỗ trợ nhà quản lý ra quyết định. Báo cáo kế toán quản trị là hệ thống thông tin được soạn thảo và trình bày theo yêu cầu quản trị, điều hành sản xuất kinh doanh và ra quyết định của bản thân từng doanh nghiệp, nên có tính linh hoạt, đa dạng và không phụ thuộc vào những nguyên tắc kế toán. Điều cơ bản của loại báo cáo này là giúp cho nhà quản lý thấy được những gì đã, đang và sẽ diễn ra trong hoạt động của doanh nghiệp gắn liền với từng bộ phận, từng chức năng nhất định. Hệ thống báo cáo kế toán quản trị phải đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp, doanh nghiệp có thể điều chỉnh mẫu báo cáo sao cho thuận tiện trong việc so sánh giữa kế hoạch so với thực tế, so sánh kỳ này với kỳ trước (Kaplan và Atkinson, 1998; William, 2004).

#### **2.2.4. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

Gần đây, năng lực phản ứng của doanh nghiệp ngày càng được sự chú ý bởi các học giả và các nhà nghiên cứu. Định nghĩa về năng lực phản ứng của doanh nghiệp bao hàm năng lực phản ứng nhanh chóng (tốc độ), tính linh hoạt và sự đổi mới. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp tùy thuộc vào năng lực tổ chức chiến lược, điều đó có thể giúp các công ty thu hút và có được các nguồn lực tốt, đồng thời có thể triển khai các nguồn lực này hiệu quả hơn để phù hợp với môi trường thị trường. Theo một cuộc khảo sát gần đây được thực hiện bởi Economist Intelligence Unit (Glenn, 2009), đa số các giám đốc điều hành (88%) xác định năng lực phản ứng của doanh nghiệp là chìa khóa cho sự thành công toàn cầu.

Năng lực phản ứng của doanh nghiệp này có thể được thể hiện thông qua sự nhanh chóng của doanh nghiệp trong việc nhận biết các vấn đề xảy ra bên trong nội bộ và bên ngoài thị trường, đồng thời giải thích và phân tích được những gì đang xảy ra và đánh giá hậu



quả gây ra cho tổ chức, khám phá các lựa chọn, ra quyết định và thực hiện các giải pháp thích hợp (Haeckel, 1999). Với năng lực phản ứng tốt, các công ty có thể nhanh chóng và linh hoạt thiết kế lại các quy trình hiện có hoặc tạo ra các quy trình mới để đối phó với các điều kiện thị trường năng động (Sambamurthy và ctg, 2003). Bên cạnh việc giúp các doanh nghiệp thích nghi với môi trường kinh doanh, năng lực phản ứng còn giúp các doanh nghiệp kiểm soát được chi phí cơ bản, tạo ra sự khác biệt khó có thể sao chép giữa các doanh nghiệp và giúp doanh nghiệp gia tăng tính cạnh tranh với các đối thủ khác (Van Oosterhout và ctg, 2006; Mathiyakalan và ctg, 2005; Raschke, 2010).

Aburu (2015) đã chia năng lực phản ứng của doanh nghiệp thành: Năng lực (Competency), Tính linh hoạt (Flexibility), Sự nhanh chóng (Quickness), và Khả năng phản hồi (Responsiveness) để đo lường và đánh giá năng lực phản ứng của doanh nghiệp trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu của Zhang và Sharifi (1999), Breu và ctg (2002), Sherehiy và ctg (2007).

### ***Năng lực***

Theo Zhang và Sharifi (1999), Năng lực là tập hợp các khả năng có thể tạo ra các hoạt động hướng đến mục đích và mục tiêu của công ty. Điều này có thể đạt được bằng cách vận dụng tầm nhìn chiến lược của tổ chức, sử dụng công nghệ thích hợp, tạo ra các sản phẩm hoặc dịch vụ chất lượng, thay đổi phương thức quản lý đảm bảo được tính hiệu quả về chi phí, đẩy nhanh tốc độ giới thiệu sản phẩm mới, đẩy nhanh tốc độ phát triển các hoạt động kinh doanh độc quyền (khó sao chép), tăng hiệu quả hoạt động cũng như thúc đẩy quá trình hợp tác, hội nhập giữa các bên (Breu và ctg, 2002).

### ***Tính linh hoạt***

Tính linh hoạt được hiểu là khả năng sản xuất các sản phẩm khác nhau và đạt được các mục tiêu khác nhau đối với cùng một điều kiện cơ sở vật chất/hạ tầng (Zhang và Sharifi, 1999). Tính linh hoạt bao gồm tính linh hoạt về khối lượng sản phẩm, linh hoạt trong mô hình quá trình sản xuất và cơ cấu dòng hàng, linh hoạt trong các vấn đề về tổ chức và

quản lý con người. Sherehiy và ctg (2007) xác định tính linh hoạt là khả năng theo đuổi các chiến lược và chiến thuật kinh doanh khác nhau, và nhanh chóng thay đổi từ một chiến lược/nhiệm vụ/công việc sang một chiến lược/nhiệm vụ/công việc khác. Reed và Blunston (1998) đã mô tả tính linh hoạt của tổ chức là khả năng của tổ chức đó trong việc điều chỉnh các cấu trúc và quy trình nội bộ để đáp ứng với những thay đổi trong môi trường kinh doanh. Do đó, tính linh hoạt có thể được coi là yếu tố chính của sự nhanh nhẹn và phản ứng nhanh nhạy của một tổ chức, cho phép nó đối phó thành công với những thay đổi.

### ***Sự nhanh chóng***

Theo Zhang và Sharifi (1999), sự nhanh chóng là khả năng thực hiện các nhiệm vụ và hoạt động trong thời gian ngắn nhất có thể. Sự nhanh chóng đề cập đến yếu tố tốc độ, bao gồm tốc độ đưa sản phẩm mới ra thị trường, sự nhanh chóng và kịp thời về phân phối sản phẩm và dịch vụ, và thời gian hoạt động nhanh (Aburu, 2015). Theo Sherehiy và ctg (2007), yếu tố quan trọng nhất đảm bảo cho sự nhanh chóng trong các tổ chức là tốc độ phát triển các kỹ năng mới và tốc độ có được các kỹ năng cần thiết đáp ứng sự thay đổi quy trình kinh doanh. Tốc độ cũng có thể bao gồm sự nhanh chóng trong quá trình học tập, trong việc thực hiện các nhiệm vụ và hoạt động, và thực hiện các thay đổi trong thời gian ngắn nhất có thể. Ngoài ra, tốc độ hay sự nhanh chóng tập trung vào thời gian hoạt động, thời gian thay đổi sản xuất, thời gian phân phối sản phẩm/dịch vụ, thời gian học tập và thời gian thích ứng để thay đổi. Do đó, tốc độ có thể được định nghĩa là khả năng đạt được các yêu cầu hoàn chỉnh của tổ chức để có được sự nhanh chóng trong thời gian ngắn nhất có thể.

### ***Khả năng phản hồi***

Khả năng phản hồi thể hiện năng lực nhận biết những thay đổi và phản ứng nhanh chóng, tích cực và chủ động với những thay đổi đó (Zhang và Sharifi, 1999; Aburu, 2015). Theo Dyer và Shafer (2003), hành vi phản hồi chủ động bao gồm hai khía cạnh: sáng kiến và

ứng biến. Sáng kiến chủ động có nghĩa là tích cực tìm kiếm cơ hội để đóng góp vào sự thành công của tổ chức và dẫn đầu trong việc theo đuổi những cơ hội xuất hiện. Sự ứng biến chủ động đòi hỏi phải xây dựng và thực hiện các cách tiếp cận mới và sáng tạo để theo đuổi các cơ hội và đối phó với các mối đe dọa. Hơn nữa, khả năng đáp ứng nhân mạnh vào yếu tố thời gian và khả năng thích ứng với sự thay đổi. Raschke (2010) đã xác định khả năng đáp ứng là khả năng phản ứng có mục đích, trong một khoảng thời gian thích hợp đối với các sự kiện xảy ra, đối với các cơ hội hoặc mối đe dọa quan trọng để mang lại hoặc duy trì lợi thế cạnh tranh. Do đó, các tổ chức cần phải nhanh chóng tái cơ cấu, điều chỉnh và thay đổi cách họ làm việc để đáp ứng với các thay đổi nội bộ hoặc bên ngoài trong môi trường kinh doanh đầy biến động. Nói cách khác, Khả năng phản hồi tập trung vào cách một tổ chức có thể nhanh chóng cảm nhận và phát hiện những thay đổi trong môi trường và khả năng đáp ứng những thay đổi đó. Khả năng phản hồi cũng tập trung vào các phản ứng ngay lập tức với những thay đổi trong hệ thống.

### **2.2.5. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Định nghĩa về hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (Firm performance) và cách thức đo lường hiệu quả này tiếp tục thách thức các học giả trong nhiều năm qua bởi tính phức tạp của nó (Akdemir và ctg, 2010).

Khái niệm về hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp là một thuật ngữ phức tạp bởi nó bao gồm nhiều tầng nghĩa khác nhau liên quan đến hiệu suất của tổ chức và kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Thông thường, hiệu quả hoạt động của công ty ngụ ý đến hiệu quả về mặt tổ chức, bao gồm hoạt động sản xuất các sản phẩm và dịch vụ, hoạt động của các đơn vị khác nhau thuộc công ty, hiệu suất của nhân viên và kết quả công việc của họ. Đồng thời, hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp có thể được xem xét trong một bối cảnh rộng hơn, cụ thể là được xem xét với tư cách là một phần của sự phát triển của công ty. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp có thể được xem như một tấm gương phản chiếu lại hầu hết các hoạt động kinh doanh - sản

xuất - vận hàng của doanh nghiệp và cho phép doanh nghiệp đánh giá lại các hoạt động đó có hiệu quả hay không.

Venkatraman và Ramanujan (1985, 1986) đã đưa ra một hình vẽ ẩn tượng về ba vòng tròn đồng tâm chồng lên nhau, trong đó vòng tròn lớn nhất đại diện cho hiệu quả về mặt tổ chức. Vòng tròn thứ hai có kích thước trung bình đại diện cho hiệu quả kinh doanh. Vòng tròn thứ ba, nằm trong cùng, thể hiện tính hiệu quả về mặt tài chính. Hiệu quả về mặt tổ chức bao gồm các khía cạnh khác nhau có liên quan đến các chức năng của tổ chức. Hiệu quả này đạt được khi nội bộ trong doanh nghiệp ổn định, doanh nghiệp kinh doanh các hoạt động hợp pháp và việc đạt được các nguồn lực theo mục tiêu doanh nghiệp đã vạch ra. Tương tự, Morgan và ctg (2009) đo lường hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp theo các chỉ tiêu bao gồm cả tài chính và phi tài chính như: sự biến động của dòng tiền, tỷ lệ chi tiêu cho quảng cáo, danh tiếng, lòng trung thành của khách hàng và thị phần tương đối.

Như vậy, khái niệm về hiệu quả hoạt động liên quan đến hiệu suất của tổ chức và kết quả hoạt động của doanh nghiệp, gắn liền với sự tồn tại và phát triển bền vững của doanh nghiệp và bao gồm hai loại: Hiệu quả tài chính và hiệu quả phi tài chính.

### ***Hiệu quả phi tài chính***

Nhiều nghiên cứu thực nghiệm cho thấy rằng việc ứng dụng các PMKT có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả phi tài chính của công ty. Shang và Seddon (2002), Spathis (2006) đã đề xuất một khuôn khổ để đánh giá lợi ích của việc sử dụng phần mềm (cụ thể là ERP) ở năm cấp độ: hoạt động (ví dụ: tự động hóa quy trình kinh doanh), quản lý (ví dụ như lập kế hoạch và quản lý tài nguyên tổ chức tốt hơn), chiến lược tăng trưởng và lợi thế cạnh tranh (ví dụ: sử dụng của ERP để hỗ trợ doanh nghiệp), cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin (ví dụ như tiết kiệm chi phí công nghệ thông tin), và tổ chức (ví dụ nhân viên được trao quyền để phát triển). Việc sử dụng PMKT có thể dẫn đến những cải tiến trong sản xuất và nâng cao chất lượng trong các lĩnh vực kinh doanh chính, chẳng hạn như

tăng độ tin cậy của sản phẩm, nâng cao dịch vụ khách hàng và quản lý tri thức, cải thiện hiệu suất làm việc (O'Leary, 2000; Hunton và ctg, 2003). Hiệu quả tài chính khi triển khai PMKT còn được đánh giá thông qua các chỉ số như: tỷ lệ sản lượng tốt cho tổng sản lượng tại mỗi quy trình sản xuất, thời gian sản xuất, số bằng sáng chế mới, số lượng sản phẩm mới ra mắt, sự hài lòng của nhân viên, phát triển nhân sự, sự hài lòng của khách hàng, số yêu cầu bảo hành (Kallunki và ctg, 2011).

Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp được xem xét trên nhiều góc độ khác nhau và là thước đo sự thành công và thành tựu của một công ty. Một tập hợp hạn chế các giải pháp tài chính ngắn hạn có thể ảnh hưởng bất lợi đến khả năng tồn tại lâu dài của tổ chức, do đó các tổ chức cần phát triển một loạt các biện pháp chiến lược để thúc đẩy hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (O'Mara và ctg, 1998). Các tác giả này cũng cho rằng các thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp bao gồm chất lượng sản phẩm, kết hợp với hiệu quả hoạt động tài chính và phi tài chính như thương hiệu, nguồn nhân lực. Các tác giả như Khan và ctg (2011), De Waal (2011), Kazzimoto (2016) đánh giá hiệu quả kinh doanh của toàn bộ doanh nghiệp theo các tiêu chí phi tài chính như sự phát triển của nhân sự, sự gắn kết trong tổ chức.

Wang và Sengupta (2016); Kaur (2016) đánh giá hiệu quả kinh doanh của công ty theo các tiêu chí phi tài chính khác về khía cạnh khách hàng, thương hiệu, các dịch vụ đi kèm.

### ***Hiệu quả tài chính***

Để đo lường hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, nhiều nghiên cứu đã được thực hiện. Nicolaou (2004) đã đo lường hiệu quả hoạt động tài chính sau khi triển khai hệ thống phần mềm ERP. Tác giả đã sử dụng một bộ năm chỉ số tài chính khác nhau, chẳng hạn như ROA (lợi nhuận trên tài sản), ROI (lợi nhuận trên vốn đầu tư), ROS (lợi nhuận trên doanh thu) và tỉ số lợi nhuận gộp trên doanh thu. Ông cũng đo bốn chỉ số triển khai ERP và một trong số đó là “loại mô-đun được triển khai (type of module implemented)”. Ông phân loại mô-đun thành hai loại: mô-đun chính và mô-đun hỗ trợ. Kết quả nghiên cứu

của ông chỉ ra rằng loại mô-đun được triển khai có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tài chính sau khi triển khai hệ thống phần mềm. Matolcsy và ctg (2005) đã sử dụng biên lợi nhuận ròng (net profit margins), tỉ số lưu động (the current ratio), vòng quay tài sản cố định (fixed asset turnover) để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Một số chỉ số đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng được các nghiên cứu sử dụng bao gồm các chỉ số lợi nhuận như tỉ số lợi nhuận trên tài sản ROA, tỉ số lợi nhuận trên vốn đầu tư ROI, (Poston và Grabski, 2001), vòng quay tài sản (Hunton và ctg, 2003; Nicolaou, 2004). Để đánh giá ảnh hưởng của hệ thống ERP đến hiệu quả doanh nghiệp, Poston và Grabski (2001); Hunton và ctg (2003); Matolcsy và ctg (2005) đã đưa ra các chỉ tiêu đo lường hiệu quả doanh nghiệp bao gồm: ROI, ROA, ROS, vòng quay tài sản cố định.

## **2.3. Lý thuyết về lợi thế cạnh tranh và ứng dụng CNTT để mang lại lợi thế cạnh**

### **2.3.1. Lý thuyết lợi thế cạnh tranh (Competitive advantage theory)**

Một công ty được cho là có lợi thế cạnh tranh khi công ty đó sở hữu hoặc tạo ra những chiến lược và các giá trị mà các công ty đối thủ không có được. Lợi thế cạnh tranh được mô tả là ưu thế mang lại do sự khác biệt, đó có thể là ưu thế về mặt vị trí, ưu thế về chi phí, hoặc các ưu thế khác mà doanh nghiệp có được thông qua việc hoạt động trong thị trường ngách (Porter, 1980).

Chen và MacMillan (1992) đã xác định ba giai đoạn liên tiếp trong việc tăng và giảm lợi thế cạnh tranh, bao gồm ba giai đoạn. Giai đoạn 1: xây dựng lợi thế, giai đoạn 2: giai đoạn ổn định và giai đoạn 3: giai đoạn suy yếu khi các đối thủ trực tiếp tấn công vào lợi thế và đạt được lợi thế đó thông qua việc bắt chước. Một công ty có thể duy trì được lợi thế cạnh tranh khi triển khai các chiến lược tạo ra giá trị và những giá trị này không được thực hiện hay không bị bắt chước bởi bất kỳ đối thủ cạnh tranh hiện tại và đối thủ tiềm năng nào. Để đạt được lợi thế cạnh tranh bền vững, các doanh nghiệp cần phải luôn “tái

đầu tư” vào các chiến lược và giá trị cốt lõi của công ty, nhằm tạo ra các rào cản khó khăn để đối thủ không thể bắt chước được (Griffiths và Finlay, 2004).

Một số khung lý thuyết đã được phát triển về vấn đề lợi thế cạnh tranh trong doanh nghiệp. Đứng đầu trong số đó là lý thuyết về các tác lực cạnh tranh (Competitive Forces Theory) (Porter, 1980) và lý thuyết lợi thế cạnh tranh dựa trên tài nguyên/ cơ sở nguồn lực (Resource Based Theory) (Barney và ctg, 2001). Cách tiếp cận của Porter nhấn mạnh vào việc doanh nghiệp thực hiện các hành động nhằm tạo ra thế phòng thủ phản ứng lại với các áp lực cạnh tranh. Mặt khác, lý thuyết nguồn lực nhấn mạnh tầm quan trọng của các đặc tính bên trong của một tổ chức. Trong khuôn khổ lý thuyết này, các công ty sử dụng nguồn lực và tài nguyên nội bộ để xây dựng lợi thế cạnh tranh và hiệu quả hoạt động kinh doanh lâu dài vượt trội.

### **2.3.2. Ứng dụng CNTT để mang lại lợi thế cạnh tranh**

Đã có nhiều công trình nghiên cứu về vai trò của CNTT trong việc tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. CNTT giúp cho doanh nghiệp quản lý được tốt hơn nhờ việc theo dõi, giám sát và quản lý các kết quả tại ngay thời điểm diễn ra sự việc. Nói cách khác, thông tin được cung cấp sát thực thời gian đang xảy ra sự việc (real time data) để đáp ứng nhu cầu quản lý, do đó doanh nghiệp sẽ cải thiện hoạt động kiểm soát và các nhà quản trị dễ dàng hơn trong việc đưa ra quyết định chiến lược (Spathis và Constantinides, 2003). Nghiên cứu của Cash và Konsynski(1985); Porter (1985) cho thấy hệ thống thông tin có tiềm năng giúp gia tăng giá trị cho các doanh nghiệp. Porter (1980) cho rằng doanh nghiệp nếu biết cách vận dụng công nghệ để vận hành tốt hơn sẽ tạo ra được lợi thế cạnh tranh bền vững so với các đối thủ khác. Tuy nhiên, nhiều nhà nghiên cứu khác cho rằng do sự đổi mới liên tục và sự phát triển không ngừng của công nghệ thông tin, chi phí lắp đặt hệ thống công nghệ và sự sẵn có của các phần mềm thì công nghệ không thể được coi là nguồn gốc của lợi thế cạnh tranh (Mata và ctg, 1995; Porter và Millar, 1985). Chính vì vậy, các ông lập luận rằng để doanh nghiệp có được

lợi thế cạnh tranh và duy trì được nó, hệ thống thông tin phải được gắn kết với các nguồn lực nội bộ của doanh nghiệp bao gồm nguồn lực con người, hoạt động kinh doanh, cơ cấu tổ chức cũng như các công nghệ hiện hữu khác doanh nghiệp đang khai thác. Nghiên cứu của Powell và Micallef (1997) cũng tiếp tục chỉ ra rằng thay vì các doanh nghiệp chỉ chi tiêu nhiều tiền để lắp đặt các hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, thì những doanh nghiệp nào kết hợp được các hệ thống CNTT hiện đại với các nguồn lực nội bộ thì sẽ tạo ra được lợi thế cạnh tranh bền vững.

## **2.4. Lý thuyết nguồn lực và áp dụng CNTT để mang lại hiệu quả hoạt động**

### **2.4.1. Lý thuyết nguồn lực (Resource based view theory)**

Năm 1984, Birger Wernerfelt là người đầu tiên xây dựng nền tảng cho lý thuyết nguồn lực của các doanh nghiệp. Lý thuyết nguồn lực kết hợp những quan điểm truyền thống về chiến lược liên quan đến những năng lực đặc biệt của doanh nghiệp và sự phát triển không đồng nhất năng lực của các doanh nghiệp. Bên cạnh đó, doanh nghiệp sử dụng lý thuyết này trong hoạt động của mình còn mang lại giá trị gia tăng cao hơn thông qua sự đa dạng hoá nguồn lực. Lý thuyết nguồn lực được chứng minh phù hợp với các tổ chức kinh tế, bao gồm các doanh nghiệp lớn và các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Wernerfelt định nghĩa nguồn lực ở một thời điểm là các tài sản (hữu hình hoặc vô hình) bao gồm: nhãn hiệu, tri thức công nghệ, nhân viên giỏi, quan hệ kinh doanh, máy móc, thủ tục hiệu quả... Trọng tâm của lý thuyết nguồn lực là bốn đặc điểm sau đây của nguồn lực có thể tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp:

*Thứ nhất*, nguồn lực có giá trị. Một nguồn lực có điều kiện để doanh nghiệp tạo ra giá trị mang tầm chiến lược và giá trị đó biến thành lợi thế cạnh tranh so với đối thủ, khác phục điểm yếu của doanh nghiệp.

*Thứ hai*, nguồn lực phải hiếm. Trong tương lai, giá trị nguồn lực của doanh nghiệp được phản ánh thông qua kì vọng giảm giá thấp trên mức thu nhập trung bình



*Thứ ba*, nguồn lực rất khó bị bắt chước. Nguồn lực của doanh nghiệp tạo ra giá trị gia tăng cũng như tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Lợi thế cạnh tranh này sẽ bền vững nếu đối thủ cạnh tranh không thể bắt chước nguồn lực này một cách đầy đủ. Nếu nguồn lực dựa trên tri thức, sự phức hợp của các yếu tố xã hội và quan hệ nhân quả không định hình (không rõ ràng) thì đối thủ cạnh tranh rất khó bắt chước.

*Thứ tư*, nguồn lực tạo ra lợi thế cạnh tranh phải là nguồn lực không thể thay thế, nghĩa là nguồn lực này không thể được thay thế bởi một nguồn lực khác có giá trị thấp hơn. Vì thế nếu đối thủ cạnh tranh có thể phát hiện ra một nguồn lực thay thế nguồn lực hiện tại của doanh nghiệp, thì lúc này lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp sẽ chuyển thành lợi thế cạnh tranh của đối thủ.

Các doanh nghiệp cần quan tâm đến việc cải thiện bốn yếu tố trên (gọi tắt là VRIN - Valuable, Rare, In-Imitable, Non-Substitutable) bởi nó giúp doanh nghiệp ngày càng cải thiện sự cạnh tranh.

#### **2.4.2. Ứng dụng hệ thống CNTT để mang lại hiệu quả hoạt động dựa trên lý thuyết nguồn lực**

Lý thuyết nguồn lực cho rằng các nguồn lực của doanh nghiệp là động lực chính cho hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (Birger Wernerfelt, 1984). Từ quan điểm lý thuyết trên, nhiều nghiên cứu cho thấy rằng, các nguồn lực về CNTT và hệ thống thông tin khó có thể bắt chước và mang lại giá trị tài chính, phi tài chính cho doanh nghiệp. Hiện tại, các phần mềm và hệ thống công nghệ thông tin đều có sẵn trên thị trường. Tuy nhiên, nguồn lực CNTT sẽ khó có thể bắt chước nếu như các doanh nghiệp biết cách kết hợp phần cứng và phần mềm để tạo ra một cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin linh hoạt và hiệu quả, phù hợp với nhu cầu và ưu tiên của công ty. Ngoài cơ sở hạ tầng CNTT vững chắc, thì nguồn nhân lực có tay nghề, sự tương thích giữa hạ tầng CNTT và người dùng, kiến thức quản lý hạ tầng CNTT là những tài nguyên có giá trị làm tăng tính cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp (Guillen, 2000)

Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng các nguồn lực về CNTT và hệ thống thông tin tạo ra được lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Feeny và Willcocks (1997) đã xác định 9 đặc điểm quan trọng của các nguồn lực về CNTT và hệ thống thông tin. Những nguồn lực này tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Chúng bao gồm: khả năng lãnh đạo, tư duy kinh doanh một cách hệ thống, xây dựng mối quan hệ, lập kế hoạch, triển khai công nghệ, giao dịch, hợp đồng hóa, giám sát hợp đồng và phát triển nhà cung ứng. Kết quả nghiên cứu của Feeny và Willcocks (1997) cũng cho thấy rằng 9 đặc điểm quan trọng này có tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp trong việc theo đuổi các chiến lược kinh doanh. Ravichandran và Lertwongsatien (2005) cũng đã xác định hai đặc điểm của hệ thống thông tin và CNTT (bao gồm năng lực chuyển đổi và năng lực hoạt động) sẽ đóng góp vào việc phát triển doanh nghiệp. Xét về năng lực chuyển đổi, bằng lợi thế về công nghệ, hạ tầng CNTT hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi về cơ cấu và hoạt động kinh doanh. Xét về năng lực hoạt động, hạ tầng CNTT cung cấp các sự hỗ trợ đáng tin cậy và nhất quán cho doanh nghiệp. Ravichandran và Lertwongsatien (2005) lập luận rằng những đặc điểm này của hệ thống thông tin và CNTT có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của công ty.

Trong khi các nghiên cứu kể trên chú trọng vào mối quan hệ trực tiếp giữa hạ tầng CNTT và hiệu quả hoạt động kinh doanh thì các nghiên cứu khác chỉ ra rằng hạ tầng CNTT có khả năng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp chỉ khi chúng được triển khai để tạo ra sự bổ sung, khai thác và gắn kết với tài nguyên vững chắc khác của doanh nghiệp. Theo Lý thuyết nguồn lực, những nguồn tài nguyên bổ sung (chẳng hạn như hạ tầng công nghệ thông tin) được khái quát hoá theo hai phương diện. *Thứ nhất*, các nguồn lực của doanh nghiệp được xem như nguồn tài nguyên bổ sung khi sự hiện diện của một trong những nguồn tài nguyên sẽ giúp gia tăng giá trị của các nguồn tài nguyên khác. Sự tương tác này cũng đã được nhiều nghiên cứu tìm hiểu, cụ thể nghiên cứu của Powell và Dent Micallef (1997) đã điều tra mối quan hệ giữa thực tiễn nguồn nhân lực, việc sử dụng công nghệ thông tin và hiệu quả kinh doanh của cửa hàng bán lẻ. *Thứ hai*, một

quan điểm khác đã nhìn nhận nguồn tài nguyên bổ sung dựa trên cách tài nguyên đó được phân phối và sử dụng. Quan điểm này cho rằng, các doanh nghiệp có nhiều sự lựa chọn về cách thức mà các nguồn lực được triển khai. Sự bổ sung phát sinh khi tài nguyên đó được sử dụng theo cách thức chúng củng cố lẫn nhau. Nghiên cứu của Clemons và Row (1991) cho rằng CNTT có thể mang lại lợi thế cạnh tranh bền vững khi nó được sử dụng để tận dụng sự khác biệt về cấu trúc giữa các doanh nghiệp, chẳng hạn như mức độ tích hợp theo chiều dọc và đa dạng hóa của hạ tầng CNTT và hệ thống thông tin.

## **2.5. Khái niệm về kế toán và tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống thông tin**

### **2.5.1. Kế toán và chức năng của kế toán**

Theo Luật kế toán Việt Nam 2015 (Luật Kế toán), Kế toán là việc thu thập, xử lý, kiểm tra, phân tích và cung cấp thông tin kinh tế, tài chính dưới hình thức giá trị, hiện vật và thời gian lao động. Nếu phân chia nội dung cung cấp và đối tượng sử dụng thông tin của kế toán, kế toán được phân thành kế toán tài chính và kế toán quản trị. Trong đó, Kế toán tài chính là thu thập, xử lý, kiểm tra, phân tích và cung cấp thông tin kinh tế, tài chính bằng báo cáo tài chính cho đối tượng có nhu cầu sử dụng thông tin của đơn vị kế toán, Kế toán quản trị là việc thu thập, xử lý, phân tích và cung cấp thông tin kinh tế, tài chính theo yêu cầu quản trị và quyết định kinh tế, tài chính trong nội bộ đơn vị kế toán.

Theo Zimmerman (2000), chức năng đầy đủ của kế toán được chia thành 2 loại: kiểm soát và ra quyết định. Đối với kế toán tài chính, kiểm soát là quá trình, trách nhiệm quản lý các nguồn lực của các bên liên quan, đặc biệt là các nhà đầu tư, đồng thời ra quyết định là việc cung cấp các thông tin hữu ích về mặt giá trị cho các nhà đầu tư (Hemmer and Labro, 2008). Đối với kế toán quản trị, kiểm soát bao gồm tất cả các công việc liên quan việc hoạch định, quản lý và phục vụ ra quyết định là việc cung cấp các thông tin liên quan đến chiến lược và hoạt động của doanh nghiệp. Mặc dù có sự khác biệt về chức năng và nhiệm vụ giữa kế toán tài chính và kế toán quản trị, tuy nhiên, xét ở khía cạnh chức năng chung của kế toán, đây là 2 thành phần không thể tách rời và có quan hệ tác

động lẫn nhau, trong đó, kế toán tài chính là cơ bản, nền tảng để tổ chức kế toán quản trị (Hemmer và Labro, 2008).

Sự phân biệt hoặc sự hòa hợp giữa kế toán tài chính và kế toán quản trị chỉ là tương đối, nhất là trong bối cảnh công nghệ thông tin trở thành nền tảng và ảnh hưởng đến tất cả các hoạt động của kế toán (quá trình thu thập, xử lý dữ liệu, người sử dụng thông tin, phương pháp kế toán (Taipaleenmäki và Ikäheimo, 2013). Do đó, để có một cách tiếp cận tổng thể hơn về kế toán với chức năng cung cấp thông tin để kiểm soát và ra quyết định, cần phải tiếp cận kế toán dưới góc độ một hệ thống thông tin (Nguyễn Đăng Huy, 2011).

### **2.5.2. Tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống thông tin**

Ở góc độ hệ thống, kế toán là tập hợp các thành phần liên quan thực hiện chức năng thu thập, xử lý, lưu trữ dữ liệu và cung cấp thông tin kế toán cho người sử dụng (Thái Phúc Huy và ctg, 2012). Các thành phần của hệ thống kế toán bao gồm:

- Thành phần thu thập dữ liệu: bao gồm các phương thức ghi nhận, thu nhập dữ liệu từ các hoạt động kinh tế của doanh nghiệp như chứng từ, hệ thống tài khoản, các đối tượng chi tiết
- Thành phần xử lý: Các yếu tố tham gia vào quá trình xử lý như phương pháp kế toán, quy trình thực hiện, phương thức xử lý (bằng thủ công, hay phần mềm...), tổ chức phân công con người, công việc...
- Thành phần lưu trữ thông qua hệ thống chứng từ, sổ sách, tập tin lưu trữ
- Thành phần kiểm soát: Các quy định, thủ tục, chính sách được thiết lập trong hệ thống nhằm kiểm soát quá trình thu thập, xử lý và cung cấp thông tin của kế toán
- Thành phần cung cấp thông tin: Thông qua các báo cáo, sổ sách kế toán bằng giấy hoặc trên các phần mềm hỗ trợ.

Như vậy, trên cơ sở lý thuyết về hệ thống thông tin kế toán, việc cung cấp các thông tin kế toán bao gồm kế toán tài chính, kế toán quản trị phụ thuộc vào mục tiêu của hệ thống

kế toán cùng với sự vận hành của các thành phần của hệ thống thông tin, trong đó có PMKT. Mỗi liên hệ, tác động giữa PMKT với các thành phần khác của hệ thống kế toán có thể ảnh hưởng đến mục tiêu thực hiện của hệ thống kế toán. Việc sử dụng PMKT trong hệ thống kế toán có thể ảnh hưởng đến các thành phần khác nhau của hệ thống (thu thập, xử lý, kiểm soát, cung cấp thông tin), từ đó tác động (tích cực hoặc tiêu cực) đến hoạt động của hệ thống kế toán và mục tiêu của cung cấp thông tin kế toán tài chính hoặc kế toán quản trị của hệ thống kế toán.

## **2.6. Xây dựng các giả thuyết nghiên cứu**

### **2.6.1. Tác động của chất lượng phần mềm đến lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT**

Như đã trình bày, hiện có rất nhiều nghiên cứu cho thấy việc sử dụng hệ thống thông tin, hay các phần mềm ERP mang lại những lợi ích kế toán, giúp cho nhân viên có thể thực hiện các nghiệp vụ thường xuyên, hiệu quả hơn, xử lý các cơ sở dữ liệu lớn và nhanh hơn cũng như hoàn thành báo cáo đúng thời hạn, cùng nhiều lợi ích khác (Booth và ctg, 2000; Granlund và Malmi, 2002; Spathis và Constantinides, 2004; Spathis và Ananiadis, 2005; Spathis, 2006; Velcu, 2007; Kanellou và Spathis, 2013; Tijani và Ogundeji, 2014; Attayah và Sweiti, 2014; Goumas và ctg, 2018). Tuy nhiên, hiện vẫn chưa có công trình nghiên cứu về mối quan hệ giữa Chất lượng phần mềm và Lợi ích của kế toán.

Theo lý thuyết tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống thông tin, PMKT chính là một thành phần cơ bản, có ảnh hưởng đến các thành phần khác của hệ thống kế toán về mặt thu thập dữ liệu, xử lý, vận hành, kiểm soát... và là nguồn lực quan trọng để thực hiện mục tiêu cung cấp thông tin của hệ thống. Điều này sẽ mang lại các lợi ích về mặt tổ chức, vận hành, về thông tin... của hệ thống kế toán nói riêng và hoạt động kế toán nói chung. Do đó, trong nghiên cứu này, tác giả đặt ra giả thuyết:

*H1: Chất lượng của phần mềm có ảnh hưởng tích cực mang lại các lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT*

### **2.6.2. Tác động của chất lượng phần mềm đến hoạt động kế toán quản trị**

Kế toán quản trị có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ các nhà quản lý ra quyết định nhanh chóng và phản ứng kịp thời với các biến động của môi trường bên ngoài cũng như các yêu cầu nội bộ (White, 2004). Để hỗ trợ hoạt động Kế toán quản trị trong doanh nghiệp, các cơ sở hạ tầng CNTT, hệ thống thông tin và PMKT đã được ứng dụng (Ponorica và ctg, 2015). Vai trò của việc sử dụng phần mềm, đặc biệt là ERP đối với kế toán quản trị đã được nhiều nghiên cứu đề cập và phân tích (Granlund và Malmi, 2002; Spathis và Ananiadis, 2005; Rom và Rohde, 2006; Scapens và Jazayeri, 2010; Etemadi và Kazeminia, 2014; Abbasi và ctg, 2014; Ponorica và ctg, 2015). Tuy nhiên chưa có nghiên cứu nào đề cập đến tác động của chất lượng phần mềm đến hoạt động kế toán quản trị.

Các PMKT hiện tại đã có thể đáp ứng nhu cầu sử dụng của nhiều đối tượng người sử dụng khác nhau. Đối với hoạt động kế toán quản trị, các PMKT có khả năng thu thập, cung cấp, phân tích thông tin nhằm mục đích quản trị trong nội bộ doanh nghiệp (Foster và Young, 1997; Shields, 1997; White, 2004). PMKT hỗ trợ hoạt động kế toán quản trị thông qua các tác vụ: (1) Thu thập thông tin đầu vào, (2) Tổ chức phân loại xử lý thông tin, và (3) Tổ chức truyền tải và cung cấp thông tin cho các đối tượng sử dụng.

Trên cơ sở lý thuyết về hệ thống kế toán, tác giả đề xuất phân tích tác động của Chất lượng phần mềm đến hoạt động Kế toán quản trị và đặt ra giả thuyết:

*H2: Chất lượng của phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động kế toán quản trị*

### **2.6.3. Tác động của chất lượng phần mềm đến năng lực phản ứng của tổ chức**

Để đạt được năng lực phản ứng tốt, doanh nghiệp sử dụng nhiều cách tiếp cận khác nhau. Một trong những cách tiếp cận đó là việc ứng dụng sự phát triển của CNTT để tăng cường sự nhạy bén trong tổ chức. Theo Adrian và ctg (2002), sự phát triển của CNTT có thể được sử dụng để cải thiện năng lực phản ứng của doanh nghiệp, gia tăng sự nhạy bén trong hoạt động kinh doanh. CNTT có thể xem là yếu tố sáng tạo và tạo điều kiện cho năng lực phản ứng của tổ chức. Seethamraju và Sundar (2013) đã nói rằng CNTT giúp

tăng sự nhạy bén trong tổ chức thông qua việc hỗ trợ, cải thiện việc ra quyết định, tạo điều kiện thuận lợi trong việc trao đổi, phân phối tích hợp điện tử và cung cấp nhiều sự chọn lựa kỹ thuật số. Adrian và ctg (2002) đã phân loại tác động của CNTT lên năng lực phản ứng của doanh nghiệp thành ba loại, cụ thể là: tăng tốc độ hoạt động, cung cấp các quy trình ra quyết định tự động và cho phép tổ chức hợp tác hoạt động. Hơn nữa, Adrian và ctg (2002) lập luận chỉ ra rằng công nghệ thông tin là yếu tố cơ bản trong việc phát triển năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Việc sử dụng hiệu quả CNTT giúp cải thiện các giao dịch với đối tác/ khách hàng diễn ra nhanh chóng, đây cũng được xem là sự nhạy bén trong tổ chức.

Ngày nay, nhiều tổ chức đầu tư vào các hệ thống tích hợp CNTT, điển hình là việc sử dụng các hệ thống phần mềm tiên tiến trong vận hành và quản lý doanh nghiệp. Ví dụ như trong những năm gần đây, bên cạnh các phần mềm như phần mềm quản lý quan hệ khách hàng (CRM), hệ thống quản lý chuỗi cung ứng (SCM), hệ thống lập kế hoạch nguồn lực doanh nghiệp được xem là một nền tảng nhằm giúp các công ty đạt được sự nhạy bén/linh hoạt trong kinh doanh, đạt được năng lực phản ứng tốt, từ đó đạt được mục tiêu kinh doanh (Teittinen và ctg, 2013; Seethamraju và Sundar, 2013).

Nhiều tác giả đã chứng minh được mối quan hệ giữa hệ thống CNTT và/hoặc ERP đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp (Coronado và Colin, 2002; Van Oosterhout và ctg, 2006; Raschke, 2010; Seethamraju và Sundar, 2013; Chen và ctg, 2014; Leonhardt và ctg, 2016; Panda và Rath, 2018). Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào về mối quan hệ giữa chất lượng phần mềm và năng lực phản ứng của doanh nghiệp.

Với việc ứng dụng các cơ sở hạ tầng thông tin, hệ thống CNTT và PMKT trở nên phổ biến hiện nay. CNTT nói chung và PMKT nói riêng có thể xem là nguồn lực quan trọng để mang lại lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, nếu phần mềm không có chất lượng tốt thì sẽ dẫn đến việc đánh giá và phân tích sai lầm, dẫn đến doanh nghiệp phán đoán và có các phản ứng chậm và không chính xác, gây ảnh hưởng đến hiệu quả

kinh doanh và đánh mất vị trí của doanh nghiệp. Những phần mềm chất lượng tốt sẽ là công cụ đáng tin cậy trong việc phân tích, hỗ trợ doanh nghiệp phản ứng nhanh hơn với môi trường kinh doanh, từ đó gia tăng vị thế và năng lực cạnh tranh với các đối thủ. Chính vì vậy, trên cơ sở lý thuyết về lợi thế cạnh tranh bền vững và lý thuyết nguồn lực cũng như các nghiên cứu về ứng dụng CNTT đối với hoạt động của doanh nghiệp, tác giả đặt ra giả thuyết:

*H3: Chất lượng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến Năng lực phản ứng của doanh nghiệp*

#### **2.6.4. Tác động của lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT đến kế toán quản trị**

Theo Kaplan (1984); Kaplan và Atkinson (1998); Gaidiene và Skyrius (2006), các hoạt động kế toán quản trị trong doanh nghiệp nhằm giúp nhà quản lý đưa ra các quyết định, và nó được dựa trên việc tổ chức hệ thống thông tin kế toán, tổ chức các hoạt động và nghiệp vụ kế toán. Như vậy, những thay đổi tích cực trong việc tổ chức hoạt động kế toán, trong quá trình vận hành nghiệp vụ, sử dụng hệ thống kế toán và những lợi ích về mặt cung cấp thông tin kịp thời, chính xác từ việc ứng dụng phần mềm kế toán sẽ ảnh hưởng đáng kể và thúc đẩy hoạt động kế toán quản trị.

Theo lý thuyết kế toán và tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống, chức năng kế toán quản trị là 1 trong 2 chức năng cơ bản của kế toán bên cạnh chức năng kế toán tài chính. Trong đó, chức năng kế toán tài chính là bắt buộc và là nền tảng để tổ chức hoạt động kế toán quản trị. Muốn tổ chức tốt hoạt động kế toán quản trị trước hết phải dựa trên việc tổ chức 1 hệ thống kế toán đáp ứng các yêu cầu cơ bản của kế toán tài chính. Điều này sẽ có được khi ứng dụng các PMKT có chất lượng (Thái Phúc Huy & ctg, 2012). Chính những lợi ích mà hệ thống kế toán có được từ việc ứng dụng PMKT sẽ làm điều kiện để hoàn thiện tổ chức công tác kế toán, trong đó sẽ thúc đẩy hoạt động kế toán quản trị nhằm không chỉ đáp ứng các yêu cầu thông tin bắt buộc mà còn phục vụ cho việc quản trị, ra



quyết định theo yêu cầu của từng cấp độ quản lý bên trong doanh nghiệp. Do đó, đề tài đặt ra giả thuyết:

*H4: Lợi ích của kế toán do ứng dụng PMKT mang lại có tác động tích cực đến hoạt động kế toán quản trị*

### **2.6.5. Tác động của lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

Việc ứng dụng CNTT, đặc biệt là các giải pháp phần mềm hoặc ERP sẽ góp phần mang lại các lợi ích kế toán cho doanh nghiệp (Spathis và Ananiadis, 2005) và giúp doanh nghiệp định hướng kinh doanh tốt hơn (Järvenpää, 2007), mang lại kết quả hoạt động tốt hơn (Velcu, 2007; Brazel và Dang, 2008). Các lợi ích đó là: tăng tính linh hoạt trong việc tạo ra thông tin, tăng cường tích hợp ứng dụng, cải thiện chất lượng báo cáo, quyết định quản trị dựa trên thông tin kế toán kịp thời, chính xác và đáng tin cậy (Booth và ctg, 2000; Granlund và Malmi, 2002; Spathis và Ananiadi, 2005; Spathis, 2006; Velcu, 2007; Kanellou và Spathis, 2013). Các nghiên cứu này đề cập đến ảnh hưởng của ERP đến các hoạt động kế toán tài chính, kế toán quản trị và sự phát triển của tổ chức.

Mặc dù chưa có nghiên cứu nào phân tích trực tiếp mối quan hệ giữa Lợi ích kế toán và Năng lực phản ứng của tổ chức, tuy nhiên tác giả cho rằng những lợi ích này có liên quan mật thiết đến năng lực phản ứng của tổ chức. Lợi ích kế toán tạo ra những thông tin cung cấp cho các nhà quản trị trong doanh nghiệp, tạo ra những lợi thế cạnh tranh với các đối thủ, góp phần vào việc tăng cường năng lực phản ứng của tổ chức trước những rủi ro phát sinh từ thị trường biến động bên ngoài thông qua nền tảng: tính hiệu quả, tính chính xác, tính kịp thời, tính tiết kiệm thời gian, tính tiết kiệm chi phí, tính chuyên nghiệp. Trong nghiên cứu này, tác giả đặt ra giả thuyết rằng:

*H5: Lợi ích của kế toán do ứng dụng PMKT mang lại có tác động tích cực đến Năng lực phản ứng của doanh nghiệp*

### **2.6.6. Tác động của kế toán quản trị đến Năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

Kế toán quản trị ra đời với vai trò cung cấp cho nhà quản lý thông tin và cơ sở nhằm tối ưu hóa chi phí, thời gian, và việc sử dụng tài sản của doanh nghiệp (Foster và Young, 1997). Hệ thống kế toán quản trị có ảnh hưởng đến các hoạt động quản lý, động lực và hoạt động của tổ chức (Foster và Young, 1997). Kế toán quản trị đóng vai trò dẫn dắt sự thay đổi của tổ chức (Shields, 1997; Adler và ctg, 2000). Các nghiên cứu nói trên đề cập đến mối quan hệ giữa kế toán quản trị và sự phát triển của tổ chức. Chưa có nghiên cứu nào đề cập đến mối quan hệ trực tiếp giữa kế toán quản trị và năng lực phản ứng của tổ chức.

Năng lực phản ứng của doanh nghiệp đề cập đến sự nhạy bén và nhanh nhạy của tổ chức trong việc ứng phó với thị trường. Chính vì vậy, các thông tin hỗ trợ doanh nghiệp phản ứng nhanh với thị trường có tác động và vai trò quan trọng. Như đã phân tích, kế toán quản trị được cấu thành bởi bốn yếu tố: phạm vi (broad scope), tính kịp thời (timeliness), tính tổng hợp (aggregation) và tính tích hợp (integration) (Chenhall và Morris, 1986). Chính các yếu tố này hình thành nguồn lực thông tin cần thiết, tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững cho doanh nghiệp. Chính những đặc điểm này là cơ sở để tác giả đặt ra câu hỏi về mối liên hệ giữa Kế toán quản trị và Năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Chính vì vậy, tác giả đặt ra giả thuyết:

*H6: Kế toán quản trị có tác động tích cực đến Năng lực phản ứng của doanh nghiệp*

### **2.6.7. Tác động của năng lực phản ứng của tổ chức đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Theo quan điểm của lý thuyết dựa trên nguồn lực (Resource Based View - RBV), doanh nghiệp hoàn toàn có thể tạo ra các lợi thế cạnh tranh bền vững nếu như biết cách khai thác năng lực cũng như các nguồn lực cụ thể về mặt tổ chức, vốn, con người, từ đó giúp hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (firm performance) vượt trội so với các đối thủ khác. Nhiều nghiên cứu cho thấy, năng lực phản ứng của doanh nghiệp mang lại

nhiều giá trị cho doanh nghiệp. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp là một lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp đó, bởi nó rất khó sao chép giữa các tổ chức với nhau, tuy nhiên nó không có tính bền vững vĩnh viễn bởi nó liên quan mật thiết đến việc doanh nghiệp cần phải biết cách phát hiện và tận dụng các cơ hội xuất hiện trong môi trường kinh doanh năng động. Do đó, năng lực phản ứng của doanh nghiệp đóng góp vào vào việc cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh của tổ chức cũng như những giá trị cốt lõi liên quan đến chiến lược cạnh tranh và hiệu quả hoạt động của tổ chức (Goldman và ctg, 1995).

Trước đây các nhà nghiên cứu đã phân tích mối quan hệ giữa năng lực phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động với xu hướng điều tra theo kinh nghiệm mối liên kết giữa sản xuất nhanh và hiệu quả chuỗi giá trị hoặc hiệu quả kinh doanh (Chenhall và Morris, 1995; Van de Ven, 1986; Sull, 2009). Swafford và ctg (2006) phân tích ảnh hưởng của năng lực phản ứng của doanh nghiệp lên chuỗi giá trị và hiệu quả cạnh tranh tổng thể và cho thấy sự nhạy bén có liên quan tích cực đến hiệu quả hoạt động kinh doanh. Theo Tseng và Lee (2014), các doanh nghiệp có được sự nhạy bén sẽ có xu hướng đạt được hiệu quả kinh doanh và hiệu suất cao. Katayama và Bennett (1999) phân loại các tổ chức thành những tổ chức tập trung vào năng lực phản ứng và tổ chức không tập trung vào năng lực phản ứng và so sánh hiệu quả hoạt động của các tổ chức đó. Nghiên cứu thực nghiệm xem xét dựa trên các yếu tố bao gồm điểm hòa vốn, chi phí cố định và độ co giãn về giá cho thấy rằng các doanh nghiệp có năng lực phản ứng tốt hơn thì khả năng cạnh tranh cao hơn so với các doanh nghiệp có năng lực phản ứng kém hơn. Ngoài ra, nghiên cứu của McCann và ctg (2009) cho thấy rằng sự nhạy bén/năng lực phản ứng có tác động tích cực tới khả năng cạnh tranh - yếu tố cấu thành nên hiệu quả hoạt động kinh doanh của tổ chức. Kết quả này ngụ ý rằng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp được tạo ra bởi năng lực phản ứng. Ganguly và Farr (2009), Yang và Liu (2012), Chen và ctg (2014) cũng đã chỉ ra các tổ chức có mức độ phản ứng cao thường sẽ có xu hướng cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh theo định hướng đến đối tượng khách

hàng và do đó các tổ chức có năng lực phản ứng cao hơn đạt được hiệu suất cao hơn các tổ chức ít có sự nhạy bén. Ngoài ra, Sánchez và Perez (2005) lưu ý rằng lợi nhuận và thị phần có khuynh hướng tăng lên cùng với tính linh hoạt của chuỗi cung ứng. Đây được xem là một thành phần của năng lực phản ứng giúp kiểm soát được sự bất định của môi trường và cải thiện khả năng phản ứng trước những thay đổi của môi trường. Tóm lại, dựa trên các nghiên cứu trước đây có thể kết luận rằng tồn tại mối liên hệ tích cực giữa năng lực phản ứng và hiệu quả của tổ chức.

Nhiều tác giả cho rằng việc áp dụng CNTT hoặc phần mềm ERP sẽ góp phần mang lại năng lực phản ứng của tổ chức, từ đó tạo ra hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (Raschke, 2010; Chen và ctg, 2014). Nhiều nghiên cứu đã kiểm chứng rằng sự nhạy bén/linh hoạt mang lại lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp (Van Oosterhout và ctg, 2006; Ganguly và Farr, 2009; Raschke, 2010). Một số tác giả khác chứng minh rằng năng lực phản ứng mang lại sự thành công cho doanh nghiệp (Haeckel, 1999; Sánchez và Pérez, 2005; Glenn, 2009) và mang lại hiệu quả kinh doanh tốt hơn (McCann và ctg, 2009). Năng lực phản ứng đóng góp vào vào việc cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh của tổ chức, bao gồm cả hiệu quả về mặt tài chính và phi tài chính (Sánchez và Perez, 2005). Trong bối cảnh nghiên cứu các doanh nghiệp ở Việt Nam, tác giả tiến hành kiểm chứng mối quan hệ giữa Năng lực phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động kinh doanh thông qua giả thuyết sau đây:

*H7: Năng lực phản ứng của doanh nghiệp tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp*

#### **2.6.8. Tác động của chất lượng PMKT đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Hầu hết các PMKT hiện nay bao gồm đầy đủ các hoạt động, quy trình tổ chức và áp dụng các giải pháp đã được thử nghiệm nhằm mục đích tiết kiệm tối đa chi phí cho tổ chức; đồng thời các phần mềm luôn cung cấp và hỗ trợ việc cập nhật các thủ tục và sắp

xếp chúng một cách khoa học logic nhằm mang lại hiệu quả “thực hành tốt nhất” (Pollock và Cornford, 2004).

Một trong những hệ thống phần mềm có tính tích hợp được sử dụng khá phổ biến hiện nay là ERP. ERP bao gồm một tập hợp các nghiệp vụ (“mô-đun”) được sử dụng để thực hiện các chức năng kinh doanh chung chẳng hạn như kế toán, kiểm soát chứng từ, hậu cần, quản lý kho bãi, quản lý nhân sự, quản lý khách hàng... Bản chất của một hệ thống ERP hoàn chỉnh là tự động hóa quy trình kinh doanh, chia sẻ dữ liệu trong tổ chức nhưng tính chất quan trọng nhất của hệ thống là tạo ra dữ liệu thời gian thực (Nah và ctg, 2001; Themistocleous và ctg, 2001).

Mặc dù hệ thống thông tin trước đây cung cấp các dịch vụ quản lý thông thường trong xử lý giao dịch, báo cáo và cung cấp thông tin hỗ trợ ra quyết định, nhưng các chức năng này không đủ đáp ứng đối với môi trường kinh doanh mới – tự động hóa đòi hỏi hiệu quả trong hoạt động, thêm nữa dữ liệu thời gian thực được xem là yếu tố quan trọng nhất quyết định sự thành công trong kinh doanh (Al- Mashari, 2001; Themistocle và ctg, 2001). Hơn nữa, chức năng lập kế hoạch và kiểm soát hoạt động là những kết quả được mong đợi khi triển khai ERP. Nếu hệ thống ERP có chất lượng tốt thì nó sẽ có khả năng tạo ra thông tin thời gian thực để đáp ứng cho quản lý, từ đó cải thiện hoạt động kiểm soát và ra quyết định chiến lược (Spathis và Constantinides, 2003). Ngoài ra, hệ thống ERP bằng cách tích hợp tất cả các lĩnh vực chức năng trong một tổ chức, đặc biệt là lĩnh vực kế toán đã cung cấp cho công ty khả năng cải thiện quy trình và từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh (Poston và Grabski, 2001).

Kết quả của rất nhiều nghiên cứu tiền nhiệm cho thấy, việc ứng dụng CNTT và phần mềm ERP có tác động trực tiếp và hỗ trợ doanh nghiệp đạt được các hiệu quả trong hoạt động kinh doanh (Poston và Grabski, 2001; Spathis và Constantinides, 2003; Spathis và Constantinides, 2004; Raschke, 2010; Chen và ctg, 2014; Etemadi và Kazeminia, 2014; Parto và ctg, 2016). Tuy nhiên, yếu tố chất lượng phần mềm và mối quan hệ trực tiếp

giữa chất lượng PMKT và hiệu quả hoạt động kinh doanh vẫn chưa nhận được sự quan tâm của các học giả. Trong nghiên cứu này, tác giả tiến hành kiểm chứng mối quan hệ trực tiếp chất giữa chất lượng phần mềm và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp tại Việt Nam như sau:

*H8: Chất lượng phần mềm tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp*

### **2.6.9. Các yếu tố kiểm soát liên quan đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa năng lực CNTT của công ty và hiệu quả đổi mới của sản phẩm, Chen và ctg (2015) đã sử dụng các biến kiểm soát bao gồm: số năm công ty được thành lập (độ tuổi công ty), quy mô doanh nghiệp, cơ cấu sở hữu, loại ngành và hiệu quả hoạt động kinh doanh trong quá khứ bởi theo nhóm tác giả các yếu tố này có tiềm năng tác động đến hiệu quả cải tiến của sản phẩm.

Chen và ctg (2015) đã sử dụng “tuổi công ty” như một biến kiểm soát bởi vì so với các công ty mới thành lập, các công ty cũ có thể sử dụng lợi thế về kinh nghiệm để duy trì sự tăng trưởng. Biến độ tuổi công ty được đo lường thông qua số năm công ty tồn tại.

Biến “quy mô doanh nghiệp” được sử dụng vì các công ty lớn có thể có nhiều tài nguyên hơn các công ty nhỏ, điều này có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa năng lực về CNTT và hiệu quả cải tiến của sản phẩm. Chen và ctg (2015) đã sử dụng bảng mô tả phân loại về quy mô doanh nghiệp do Judge và Elenkov (2005) đề xuất. Cụ thể, nhóm tác giả đã phân loại các công ty có ít hơn 100 nhân viên là “doanh nghiệp nhỏ”, các công ty có hơn 100 nhân viên nhưng ít hơn 1000 nhân viên là “doanh nghiệp vừa” và các công ty có hơn 1000 nhân viên là “doanh nghiệp lớn”.

Loại ngành công nghiệp cũng được xem xét như biến kiểm soát bởi chúng có thể ảnh hưởng đến hiệu suất của doanh nghiệp. Khi nghiên cứu về năng lực công nghệ thông tin lên hiệu quả hoạt động kinh doanh của công ty trong nhóm ngành sản xuất và dịch vụ, Liu và ctg (2013) đã sử dụng các biến: loại ngành công nghiệp, quy mô doanh nghiệp,

và quy mô của phòng công nghệ thông tin của doanh nghiệp làm biến kiểm soát. Bởi vì các doanh nghiệp sản xuất và dịch vụ có sự khác biệt trong chiến lược hoạt động và quản lý, chính vì vậy, trong quá trình xử lý dữ liệu, nhóm tác giả đã mã hoá 1 nếu như đó là doanh nghiệp thuộc nhóm ngành sản xuất và 0 nếu như doanh nghiệp thuộc nhóm ngành dịch vụ. Quy mô của doanh nghiệp có vai trò quan trọng đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (Zhou và Li, 2010). Ở đây, quy mô doanh nghiệp được đo lường bằng số lượng nhân viên làm việc toàn thời gian tại doanh nghiệp. Bởi nhóm tác giả đang tiến hành nghiên cứu mối quan hệ giữa năng lực công nghệ thông tin lên hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp chính vì vậy mà quy mô của phòng công nghệ thông tin cũng được xem xét là biến kiểm soát trong nghiên cứu này. Cụ thể, quy mô phòng CNTT được xác định bởi số lượng nhân viên làm việc toàn thời gian tại phòng này. Queiroz (2017) trong nghiên cứu của mình về mối quan hệ giữa cơ sở hạ tầng CNTT và chiến lược hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Các biến kiểm soát bao gồm: quy mô doanh nghiệp, loại hình doanh nghiệp và hình thức sở hữu doanh nghiệp.

Nhiều nghiên cứu sử dụng biến CEO như một biến kiểm soát. Các biến kiểm soát có liên quan đến CEO bao gồm: Thời gian làm việc tại doanh nghiệp của CEO (CEO tenure) (Finkelstein & Hambrick, 1990; Hambrick, Geletkanycz và Fredrickson, 1993); Độ tuổi của CEO (CEO age) (Hambrick và Mason, 1984; Bertrand và Schoar, 2003); Giới tính của CEO (CEO gender) (Barnett và Karson, 1989). Trình độ nhận thức và tầm lãnh đạo của CEO quyết định đến việc: thứ nhất, có nên triển khai thực hiện hệ thống, phần mềm tại công ty hay không; thứ hai, cần sử dụng con người và nguồn lực như thế nào để khai thác hiệu quả phần mềm đã lắp đặt.

Theo Maziyar Ghasemi và cộng sự (2011) thì PMKT là một trong những công cụ được sử dụng trong xử lý kế toán. Có hai loại PMKT gồm PMKT đơn lẻ (low-end) và PMKT có tích hợp (high-end). Low-end là phần mềm tất cả trong một (all-in-one), nghĩa là tất cả các chức năng của hệ thống kế toán được kết hợp trong một phần mềm. Do đó, phần

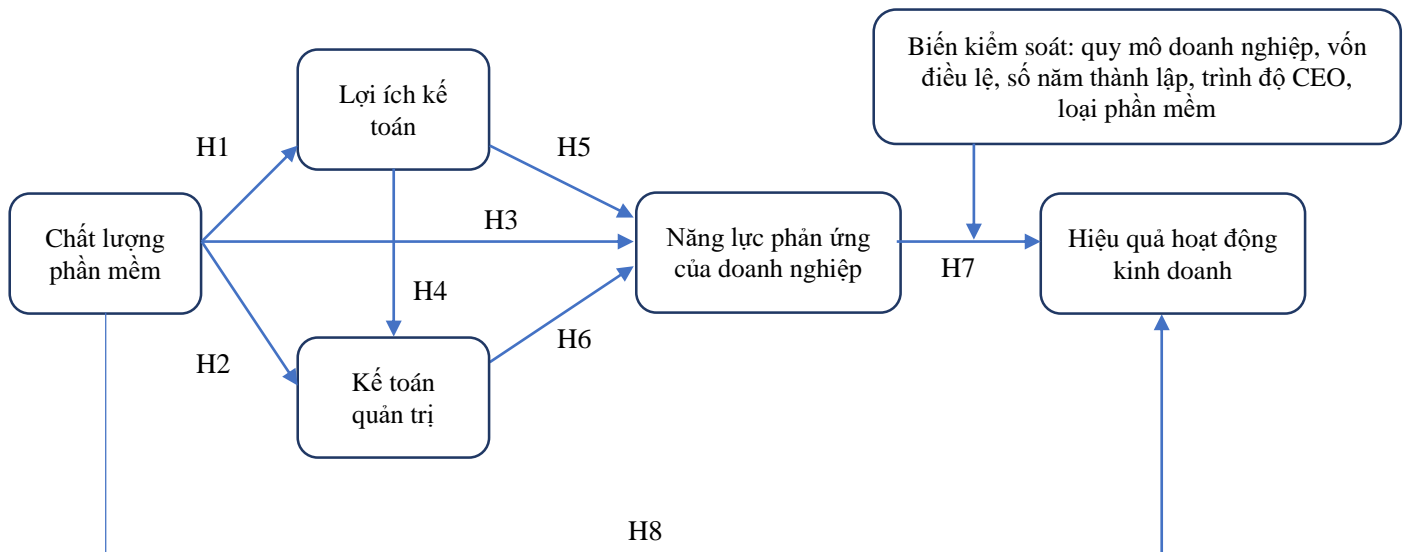
mềm low-end được sử dụng cho các doanh nghiệp nhỏ. Ngược lại, high-end là nhóm phần mềm tích hợp các hoạt động của doanh nghiệp, được hiểu như là nhóm phần mềm tương tự có tính năng như ERP và thường được ứng dụng trong các doanh nghiệp có quy mô lớn. Quy mô, kết cấu của phần mềm sẽ ảnh hưởng đến năng lực trình thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp các báo cáo kế toán cho đối tượng sử dụng. Do đó, tùy theo đặc điểm của phần mềm có thể ảnh hưởng đến năng lực cung cấp thông tin ra quyết định, từ đó có thể ảnh hưởng đến khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Tóm lại, trong nghiên cứu này, các biến kiểm soát được lựa chọn bao gồm: Quy mô doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động, vốn điều lệ, số năm thành lập, loại phần mềm, đặc điểm CEO.

## 2.7. Mô hình nghiên cứu đề xuất

### 2.7.1. Mô hình lý thuyết

Trên cơ sở các giả thuyết được thiết lập, đề tài đề xuất mô hình nghiên cứu sau:



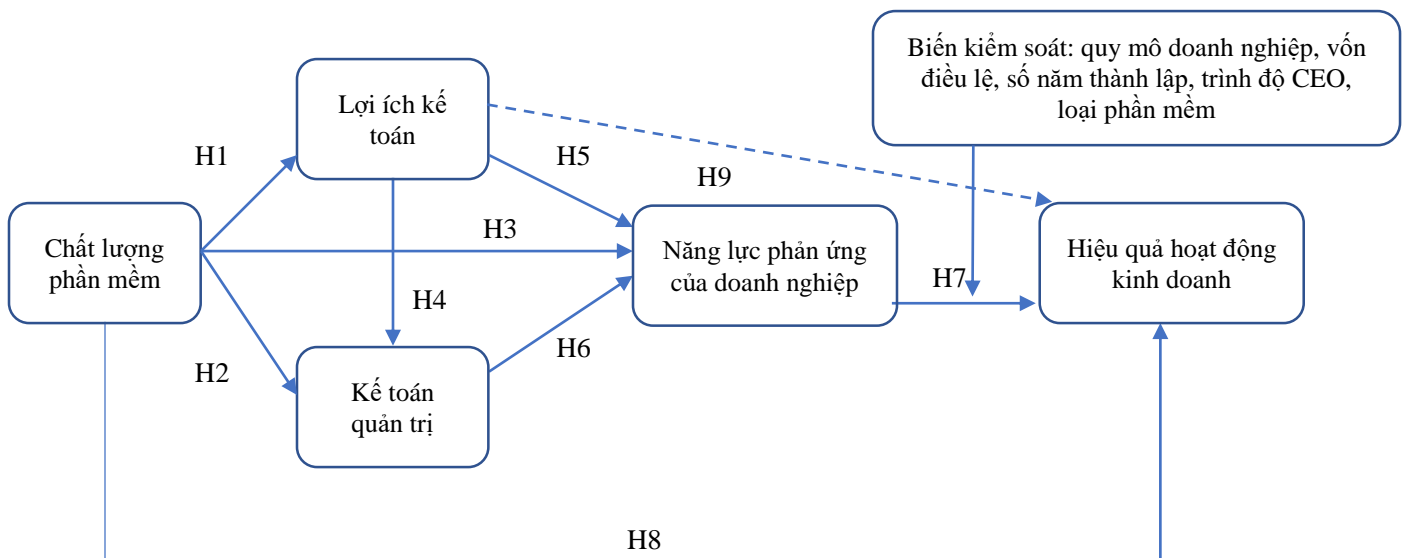
Hình 2.1. Mô hình lý thuyết - Nguồn: Tác giả



### 2.7.2. Mô hình cạnh tranh

Theo Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2011), mô hình cạnh tranh đóng vai trò quan trọng trong nghiên cứu khoa học xã hội nói chung. Nghiên cứu này cũng sẽ thực hiện kiểm định mô hình lý thuyết thông qua mô hình cạnh tranh với nó. Vì làm theo cách này thì các đối tượng nghiên cứu, đo lường và các yếu tố môi trường khác được thiết lập như nhau cho mô hình lý thuyết đề nghị và các mô hình cạnh tranh cho nên mức độ tin cậy trong so sánh sẽ cao hơn (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2011), đặc biệt là nghiên cứu theo mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) (Bollen và Long, 1993).

Lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT mang lại có thể là tăng tính linh hoạt trong việc tạo ra thông tin, tăng cường tích hợp ứng dụng, cải thiện chất lượng báo cáo, quyết định quản trị dựa trên thông tin kế toán kịp thời, chính xác và đáng tin cậy (Booth & ctg, 2000; Granlund và Malmi, 2002; Spathis và Ananiadi, 2005; Spathis, 2006; Velcu, 2007; Kanellou và Spathis, 2013). Những nội dung này có thể hỗ trợ cho doanh nghiệp những thông tin hữu ích, giúp các nhà quản trị ra các quyết định phù hợp trong quá trình quản lý, điều hành doanh nghiệp, từ đó trực tiếp tác động đến quá trình kinh doanh và mang lại hiệu quả của doanh nghiệp. Do đó, đề tài bổ sung thêm 1 giả thuyết nghiên cứu thứ 9 về tác động trực tiếp của Lợi ích kế toán đối với hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (H<sub>9</sub>) và hình thành mô hình cạnh tranh làm cơ sở so sánh với mô hình lý thuyết.



Hình 2.2: Mô hình cạnh tranh – Nguồn: Tác giả

*H9: Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp*

## **2.8. Kết luận chương 2**

Dựa trên lý thuyết lợi thế cạnh tranh và ứng dụng hệ thống CNTT trong doanh nghiệp để mang lại lợi thế cạnh tranh, lý thuyết nguồn lực và áp dụng hệ thống CNTT để mang lại hiệu quả hoạt động kinh doanh, lý thuyết về kế toán và tiếp cận kế toán dưới góc độ hệ thống thông tin, đề tài đã đưa ra 5 khái niệm nghiên cứu, xây dựng 8 giả thuyết trong mô hình nghiên cứu đề xuất và bổ sung 1 giả thuyết để hình thành mô hình cạnh tranh của mô hình lý thuyết.

## CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 3.1. Giới thiệu

Chương 2 đã trình bày cơ sở lý thuyết liên quan đến mối quan hệ giữa việc ứng dụng phần mềm quản lý, năng lực phản ứng và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Mô hình nghiên cứu cùng các giả thuyết cũng được đề xuất căn cứ trên cơ sở lý thuyết. Chương 3 đề xuất phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với định lượng để kiểm định mô hình nghiên cứu đề xuất. Quy trình nghiên cứu và thang đo các khái niệm nghiên cứu được đưa ra trên cơ sở tổng hợp từ các nghiên cứu trước đây. Nghiên cứu định tính được thực hiện để hiệu chỉnh thang đo. Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện nhằm kiểm định các thang đo và đưa ra thang đo chính thức. Sau đó nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện để kiểm định mô hình nghiên cứu.

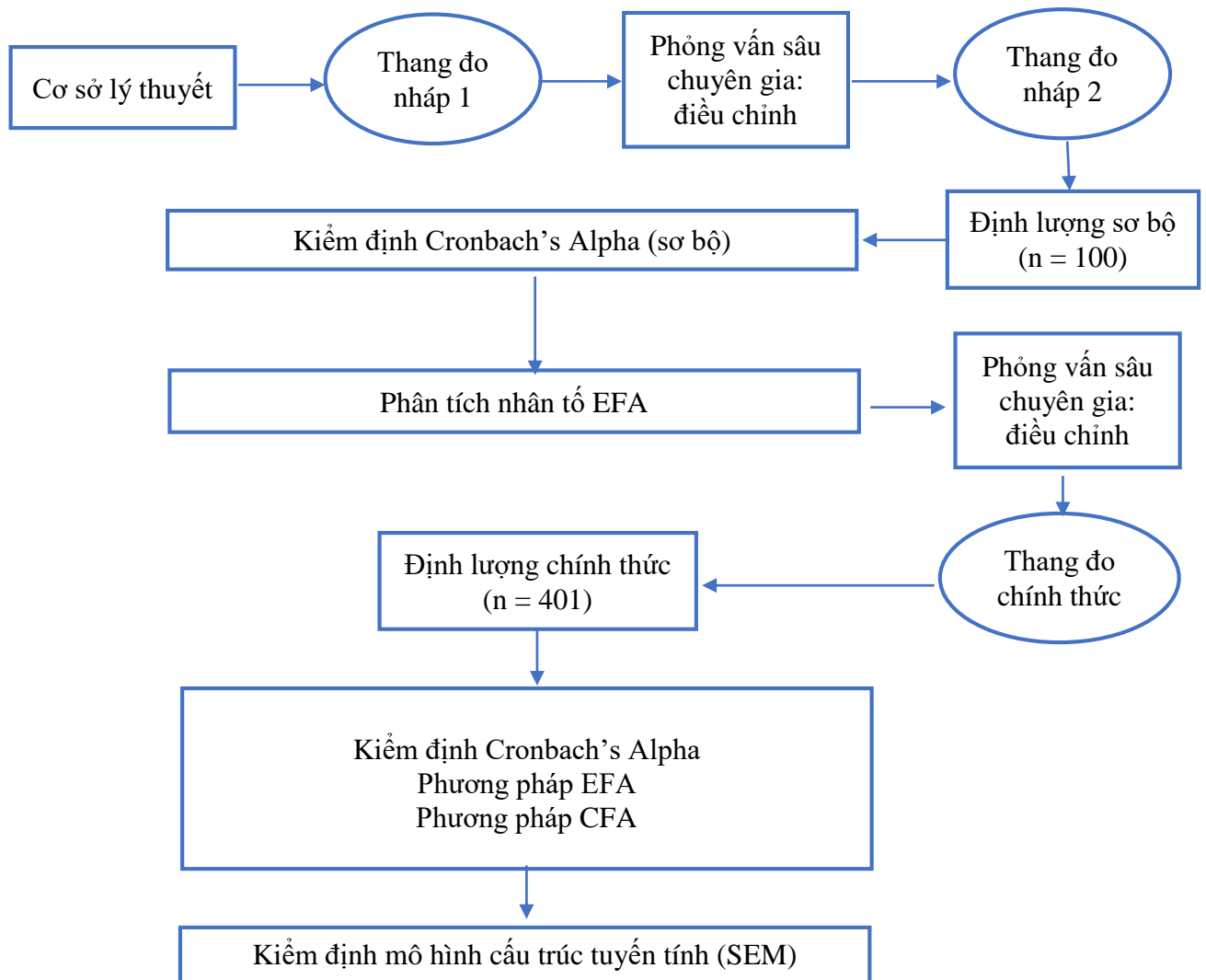
### 3.2. Quy trình nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu sẽ bao gồm ba giai đoạn, lần lượt là: hình thành thang đo nháp, nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu định lượng chính thức (Hình 3.1).

#### 3.2.1. Giai đoạn 1: Xây dựng thang đo nháp các khái niệm

Từ các tổng quan các nghiên cứu liên quan về chủ đề nghiên cứu, khe hổng nghiên cứu được xác định trong chương 1, các lý thuyết nền, các khái niệm nghiên cứu trong chương 2, một thang đo sơ bộ các khái niệm được hình thành (Thang đo nháp 1). Trên cơ sở này, một tập biến quan sát được đưa ra để đo lường các khái niệm nghiên cứu. Tất cả các thang đo đều sử dụng yếu tố cấu thành đo lường Likert 5 bậc với lựa chọn số 1 là “hoàn toàn không đồng ý” với phát biểu và lựa chọn số 5 là “hoàn toàn đồng ý” với phát biểu.

Trên cơ sở thang đo nháp lần 1, đề tài thực hiện phỏng vấn sâu với các chuyên gia nhằm điều chỉnh thang đo cho phù hợp với ngôn ngữ và điều kiện tại Việt Nam. Kết quả cuộc phỏng vấn sau này là thang đo nháp lần 2.



Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu

### 3.2.2. Giai đoạn 2: Nghiên cứu sơ bộ

Do sự khác biệt về môi trường nghiên cứu, các thang đo có thể đã được thiết lập tại các nước phát triển chưa thực sự phù hợp với thị trường Việt Nam, cho nên giai đoạn nghiên cứu sơ bộ thực hiện 2 nội dung: nghiên cứu định lượng sơ bộ và phỏng vấn định tính các chuyên gia (lần 2) nhằm xây dựng thang đo chính thức cho đề tài nghiên cứu.

**a) Nghiên cứu định lượng sơ bộ:** Tập hợp các thang đo nháp (lần 2) được đánh giá thông qua nghiên cứu sơ bộ định lượng với một mẫu có kích thước  $n = 100$ . Mục tiêu của nghiên cứu sơ bộ là đánh giá thử độ tin cậy của các thang đo và loại bỏ những chỉ báo không phù hợp trước khi tiến hành nghiên cứu chính thức trên diện rộng. Các thang đo này được điều chỉnh thông qua kỹ thuật chính sau:

- (1) Phương pháp hệ số tin cậy Cronbach Alpha
- (2) Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA - Exploratory Factor Analysis).

Chi tiết nội dung này được trình bày trong phần 3.4.3

**b) Phỏng vấn chuyên gia lần 2:** Sau khi thực hiện nghiên cứu định lượng sơ bộ, tác giả thực hiện phỏng vấn nhóm với các chuyên gia về kết quả nghiên cứu và những đề xuất để tham vấn và hình thành bảng câu hỏi chính thức cho đề tài nghiên cứu.

### 3.2.3. Giai đoạn 3: Nghiên cứu chính thức

Sau khi nghiên cứu sơ bộ, bảng câu hỏi được hoàn thiện và trở thành bảng câu hỏi chính thức. Nghiên cứu định lượng chính thức sẽ được thực hiện với hơn 400 đáp viên là các nhà quản lý đại diện cho các công ty được lựa chọn theo mục đích nghiên cứu qua các bước sau:

**a) Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA)** được thực hiện để tổng hợp biến quan sát của các thang đo cho quá trình phân tích đa biến và thực hiện kiểm tra độ tin cậy của thang đo (hệ số tin cậy Cronbach's Alpha).

**b) Phân tích nhân tố khẳng định (CFA - Confirmatory Factor Analysis)** để kiểm định sự phù hợp của thang đo của mô hình đo lường bao gồm độ tin cậy tổng hợp, phương sai trích, tính đơn hướng, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Kết quả CFA phù hợp sẽ chuyển quan bước tiếp theo - Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM - Structural Equation Modeling)

**c) Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM** được thực hiện để kiểm định lại cơ sở lý thuyết và các giả thuyết của mô hình lý thuyết.

Chi tiết nội dung này được trình bày trong phần 3.5

### **3.3. Phương pháp nghiên cứu**

Như đã giới thiệu, chủ đề nghiên cứu là hoàn toàn mới tại Việt Nam cũng như có rất ít các nghiên cứu đã thực hiện liên quan đến PMKT trên thế giới. Do đó, đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp bao gồm nghiên cứu định tính và định lượng nhằm khám phá và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

#### **3.3.1. Phương pháp định tính**

##### **3.3.1.1. Nghiên cứu tại bàn**

Tác giả tiến hành thu thập và tra khảo các tài liệu nghiên cứu trước đây để tìm hiểu những công trình liên quan đã được thực hiện, cũng như những đóng góp về mặt khoa học và ý nghĩa thực tiễn của các công trình nghiên cứu này từ đó xác định các khoảng trống nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu và làm cơ sở xây dựng và chuẩn hoá lại thang đo, bảng khảo sát trong nghiên cứu của mình.

##### **3.3.1.2. Phỏng vấn chuyên gia**

Phỏng vấn chuyên gia được thực hiện nhằm đánh giá sự hợp lý của các giả thuyết, mô hình nghiên cứu, hoàn thiện các thang đo để xây dựng bảng khảo sát phù hợp với điều kiện và bối cảnh nghiên cứu các doanh nghiệp tại Việt Nam. Phỏng vấn chuyên gia được thực hiện 2 lần. Phỏng vấn lần 1 để hoàn chỉnh bảng câu hỏi nháp trước khi khảo sát định lượng sơ bộ. Phỏng vấn lần 2 được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn nhóm với các chuyên gia về kết quả phân tích định lượng sơ bộ điều chỉnh các thang đo khái niệm, hoàn chỉnh bảng câu hỏi khảo sát để hình thành bảng câu hỏi cho nghiên cứu định lượng chính thức của đề tài.

### **3.3.2. Phương pháp định lượng**

Phương pháp phân tích định lượng được tiến hành hai giai đoạn:

#### **3.3.2.1. Giai đoạn 1: Khảo sát định lượng sơ bộ**

Trên cơ sở bảng câu hỏi nháp lần 2, khảo sát định lượng sơ bộ được tiến hành với 100 doanh nghiệp thuộc phạm vi nghiên cứu của đề tài kiểm định sơ bộ các thang đo khái niệm của đề tài. Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ là tài liệu để nhóm các chuyên gia đánh giá, có ý kiến về các thang đo, từ đó hoàn chỉnh bảng câu hỏi chính thức cho đề tài.

#### **3.3.2.2. Giai đoạn 2: Khảo sát, thu thập dữ liệu định lượng chính thức**

Khảo sát định lượng chính thức được tiến hành sau khi có bảng câu hỏi chính thức từ kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ và các ý kiến điều chỉnh của các chuyên gia nhằm thu thập các dữ liệu trực tiếp từ các doanh nghiệp. Khảo sát định lượng chính thức được thực hiện tại các doanh nghiệp trong phạm vi nghiên cứu của đề tài nhằm kiểm định mô hình đo lường và mô hình lý thuyết của nghiên cứu.

### **3.4. Thiết kế nghiên cứu sơ bộ**

#### **3.4.1. Mục tiêu**

Mục tiêu của nghiên cứu sơ bộ nhằm (1) đánh giá sơ bộ sự phù hợp của mô hình nghiên cứu, điều chỉnh lại thang đo các khái niệm nghiên cứu cho thích hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam, (2) kiểm định giá trị và độ tin cậy của thang đo sơ bộ các khái niệm nghiên cứu và từ đó (3) hoàn chỉnh thang đo các khái niệm để hình thành thang đo của nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ thực hiện qua các bước được trình bày ở phần sau.

#### **3.4.2. Phỏng vấn định tính lần 1**

Phỏng vấn định tính lần 1 được thực hiện thông qua phỏng vấn sâu với từng chuyên gia trong tổng số 12 chuyên gia. Thời gian phỏng vấn được bắt đầu từ tháng 2/2017 đến tháng 4 năm 2017. Các chuyên gia hiện đang công tác tại các doanh nghiệp và tổ chức

giáo dục có uy tín, thuộc cấp quản lý bao gồm Tổng Giám đốc, Giám đốc tài chính tại các công ty hoặc nhà nghiên cứu chuyên sâu trong lĩnh vực, có 5-20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Tài chính – Kế toán – Quản trị kinh doanh. Mỗi cuộc phỏng vấn được thực hiện trong 2 giờ làm việc thông qua hình thức trao đổi trực tiếp. Bảng câu hỏi định tính được trình bày trong phần phụ lục 3. Danh sách các chuyên gia được trình bày trong phần phụ lục 4.

Bảng khảo sát chuyên gia bao gồm các nội dung chính để khảo sát các vấn đề sau:

- ✓ Tình hình sử dụng PMKT ở các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay. Đánh giá chất lượng các PMKT sử dụng trong các doanh nghiệp
- ✓ Những lợi ích mang lại từ việc sử dụng PMKT có chất lượng
- ✓ Đánh giá tình hình thực hiện các hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp hiện nay. Ảnh hưởng của việc sử dụng một PMKT có chất lượng đối với các hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp
- ✓ Tác động của PMKT có chất lượng đến khả năng phản ứng nhanh nhạy của doanh nghiệp đối với sự thay đổi của thị trường và khách hàng
- ✓ Tác động của các hoạt động kế toán tài chính và kế toán quản trị đến khả năng phản ứng của doanh nghiệp
- ✓ Ảnh hưởng của khả năng phản ứng của doanh nghiệp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 sẽ hình thành thang đo nháp lần 2 cho khái niệm nghiên cứu và bảng câu hỏi khảo sát cho nghiên cứu định lượng sơ bộ (*Phụ lục 5*)

### **3.4.3. Phân tích định lượng sơ bộ**

Khảo sát định lượng sơ bộ được tiến hành với doanh nghiệp trong các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh thương mại, dịch vụ trong khoảng thời gian từ tháng 4/2017 đến tháng 10/2017. Cách thức tiến hành thông qua phỏng vấn trực tiếp mỗi doanh nghiệp trong khoảng thời gian 2 – 3 giờ đồng hồ thông qua bảng câu hỏi khảo sát. (*Phụ lục 5*).



Đối tượng thu thập dữ liệu sẽ là các nhà quản lý phụ trách mảng tài chính – kế toán của doanh nghiệp, cụ thể là thành viên Ban Giám đốc phụ trách tài chính hoặc Kế toán trưởng. Nguyên nhân lựa chọn đối tượng này là vì họ là những người tiếp xúc nhiều nhất trong quá trình triển khai và sử dụng phần mềm quản lý trong tổ chức.

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện định lượng để đánh giá sơ bộ về độ tin cậy và giá trị của các thang đo đã thiết kế và điều chỉnh cho phù hợp tại thị trường Việt Nam. Cỡ mẫu cho nghiên cứu sơ bộ định lượng này có kích thước là  $n = 100$  và được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện tại ba thành phố là: Hồ Chí Minh, Bình Dương và Đồng Nai.

Các thang đo này được điều chỉnh thông qua kỹ thuật chính sau:

### **Đánh giá độ tin cậy: Phương pháp hệ số tin cậy Cronbach Alpha**

Các biến quan sát được đưa vào mô hình phải đảm bảo điều kiện hệ số Cronbach' Alpha không nhỏ hơn 0.7 hoặc 0.6 (với các khái niệm mới). Các biến quan sát có hệ số tương quan giữa biến và tổng (item-total correlation) dưới 0.3 sẽ bị loại bỏ (Nunnally & Burnstein, 1994)

### **Đánh giá giá trị của thang đo: Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis).**

Phương pháp EFA thực hiện theo principal components và phép quay promax) để đánh giá hai giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt thông qua hệ số tải nhân tố (factor loading) và tổng phương sai trích (total variance explained). Các biến quan sát có trọng số (factor loading) nhỏ hơn 0.4 trong EFA sẽ bị loại bỏ (Gerbing & Anderson, 1988) và kiểm tra tổng bình phương trích được ( $\geq 50\%$ ). Các biến còn lại (thang đo hoàn chỉnh) sẽ được đưa vào bảng câu hỏi sử dụng cho nghiên cứu định lượng chính thức.

Trước khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá, ta cần kiểm định điều kiện thực hiện phân tích này đó là kiểm định KMO và Bartlett's cho các nhân tố có  $KMO > 0.50$  và có ý nghĩa thống kê.

Một lưu ý nữa là các khái niệm trong nghiên cứu này có thể là các khái niệm đa hướng (Chất lượng sử dụng phần mềm, Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm, Năng lực phản ứng của doanh nghiệp) hoặc có thể là khái niệm đơn hướng (Hoạt động kế toán quản trị, Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp – phần phi tài chính). Vì vậy, chiến lược sử dụng EFA trong giai đoạn sơ bộ được thực hiện theo Nguyễn Đình Thọ (2013) đề xuất là dùng EFA cho từng khái niệm đa hướng, xem xét các thành phần của nó và dùng EFA cho tất cả các khái niệm đơn hướng. Vì vậy, trong phân tích định lượng sơ bộ, kỹ thuật EFA được áp dụng cho từng khái niệm Chất lượng sử dụng phần mềm, Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm, Năng lực phản ứng của doanh nghiệp và áp dụng EFA chung cho 2 khái niệm đơn hướng Hoạt động kế toán quản trị, Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (phi tài chính).

Công cụ sử dụng trong phân tích định lượng sơ bộ là phần mềm SPSS.

#### **3.4.4. Phỏng vấn định tính lần 2**

Phỏng vấn định tính lần 2 được thực hiện sau khi có kết quả phân tích định lượng sơ bộ. Tác giả tổ chức hội thảo bàn tròn với 9 chuyên gia để lấy ý kiến góp ý về sự phù hợp của thang đo từ kết quả nghiên cứu sơ bộ, tham vấn những điều chỉnh và hạn chế trong quá trình khảo sát sơ bộ để hoàn chỉnh thang đo chính thức và bảng câu hỏi khảo chính thức. Phỏng vấn định tính lần 2 được thực hiện trong khoảng thời gian trong tháng 11/2017. Danh sách chuyên gia để lấy ý kiến trong lần phỏng vấn định tính lần 2 được trình bày trong phụ lục 6.

### **3.5. Thiết kế nghiên cứu chính thức**

#### **3.5.1. Mục tiêu**

Mục tiêu của nghiên cứu chính thức là thực hiện kiểm định các mô hình đo lường và mô hình nghiên cứu nhằm trả lời cho các câu hỏi nghiên cứu và thực hiện các mục tiêu của đề tài.

#### **3.5.2. Mẫu và phương pháp thu nhập dữ liệu**

Theo Hair và cộng sự (2009), đối với phân tích nhân tố EFA và phân tích nhân tố khẳng định CFA thì cỡ mẫu tối thiểu phải gấp năm lần số lượng thang đo trong mô hình nghiên cứu. Như vậy, số lượng quan sát cần thu thập trong nghiên cứu này phải tối thiểu là  $5 \times 72 = 360$  quan sát. Để tăng độ chính xác, nghiên cứu tiến hành khảo sát với cỡ mẫu dự kiến là 400 quan sát. Số lượng đáp viên tham gia là 428, sau khi thu thập và kiểm tra thì 27 bảng bị loại do cung cấp thông tin không đồng nhất hoặc từ chối trả lời trên 10 câu hỏi mà không nêu lí do. Cuối cùng 401 bảng câu hỏi hoàn tất được sử dụng.

Cách thức tiến hành thông qua phỏng vấn trực tiếp mỗi doanh nghiệp trong khoảng thời gian 1 – 2 giờ đồng hồ. Đối tượng thu thập dữ liệu vẫn sẽ là các nhà quản lý phụ trách mảng tài chính – kế toán của doanh nghiệp, cụ thể là thành viên Ban Giám đốc phụ trách tài chính hoặc Kế toán trưởng.

#### **3.5.3. Công cụ xử lý dữ liệu**

Trong phân tích định lượng chính thức, phần mềm xử lý dữ liệu được sử dụng là SPSS và AMOS. Hai phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố (EFA) được thực hiện trên phần mềm SPSS. Kết quả xác định được sẽ được nhập liệu vào phần mềm AMOS. Đây sẽ là cơ sở dữ liệu để tiến hành hai phương pháp: phân tích nhân tố khẳng định CFA và kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM).

### 3.5.4. Phương pháp kiểm tra mô hình đo lường

Việc kiểm định được thực hiện lần lượt bằng Cronbach's Alpha và EFA nhằm đánh giá các thang đo, được áp dụng PCA (principal components analysis) với phép quay ma trận varimax. Các biến quan sát có hệ số tương quan giữa biến và tổng (item-total correlation) dưới 0.3 sẽ bị loại bỏ (Nunnally và Burnstein, 1994). Sau đó, các biến quan sát có trọng số (factor loading) nhỏ hơn 0.4 trong EFA sẽ tiếp tục bị loại bỏ (Gerbing và Anderson, 1988) và kiểm tra tổng bình phương trích được ( $\geq 50\%$ ). Các biến hình thành sau kiểm định EFA sẽ được sử dụng trong kiểm định CFA nhằm đánh giá sự phù hợp của thang đo và mô hình nghiên cứu.

Mục đích của CFA là kiểm tra xem liệu dữ liệu có phù hợp với mô hình đo lường giả thuyết và đánh giá tính không duy nhất của các cấu trúc (Anderson và Gerbing, 1988; Hair và ctg, 2010). Trong CFA ta có thể thực hiện cho từng khái niệm, một số khái niệm, hoặc thực hiện với tất cả các khái niệm có trong mô hình (gọi là mô hình tối hạn). Trong đề tài này, tác giả sẽ chạy CFA cho mô hình tối hạn với các khái niệm được tự do quan hệ với nhau.

Việc thực hiện phương pháp CFA sẽ kiểm định các nội dung:

#### a) Tính đơn hướng (unidimensionality)

Để đảm bảo tính đơn hướng cho tập biến quan sát thì điều kiện cần và đủ là mô hình đo lường phù hợp với dữ liệu thị trường, trừ trường hợp các sai số của các biến quan sát có tương quan với nhau (Hair và ctg, 2010).

Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thông tin thị trường, nghiên cứu này sử dụng các chỉ tiêu Chi-bình phương (CMIN), Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df), chỉ số thích hợp so sánh CFI (Comparative fit index), chỉ số thích hợp tốt (GFI- Good of Fitness Index), chỉ số TLI (Tucker & Liwis index) và chỉ số RMSE (Root mean square error approximation). Mô hình được gọi là thích hợp khi phép kiểm định

Chi-bình phương có giá trị  $p < 5\%$ . Tuy nhiên vì Chi-bình phương có nhược điểm là nó phụ thuộc vào kích thước mẫu. Cho nên, một mô hình nhận được giá trị TLI, GFI và CFI từ 0,9 đến 1, CMIN/df có giá trị  $< 2$ , RMSE có giá trị  $< 0,8$  thì mô hình này được xem là phù hợp (tương thích) với dữ liệu thị trường. Tuy nhiên, trường hợp GFI nhỏ hơn 0,9 không nhiều vẫn có thể chấp nhận được (Hair và ctg, 2010).

b) Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá thông qua: (1) hệ số tin cậy tổng hợp (composite reliability); (2) tổng phương sai trích (variance extracted) và cả 2 hệ số này phải đạt từ 0,5 trở lên.

c) Giá trị hội tụ

Thang đo đạt được giá trị hội tụ khi các trọng số chuẩn hóa của các thang đo đều cao ( $> 0.5$ ) và có ý nghĩa thống kê ( $p < 0.05$ ) (Anderson và Gerbing, 1988).

d) Giá trị phân biệt

Theo Steenkamp và Trijp (1991), có thể kiểm định giá trị phân biệt của các khái niệm trong mô hình tới hạn đạt được khi tương quan giữa hai khái niệm thực sự khác biệt so với 1

e) Giá trị liên hệ lý thuyết.

Giá trị liên hệ lý thuyết được đánh giá trong mô hình lý thuyết thông qua phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Anderson và Gerbing, 1988).

### 3.5.5. Phương pháp kiểm tra mô hình cấu trúc

SEM là “kỹ thuật để xác định, ước tính và đánh giá các mô hình mối quan hệ tuyến tính giữa một tập hợp các biến quan sát” (Shah và Goldstein, 2006, trang 149). Để kiểm tra sự phù hợp của mô hình dữ liệu, hai loại chỉ số, cụ thể là các chỉ số phù hợp tuyệt đối và các chỉ số phù hợp gia tăng đã được sử dụng. Chỉ số phù hợp tuyệt đối là thước đo trực

tiếp mô hình được xác định bởi nhà nghiên cứu căn cứ trên dữ liệu quan sát, trong khi chỉ số phù hợp gia tăng đánh giá mô hình ước lượng phù hợp với mô hình cơ sở thay thế như thế nào (Hair và ctg, 2010). Trong nghiên cứu này, các chỉ số phù hợp tuyệt đối bao gồm: Chi bình phương (CMIN), GFI (Goodness of Fit Index) và RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation). Các chỉ số phù hợp gia tăng được sử dụng trong nghiên cứu này là: CFI (Comparative Fit Index) và TLI (Tucker-Lewis Index). Vì CMIN là phụ thuộc vào kích thước mẫu, tỷ lệ CMIN/df phù hợp hơn (Shah và Goldstein, 2006). CMIN/df phải nhỏ hơn hoặc bằng 3.00 (Chau, 1997; Hair và ctg, 2010). Một giá trị tốt cho GFI là cao hơn 0,90 (Chau, 1997), mặc dù một giá trị giữa 0,80 và 0,90 là chấp nhận được (Joreskog và Sorbom, 1989). CFI và TLI nên lớn hơn 0,9 (Hair & ctg, 2010). Giá trị cho RMSEA dưới 0,05 cho thấy phù hợp tốt (Joreskog và Sorbom, 1989). Giá trị RMSEA lên đến 0,08 được tính là sai số hợp lý của xấp xỉ tổng thể (Browne và Cudeck, 1993; Moore, 2005).

### 3.6. Xây dựng thang đo lường các khái niệm nghiên cứu

Như đã trình bày ở phần trên, thang đo đưa vào nghiên cứu sơ bộ được xây dựng từ các thang đo đã có trên các công trình nghiên cứu khác, kết hợp với việc phân tích định tính cùng các chuyên gia. Tổng cộng có 5 nhóm khái niệm nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu này, đó là: chất lượng phần mềm (CL), lợi ích phần mềm mang lại cho công ty (LI), hoạt động kế toán quản trị ở công ty (KT), khả năng phản ứng của công ty (PU), hiệu quả hoạt động kinh doanh (HQ).

**Bảng 3.1: Cơ sở hình thành thang đo nghiên cứu**

Nhóm khái niệm	Số lượng thang đo	Nguồn lý thuyết hình thành thang đo
Chất lượng phần mềm	12	ISO / IEC 9126 (1991); ISO/IEC 9126-1 (2001); Ossadnik và Kaspar (2013)
Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm	17	Chenhall và Morris (1986); Spathis và Ananiasdis (2005); Kanellou và Spathis (2013)

Nhóm khái niệm	Số lượng thang đo	Nguồn lý thuyết hình thành thang đo
Hoạt động kế toán quản trị	16	Booth và ctg (2000); Spathis (2004); Horngren và ctg (2006), Velcu (2007); Ossadnik và Kaspar (2013)
Năng lực phản ứng	15	Zhang và Sharifi (1999), Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003); Aburu (2015)
Hiệu quả hoạt động	14*	Poston và Grabski (2001); Hunton và ctg (2003); Nicolaou (2004); Wang và Sengupta (2016)

(\*): 9 thang đo phi tài chính và 5 thang đo tài chính

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Nghiên cứu về chất lượng phần mềm kế toán và mối quan hệ của nó với hoạt động kế toán năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp Việt Nam là 1 nội dung chưa được thực hiện tại Việt Nam. Các nghiên cứu trên thế giới và các thang đo tham khảo liên quan đến chất lượng phần mềm và ảnh hưởng của phần mềm đến lợi ích kế toán đều dựa trên đặc điểm ứng dụng phần mềm nói chung hoặc là ứng dụng ERP. Các thang đo về hoạt động kế toán quản trị, năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động được đặt trong bối cảnh các nước phát triển. Vì vậy để khám phá và xây dựng các thang đo phù hợp với nghiên cứu tại Việt Nam, đề tài sẽ áp dụng chiến lược tham khảo thang đo các khái niệm từ nhiều nguồn lý thuyết khác nhau. Sau đó, thông qua phân tích định tính, định lượng sẽ xác định mô hình thang đo cho phù hợp với bối cảnh tại Việt Nam.

Một điểm lưu ý là các thang đo tổng hợp cho khái niệm nghiên cứu ở bảng 3.1 đều là các thang đo dạng kết quả. Vì vậy, trong quá trình khám phá, xây dựng các thang đo, đề tài sẽ theo hướng xây dựng các thang đo dạng kết quả, làm cơ sở cho việc sử dụng kỹ thuật phân tích CB-SEM trong phần mềm AMOS sau này.

### **3.6.1. Chất lượng phần mềm**

Nghiên cứu đầu tiên về chất lượng phần mềm được thực hiện hơn một thập kỷ trước bởi Ossadnik và Lange (1999). Bên cạnh việc phổ biến về mức độ phát triển của các phần mềm, Ossadnik và Lange (1999) đã *đánh giá chất lượng* của ba giải pháp phần mềm

(AutoMan, ECPro và HIPRE 3+) để hỗ trợ việc ra quyết định trong doanh nghiệp. Trong nghiên cứu này, các tiêu chí đánh giá chất lượng mô hình được lấy từ tiêu chuẩn quốc tế: “Information technology – Software product evaluation – quality characteristics and guidelines for their use” (ISO / IEC 9126, 1991). Bằng kỹ thuật phân tích trọng số giả định, kết quả nghiên cứu cho thấy ECPro là phần mềm được sử dụng phổ biến tại các doanh nghiệp, tiếp theo là AutoMan và HIPRE 3+.

Bộ tiêu chí ISO/IEC 9126-1 đánh giá chất lượng phần mềm dựa trên các tiêu chí bao gồm: tiêu chí chất lượng bên ngoài (external quality requirements) và tiêu chí chất lượng bên trong (internal quality requirements) (ISO/IEC 9126-1, 2001). Tiêu chí chất lượng bên ngoài bắt nguồn từ nhu cầu của người dùng về vấn đề chất lượng. Tiêu chí chất lượng bên ngoài là tổng các đặc tính của phần mềm từ góc nhìn bên ngoài. Trong khi đó, tiêu chí chất lượng bên trong xác định các tính năng/ đặc điểm của sản phẩm.

Năm 2013, nhóm tác giả Ossadnik và Kaspar tiến hành nghiên cứu chất lượng của phần mềm ứng dụng AHP (analytic hierachy process – quá trình phân tích thứ bậc) hỗ trợ việc ra quyết định trong quá trình điều hành hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp dưới lăng kính của Kế toán quản trị. *Chức năng của phần mềm* được định nghĩa là khả năng cung cấp các tính năng được xác định khi phần mềm được sử dụng trong các điều kiện nhất định. *Độ tin cậy* là khả năng duy trì một mức độ lỗi nhất định được chấp nhận, khả năng phục hồi và tính chính xác, đảm bảo của số liệu. *Khả năng sử dụng* là khả năng phần mềm được hiểu, có thể học được, có thể sử dụng và hấp dẫn đối với người dùng. *Hiệu quả* thể hiện việc tiết kiệm thời gian và chi phí, liên quan đến số lượng tài nguyên được sử dụng, trong điều kiện đã định trước. *Khả năng bảo trì* được mô tả là khả năng phần mềm làm việc ổn định, được duy trì trong trạng thái tốt nhất, có thể sửa đổi, cải tiến các yêu cầu và thông số kỹ thuật, thích nghi với những thay đổi trong môi trường. *Tính di động* là khả năng phần mềm được chuyển đổi từ môi trường này sang môi trường khác.



Các thang đo cụ thể xem bảng 3.2.

**Bảng 3.2: Chất lượng phần mềm**

STT	Thang đo	Tác giả
<b>Chức năng</b>		
1	Các chức năng của phần mềm là phù hợp	ISO / IEC 9126 (1991); ISO/IEC 9126-1 (2001); Ossadnik và Kaspar (2013)
2	Phần mềm chạy chính xác	ISO / IEC 9126 (1991); ISO/IEC 9126-1 (2001); Ossadnik và Kaspar (2013)
<b>Sự tin cậy</b>		
3	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật	ISO / IEC 9126 (1991); ISO/IEC 9126-1 (2001); Ossadnik và Kaspar (2013)
4	Phần mềm có lỗi nằm trong ngưỡng chấp nhận được	ISO / IEC 9126 (1991) ISO/IEC 9126-1, 2001
5	Phần mềm có khả năng phục hồi được	ISO / IEC 9126 (1991) ISO/IEC 9126-1 (2001)
<b>Khả năng sử dụng</b>		
6	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng	Ossadnik và Kaspar (2013)
7	Phần mềm có khả năng tương tác tốt	Ossadnik và Kaspar (2013)
8	Phần mềm có khả năng sử dụng được	ISO / IEC 9126 (1991) ISO/IEC 9126-1 (2001)
<b>Tính hiệu quả</b>		
9	Phần mềm chạy nhanh	ISO / IEC 9126 (1991) ISO/IEC 9126-1 (2001)
10	Phần mềm giúp sử dụng nguồn lực hiệu quả	Ossadnik và Kaspar (2013)
<b>Khả năng duy trì</b>		
11	Phần mềm có khả năng mở rộng	ISO / IEC 9126 (1991); ISO/IEC 9126-1 (2001); Ossadnik và Kaspar (2013)
12	Phần mềm duy trì được trạng thái vận hành tốt	ISO / IEC 9126 (1991); ISO/IEC 9126-1 (2001); Ossadnik và Kaspar (2013)

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### 3.6.2. Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm

Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm được phát triển bởi các nghiên cứu trước đây của Kanellou và Spathis (2013), Spathis và Ananiasdis (2005), Chenhall và Morris (1986) và được tổng hợp trong bảng 3.3 sau.

**Bảng 3.3. Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm**

STT	Thang đo	Tác giả
<b><i>Lợi ích về thông tin</i></b>		
1	Phần mềm có khả năng tái cấu trúc theo cá nhân người dùng	Kanellou và Spathis (2013)
2	Phần mềm giúp cải thiện việc lưu giữ các dữ liệu chung	Spathis và Ananiasdis (2005)
3	Phần mềm cải thiện việc trao đổi thông tin trong công ty	Kanellou và Spathis (2013)
<b><i>Lợi ích về vận hành</i></b>		
4	Phần mềm giúp cải thiện chất lượng báo cáo tài chính	Kanellou và Spathis (2013); Spathis và Ananiasdis (2005)
5	Phần mềm đưa ra báo cáo nhanh chóng	Kanellou và Spathis (2013); Spathis và Ananiasdis (2005)
6	Phần mềm tốn ít thời gian để nhập liệu	Chenhall và Morris (1986); Kanellou và Spathis (2013); Spathis và Ananiasdis (2005)
7	Phần mềm tốn ít thời gian để đóng tài khoản	Kanellou và Spathis (2013); Spathis và Ananiasdis (2005)
<b><i>Lợi ích về tổ chức</i></b>		
8	Phần mềm giúp giảm bớt công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán	Kanellou và Spathis (2013)
9	Tăng sự hài lòng với công việc cho nhân viên bộ phận kế toán	Kanellou và Spathis (2013)
<b><i>Lợi ích về quản lý</i></b>		
10	Phần mềm giúp cải thiện việc theo dõi tài sản	Kanellou và Spathis (2013)
11	Phần mềm giúp cải thiện việc sử dụng các nguồn tài chính	Kanellou và Spathis (2013); Spathis và Ananiasdis (2005)
12	Phần mềm giúp cung cấp thông tin một cách linh hoạt	Kanellou và Spathis (2013); Spathis và Ananiasdis (2005)
13	Phần mềm cải thiện việc quản lý tiền mặt - thanh khoản	Spathis và Ananiasdis (2005)
14	Phần mềm giúp cải thiện việc quản lý vốn lưu động	Spathis và Ananiasdis (2005)
15	Phần mềm giúp tối đa hoá việc phân tích các tỉ số tài chính	Spathis và Ananiasdis (2005)
16	Phần mềm giúp giảm thời gian tính toán lương – thưởng	Kanellou và Spathis (2013)
17	Phần mềm giúp quản lý tài chính minh bạch hơn	Kanellou và Spathis (2013)

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### 3.6.3. Các hoạt động kế toán quản trị

Trong nghiên cứu này, những hoạt động kế toán quản trị doanh nghiệp có thể thực hiện được khi ứng dụng các thành tựu CNTT như ứng dụng phần mềm ERP, PMKT được tổng hợp từ các nghiên cứu của Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Rom và ctg (2006), Velcu (2007), Ossadnik và Kaspar (2013), Drury (2009), Spathis và Ananiasdis (2015), Spathis (2004) và được trình bày ở Bảng 3.4.

**Bảng 3.4. Các hoạt động kế toán quản trị**

STT	Thang đo	Tác giả
1	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Rom và ctg (2006), Velcu (2007),
2	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính	Rom và ctg (2006),
3	Hoạch định chiến lược, dài hạn	Spathis (2004), Horngren và ctg (2006), Rom và ctg (2006), Velcu (2007),
4	Tạo các báo cáo chính xác/ câu lệnh về tài khoản, cải thiện dịch vụ trong kế toán và giảm các báo cáo chậm	Booth và ctg (2000); Spathis (2004); Horngren và ctg (2006), Velcu (2007); Ossadnik và Kaspar (2013)
5	Phân tích vòng đời sản phẩm	Drury (2009)
6	Nhân viên kế toán có cơ hội nâng cao chuyên môn và kỹ năng	Spathis và Ananiasdis (2015)
7	Loại bỏ các kết quả các báo cáo và nhập nhiều dữ liệu	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006)
8	Quản trị nguồn lực của công ty	Spathis (2004)
9	Đưa ra các quyết định chất lượng dựa trên khả năng cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Velcu (2007), Drury (2009)
10	Tăng hiệu quả kiểm soát nội bộ	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Velcu (2007)
11	Tăng cường khả năng phân tích môi trường bên ngoài	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005
12	So sánh đôi chuẩn	Velcu (2007)
13	Góp phần cải thiện các chỉ số tài chính (ROA, ROI, ROS, OIS)	Booth và ctg (2000), Spathis (2004), Velcu (2007), Drury (2009)

STT	Thang đo	Tác giả
14	Phân tích lợi nhuận khách hàng	Booth và ctg (2000), Velcu (2007), Drury (2009)
16	Thúc đẩy làm việc hợp tác giữa các bộ phận, cải thiện làm việc nhóm	Velcu (2007)

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### 3.6.4. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp

Để đo lường và đánh giá năng lực phản ứng của doanh nghiệp, tác giả sử dụng các tiêu chí theo như nghiên cứu của Aburu (2015), bao gồm: Năng lực (Competency), Tính linh hoạt (Flexibility), Sự nhanh chóng (Quickness), và Khả năng phản hồi (Responsiveness) trên cơ sở phát triển các nghiên cứu của Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007), Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003).

Tổng hợp thang đo năng lực phản ứng của doanh nghiệp được trình bày trong Bảng 3.4 dưới đây.

**Bảng 3.5. Năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

STT	Năng lực phản ứng của doanh nghiệp	Tác giả
<b>Năng lực</b>		
1	Công ty có khả năng đối mặt với các thách thức của thị trường	Zhang và Sharifi (1999), Breu và ctg (2002), Aburu (2015)
2	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ trên thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)
3	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trên thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)
4	Công ty có khả năng dự đoán thị phần	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)
<b>Sự linh hoạt</b>		
5	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả ở mọi mức sản lượng sản xuất	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007)
6	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng	Sherehiy và ctg (2007), Aburu (2015)
7	Công ty có thể sản xuất nhiều sản phẩm và/hoặc dịch vụ	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007), Aburu (2015)
8	Công ty có thể thay đổi dịch vụ hoặc sản phẩm	Sherehiy và ctg (2007), Sherehiy và ctg (2007)
9	Công ty có thể gia tăng số lượng sản phẩm	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007)

STT	Năng lực phản ứng của doanh nghiệp	Tác giả
<b>Sự nhanh nhẹn</b>		
10	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi dịch vụ và sản phẩm cung ứng ra thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)
11	Công ty có thể tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)
<b>Sự phản hồi</b>		
12	Công ty có thể quyết định nhanh về giá	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)
13	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)
14	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)
15	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### 3.6.5. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

Hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp được đo lường trên hai góc độ là hiệu quả về mặt tài chính và hiệu quả phi tài chính trên cơ sở các nghiên cứu của Morgan & ctg (2009) O'Leary (2000), Hunton & ctg (2003), Kallunki & ctg (2011), Wang và Sengupta (2016), O'Mara và ctg (1998), Shang và Seddon (2002), Spathis (2006), Poston và Grabski (2001), Nicolaou (2004), Matolcsy & ctg (2005), xem Bảng 3.6.

**Bảng 3.6: Thang đo hiệu quả hoạt động kinh doanh**

STT	Thang đo	Tác giả
<b>Phi tài chính</b>		
1	Thị phần của công ty tốt	Morgan và ctg (2009)
2	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt	O'Leary (2000) Hunton và ctg (2003)
3	Khả năng thỏa mãn khách hàng của công ty tốt	Kallunki và ctg (2011)
4	Công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt	O'Leary, 2000 Hunton và ctg (2003)
5	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường	O'Leary (2000) Hunton và ctg (2003)

6	Danh tiếng của công ty được cải thiện/phát triển	O'Mara và ctg (1998) Hunton và ctg (2003) Wang và Sengupta (2016)
7	Có quan hệ tốt với khách hàng	Kallunki và ctg (2011) Wang và Sengupta (2016)
8	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện	Wang và Sengupta (2016)
9	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt	O'Mara và ctg (1998) Shang và Seddon (2002) Spathis (2006)
<b>Tài chính</b>		
10	Tỉ số lợi nhuận trên vốn (ROE)	Poston và Grabski (2001)
11	Tỉ số lợi nhuận trên tài sản (ROA)	Hunton và ctg (2003)
12	Tỉ số lợi nhuận trên doanh thu (ROS)	Nicolaou (2004)
13	Số vòng quay tài sản	Poston và Grabski (2001) Nicolaou và ctg (2003) Hunton và ctg (2003) Matolcsy và ctg (2005)
14	Tỉ số lợi nhuận gộp trên doanh thu	Nicolaou (2004)

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### 3.7. Kết luận chương 3

Chương này đã trình bày tiến trình thực hiện nghiên cứu của đề tài thông qua các giai đoạn hình thành các khái niệm nghiên cứu, thiết kế thực hiện nghiên cứu sơ bộ, thiết kế thực hiện nghiên cứu chính thức. Các phương pháp định tính và định lượng được sử dụng cho từng giai đoạn. Các kỹ thuật kiểm định Cronbach's Alpha, EFA, CFA và SEM được sử dụng nhằm đánh giá mức độ phù hợp của thang đo và mô hình nghiên cứu; phân tích mối quan hệ tuyến tính giữa các yếu tố liên quan đến hoạt động ứng dụng phần mềm và hiệu quả kinh doanh tại doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu các giai đoạn sẽ được trình bày chi tiết trong chương 4.

## CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 4.1. Giới thiệu

Chương 4 là sẽ trình bày kết quả nghiên cứu sơ bộ và kết quả nghiên cứu chính thức. Kết quả nghiên cứu sơ bộ từ phỏng vấn chuyên gia (lần 1, lần 2) và từ kết quả phân tích định lượng sơ bộ đã điều chỉnh và hình thành thang đo chính thức cho các khái niệm nghiên cứu của đề tài. Kết quả nghiên cứu chính thức bao gồm (1) Kiểm định thang đo chính thức được đánh giá thông qua phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và được kiểm định tiếp bằng phân tích nhân tố khẳng định CFA; (2) Kết quả mô hình nghiên cứu cũng như các giả thuyết đưa ra trong mô hình thông qua kỹ thuật SEM dưới sự hỗ trợ phần mềm AMOS. Các bàn luận về kết quả nghiên cứu cũng được đưa ra từ kết quả nghiên cứu chính thức.

### 4.2. Kết quả nghiên cứu sơ bộ

#### 4.2.1. Kết quả nghiên cứu định tính lần 1

Phỏng vấn định tính lần 1 thông qua phỏng vấn 12 chuyên gia (phụ lục 4). Trong đó có 6 chuyên gia làm công tác nghiên cứu, giảng dạy và 6 chuyên gia ở doanh nghiệp với trình độ từ thạc sĩ trở lên. Tất cả chuyên gia đều có liên quan trong lĩnh vực kế toán, hệ thống thông tin kế toán và đa số đều có hơn 10 năm kinh nghiệm công tác, nghiên cứu. Kết quả đánh giá sơ bộ của các chuyên gia về sự phù hợp của mô hình và thang đo như sau:

##### 4.2.1.1. Đánh giá sự phù hợp của mô hình

Hiện tại có hơn 97,5% các doanh nghiệp tại Việt Nam là doanh nghiệp SME (Tổng cục Thống kê, 2017). Nhiều doanh nghiệp SME sử dụng PMKT đơn thuần để xử lý các thông tin kế toán và tài chính. Các hoạt động kế toán quản trị ở những doanh nghiệp này thường không được phát triển. Một số doanh nghiệp SME khác thì sử dụng PMKT có kết hợp với quản trị nhân sự (tính lương, đánh giá hiệu quả hoạt động). Một số ít các SME áp

dụng PMKT có kết hợp với quản trị nhân sự (tính lương thưởng) và/hoặc quản trị kinh doanh (quản trị bán hàng). Một số doanh nghiệp lớn sử dụng phần mềm quản lý nguồn lực tổng thể ERP thì việc ảnh hưởng tới năng lực phản ứng của doanh nghiệp và kết quả kinh doanh là nhìn thấy rõ ràng.

Khi được hỏi về mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và các yếu tố bao gồm: Kế toán quản trị, Lợi ích kế toán, Sự phản ứng của doanh nghiệp, và Hiệu quả kinh doanh, các chuyên gia có các nhận định chung sau:

***Mối liên hệ giữa chất lượng phần mềm và các hoạt động kế toán, kế toán quản trị***

Các chuyên gia đều thừa nhận rằng một PMKT có chất lượng sẽ giúp thực hiện các nghiệp vụ kế toán tốt, giúp đạt được các lợi ích bao gồm: tiết kiệm thời gian, cung cấp thông tin ổn định và chất lượng để hỗ trợ các nhà quản trị trong việc ra quyết định. Phần mềm tốt cũng giúp doanh nghiệp thực hiện được chức năng kế toán quản trị, tức là giúp nhà quản lý đưa ra các quyết định dựa trên sự phân tích các thông tin tài chính. Rõ ràng là mối liên hệ giữa chất lượng phần mềm, hoạt động kế toán tài chính và kế toán quản trị được thừa nhận trong thực tế.

*“Điều này là hiển nhiên, các doanh nghiệp sử dụng ERP thì việc đưa ra quyết định của Ban giám đốc sẽ được hỗ trợ rất nhiều”* - ý kiến chuyên gia 1.

*“Các doanh nghiệp nhỏ nên sử dụng các phần mềm có tính năng tích hợp với chức năng quản lý nhân sự, bán hàng, nghiên cứu thị trường, khách hàng thì việc tập hợp thông tin, đưa ra quyết định, kiểm soát và định hướng các hoạt động kinh doanh của công ty cũng sẽ tốt hơn là chỉ sử dụng một phần mềm kế toán đơn thuần rất nhiều”* – ý kiến chuyên gia 8.

***Mối liên hệ giữa chất lượng phần mềm và năng lực phản ứng của doanh nghiệp***

Các chuyên gia đều thừa nhận việc PMKT có chất lượng sẽ giúp ra quyết định để thực hiện các hoạt động kinh doanh một cách thông minh và hiệu quả hơn. Các quyết định



bao gồm: giá bán, đánh giá đối thủ, đánh giá môi trường, phân tích các chỉ tiêu tài chính và phi tài chính. Các doanh nghiệp sử dụng phần mềm có tính tích hợp tốt, cho phép mở rộng và nâng cấp khi cần thiết, đảm bảo tính tin cậy, đáp ứng nhu cầu, hiệu quả và linh hoạt sẽ giúp doanh nghiệp có thể phản ứng nhanh chóng với sự thay đổi của môi trường bên ngoài.

*“Các doanh nghiệp sử dụng phần mềm MISA đều thấy phần mềm này góp phần đưa ra các quyết định về giá bán, lợi nhuận một cách nhanh chóng. Các doanh nghiệp sử dụng MISA+ thì cho phép thực hiện được nhiều phân tích và đưa ra quyết định quản lý tốt hơn, nhờ đó giúp doanh nghiệp phản ứng nhanh chóng với sự biến động của thị trường” - ý kiến chuyên gia 11.*

*“Những doanh nghiệp lớn sử dụng phần mềm quản lý toàn diện như ERP thì đương nhiên là khả năng phản ứng của doanh nghiệp với thị trường và khách hàng, đối thủ là rất hiệu quả. Nếu phần mềm kế toán có chất lượng có tính tích hợp hoặc gần được như ERP thì sẽ giúp doanh nghiệp quản lý hoạt động kinh doanh một cách hiệu quả” - chuyên gia 4.*

*“Để doanh nghiệp có thể đưa ra quyết định nhanh chóng khi đối thủ thay đổi giá bán, thay đổi phương sách kinh doanh thì doanh nghiệp cần có thông tin. Bộ phận kế toán của doanh nghiệp phải đảm bảo cung cấp thông tin nhanh chóng, chính xác và tin cậy. Nếu doanh nghiệp đầu tư vào các phần mềm có thể giúp ích cho việc cung cấp thông tin nhanh chóng chính xác thì sẽ rất tốt” – ý kiến chuyên gia 2.*

***Mối liên hệ giữa các hoạt động kế toán, kế toán quản trị và năng lực phản ứng, hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp***

Các chuyên gia cho rằng có mối liên hệ giữa các nghiệp vụ kế toán và hoạt động kế toán quản trị. Cụ thể, các chuyên gia chia sẻ tại các doanh nghiệp lớn có sử dụng phần mềm ERP, doanh nghiệp có thể quản lý nguồn lực một cách hiệu quả. Bên cạnh đó, lợi ích phần mềm được xem xét ở góc độ: phần mềm giúp nhân viên kế toán thực hiện các

ng nghiệp vụ kế toán nhanh chóng và hiệu quả hơn. Kế toán quản trị là các hoạt động nhằm giúp ích quản lý cấp trung và cấp cao trong việc ra các quyết định. Các hoạt động kế toán quản trị được thực hiện tốt giúp doanh nghiệp phản ứng lại được môi trường bên ngoài một cách hiệu quả và từ đó mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp. Như vậy sự liên hệ giữa kế toán quản trị, khả năng phản ứng của doanh nghiệp và kết quả hoạt động kinh doanh được thể hiện trong thực tế.

*“Các doanh nghiệp nên lựa chọn phần mềm có khả năng mở rộng dễ dàng, đảm bảo tính tin cậy và ổn định, cho phép phục hồi dữ liệu, dễ thao tác xử lý và nhanh chóng đưa ra thông tin cần thiết cho kế toán viên để phục vụ việc làm báo cáo tài chính cho nhà quản lý. Với phần mềm đạt các yêu cầu như vậy thì hoạt động điều hành và kinh doanh của doanh nghiệp được cải thiện đáng kể”* – ý kiến chuyên gia 7.

*“Một doanh nghiệp tổ chức hoạt động kế toán tốt là căn cứ để thực hiện kế toán quản trị tốt. Tuy nhiên cần có sự hỗ trợ của phần mềm kế toán có chất lượng. Doanh nghiệp nên đầu tư vào các phần mềm có tính tích hợp, có thể chọn phương án từ từ nâng cấp thành hệ thống quản lý nguồn lực tổng thể ERP nếu ngay từ ban đầu doanh nghiệp chưa thể đầu tư một hệ thống chuyên nghiệp. Nhờ đó mang lại hiệu quả kinh doanh cho công ty”* – ý kiến chuyên gia 10.

*“Để tối đa hoá lợi nhuận của doanh nghiệp thì cần đưa ra các quyết định chuẩn xác về giá bán, biết động thái, nắm bắt được thị phần, lợi nhuận của đối thủ, và quan trọng là bản thân doanh nghiệp có thể thay đổi sản lượng, hàng hoá, chuyển đổi nhân sự để nhanh chóng phản ứng trước sự thay đổi của thị trường”* – ý kiến chuyên gia 9.

#### **4.2.1.2. Sự phù hợp của thang đo**

Thang đo được tổng hợp từ các nghiên cứu trước (trình bày trong chương 3) được khảo sát lấy ý kiến chuyên gia.

### ***Thang đo chất lượng phần mềm***

Các chuyên gia đã chỉnh sửa để thang đo dễ hiểu và phù hợp hơn. Thang đo *Chức năng* của phần mềm nên được chuyển thành *Đáp ứng nhu cầu* của người sử dụng thì sẽ rõ ràng hơn. Đối với thang đo “phần mềm chạy chính xác”, các chuyên gia cho rằng hơi mơ hồ, nên đổi thành “phần mềm vận hành tốt, ổn định”, ý này cũng trùng với “phần mềm duy trì được trạng thái vận hành tốt” trong thang đo *Khả năng duy trì*.

Các chuyên gia cũng cho rằng phần mềm cần có khả năng hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu và dữ liệu cần có sự liên kết chặt chẽ với nhau để thao tác, hai điều này là rất quan trọng để góp phần đảm bảo sự tin cậy của phần mềm.

Các chuyên gia cho rằng thang đo phản ánh *Khả năng sử dụng* và *Tính hiệu quả* khá tương đồng và nên gom chung vào thành thang đo *Tính hiệu quả*. Thang đo “phần mềm có khả năng tương tác tốt” và “phần mềm có khả năng sử dụng được” nên được gom chung thành “phần mềm dễ sử dụng”. Ngoài ra, các chuyên gia cũng bổ sung thêm thang đo “phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp để sử dụng hiệu quả hơn”. Thang đo “Phần mềm giúp sử dụng nguồn lực hiệu quả” nên được bỏ đi vì điều này là hiển nhiên và rất khó đánh giá.

Các chuyên gia bổ sung thêm hai yếu tố quan trọng đề cập đến chất lượng phần mềm là: “Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh)” và “Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo” và như vậy thang đo *Khả năng duy trì* nên được đổi thành *Sự linh hoạt* của phần mềm.

**Bảng 4.1: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo chất lượng phần mềm**

<b>STT</b>	<b>Thang đo nháp</b>	<b>Nguồn</b>	<b>Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn</b>
	<i>Chức năng</i>		<i>Đáp ứng nhu cầu</i>
1	Các chức năng của phần mềm là phù hợp	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001; Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm đảm bảo các chức năng cần thiết trong công việc hằng ngày

<b>STT</b>	<b>Thang đo nháp</b>	<b>Nguồn</b>	<b>Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn</b>
2	Phần mềm chạy chính xác	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001; Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm vận hành tốt, ổn định
3		Ossadnik và Kaspar (2013)	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng
	<b><i>Sự tin cậy</i></b>		<b><i>Sự tin cậy</i></b>
4	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001; Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật
5	Phần mềm có lỗi nằm trong ngưỡng chấp nhận được	ISO / IEC 9126, 1991 ISO/IEC 9126-1, 2001	Phần mềm có lỗi nằm trong ngưỡng chấp nhận được
6	Phần mềm có khả năng phục hồi được	ISO / IEC 9126, 1991 ISO/IEC 9126-1, 2001	Khi có sự cố, phần mềm có khả năng khôi phục dữ liệu
7		Chuyên gia	Phần mềm hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu
8		Chuyên gia	Dữ liệu có sự liên kết chặt chẽ với nhau để thao tác nhập liệu được thực hiện một cách khoa học và cho phép truy vấn lẫn nhau
	<b><i>Khả năng sử dụng</i></b>		<b><i>Tính hiệu quả</i></b>
9	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng	Ossadnik và Kaspar (2013)	Đưa lên thang đo <i>Đáp ứng nhu cầu</i>
10	Phần mềm có khả năng tương tác tốt	Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm dễ sử dụng
11	Phần mềm có khả năng sử dụng được	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001	
12		Chuyên gia	Phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp
	<b><i>Tính hiệu quả</i></b>		
13	Phần mềm chạy nhanh		Phần mềm có tốc độ xử lý nhanh
14	Phần mềm giúp sử dụng nguồn lực hiệu quả		Bỏ Lý do: điều này đương nhiên và khó đánh giá
	<b><i>Khả năng duy trì</i></b>		<b><i>Sự linh hoạt</i></b>

STT	Thang đo nháp	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
15	Phần mềm có khả năng mở rộng		Phần mềm có khả năng chuyển đổi, mở rộng hoặc nâng cấp các tính năng cần thiết
16	Phần mềm duy trì được trạng thái vận hành tốt		Bổ do trùng với ý: Phần mềm vận hành tốt, ổn định
17		Chuyên gia	Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh)
18		Chuyên gia	Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### ***Thang đo lợi ích kế toán***

Đối với Lợi ích về thông tin, các chuyên gia cho rằng thang đo “Phần mềm có khả năng tái cấu trúc theo cá nhân người dùng” thuộc chức năng phần mềm và cũng đã được đề cập trong phần Tính linh hoạt của chất lượng phần mềm. Các chuyên gia bổ sung thêm thang đo “Việc cung cấp thông tin được thực hiện ổn định” và cho rằng nó khác với thang đo “Việc trao đổi thông tin quản trị trong công ty được thực hiện tốt”.

Đối với Lợi ích về vận hành, thang đo “Phần mềm giúp cải thiện chất lượng báo cáo tài chính” nên được chi tiết ra thành 2 thang đo là “Các báo cáo tài chính tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành” và “Các báo cáo tài chính rõ ràng, minh bạch, trung thực”. Một số thang đo khác được chỉnh sửa câu chữ cho dễ hiểu, dễ đánh giá.

Đối với thang đo Lợi ích về mặt tổ chức, các chuyên gia cho rằng cần bổ sung thêm ý “Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng”.

Đối với thang đo Lợi ích về quản lý, thang đo “Phần mềm giúp cải thiện việc sử dụng các nguồn tài chính” cần đưa thêm các ý chi tiết hơn, như bao gồm các nguồn vốn vay, vốn từ phát hành cổ phiếu, vốn chủ sở hữu. Ngược lại, 2 thang đo “Phần mềm cải thiện

việc quản lý tiền mặt - thanh khoản” và “Phần mềm giúp cải thiện việc quản lý vốn lưu động” nên gom chung thành “Phần mềm giúp cải thiện việc quản lý vốn lưu động” bởi vì tiền mặt cũng thuộc vốn lưu động. Thang đo “Phần mềm giúp tối đa hoá việc phân tích các tỉ số tài chính” được đề nghị bỏ do điều này là khó đánh giá, thế nào là tối đa hoá việc phân tích tài chính.

**Bảng 4.2: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo lợi ích kế toán**

STT	Thang đo nháp	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
	<i>Lợi ích về thông tin</i>		<i>Lợi ích về thông tin</i>
1	Phần mềm có khả năng tái cấu trúc theo cá nhân người dùng	Kanellou và Spathis, 2013	Bỏ Lý do: điều này thuộc chức năng phần mềm, đã đề cập ở <i>Tính linh hoạt</i> của chất lượng phần mềm
2	Phần mềm giúp cải thiện việc lưu giữ các dữ liệu chung	Spathis và Ananiasdis, 2005	Việc lưu trữ các dữ liệu kế toán được thực hiện tốt
3	Phần mềm cải thiện việc trao đổi thông tin trong công ty	Kanellou và Spathis, 2013	Việc trao đổi thông tin quản trị trong công ty được thực hiện tốt
		Chuyên gia	Việc cung cấp thông tin được thực hiện ổn định
	<i>Lợi ích về vận hành</i>		<i>Lợi ích về mặt vận hành</i>
4	Phần mềm giúp cải thiện chất lượng báo cáo tài chính	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Các báo cáo tài chính tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành Các báo cáo tài chính rõ ràng, minh bạch, trung thực
5	Phần mềm đưa ra báo cáo nhanh chóng	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Các báo cáo tài chính được đưa ra kịp thời và đầy đủ
6	Phần mềm tốn ít thời gian để nhập liệu	Chenhall & Morris (1986), Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Sử dụng phần mềm giúp tiết kiệm thời gian so với trước đây

STT	Thang đo nháp	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
7	Phần mềm tốn ít thời gian để đóng tài khoản	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Bỏ do không phù hợp
	<i>Lợi ích về tổ chức</i>		
8	Phần mềm giúp giảm bớt công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán	Kanellou và Spathis, 2013	Công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán ở mức độ vừa phải, hiệu quả
9	Tăng sự hài lòng với công việc cho nhân viên bộ phận kế toán	Kanellou và Spathis, 2013	Nhân viên bộ phận kế toán hài lòng với công việc
10		Chuyên gia	Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng
	<i>Lợi ích về quản lý</i>		
11	Phần mềm giúp cải thiện việc theo dõi tài sản	Kanellou và Spathis, 2013	Công ty theo dõi tốt tài sản mình có
12	Phần mềm giúp cải thiện việc sử dụng các nguồn tài chính	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Công ty theo dõi sử dụng tốt các nguồn tài chính (bao gồm vốn vay, vốn từ phát hành cổ phiếu, vốn chủ sở hữu)
13	Phần mềm giúp cung cấp thông tin một cách linh hoạt	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Thông tin theo yêu cầu của người sử dụng được cung cấp linh hoạt
14	Phần mềm cải thiện việc quản lý tiền mặt - thanh khoản	Spathis và Ananiasdis, 2005	Việc quản lý vốn lưu động được thực hiện tốt
15	Phần mềm giúp cải thiện việc quản lý vốn lưu động	Spathis và Ananiasdis, 2005	Lý do: do tiền mặt cũng thuộc vốn lưu động
16	Phần mềm giúp tối đa hoá việc phân tích các tỉ số tài chính	Spathis và Ananiasdis, 2005	Bỏ. Vì điều này là khó đánh giá, thế nào là tối đa hoá việc phân tích tài chính?
17	Phần mềm giúp giảm thời gian tính toán lương – thưởng	Kanellou và Spathis, 2013	Thời gian tính toán lương – thưởng ít
18	Phần mềm giúp quản lý tài chính minh bạch hơn	Kanellou và Spathis, 2013	Thông tin cho nhà quản lý trong quá trình kiểm soát và đánh giá các hoạt động kế toán là tin cậy được

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### ***Thang đo hoạt động kế toán quản trị***

Các chuyên gia cho rằng nhìn chung thang đo là khá chuẩn, tuy nhiên cần giải thích chi tiết hơn và đưa ra các hoạt động cụ thể liên quan đến hoạt động kế toán quản trị tại doanh nghiệp để người được phỏng vấn so sánh, đối chiếu, đánh giá.

Thang đo “Đưa ra các báo cáo chính xác, cải thiện nghiệp vụ kế toán và giảm các báo cáo chậm” nên bỏ vì điều này thuộc về các hoạt động kế toán tài chính, trong thang đo *Lợi ích kế toán* đã có đề cập. Thang đo “Nhân viên kế toán có cơ hội nâng cao chuyên môn và kỹ năng” được cho là khó đánh giá, và cũng đã được thể hiện một phần trong thang đo *Lợi ích kế toán*, bởi vậy các chuyên gia đề xuất thang đo này nên loại bỏ.

Các chuyên gia đề xuất đưa thêm thang đo “Có thể thực hiện hoạt động kế toán trách nhiệm xã hội và lập báo cáo phát triển bền vững”. Một số doanh nghiệp lớn có đưa kế toán trách nhiệm xã hội vào trong hoạt động kế toán quản trị.

**Bảng 4.3: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo hoạt động kế toán quản trị**

<b>STT</b>	<b>Thang đo nháp</b>	<b>Nguồn</b>	<b>Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn</b>
1	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Rom và ctg (2006), Velcu (2007)	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính được thực hiện tốt (có các hoạt động như: phân tích lợi nhuận theo từng nhóm mặt hàng; thực hiện báo cáo doanh thu theo khu vực, đối tượng, khách hàng; lập dự toán dưới hình thức cuốn chiếu...)
2	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính	Rom và ctg (2006),	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính được thực hiện tốt (chỉ số hài lòng của khách hàng, nhà cung ứng, nhà phân phối; tỉ lệ nghỉ việc; sự hài lòng của nhân viên...)
3	Hoạch định chiến lược, dài hạn	Spathis (2004), Horngren và ctg (2006), Rom và ctg (2006), Velcu (2007),	Công ty thực hiện việc hoạch định chiến lược, kế hoạch dài hạn thông qua các mục tiêu và chỉ tiêu đo lường được
4	Đưa ra các báo cáo chính xác, cải thiện nghiệp vụ kế toán và giảm các	Booth và ctg (2000), Spathis (2004), Ossadnik và Kaspar (2013), Horngren và	Bỏ (thuộc về hoạt động kế toán tài chính)



STT	Thang đo nhập	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
	báo cáo chậm	ctg (2006), Velcu (2007)	
5	Phân tích vòng đời sản phẩm	Drury (2009)	Thực hiện tốt việc phân tích vòng đời sản phẩm
6	Nhân viên kế toán có cơ hội nâng cao chuyên môn và kỹ năng	Spathis và Ananiasdis (2015)	Bỏ (thuộc về hoạt động kế toán tài chính)
7	Loại bỏ các kết quả các báo cáo và nhập nhiều dữ liệu	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006)	Bỏ (thuộc về hoạt động kế toán tài chính)
8	Nhân viên kế toán có cơ hội nâng cao chuyên môn và kỹ năng	Spathis và Ananiasdis (2005)	Bỏ (thuộc về hoạt động kế toán tài chính)
9	Quản trị nguồn lực của công ty	Spathis (2004)	Thực hiện tốt việc quản trị nguồn lực trong công ty (hàng tồn kho, theo dõi nguồn lực chính như tài sản, nhân lực...)
10	Đưa ra các quyết định chất lượng dựa trên khả năng cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Velcu (2007), Drury (2009)	Cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy để hỗ trợ việc ra quyết định của nhà quản trị
11	Tăng hiệu quả kiểm soát nội bộ	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Velcu (2007)	Kiểm soát nội bộ trong công ty đạt hiệu quả (xét duyệt bán chịu, chăm công cho cán bộ quản lý, đánh giá rủi ro dựa trên xác suất và mức độ rủi ro)
12	Tăng cường khả năng phân tích môi trường bên ngoài	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên ngoài (thông kê thị phần, so sánh với giá và hiệu quả sử dụng chi phí của đối thủ, chiến lược đầu tư trong tương lai của đối thủ...)
13	So sánh đối chuẩn	Velcu (2007)	Thực hiện tốt việc so sánh với mức trung bình trong ngành
14	Phân tích lợi nhuận khách hàng	Booth và ctg (2000), Velcu (2007), Drury (2009)	Có thể thực hiện phân tích lợi nhuận cho từng khách hàng/ngành hàng/hoạt động sản xuất kinh doanh
15	Góp phần cải thiện các chỉ số tài	Booth và ctg (2000), Spathis (2004), Velcu (2007), Drury	Bỏ (không rõ ràng, gây khó hiểu)

STT	Thang đo nhập	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
	chính (ROA, ROI, ROS, OIS)	(2009)	
16	Thúc đẩy làm việc hợp tác giữa các bộ phận, cải thiện làm việc nhóm	Velcu (2007)	Các bộ phận, đơn vị khác có thể cùng tham gia vào quá trình lập dự toán
17		Chuyên gia	Có thể thực hiện hoạt động kế toán trách nhiệm xã hội và lập báo cáo phát triển bền vững

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

### **Thang đo năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

Các thang đo được chỉnh sửa cho phù hợp hơn với yêu cầu và bối cảnh thực tế. Đối với thang đo *Năng lực* tập trung vào khả năng phản ứng của doanh nghiệp trước sự thay đổi của thị trường, các chuyên gia đề nghị chỉnh sửa theo hướng có xem xét đến ảnh hưởng của đối thủ cạnh tranh, và đề nghị đưa thêm thang đo “Công ty có thể đưa ra chiến lược để đối phó với đối thủ cạnh tranh (về: giá, sản phẩm, chất lượng, dịch vụ)”.

Đối với thang đo *Sự linh hoạt* chủ yếu thể hiện khả năng thay đổi của doanh nghiệp, các chuyên gia đề nghị chỉnh sửa rõ ràng hơn và đưa thêm thang đo “Công ty có thể thay đổi thời gian thực hiện theo kế hoạch”.

Đối với thang đo *Sự nhanh nhẹn*, thể hiện tốc độ thay đổi của doanh nghiệp, các chuyên gia đề nghị tách rõ thang đo để đo lường khả năng thay đổi về khối lượng và chủng loại sản phẩm/dịch vụ, đồng thời bổ sung thêm thang đo “Công ty có thể nhanh chóng phát hiện ra những thay đổi và ý định của khách hàng”. Thang đo *Sự phản hồi* nhìn chung nhận được sự nhất trí của các chuyên gia.

**Bảng 4.4: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

STT	Thang đo nhập	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
A	<i>Năng lực</i>		

<b>STT</b>	<b>Thang đo nháp</b>	<b>Nguồn</b>	<b>Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn</b>
1	Công ty có khả năng đổi mới với các thách thức của thị trường	Zhang và Sharifi (1999), Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng đổi mới với các thách thức và đạt kết quả kinh doanh trên thị trường
2	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ trên thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ
3	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trên thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trước các đối thủ cạnh tranh trực tiếp trong thị trường toàn cầu
4	Công ty có khả năng dự đoán thị phần của họ	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng dự đoán thị phần của họ, có xét đến áp lực cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ
5		Chuyên gia	Công ty có thể đưa ra chiến lược để đối phó với đối thủ cạnh tranh (về: giá, sản phẩm, chất lượng, dịch vụ)
<b>B</b>	<b><i>Sự linh hoạt</i></b>		
6	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả ở mọi mức sản lượng sản xuất	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007)	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả về mặt tài chính ở mọi mức sản lượng sản xuất
7	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng	Sherehiy và ctg (2007), Sherehiy và ctg (2007), Aburu (2015)	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng bằng cách gia tăng hiệu quả hoạt động hoặc giảm bớt các hoạt động không còn phù hợp
8	Công ty có thể sản xuất nhiều sản phẩm và/hoặc dịch vụ	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007), Aburu (2015)	Công ty có thể sản xuất nhiều loại sản phẩm/dịch vụ đa dạng
9	Công ty có thể thay đổi dịch vụ hoặc sản phẩm	Sherehiy và ctg (2007), Sherehiy và ctg (2007)	Công ty có thể đổi mới sản phẩm/dịch vụ
10	Công ty có thể gia tăng số lượng sản phẩm	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007)	Công ty có thể gia tăng chất lượng sản phẩm/dịch vụ hiện có khi được yêu cầu
11		Chuyên gia	Công ty có thể thay đổi thời gian thực hiện theo kế hoạch

STT	Thang đo nhập	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
<b>C</b>	<b><i>Sự nhanh nhẹn</i></b>		
12	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi dịch vụ và sản phẩm cung ứng ra thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi khối lượng sản phẩm/dịch vụ cung ứng ra thị trường
13			Công ty có thể nhanh chóng thay đổi sản phẩm/dịch vụ
14	Công ty có thể tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có thể nhanh chóng tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới
15		Chuyên gia	Công ty có thể nhanh chóng phát hiện ra những thay đổi và ý định của khách hàng
<b>D</b>	<b><i>Sự phản hồi</i></b>		
16	Công ty có thể quyết định nhanh về giá	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)	Công ty có thể quyết định nhanh chóng về việc thay đổi giá cả
17	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới
18	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh
19	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch đúng thời gian

Nguồn: Tổng hợp từ tác giả

### ***Thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp***

Đối với hiệu quả tài chính, các chuyên gia nhìn chung nhất trí với thang đo nhập, có bổ sung thêm thang đo “Khả năng chi trả lãi vay”, “Tỉ lệ chi trả cổ tức”. Đây là các chỉ số phản ánh khả năng của doanh nghiệp đối với các nguồn vốn vay, vốn chủ sở hữu. Trong đó hiện nay nguồn vốn vay chiếm tỉ trọng lớn và năng lực thanh toán là quan trọng thì các thang đo này được xem là cần thiết. Có thể bổ sung thang đo “số vòng quay hàng tồn kho” để đánh giá năng lực bán hàng và phản ứng nhanh của doanh nghiệp. Đối với thang đo “Tỷ suất lợi nhuận gộp trên tổng tài sản” thì nên gộp chung với thang đo “Tỷ

suất lợi nhuận trên tổng tài sản” và thống nhất chỉ tiêu “Lợi nhuận” là “Lợi nhuận thuần” khi tính toán các chỉ số tài chính.

Đối với các thang đo phi tài chính, các chuyên gia đề nghị cần xem xét đến hiệu quả của công ty trên các tiêu chí thị phần, tốc độ tăng trưởng, khả năng thoả mãn khách hàng so với đối thủ cạnh tranh trực tiếp.

**Bảng 4.5: Kết quả phỏng vấn định tính lần 1 - Thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

STT	Thang đo nhập	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
<i>Phi tài chính</i>			
1	Thị phần của công ty tốt	Morgan và ctg (2009)	Thị phần của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính
2	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt	O’Leary (2000) Hunton và ctg (2003)	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính
3	Khả năng thoả mãn khách hàng của công ty tốt	Kallunki và ctg (2011)	Khả năng thoả mãn khách hàng của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính
4	Công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt	O’Leary (2000) Hunton và ctg (2003)	Nhìn chung, công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt
5	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường	O’Leary (2000) Hunton và ctg (2003)	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường
6	Danh tiếng của công ty được cải thiện/phát triển	O’Mara và ctg (1998) Hunton và ctg (2003) Wang và Sengupta (2016)	Danh tiếng, thương hiệu của công ty được cải thiện/phát triển
7	Có quan hệ tốt với khách hàng	Kallunki và ctg (2011) Wang và Sengupta (2016)	Có quan hệ tốt với khách hàng, có mạng lưới khách hàng tốt
8	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện	Wang và Sengupta (2016)	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện
9	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt	O’Mara và ctg (1998) Shang và Seddon (2002) Spathis (2006)	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt
<i>Tài chính</i>			

STT	Thang đo nháp	Nguồn	Thang đo chỉnh sửa sau phỏng vấn
10	Tỉ số lợi nhuận trên vốn (ROE)	Poston và Grabski (2001) Hunton và ctg (2003) Nicolaou (2004)	Tỉ số lợi nhuận trên vốn (ROE)
11	Tỉ số lợi nhuận trên tài sản (ROA)		Tỉ số lợi nhuận trên tài sản (ROA)
12	Tỉ số lợi nhuận trên doanh thu (ROS)		Tỉ số lợi nhuận trên doanh thu (ROS)
13	Tỉ số lợi nhuận gộp trên tổng tài sản	Nicolaou (2004)	Tỉ số lợi nhuận gộp trên tổng tài sản
14		Chuyên gia	Tỉ số lợi nhuận thuần trên doanh thu
15		Chuyên gia	Tỉ số lợi nhuận gộp trên doanh thu
16	Số vòng quay tài sản	Matolcsy và ctg (2005) Poston và Grabski (2001) Nicolaou & ctg (2003) Hunton và ctg (2003)	Số vòng quay tài sản
17		Chuyên gia	Khả năng chi trả lãi vay
18		Chuyên gia	Tỉ số thanh toán ngắn hạn
19		Chuyên gia	Số vòng quay hàng tồn kho
20		Chuyên gia	Tỉ lệ chi trả cổ tức
21		Chuyên gia	Tỉ số thanh toán nhanh

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Bảng 4.6 trình bày kết quả tổng hợp thang đo sau phân tích định tính lần 1.

**Bảng 4.6: Kết quả tổng hợp thang đo sau khi tiến hành phân tích định tính lần 1**

Nhóm khái niệm	Thang đo gốc	Thang đo sau phân tích định tính	
		Số lượng	Thay đổi
Chất lượng phần mềm	12	14	Loại 2 thang đo, bổ sung thêm 4 thang đo
Lợi ích kế toán do phần mềm mang lại	17	16	Loại 4 thang đo, bổ sung thêm 3 thang đo

Hoạt động kế toán quản trị ở công ty	16	12	Loại 5 thang đo, bổ sung thêm 1 thang đo
Khả năng phản ứng của công ty	15	19	Bổ sung thêm 4 thang đo
Hiệu quả hoạt động kinh doanh	14*	21 **	Bổ sung 7 thang đo tài chính

(\*): 9 thang đo phi tài chính và 5 thang đo tài chính

(\*\*): 9 thang đo phi tài chính và 12 thang đo tài chính

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

#### **4.2.2. Kết quả định lượng sơ bộ**

Khảo sát định lượng sơ bộ được tiến hành với 100 doanh nghiệp trong các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh thương mại, dịch vụ tại ba thành phố là: Hồ Chí Minh, Bình Dương và Đồng Nai theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện (Phụ lục 8 – Danh sách 100 doanh nghiệp tham gia khảo sát định lượng sơ bộ). Kết quả hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích EFA trích xuất từ phần mềm được thể hiện trong các phụ lục 12, 13 của đề tài.

##### **4.2.2.1. Thang đo chất lượng phần mềm**

Các yếu tố thuộc chất lượng phần mềm bao gồm 14 biến, được ký hiệu từ CL1 đến CL14. Kết quả hệ số tin cậy Cronbach's Alpha có giá trị 0.710, hệ số tương quan giữa biến và tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến liên quan đến chất lượng phần mềm có vài giá trị nhỏ hơn 0.3. Về nguyên tắc, chúng ta sẽ phải loại bỏ các biến này, tuy nhiên kết quả cũng cho thấy nếu ta loại những biến này thì hệ số Cronbach's Alpha không tăng lên nhiều, thậm chí còn giảm đi so với ban đầu. Mặt khác khi phỏng vấn định tính lần thứ 2 với các chuyên gia thì các chuyên gia đều cho rằng các thang đo này là quan trọng và thích hợp để đánh giá chất lượng phần mềm. Vì vậy, các biến này (CL1, CL2, CL3, CL11, CL12, CL13, CL14) nên được giữ lại.

**Bảng 4.7: Kiểm định thang đo chất lượng phần mềm**

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Chất lượng phần mềm (Cronbach's Alpha = 0,710)			
CL1	Phần mềm đảm bảo các chức năng cần thiết trong công việc hằng ngày	0,224	0,707
CL2	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng	0,22	0,706
CL3	Phần mềm vận hành tốt, ổn định	0,196	0,708
CL4	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật trong quá trình sử dụng	0,394	0,687
CL5	Lỗi của phần mềm nằm trong mức độ chấp nhận được	0,347	0,692
CL6	Khi có sự cố, phần mềm có khả năng khôi phục dữ liệu	0,45	0,677
CL7	Phần mềm hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu	0,476	0,672
CL8	Dữ liệu có sự liên kết chặt chẽ với nhau để thao tác nhập liệu được thực hiện một cách khoa học và cho phép truy vấn lẫn nhau	0,409	0,683
CL9	Phần mềm có tốc độ xử lý nhanh	0,391	0,689
CL10	Phần mềm dễ sử dụng	0,373	0,692
CL11	Phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp	0,285	0,699
CL12	Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh)	0,255	0,703
CL13	Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo	0,284	0,699
CL14	Phần mềm có khả năng mở rộng hoặc nâng cấp các tính năng cần thiết	0,202	0,707

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Kết quả kiểm định EFA cho thấy khái niệm đa hướng Chất lượng phần mềm đủ điều kiện chạy EFA với hệ số KMO = 0,895 > 0,5 với mức ý nghĩa p = 0,000; Chất lượng phần mềm được phân tách thành 4 nhân tố, hệ số tải nhân tố (factor loading) đều có giá trị lớn hơn 0,5, tổng phương sai trích đạt 62,881%. (Phụ lục 12).



**Bảng 4.8: Kết quả EFA cho biến Chất lượng phần mềm**

Thang đo biến Chất lượng phần mềm	Nhân tố			
	1	2	3	4
CL1	0,855			
CL2	0,762			
CL3	0,617			
CL4		0,893		
CL5		0,729		
CL6		0,726		
CL7		0,662		
CL8		0,568		
CL9			0,758	
CL10			0,719	
CL11			0,702	
CL12				0,815
CL13				0,796
CL14				0,772

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Như vậy, tổng cộng ta có 14 thang đo chia thành 4 nhân tố đo lường các yếu tố liên quan đến khái niệm chất lượng phần mềm được sử dụng cho nghiên cứu chính thức.

#### 4.2.2.2. Thang đo lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm

Các yếu tố thuộc lợi ích phần mềm mang lại cho công ty được đo lường bằng 16 biến quan sát, ký hiệu từ LI1 đến LI16. Các biến này được sử dụng để đo lường các vấn đề liên quan đến những lợi ích của PMKT về mặt: công nghệ thông tin, vận hành, tổ chức, quản lý v.v...

**Bảng 4.9: Kiểm định thang đo lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm**

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm (Cronbach's Alpha = 0,916)			
LI1	Việc cung cấp thông tin được thực hiện ổn định	0,69	0,907
LI2	Việc lưu trữ các dữ liệu kế toán được thực hiện tốt	0,666	0,907

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm (Cronbach's Alpha = 0,916)			
LI3	Việc trao đổi thông tin quản trị trong công ty được thực hiện tốt	0,693	0,906
LI4	Các báo cáo tài chính tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành	0,598	0,909
LI5	Các báo cáo tài chính rõ ràng, minh bạch, trung thực	0,562	0,91
LI6	Các báo cáo tài chính được đưa ra kịp thời và đầy đủ	0,457	0,913
LI7	Sử dụng phần mềm giúp tiết kiệm thời gian so với trước đây	0,587	0,91
LI8	Công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán ở mức độ vừa phải, hiệu quả	0,449	0,914
LI9	Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng	0,615	0,909
LI10	Nhân viên bộ phận kế toán hài lòng với công việc	0,672	0,907
LI11	Công ty theo dõi tốt tài sản mình có	0,45	0,915
LI12	Công ty theo dõi sử dụng tốt các nguồn tài chính (bao gồm vốn vay, vốn từ phát hành cổ phiếu, vốn chủ sở hữu)	0,617	0,909
LI13	Thông tin cho nhà quản lý trong quá trình kiểm soát và đánh giá các hoạt động kế toán là tin cậy được	0,634	0,908
LI14	Thông tin theo yêu cầu của người sử dụng được cung cấp linh hoạt	0,716	0,906
LI15	Việc quản lý vốn lưu động được thực hiện tốt	0,625	0,908
LI16	Thời gian tính toán lương – thưởng ít	0,744	0,904

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Tập hợp các thang đo có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha là 0,914 (thoả mãn điều kiện hệ số Cronbach's Alpha > 0,6) và các hệ số tương quan giữa biến và tổng đều lớn hơn 0,3 (nhỏ nhất là biến LI6 với giá trị là 0,457).

Kết quả kiểm định EFA cho thấy cho thấy khái niệm đa hướng Lợi ích kế toán đủ điều kiện chạy EFA với hệ số KMO = 0,927 > 0,5 với mức ý nghĩa p = 0,000. Kết quả EFA của khái niệm lợi ích kế toán có tổng phương sai trích đạt 60,237%, hệ số tải nhân tố của các biến hầu hết đều lớn hơn 0,5, ngoại trừ hai biến LI9 (factor loading = 0,467) và LI10 (factor loading = 0,499). Tuy nhiên giá trị factor loading cũng không nhỏ hơn 0,5 quá nhiều nên hai biến này cũng sẽ được giữ lại và lưu ý trong nghiên cứu định lượng chính thức. Kết quả phỏng vấn định tính lần 2 các chuyên gia cũng thống nhất có thể giữ lại hai biến này. Như vậy, tổng cộng ta có 16 biến đo lường các yếu tố liên quan đến khái niệm lợi ích của phần mềm được sử dụng cho nghiên cứu chính thức (Phụ lục 12)

**Bảng 4.10: Kết quả EFA của biến Lợi ích phần mềm**

Thang đo biến Lợi ích phần mềm	Nhân tố			
	1	2	3	4
LI1	0,812			
LI2	0,709			
LI3	0,728			
LI4		0,829		
LI5		0,815		
LI6		0,852		
LI7		0,871		
LI8			0,586	
LI9			0,462	
LI10			0,459	
LI11				0,707
LI12				0,729
LI13				0,726
LI14				0,751
LI15				0,775
LI16				0,711

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

#### 4.2.2.3. Thang đo khả năng phản ứng của công ty

Khả năng phản ứng của công ty được ký hiệu từ PU1 đến PU19, có 19 biến trong thang đo. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của tập biến thuộc thang đo này là 0,920, hệ số tương quan giữa biến và tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến liên quan đến khả năng phản ứng của doanh nghiệp đều lớn hơn 0,3.

**Bảng 4.11: Kiểm định thang đo khả năng phản ứng của doanh nghiệp**

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Khả năng phản ứng của công ty (Cronbach's Alpha = 0,920)			
PU1	Công ty có khả năng đối mặt với các thách thức và đạt kết quả kinh doanh trên thị trường	0,729	0,913
PU2	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ	0,771	0,912
PU3	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trước các đối thủ cạnh tranh trực tiếp trong thị trường toàn cầu	0,734	0,913
PU4	Công ty có khả năng dự đoán thị phần của họ, có xét đến áp lực cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ	0,702	0,914
PU5	Công ty có thể đưa ra chiến lược để đối phó với đối thủ cạnh tranh (về: giá, sản phẩm, chất lượng, dịch vụ)	0,65	0,915
PU6	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả về mặt tài chính ở mọi mức sản lượng sản xuất	0,626	0,915
PU7	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng bằng cách gia tăng hiệu quả hoạt động hoặc giảm bớt các hoạt động không còn phù hợp	0,71	0,913
PU8	Công ty có thể sản xuất nhiều loại sản phẩm/dịch vụ đa dạng	0,599	0,916
PU9	Công ty có thể đổi mới sản phẩm/dịch vụ	0,667	0,914

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
PU10	Công ty có thể gia tăng chất lượng sản phẩm/dịch vụ hiện có khi được yêu cầu	0,682	0,914
PU11	Công ty có thể thay đổi thời gian thực hiện theo kế hoạch	0,018	0,944
PU12	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi khối lượng sản phẩm/dịch vụ cung ứng ra thị trường	0,729	0,913
PU13	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi sản phẩm/dịch vụ	0,771	0,912
PU14	Công ty có thể nhanh chóng tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới	0,734	0,913
PU15	Công ty có thể nhanh chóng phát hiện ra những thay đổi và ý định của khách hàng	0,702	0,914
PU16	Công ty có thể quyết định nhanh chóng về việc thay đổi giá cả	0,604	0,916
PU17	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới	0,654	0,915
PU18	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh	0,587	0,916
PU19	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch đúng thời gian	0,377	0,92

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Kết quả kiểm định EFA cho thấy cho thấy cho thấy khái niệm đa hướng Năng lực phản ứng của doanh nghiệp đủ điều kiện chạy EFA với hệ số KMO = 0,920 > 0,5 với mức ý nghĩa  $p=0,000$ . Đánh giá hệ số tải nhân tố của từng biến (factor loading) cũng cho thấy các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, tổng phương sai trích đạt 69,313%. Như vậy, tổng cộng ta có 19 thang đo chia thành 4 nhân tố đo lường các yếu tố liên quan đến khả năng phản ứng của doanh nghiệp (Phụ lục 12).

**Bảng 4.12: Kết quả EFA của biến Khả năng phản ứng của doanh nghiệp**

Thang đo biến Khả năng phản ứng của doanh nghiệp	Nhân tố			
	1	2	3	4
PU1	0,812			

PU2	0,855			
PU3	0,776			
PU4	0,781			
PU5	0,706			
PU6		0,827		
PU7		0,665		
PU8		0,722		
PU9		0,806		
PU10		0,601		
PU11		0,669		
PU12			0,796	
PU13			0,791	
PU14			0,619	
PU15			0,562	
PU16				0,816
PU17				0,822
PU18				0,761
PU19				0,662

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

#### 4.2.2.4. Thang đo hoạt động kế toán quản trị

Các yếu tố liên quan đến hoạt động kế toán quản trị trong doanh nghiệp được ký hiệu từ là KT1 đến KT12 và được đo lường bằng 12 biến quan sát.

**Bảng 4.13: Kiểm định thang đo hoạt động kế toán quản trị**

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted	Factor loading
Kế toán quản trị (Cronbach's Alpha = 0,580)				
KT1	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính được thực hiện tốt (có các hoạt động như: phân tích lợi nhuận theo từng nhóm mặt hàng; thực hiện báo cáo doanh thu theo khu vực, đối tượng, khách hàng; lập dự toán dưới hình thức cuốn chiếu...)	0,448	0,518	0,758

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted	Factor loading
Kế toán quản trị (Cronbach's Alpha = 0,580)				
KT2	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính được thực hiện tốt (chỉ số hài lòng của khách hàng, nhà cung ứng, nhà phân phối; tỉ lệ nghỉ việc; sự hài lòng của nhân viên...)	0,437	0,526	0,829
KT3	Công ty thực hiện việc hoạch định chiến lược, kế hoạch dài hạn thông qua các mục tiêu và chỉ tiêu đo lường được	0,441	0,527	0,919
KT4	Thực hiện tốt việc phân tích vòng đời sản phẩm	0,433	0,527	0,882
KT5	Thực hiện tốt việc quản trị nguồn lực trong công ty (hàng tồn kho, theo dõi nguồn lực chính như tài sản, nhân lực...)	0,133	0,58	0,798
KT6	Cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy để hỗ trợ việc ra quyết định của nhà quản trị	0,321	0,545	0,807
KT7	Kiểm soát nội bộ trong công ty đạt hiệu quả (xét duyệt bán chịu, chăm công cho cán bộ quản lý, đánh giá rủi ro dựa trên xác suất và mức độ rủi ro)	0,117	0,606	0,829
KT8	Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên ngoài (thống kê thị phần, so sánh với giá và hiệu quả sử dụng chi phí của đối thủ, chiến lược đầu tư trong tương lai của đối thủ...)	0,033	0,599	0,509
KT9	Thực hiện tốt việc so sánh với mức trung bình trong ngành	0,391	0,529	0,692
KT10	Có thể thực hiện phân tích lợi nhuận cho từng khách hàng/ngành hàng/hoạt động sản xuất kinh doanh	0,328	0,54	0,512
KT11	Các bộ phận, đơn vị khác có thể cùng tham gia vào quá trình lập dự toán	0,082	0,602	0,461

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted	Factor loading
Kế toán quản trị (Cronbach's Alpha = 0,580)				
KT12	Có thể thực hiện hoạt động kế toán trách nhiệm xã hội và lập báo cáo phát triển bền vững	0,109	0,597	0,496

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của tập biến thuộc thang đo này là 0,580, hệ số tương quan giữa biến và tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến liên quan đến hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp có 5/12 biến có giá trị nhỏ hơn 0,3. Trong đó các biến KT11, KT12 có hệ số tương quan biến – tổng rất thấp và nếu loại đi thì hệ số Cronbach'Alpha cao hơn 0,6 nên hai biến này được loại ra khỏi mô hình. Khi tiến hành phân tích định tính lần 2 thì kết quả này cũng được các chuyên gia cho là hợp lý trong thực tế. Biến KT5, KT7, KT8 tuy là có hệ số tương quan biến – tổng thấp nhưng nếu loại thì hệ số Cronbach'Alpha cũng không cao hơn. Và trong lần phân tích định tính thứ 2, các chuyên gia cũng cho rằng các thang đo này quan trọng, là một hoạt động cần thiết để đánh giá mức độ phát triển kế toán quản trị trong doanh nghiệp. Vì thế 3 thang đo này được giữ lại.

Do thang đo Hoạt động kế toán quản trị và thang đo Hiệu quả hoạt động (phi tài chính) là các thang đo đơn hướng nên được ghép trong phân tích EFA. Kết quả kiểm định EFA cho thấy các khái niệm Hoạt động kế toán quản trị và Hiệu quả hoạt động (Phi tài chính) đủ điều kiện chạy EFA với hệ số KMO = 0,760 > 0,5 với p = 0,000. Đánh giá hệ số tải nhân tố của từng biến (factor loading) cũng cho thấy các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, tổng phương sai trích đạt 66,57%. Đối với khái niệm Hoạt động kế toán quản trị, ta có 10 biến đo lường các yếu tố liên quan đến hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp (các biến từ KT1 đến KT10) (Phụ lục 12).



#### 4.2.2.5. Thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

Như đã phân tích trên, khái niệm Hiệu quả hoạt động bao gồm các thang đo phi tài chính và thang đo tài chính, trong đó thang đo phi tài chính là thang đo cảm nhận. Vì vậy, việc kiểm định sơ bộ mức độ tin cậy và giá trị thang đo chỉ thực hiện với các thang đo phi tài chính. Đối với thang đo tài chính, căn cứ vào kết quả lấy dữ liệu tài chính của khảo sát định lượng sơ bộ để đánh giá tính khả thi của các thang đo này.

Kết quả kiểm định sơ bộ thang đo các yếu tố phi tài chính của hiệu quả hoạt động kinh doanh trong một doanh nghiệp được trình bày trong bảng 3.17 sau.

**Bảng 4.14: Kiểm định thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Mã hoá	Thang đo	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if item deleted	Factor loading
Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (Cronbach's Alpha = 0,809)				
HQ1	Thị phần của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính	0,58	0,779	0,801
HQ2	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính	0,683	0,765	0,803
HQ3	Khả năng thỏa mãn khách hàng của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính	0,674	0,77	0,774
HQ4	Nhìn chung, công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt	0,608	0,778	0,826
HQ5	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường	0,678	0,77	0,781
HQ6	Danh tiếng, thương hiệu của công ty được cải thiện/phát triển	0,446	0,796	0,792
HQ7	Có quan hệ tốt với khách hàng, có mạng lưới khách hàng tốt	0,518	0,788	0,782
HQ8	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện	0,089	0,847	0,605
HQ9	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt	0,426	0,8	0,595

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của tập biến thuộc thang đo này là 0,809, hệ số tương quan giữa biến và tổng (Corrected Item-Total Correlation) của các biến liên quan đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp đều lớn hơn 0,3.

Như trên đã nói, thang đo Hoạt động kế toán quản trị và thang đo Hiệu quả hoạt động (phi tài chính) là các thang đo đơn hướng nên được ghép trong phân tích EFA. Kết quả kiểm định EFA cho thấy các khái niệm Hoạt động kế toán quản trị và Hiệu quả hoạt động (Phi tài chính) đủ điều kiện chạy EFA với hệ số KMO = 0,760 > 0,5 với p = 0,000. Đánh giá hệ số tải nhân tố của từng biến (factor loading) cũng cho thấy các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, tổng phương sai trích đạt 60,559%. Như vậy, tổng cộng ta có 9 biến đo lường các yếu tố liên quan đến hiệu quả hoạt động kinh doanh được sử dụng trong nghiên cứu chính thức.

#### **4.2.3. Phân tích định tính lần 2**

Phân tích định tính lần 2 được thực hiện sau khi phân tích định lượng sơ bộ. Tác giả tổ chức hội thảo bàn tròn với 9 chuyên gia để lấy ý kiến góp ý về sự phù hợp của thang đo, trước khi tiến hành phân tích định lượng chính thức. Phỏng vấn định tính lần 2 được thực hiện trong khoảng thời gian trong tháng 11/2017.

Danh sách chuyên gia để lấy ý kiến trong lần phân tích định tính lần 2 được trình bày trong phụ lục 6. Các chuyên gia nhìn chung đều tán đồng với kết quả phân tích định lượng sơ bộ. Như vậy các thang đo này được đưa vào phân tích định lượng chính thức.

Khảo sát ý kiến các chuyên gia về các thang đo CL1, CL2, CL3, CL11, CL12, CL13, CL14. Đây là các thang đo không đạt yêu cầu về hệ số tương quan biến – tổng. Các chuyên gia cho rằng thang đo CL1 “Phần mềm đảm bảo các chức năng cần thiết trong công việc hằng ngày”, thang đo CL2 “Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng” cũng có thể loại bỏ, tuy nhiên nếu có thể kiểm định ở mẫu có kích thước lớn hơn thì sẽ có kết quả tin cậy hơn. Vì vậy các chuyên gia cũng không phản đối khi giữ lại hai thang đo này. Các thang đo CL3 “Phần mềm vận hành tốt, ổn định”, thang đo CL11 “Phần

mềm cho phép phân quyền, phân cấp”, thang đo CL12 “Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh)”, thang đo CL13 “Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo”, thang đo CL14 “Phần mềm có khả năng mở rộng hoặc nâng cấp các tính năng cần thiết” được các chuyên gia cho là quan trọng và nên giữ lại trong mô hình.

Thang đo LI9 “Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng” được các chuyên gia cho là cũng không quá quan trọng, có thể loại khỏi mô hình. Tuy nhiên các chuyên gia cũng đồng ý là nếu có thể kiểm định ở kích cỡ mẫu lớn hơn thì sẽ dễ dàng quyết định hơn. Thang đo LI10 “Nhân viên bộ phận kế toán hài lòng với công việc” được các chuyên gia cho là quan trọng và nên giữ lại trong mô hình để thực hiện phân tích định lượng chính thức.

Thang đo KT 11 “Các bộ phận, đơn vị khác có thể cùng tham gia vào quá trình lập dự toán” được cho là không hoàn toàn quan trọng, đối với nhiều công ty điều này khó có thể thực hiện triệt để, vì thế có thể loại khỏi mô hình. Thang đo KT12 “Có thể thực hiện hoạt động kế toán trách nhiệm xã hội và lập báo cáo phát triển bền vững” được cho là có ít doanh nghiệp thực hiện hiện nay vì vậy có thể loại khỏi mô hình. Thang đo KT5 “Thực hiện tốt việc quản trị nguồn lực của công”, thang đo KT7 “Kiểm soát nội bộ trong công ty đạt hiệu quả (xét duyệt bán chịu, chấm công cho cán bộ quản lý, đánh giá rủi ro dựa trên xác suất và mức độ rủi ro)”, thang đo KT8 “Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên ngoài (thông kê thị phần, so sánh với giá và hiệu quả sử dụng chi phí của đối thủ, chiến lược đầu tư trong tương lai của đối thủ...)” được xem là rất quan trọng đối với hoạt động kế toán quản trị nên được các chuyên gia đề nghị giữ lại trong mô hình đo lường khái niệm hoạt động kế toán quản trị.

Liên quan đến thang đo Hiệu quả hoạt động kinh doanh, các chuyên gia đồng ý với kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ với 9 thang đo phi tài chính được đưa vào nghiên cứu chính thức. Đối với thang đo tài chính, do mức độ khó tiếp cận số liệu của các thang đo

Tỷ lệ chi trả lãi vay, Tỷ lệ chi trả cổ tức cũng như tính không đồng nhất và phổ biến trong việc lấy số liệu của thang đo Vòng quay tài sản, vòng quay hàng tồn tùy thuộc quy mô, loại hình doanh nghiệp. Do đó, các chuyên gia đồng ý chỉ cần để lại các thang đo Tỷ suất lợi nhuận trên Vốn, Doanh thu và tài sản. Các chuyên gia đều nhận định, việc sử dụng 3 chỉ số này cũng đã phản ánh cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, nhất là đối với các doanh nghiệp Việt Nam.

#### 4.3. Mô hình nghiên cứu và thang đo các khái niệm nghiên cứu chính thức

Từ các kết quả nghiên cứu sơ bộ, cho thấy tất cả các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đề xuất đều đạt giá trị phân biệt nên mô hình nghiên cứu chính thức và mô hình cạnh tranh vẫn được giữ nguyên như mô hình nghiên cứu đề xuất ở chương 2.

Sau khi thực hiện xong nghiên cứu sơ bộ, thang đo sử dụng trong nghiên cứu chính thức sẽ vẫn bao gồm 5 nhóm khái niệm với 71 biến quan sát như trong bảng 4.15 sau.

**Bảng 4.15: Thang đo sử dụng trong nghiên cứu chính thức**

Nhóm khái niệm	Kí hiệu	Số lượng thang đo	Sau nghiên cứu sơ bộ
Chất lượng phần mềm	CL1 – CL14	14	Giữ nguyên
Lợi ích kế toán của việc ứng dụng phần mềm mang lại	LI1 – LI16	16	Giữ nguyên
Hoạt động kế toán quản trị ở công ty	KT1 – KT10	10	Loại bỏ hai thang đo KT11, KT12
Khả năng phản ứng của công ty	PU1 – PU19	19	Giữ nguyên
Hiệu quả hoạt động kinh doanh	HQ1 – HQ9, ROA, ROE, ROS	12	Loại bỏ 4 thang đo tài chính

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Thang đo chính thức của từng khái niệm nghiên cứu được trình bày trong phụ lục 7.

#### 4.4. Kết quả nghiên cứu chính thức

Nghiên cứu chính thức được thực hiện trên cơ sở kết quả khảo sát từ bảng câu hỏi chính thức. Số lượng khảo sát là 428 doanh nghiệp, sau khi thu thập và kiểm tra thì 27 bảng bị loại do cung cấp thông tin không đồng nhất hoặc từ chối trả lời trên 10 câu hỏi mà không

nêu lí do. Cuối cùng 401 bảng câu hỏi hoàn tất được sử dụng. Kết quả nghiên cứu chính thức được trình bày trong các phần sau. (Phụ lục 9 - Danh sách 401 doanh nghiệp tham gia khảo sát định lượng chính thức)

#### 4.4.1. Thống kê mô tả

Trong tổng số những lãnh đạo doanh nghiệp tham gia trả lời thì số lượng doanh nghiệp ở thành phố Hồ Chí Minh có tỷ lệ cao nhất (chiếm 70%), kế đến là Bình Dương (chiếm 20%) và Đồng Nai (chiếm 10%). Ngành nghề hoạt động của các doanh nghiệp này bao gồm ba lĩnh vực chính là: sản xuất (chiếm 46%), dịch vụ (chiếm 32%) và thương mại (chiếm 22%). Hầu hết các doanh nghiệp này đều được thành lập trên 10 năm (chiếm 76%). Loại hình hoạt động của các doanh nghiệp này bao gồm bốn nhóm chính: 100% vốn nước ngoài (21%), doanh nghiệp tư nhân (30%), doanh nghiệp nhà nước (38%) và doanh nghiệp liên doanh nước ngoài (11%). Nhìn chung, các doanh nghiệp tham gia trả lời phỏng vấn đều là những doanh nghiệp hoạt động lâu năm trên thị trường, đa dạng loại hình hoạt động. Điều này cũng hoàn toàn hợp lý vì những doanh nghiệp này đều có tham gia niêm yết trên sàn giao dịch. (Phụ lục 13).

**Bảng 4.16: Đặc điểm doanh nghiệp trong kết quả khảo sát**

Đặc điểm	Tỷ lệ %	
Vị trí của doanh nghiệp	70%	Hồ Chí Minh
	20%	Bình Dương
	10%	Đồng Nai
Ngành nghề hoạt động của doanh nghiệp	46%	Sản xuất
	32%	Dịch vụ
	22%	Thương mại
Số năm doanh nghiệp thành lập	76%	Trên 10 năm
	24%	Dưới 10 năm
Quy mô doanh nghiệp	72%	Trên 1000 người lao động
	28%	Dưới 1000 người lao động
Loại hình hoạt động	21%	Doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài
	30%	Doanh nghiệp tư nhân
	38%	Doanh nghiệp nhà nước
	11%	Doanh nghiệp liên doanh nước ngoài

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Nhà quản lý phụ trách hoạt động tài chính kế toán tại doanh nghiệp là đối tượng trả lời các câu hỏi trong bảng khảo sát. Đối tượng này có những đặc điểm như sau: về chức vụ công tác, Giám đốc tài chính/Kế toán trưởng là đối tượng tham gia trả lời khảo sát nhiều nhất với tỷ lệ là 60%, kế đến là vị trí Phó Giám đốc phụ trách tài chính – kế toán chiếm tỷ lệ 32%, vị trí Giám đốc Tài chính có tỷ lệ 5% và cuối cùng là những chức danh khác không đáng kể (3%). Cơ cấu giới tính trong đối tượng khảo sát thì khá đồng đều với 202 người là nữ và 198 người là nam. Độ tuổi của đối tượng khảo sát tập trung vào độ tuổi trên 40 (chiếm 58%), kế đến là độ tuổi 36 – 40 (chiếm 29%) và cuối cùng là nhóm độ tuổi 31 – 35 (chiếm 13%). Trình độ học vấn thì hơn 92% số lượng đáp viên có trình độ Sau Đại học và gần 8% có trình độ Cử nhân.

**Bảng 4.17: Đặc điểm nhà quản lý tham gia khảo sát**

Đặc điểm	Tỷ lệ %	
Chức vụ	60%	Kế toán trưởng
	32%	Phó Giám đốc tài chính – kế toán
	15%	Giám đốc tài chính
	3%	Khác
Giới tính	50.5%	Nữ
	49.5%	Nam
Độ tuổi	58%	Trên 40 tuổi
	29%	Từ 36 – 40 tuổi
	13%	Từ 31 – 35 tuổi
Trình độ học vấn	92%	Sau Đại học
	8%	Cử nhân Đại học

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Các nhà quản lý cũng cho biết phần mềm đang được sử dụng tại doanh nghiệp hầu hết là do doanh nghiệp mua về, sau đó tùy chỉnh theo đặc điểm và nhu cầu của mình (chiếm tỷ lệ 92%), chỉ có một số ít doanh nghiệp (khoảng 8%) là thuê công ty khác thiết kế hoặc phát triển đội ngũ kỹ thuật chế tạo một phần mềm riêng cho mình. Nguyên nhân cho việc này chính là vấn đề chi phí, việc mua lại và tùy chỉnh sẽ giúp các doanh nghiệp tiết kiệm chi phí đầu tư và chi phí nghiên cứu. Ngoài tính năng quản lý hoạt động kế toán, các phần mềm sử dụng trong doanh nghiệp thì đều tích hợp thêm ít nhất một chức năng khác

như: quản lý sản xuất, quản lý nhân sự, quản lý bán hàng v.v... Trong tổng số 401 doanh nghiệp thì có đến 358 doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 89.5%) đang sử dụng phần mềm quản lý đa chức năng. Điều này thể hiện xu hướng công nghệ hóa hoạt động quản lý tại các doanh nghiệp.

Kết quả xác định mức độ tập trung và khoảng biến thiên các thang đo trong mô hình nghiên cứu được thể hiện qua giá trị trung bình và độ lệch chuẩn (Bảng 4.3). Giá trị trung bình gần giá trị 4 (trên thang đo điểm từ 1 đến 5) cho thấy các yếu tố được đánh giá khá tốt. Độ lệch chuẩn – thước đo sự khác biệt của giá trị từng quan sát so với giá trị bình quân – cũng nằm trong khoảng từ 0,71 – 1,22. Như vậy, khoảng biến thiên của các thang đo không lớn hay nói cách khác là giá trị khảo sát có tính ổn định. (Phụ lục 14)

**Bảng 4.18: Giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của các thang đo trong mô hình**

1. Chất lượng phần mềm			2. Lợi ích kế toán khi ứng dụng phần mềm		3. Hoạt động kế toán quản trị			
Mã hoá	Mean	SD	Mã hoá	Mean	SD	Mã hoá	Mean	SD
CL1	4,08	0,83	LI1	3,71	0,82	KT1	4,06	0,81
CL2	4,05	0,86	LI2	3,66	0,92	KT2	4,33	0,76
CL3	4,35	0,78	LI3	3,59	0,87	KT3	4,35	0,73
CL4	4,34	0,80	LI4	3,92	0,81	KT4	4,31	0,71
CL5	4,24	0,80	LI5	3,95	0,87	KT5	3,56	0,94
CL6	4,02	1,15	LI6	2,66	1,05	KT6	3,49	0,91
CL7	3,95	1,03	LI7	3,27	1,20	KT7	3,40	1,14
CL8	4,23	0,87	LI8	3,45	1,07	KT8	3,79	0,96
CL9	3,96	0,89	LI9	3,76	0,93	KT9	3,97	0,83
CL10	4,31	0,77	LI10	3,61	0,89	KT10	3,94	0,92
CL11	4,18	0,85	LI11	4,04	1,01			
CL12	4,03	0,88	LI12	3,53	0,93			
CL13	3,92	1,22	LI13	3,37	1,06			
CL14	4,22	0,88	LI14	3,42	0,86			
			LI15	3,51	1,06			
			LI16	3,45	1,01			
4. Khả năng phản ứng			5. Hiệu quả kinh doanh					
Mã hoá	Mean	SD	Mã hoá	Mean		SD		

1. Chất lượng phần mềm			2. Lợi ích kế toán khi ứng dụng phần mềm		3. Hoạt động kế toán quản trị			
Mã hoá	Mean	SD	Mã hoá	Mean	SD	Mã hoá	Mean	SD
PU1	4,09	0,85	HQ1			3,85		1,07
PU2	4,10	0,89	HQ2			3,63		0,97
PU3	4,08	0,83	HQ3			3,47		0,84
PU4	4,08	0,80	HQ4			4,09		0,90
PU5	4,11	0,80	HQ5			3,69		0,84
PU6	3,95	0,82	HQ6			4,21		0,90
PU7	3,97	0,84	HQ7			4,04		0,87
PU8	3,82	0,86	HQ8			2,75		1,16
PU9	4,01	0,88	HQ9			3,54		1,07
PU10	4,03	0,86						
PU11	2,84	1,43						
PU12	4,09	0,85						
PU13	4,10	0,89						
PU14	4,08	0,83						
PU15	4,08	0,80						
PU16	4,15	0,83						
PU17	4,12	0,85						
PU18	3,84	0,90						
PU19	4,00	0,83						

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

#### 4.4.2. Kiểm tra mô hình đo lường

##### 4.4.2.1. Đánh giá sơ bộ thang đo bằng phương EFA

Trong lần kiểm định dữ liệu chính thức (với  $n = 401$ ), các thang đo của nhóm khái niệm tiếp tục được đánh giá sơ bộ thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích yếu tố khám phá EFA. Kết quả Cronbach's Alpha cho thấy các thang đo đều đạt độ tin cậy (Hệ số Cronbach's Alpha  $> 0,7$  và tất cả thang đo trong nhóm có hệ số tương quan biến – tổng  $> 0,3$ ). Như vậy, tất cả thang đo đạt yêu cầu sẽ được tiếp tục kiểm định phân tích nhân tố EFA. (Phụ lục 15)



**Bảng 4.19. Kết quả Cronbach's Alpha của các khái niệm**

Nhóm khái niệm	Số lượng thang đo	Cronbach's Alpha	Tình trạng sau kiểm định
Chất lượng phần mềm	14	0,865	Giữ nguyên
Lợi ích phần mềm mang lại cho công ty	16	0,916	Giữ nguyên
Hoạt động kế toán quản trị ở công ty	10	0,72	Giữ nguyên
Khả năng phản ứng của công ty	19	0,939	Giữ nguyên
Hiệu quả hoạt động kinh doanh (phi tài chính)	9	0,821	Giữ nguyên

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

EFA được sử dụng để xác định mối quan hệ và tính hội tụ của các thang đo trong cùng một nhóm khái niệm (Russell, 2002). Trong quá trình phân tích EFA, tất cả 68 thang đo đều được áp dụng PCA (principal components analysis) với phép quay ma trận Promax ( $Kappa = 4$ ). Những thang đo có eigenvalues  $>1$  sẽ được giữ lại để tiến hành phân nhóm. Larsen và Warne (2010) lưu ý rằng các thang đo nên có hệ số tải nhân tố (factor loading)  $< 0,5$  nên được loại bỏ. (Phụ lục 16)

**Bảng 4.20: Kết quả phân tích nhân tố (EFA)**

Thang đo	Nhân tố														
	CLa	CLb	CLc	CLd	LIa	LIb	LIc	LIđ	KT	PUa	PUb	PUc	PUđ	HQa	HQb
CL1	0,810														
CL2	0,781														
CL3	0,686														
CL4		0,718													
CL5		0,761													
CL6		0,725													
CL7		0,622													
CL9			0,752												
CL10			0,715												
CL11			0,709												
CL12				0,682											
CL13				0,788											
CL14				0,692											
LI1					0,722										
LI2					0,715										
LI3					0,756										
LI4						0,752									
LI5						0,709									
LI6						0,675									
LI7						0,691									
LI8							0,716								
LI9							0,881								
LI10							0,872								
LI11								0,828							
LI12								0,819							
LI13								0,872							
LI14								0,701							
LI15								0,757							
KT1									0,701						
KT2									0,522						
KT3									0,591						
KT4									0,559						
KT5									0,612						

KT6										0,609					
KT9										0,588					
KT10										0,581					
PU1										0,605					
PU2										0,856					
PU3										0,718					
PU4										0,629					
PU5										0,751					
PU6											0,788				
PU7											0,622				
PU8											0,818				
PU9											0,825				
PU10											0,619				
PU11											0,629				
PU12												0,762			
PU13												0,679			
PU14												0,701			
PU15												0,721			
PU17													0,816		
PU18													0,889		
PU19													0,877		
HQ1														0,627	
HQ2														0,651	
HQ3														0,698	
HQ4														0,602	
HQ5														0,665	
HQ6														0,610	
HQ7														0,687	
HQ8														0,669	
HQ9														0,657	
ROA															0,728
ROS															0,621
ROE															0,787
<b>AVE</b>	<b>0,579</b>	<b>0,502</b>	<b>0,526</b>	<b>0,522</b>	<b>0,535</b>	<b>0,500</b>	<b>0,683</b>	<b>0,636</b>	<b>0,595</b>	<b>0,515</b>	<b>0,523</b>	<b>0,513</b>	<b>0,529</b>	<b>0,652</b>	<b>0,512</b>
<b>Phương sai trích: 68,612%</b>															

Kết quả EFA cho thấy dữ liệu đạt giá trị hội tụ do thỏa mãn điều kiện giá trị hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và AVE có giá trị lớn hơn 0,5, tổng phương sai trích là 68,612%. Các thang đo không đạt yêu cầu về giá trị hệ số tải nhân tố sẽ được loại bỏ khỏi quá trình kiểm định CFA, bao gồm các biến: CL8, LI16, KT7, KT8, PU16. Kết quả EFA chính thức cũng cho thấy các thang đo phân tách thành 15 nhân tố tương ứng với cơ sở lý thuyết ban đầu (bảng 4.6).

**Bảng 4.21: Cấu trúc thành phần nhân tố của kết quả nghiên cứu chính thức.**

<b>Biến</b>	<b>Nhân tố thành phần</b>	<b>Thang đo</b>
Chất lượng phần mềm (CL)	Chức năng (CLa)	CL1 – CL3
	Sự tin cậy (CLb)	CL4 – CL7
	Khả năng sử dụng (CLc)	CL9 – CL11
	Khả năng duy trì (CLd)	CL12 – CL14
Lợi ích của phần mềm (LI)	Lợi ích thông tin (LIa)	LI1 – LI3
	Lợi ích vận hành (LIb)	LI4 – LI7
	Lợi ích tổ chức (LIc)	LI8 – LI10
	Lợi ích quản lý (LIđ)	LI11 – LI15
Kế toán quản trị (KT)	Hoạt động kế toán quản trị (KT)	KT1 – KT6, KT9, KT10
Khả năng phản ứng của doanh nghiệp	Năng lực (PUa)	PU1 – PU5
	Linh hoạt (PUB)	PU6 – PU10
	Nhanh nhẹn (PUc)	PU11 – PU15
	Phản hồi (PUđ)	PU17 – PU19
Hiệu quả kinh doanh	Tài chính (HQa)	ROA, ROS, ROE
	Phi tài chính (HQb)	HQ1 – HQ9

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Dựa trên kết quả kiểm định này, chúng ta có thể kết luận là các thành phần trong mô hình nghiên cứu phù hợp để thực hiện tiếp kiểm định CFA.

#### 4.4.2.2. Kiểm định mô hình đo lường bằng phương pháp CFA

Phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA (Confirmatory Factor Analysis) được sử dụng để đánh giá thang đo cho kết quả ở phụ lục 17. Mô hình tối hạn được xây dựng thông qua kết hợp thang đo các yếu tố liên quan đến việc ứng dụng phần mềm với hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Kết quả CFA cho thấy mô hình có độ tương thích chấp nhận được với:  $CMIN/DF = 1,948 < 2$  ( $p$  value = 0.000);  $GFI = 0,862$ ;  $CFI = 0,921$  và  $RMSEA = 0,069$ . Vì vậy, mô hình đo lường phù hợp với dữ liệu thị trường và có tính đơn hướng.

**Bảng 4.22. Chỉ số đánh giá mức độ phù hợp của dữ liệu với mô hình CFA thiết lập**

Chỉ số	Mô hình/Ngưỡng chấp nhận
CMIN/DF	1,948 < 2
RMSEA (Root mean squared residual)	0,069 < 0,08
CFI (Comparative fit index)	0,921 > 0,9
GFI (Goodness-of-fit)	0,862 > 0,8
IFI (Incremental fit index)	0,796 > 0,9

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

Kết quả CFA tại phụ lục 17 cũng cho thấy các trọng số đã chuẩn hóa của các thang đo khái niệm đều > 0,5. Do đó các thang đo của các khái niệm đạt giá trị hội tụ.

Căn cứ vào hệ số tương quan giữa các khái niệm trong mô hình CFA tối hạn, ta tính được bảng kiểm định giá trị phân biệt của các khái niệm như sau tại bảng 4.23. Kết quả cho thấy, hệ số tương quan của các khái niệm đều < 1 với mức ý nghĩa < 0.01. Vì vậy các khái niệm đều có giá trị phân biệt.

**Bảng 4.23: Kiểm định giá trị phân biệt giữa các khái niệm**

Tương quan	r	SE	CR	p
CL <---> LI	0.452	0.044657	12.27138	***
CL <---> KT	0.536	0.042264	10.97867	***
CL <---> PU	0.492	0.043584	11.65558	***

CL <---> HQ	0.53	0.042453	11.07107	***
LI <---> KT	0.563	0.041375	10.56204	***
LI <---> PU	0.559	0.04151	10.62387	***
LI <---> HQ	0.653	0.037915	9.151974	***
KT <---> PU	0.502	0.043298	11.50181	***
PU <---> HQ	0.694	0.036044	8.489663	***

*Nguồn: Tính toán từ tác giả*

Kết quả cũng cho thấy các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy tổng hợp ( $pc \geq 0,8$ ) và phương sai trích ( $\geq 0,50$ ) và thể hiện độ tin cậy của mô hình thang đo. Bảng 4.24 trình bày các chỉ số thống kê thang đo.

**Bảng 4.24. Tóm tắt chỉ số thống kê của thang đo nghiên cứu**

Khái niệm	Số lượng thang đo	Pc	Pvc (%)
Chất lượng phần mềm	13	0.928	51.0
Lợi ích kế toán	15	0.938	51.2
Hoạt động kế toán quản trị	8	0.900	53.1
Khả năng phản ứng của doanh nghiệp	16	0.968	62.9
Hiệu quả kinh doanh	12	0.923	50.3

*Nguồn: Tính toán từ tác giả*

Như vậy, các chỉ số cho thấy mức độ phù hợp của dữ liệu với mô hình thiết lập là ở mức chấp nhận được, thang đo các khái niệm thể hiện tính đơn hướng, tin cậy, giá phân biệt, giá trị hội tụ và sẵn sàng để thực hiện phân tích mô hình SEM.

#### 4.4.3. Kiểm tra mô hình lý thuyết

Kiểm định mô hình lý thuyết được thực hiện thông qua kỹ thuật SEM. Phân tích SEM nhằm ước lượng (chuẩn hóa) mối quan hệ giữa các khái niệm trong mô hình nghiên cứu. Mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết ban đầu với tám giả thuyết đầu tiên (từ H1 đến H8). Kết quả SEM của mô hình lý thuyết tại hình 4.1. Các chỉ số SEM của mô hình lý thuyết được thể hiện trong phụ lục 18.

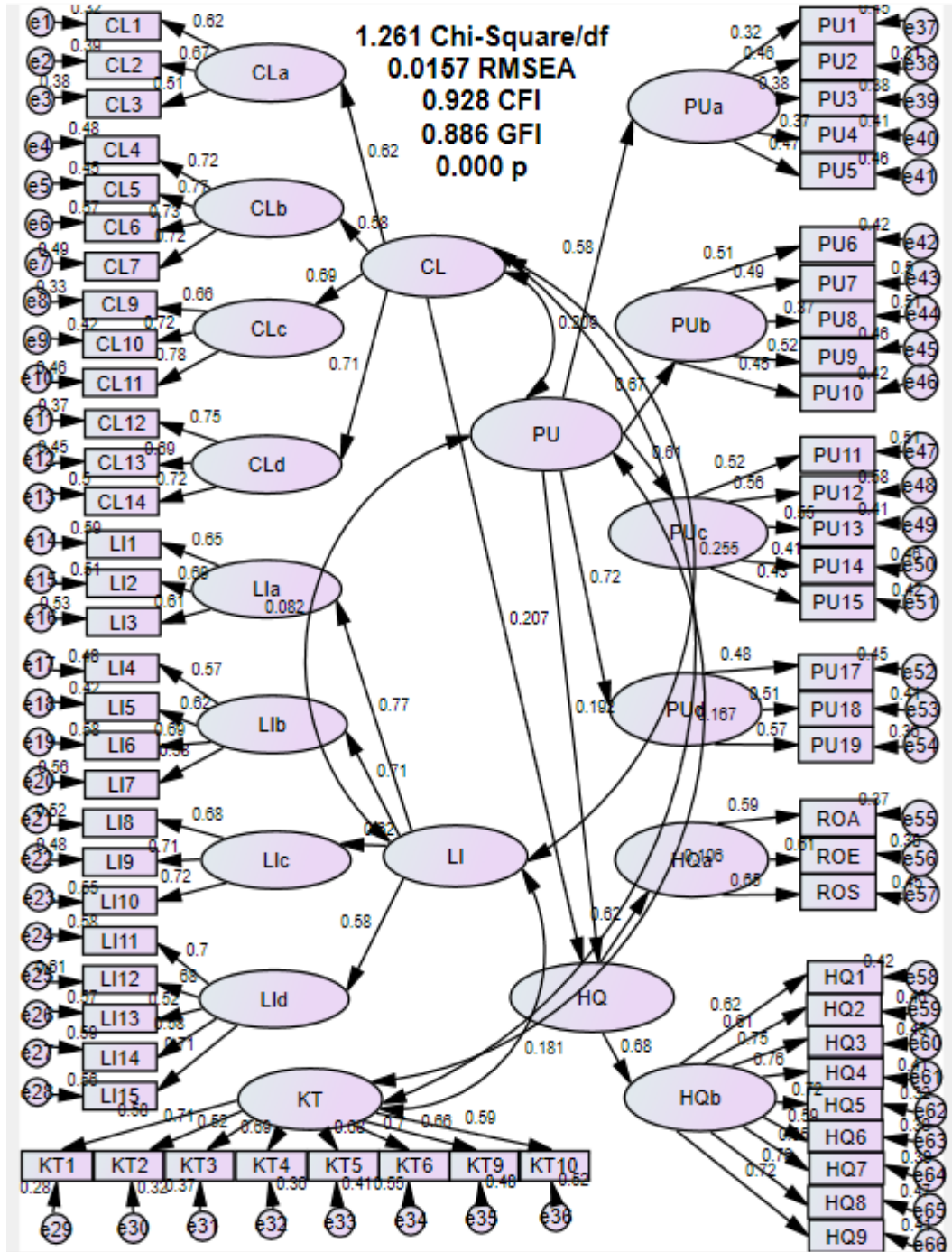
Mô hình nghiên cứu có tất cả 5 nhóm khái niệm bao gồm: chất lượng phần mềm (CL), lợi ích phần mềm (LI), hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp (KT), khả năng phản ứng của doanh nghiệp (PU) và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp (HQ). Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính cho thấy mô hình có giá trị thống kê Chi-square / df là 1,261 ( $p = 0.000$ ) < 3, thể hiện mô hình đạt mức thích hợp với dữ liệu thị trường. Ngoài ra, các chỉ tiêu khác như TLI = 0,926 > 0,9, CFI = 0,928 > 0,9, GFI = 0,886 > 0,8 đều lớn hơn và RMSEA = 0,0157 < 0,08 đều đạt yêu cầu. Như vậy, chúng ta có thể kết luận là mô hình này thích hợp với dữ liệu thu thập từ thị trường.

Kết quả ước lượng (chuẩn hóa) của các tham số chính được trình bày trong Bảng 4.24. Kết quả này cho thấy các mối quan hệ bày đều có ý nghĩa thống kê ( $p < 5\%$ ). Thêm vào đó, kết quả này cũng cho chúng ta kết luận là các thang đo lường của các khái niệm trong mô hình giá trị liên hệ lý thuyết vì “Mỗi một đo lường có mối liên hệ với các đo lường khác như đã kỳ vọng về mặt lý thuyết” (Churchill, 1995).

**Bảng 4.25: Kết quả SEM đo lường mối quan hệ giữa các khái niệm trong mô hình**

Giả thuyết	Mối quan hệ	GT ước lượng	Sai lệch chuẩn	GT tới hạn	p-value
H <sub>1</sub>	CL => LI	0,255	0,72	3,578	0,001
H <sub>2</sub>	CL => KT	0,167	0,71	3,602	0,002
H <sub>3</sub>	CL => PU	0,209	0,85	5,267	0,000
H <sub>4</sub>	LI => KT	0,181	0,76	5,322	0,001
H <sub>5</sub>	LI => PU	0,082	0,66	2,895	0,022
H <sub>6</sub>	KT => PU	0,106	0,51	2,956	0,000
H <sub>7</sub>	PU => HQ*	0,192	0,57	2,771	0,026
H <sub>8</sub>	CL => HQ**	0,207	0,70	5,702	0,019

Chi-square / df = 1,261, CFI = 0,928, TLI = 0,926, GFI = 0,886, RMSEA = 0,0157  
 \* R<sup>2</sup> = 0,46; \*\* R<sup>2</sup> = 0,38  
 Nguồn: Tổng hợp từ tác giả



**Hình 4.1. Kết quả phân tích SEM (Nguồn: Tác giả)**

Giá trị ảnh hưởng ước lượng của các biến trong giả thuyết nghiên cứu nằm trong khoảng từ 0,106 – 0,255, với  $p < 0,05$ . Như vậy các biến trong mô hình nghiên cứu đều có ý



nghĩa thống kê. Các giả thuyết từ H<sub>1</sub> đến H<sub>8</sub> trong mô hình lý thuyết đều được chấp nhận. Mức độ phù hợp của mô hình ở cơ sở mẫu so với tổng thể được thể hiện ở giá trị R<sup>2</sup> bằng 0,41.

#### 4.4.4. Kiểm tra mô hình cạnh tranh

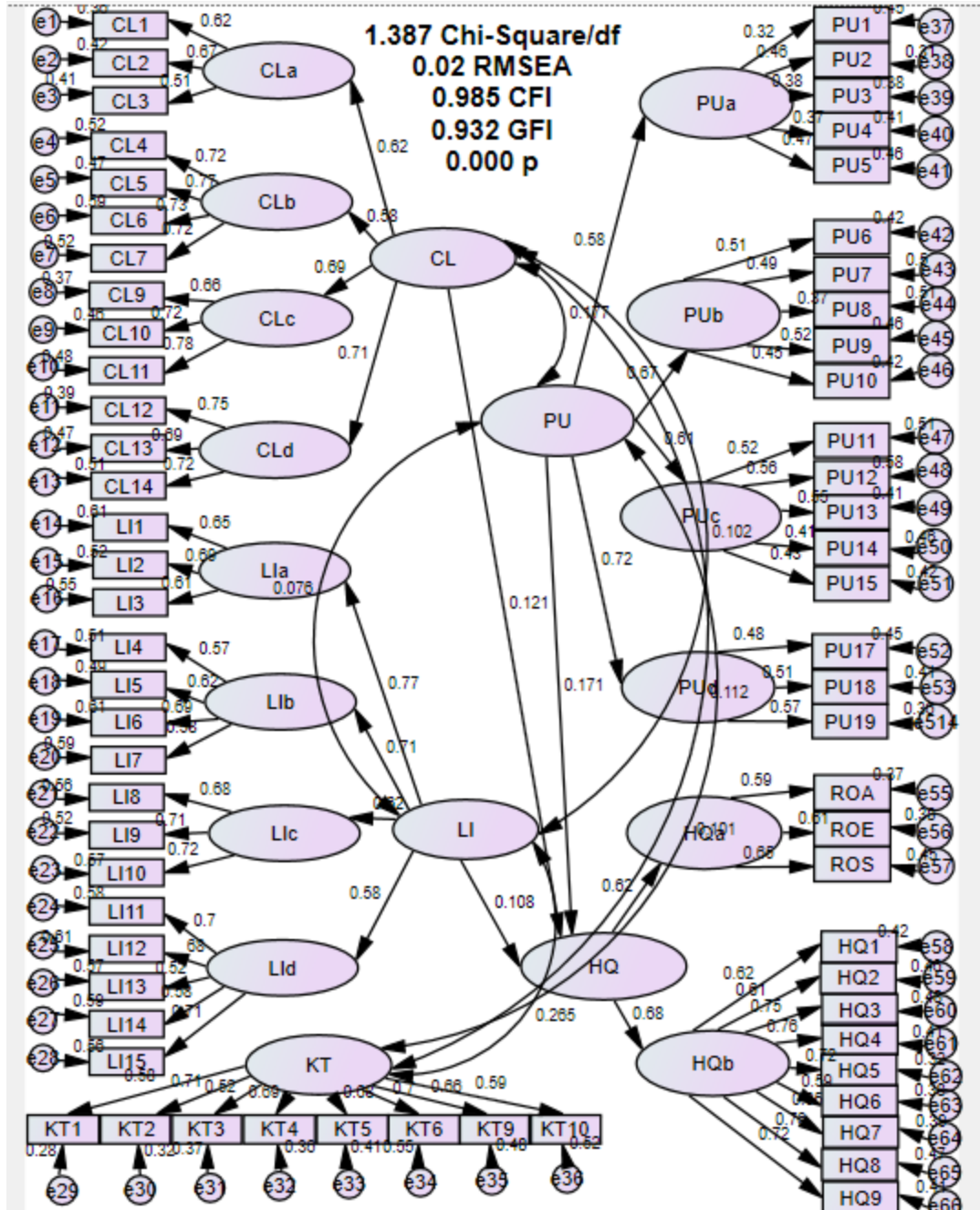
Mô hình cạnh tranh với giả thuyết H<sub>9</sub> được bổ sung thêm nhằm tìm kiếm mô hình tối ưu cho mối quan hệ giữa các khái niệm. Kết quả phân tích SEM của mô hình cạnh tranh được thể hiện ở hình 4.2.

Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính tại bảng 4.25 cho thấy mô hình có giá trị thống kê Chi-square / df là 1,387 (p = 0,000) < 3 thể hiện mô hình đạt mức thích hợp với dữ liệu thị trường. Ngoài ra, các chỉ tiêu khác như TLI = 0,982, CFI = 0,985, GFI = 0,932 đều lớn hơn 9 và RMSEA = 0,02 < 0,08 đều đạt yêu cầu. Như vậy, chúng ta có thể kết luận là mô hình cạnh tranh cũng phù hợp với dữ liệu thu thập từ thị trường. (Phụ lục 19)

**Bảng 4.26: Kết quả SEM kiểm chứng mô hình cạnh tranh**

Giả thuyết	Mối quan hệ	Giá trị ước lượng	Sai lệch chuẩn	Giá trị tới hạn	p-value
H <sub>1</sub>	CL => LI	0,102	0,68	3,251	0,045
H <sub>2</sub>	CL => KT	0,112	0,77	3,575	0,025
H <sub>3</sub>	CL => PU	0,177	0,82	5,229	0,018
H <sub>4</sub>	LI => KT	0,265	0,72	5,281	0,031
H <sub>5</sub>	LI => PU	0,076	0,75	2,672	0,025
H <sub>6</sub>	KT => PU	0,101	0,62	2,997	0,016
H <sub>7</sub>	PU => HQ*	0,171	0,69	2,862	0,032
H <sub>8</sub>	CL => HQ**	0,121	0,78	5,2712	0,037
H <sub>9</sub>	LI => HQ***	0,108	0,68	5,822	0,041

Chi-square / df = 1,387, TLI = 0,982, CFI = 0,985, GFI = 0,932 và RMSEA = 0,02  
 \* R<sup>2</sup> = 0,42<sup>2</sup>; \*\* R<sup>2</sup> = 0,28; \*\*\* R<sup>2</sup> = 0,32  
 Nguồn: Tổng hợp từ tác giả



Hình 4.2: Kết quả phân tích SEM mô hình cạnh tranh (bổ sung giả thuyết H9)

Hệ số  $R^2$  của toàn mô hình ở mức 0,26 phản ánh sự phù hợp của mô hình trên cơ sở mẫu so với tổng thể. Giá trị ảnh hưởng ước lượng của các biến trong giả thuyết nghiên cứu nằm trong khoảng từ 0,102 – 0,265, với  $p < 0,05$ . Như vậy dù bổ sung thêm giả thuyết  $H_9$ , các biến trong mô hình nghiên cứu đều có ý nghĩa thống kê, các giả thuyết từ  $H_1$  đến  $H_9$  đều được chấp nhận.

So sánh các chỉ số mức độ phù hợp của mô hình cho thấy, mô hình lý thuyết có mức độ phù hợp với dữ liệu cao hơn mô hình cạnh tranh do có Chi-bình phương/df nhỏ hơn ( $1,73 < 1,85$ ) và mức độ dự báo của mô hình lý thuyết cao hơn mô hình cạnh tranh ( $R^2$  giảm từ 0,41 của mô hình lý thuyết còn 0,26 của mô hình cạnh tranh). Điều này cho thấy việc bổ sung giả thuyết  $H_9$  làm giảm mức độ phù hợp và mức dự báo của mô hình lý thuyết.

#### 4.4.5. Kiểm định ước lượng mô hình lý thuyết bằng Bootstrap

Kiểm định này giúp đánh giá độ tin cậy của các ước lượng trong mô hình lý thuyết thông qua kiểm định xem các hệ số hồi quy trong mô hình SEM lý thuyết có được ước lượng tốt không. Phương pháp Bootstrap thực hiện với số mẫu lặp lại là  $N$  lần. Kết quả ước lượng từ  $N$  mẫu được tính trung bình, khoảng chênh lệch giữa giá trị trung bình ước lượng bằng Bootstrap và ước lượng mô hình lý thuyết với mẫu ban đầu càng nhỏ cho phép kết luận các ước lượng mô hình có thể tin cậy được.

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp bootstrap với số lượng mẫu lặp lại  $N = 1000$ . Kết quả ước lượng từ 1000 mẫu được tính trung bình cùng với độ chệch được trình bày trong bảng 4.27.

**Bảng 4.27: Kết quả ước lượng Bootstrap với  $N = 1000$**

Mối quan hệ	Ước lượng ML		Ước lượng Bootstrap					
	ML	Se	M	SE	SE(SE)	BS	SE(BS)	C.R
CL => LI	0.255	0.72	0.197	0.68	0.14	-0.058	-0.414	- 0.71
CL => KT	0.167	0.71	0.128	0.65	0.13	-0.039	-0.217	0.33
CL => PU	0.209	0.85	0.182	0.72	0.14	-0.027	-0.193	- 0.50

LI => KT	0.181	0.76	0.151	0.69	0.13	-0.03	-0.231	0.54
LI => PU	0.082	0.66	0.038	0.61	0.12	-0.044	-0.367	0.50
KT => PU	0.106	0.51	0.092	0.47	0.13	-0.014	-0.108	0.00
PU => HQ	0.192	0.57	0.126	0.49	0.12	-0.066	-0.508	0.46
CL => HQ	0.207	0.70	0.175	0.62	0.12	-0.032	-0.267	0.00

*Nguồn: Tính toán từ tác giả*

*Ghi chú: ML: giá trị ước lượng ML; M: trung bình ước lượng bootstrap; SE: sai lệch chuẩn; SE(SE): sai lệch chuẩn của sai lệch chuẩn; BS: độ chệch; SE(BS): sai lệch chuẩn của độ chệch; C.R: Tỷ lệ trọng số.*

Cột ML là ước lượng bình thường từ mẫu ban đầu. Cột M là trung bình các ước lượng theo Bootstrap, cột Bias (độ chệch) bằng cột Mean trừ cột Estimate. Cột CR tự tính bằng Excel bằng cách lấy cột Mean chia cho cột SE (Bias). Trị tuyệt đối CR rất nhỏ so với 1.96 nên có thể nói là độ chệch là rất nhỏ (tương ứng với giá trị phân phối chuẩn ở mức ý nghĩa 5%). Như vậy ta có thể kết luận là không có sự khác biệt về giá trị ước lượng của các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu trước và sau khi chạy kiểm định Bootstrap (với  $n = 1000$ ). Vì vậy, ước lượng trong mô hình lý thuyết là tin cậy được.

#### **4.5. Bàn luận về kết quả nghiên cứu**

##### **4.5.1. Về mô hình đo lường**

Kết quả xây dựng mô hình đo lường các thang đo khái niệm được thực hiện qua các quá trình nghiên cứu tổng hợp thang đo gốc, nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức được tổng hợp trong Phụ lục 10 - Kết quả Phát triển thang đo các khái niệm nghiên cứu.

##### **4.5.1.1. Thang đo khái niệm chất lượng PMKT**

Từ 12 thang đo gốc bậc 2 với 5 khái niệm bậc 1 (Chức năng, Sự tin cậy, Tính hiệu quả, Khả năng sử dụng, Khả năng duy trì) tổng hợp từ các nghiên cứu liên quan, kết quả nghiên cứu sơ bộ (định tính và định lượng) cho kết thang đo chất lượng phần mềm là thang đo đa cấp với 14 thang đo bậc 2 với 4 khái niệm bậc 1. Trong đó, khái niệm bậc 1

Tính hiệu quả và Khả năng sử dụng được gộp chung thành khái niệm Tính hiệu quả. 2 thang đo gốc “Phần mềm có khả năng tương tác tốt” và “Phần mềm có khả năng sử dụng được” bị gộp chung 1 thang đo “Phần mềm dễ sử dụng (CL10)”, bỏ 2 thang đo gốc Phần mềm giúp sử dụng nguồn lực hiệu quả (không cần thiết) và Phần mềm duy trì được trạng thái vận hành tốt (bị trùng nội dung), bổ sung 5 thang đo và thay đổi tên gọi các thang đo cho phù hợp ngữ cảnh Việt Nam. Sau kết quả nghiên cứu chính thức, thang đo Chất lượng phần mềm vẫn giữ 4 khái niệm bậc 1, 13 thang đo bậc 2, vì thang đo “Dữ liệu có sự liên kết chặt chẽ với nhau để thao tác nhập liệu được thực hiện một cách khoa học và cho phép truy vấn lẫn nhau (CL8)” bị loại bỏ. So với thang đo gốc từ các nghiên cứu trước, kết quả chính thức từ đề tài đã bổ sung 4 thang đo “Phần mềm hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu (CL7)”, “Phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp (CL11)”, “Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh) (CL12)”, “Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo (CL13)”; gộp chung 2 thang đo gốc “Phần mềm có khả năng tương tác tốt” và “Phần mềm có khả năng sử dụng được” thành thang đo “Phần mềm dễ sử dụng (CL10)”; thay đổi tên gọi 8 thang đo so với thang đo gốc “Chất lượng PMKT” cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam.

#### **4.5.1.2. Thang đo khái niệm lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm**

Từ 17 thang đo gốc với 4 khái niệm bậc 1 (Lợi ích về thông tin, Lợi ích về vận hành, Lợi ích về tổ chức, Lợi ích về quản lý) được tổng hợp từ các nghiên cứu liên quan, kết quả nghiên cứu sơ bộ (định tính và định lượng) giảm đi 1 thang đo “Phần mềm có khả năng tái cấu trúc theo cá nhân người dùng” để cho ra 16 thang đo bậc 2 và 4 khái niệm bậc 1 như thang đo gốc. Kết quả nghiên cứu chính thức tiếp tục loại thang đo “Phần mềm giúp giảm thời gian tính toán lương – thưởng” do không phù hợp trong mô hình đo lường để cho ra 15 thang đo cấp 2, 4 khái niệm bậc 1 để đo lường khái niệm “Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm”. So với thang đo gốc từ các nghiên cứu trước, đề tài đã bổ sung 2

thang đo mới “Việc cung cấp thông tin được thực hiện ổn định (LI1)” và “Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng (LI9)”, tách “Phần mềm giúp cải thiện chất lượng báo cáo tài chính” thành 2 thang đo chi tiết “Các báo cáo tài chính tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành (LI4)” và “Các báo cáo tài chính rõ ràng, minh bạch, trung thực (LI5)”, gộp chung 2 thang đo “Phần mềm cải thiện việc quản lý tiền mặt - thanh khoản” và “Phần mềm giúp cải thiện việc quản lý vốn lưu động” thành thang đo “Việc quản lý vốn lưu động được thực hiện tốt (LI15)”, đồng thời điều chỉnh câu chữ của 10 thang đo gốc cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam.

#### **4.5.1.3. Thang đo khái niệm Hoạt động kế toán quản trị**

Từ 16 thang đo gốc bậc 1 được tổng hợp từ các nghiên cứu khác nhau về hoạt động kế toán quản trị, kết quả nghiên cứu sơ bộ (định tính và định lượng) còn 10 thang đo bậc 1 cho khái niệm Hoạt động kế toán quản trị. Kết quả nghiên cứu chính thức loại bỏ 2 thang đo “Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên ngoài (thống kê thị phần, so sánh với giá và hiệu quả sử dụng chi phí của đối thủ, chiến lược đầu tư trong tương lai của đối thủ...) (KT8)” và “Thực hiện tốt việc so sánh với mức trung bình trong ngành (KT9)” để còn 8 thang đo bậc 1 cho khái niệm Hoạt động kế toán quản trị. 8 thang đo này cũng được phát triển từ thang đo gốc nhưng được chỉnh sửa lại câu chữ cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam.

#### **4.5.1.4. Thang đo khái niệm Năng lực phản ứng của doanh nghiệp**

Được tổng hợp từ các nghiên cứu liên quan, thang đo khái niệm Năng lực phản ứng của doanh nghiệp có 15 thang đo gốc bậc 2 với 4 khái niệm bậc 1 (Năng lực, Sự linh hoạt, Sự nhanh nhẹn, Sự phản hồi). Sau khi thực hiện nghiên cứu định tính và định lượng sơ bộ, khái niệm có 19 thang đo bậc 2 với 4 khái niệm bậc 1 không thay đổi. Kết quả nghiên cứu chính thức loại đi thang đo gốc “Công ty có thể quyết định nhanh chóng về việc thay đổi giá cả (PU16)” để còn 18 thang đo bậc 2 và 4 khái niệm bậc 1 như thang đo gốc. Trong 18 thang đo này, có tách thang đo “Công ty có thể nhanh chóng thay đổi dịch vụ

và sản phẩm cung ứng ra thị trường” của thang đo gốc thành 2 thang đo “Công ty có thể nhanh chóng thay đổi khối lượng sản phẩm/dịch vụ cung ứng ra thị trường (PU12)” và “Công ty có thể nhanh chóng thay đổi sản phẩm/dịch vụ (PU13)”, bổ sung thang đo “Công ty có thể nhanh chóng phát hiện ra những thay đổi và ý định của khách hàng (PU15)” từ ý kiến của chuyên gia và thay đổi câu chữ của 15 thang đo gốc cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam.

#### **4.5.1.5. Thang đo khái niệm hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp**

Từ 9 thang đo phi tài chính và 5 thang đo tài chính bậc 1 được tổng hợp từ các nghiên cứu trước liên quan, kết quả nghiên cứu sơ bộ định tính và định lượng còn 12 thang đo, trong đó giữ nguyên 9 thang đo phi tài chính, loại bỏ, gộp chung các thang đo tài chính không đủ số liệu tính toán hoặc không có tính phổ biến cho các loại hình doanh nghiệp như “Số vòng quay tài sản”, “Số vòng quay hàng tồn kho”, Chỉ số thanh toán lãi vay, “Chỉ số thanh toán cổ tức”, “Chỉ số thanh toán ngắn hạn”, “Chỉ số thanh toán nhanh” Kết quả nghiên cứu chính thức cũng chấp nhận kết quả nghiên cứu sơ bộ với 9 thang đo phi tài chính và 3 thang đo tài chính được phát triển từ các thang đo gốc và điều chỉnh câu chữ cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Việt Nam.

#### **4.5.2. Về các giả thuyết nghiên cứu**

Với các chỉ số phù hợp của mô hình nghiên cứu lý thuyết và cạnh tranh, 9 giả thuyết nghiên cứu của đề tài về các mối quan hệ giữa 5 nhóm khái niệm: chất lượng phần mềm, lợi ích kế toán của việc ứng dụng phần mềm, hoạt động kế toán quản trị, khả năng phản ứng và hiệu quả kinh doanh được chấp nhận, góp phần thực hiện mục tiêu và trả lời các câu hỏi nghiên cứu đặt ra cho đề tài.

#### 4.5.2.1. So sánh các giả thuyết nghiên cứu với các nghiên cứu trước đây và lý thuyết nền

**Giả thuyết H<sub>1</sub>** được phát biểu: “Chất lượng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến những lợi ích kế toán của phần mềm tại doanh nghiệp”. Kết quả ước lượng cho thấy mối quan hệ giữa các yếu tố thuộc chất lượng phần mềm (CL) và lợi ích phần mềm là 0,255 với sai lệch chuẩn  $se = 0,72$ , mức ý nghĩa thống kê  $p = 0,001$ . **Giả thuyết H<sub>2</sub>** được phát biểu: “Chất lượng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến những hoạt động kế toán quản trị tại doanh nghiệp” với hệ số ước lượng là 0,167, sai số chuẩn ( $se$ ) là 0,71  $p = 0,002$ . Cả 02 giả thuyết được chấp nhận với mức ý nghĩa cao ( $<1\%$ ). Các hệ số ước lượng có giá trị cao trong mô hình cho thấy mức độ ảnh hưởng lớn của chất lượng PMKT đối với hệ thống kế toán nói chung và hoạt động kế toán quản trị nói riêng. Việc chấp nhận các giả thuyết này cũng phù hợp với các nghiên cứu liên quan về ảnh hưởng của CNTT đối với công tác kế toán hoặc mang lại các lợi ích kế toán cũng như hoạt động kế toán quản trị như Booth và ctg (2000); Granlund và Malmi (2002); Spathis và Constantinides (2004); Spathis và Ananiadis (2005); Spathis (2006); Velcu (2007); Kanellou và Spathis (2013); Tijani và Ogundeji (2014); Attayah và Sweiti (2014); Goumas và ctg (2018)...Lý thuyết này cũng phù hợp với lý thuyết tiếp cận kế toán dưới góc độ 1 hệ thống thông tin, theo đó hệ thống kế toán là tập hợp nhiều thành phần có tác động lẫn nhau thực hiện mục tiêu cung cấp thông tin kế toán và PMKT là 1 trong những nguồn lực/thành phần quan trọng của 1 hệ thống kế toán để thực hiện mục tiêu này. 1 PMKT có chất lượng sẽ tác động tích cực đến các quá trình thu thập, xử lý, lưu trữ, kiểm soát và cung cấp thông tin của hệ thống kế toán, mang lại các lợi ích cho hệ thống kế toán, hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp có ứng dụng phần mềm. Điểm mới so với các nghiên cứu trước đây đã thực hiện là đề tài không phân tích vai trò của CNTT một cách tổng quát hoặc là một hệ thống ERP tích hợp mà đi vào phân tích cụ thể vai trò các yếu tố chất lượng của PMKT đang ứng dụng tại các doanh nghiệp Việt Nam đối hoạt động kế toán nói chung và kế toán quản trị nói riêng.



Mối quan hệ giữa những lợi ích của phần mềm và hoạt động kế toán quản trị tại doanh nghiệp được thể hiện qua nội dung **giả thuyết H4**: “Những lợi ích kế toán của việc ứng dụng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động kế toán quản trị tại doanh nghiệp” Giả thuyết này cũng được chấp nhận với giá trị ước lượng lần lượt là 0,181 ( $se = 0,76$ ), có ý nghĩa thống kê với  $p = 0,001$ . Việc chấp nhận giả thuyết này cũng phù hợp với lý thuyết về hệ thống thông tin kế toán, khi đó các lợi ích về tổ chức, quản lý, vận hành, thông tin đối với hệ thống kế toán khi ứng dụng phần mềm sẽ tác động vào các thành phần của hệ thống thông tin kế toán quản trị, thúc đẩy và nâng cao các hoạt động kế toán quản trị. Các nghiên cứu của Kaplan (1984); Kaplan và Atkinson (1998); Gaidiene và Skyrius (2006) cũng cho rằng, các hoạt động kế toán quản trị trong doanh nghiệp nhằm giúp nhà quản lý đưa ra các quyết định được dựa trên việc tổ chức hệ thống thông tin kế toán, tổ chức các hoạt động và nghiệp vụ kế toán.

**Giả thuyết H3**: “Chất lượng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp” được chấp nhận với mức ước lượng là 0,177 và sai số chuẩn là 0,82 ( $p = 0,018 < 0,05$ ). Tương tự như vậy, giả thuyết H8: “Chất lượng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp” cũng được chấp nhận với giá trị ước lượng của hai mối quan hệ này là 0,209 ( $se = 0,85$ ,  $p = 0,000$ ). Kết luận này cũng phù hợp với các nghiên cứu về vai trò của CNTT đối với năng lực hoạt động và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp như Coronado và Colin (2002), Van Oosterhout và ctg (2006), Raschke (2010), Seethamraju và Sundar (2013), Chen và ctg (2014), Leonhardt và ctg (2016), Panda và Rath (2018). Việc chấp nhận 2 giả thuyết này cũng phù hợp với 2 lý thuyết nền được sử dụng trong đề tài (1) Lý thuyết về lợi thế cạnh tranh bền vững và ứng dụng công nghệ thông tin để mang lại lợi thế cạnh và (2) Lý thuyết nguồn lực và áp dụng công nghệ thông tin để mang lại hiệu quả hoạt động kinh doanh. Theo đó, 1 PMKT có chất lượng sẽ tạo ra 1 ưu thế cạnh tranh nhất định cho doanh nghiệp và là nguồn lực quan trọng có thể tạo ra những thông tin hữu ích, mang lại giá trị

tài chính và phi tài chính cho doanh nghiệp, cải thiện năng lực phản ứng và tác động tích cực đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

**Giả thuyết H<sub>5</sub>:** “Những lợi ích kế toán của việc ứng dụng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp” mối quan hệ giữa các yếu tố thuộc lợi ích của phần mềm (LI) và năng lực phản ứng (PU) có giá trị ước lượng là 0,082, sai số chuẩn là 0,66 ( $p = 0,022$ ); **Giả thuyết H<sub>6</sub>:** “Hoạt động kế toán quản trị có ảnh hưởng tích cực đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp” có mức ước lượng 0,101 ( $se = 0,51$ ), ý nghĩa thống kê  $p = 0,000$  đều được chấp nhận và có ý nghĩa thống kê  $< 5\%$ . **Giả thuyết H<sub>9</sub>** “Những lợi ích kế toán nhờ ứng dụng phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp” cũng được chấp nhận trong mô hình cạnh tranh với mức ý nghĩa thống kê 5%. Việc chấp nhận 2 giả thuyết này góp phần làm rõ vai trò và tầm quan trọng của công tác kế toán trong doanh nghiệp, đặc biệt là hoạt động kế toán quản trị có ảnh hưởng lớn hơn các yếu tố lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm trong mối quan hệ với đến năng lực phản ứng, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Điều này cũng phù hợp với Lý thuyết về chức năng của kế toán cũng như mục tiêu, chức năng của kế toán quản trị. Kết quả nghiên cứu này cũng phù hợp với các nghiên cứu của Foster và Young (1997), Shields (1997), Adler và ctg (2000) về vai trò của kế toán quản trị trong dẫn dắt hoạt động và phát triển tổ chức. Các nghiên cứu của Spathis và Ananiadis (2005), Järvenpää (2007), Velcu (2007), Brazel và Dang (2008) cũng thừa nhận các lợi ích kế toán từ việc ứng dụng phần mềm sẽ giúp doanh nghiệp định hướng kinh doanh tốt hơn, mang lại kết quả hoạt động tốt hơn.

Kết quả kiểm định **giả thuyết H<sub>7</sub>:** “Năng lực phản ứng có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp” được chấp nhận ở 2 mô hình lý thuyết và cạnh tranh với mức ý nghĩa thống kê nhỏ hơn 5% và chỉ số xác định  $R^2 > 40\%$ . Điều này cho thấy tầm quan trọng của yếu tố năng lực phản ứng của doanh nghiệp đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Theo quan điểm của lý thuyết dựa trên nguồn lực (Resource Based View - RBV), doanh nghiệp hoàn toàn có thể tạo ra các lợi thế cạnh

tranh bền vững nếu như biết cách khai thác năng lực cũng như các nguồn lực cụ thể về mặt tổ chức, vốn, con người, từ đó giúp hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (firm performance) vượt trội so với các đối thủ khác. Việc chấp nhận giả thuyết này bổ sung bằng chứng thực nghiệm về lý thuyết nguồn lực cạnh tranh ở Việt Nam cũng như bổ sung cho các nghiên cứu liên quan về việc năng lực phản ứng đóng góp vào việc cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh của tổ chức cũng như những giá trị cốt lõi liên quan đến chiến lược cạnh tranh và hiệu quả hoạt động của tổ chức (Goldman và ctg, 1995; Chenhall và Morris, 1995; Sull, 2009; Swafford & ctg, 2006).

#### 4.5.2.2. Phân tích tác động của các khái niệm đối với các giả thuyết nghiên cứu

Sử dụng kỹ thuật phân tích đường dẫn (PATH) trong mô hình SEM, căn cứ các hệ số hồi quy ước lượng từ kết quả mô hình nghiên cứu chính thức, ta có hệ số tác động trực tiếp và tác động gián tiếp ở bảng 4.28 như sau:

**Bảng 4.28: Tác động trực tiếp và gián tiếp của các khái niệm**

Quan hệ	Tác động trực tiếp	Tác động gián tiếp	Giải thích tác động gián tiếp	Tổng cộng
CL => LI	0,255	0,000		<b>0,255</b>
CL => KT	0,167	0,046	CL => LI => KT (0,255 x 0,181)	<b>0,213</b>
CL => PU	0,209	0,039	CL => LI => PU (0,255 x 0,082) + CL => KT => PU (0,167 x 0,106)	<b>0,248</b>
LI => KT	0,181	0		<b>0,181</b>
LI => PU	0,082	0,019	LI => KT => PU (0,181 x 0,106)	<b>0,101</b>
KT => PU	0,106	0		<b>0,106</b>
PU => HQ	0,192	0		<b>0,192</b>
CL => HQ	0,207	0,040	CL => PU => HQ (0,209 x 0,192)	<b>0,247</b>

*Nguồn: Tính toán từ tác giả*

Trong đó, tác động trực tiếp là hệ số hồi quy ước lượng giữa biến độc lập và biến phụ thuộc trong quan hệ giả thuyết, tác động gián tiếp là tác động giữa biến độc lập với biến phụ thuộc thông qua biến trung gian và là tích của hệ số hồi quy của các biến trên cùng

đường dẫn. Cột tổng cộng là tổng hợp tác động trực tiếp và gián tiếp của mối quan hệ trong giả thuyết nghiên cứu.

Bảng 4.28 cho thấy, chất lượng PMKT có những tác động trực tiếp mạnh nhất đối với trong các giả thuyết nghiên cứu. Mức độ tác động trực tiếp theo trình tự giảm dần đối với các khái niệm lợi ích kế toán, năng lực phản ứng, hiệu quả hoạt động và hoạt động kế toán quản trị. Ngoài ra, thông qua các biến trung gian là lợi ích kế toán, hoạt động kế toán quản trị và năng lực phản ứng, Chất lượng phần mềm kế toán làm đã có các tác động gián tiếp, làm gia tăng mức độ ảnh hưởng của chất lượng phần mềm với kế toán quản trị (tăng từ 0,167 lên 0,213 qua trung gian Lợi ích kế toán), tăng ảnh hưởng của chất lượng phần mềm với năng lực phản ứng (tăng từ 0,209 lên 0,248 qua trung gian Lợi ích kế toán và Hoạt động kế toán quản trị), tăng ảnh hưởng của Chất lượng PMKT với Hiệu quả hoạt động (từ 0,207 lên 0,247 qua trung gian Năng lực phản ứng). Điều này cho thấy tầm quan trọng của Chất lượng phần mềm kế toán với Lợi ích kế toán, hoạt động kế toán quản trị, năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Lợi ích kế toán cũng có tác động đáng kể đến hoạt động kế toán quản trị và thông qua hoạt động kế toán quản trị làm gia tăng năng lực phản ứng của doanh nghiệp từ 0,082 lên 0,101. Điều này càng khẳng định vai trò của Chất lượng PMKT trong việc tạo ra các lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm, từ đó thúc đẩy hoạt động kế toán quản trị, năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Hoạt động kế toán quản trị là biến trung gian có vai trò truyền tải giá trị của PMKT có chất lượng đến năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Hoạt động kế toán quản trị làm cầu nối gia tăng ảnh hưởng của chất lượng PMKT với năng lực phản ứng, giữa Lợi ích kế toán với năng lực phản ứng, góp phần thúc đẩy mối quan hệ giữa năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

### 4.5.3. So sánh mô hình lý thuyết và mô hình cạnh tranh

Cả 2 mô hình đều đạt mức độ thích hợp với dữ liệu thị trường. Khi so sánh các chỉ số mức độ phù hợp của mô hình cho thấy, mô hình lý thuyết có mức độ phù hợp với dữ liệu cao hơn mô hình cạnh tranh do có Chi-bình phương/df nhỏ hơn ( $1,261 < 1,387$ ) dù bậc tự do df của 2 mô hình là như nhau. Mặt khác, mức độ dự báo của mô hình lý thuyết cao hơn mô hình cạnh tranh ( $R^2$  giảm từ 0,37 của mô hình lý thuyết còn 0,21 của mô hình cạnh tranh). Việc bổ sung giả thuyết  $H_9$  làm giảm mức độ phù hợp và mức dự báo của mô hình lý thuyết. Do đó, việc sử dụng mô hình lý thuyết nên được ưu tiên. Điều này có nghĩa là, khi ứng dụng PMKT có chất lượng sẽ mang lại các lợi ích cho hệ thống kế toán. Nếu doanh nghiệp biết cách tận dụng các lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm mang lại để thúc đẩy hoạt động kế toán quản trị thì nâng cao năng lực phản ứng của doanh nghiệp thì sẽ mang lại hiệu quả hoạt động cao hơn. Hay nói cách khác, các lợi ích kế toán mang lại từ việc ứng dụng phần mềm sẽ ít đem lại hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp nếu không thúc đẩy các hoạt động kế toán quản trị.

### 4.5.4. Kết quả kiểm tra các biến kiểm soát

Trong mô hình nghiên cứu, ngoài năm nhóm khái niệm: chất lượng phần mềm, lợi ích kế toán, hoạt động kế toán quản trị, khả năng phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động kinh doanh, nghiên cứu còn bổ sung sáu biến kiểm soát, mỗi biến sẽ được chia thành 2 đặc điểm như sau (xem bảng 4.29):

- Biến quy mô doanh nghiệp có hai đặc điểm là dưới 1000 lao động ( $<1000$ ) và từ 1000 lao động trở lên ( $\geq 1000$ ), kí hiệu là QM.
- Biến lĩnh vực sản xuất có hai đặc điểm là sản xuất và thương mại - dịch vụ, kí hiệu là LV.
- Biến loại phần mềm sử dụng có hai đặc điểm là: chỉ có tính năng quản lý hoạt động kế toán; và có thể tích hợp thêm những tính năng quản lý hoạt động khác như nhân sự, sản xuất hay kinh doanh, kí hiệu PM.

- Biến số năm thành lập có hai đặc điểm là dưới 10 năm (< 10 năm) và từ 10 năm trở lên ( $\geq 10$  năm), kí hiệu là SN.
- Biến giới tính người lãnh đạo có hai giá trị là nam và nữ, ký hiệu là GT.
- Biến độ tuổi của lãnh đạo tham gia khảo sát được chia thành hai khoảng dưới 40 tuổi (< 40 tuổi) và trên 40 tuổi ( $\geq 40$  tuổi), ký hiệu là ĐT.
- Biến kiểm soát số vốn điều lệ không được kiểm nghiệm do số liệu thu thập được không đầy đủ.

Nghiên cứu sử dụng sáu biến kiểm soát nhằm đánh giá có sự khác biệt giữa từng nhóm đặc điểm đối với mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, nhóm tác giả sử dụng biến giả trong mô hình hồi quy. Để đo lường được tác động của các biến giả này tới mối quan hệ giữa biến độc lập và phụ thuộc, phương pháp được sử dụng là phân tích đồng phương sai, sử dụng cách thức nhân biến giả với biến độc lập để tạo ra biến mới. Với hàm hồi quy có dạng:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X + \beta_2DX + u$$

Trong đó, D là biến giả, X là khả năng phản ứng của doanh nghiệp (biến độc lập). Khi đó, hệ số  $\beta_2$ , sẽ cho biết tác động của biến giả đối với mối quan hệ hồi quy trong mô hình. Kết quả phân tích được trình bày trong bảng 4.30 và phụ lục 20.

**Bảng 4.29: Danh mục biến kiểm soát**

Tên biến kiểm soát	Đặc điểm	Kí hiệu
Quy mô doanh nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 1000 lao động</li> <li>• <math>\geq 1000</math> lao động</li> </ul>	QM
Lĩnh vực	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sản xuất</li> <li>• Thương mại và Dịch vụ</li> </ul>	LV
Loại phần mềm sử dụng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chỉ có chức năng quản lý hoạt động kế toán</li> <li>• Tích hợp thêm những tính năng quản lý khác</li> </ul>	PM
Số năm thành lập	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 10 năm</li> <li>• <math>\geq 10</math> năm</li> </ul>	SN
Giới tính lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nam</li> <li>• Nữ</li> </ul>	GT
Độ tuổi của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 40 tuổi</li> </ul>	ĐT

Tên biến kiểm soát	Đặc điểm	Kí hiệu
	• $\geq 40$ tuổi	

Nguồn: Tổng hợp từ tác giả

**Bảng 4.30: Kết quả phân tích ảnh hưởng của biến quy mô, lĩnh vực hoạt động và dạng phần mềm sử dụng**

1. Quy mô doanh nghiệp (0: < 1000 lao động; 1: $\geq 1000$ lao động)			
Mối quan hệ	Giá trị ước lượng	Giá trị ước lượng chuẩn hóa	Sig.
PU => HQ	0.527	0.522	0.000
2. Dạng phần mềm (0: Chỉ có tính năng quản lý kế toán; 1: Tích hợp thêm các tính năng quản lý khác (nhân sự, thương mại, sản xuất))			
Mối quan hệ	Giá trị ước lượng	Giá trị ước lượng chuẩn hóa	Sig.
PU => HQ	0.156	0.150	0.003
3. Số năm thành lập (0: Dưới 10 năm; 1: Từ 10 năm trở lên)			
Mối quan hệ	Giá trị ước lượng	Giá trị ước lượng chuẩn hóa	Sig.
PU => HQ	0.006	0.003	0.241
4. Lĩnh vực hoạt động			
Mối quan hệ	Giá trị ước lượng	Giá trị ước lượng chuẩn hóa	Sig.
PU => HQ	0.356	0.328	0.001
5. Giới tính			
Mối quan hệ	Giá trị ước lượng	Giá trị ước lượng chuẩn hóa	Sig.
PU => HQ	0.011	0.009	0.272
6. Độ tuổi			
Mối quan hệ	Giá trị ước lượng	Giá trị ước lượng chuẩn hóa	Sig.
PU => HQ	0.108	0.102	0.038

Nguồn: Tổng hợp từ tác giả

Kết quả bảng 4.30 cho thấy hai đặc điểm của biến quy mô đều có ảnh hưởng mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (Sig = 0.000 < 0.05), quy mô càng lớn ( $\geq 1000$  lao động) thì mức độ ảnh hưởng càng nhiều.

Điều này cho thấy khi doanh nghiệp quy mô càng lớn thì mức độ ảnh hưởng của năng lực phản ứng của doanh nghiệp với hiệu quả hoạt động sẽ lớn hơn mối quan hệ này ở doanh nghiệp có quy mô nhỏ.

Trong trường hợp đặc điểm về lĩnh vực hoạt động, sản xuất và thương mại, dịch vụ có sự khác biệt trong mức độ ảnh hưởng đối với mối quan hệ giữa khả năng phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động kinh doanh ( $\text{Sig} = 0.001 < 0.05$ ). Lĩnh vực thương mại và dịch vụ có mức độ ảnh hưởng nhiều hơn so với doanh nghiệp sản xuất. Hay nói các khác, ở các doanh nghiệp thương mại, dịch vụ, năng lực phản ứng của doanh nghiệp góp phần quan trọng hơn vào hiệu quả hoạt động kinh doanh so với doanh nghiệp sản xuất. Điều này cũng có thể giải thích do doanh nghiệp sản xuất có cơ cấu tổ chức, quy trình hoạt động phức tạp hơn, khả năng thay đổi chậm hơn so với doanh nghiệp thương mại dịch vụ.

Ở trường hợp loại phần mềm thì mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp chịu ảnh hưởng của dạng phần mềm có tích hợp thêm tính năng quản lý khác ngoài quản lý kế toán ( $\text{Sig} = 0.003 < 0.05$ ), nói các khác các doanh nghiệp có sự đầu tư về tính năng phần mềm quản lý sẽ có sự ảnh hưởng tích cực đối với năng lực cạnh tranh và kết quả kinh doanh của doanh nghiệp.

Trường hợp biến số năm thành lập thì cả hai đặc điểm về số năm thành lập đều không có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp ( $\text{Sig} = 0.241 > 0.05$ ).

Cuối cùng, ta sẽ đánh giá biến kiểm soát liên quan đến đặc điểm của người trả lời phỏng vấn là giới tính và độ tuổi của nhóm lãnh đạo tham gia phỏng vấn. Kết quả cho thấy giới tính với hai đặc điểm là nam và nữ không có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp ( $\text{Sig} = 0.272 > 0.05$ ). Ngược lại biến độ tuổi lại có ảnh hưởng đến mối quan hệ này ở nhóm lãnh đạo có độ tuổi  $< 40$  tuổi ( $\text{Sig} = 0.038 < 0.05$ ). Điều này cũng phù hợp với thực tế là người lãnh đạo có độ tuổi cao ( $>$



40) thường có tầm nhìn, kinh nghiệm ứng phó tốt hơn với thị trường để đạt hiệu quả hoạt động kinh doanh tốt hơn cho doanh nghiệp.

#### **4.6. Kết luận chương 4**

Chương 4 là đã trình bày kết quả nghiên cứu sơ bộ và kết quả nghiên cứu chính thức. Kết quả nghiên cứu sơ bộ đã điều chỉnh và hình thành thang đo chính thức cho các khái niệm nghiên cứu của đề tài. Kết quả nghiên cứu chính thức bao gồm (1) Kiểm định thang đo chính thức được đánh giá thông qua phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và được kiểm định tiếp bằng phân tích nhân tố khẳng định CFA; (2) Kết quả mô hình nghiên cứu cũng như các giả thuyết đưa ra trong mô hình thông qua kỹ thuật SEM dưới sự hỗ trợ phần mềm AMOS. Các bàn luận về kết quả nghiên cứu cũng đã được đưa ra từ kết quả nghiên cứu chính thức.

## **CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý**

### **5.1. Giới thiệu**

Chương 5 nhằm tổng kết lại các phát hiện đã tìm được, các thảo luận và hàm ý quản lý, cũng như những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo. Nghiên cứu đã cho thấy có mối quan hệ giữa việc ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng phần mềm ERP đến các hoạt động kế toán, kế toán quản trị, làm gia tăng năng lực phản ứng của doanh nghiệp và từ đó tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Mô hình nghiên cứu được xây dựng căn cứ vào lý thuyết lợi thế cạnh tranh, lý thuyết nguồn lực, lý thuyết kế toán quản trị, thông qua việc khảo sát các nghiên cứu trước, sử dụng phương pháp phân tích định tính và phân tích định lượng để kiểm định mô hình. Mặc dù còn những hạn chế liên quan đến phương pháp khảo sát, mức độ tiếp cận nhưng nghiên cứu cũng đã kiểm định các giả thuyết và trả lời được các câu hỏi nghiên cứu đặt ra trong thực tế bối cảnh của Việt Nam.

### **5.2. Kết luận**

#### **5.2.1. Tổng kết quá trình nghiên cứu**

Mục tiêu tổng quát của đề tài nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT đến kết quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Mối quan hệ này được thực hiện thông qua ảnh hưởng của chất lượng phần mềm đến các lợi ích của hệ thống kế toán do ứng dụng phần mềm, hoạt động kế toán quản trị và năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Để đạt được mục tiêu tổng quát, các mục tiêu cụ thể được đề ra bao gồm:

- Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với các lợi ích của hệ thống kế toán do ứng dụng phần mềm mang lại;
- Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với các hoạt động kế toán quản trị;
- Nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng PMKT với năng lực phản ứng của doanh nghiệp thông qua tác động của lợi ích của hệ thống kế toán do ứng dụng phần mềm và hoạt động kế toán quản trị

- Nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng PMKT đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp thông qua sự ảnh hưởng của PMKT đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Dựa trên các lý thuyết nền và các nghiên cứu liên quan đã thực, đề tài đã đưa ra 5 khái niệm nghiên cứu bao gồm: PMKT và chất lượng PMKT, lợi ích của kế toán do ứng dụng PMKT, hoạt động kế toán quản trị, năng lực phản ứng của doanh nghiệp, và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Các lý thuyết này cùng với các nghiên cứu trước đây cũng là căn cứ để tác giả xây dựng 8 giả thuyết trong mô hình nghiên cứu đề xuất và bổ sung 1 giả thuyết ( $H_9$ ) để hình thành mô hình cạnh tranh.

Trong mô hình nghiên cứu, tác giả cũng kiểm chứng sự tác động của các biến soát bao gồm: quy mô doanh nghiệp, số năm thành lập của công ty, lĩnh vực hoạt động, vốn điều lệ, loại phần mềm sử dụng, đặc điểm CEO.

Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp bao gồm nghiên cứu định tính và định lượng nhằm khám phá và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu. Trên cơ sở phương pháp nghiên cứu tại bàn, phỏng vấn chuyên gia (lần 1, lần 2) và các phân tích định lượng sơ bộ (mẫu 100) và phân tích định lượng chính thức (mẫu 401), Đề tài đã khám phá các khái niệm trong mô hình đo lường và các lý thuyết chưa được nghiên cứu và kiểm định về việc sử dụng PMKT tại các doanh nghiệp Việt Nam.

### **5.2.2. Về mô hình đo lường**

Đề tài hoàn thiện thang đo các khái niệm nghiên cứu. Bảng 5.1 trình bày sự thay đổi của các thang đo các khái niệm sau các nghiên cứu định tính lần 1, định lượng sơ bộ, định tính lần 2 và định lượng chính thức.

**Bảng 5.1. Kết quả thay đổi thang đo sau quá trình phân tích định tính và định lượng**

Nhóm khái niệm	Thang đo gốc	Thang đo sau phân tích định tính lần 1		Thang đo sau phân tích định lượng sơ bộ	Thang đo sau phân tích định tính lần 2	Thang đo sau khi Cronbach's Alpha và phân tích EFA chính thức		Kí hiệu
		Số lượng	Thay đổi			Số lượng	Thay đổi	
Chất lượng phần mềm	12	14	Loại 2 thang đo, bổ sung thêm 4 thang đo	7	14	13	Bỏ 1 thang đo CL8	CL1 – CL14 (bỏ CL8)
Lợi ích kế toán do phần mềm mang lại	17	16	Loại 4 thang đo, bổ sung thêm 3 thang đo	14	16	15	Bỏ 1 thang đo LI16	LI1 – LI16 (bỏ LI16)
Hoạt động kế toán quản trị ở công ty	16	12	Loại 5 thang đo, bổ sung thêm 1 thang đo	7	10	8	Loại 2 thang đo KT7 và KT8	KT1 – KT10 (loại KT7 và KT8)
Khả năng phản ứng của công ty	15	19	Bổ sung thêm 4 thang đo	19	19	18	Bỏ 1 thang đo PU16	PU1 – PU19 (bỏ PU16)
Hiệu quả hoạt động kinh doanh	14*	21**	Bổ sung 7 thang đo tài chính	9	12 ***	12 ***	Loại 9 thang đo tài chính	HQ1 – HQ9; ROA, ROS, ROE

*Nguồn: Tổng hợp từ tác giả*

(\*): 9 thang đo phi tài chính và 5 thang đo tài chính

(\*\*): 9 thang đo phi tài chính và 11 thang đo tài chính

(\*\*\*): 9 thang đo phi tài chính và 3 thang đo tài chính (ROS, ROA VÀ ROE)

### 5.2.3. Về mô hình nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy các lý thuyết sau được chấp nhận:

- Chất lượng của phần mềm có ảnh hưởng tích cực mang lại các lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT;
- Chất lượng của phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động kế toán quản trị;
- Lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT có tác động tích cực đến hoạt động kế toán quản trị;
- Lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT có tác động tích cực đến Năng lực phản ứng của doanh nghiệp;
- Kế toán quản trị có tác động tích cực đến Năng lực phản ứng của doanh nghiệp
- Năng lực phản ứng của doanh nghiệp tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp;
- Chất lượng phần mềm tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động doanh nghiệp;
- Lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT có tác động tích cực đến Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Kết quả kiểm định SEM cho thấy sự phù hợp của mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết ban đầu với tám giả thuyết đầu tiên (từ H<sub>1</sub> đến H<sub>8</sub>). Sau đó đề tài tiến hành kiểm định mô hình cạnh tranh với giả thuyết H<sub>9</sub> được bổ sung thêm. Việc kiểm định mô hình cạnh tranh nhằm tìm kiếm mô hình tối ưu cho mối quan hệ giữa các khái niệm. Kết quả kiểm định mô hình cạnh tranh cho thấy các giả thuyết đều được chấp nhận, tuy nhiên hệ số tác động không cao như mô hình gốc, tức là mức độ ảnh hưởng của các yếu tố nguyên nhân đến yếu tố kết quả yếu hơn. Vì vậy kiến nghị sử dụng mô hình gốc ban đầu.

#### **5.2.4. Ảnh hưởng của các biến kiểm soát**

Kết quả kiểm định các biến kiểm soát cũng cho thấy:

- (1) Quy mô doanh nghiệp có ảnh hưởng mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (Sig <0.05). Doanh nghiệp có quy mô càng lớn ( $\geq 1000$  lao động) thì mức độ ảnh hưởng càng nhiều.

- (2) Lĩnh vực hoạt động, bao gồm lĩnh vực sản xuất, thương mại, dịch vụ có ảnh hưởng đối với mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp ( $\text{Sig} < 0.05$ ), trong đó doanh nghiệp thương mại, dịch vụ có ảnh hưởng lớn hơn.
- (3) Số năm thành lập của doanh nghiệp không có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp ( $\text{Sig} > 0.05$ ).
- (4) Loại phần mềm có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Các phần mềm có tích hợp thêm tính năng quản lý khác ngoài quản lý kế toán sẽ có sự ảnh hưởng tích cực đến mối quan hệ giữa năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, tức là nó làm khuếch trương thêm ảnh hưởng của năng lực phản ứng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Các PMKT đơn thuần thì không có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp
- (5) Giới tính của người lãnh đạo không có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp ( $\text{Sig} > 0.05$ ).
- (6) Độ tuổi của nhà lãnh đạo có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Nhà lãnh đạo lớn tuổi sẽ có kinh nghiệm đối phó với thay đổi của thị trường để có kết quả hoạt động tốt hơn.

### **5.3. Hàm ý quản lý**

Toàn cầu hoá hiện nay đang tạo ra nhiều lợi thế và thách thức mới cho các tổ chức và khiến cho môi trường kinh doanh tại Việt Nam ngày càng mang tính cạnh tranh cao. Trong những năm qua, việc phát triển như vũ bão của khoa học máy tính và công nghệ thông tin (CNTT) đã có tác động to lớn đến mọi hoạt động sản xuất và kinh doanh của doanh nghiệp khi việc áp dụng CNTT và các phần mềm quản lý sẽ giúp cho doanh nghiệp kịp thời ứng phó với sự thay đổi của thị trường. CNTT giúp cho các tổ chức có thể quản

lý công việc nhanh chóng, hiệu quả và cung cấp thông tin kịp thời, đáng tin cậy cho nhà quản lý để đưa ra các quyết định phù hợp và nhanh chóng.

Chính vì thế, bên cạnh những hàm ý lý thuyết mang tính hàn lâm, luận án cũng đã mang lại những ý nghĩa về mặt quản trị có giá trị thực tiễn cho các doanh nghiệp bởi công nghệ thông tin đóng một vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển kinh doanh. Mô hình nghiên cứu được khám phá và kiểm định sẽ đưa ra nhiều hàm ý quan trọng nhằm giúp doanh nghiệp có những định hướng để mạnh dạn và chủ động đầu tư, áp dụng những thành tựu của công nghệ thông tin cũng như các phần mềm có tính tích hợp để mang lại các lợi ích kế toán và giúp công ty thực hiện các hoạt động kế toán quản trị tốt, từ đó góp phần thúc đẩy gia tăng năng lực phản ứng của doanh nghiệp, tạo điều kiện để nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

**Thứ nhất**, vai trò của phần mềm kế toán đối với tổ chức công tác kế toán nói chung. Ứng dụng CNTT vào công tác quản lý nói chung và công tác kế toán nói riêng là một xu thế tất yếu của các DN trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế. Do đó, trong những năm gần đây, việc áp dụng phần mềm kế toán trong các DN ngày càng trở nên phổ biến khi phần mềm kế toán giúp DN ghi nhận, xử lý các nghiệp vụ kế toán một cách dễ dàng và nhanh chóng, phân tích và tổng hợp dữ liệu tài chính kịp thời, chính xác. Nghiên cứu của Domeika (2005) cho thấy phần mềm kế toán là một yếu tố quan trọng của hệ thống thông tin kế toán. Trong khi đó, hệ thống thông tin kế toán có chức năng quan trọng là thu thập, xử lý và cung cấp thông tin hỗ trợ việc thực hiện và quản lý điều hành DN, giúp Ban Giám đốc ra quyết định chiến lược kinh doanh phù hợp và hiệu quả. So với việc ghi chép kế toán thủ công, sử dụng phần mềm kế toán giúp các khâu tính toán, ghi chéo sổ sách, lập và trình bày báo cáo kế toán được chính xác và nhanh chóng hơn nhiều. Nhờ đó, cung cấp thông tin tài chính, kế toán một cách đa chiều và hiệu quả, giúp cho chủ DN ra quyết định nhanh hơn, chính xác hơn và hợp lý hơn. Theo Sajady và cộng sự (2008) cho rằng việc sử dụng phần mềm kế toán phục vụ hệ thống thông tin kế toán không những

làm tăng hiệu quả hoạt động của DN mà còn cho phép DN sử dụng tốt hơn các thông tin kế toán trong các mối quan hệ với khách hàng và nhà cung cấp của đơn vị. Vì thế để việc ứng dụng phần mềm kế toán trong các DN phát huy tối đa hiệu quả, tăng cường tính hữu ích của hệ thống thông tin kế toán, nhà quản trị trong các đơn vị cần thay đổi về tư duy quản lý và ra quyết định, nâng cao nhận thức, vai trò của hệ thống thông tin kế toán. Đồng thời, các DN cần quan tâm nhiều hơn nữa trong việc đầu tư trang thiết bị, phần mềm kế toán trong hệ thống thông tin kế toán để đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của người sử dụng thông tin.

**Thứ hai**, ứng dụng các phần mềm có chất lượng, có tính tích hợp để nâng cao năng lực và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu từ đề tài cho thấy cần ứng dụng các phần mềm kế toán có chất lượng và có tính tích hợp để gia tăng lợi ích cho hoạt động kế toán nói chung, kế toán quản trị nói riêng, từ đó tạo ra năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Như vậy doanh nghiệp cần chú trọng và đầu tư để ứng dụng các phần mềm có tính tích hợp với các phần mềm quản lý khác để đạt được các lợi ích này. Các doanh nghiệp lớn có thể áp dụng ngay các phần mềm ERP thì tác dụng mang lại đối với hiệu quả hoạt động là rõ ràng. Đối với các doanh nghiệp nhỏ, ngay từ ban đầu chưa thể áp dụng phần mềm ERP thì nên xem xét áp dụng các phần mềm mà có khả năng mở rộng, tích hợp trong tương lai, khi doanh nghiệp phát triển hơn về quy mô và kinh doanh.

**Thứ ba**, doanh nghiệp cần chú ý tổ chức công tác kế toán tốt để có thể đáp ứng với điều kiện thay đổi liên tục của môi trường kinh doanh nhằm đem lại hiệu quả cao. Công tác kế toán cần theo định hướng để hỗ trợ đắc lực cho hoạt động kế toán quản trị. Bản thân công tác kế toán được tổ chức tốt cũng góp phần mang lại năng lực phản ứng cho doanh nghiệp.

**Thứ tư**, kế toán quản trị đóng vai trò quan trọng trong việc mang lại năng lực phản ứng của doanh nghiệp và nhờ đó góp phần thúc đẩy hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.



Các doanh nghiệp ứng dụng PMKT có chất lượng sẽ thúc đẩy các hoạt động kế toán quản trị và từ đó góp phần vào việc gia tăng hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Công tác kế toán quản trị được thực hiện một cách toàn diện, bao gồm nhiều hoạt động để giúp nhà quản lý ra quyết định nhanh chóng và có cơ sở.

**Thứ năm**, năng lực phản ứng của doanh nghiệp là yếu tố rất quan trọng mang lại hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Trong đó hoạt động kế toán quản trị (mà phần lớn là nhờ ở việc áp dụng PMKT có chất lượng) góp phần rất đặc lực trong việc mang lại năng lực phản ứng cao cho doanh nghiệp. Đối với các nhà quản lý, hiểu rõ các yếu tố thể hiện năng lực phản ứng của doanh nghiệp cũng có ý nghĩa quan trọng trong định hướng quản lý và kinh doanh. Đề tài kiểm định các thang đo năng lực phản ứng phù hợp với bối cảnh các doanh nghiệp Việt Nam.

Tóm lại, trên góc nhìn quản trị, việc sử dụng PMKT tại doanh nghiệp và mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với hoạt động kế toán, cho thấy ảnh hưởng tích cực của CNTT đối với hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, bao gồm: Ảnh hưởng của hoạt động kế toán đối với năng lực phản ứng của doanh nghiệp và Ảnh hưởng của năng lực phản ứng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

#### **5.4. Đóng góp của đề tài**

Ngoài các đóng góp về mặt quản trị như trên, đề tài cũng đã góp phần bổ sung các mô hình đo lường và các lý thuyết khoa học liên quan đến ứng dụng PMKT tại các doanh nghiệp Việt Nam. Cụ thể là:

##### **5.4.1. Đối với các khái niệm nghiên cứu**

- Bổ sung bằng chứng thực nghiệm về tiêu chuẩn đánh giá PMKT có chất lượng tại Việt Nam
- Khám phá các lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT mang lại tại Việt Nam
- Bổ sung bằng chứng thực nghiệm về hoạt động kế toán quản trị tại Việt Nam

- Khám phá khái niệm nghiên cứu về năng lực phản ứng của các doanh nghiệp Việt Nam
- Bổ sung bằng chứng thực hiện về khái niệm Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp tại Việt Nam

#### **5.4.2. Đối với các lý thuyết**

- Khẳng định việc ứng dụng PMKT có chất lượng sẽ ảnh hưởng tích cực đến hoạt động kế toán nói chung và ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp (trên cơ sở các lợi ích của hệ thống kế toán do ứng dụng phần mềm) đến hoạt động kế toán quản trị nói riêng.
- Chất lượng của PMKT cũng sẽ ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, nhất là các phần mềm có tính tích hợp cao
- Năng lực phản ứng của doanh nghiệp có thể được thúc đẩy từ những thay đổi tích cực của hệ thống kế toán và việc gia tăng các hoạt động của kế toán quản trị.
- Năng lực phản ứng của doanh nghiệp tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

#### **5.5. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo**

Hạn chế thứ nhất của đề tài là thu thập được số liệu từ 401 doanh nghiệp tại phía nam, bao gồm 3 tỉnh: Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai. Trong đó Thành phố Hồ Chí Minh có tỷ lệ cao nhất (chiếm 70%). Nếu đề tài có thể thu thập được số liệu từ các tỉnh miền trung và phía bắc thì mẫu sẽ đa dạng và phong phú hơn.

Hạn chế thứ hai của đề tài là khảo sát ý kiến của lãnh đạo cấp cao đại diện cho doanh nghiệp, ý kiến này có thể bị thiên lệch. Nếu có thể lấy ý kiến từ 5 – 10 người lãnh đạo trong công ty, và cộng kết quả trung bình lại để làm kết quả đại diện cho doanh nghiệp thì có thể số liệu sẽ phản ánh khách quan và trung thực hơn.

Hạn chế thứ ba của đề tài là không thu thập được nhiều và đầy đủ các chỉ số tài chính để đánh giá hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp như dự kiến ban đầu. Mặc dù kết quả tổng

hợp từ các nghiên cứu trước đưa ra 9 chỉ tiêu phi tài chính và 5 chỉ tiêu tài chính. Tuy nhiên kết quả phân tích định tính với các chuyên gia trong lĩnh vực có am hiểu sâu sắc lĩnh vực kế toán đã đồng tình với 9 chỉ tiêu phi tài chính và đưa ra thêm 7 chỉ tiêu tài chính khác, nâng tổng số chỉ tiêu hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp lên 21 chỉ tiêu. Các chỉ tiêu phi tài chính được thu thập thông qua bảng hỏi gửi doanh nghiệp. Các chỉ tiêu tài chính được thu thập và tính toán dựa vào báo cáo tài chính công bố của các doanh nghiệp (năm 2017) cung cấp trên các trang điện tử. Tuy nhiên có một số chỉ tiêu không thu thập được đồng đều giữa các doanh nghiệp, nên cuối cùng mẫu thu thập được chỉ bao gồm 9 chỉ tiêu phi tài chính và 3 chỉ tiêu tài chính là ROE, ROA, ROS.

Hạn chế thứ tư của đề tài xuất phát từ chưa phân loại chi tiết các loại PMKT và mức độ tích hợp mà chỉ dừng lại 2 nhóm PMKT thông thường và phần mềm có tính tích hợp và xem tính chất của phần mềm chỉ là biên kiểm soát. Do đó, đề tài hạn chế trong việc đánh giá tính chất và mức độ tích hợp của PMKT ứng dụng trong mối quan hệ với hoạt động kế toán, kế toán quản trị, năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Đối với hoạt động kế toán quản trị, cần phân nhóm các hoạt động và xác định các cấp độ thực hiện hoạt động kế toán quản trị từ cao đến thấp cho các nhóm. Có thể rằng, mức độ tổ chức kế toán quản trị trong doanh nghiệp có thể ảnh hưởng khác nhau đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp và mang lại hiệu quả tương ứng. Đây là hạn chế thứ năm của đề tài mà cần phải định hướng nghiên cứu chi tiết hơn.

Xuất phát từ những hạn chế trên, hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài là:

1. Mở rộng phạm vi khảo sát cũng như xác định đối tượng phù hợp và số lượng khảo sát tối thiểu tại 1 đơn vị khảo sát để có kết quả chính xác hơn cho nghiên cứu tại Việt Nam.
2. Cập nhật thang đo chất lượng phần mềm theo các tiêu chuẩn mới của công nghệ phần mềm cũng như làm rõ thêm thuật ngữ năng lực phản ứng của doanh nghiệp

làm cơ sở hoàn chỉnh lý thuyết về chất lượng phần mềm và năng lực phản ứng áp dụng tại Việt Nam.

3. Phân loại chi tiết PMKT theo các mức độ tích hợp và đánh giá sự ảnh hưởng của từng mức độ tích hợp tới hoạt động kế toán, kế toán quản trị, năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
4. Phân loại và xác định các cấp độ tổ chức hoạt động của kế toán quản trị. Từ đó có thể nghiên cứu các yếu tố lợi ích kế toán nào do ứng dụng phần mềm có ảnh hưởng hoặc gia tăng mức độ của kế toán quản trị. Hoặc các mức độ kế toán quản trị ảnh hưởng như thế nào đến năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

### **5.6. Kết luận chương**

Nghiên cứu cho thấy là có tồn tại mối quan hệ giữa chất lượng PMKT, lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm, hoạt động kế toán quản trị và năng lực phản ứng, kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

Kết quả nghiên cứu cho thấy:

- Chất lượng của phần mềm có ảnh hưởng tích cực mang lại các lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT.
- Chất lượng của phần mềm có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động kế toán quản trị
- Lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT có tác động tích cực đến hoạt động kế toán quản trị
- Lợi ích kế toán do ứng dụng PMKT có tác động tích cực đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp
- Kế toán quản trị có tác động tích cực đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp
- Năng lực phản ứng của doanh nghiệp tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp
- Chất lượng phần mềm tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

Doanh nghiệp có quy mô càng lớn ( $\geq 1000$  lao động) thì năng lực phản ứng càng có ảnh hưởng nhiều đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Lĩnh vực hoạt động thương mại, dịch vụ có ảnh hưởng lớn hơn doanh nghiệp sản xuất, thương mại; Số năm thành lập không có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa khả năng phản ứng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Các phần mềm có khả năng tích hợp và mở rộng cùng với các tính năng quản lý khác (ngoài quản lý kế toán) sẽ làm cho năng lực phản ứng tác động mạnh mẽ hơn đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Về đặc điểm của nhà lãnh đạo doanh nghiệp: giới tính không có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động, tuy nhiên độ tuổi thì khác, các nhà lãnh đạo lớn tuổi, có kinh nghiệm sẽ làm cho năng lực phản ứng ảnh hưởng mạnh mẽ hơn đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Đề tài đã khám phá và kiểm định các lý thuyết về mối quan hệ giữa chất lượng PMKT với các lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm, các hoạt động kế toán quản trị, năng lực phản ứng và kết quả hoạt động của doanh nghiệp Việt Nam. Nghiên cứu đã góp phần chứng thực các lý thuyết liên quan đã thực hiện trên thế giới, bổ sung và đóng góp vào 6 khoảng trống nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và lợi ích kế toán, mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và hoạt động kế toán quản trị, mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và năng lực phản ứng của doanh nghiệp, mối quan hệ giữa lợi ích kế toán và năng lực phản ứng của doanh nghiệp, mối quan hệ giữa kế toán quản trị và năng lực phản ứng của doanh nghiệp, mối quan hệ giữa chất lượng PMKT và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Các mối quan hệ này chưa được kiểm định trong các nghiên cứu trước đây trên thế giới và ở Việt Nam, đóng góp các khái niệm và lý thuyết khoa học cũng như những hàm ý quản trị trong môi trường ứng dụng PMKT tại Việt Nam.

## DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC

1. Nguyễn Phong Nguyên, Bùi Quang Hùng. (2018). *How to connect budget participation to work performance? The intervening role of information sharing, budget fairness and budget goal commitment*. Đề tài NCKH cấp cơ sở CS-2017-08, trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh
2. Phan Thị Bảo Quyên, Bùi Quang Hùng. (2018). *Ứng dụng mô hình quyết định đa tiêu chuẩn ahp để xếp hạng các thủ tục kiểm soát nội bộ được sử dụng trong các doanh nghiệp có triển khai hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) ở Việt Nam*. Đề tài NCKH cấp cơ sở CS-2017-10, trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
3. Hùng, B. Q. (2018). Mô hình nghiên cứu tác động giữa các yếu tố đáp ứng và mức độ phù hợp của phần mềm đến sự thành công của quá trình ứng dụng các phần mềm kế toán đóng gói tại các doanh nghiệp Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu và Kinh doanh Châu Á*, 29(8), 54 - 64.
4. Hùng, B. Q. (2018). Ảnh hưởng của việc ứng dụng hệ thống quản trị nguồn lực đối với kế toán quản trị. *Tạp chí Kế toán & Kiểm toán*, 10 (181), 71-74.
5. Hùng, B. Q. (2015). *Hệ thống thông tin kế toán – Tổng quan và định hướng nghiên cứu*. Kỷ yếu Hội thảo “Ảnh hưởng của công nghệ thông tin đến sự phát triển của Hệ thống thông tin kế toán và nghề nghiệp kế toán, kiểm toán”, TP. Hồ Chí Minh.
6. Hùng, B. Q. (2015). *The effect of Software fit and Business adaptation on Accounting Packaged Software Implementation Success: An Emperial case in Hochiminh City, Vietnam*. The 3rd International Conference on Business, Economics and Accounting. Hochiminh, CAAL Internationla Education Organizer, Training and Consulting.
7. Hùng, B. Q. (2010). Tác động giữa mức độ phù hợp của phần mềm và sự đáp ứng từ người sử dụng đối với sự thành công của quá trình ứng dụng phần mềm kế toán đóng gói. *Tạp chí Phát triển kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM*, 239, 14 - 21.
8. Hùng, B. Q. (2009). The relationship of software fit and organizational resistance on the success of accounting software implementation in Hochiminh city, Vietnam. *Accounting and Management Information Systems* 8(2), 263 - 285.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Các tài liệu tiếng Anh

1. Abbasi, S., Zamani, M., Valmohammadi, C. (2014) The effects of ERP systems implementation on management accounting in Iranian organizations, *Education Business and Society Contemporary*, Middle Eastern Issues, 7 (4).
2. Aburub, F. (2015) Impact of ERP systems usage on organizational agility: An empirical investigation in the banking sector. *Information Technology & People*, 28(3), 570-588.
3. Adler, Ralph W., Everett, Andre M., Waldron, Marilyn (2000) Advanced Management Accounting Techniques in Manufacturing: Utilization, Benefits, and Barriers to Implementation. *Accounting Forum*, Vol 24, No 2, 40-46
4. Akdemir, Y.D.B., Erdem, O., and Polat, S. (2010) Characteristics of high performance organisations. *The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, vol. 15, no.1. p.155-174.
5. Al-Mashari, M. (2001) Process orientation through enterprise resource planning (ERP): a review of critical issues, *Knowledge and Process Management*, Vol. 8 No. 3, pp. 175-85
6. Attayah, O. F. and Sweiti, I. M. (2014) Impact of ERP System Using on the Accounting Information Relevance: Evidence from Saudi Arabia, *Journal on Business Review (GBR)* Vol.3 No.2.
7. Barnett, J. H. and M. J. Karson (1989) Managers Values and Executive Decisions: An Exploration of the Role of Gender, Career Stage, Organizational Level, Function, and the Importance of Ethics, Relationships, and Results in Managerial Decision Making, *Journal of Business Ethics* 8, 747–771.
8. Barney, J., Wright, M., & Ketchen Jr, D. J. (2001) The resource-based view of the firm: Ten years after 1991. *Journal of management*, 27(6), 625-641.
9. Bertrand, M. and Schoar, A., (2003) Managing with style: The effect of managers on firm policies, *Quarterly Journal of Economics*, 118, 1169-1208.
10. Booth P, Matolsky Z, Wieder B. (2000) The impacts of enterprise resource planning systems on accounting practice: The Australian experience. *Australia Accounting Review*; 10(3): 4-18.
11. Burton Kaliski (2001). *Encyclopedia of Business and Finance*. Vol.1. Macmillan Reference Books.
12. Brazel JF, Dang L (2008) The effect of ERP system implementations on the management of earnings and earnings release dates. *Journal of Information System*; 22 (2): 1 – 21.
13. Breu, K., Hemingway, S.J., Strathern, M. and Bridger, D. (2002) Workforce agility: the new employee strategy for the knowledge economy, *Journal of Information Technology*, Vol. 17 No. 1, pp. 21-31.

14. Bruns WJ, McKinnon SM (1993) Information and managers: A field study. *Journal of Management Accounting Research* 5:84–108
15. Cao, G., Duan, Y., & Cadden, T. (2019). The link between information processing capability and competitive advantage mediated through decision-making effectiveness. *International Journal of Information Management*, 44, 121-131.
16. Cash, J. I., & Konsynski, B. R. (1985). IS redraws competitive boundaries. *Harvard Business Review*, 63(2), 134-142)
17. Chen, M., & MacMillan, I (1992). Nonresponse and delayed response to competitive moves. *Academy of Management Journal* 35: 539-570.
18. Chen, Y., Wang, Y., Nevo, S., Benitez-Amado, J., & Kou, G. (2015) IT capabilities and product innovation performance: The roles of corporate entrepreneurship and competitive intensity. *Information & Management*, 52(6), 643-657.
19. Chen, Y., Wang, Y., Nevo, S., Jin J., Wang L., & Chow, W. (2014) IT capability and organizational performance: the roles of business process agility and environmental factors. *European Journal of Information Systems*, Vol. 23, Issue 3.
20. Chenhall, R. H. & Morris, D. (1995). Organic decision and communication processes and management accounting systems in entrepreneurial and conservative business organizations. *Omega*, 23(5), 485-497.
21. Chenhall, R.H. and D. Morris, (1986). The impact of structure, environment, and interdependence on the perceived usefulness of management accounting systems. *The Accounting Review*, LXI(1): 16-35.
22. Clemons, E. K., & Row, M. C. (1991). Information technology at Rosenbluth Travel: competitive advantage in a rapidly growing global service company. *Journal of Management Information Systems*, 8(2), 53-80.
23. Coronado, Adrian E. and Colin, Millar, (2002) Defining a framework for information systems requirements for agile manufacturing, *International Journal of Production Economics*, Vol. 75, pp 57–68.
24. De Waal (2011). Characteristics of High Performance Organisations. *Business Management and Strategy*, Vol.3, No.1. p.28-38.
25. Deloitte Consulting (1998) *ERP's second wave: maximizing the value of ERP-enabled processes*. New York, NY: Deloitte Consulting; 1998.
26. Drury C. (1992) *Management and cost accounting*. 3 ed. Chapman & Hall, 874
27. Drury, C. (2009) *Management and Cost Accounting*, Cengage Learning EMEA, London
28. Dyer, L. and Shafer, R. (2003) Dynamic organizations: achieving marketplace and organizational agility with people, in Peterson, R.S. and Mannix, E.A. (Eds), *Leading and Managing People in the Dynamic Organization*, NJ, pp. 1-39.
29. Etemadi, H. and Kazeminia, S. (2014) Impact of Enterprise Resource Planning Systems



- (ERP) on Management Accountants. *Management and Administrative Sciences Review* e-ISSN: 2308-1368, p-ISSN: 2310-872X Volume: 3, Issue: 4 (Special Issue), 507-515.
30. Esteves J. (2009) A benefits realization road: a framework for ERP usage in small and medium-sized enterprises. *Journal of Enterprise Information Management* 2009; 22(1/2):25 – 35
  31. Finkelstein, S., and D. C. Hambrick, (1990) Top-management team tenure and organizational outcomes: The moderating role of managerial discretion, *Administrative Science Quarterly* 35, 484-503.
  32. Foster G., Young S. (1997) Frontiers on management accounting research. *Journal of Management Accounting Research*. Vol.9. p. 63-78
  33. Gaidiene Z. and Skyrius R. (2006) The usefulness of management accounting information: users' attitudes. *Ekonomika*, 74, 21-37
  34. Ganguly A., Farr J. V. (2009) Evaluating agility in corporate enterprises *International Journal of Production Economics*, Volume 118, Issue 2, 410-423.
  35. Glenn, M. (2009) *Organisational agility: how business can survive and thrive in turbulent times*, The Economist Intelligence Unit
  36. Gerbing, D.W & Anderson, J.C, 1988. Structural equation modelling in practice: a review and recommended two-step approach, *Psychological Bulletin*, 103(3): 411-423
  37. Gilbert A Churchill (1979), *Journal of Marketing Research* (pre-1986); Feb 1979; 16, 000001; ABI/INFORM Global pg. 64
  38. Goldman, S. L., Nagel, R. N. & Preiss, K. (1995) *Agile competitors and virtual organizations: strategies for enriching the customer*. Van Nostrand Reinhold Book, New York.
  39. Goumas, Spyridon; Charamis, Dimitris and Tabouratzi, Efthalia (2018). Accounting Benefits of ERP Systems across the Different Manufacturing Industries of SMEs. *Theoretical Economics Letters*, Vol.8, 1232-1246
  40. Granlund, M. and Malmi, T. (2002) Moderate impact of ERPs on management accounting: a lag or permanent outcome? *Management Accounting Research*, Vol. 13 No. 3, pp. 299-321.
  41. Griffiths, G. and Finlay, P.N. (2004) IS-enabled Sustainable Competitive Advantage in Financial Services, Retailing and Manufacturing, *Journal of Strategic Information Systems*, 13, 29-59.
  42. Guillen, M. F. (2000) Business groups in emerging economies: A resource-based view. *Academy of Management Journal*, 43(3), 362-380.
  43. Haeckel Sh (1999) *Adaptive Enterprise: Creating and Leading Sense-and-respond Organizations*. Harvard Business Press, Boston, MA

44. Hambrick, D. C., M. A. Geletkanycz, and J. W. Fredrickson, (1993). Top executive commitment to the status quo: Some tests of its determinants, *Strategic Management Journal* 14, 401- 418
45. Hambrick, D.C. and Mason, P.A., (1984) Upper Echelons: The Organization as a Reflection of Its Top Managers, *Academy of Management Review* 9, 193-206.
46. Horngren Ch., Datar S., Foster G. (2006) *Cost Accounting: A Managerial Emphasis*. Prentice-Hall, 868 p
47. Hunton, J., Lippincott, B. and Reck, J. (2003) Enterprise resource planning systems: comparing firm performance of adopters and nonadopters. *International Journal of Accounting Information Systems*, Vol. 4, No. 3, pp165-184
48. IMA (2008), *Institute of management accountants (IMA) draft statements on management accounting: definition of management accounting*, *Strategic Finance*, Institute of Management Accountants, Montvale, NJ, August.
49. ISO/IEC (1991), 9126:1991 *Information Technology – Software Product Evaluation Quality Characteristics and Guidelines for their Use*, ISO/IEC, Geneva.
50. ISO/IEC (2001), 9126-1:2001 (E) *Software Engineering – Product Quality – Part 1: Quality Model*, ISO/IEC, Geneva.
51. Järvenpää M. (2007) Making Business Partners: a case study on how management accounting culture was changed. *European Accounting Review* 2007; 16(1):99-142.
52. Judge W.Q., Elenkov D. (2005) Organizational capacity for change and environmental performance: an empirical assessment of Bulgarian firms, *Journal of Business Research*. 58 (7).
53. Kallunki, J-P., Laitinen, E.K. and Silvola, H. (2011) Impact of enterprise resource planning systems on management control systems and firm performance. *International Journal of Accounting Information Systems*, Vol. 12, No. 1, pp 20-39.
54. Kanellou A, Spathis C. (2007) ERP systems and Accounting: assessing the benefits. *Proceedings of the 4th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics – ICESAL*, Greece. p. 217 – 228.
55. Kanellou A., Spathis C. (2013) Accounting benefits and Satisfaction in an ERP environment. *International Journal of Accounting Information System*, Vol. 14, 209 – 234.
56. Kaplan R., Atkinson A. (1998). *Advanced Management Accounting*. 3 ed. Prentice Hall, p.798
57. Kaplan R.S. (1984) The evolution of management accounting. In: Emmanuel C., Otley D., Merchant K. (eds) *Readings in Accounting for Management Control*, pp 586-621. Springer, Boston, MA.

58. Katayama, H. & Bennett, D. (1999) Agility, adaptability and leanness: a comparison of concepts and a study of practice. *International Journal of Production Economics*, 60, 43-51
59. Kaur, P. (2016) Brand equity and business performance. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, vol.5, no.4. p.225-232
60. Kazimoto, P. (2016) Employee engagement and organisational performance of retail enterprises. *American Journal of Industrial and Business Management*, vol.6. pp.516-52
61. Khan, R.A.G., Khan, F.A., and Khan, M.A. (2011) Impact of Training and Development on Organisational Performance. *Global Journal of Management and Business Research*, vol.11. p63-70
62. Leonhardt, D., Mandrella, M., and Kolbe, Lutz M. (2016) Driving into the Relationship of Information Technology and Organizational Agility: A Meta – Analysis. *Conference: International Conference on Information Systems (ICIS)*, At Dublin, Ireland.
63. Liu, H., Ke, W., Wei, K. K., & Hua, Z. (2013). The impact of IT capabilities on firm performance: The mediating roles of absorptive capacity and supply chain agility. *Decision Support Systems*, 54(3), 1452-1462.
64. Mata, F. J., Fuerst, W. L., & Barney, J. B. (1995). *Information technology and sustained competitive advantage: A resource-based analysis*. *MIS quarterly*, 487-505.
65. Mathiyakalan S, Ashrafi N, Zhang W, Waage F, Kuilboer J And Heimann D (2005) Defining business agility: an exploratory study. *In The 16th Information Resources Management Conference, San Diego, CA*.
66. Matolcsy, Z., Booth, P. and Wieder, B. (2005) The economic benefits of enterprise resource planning systems: some empirical evidence. *Journal of Accounting and Finance*
67. Mccann, J., Selsky, J. & Lee, J. (2009). Building agility, resilience and performance in turbulent environments. *People and Strategy*, 32(3), 44-51.
68. Morgan, N. A., Slotegraaf, R. J., & Vorhies, D. W. (2009) Linking marketing capabilities with profitgrowth. *International Journal of Research in Marketing*, vol.26, no.4. p.284–293.
69. Morgan, N. A., Vorhies, D. W., & Mason, C. H. (2009) Market orientation, marketing capabilities, and firm performance. *Strategic Management Journal*, 30(8), 909-920.
70. Nah, F.F-H., Lau, J.L.-S. and Kuang, J. (2001) Critical factors for successful implementation of enterprise systems, *Business Process Management Journal*, Vol. 7 No. 3, pp. 285-96.
71. Nicolaou, A.I. (2004). Firm performance effects in relation to the implementation and use of enterprise resource planning systems. *Journal of Information Systems*, Vol.18, No. 2, pp79-105
72. Nunnally, & Burnstein. (1994), *Pschy chrometric theory*, New York: McGraw Hill.

73. O'Mara, C.E., Hyland, P.W. and Chapman, R.L., (1998) Performance measurement and strategic change, *Managing Service Quality*, Vol. 8 No. 3, 178-182.
74. O'Leary DE. (2004) Enterprise resource planning (ERP) systems: an empirical analysis of benefits. *Journal of Emergency Technology Accounting* 2004; 1:63 – 72.
75. O'Leary DE. (2000) *Enterprise resource planning systems: systems, life cycle, electronic commerce and risk*. Cambridge, England: Cambridge University Press; 2000
76. Ossadnik, W. and Kaspar, R., (2013) Evaluation of AHP software from a management accounting perspective, *Journal of Modelling in Management*, Vol. 8 Issue: 3, pp.305-319, <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2011-0007>.
77. Ossadnik, W. and Lange, O. (1999) AHP-based evaluation of AHP-software, *European Journal of Operational Research*, Vol. 118 No. 3, pp. 578-588.
78. Panda, S. and Rath, Santaru K. (2018) Information technology capability, knowledge management capability, and organizational agility: The role of environmental factors. *Journal of Management and Organization*. <https://doi.org/10.1017/jmo.2018.9>
79. Parto, A., Sofian, S., Saat, M. M. (2016) The Impact of Enterprise Resource Planning on Financial Performance in a Developing Country, *International Review of Management and Business Research* Vol. 5 Issue.1, 176 – 187. [www.irmbrjournal.com](http://www.irmbrjournal.com)
80. Pollock, N. and Cornford, J. (2004) ERP systems and the university as a 'unique' organisation, *Information Technology & People*, Vol. 17 No. 1, pp. 31-52.
81. Ponorica, Andreea G.; Al-Saedi, Ahmed H. Juhi; Sadik, Hamza H. (2015) The impact of enterprise resource planning systems on management accounting, *Challenges of the Knowledge Society. Finance-Accounting*, 683 – 690.
82. Popovič, A., Puklavec, B., & Oliveira, T. (2018). Justifying business intelligence systems adoption in SMEs: Impact of systems use on firm performance. *Industrial Management & Data Systems*.
83. Porter, M. (1980) *Competitive Strategy*, Boston: Free Press
84. Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985) How information gives you competitive advantage.
85. Poston, R. and Grabski, S. (2001) Financial impacts of enterprise resource planning implementations. *International Journal of Accounting Information Systems*, Vol. 2, No. 4, pp 271-294
86. Powell, T. C., & Dent-Micallef, A. (1997) Information technology as competitive advantage: The role of human, business, and technology resources. *Strategic management journal*, 18(5), 375-405. pp. 893–901.
87. Queiroz, M. (2017). Mixed results in strategic IT alignment research: a synthesis and empirical study. *European Journal of Information Systems*, 26(1), 21-36.

88. Raschke, R. (2010) Process-based view of agility: the value contribution of IT and the effects on process outcomes. *International Journal of Accounting Information Systems*, Vol. 11 No. 4, pp. 297-313.
89. Ravichandran, T., Lertwongsatien, C., & Lertwongsatien, C. (2005) Effect of information systems resources and capabilities on firm performance: A resource-based perspective. *Journal of management information systems*, 21(4), 237-276.
90. Reed, K. and Blunsdon, B. (1998) Organizational exibility in Australia. *international, Journal of Human Resource Management*, Vol. 9 No. 3, pp. 457-477.
91. Rikhardsson, P., & Yigitbasioglu, O. (2018). Business intelligence & analytics in management accounting research: Status and future focus. *International Journal of Accounting Information Systems*, 29, 37-58.
92. Rom, A. and Rohde, C. (2006) Enterprise resource planning systems, strategic enterprise management systems and management accounting. A Danish study. *Journal of Enterprise Information Management*; 19(1): 50 – 66.
93. Sambamurthy V, Bharadwaj A and Grover V (2003) Shaping agility through digital options: reconceptualizing the role of information technology in contemporary firms. *MIS Quarterly* 27(2), 237–263.
94. Sánchez, A. M. & Pérez, M. P. (2005) Supply chain flexibility and firm performance: a conceptual model and empirical study in the automotive industry. *International Journal of Operations and Production Management*, 25(7), 681-700
95. Scapens, Robert W., and Jazayeri, Mostafa (2010) Systems and management accounting change: opportunities or impacts? A research note, *European Accounting Review*, issue 1, 201-233.
96. Seethamraju, R. and Sundar, D., (2013) Influence of ERP systems on business process agility, *IIMB Management Review*, Vol. 25, pp 137-149.
97. Shang, S., and Seddon, P.B. (2002) Assessing and Managing the Benefits of Enterprise Systems: The Business Manager's Perspective. *Information Systems Journal* (12:4) 2002, pp 271-299.
98. Sherehiy, B., Karwowski, W. and Layer, J. (2007) A review of enterprise agility: concepts, frameworks, and attributes. *International Journal of Industrial Ergonomics*, Vol. 37 No. 5, pp. 445-460.
99. Shields M. (1997) Research in management accounting by North Americans in the 1990s. *Journal of Management Accounting Research*. Vol.9. p.48-109
100. Spathis C., Ananiadis J. (2005) Assessing the benefits of using an enterprise system in accounting information and management. *Journal of Enterprise Information Management* 2005; 18(2): 195 – 210.

101. Spathis C, Constantinides S. (2004) Enterprise resource planning systems' impact on accounting processes. *Business Process Management Journal*; 10(3): 234 – 47.
102. Spathis C. (2006) Enterprise systems implementation and accounting benefits. *Journal of Enterprise Information Management*; 19(1): 67 – 82.
103. Spathis, C., & Constantinides, S. (2003) The usefulness of ERP systems for effective management. *Industrial Management & Data Systems*, 103(9), 677-685.
104. Sull, D. (2009) How to thrive in turbulent market. *Harvard Business Review*, 87(2), 78-88
105. Swafford, P. M., Ghosh, S. & Murthy, N. (2006) The antecedents of supply chain agility of a firm: scale development and model testing. *Journal of Operations Management*, 24(2), 170-188
106. Taipaleenmäki, J., Ikäheimo, S. (2013). On the convergence of management accounting and financial accounting – the role of information technology in accounting change. *International Journal of Accounting Information Systems*, vol. 14, issue 4, 321-348.
107. Teittinen, H., Pellinen, J. and Järvenpää, M., (2013) ERP in action — Challenges and benefits for management control in SME context. *International Journal of Accounting Information Systems*, available online.
108. Themistocleous, M. and Irani, Z. (2001) Benchmarking the benefits and barriers of application integration, *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 8 No. 4, pp. 317-31
109. Tijani, Oladipupo M. and Ogundeji, Mathias G. (2014). Enterprise Resource Planning Systems Implementation: Effects on Accounting Information Processing, *Advances in Economics and Business* 2(2): 78-84.
110. Tseng, S.M, Lee, P.S. (2014) The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance, *Journal of Enterprise Information Management*, 27(2), 158-179.
111. Tushman, M. and O'Reilly, C. (1996) Ambidextrous Organizations: Managing Evolutionary and Revolutionary Change, *California Management Review*, 38, 4, 8-30
112. Van De Ven, A. H. (1986). Central problems in the management of innovation. *Management Science*, 32(5), 590-607
113. Van Oosterhout M, Waarts E and Van Hillegersberg J (2006) Change factors requiring agility and implications for IT. *European Journal of Information Systems* 15(2), 132–145.
114. Velcu O. (2007) Exploring the effects of ERP systems on organizational performance: evidence from Finnish companies. *Industrial Management Data Systems* 2007; 107 (9): 1316 – 34.
115. Venkatraman, N. and Ramanujam, V. (1986) Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *Academy of Management Review*, 11, 801-814.

116. Wang and Sengupta (2016) Stakeholder relationships, brand equity, firm performance: A resources-based perspective. *Journal of Business Research*. p.5561-5568.
117. Wernerfelt, B. (1984) A resource-based view of the firm. *Strategic management journal*, 5(2), 171-180.
118. White L. (2004) Let's move management accounting to the forefront. *Strategic Finance*. July. p.1-6
119. Willcocks, Leslie P. and Feeny, D and Islei, G (1997) Managing information technology as a strategic resource. *McGraw-Hill Higher Education, Maidenhead*. ISBN 007709364X 978-0077093648
120. William H. W. (2004). *Accounting for Managers*. The McGraw-Hill company.
121. Zhang, Z. and Sharifi, H. (1999), A methodology for achieving agility in manufacturing organisations: an introduction, *International Journal of Production Economics*, Vol. 62 Nos 1-2, pp. 7-22.
122. Zhou, K.Z., Li, C.B. (2010) How strategic orientations influence the building of dynamic capability in emerging economies. *Journal of Business Research* 63 (3) (2010) 224–231
123. Zhou, K.Z., Li, J.J., Zhou, N., Su, C. (2008) *Market orientation, job satisfaction, product quality, and firm performance: evidence from China*, *Strategic Management Journal*, 29 (9), pp. 985–1000.
124. Yang C., Liu H. M (2012) Boosting firm performance via enterprise agility and network structure, *Management Decision*, Vol. 50 Issue: 6, pp.1022-1044.

### **Các tài liệu tiếng Việt**

125. Bùi Quang Hùng (2009a). Ứng dụng công nghệ thông tin trong doanh nghiệp và vấn đề đặt ra đối với kế toán. Tạp chí Phát triển kinh tế. số 224, 06/2009; trang 55-60.
126. Bùi Quang Hùng (2009b), Vận dụng mô hình REA để thu thập thông tin cho quá trình tổ chức hệ thống thông tin kế toán. Tạp chí Phát triển Kinh tế, số 226 08/2009.
127. Bùi Quang Hùng, Nguyễn Phước Bảo Ân (2004). Tầm quan trọng của môn học Hệ thống thông tin kế toán. Tạp chí Phát triển kinh tế. số 168, 10/2004; trang 30-32.
128. Đặng Thị Ngọc Lan (2011). Phát triển hệ thống thông tin kế toán nhằm đáp ứng yêu cầu quản trị doanh nghiệp. Tạp chí Tài chính Marketing, số 2 tháng 1/2011.
129. Hoàng Văn Ninh (2011). Tổ chức hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác quản lý trong các Tập đoàn kinh tế ở Việt Nam. Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính.
130. Ngô Thị Thu Hương (2012). Hoàn thiện tổ chức công tác kế toán trong các công ty cổ phần sản xuất xi măng Việt Nam. Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính.
131. Huỳnh Thị Hồng Hạnh, Nguyễn Mạnh Toàn (2014). Yêu cầu mới đối với hệ thống thông tin kế toán tại các bệnh viện công. Tạp chí Kinh tế và phát triển. Số: 204(II). Trang: 91-981. Năm 2014.

132. Ngô Thị Thu Hằng, Lê Thị Kim Sơn, Nguyễn Thị Thùy Dung (2013). Tác động của hệ thống thông tin kế toán đến mức độ tồn tại gian lận và sai sót trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Hà Nội. Tạp chí Khoa học và Phát triển, 11, số 4: 565-573.
133. Nguyễn Đăng Huy (2011). Tổ chức công tác kế toán trong điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin tại các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu Việt Nam. Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân.
134. Nguyễn Đình Thọ (2013). Giáo trình Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh. NXB Tài chính.
135. Nguyễn Phước Bảo Ân (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thành công của hệ thống thông tin kế toán trong doanh nghiệp Việt Nam. Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM.
136. Nguyễn Thị Bích Liên (2013). Xác định và kiểm soát các nhân tố chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực (ERP) tại các doanh nghiệp Việt Nam. Luận án Tiến sĩ. Trường ĐH Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
137. Nguyễn Mạnh Toàn, Huỳnh Thị Hồng Hạnh (2013), Tiếp cận tổng thể và đa chiều về hệ thống thông tin kế toán. Tạp chí Kinh tế và phát triển. Số: 192. Trang: 80-88.
138. Phạm Trà Lam (2018). 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 ĐH Kinh tế Tp.HCM.
139. Tổng cục thống kê (2017). Kết quả sơ bộ Tổng điều tra kinh tế năm 2017. Truy cập từ: <https://www.gso.gov.vn/Default.aspx?tabid=382&ItemID=18686> ngày 19/1/2018).
140. Thái Phúc Huy, Nguyễn Phước Bảo Ân, Nguyễn Bích Liên, Bùi Quang Hùng, Trần Thanh Thúy, Phạm Trà Lam (2012). Hệ thống thông tin kế toán. Tp. Hồ Chí Minh: NXB Phương Đông.
141. Trần Phước (2007). Một số giải pháp nâng cao chất lượng tổ chức sử dụng PMKT doanh nghiệp Việt Nam. Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM.
142. Võ Văn Nhị, Nguyễn Bích Liên & Phạm Trà Lam (2014). Định hướng lựa chọn PMKT phù hợp cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam. Tạp chí Phát triển Kinh tế, số 285 Tháng 7/ 2014.
143. Võ Khắc Thường (2013). Ứng dụng kế toán quản trị vào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Tạp chí Phát triển và Hội nhập, số 8 (18) tháng 1 - 2/2013, trang 46 - 51.
144. Vũ Quốc Thông (2017). Đánh giá sự hữu hiệu của hệ thống thông tin kế toán tích hợp trong môi trường hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) – nghiên cứu tại các doanh nghiệp Việt Nam. Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM.
145. Vũ Hữu Đức (2009). Hệ thống thông tin kế toán – Xu hướng phát triển và các hướng nghiên cứu và ứng dụng thực tiễn. Tạp chí Phát triển kinh tế. số 228, 10/2009, trang 45-50.



146. VECOM (2018). Chỉ số thương mại điện tử Việt Nam 2018, Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam.
147. VCCI (2010). Báo cáo tình hình ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong doanh nghiệp. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.

## PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Tóm tắt 1 số nghiên cứu trên thế giới liên quan đến vấn đề nghiên cứu (nguồn: tác giả)

STT	Tên nghiên cứu	Tác giả, năm	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp NC	Kết quả	Hạn chế
<b>1</b>	<b>Ảnh hưởng của CNTT đối với hoạt động kế toán</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu này đề cập đến mối quan hệ giữa ERP và lợi ích kế toán. Chưa có nghiên cứu nào đề cập đến mối quan hệ giữa chất lượng phần mềm kế toán và lợi ích kế toán</b>				
	The impacts of enterprise resource planning systems on accounting practice: The Australian experience. <i>Australia Accounting Review</i> ; 10(3): 4-18.	Booth và ctg (2000)	Bài báo này báo cáo về các hệ thống lập kế hoạch tài nguyên enterprise (ERP) của các công ty Úc. Nó kiểm tra mức độ tích hợp hệ thống thông tin và các lợi ích liên quan mà các công ty tin rằng họ đã đạt được, và tác động của các hệ thống ERP đối với việc áp dụng các phương thức kế toán mới.	Phân tích định tính	Kết quả cho thấy các hệ thống ERP hoạt động tốt hơn trong xử lý giao dịch và hỗ trợ ra quyết định đối với các tình huống cụ thể hơn so với các tình huống phức tạp. Cuối cùng, hệ thống ERP có ảnh hưởng đến việc sử dụng các phương pháp kế toán mới.	
1.1	Moderate impact of ERPs on management accounting: a lag or permanent outcome? <i>Management Accounting Research</i> , Vol. 13 No. 3, pp. 299-321.	Granlund và Malmi (2002)	Nghiên cứu tác động của phần mềm ERP đến kế toán quản trị, khám phá những tác động của các hệ thống thông tin toàn diện của doanh nghiệp đến công tác kế toán và kế toán quản trị.	Phân tích định tính. Dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn để nghiên cứu thực tế 10 công ty (ví dụ: ABB và Nokia) có kinh nghiệm về các hệ thống thông tin tích hợp ở Phần Lan.	Kết quả nghiên cứu cho thấy các dự án ERP tác động tương đối nhỏ đến các thủ tục kiểm soát và kế toán quản trị	Sử dụng phương pháp định tính với việc phỏng vấn 10 công ty, nghiên cứu mang tính khám phá

1.2	Enterprise resource planning systems' impact on accounting processes. <i>Business Process Management Journal</i> 2004; 10(3): 234 – 47.	Spathis và Constantinides (2004)	Nghiên cứu này xem xét những lý do cơ bản khiến các công ty chọn chuyển đổi từ hệ thống thông tin (IS) sang hệ thống ERP và những thay đổi mang lại, đặc biệt đối với các hoạt động kế toán.	Dữ liệu của 26 công ty được thu thập thông qua phỏng vấn	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) cung cấp những lợi thế riêng biệt trong môi trường kinh doanh như: giảm chi phí vận hành, giảm thời gian chu kỳ và tăng sự hài lòng của khách hàng.	Nghiên cứu khám phá, với phương pháp phỏng vấn định tính
1.3	Assessing the benefits of using an enterprise system in accounting information and management. <i>Journal of Enterprise Information Management</i> 2005; 18(2): 195 – 210.	Spathis và Ananiadis (2005)	Nghiên cứu này nhằm xem xét tác động của các quyết định được đưa ra nhờ hệ thống ERP đến hoạt động kế toán và kế toán quản trị được thực hiện tại một trường đại học công lập lớn ở Hy Lạp, dựa trên lợi ích nhận thức theo mong đợi và nhận thức của người dùng.	Bảng câu hỏi có cấu trúc được sử dụng trong hai thời điểm (trước và sau khi triển khai ERP). Các phương pháp phân tích thống kê, sử dụng phân tích nhân tố và Cronbach alpha để đánh giá thang đo và t-test để đánh giá tầm quan trọng của giá trị giữa hai giai đoạn.	Kết quả nghiên cứu cho thấy, sau một năm triển khai, nhận thức của người dùng sẽ tích cực hơn so với kỳ vọng của họ ở giai đoạn trước khi triển khai. Các dữ liệu thực nghiệm xác nhận một số lợi ích thu được từ hệ thống ERP mới, đặc biệt là hệ thống thông tin kế toán và kế toán quản trị. Hệ thống ERP mới đóng góp đáng kể vào việc tăng tính linh hoạt trong cung cấp thông tin, thông qua giám sát hiệu quả và khai thác tài sản của trường đại học và dòng thu chi tiêu và cải thiện việc ra quyết định.	
1.4	Enterprise systems implementation and accounting benefits.	Spathis, 2006	Nghiên cứu này nhằm kiểm tra các lợi ích kế toán liên quan đến việc áp dụng các hệ	Phương pháp tiếp cận là sử dụng bằng chứng từ một cuộc	Kết quả cho thấy một số lợi ích có được từ việc áp dụng ERP, tập trung vào các khía	

	<i>Journal of Enterprise Infrastructure Management</i> 2006; 19(1): 67 – 82.		thông tin quản lý doanh nghiệp, từ đó hiểu rõ các nguyên nhân cơ bản thúc đẩy việc áp dụng các hệ thống quản lý doanh nghiệp.	khảo sát của 73 công ty đã áp dụng hệ thống thông tin quản lý doanh nghiệp để đánh giá các lợi ích kế toán liên quan đến việc cung cấp thông tin và vận hành.	chặng sau: tổ chức, hoạt động, quản lý và cơ sở hạ tầng CNTT.	
1.5	Exploring the effects of ERP systems on organizational performance: evidence from Finnish companies. <i>Industrial Management Data Systems</i> 2007; 107 (9): 1316 – 34.	Velcu, 2007	Nghiên cứu này nhằm mục đích áp dụng phương pháp “bên trong hộp đen” để phân tích lợi ích kinh tế của các hệ thống ERP bằng cách kiểm tra những thay đổi quy trình nghiệp vụ diễn ra ở các công ty có những mục đích khác nhau khi triển khai hệ thống ERP. Nghiên cứu thăm dò này tìm cách đánh giá ảnh hưởng của những thay đổi trong quy trình quản lý đến kết quả hoạt động của tổ chức.	14 cuộc phỏng vấn bán cấu trúc được thực hiện ở các công ty Phần Lan cỡ vừa sử dụng hệ thống ERP vào năm 2006. Một khung phiếu ghi điểm ERP được áp dụng để đánh giá các lợi ích của ERP.	Các công ty có mục tiêu dẫn đầu về công nghệ nhận thấy việc sử dụng ERP mang lại các lợi ích: “thời gian thực hiện các nghiệp vụ kế toán được cải thiện” (đây là lợi ích hiệu quả nội bộ), “phản ứng nhanh hơn với sự thay đổi của môi trường kinh doanh” (đây là lợi ích thị trường) và các lợi ích hiệu quả tài chính được cải thiện khác. Các công ty có mục tiêu kinh doanh tốt nhận thấy “lợi ích kinh tế theo quy mô” là lợi ích hiệu quả nội bộ và lợi ích tài chính bao gồm “chi phí nhân viên thấp hơn” và “chi phí bán hàng, chi phí chung và quản lý thấp hơn”.	Cách tiếp cận bằng cách sử dụng phiếu ghi điểm đánh giá các tác động của ERP trong các tổ chức. Nghiên cứu còn hạn chế trong việc giải thích dữ liệu phỏng vấn.

1.6	Accounting benefits and Satisfaction in an ERP environment. <i>International Journal of Accounting Information System</i> , Vol. 14, 209 – 234.	Kanellou và Spathis (2013)	Nghiên cứu này nhằm đánh giá các lợi ích kế toán nhờ việc áp dụng một hệ thống ERP của các công ty ở Hy Lạp, ngoài ra nghiên cứu còn chứng minh mối quan hệ giữa lợi ích kế toán và sự hài lòng của người dùng.	Phương pháp phân tích định lượng được sử dụng. Số liệu được thu thập từ 175 kế toán viên và 96 chuyên gia CNTT từ 193 công ty ở Hy Lạp.	Nghiên cứu này đã chứng minh tác động của hệ thống ERP đối với các nghiệp vụ kế toán và từ đó dẫn đến sự hài lòng của người dùng. Kết quả của nghiên cứu có ý nghĩa đối với các công ty đang cân nhắc việc sử dụng hệ thống ERP	Nghiên cứu chỉ thực hiện đối với các công ty của Hy Lạp, số lượng kế toán viên tham gia vào nghiên cứu lớn hơn số lượng các chuyên gia CNTT.
1.7	Enterprise Resource Planning Systems Implementation: Effects on Accounting Information Processing, <i>Advances in Economics and Business</i> 2(2): 78-84.	Tijani và Ogundeji (2014)	Nghiên cứu này đã xác định các tác động của hệ thống lập kế hoạch tài nguyên doanh nghiệp (ERP) đến hoạt động xử lý thông tin kế toán tại Nigeria. Nghiên cứu dựa trên "mô hình chấp nhận công nghệ" về các nhân tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn công nghệ của từng cá nhân khi phải đối mặt với các nhiệm vụ cụ thể.	Sử dụng phương pháp khảo sát và áp dụng cả số liệu thống kê mô tả và suy luận, nghiên cứu tìm thấy sử dụng đáng kể các hệ thống lập kế hoạch tài nguyên doanh nghiệp về xử lý thông tin kế toán ở Nigeria.	Nghiên cứu này cho thấy tầm quan trọng của việc xử lý thông tin kế toán trên máy vi tính, và việc xử lý thông tin kế toán cần được duy trì trong môi trường của các nguyên tắc và thủ tục kế toán được chấp nhận chung.	
	Impact of ERP System Using on the Accounting Information Relevance: Evidence from Saudi Arabia,	Attayah và Sweiti (2014)	Ngày nay hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) đóng một vai trò quan trọng trong môi trường kinh doanh. Nó có thể được coi là một lợi thế cạnh tranh cho	Phát hiện này đã đạt được bằng cách phân phối bảng câu hỏi cho các nhà sản xuất hàng đầu tại 115 công ty bao gồm 90 nhà điều	Các phân tích cho thấy hệ thống ERP có tác động tích cực đến sự phù hợp của thông tin kế toán	

	<i>Journal on Business Review (GBR) Vol.3 No.2.</i>		<p>các công ty. Mặt khác, chất lượng thông tin tài chính là một vấn đề quan trọng đối với người ra quyết định.</p> <p>Nghiên cứu này kiểm tra xem ERP có ảnh hưởng đến mức độ liên quan của thông tin kế toán hay không bằng cách đo lường tính kịp thời, giá trị phản hồi và giá trị giả định của thông tin kế toán.</p>	hành hệ thống ERP và 35 công ty áp dụng.		
1.8	Accounting Benefits of ERP Systems across the Different Manufacturing Industries of SMEs. <i>Theoretical Economics Letters</i> , Vol.8, 1232-1246	Goumas và ctg (2018)	<p>Nghiên cứu nhằm đánh giá lợi ích của các hoạt động kế toán do ERP mang lại trong các doanh nghiệp sản xuất vừa và nhỏ (DNVVN) ở Hy Lạp. Thông tin được thu thập, lưu trữ và xử lý bởi các hệ thống ERP giúp các DNVVN giảm bớt sự không chắc chắn, và cải thiện hoạt động và quản lý việc ra quyết định. Sản xuất DNNVV có thể được hưởng lợi từ việc thực hiện một hệ thống ERP, vì có nhiều khía cạnh trong kinh doanh để xem xét.</p>	Phương pháp phân tích định lượng được áp dụng, thu thập dữ liệu từ 182 doanh nghiệp sản xuất VVN ở Hy Lạp	Nghiên cứu cho thấy lợi ích kế toán của việc triển khai ERP trong các DNNVV trong ngành sản xuất, từ quan điểm kế toán. Các kết quả cho thấy có sự khác biệt về tầm quan trọng của các lợi ích kế toán khác nhau trong các loại sản phẩm khác nhau. Các lợi ích kế toán mang lại bao gồm: lợi ích về CNTT, về vận hành, về quản lý, về tổ chức	Số lượng các công ty sản xuất tham gia chỉ giới hạn ở mức 182. Mẫu không được phân phối đồng đều giữa mỗi ngành trong lĩnh vực sản xuất và có các ngành với ít nhất 5 công ty, do đó các khái quát về lợi ích kế toán ERP khác nhau -

						trong mỗi ngành không thể thực hiện được.
<b>2</b>	<b>Mối quan hệ giữa PM/ERP và kế toán quản trị</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu này đề cập đến mối quan hệ giữa ERP và kế toán quản trị. Chưa có nghiên cứu nào đề cập đến chất lượng phần mềm và kế toán quản trị</b>				
2.1	Moderate impact of ERPs on management accounting: a lag or permanent outcome? <i>Management Accounting Research</i> , Vol. 13 No. 3, pp. 299-321.	Granlund và Malmi, 2002	Nghiên cứu tác động của phần mềm ERP đến kế toán quản trị, khám phá những tác động của các hệ thống thông tin toàn diện của doanh nghiệp đến công tác kế toán và kế toán quản trị.	Phân tích định tính. Dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn để nghiên cứu thực tế 10 công ty (ví dụ: ABB và Nokia) có kinh nghiệm về các hệ thống thông tin tích hợp ở Phần Lan.	Kết quả nghiên cứu cho thấy các dự án ERP tác động tương đối nhỏ đến các thủ tục kiểm soát và kế toán quản trị	Sử dụng phương pháp định tính với việc phỏng vấn 10 công ty, nghiên cứu mang tính khám phá
2.2	Assessing the benefits of using an enterprise system in accounting information and management. <i>Journal of Enterprise Information Management</i> 2005; 18(2): 195 – 210.	Spathis và Ananiadis, 2005	Nghiên cứu này nhằm xem xét tác động của các quyết định được đưa ra nhờ hệ thống ERP đến hoạt động kế toán và kế toán quản trị được thực hiện tại một trường đại học công lập lớn ở Hy Lạp, dựa trên lợi ích nhận thức theo mong đợi và nhận thức của người dùng.	Bảng câu hỏi có cấu trúc được sử dụng trong hai thời điểm (trước và sau khi triển khai ERP). Các phương pháp phân tích thống kê, sử dụng phân tích nhân tố và Cronbach alpha để đánh giá thang đo và t-test để đánh giá tầm quan trọng của giá trị giữa hai giai đoạn.	Kết quả nghiên cứu cho thấy, sau một năm triển khai, nhận thức của người dùng sẽ tích cực hơn so với kỳ vọng của họ ở giai đoạn trước khi triển khai. Các dữ liệu thực nghiệm xác nhận một số lợi ích thu được từ hệ thống ERP mới, đặc biệt là hệ thống thông tin kế toán và kế toán quản trị. Hệ thống ERP mới đóng góp đáng kể vào việc tăng tính linh hoạt trong cung cấp	

					thông tin, giúp trường đại học giám sát hiệu quả và khai thác tài sản, dòng thu, chi tiêu và cải thiện việc ra quyết định.	
2.3	Enterprise resource planning systems, strategic enterprise management systems and management accounting. A Danish study. <i>Journal of Enterprise Information Management</i> ; 19(1): 50 – 66.	Rom và Rohde (2006)	Nghiên cứu này nhằm đánh giá ảnh hưởng của ERP đến khả năng giải quyết các nhiệm vụ kế toán quản trị khác nhau.	Phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng. Tổng cộng có 349 bảng câu hỏi được thu thập. Sử dụng các mô hình hồi quy tuyến tính để phân tích và kiểm định dữ liệu.	Các phân tích chỉ ra rằng các hệ thống ERP hỗ trợ việc thu thập dữ liệu và tổ chức các hoạt động kế toán quản trị tốt.	Nghiên cứu áp dụng phương pháp nghiên cứu định lượng. Do đó sự phù hợp với điều kiện cụ thể của từng doanh nghiệp có thể bị hạn chế. Tiến hành nghiên cứu chuyên sâu có thể làm giảm hạn chế này.
2.4	Systems and management accounting change: opportunities or impacts? A research note, <i>European Accounting Review</i> , issue 1, 201-233.	Scapens và Jazayeri (2010)	Bài báo này trình bày một nghiên cứu tình huống theo thời gian đối với việc triển khai phần mềm SAP trong bộ phận châu Âu của một công ty đa quốc gia lớn ở Hoa Kỳ, trong đó kế toán quản trị được	Nghiên cứu tình huống theo thời gian	Vai trò của kế toán quản trị đã thay đổi như sau: (i) loại bỏ các công việc thường xuyên; (ii) người quản lý cấp cơ sở cần có kiến thức kế toán; (iii) nhiều thông tin hướng tới tương lai; và (iv) mở rộng vai trò của các	



			thay đổi theo một tiến trình phát triển.		nhân viên kế toán quản trị. SAP không phải là nguyên nhân dẫn đến những thay đổi này; nhưng các đặc tính của SAP (đặc biệt, sự tích hợp, tiêu chuẩn hóa, thói quen và tập trung) đã mở ra một số cơ hội và tạo điều kiện cho những thay đổi của hoạt động kế toán quản trị. Như vậy, ERP chỉ có tác động tương đối vừa phải đối với nhân viên kế toán quản trị và các hoạt động kế toán quản trị	
2.5	Impact of Enterprise Resource Planning Systems (ERP) on Management Accountants. <i>Management and Administrative Sciences Review</i> e-ISSN: 2308-1368, p-ISSN: 2310-872X Volume: 3, Issue: 4 (Special Issue), 507-515.	Etemadi và Kazeminia (2014)	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) là một trong những thành quả của công nghệ thông tin đa dạng được các công ty sử dụng rộng rãi trong những năm gần đây. Khoảng 90 phần trăm các doanh nghiệp lớn đã quản lý một hệ thống ERP. Hơn nữa, hầu hết các doanh nghiệp vừa cũng đã quản lý và sử dụng các hệ thống như vậy. Nhiệm vụ của hệ thống này là tạo ra những thay đổi lớn trong doanh	Nghiên cứu tổng quan các bài báo khác về vai trò của ERP đối với kế toán quản trị cũng như hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp	Kết quả của nghiên cứu này cho thấy việc quản trị hệ thống ERP tạo ra những thay đổi về hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, thay đổi về hành vi và kỹ năng của kế toán quản trị.	

			<p>ngành (thay đổi về cấu trúc, văn hóa, nhiệm vụ, nhân sự, v.v.). Một trong những khu vực bị ảnh hưởng là trung tâm của hệ thống, tức là phần kế toán của nó; và một trong những nhân viên chủ chốt tham gia vào việc thực hiện và áp dụng hệ thống ERP là kế toán quản trị.</p>			
2.6	<p>The effects of ERP systems implementation on management accounting in Iranian organizations, <i>Education Business and Society Contemporary, Middle Eastern Issues</i>, 7 (4).</p>	<p>Abbasi và ctg (2014)</p>	<p>Mục đích của bài báo này là nghiên cứu ảnh hưởng của ERP lên kế toán quản trị trong các tổ chức của Iran.</p>	<p>Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng bao gồm các cuộc điều tra mô tả với các bảng câu hỏi phỏng vấn. Mẫu thống kê bao gồm mọi tổ chức đã triển khai hệ thống ERP với các mô-đun tài chính / kế toán. 12 tổ chức tham gia được lựa chọn dựa trên tư vấn với các chuyên gia và một bảng câu hỏi Likert gồm 7 mục đã được chuẩn bị và tính hợp lệ của nó được phê duyệt và sử</p>	<p>Kết quả phát hiện cho thấy rằng hiệu quả cao nhất của việc triển khai ERP trong các tổ chức được khảo sát của Iran là: các mức tiêu chuẩn và chất lượng báo cáo đang được cải thiện, tạo thêm sự tích hợp tổ chức và trao quyền cho nhân viên.</p>	<p>Quá trình triển khai ERP ở Iran vẫn đang trong giai đoạn ban đầu và mẫu chỉ được giới hạn ở bốn tổ chức, khi xem xét tính tổng quát của các kết quả thu được, cần thận trọng. Nghiên cứu này có điểm độc đáo ở đây là một trong</p>

				dụng để thu thập dữ liệu. Bài kiểm tra t-test và Friedman được áp dụng để đánh giá các giả thuyết và các thông số xếp hạng.		số ít các nghiên cứu về ảnh hưởng của việc thực hiện ERP đối với các phòng quản lý kế toán, đặc biệt trong bối cảnh Iran.
2.7	The impact of enterprise resource planning systems on management accounting, <i>Challenges of the Knowledge Society. Finance-Accounting</i> , 683 - 690	Ponorica và ctg (2015)	Nghiên cứu nhằm đánh giá các lợi ích của việc sử dụng phần mềm ERP đến hệ thống thông tin kế toán và hoạt động kế toán quản trị	Nghiên cứu tổng quan, sử dụng phương pháp phân tích, so sánh.	Kết quả cho thấy hệ thống hoạch định tài nguyên doanh nghiệp ERP (VD như các phần mềm SAP hay Oracle) không liên quan nhiều đến các hoạt động kế toán tài chính nhưng có liên quan chặt chẽ đối với các hoạt động kế toán quản trị.	
2.8	Business intelligence & analytics in management accounting research: Status and future focus. <i>International Journal of Accounting Information Systems</i> , 29, 37-58.	Rikhardssso và Yigitbasiogl (2018).	Tổng hợp các nghiên cứu về mối quan hệ giữa CNTT và kế toán quản trị giai đoạn 2005 - 2015	Tổng hợp, khám phá các khoảng trống nghiên cứu còn chưa thực hiện	Chỉ có 30 bài báo đăng trên các tạp chí có uy tín liên quan đến kế toán. Nghiên cứu chỉ ra rằng có nhiều nội dung nghiên cứu liên quan đến mối quan hệ giữa CNTT và kế toán quản trị cần được khám phá.	

3	<b>Mối quan hệ giữa lợi ích của kế toán và kế toán quản trị</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu này ủng hộ cho mối quan hệ giữa lợi ích của kế toán và kế toán quản trị</b>				
3.1	The evolution of management accounting. In: Emmanuel C., Otley D., Merchant K. (eds) <i>Readings in Accounting for Management Control</i> , pp 586-621. Springer, Boston, MA.	Kaplan (1984)	Bài viết này khảo sát sự phát triển của kế toán chi phí và kế toán quản trị đối với việc kiểm soát quản trị công ty và đánh giá sự phù hợp của chúng trong môi trường cạnh tranh. Bài báo xem xét sự phát triển của kế toán chi phí từ 1850 đến 1915, đối với các doanh nghiệp trong ngành đường sắt và thép.	Phương pháp phân tích định tính được sử dụng để khảo cứu các nghiên cứu trước và thực hiện nghiên cứu một số doanh nghiệp đường sắt và thép.	Các thủ tục kiểm soát kế toán và quản lý chi phí được phát triển hơn 60 năm trước để sản xuất hàng loạt các sản phẩm tiêu chuẩn có khoản lao động trực tiếp cao có thể không còn phù hợp với các quyết định lập kế hoạch và kiểm soát của các tổ chức hiện đại. Vai trò quan trọng của kế toán chi phí trước đây đã được chuyển dịch sang vai trò của kế toán quản trị.	
3.2	<i>Advanced Management Accounting</i> . 3 ed. Prentice Hall, p.798	Kaplan và Atkinson (1998).	Tài liệu này đề cập đến các kiến thức về kế toán quản trị nâng cao, trong đó nhấn mạnh vai trò của kế toán quản trị và nền tảng để thực hiện kế toán quản trị là các hoạt động kế toán tài chính			
3.3	The usefulness of management accounting information: users' attitudes. <i>Ekonomika</i> , 74, 21-37	Gaidiene và Skyrius (2006)	Bài viết này điều tra vai trò và sự phát triển của kế toán quản trị và tính hữu ích của nó được các nhà quản lý cảm nhận. Nghiên cứu này đã được thực hiện để tìm hiểu về cách các	Phương pháp nghiên cứu được thực hiện là khảo sát, xem xét các tài liệu được xuất bản bởi các tạp chí kế toán quản trị nước	Có mối quan hệ giữa các thông tin kế toán và sự hữu ích của hệ thống thông tin kế toán quản trị được các nhà quản lý cảm nhận.	

			nhà quản lý Lithuania hiểu được tính hữu ích của thông tin kế toán quản trị.	ngoài trong giai đoạn 1980-2005, bao gồm: Accounting, Organizations and Society, The Accounting Review, Contemporary Accounting Research, Journal of Accounting and Economics, Journal of Management Accounting Research, Strategic Finance, Business and Finance History, Cost Accounting Magazine, Management Accounting Quarterly.		
<b>4.</b>	<b>Mối quan hệ giữa kế toán quản trị và năng lực phản ứng</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu đề cập đến mối quan hệ giữa kế toán quản trị và sự phát triển của tổ chức. Chưa có nghiên cứu nào đề cập đến mối quan hệ trực tiếp giữa kế toán quản trị và năng lực phản ứng của tổ chức.</b>				
4.1	Frontiers on management accounting research. <i>Journal of Management</i>	Foster và Young (1997)	Bài báo bình luận về tương lai của kế toán quản trị. Bài báo phân tích ảnh hưởng của những thay đổi của hệ thống kế toán quản trị hiện tại đến ảnh hưởng của các hoạt động	Phương pháp nghiên cứu ý kiến của các cá nhân và các nhóm đã được sử dụng. Tác giả phân tích các cuộc phỏng vấn, các quan	Hệ thống kế toán quản trị có ảnh hưởng đến các hoạt động quản lý, động lực và hoạt động của tổ chức	

	<i>Accounting Research</i> . Vol.9.p. 63-78		quản lý, động lực và hoạt động của tổ chức	điểm và kết luận. Không có quan sát trực tiếp nào được sử dụng.		
4.2	Research in management accounting by North Americans in the 1990s. <i>Journal of Management Accounting Research</i> . Vol.9.p.48-109	Shields (1997)	Nghiên cứu thảo luận về các thách thức đã được các nhà nghiên cứu kế toán quản trị nhận diện, bao gồm: thay đổi trong kế toán quản trị, kế toán chung, kế toán chiến lược, kế toán tổ chức, kế toán theo chiều dọc và tích hợp.	Phương pháp của bài báo này phân tích các nghiên cứu về lĩnh vực kế toán quản trị được công bố bởi 152 bài báo của 6 tạp chí hàng đầu trong suốt 7 năm đầu tiên của thập kỷ 90 tại Bắc Mỹ, đó là các tạp chí: <i>Accounting, Organizations and Society</i> ; <i>The Accounting and Economics</i> ; <i>Journal of Accounting Research</i> ; and <i>Journal of Management Accounting Research</i> . Trong 152 bài báo này thì các phương pháp phân tích, nghiên cứu tình huống, nghiên cứu thực nghiệm, điều tra	Một trong 6 xu hướng - xu hướng thay đổi trong nghiên cứu kế toán quản trị: cho rằng kế toán quản trị đóng vai trò dẫn dắt sự thay đổi của tổ chức, thể hiện thông qua khả năng phân tích đối thủ, phân tích thị trường và đưa ra các ứng phó phù hợp	

				khảo sát, định lượng đã được thực hiện		
4.3	Advanced Management Accounting Techniques in Manufacturing: Utilization, Benefits, and Barriers to Implementation. <i>Accounting Forum</i> , Vol 24, No 2, 40-46	Adler và ctg (2000)	Các nghiệp vụ kế toán quản trị tiên tiến đã được phát triển để cung cấp thông tin phù hợp giúp nhà quản lý đưa ra quyết định trong việc thay đổi môi trường bên trong và bên ngoài. Tuy nhiên, các nghiên cứu ở Mỹ và Anh đã chứng minh rằng các công ty chậm sử dụng các kỹ thuật này. Bài báo này nhằm kiểm tra và giải thích tại sao việc áp dụng kế toán quản trị tại các doanh nghiệp sản xuất lại chưa được phát triển.	Dữ liệu được thu thập từ 165 nhà máy sản xuất tại New Zealand, được chọn làm đại diện cho các tổ chức phải đối mặt với cải cách cơ cấu và thay đổi môi trường lớn, do đó đòi hỏi phải cải thiện hệ thống kế toán.	Bài báo thảo luận cách thức và lợi ích của việc đổi mới kế toán quản trị đối với sự phát triển và thay đổi của doanh nghiệp.	
<b>5</b>	<b>Mối quan hệ giữa lợi ích kế toán và năng lực phản ứng</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu này đề cập đến ảnh hưởng của ERP đến các hoạt động kế toán nói chung, kế toán quản trị và sự phát triển của tổ chức. Chưa có nghiên cứu nào phân tích trực tiếp mối quan hệ giữa Lợi ích kế toán và Năng lực phản ứng của tổ chức</b>				
5.1	Assessing the benefits of using an enterprise system in accounting information and management. <i>Journal of Enterprise Information Management</i> 2005; 18(2): 195 – 210.	Spathis và Ananiadis (2005)	Nghiên cứu này nhằm xem xét tác động của các quyết định được đưa ra nhờ hệ thống ERP đến hoạt động kế toán và kế toán quản trị được thực hiện tại một trường đại học công lập lớn ở Hy Lạp, dựa trên lợi ích nhận thức theo mong đợi và nhận thức của người dùng.	Bảng câu hỏi có cấu trúc được sử dụng trong hai thời điểm (trước và sau khi triển khai ERP). Các phương pháp phân tích thống kê, sử dụng phân tích nhân tố và Cronbach alpha để đánh giá thang đo và	Kết quả nghiên cứu cho thấy, sau một năm triển khai, nhận thức của người dùng sẽ tích cực hơn so với kỳ vọng của họ ở giai đoạn trước khi triển khai. Các dữ liệu thực nghiệm xác nhận một số lợi ích thu được từ hệ thống ERP mới, đặc biệt là hệ thống thông tin kế	

				t-test để đánh giá tầm quan trọng của giá trị giữa hai giai đoạn.	toán và kế toán quản trị. Hệ thống ERP mới đóng góp đáng kể vào việc tăng tính linh hoạt trong cung cấp thông tin, giúp trường đại học giám sát hiệu quả và khai thác tài sản, dòng thu, chi tiêu và cải thiện việc ra quyết định.	
5.2	Making Business Partners: a case study on how management accounting culture was changed. <i>European Accounting Review</i> 2007; 16(1): 99-142	Järvenpää (2007)	Đã có rất nhiều cuộc tranh luận về vai trò định hướng kinh doanh mới của kế toán quản trị trong những năm gần đây. Bài viết này xem xét cách một công ty đang cố gắng thay đổi văn hóa kế toán quản trị trong thực tế. Nó minh họa cách các hoạt động kế toán tác động đến văn hóa của một tổ chức và sự đa dạng của các hoạt động kế toán tác động đến định hướng kinh doanh của tổ chức đó.	Đây là nghiên cứu tình huống – nghiên cứu khám phá theo thời gian để lý thuyết hoá sự tác động của kế toán quản trị đến sự thay đổi của văn hoá	Sự phân cấp sâu hơn về chức năng điều khiển doanh nghiệp, kết hợp với các hệ thống kế toán cơ bản hiệu quả và ngày càng tập trung (như ERP và các gói hợp nhất) và quản lý nhân sự, có tầm quan trọng trong việc thiết lập định hướng kinh doanh mới.	
5.3	Exploring the effects of ERP systems on organizational performance: evidence from Finnish companies.	Velcu (2007)	Nghiên cứu này nhằm mục đích áp dụng phương pháp “bên trong hộp đen” để phân tích lợi ích kinh tế của các hệ thống ERP bằng cách kiểm tra những thay đổi quy trình	14 cuộc phỏng vấn bán cấu trúc được thực hiện ở các công ty Phần Lan cỡ vừa sử dụng hệ thống ERP vào năm 2006. Một	Các công ty có mục tiêu dẫn đầu về công nghệ nhận thấy việc sử dụng ERP mang lại các lợi ích: “thời gian thực hiện các nghiệp vụ kế toán được cải thiện”	Cách tiếp cận bằng cách sử dụng phiếu ghi điểm đánh giá các tác động của



	<i>Industrial Management Data Systems</i> 2007; 107 (9): 1316 – 34.		ngành vụ diễn ra ở các công ty có những mục đích khác nhau khi triển khai hệ thống ERP. Nghiên cứu thăm dò này tìm cách đánh giá ảnh hưởng của những thay đổi trong quy trình quản lý đến kết quả hoạt động của tổ chức.	khung phiếu ghi điểm ERP được áp dụng để đánh giá các lợi ích của ERP.	(đây là lợi ích hiệu quả nội bộ), “phản ứng nhanh hơn với sự thay đổi của môi trường kinh doanh” (đây là lợi ích thị trường) và các lợi ích hiệu quả tài chính được cải thiện khác. Các công ty có mục tiêu kinh doanh tốt nhận thấy “lợi ích kinh tế theo quy mô” là lợi ích hiệu quả nội bộ và lợi ích tài chính bao gồm “chi phí nhân viên thấp hơn” và “chi phí bán hàng, chi phí chung và quản lý thấp hơn”.	ERP trong các tổ chức. Nghiên cứu còn hạn chế trong việc giải thích dữ liệu phỏng vấn.
5.4	The effect of ERP system implementations on the management of earnings and earnings release dates. <i>Journal of Information System</i> ; 22 (2): 1 – 21.	Brazel và Dang (2008)	Hệ thống ERP đã trở thành hệ thống được lựa chọn cho phần lớn các công ty được giao dịch công khai và đã thay đổi triệt để cách thông tin kế toán được xử lý, chuẩn bị, kiểm toán và phổ biến. Nghiên cứu này nhằm kiểm tra xem việc triển khai hệ thống ERP có ảnh hưởng thế nào đến mức độ mà các công ty quản lý số tiền thu nhập và ngày phát hành	Phân tích định lượng	Việc triển khai sử dụng ERP của các công ty sẽ dẫn đến tăng giá trị tuyệt đối của các khoản trích trước tùy ý (tức là, quản lý thu nhập lớn hơn). Nghiên cứu cũng cho thấy mối quan hệ tích cực giữa mức độ áp dụng các mô-đun của ERP và mức độ quản lý thu nhập. Những kết quả này có ích đối với các nhà hoạch định tài chính (khi áp dụng hoặc triển khai các phiên bản mới của các ứng dụng	

					ERP), kiểm toán viên (khi phục vụ khách hàng có hệ thống ERP), và các công ty kinh doanh ERP.	
<b>6</b>	<b>Ảnh hưởng của CNTT đối với năng lực phản ứng</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu đã chứng minh được mối quan hệ giữa hệ thống công nghệ thông tin/phần mềm đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Chưa có nghiên cứu nào về mối quan hệ giữa chất lượng phần mềm và năng lực phản ứng của doanh nghiệp</b>				
6.1	Defining a framework for information systems requirements for agile manufacturing, <i>International Journal of Production Economics</i> , Vol. 75, pp 57–68.	Coronado và Colin (2002)	Các hệ thống thông tin được coi là tạo ra và tạo điều kiện cho sản xuất linh hoạt. Mặc dù tầm quan trọng của hệ thống thông tin ngày càng được xác nhận trong các hoạt động sản xuất, một số nghiên cứu tìm thấy rằng hệ thống thông tin thúc đẩy năng lực phản ứng của doanh nghiệp.		Kết quả thúc đẩy việc xác định các yêu cầu của hệ thống thông tin để hỗ trợ sự nhanh nhẹn.	
6.2	Change factors requiring agility and implications for IT. <i>European Journal of Information Systems</i> 15(2), 132–145.	Van Oosterhout và ctg (2006)	Môi trường kinh doanh năng động hiện tại đòi hỏi các doanh nghiệp phải nhanh nhẹn. Sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp là khả năng doanh nghiệp có thể nhanh chóng và dễ dàng thay đổi các hoạt động và quy trình kinh doanh vượt quá mức độ linh hoạt bình thường để quản lý hiệu quả các thay đổi bên ngoài và nội bộ không thể đoán trước.	Phương pháp nghiên cứu sử dụng bảng câu hỏi và thực hiện phỏng vấn sâu	Kết quả cho thấy có sự khác nhau giữa các yếu tố thể hiện năng lực phản ứng của doanh nghiệp giữa các ngành công nghiệp. Trong số các yếu tố kích hoạt hoặc cản trở sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp, sự tồn tại của các hệ thống để lại trước đây được coi là một yếu tố rất quan trọng cản trở việc đạt được sự nhanh nhẹn trong kinh doanh. Công	

			Bài báo phân tích sự thay đổi của các yếu tố thể hiện năng lực phản ứng của doanh nghiệp và đánh giá khoảng cách giữa năng lực cần thiết và năng lực phản ứng hiện có của các doanh nghiệp trong 4 lĩnh vực công nghiệp ở Hà Lan.		nghệ thông tin nên được chuyển đổi từ hàng rào thành yếu tố quan trọng để tăng sự nhanh nhẹn trong các tổ chức và mạng lưới kinh doanh. Các doanh nghiệp ngày nay cảm thấy thiếu sự nhanh nhẹn cần thiết để nhanh chóng đáp ứng với những thay đổi, mà tốc độ và yêu cầu khó dự đoán.	
6.3	Process-based view of agility: the value contribution of IT and the effects on process outcomes. <i>International Journal of Accounting Information Systems</i> , Vol. 11 No. 4, pp. 297-313.	Raschke (2010)	Hệ thống CNTT là một nền tảng tạo nên năng lực phản ứng của công ty và từ đó tạo nên giá trị cho công ty đó. Bài viết này nhằm kiểm định một mô hình lý thuyết đặt giả thuyết là IT là nền tảng tạo ra năng lực phản ứng.	Các khảo sát tập trung vào các ngành công nghiệp sản xuất được thực hiện để đánh giá sự nhanh nhẹn về quy trình kinh doanh đối với các quy trình mua và thực hiện đơn đặt hàng.	Kết quả cho thấy rằng CNTT là một nền tảng tạo nên sự nhanh nhẹn về quy trình kinh doanh và từ đó ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả của hoạt động kinh doanh.	
6.4	Influence of ERP systems on business process agility, <i>IIMB Management Review</i> , Vol. 25, pp 137-149.	Seethamraju và Sundar (2013)	Các nghiên cứu trước đây về ảnh hưởng của hệ thống ERP đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp là chưa thống nhất, và nghiên cứu về tác động sau khi áp dụng ERP đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp bị hạn chế.	Đây là nghiên cứu thăm dò, sử dụng phương pháp nghiên cứu thực địa tại một thời điểm	Nghiên cứu này phân tích cách hệ thống ERP tác động đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Tiêu chuẩn hóa các quy trình có tác động đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp và phụ thuộc vào mức độ tiêu	

					chuẩn hóa được thực hiện. Những bất cập trong việc thực hiện hệ thống ERP kém chất lượng và không thích hợp sẽ làm hạn chế năng lực phản ứng của doanh nghiệp.	
6.5	IT capability and organizational performance: the roles of business process agility and environmental factors. <i>European Journal of Information Systems</i> , Vol. 23, Issue 3.	Chen và ctg (2014)	Giá trị kinh doanh của công nghệ thông tin (CNTT) là một trong những mối quan tâm hàng đầu trong nhiều thập kỷ. Nhiều nghiên cứu đã ghi lại những tác động tích cực của CNTT lên hiệu suất tổ chức nhưng kiến thức của chúng ta về các quá trình mà qua đó đạt được những lợi ích như vậy vẫn còn hạn chế do thiếu tập trung vào môi trường kinh doanh. Nghiên cứu này nhằm khảo sát mối liên kết giữa CNTT và hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua vai trò trung gian của năng lực phản ứng của tổ chức trong quy trình kinh doanh và vai trò kiểm duyệt của các yếu tố môi trường.	Phân tích định lượng được thực hiện dựa trên dữ liệu khảo sát phù hợp thu được từ 214 chuyên viên IT và giám đốc điều hành kinh doanh từ các công ty sản xuất ở Trung Quốc	Kết quả phân tích thấy rằng mặc dù khả năng CNTT trên toàn doanh nghiệp thể hiện đặc điểm hiếm có, tính khả thi, không tái lập và không thay thế có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua biến trung gian là khả năng nhanh nhẹn trong quy trình kinh doanh của tổ chức. Kết quả cũng cho thấy rằng tác động của môi trường là đa diện và nhiều sắc thái. Đặc biệt, sự khó khăn của môi trường làm suy yếu ảnh hưởng của mối quan hệ giữa năng lực CNTT đến sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp trong quy trình kinh doanh, trong khi sự phức tạp về môi trường thì lại có	

					tác động thúc đẩy gia tăng mỗi quan hệ này.	
6.6	Driving into the Relationship of Information Technology and Organizational Agility: A Meta – Analysis. <i>Conference: International Conference on Information Systems (ICIS), At Dublin, Ireland.</i>	Leonhardt và ctg (2016)	Bài viết nhằm đánh giá mối quan hệ giữa công nghệ thông tin (IT) và năng lực phản ứng của tổ chức.	Nghiên cứu tổng quan được thực hiện với 41 nghiên cứu thực tế trong đó phân tích mối quan hệ giữa IT và năng lực phản ứng của doanh nghiệp	Dựa trên quan điểm nguồn lực của tổ chức, phân tích này cho thấy năng lực IT có tác động đến năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Mối quan hệ giữa IT và năng lực phản ứng của doanh nghiệp được xác định	
6.7	Information technology capability, knowledge management capability, and organizational agility: The role of environmental factors. <i>Journal of Management and Organization.</i> <a href="https://doi.org/10.1017/jmo.2018.9">https://doi.org/10.1017/jmo.2018.9</a>	Panda và Rath (2018)	Nghiên cứu này nghiên cứu mối quan hệ của công nghệ thông tin (CNTT) và khả năng quản lý kiến thức (KM) với năng lực phản ứng của tổ chức cùng với sự ảnh hưởng của các tác nhân môi trường bên ngoài đối với mối liên kết này.	Khảo sát hiện trường được thực hiện kết hợp với việc tiến hành khảo sát thông qua bảng câu hỏi có cấu trúc. Các phản hồi chính từ 300 doanh nghiệp và nhân viên CNTT làm việc trong các công ty thuộc Ấn Độ.	Kết quả nghiên cứu cho thấy khả năng IT và KM là các yếu tố tạo ra năng lực phản ứng của tổ chức, trong khi khả năng KM có tác động nhiều hơn đến năng lực phản ứng của tổ chức. Thứ hai, môi trường đa dạng và ít thách thức hơn sẽ có tác động mạnh đến năng lực phản ứng, trong khi yếu tố môi trường đóng vai trò là biến trung gian tác động đến mối quan hệ giữa IT và năng lực phản ứng của doanh nghiệp hơn là môi	

					quan hệ giữa KM và năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Những kết luận này gợi ý các doanh nghiệp và các nhà quản trị CNTT tập trung vào tận dụng cả khả năng CNTT và KM để tạo ra năng lực phản ứng của tổ chức.	
6.8	The link between information processing capability and competitive advantage mediated through decision-making effectiveness. <i>International Journal of Information Management</i> , 44, 121-131.	Cao và ctg (2019).	Nghiên cứu về mối quan hệ giữa các đặc tính của CNTT thông qua năng lực xử lý thông tin với lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp	Khảo sát tại 631 doanh nghiệp tại Anh	Hệ thống thông tin trong doanh nghiệp với đặc tính tạo ra nhưng thông tin có giá trị, khan hiếm và không thể bắt chước đã đem lại lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp thông qua tính hiệu quả, kịp thời của quá trình ra quyết định.	
<b>7</b>	<b>Mối quan hệ giữa Năng lực phản ứng và hiệu quả hoạt động</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu nhìn chung ủng hộ giả thuyết năng lực phản ứng tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp</b>				
7.1	<i>Adaptive Enterprise: Creating and Leading Sense and respond Organizations.</i>	Haeckel (1999)	Cuốn sách viết về vai trò quan trọng cũng như cách tạo ra và dẫn dắt một doanh nghiệp có năng lực nhạy bén		Doanh nghiệp có năng lực nhạy bén và khả năng phản ứng nhanh nhạy với môi trường thì sẽ phát triển thành công	

	Harvard Business Press, Boston, MA		và khả năng phản ứng nhanh nhạy với môi trường			
7.2	Supply chain flexibility and firm performance: a conceptual model and empirical study in the automotive industry. <i>International Journal of Operations and Production Management</i> , 25(7), 681-700	Sánchez và Pérez (2005)	Nghiên cứu này nhằm khám phá mối quan hệ giữa các khía cạnh của tính linh hoạt của chuỗi cung ứng và hiệu quả hoạt động của công ty	Khảo sát thực nghiệm một mẫu đại diện bao gồm 126 nhà cung cấp ô tô Tây Ban Nha trong các tháng 9 và tháng 10 năm 2003. Dữ liệu thu thập được qua khảo sát qua bảng câu hỏi gửi đến các nhà quản lý thu mua của các công ty. Hệ số tương quan Spearman được sử dụng để phân tích mối quan hệ giữa năng lực linh hoạt của chuỗi cung ứng và hiệu quả hoạt động của công ty, và giữa sự linh hoạt chuỗi cung ứng và sự không chắc chắn của môi trường. Phân tích đa biến được sử dụng để nghiên cứu các yếu tố quyết định tính linh	Nghiên cứu đã tìm thấy mối quan hệ tích cực giữa khả năng linh hoạt của công ty và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp	

				hoạt của chuỗi cung ứng.		
7.3	<i>Organisational agility: how business can survive and thrive in turbulent times</i> , The Economist Intelligence Unit	Glenn (2009)	Sự nhanh nhẹn của tổ chức được định nghĩa là cách các doanh nghiệp có thể tồn tại và phát triển mạnh mẽ trong những thời điểm hỗn loạn. Bài viết do The Economist Intelligence Unit thực hiện.	Trong tháng 12 năm 2008 và tháng 1 năm 2009, Phòng Kinh tế Tình báo đã tiến hành một cuộc khảo sát 349 giám đốc điều hành trên toàn thế giới. Các cuộc phỏng vấn sâu với một số giám đốc điều hành kinh doanh từ các công ty hàng đầu cũng đã được thực hiện.	Kết quả của báo cáo cho thấy những lợi ích, thách thức và rủi ro liên quan đến việc tạo ra một tổ chức nhanh nhẹn hơn, có năng lực phản ứng tốt hơn.	
7.4	Evaluating agility in corporate enterprises <i>International Journal of Production Economics</i> , Volume 118, Issue 2, 410-423.	Ganguly và Farr (2009)	Đã có một số ít các bài báo thảo luận về việc đo lường và định lượng năng lực phản ứng của doanh nghiệp. Bài báo này nhằm phát triển một khuôn khổ và định lượng khái niệm về năng lực phản ứng của doanh nghiệp.	Bài báo thực hiện nghiên cứu một tình huống điển hình liên quan đến phương tiện kỹ thuật số của Apple để chứng minh tiện ích của phương pháp và các thang đo liên quan.	Có khả năng thích nghi một cách thành công và hiệu quả với những thay đổi bất ngờ trong môi trường kinh doanh hoặc có khả năng phản ứng là chìa khóa trong việc đạt được lợi thế cạnh tranh để phát triển trên thị trường toàn cầu.	
7.5	Building agility, resilience and performance in turbulent environments. <i>People</i>	Mccann và ctg (2009)	Các tổ chức phải xây dựng sự nhanh nhẹn và khả năng phục hồi để đạt được kết quả kinh doanh hiệu quả trong môi		Cuốn sách đề xuất các giải pháp về nhân sự và cấu trúc tổ chức (như loại bỏ sự chồng chéo của tầng lớp quản lý trung gian, loại bỏ	



	<i>and Strategy</i> , 32(3), 44-51.		trường hỗn loạn. Để tăng sự nhanh nhẹn,		bớt công việc, thúc đẩy sử dụng các nhóm), các giải pháp về quản lý như loại bỏ các hoạt động không phải là hoạt động cốt lõi trong doanh nghiệp, thực hiện khoán hay thuê ngoài) để điều chỉnh doanh nghiệp tốt hơn, giảm kích thước và tăng tốc thời gian phản hồi để các công ty có thể trở nên nhanh nhẹn hơn.	
7.6	Process-based view of agility: the value contribution of IT and the effects on process outcomes. <i>International Journal of Accounting Information Systems</i> , Vol. 11 No. 4, pp. 297-313.	Raschke (2010)	Hệ thống CNTT là một nền tảng tạo nên năng lực phản ứng của công ty và từ đó tạo nên giá trị cho công ty đó. Bài viết này nhằm kiểm định một mô hình lý thuyết đặt giả thuyết là IT là nền tảng tạo ra năng lực phản ứng.	Các khảo sát tập trung vào các ngành công nghiệp sản xuất được thực hiện để đánh giá sự nhanh nhẹn về quy trình kinh doanh đối với các quy trình mua và thực hiện đơn đặt hàng.	Kết quả cho thấy rằng CNTT là một nền tảng tạo nên sự nhanh nhẹn về quy trình kinh doanh và từ đó ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả của hoạt động kinh doanh.	
7.7	IT capability and organizational performance: the roles of business process agility and environmental factors. <i>European Journal of</i>	Chen và ctg (2014)	Giá trị kinh doanh của công nghệ thông tin (CNTT) là một trong những mối quan tâm hàng đầu trong nhiều thập kỷ. Nhiều nghiên cứu đã ghi lại những tác động tích cực của CNTT lên hiệu suất tổ chức nhưng kiến thức của	Phân tích định lượng được thực hiện dựa trên dữ liệu khảo sát phù hợp thu được từ 214 chuyên viên IT và giám đốc điều hành kinh doanh từ	Kết quả phân tích thấy rằng mặc dù khả năng CNTT trên toàn doanh nghiệp thể hiện đặc điểm hiếm có, tính khả thi, không tái lập và không thay thế có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua	

	<i>Information Systems</i> , Vol. 23, Issue 3.		chúng ta về các quá trình mà qua đó đạt được những lợi ích như vậy vẫn còn hạn chế do thiếu tập trung vào môi trường kinh doanh. Nghiên cứu này nhằm khảo sát mối liên kết giữa CNTT và hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua vai trò trung gian của năng lực phản ứng của tổ chức trong quy trình kinh doanh và vai trò kiểm duyệt của các yếu tố môi trường.	các công ty sản xuất ở Trung Quốc	biến trung gian là khả năng nhanh nhẹn trong quy trình kinh doanh của tổ chức. Kết quả cũng cho thấy rằng tác động của môi trường là đa diện và nhiều sắc thái. Đặc biệt, sự khó khăn của môi trường làm suy yếu ảnh hưởng của mối quan hệ giữa năng lực CNTT đến sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp trong quy trình kinh doanh, trong khi sự phức tạp về môi trường thì lại có tác động thúc đẩy gia tăng mối quan hệ này.	
7.8	Boosting firm performance via enterprise agility and network structure, <i>Management Decision</i> , Vol. 50 Issue: 6, pp.1022-1044.	Yang và Liu (2012)	Mục đích của bài báo là nhằm tìm hiểu xem liệu công ty có cấu trúc mạng lưới tốt thì có hiệu quả hoạt động kinh doanh cao hay không. Hơn nữa cấu trúc mạng lưới tốt còn giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực phản ứng của công ty và do đó nâng cao hiệu suất của công ty.	Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát định lượng, dữ liệu được thu thập từ 250 công ty trong ngành công nghiệp thủy tinh của Đài Loan. Sử dụng công nghệ mô hình hóa phương trình kết cấu (SEM), nó đã xác định các đặc tính đo lường của công cụ khảo sát như trách nhiệm và giá trị và	Kết quả cho thấy khả năng phản ứng của công ty và cấu trúc mạng lưới là một nguồn tạo ra lợi thế cạnh tranh chiến lược quan trọng để mang lại hiệu quả hoạt động của công ty. Cấu trúc mạng đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa năng lực phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của công ty. Các phát hiện xác nhận tầm quan trọng của sự nhanh	Dữ liệu được thu thập từ một ngành công nghiệp và hiệu suất công ty được đánh giá bởi các đánh giá chủ quan của nhà quản lý, có thể cần nghiên cứu thêm bằng cách sử dụng

				sau đó xác định mối quan hệ nhân quả giữa các cấu trúc tiềm ẩn để kiểm tra hiệu quả nhân quả của thử nghiệm giả thuyết.	nhện của doanh nghiệp trong môi trường kinh doanh năng động ngày nay. Bằng cách tăng cường sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp, các công ty có thể phản ứng tốt hơn với những thay đổi không thể đoán trước.	dữ liệu liên quan đến nhiều ngành với chỉ số hiệu suất khách quan để có kết quả có ý nghĩa và tổng quát hơn.
<b>8</b>	<b>Mối quan hệ giữa CNTT và hiệu quả hoạt động</b>	<b>Đánh giá chung: Các nghiên cứu này cho thấy có mối quan giữa PMKT/CNTT và hiệu quả hoạt động. Chưa có nghiên cứu nào thực hiện việc nghiên cứu mối quan hệ của chất lượng phần mềm đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp</b>				
8.1	Poston, R. and Grabski, S. (2001) Financial impacts of enterprise resource planning implementations. <i>International Journal of Accounting Information Systems</i> , Vol. 2, No. 4, pp 271-294	Poston và Grabski (2001)	Bài viết nhằm nghiên cứu mối quan hệ giữa ảnh hưởng của CNTT, mà đặc biệt là ảnh hưởng của ERP đến hiệu quả hoạt động doanh nghiệp. ERP sẽ làm: (1) giảm chi phí bằng cách cải thiện hiệu quả thông qua tin học hoá, và (2) hỗ trợ việc ra quyết định bằng cách cung cấp thông tin chính xác và kịp thời cho toàn doanh nghiệp	Phương pháp nghiên cứu tình huống được thực hiện	Nghiên cứu cho thấy không có cải thiện đáng kể nào liên quan đến thu nhập còn lại hoặc tỷ lệ chi phí bán hàng, chi phí tổng cộng và chi phí hành chính trong mỗi 3 năm sau khi triển khai hệ thống ERP. Tuy nhiên, kết quả cho thấy có sự cải thiện đáng kể về hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp do việc giảm chi phí hàng hóa bán ra, dựa trên doanh thu được thu thập 3	

					năm sau khi triển khai hệ thống ERP	
8.2	The usefulness of ERP systems for effective management. <i>Industrial Management &amp; Data Systems</i> , 103(9), 677-685.	Spathis và Constantinides (2003)	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) cung cấp những lợi thế riêng biệt trong môi trường kinh doanh vì chúng giảm chi phí vận hành, giảm thời gian chu kỳ và làm tăng sự hài lòng của khách hàng.	Phương pháp nghiên cứu định tính, thông qua một bảng câu hỏi về những lý do cơ bản tại sao các công ty chọn áp dụng hệ thống ERP, tác động của họ đến quá trình quản lý bao gồm các vấn đề triển khai gặp phải	Các bằng chứng thực nghiệm khẳng định một số lợi ích thu được từ các hệ thống ERP đặc biệt là cho quá trình quản lý mà còn, các vấn đề gặp phải. Kết quả cung cấp cơ sở cho nghiên cứu trong tương lai về tiềm năng của hệ thống ERP, để tích hợp kinh doanh hiệu quả hơn.	
8.3	Enterprise resource planning systems' impact on accounting processes. <i>Business Process Management Journal</i> 2004; 10(3): 234 – 47.	Spathis và Constantinides (2004)	Nghiên cứu này xem xét những lý do cơ bản khiến các công ty chọn chuyển đổi từ hệ thống thông tin (IS) sang hệ thống ERP và những thay đổi mang lại, đặc biệt đối với các hoạt động kế toán.	Dữ liệu của 26 công ty được thu thập thông qua phỏng vấn	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) cung cấp những lợi thế riêng biệt trong môi trường kinh doanh như: giảm chi phí vận hành, giảm thời gian chu kỳ và tăng sự hài lòng của khách hàng.	Nghiên cứu khám phá, với phương pháp phỏng vấn định tính
8.4	Process-based view of agility: the value contribution of IT and the effects on process outcomes. <i>International Journal of Accounting Information Systems</i> ,	Raschke (2010)	Hệ thống CNTT là một nền tảng tạo nên năng lực phản ứng của công ty và từ đó tạo nên giá trị cho công ty đó. Bài viết này nhằm kiểm định một mô hình lý thuyết đặt giả thuyết là IT là nền tảng tạo ra năng lực phản ứng.	Các khảo sát tập trung vào các ngành công nghiệp sản xuất được thực hiện để đánh giá sự nhanh nhẹn về quy trình kinh doanh đối với các quy trình mua và thực hiện đơn đặt hàng.	Kết quả cho thấy rằng CNTT là một nền tảng tạo nên sự nhanh nhẹn về quy trình kinh doanh và từ đó ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả của hoạt động kinh doanh.	

	Vol. 11 No. 4, pp. 297-313.					
8.5	IT capability and organizational performance: the roles of business process agility and environmental factors. <i>European Journal of Information Systems</i> , Vol. 23, Issue 3.	Chen và ctg (2014)	Giá trị kinh doanh của công nghệ thông tin (CNTT) là một trong những mối quan tâm hàng đầu trong nhiều thập kỷ. Nhiều nghiên cứu đã ghi lại những tác động tích cực của CNTT lên hiệu suất tổ chức nhưng kiến thức của chúng ta về các quá trình mà qua đó đạt được những lợi ích như vậy vẫn còn hạn chế do thiếu tập trung vào môi trường kinh doanh. Nghiên cứu này nhằm khảo sát mối liên kết giữa CNTT và hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua vai trò trung gian của năng lực phản ứng của tổ chức trong quy trình kinh doanh và vai trò kiểm duyệt của các yếu tố môi trường.	Phân tích định lượng được thực hiện dựa trên dữ liệu khảo sát phù hợp thu được từ 214 chuyên viên IT và giám đốc điều hành kinh doanh từ các công ty sản xuất ở Trung Quốc	Kết quả phân tích thấy rằng mặc dù khả năng CNTT trên toàn doanh nghiệp thể hiện đặc điểm hiếm có, tính khả thi, không tái lập và không thay thế có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của tổ chức thông qua biến trung gian là khả năng nhanh nhẹn trong quy trình kinh doanh của tổ chức. Kết quả cũng cho thấy rằng tác động của môi trường là đa diện và nhiều sắc thái. Đặc biệt, sự khó khăn của môi trường làm suy yếu ảnh hưởng của mối quan hệ giữa năng lực CNTT đến sự nhanh nhẹn của doanh nghiệp trong quy trình kinh doanh, trong khi sự phức tạp về môi trường thì lại có tác động thúc đẩy gia tăng mối quan hệ này.	
8.6	Impact of Enterprise Resource Planning Systems (ERP) on Management	Etemadi và Kazeminia (2014)	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) là một trong những thành quả của công nghệ thông tin đa	Nghiên cứu tổng quan các bài báo khác về vai trò của ERP đối với kế toán quản trị	Kết quả của nghiên cứu này cho thấy việc quản trị hệ thống ERP tạo ra những thay đổi về hiệu quả hoạt	

	Accountants. <i>Management and Administrative Sciences Review</i> e-ISSN: 2308-1368, p-ISSN: 2310-872X Volume: 3, Issue: 4 (Special Issue), 507-515.		dạng được các công ty sử dụng rộng rãi trong những năm gần đây. Khoảng 90 phần trăm các doanh nghiệp lớn đã quản lý một hệ thống ERP. Hơn nữa, hầu hết các doanh nghiệp vừa cũng đã quản lý và sử dụng các hệ thống như vậy. Nhiệm vụ của hệ thống này là tạo ra những thay đổi lớn trong doanh nghiệp (thay đổi về cấu trúc, văn hóa, nhiệm vụ, nhân sự, v.v.). Một trong những khu vực bị ảnh hưởng là trung tâm của hệ thống, tức là phần kế toán của nó; và một trong những nhân viên chủ chốt tham gia vào việc thực hiện và áp dụng hệ thống ERP là kế toán quản trị.	cũng như hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp	động của doanh nghiệp, thay đổi về hành vi và kỹ năng của kế toán quản trị.	
8.7	The Impact of Enterprise Resource Planning on Financial Performance in a Developing Country, <i>International Review of Management and Business Research</i>	Parto & và (2016)	Nghiên cứu nhằm tìm hiểu tác động của việc thực hiện kế hoạch nguồn lực doanh nghiệp (ERP) đối với hiệu quả tài chính của các doanh nghiệp. Một mô hình dựa trên các nghiên cứu trước được phát triển để kiểm tra	Các phân tích thực nghiệm dựa trên dữ liệu khảo sát được vẽ trong số 93 công ty sản xuất của Iran.	Kết quả nghiên cứu chứng minh rằng việc thực hiện từng mô-đun hệ thống ERP sẽ ảnh hưởng riêng đến các chỉ số hoạt động tài chính. Bên cạnh đó, kết quả cho thấy việc triển khai gói phần mềm ERP hoàn chỉnh	

	Vol. 5 Issue.1, 176 - 187		mối quan hệ giữa trạng thái hệ thống ERP và hiệu quả tài chính.		có thể mang lại tác động mạnh mẽ đến hiệu quả tài chính của doanh nghiệp. Dựa trên những phát hiện này, các nhà quản lý, quản lý CNTT và tư vấn ERP có thể quan tâm đến kết quả của nghiên cứu này, vì nó có thể làm tăng sự hiểu biết của họ về việc triển khai hệ thống ERP và giúp họ quản lý và kiểm soát tài nguyên hiệu quả hơn.	
8.8	Justifying business intelligence systems adoption in SMEs: Impact of systems use on firm performance. Industrial Management & Data Systems.	Popovič, A., Puklavec, B., & Oliveira, T. (2018).	Nghiên cứu về mối quan hệ giữa việc sử dụng hệ thống thông tin trong doanh nghiệp (BIS - Business Intelligence Systems) đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp trên cơ sở lý thuyết nguồn lực	Thực hiện khảo sát định lượng 181 doanh nghiệp SME	Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc sử dụng BIS sẽ tác động đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp thông qua việc ảnh hưởng đến quá trình bán hàng, marketing, mua hàng và quản trị nội bộ trong doanh nghiệp.	

**Phụ lục 2: Tổng hợp 1 số nghiên cứu liên quan tại Việt Nam từ năm 2000 đến nay**

**Phụ lục 2a: Danh mục các luận án tiến sĩ liên quan đến HTTKT tại Việt Nam từ 2000 đến nay**

<b>Tác giả</b>	<b>Tên luận án</b>	<b>Nơi thực hiện</b>	<b>Năm</b>
Đào Văn Thành	Tổ chức công tác kế toán hành chính sự nghiệp trong điều kiện sử dụng máy vi tính	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2002
Giang Thị Xuyên	Tổ chức kế toán quản trị và phân tích kinh doanh trong doanh nghiệp nhà nước	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2002
Đình Phúc Tiểu	Hoàn thiện hạch toán chi phí sản xuất và tính giá thành với việc tăng cường quản trị doanh nghiệp vận tải hàng không Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2003
Nguyễn Thanh Quý	Xây dựng hệ thống thông tin kế toán phục vụ quản trị doanh nghiệp kinh doanh bưu chính viễn thông	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2004
Thái Bá Công	Tổ chức công tác kế toán ở các doanh nghiệp sản xuất dược phẩm trong điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2007
Trần Phước	Một số giải pháp nâng cao chất lượng tổ chức sử dụng phần mềm kế toán doanh nghiệp Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM	2007
Chúc Anh Tú	Vận dụng chuẩn mực hợp nhất báo cáo tài chính để tổ chức hệ thống báo cáo tài chính hợp nhất ở tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2009
Hoàng Văn Tường	Tổ chức kế toán quản trị với việc tăng cường quản lý hoạt động kinh doanh trong các doanh nghiệp xây lắp Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2010
Nguyễn Đình Hùng	Hệ thống kiểm soát sự minh bạch thông tin tài chính công bố của các công ty niêm yết tại Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM	2010
Phạm Ngọc Toàn	Xây dựng nội dung và tổ chức kế toán quản trị cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM	2010
Hoàng Văn Ninh	Tổ chức hệ thống thông tin kế toán phục vụ công tác quản lý trong các Tập đoàn kinh tế ở Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2011
Nguyễn Đăng Huy	Tổ chức công tác kế toán trong điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin tại các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2011



Nguyễn Quốc Thắng	Tổ chức kế toán quản trị chi phí, giá thành sản phẩm trong doanh nghiệp thuộc ngành giống cây trồng Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2011
Phạm Bình Ngo	Tổ chức hệ thống kiểm soát nội bộ trong các đơn vị dự toán trực thuộc Bộ Quốc phòng	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2011
Tran Dinh Sang	The effects of the development of information technology on the efficiency of auditing in Vietnam	Luận án tiến sĩ, ??	2011
Bùi Thị Minh Hải	Hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ trong các doanh nghiệp may mặc Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2012
Lê Thị Thanh Hương	Hoàn thiện tổ chức công tác kế toán trong các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế ở Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Thương mại	2012
Ngô Thị Thu Hương	Hoàn thiện tổ chức công tác kế toán trong các công ty cổ phần sản xuất xi măng Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2012
Nguyễn Đào Tùng	Tổ chức kế toán quản trị chi phí và giá thành sản phẩm trong doanh nghiệp thuộc ngành dầu khí Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2012
Nguyễn Hoàn	Tổ chức kế toán quản trị chi phí trong các doanh nghiệp sản xuất bánh kẹo của Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2012
Nguyễn Hữu Đồng	Hoàn thiện hệ thống thông tin kế toán trong các trường đại học công lập Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2012
Nguyễn Thị Ngọc Lan	Tổ chức kế toán quản trị chi phí vận tải hàng hoá trong các công ty vận tải đường bộ Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2012
Nguyễn Tuấn Anh	Tổ chức công tác kế toán ở các tập đoàn kinh tế Việt Nam theo mô hình công ty mẹ - công ty con	Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính	2012
Nguyễn Bích Liên	Xác định và kiểm soát các nhân tố ảnh hưởng chất lượng thông tin kế toán trong môi trường ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) tại các doanh nghiệp Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM	2013
Phan Thị Thu Mai	Hoàn thiện tổ chức hạch toán kế toán nhằm tăng cường quản lý tài chính trong các đơn vị hành chính sự nghiệp ngành Lao động - Thương binh và Xã hội	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế quốc dân	2013

Vũ Quốc Thông	Đánh giá sự hữu hiệu của hệ thống thông tin kế toán tích hợp trong môi trường hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) - nghiên cứu tại các doanh nghiệp Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM	2017
Tô Hồng Thiên	Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến tổ chức hệ thống thông tin kế toán tại các trường đại học công lập ở Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM	2017
Phạm Trà Lam	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 ĐH Kinh tế Tp.HCM	2018
Nguyễn Phước Bảo Ân	Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thành công của hệ thống thông tin kế toán trong doanh nghiệp Việt Nam	Luận án tiến sĩ, Trường ĐH Kinh tế Tp.HCM	2018

**Phụ lục 2b: Danh mục các bài báo liên quan đến HTTTKT tại Việt Nam từ 2000 đến nay**

<b>Tác giả</b>	<b>Tên bài viết</b>	<b>Tạp chí</b>	<b>Năm</b>
Bùi Quang Hùng, Nguyễn Phước Bảo Ân	Môn học hệ thống thông tin kế toán: Tầm quan trọng và những nội dung chủ yếu.	Tạp chí Phát triển Kinh tế, số 168 Tháng 10/ 2004)	2004
Phạm Ngọc Toàn	Vai trò của hệ thống thông tin kế toán trong việc xây dựng hệ thống đánh giá thành quả thực hiện trong các công ty cổ phần	Tạp chí Phát triển Kinh tế, số 198 Tháng 4/ 2007)	2007
Bùi Quang Hùng	Vận dụng mô hình REA để thu thập thông tin cho quá trình tổ chức hệ thống thông tin kế toán	Tạp chí Phát triển Kinh tế, số 226 Tháng 8/ 2009)	2009
Vũ Hữu Đức	Hệ thống thông tin kế toán – Xu hướng phát triển và các hướng nghiên cứu và ứng dụng thực tiễn	Tạp chí Phát triển Kinh tế	2009
Bùi Quang Hùng	Tác động giữa mức độ phù hợp của phần mềm kế toán đóng gói và sự đáp ứng từ người sử dụng đối với thành công của quá trình ứng dụng	Tạp chí Phát triển Kinh tế, số 239 Tháng 9/ 2010)	2010
Đặng Thị Ngọc Lan	Phát triển hệ thống thông tin kế toán nhằm đáp ứng yêu cầu quản trị doanh nghiệp	Tạp chí Tài chính Marketing số 2 tháng 1/2011	2011
Huỳnh Thị Hồng Hạnh, Nguyễn Mạnh Toàn	Kiểm soát và đảm bảo an toàn hệ thống thông tin kế toán trong điều kiện tin học hóa	Tạp chí Khoa học và Công nghệ- Đại học Đà Nẵng. Số: 44. Trang: 177-185. Năm 2011	2011
Nguyễn Bích Liên	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp và chất lượng thông tin kế toán	Tạp chí Ngân Hàng, số 21- 11/2011, p34-39	2011
Nguyễn Bích Liên, Vũ Quốc Thông	Hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP) từ góc nhìn hệ thống hoạt động	Tạp chí Khoa Học, trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh, số 4(22)-2011, p81-90	2011
Nguyễn Mạnh Toàn, Huỳnh Thị Hồng Hạnh	Tổ chức dữ liệu kế toán trong điều kiện tin học hóa	Tạp chí Kế toán và Kiểm toán. Số: 91. Trang: 31-34 và 36. Năm 2011.	2011
Đình Thế Hùng	Các hoạt động kiểm soát cơ bản trong hệ thống thông tin kế toán	Tạp chí Kinh tế và Phát triển, số Đặc biệt, tháng 12 năm 2012, tr. 112-115	2012
Hồ Tuấn Vũ	Sự tác động của ERP đến tổ chức hệ thống thông tin kế toán tại các doanh nghiệp	Tạp chí ngân hàng số 13	2012

Nguyễn Mạnh Toàn, Huỳnh Thị Hồng Hạnh	Tổ chức hệ thống thông tin kế toán trong trường đại học theo cách tiếp cận chu trình	Tạp chí Khoa học & Công nghệ. Số: 9 (58). Trang: 123-129. Năm 2012	2012
Huỳnh Thị Hồng Hạnh, Nguyễn Mạnh Toàn	Đánh giá hiệu quả của hệ thống thông tin kế toán	Tạp chí Kế toán và kiểm toán; Số: 6 (2013);23-28.	2013
Ngô Thị Thu Hằng, Lê Thị Kim Sơn, Nguyễn Thị Thùy Dung	Tác động của hệ thống thông tin kế toán đến mức độ tồn tại gian lận và sai sót trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Hà Nội	Tạp chí Khoa học và Phát triển, 11, số 4: 565-573	2013
Nguyễn Mạnh Toàn, Huỳnh Thị Hồng Hạnh	Tiếp cận tổng thể và đa chiều về hệ thống thông tin kế toán	Tạp chí Kinh tế và phát triển. Số: 192. Trang: 80-88. Năm 2013	2013
Huỳnh Thị Hồng Hạnh, Nguyễn Mạnh Toàn	Yêu cầu mới đối với hệ thống thông tin kế toán tại các bệnh viện công	Tạp chí Kinh tế và phát triển. Số: 204(II). Trang: 91-981. Năm 2014	2014
Nguyễn Thị Phương Thảo	Xây dựng hệ thống thông tin kế toán doanh nghiệp tại Việt Nam hiện nay	Tạp chí Tài chính số 4 - 2014	2014
Trần Quý Liên, Trần Quý Long	Môn học hệ thống thông tin kế toán với cơ hội hình thành các kỹ năng nhận thức mới cho sinh viên chuyên ngành kế toán – kiểm toán	Tạp chí NCKH kiểm toán	2014
Võ Văn Nhi, Nguyễn Bích Liên & Phạm Trà Lam	Định hướng lựa chọn phần mềm kế toán phù hợp cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam	Tạp chí Phát triển Kinh tế, số 285 Tháng 7/ 2014	2014
Nguyễn Việt và Vũ Quốc Thông	Những nhân tố xác định sự hữu hiệu của các tổ chức ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp tại Việt Nam.	Tạp chí Phát triển Kinh tế, 27(9), 103-124.	2016
Nguyễn Phước Bảo Ân & Phạm Trà Lam & Lương Đức Thuận	Hành vi sử dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp: Nghiên cứu thực nghiệm tại Việt Nam	Tạp chí phát triển kinh tế, 28(7) , Tháng 7/2017, Trang 81-105	2017

### Phụ lục 3: Câu hỏi phỏng vấn định tính (lần 1)

#### PHIẾU KHẢO SÁT

Ông/Bà thân mến,

Chúng tôi là nhóm nghiên cứu đang thực hiện đề tài: ảnh hưởng của phần mềm kế toán đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Việc trả lời khách quan của Ông/Bà sẽ giúp chúng tôi rất nhiều trong nghiên cứu này. Tất cả thông tin cá nhân và kết quả trả lời sẽ được giữ kín và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà.

1. Ông/bà vui lòng cho biết tình hình sử dụng phần mềm kế toán ở các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay thế nào?
2. Theo ông/bà thế nào là một phần mềm kế toán có chất lượng? Chất lượng các phần mềm kế toán sử dụng trong doanh nghiệp như thế nào?
3. Ông/bà vui lòng cho biết việc sử dụng phần mềm kế toán đảm bảo chất lượng mang lại những lợi ích gì cho doanh nghiệp?
4. Ông/bà vui lòng cho biết tình hình thực hiện các hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp hiện nay như thế nào?
5. Theo ông/bà, việc sử dụng một phần mềm kế toán chất lượng sẽ giúp ích cho hoạt động kế toán quản trị của doanh nghiệp thế nào?
6. Ông/bà vui lòng cho biết việc sử dụng phần mềm kế toán có chất lượng tốt sẽ giúp cho doanh nghiệp có khả năng phản ứng nhanh nhạy đối với sự thay đổi của thị trường, của khách hàng như thế nào?
7. Theo ông/bà, khả năng phản ứng đối với sự thay đổi của thị trường của doanh nghiệp như thế nào? Doanh nghiệp có nhanh nhẹn và linh hoạt không? Có khả năng đáp ứng được sự thay đổi của thị trường không?
8. Ông/bà vui lòng cho biết khả năng phản ứng của doanh nghiệp đã ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh như thế nào? Hãy kể ra một vài trường hợp doanh nghiệp nhanh nhẹn/chậm phản ứng với thị trường và mang lại/mất một khoản lợi ích thế nào?
9. Theo ông/bà, việc sử dụng phần mềm kế toán có chất lượng tốt giúp cho doanh nghiệp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh như thế nào?
10. Ông/bà vui lòng cho biết mục tiêu về hiệu quả hoạt động kinh doanh của công ty ông bà là gì?

**Thông tin người trả lời:**

Họ tên: ..... Tuổi: .....

Nơi làm việc: ..... Trình độ.....

Vị trí công tác: ..... Số năm kinh nghiệm: .....

Chân thành cảm ơn quý Anh/Chị!

**Phụ lục 4: Danh sách các chuyên gia tiến hành phỏng vấn định tính (lần 1)**

STT	HỌ VÀ TÊN	VỊ TRÍ CÔNG TÁC	TRÌNH ĐỘ	KINH NGHIỆM	TUỔI
01	Hồ Hữu Thụy	Trưởng khoa Kế toán kiểm toán, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh	Tiến sĩ ngành Kế toán	20 năm kinh nghiệm trong nghề tư vấn kiểm toán và kế toán, 5 năm kinh nghiệm giảng dạy và nghiên cứu trong cùng lĩnh vực	55
02	Nguyễn Bảo Châu	Giảng viên khoa Kế toán kiểm toán, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh	Thạc sĩ ngành Kế toán	5 năm kinh nghiệm giảng dạy, nghiên cứu trong lĩnh vực kế toán quản trị	35
03	Nguyễn Phong Nguyên	Phòng QLKH-HTQT, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh	Tiến sĩ quản trị kinh doanh	16 năm kinh nghiệm giảng dạy, nghiên cứu trong lĩnh vực kế toán quản trị	39
04	Lê Mạnh Hùng	Phó Tổng Giám đốc – kiêm Kế Toán trưởng, Công ty CP Dịch Vụ Dầu Khí Sài Gòn	Thạc sĩ ngành Kế toán	16 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán, 6 năm ở vị trí kế toán trưởng	40
05	Nguyễn Phước Bảo Ân	Giảng viên BM HTTTKT- Khoa KTKT, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh	Thạc sĩ ngành Kế toán	20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán, hệ thống thông tin kế toán	46
06	Nguyễn Bích Liên	Giảng viên BM HTTTKT, Khoa KTKT, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh	Tiến sĩ ngành Kế toán	25 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán, hệ thống thông tin kế toán	53
07	Lê Hồng Minh	Kiểm toán viên, Công ty TNHH Parker Randall Việt Nam	Thạc sĩ ngành Kế toán	15 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán, kiểm toán	37
08	Nguyễn Tư Diễn	Trưởng nhóm kiểm toán, Công ty TNHH Parker Randall Việt Nam	Thạc sĩ kinh tế	3 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán, kiểm toán	29
09	Nguyễn Văn Quý	CPA	Thạc sĩ kinh tế	18 năm kinh nghiệm lĩnh vực kế toán, kiểm toán	
10	Phạm Thị Thùy Tiên	Giám đốc, Công ty Bảo hiểm Vietinbank Bình Dương	Thạc sĩ quản trị kinh doanh	9 năm kinh nghiệm lĩnh vực kế toán	33

11	Phạm Thị Linh	Phó Trưởng phòng KTHC, Công ty Bảo hiểm BIDV Bình Dương	Thạc sĩ quản trị kinh doanh	7 năm kinh nghiệm lĩnh vực kế toán	29
12	Nguyễn Thu Hiền	Giám đốc Chương trình cao học Hà Lan Maestricht, Trường Đại học Bách Khoa Tp HCM	Tiến sĩ tài chính	20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính, kế toán	44

**Phụ lục 5: Bảng hỏi phỏng vấn định lượng sơ bộ**  
**PHIẾU KHẢO SÁT**

Ông/Bà thân mến,

Chúng tôi là nhóm nghiên cứu đang thực hiện đề tài: ảnh hưởng của phần mềm kế toán đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Việc trả lời khách quan của Ông/Bà sẽ giúp chúng tôi rất nhiều trong nghiên cứu này. Tất cả thông tin cá nhân và kết quả trả lời sẽ được giữ kín và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà.

Câu hỏi lọc:

Công ty của Ông/Bà có đang sử dụng phần mềm kế toán không?

Không → Kết thúc phỏng vấn

Có → Tiếp tục

Công ty của Ông/Bà có bộ phận thực hiện các hoạt động kế toán quản trị không?

Không → Kết thúc phỏng vấn

Có → Tiếp tục

Ông/Bà có phải là người quản lý bộ phận tài chính - kế toán không?

Không → Kết thúc phỏng vấn

Có → Tiếp tục

Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ đồng ý của anh/chị đối với từng phát biểu sau đây bằng cách đánh dấu X vào ô có con số tương ứng với kết quả lựa chọn, thang đo từ 1 đến 5 được xác định như sau: 1 – Hoàn toàn không đồng ý, 2 – Không đồng ý, 3 – Bình thường, 4 – Đồng ý, 5 – Hoàn toàn đồng ý.

TT	CÂU HỎI	MỨC ĐỘ				
		1	2	3	4	5
<b>CHẤT LƯỢNG PHẦN MỀM CỦA CÔNG TY (14)</b>						
	<i>Đáp ứng nhu cầu công ty</i>					
1	Phần mềm đảm bảo các chức năng cần thiết trong công việc hằng ngày					
2	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng					
3	Phần mềm vận hành tốt, ổn định					
	<i>Sự tin cậy</i>					
1	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật trong quá trình sử dụng					
2	Lỗi của phần mềm nằm trong mức độ chấp nhận được					
3	Khi có sự cố, phần mềm có khả năng khôi phục dữ liệu					
4	Phần mềm hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu					



5	Dữ liệu có sự liên kết chặt chẽ với nhau để thao tác nhập liệu được thực hiện một cách khoa học và cho phép truy vấn lẫn nhau					
	<b><i>Tính hiệu quả</i></b>					
1	Phần mềm có tốc độ xử lý nhanh					
2	Phần mềm dễ sử dụng					
3	Phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp					
	<b><i>Sự linh hoạt</i></b>					
1	Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh)					
2	Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo					
3	Phần mềm có khả năng mở rộng hoặc nâng cấp các tính năng cần thiết					
<b>LỢI ÍCH PHẦN MỀM MANG LẠI CHO CÔNG TY (16)</b>						
<b>1</b>	<b><i>Lợi ích về công nghệ thông tin của phần mềm kế toán</i></b>					
1	Việc cung cấp thông tin được thực hiện ổn định					
2	Việc lưu trữ các dữ liệu kế toán được thực hiện tốt					
3	Việc trao đổi thông tin quản trị trong công ty được thực hiện tốt					
<b>2</b>	<b><i>Lợi ích về mặt vận hành của phần mềm kế toán</i></b>					
1	Các báo cáo tài chính tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành					
2	Các báo cáo tài chính rõ ràng, minh bạch, trung thực					
3	Các báo cáo tài chính được đưa ra kịp thời và đầy đủ					
4	Sử dụng phần mềm giúp tiết kiệm thời gian so với trước đây					
<b>3</b>	<b><i>Lợi ích về mặt tổ chức của phần mềm</i></b>					
1	Công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán ở mức độ vừa phải, hiệu quả					
2	Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng					
3	Nhân viên bộ phận kế toán hài lòng với công việc					
<b>4</b>	<b><i>Lợi ích về mặt quản lý của phần mềm kế toán</i></b>					
1	Công ty theo dõi tốt tài sản mình có					
2	Công ty theo dõi sử dụng tốt các nguồn tài chính (bao gồm vốn vay, vốn từ phát hành cổ phiếu, vốn chủ sở hữu)					
3	Thông tin cho nhà quản lý trong quá trình kiểm soát và đánh giá các hoạt động kế toán là tin cậy được					

4	Thông tin theo yêu cầu của người sử dụng được cung cấp linh hoạt					
5	Việc quản lý vốn lưu động được thực hiện tốt					
6	Thời gian tính toán lương – thưởng ít					
<b>HOẠT ĐỘNG KẾ TOÁN QUẢN TRỊ Ở CÔNG TY (12)</b>						
1	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính được thực hiện tốt (có các hoạt động như: phân tích lợi nhuận theo từng nhóm mặt hàng; thực hiện báo cáo doanh thu theo khu vực, đối tượng, khách hàng; lập dự toán dưới hình thức cuốn chiếu...)					
2	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính được thực hiện tốt (chỉ số hài lòng của khách hàng, nhà cung ứng, nhà phân phối; tỉ lệ nghỉ việc; sự hài lòng của nhân viên...)					
3	Công ty thực hiện việc hoạch định chiến lược, kế hoạch dài hạn thông qua các mục tiêu và chỉ tiêu đo lường được					
4	Thực hiện tốt việc phân tích vòng đời sản phẩm					
5	Thực hiện tốt việc quản trị nguồn lực trong công ty (hàng tồn kho, theo dõi nguồn lực chính như tài sản, nhân lực...)					
6	Cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy để hỗ trợ việc ra quyết định của nhà quản trị					
7	Kiểm soát nội bộ trong công ty đạt hiệu quả (xét duyệt bán chịu, chấm công cho cán bộ quản lý, đánh giá rủi ro dựa trên xác suất và mức độ rủi ro)					
8	Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên ngoài (thống kê thị phần, so sánh với giá và hiệu quả sử dụng chi phí của đối thủ, chiến lược đầu tư trong tương lai của đối thủ...)					
9	Thực hiện tốt việc so sánh với mức trung bình trong ngành					
10	Có thể thực hiện phân tích lợi nhuận cho từng khách hàng/ngành hàng/hoạt động sản xuất kinh doanh					
11	Các bộ phận, đơn vị khác có thể cùng tham gia vào quá trình lập dự toán					
12	Có thể thực hiện hoạt động kế toán trách nhiệm xã hội và lập báo cáo phát triển bền vững					
<b>KHẢ NĂNG PHẢN ỨNG CỦA CÔNG TY (19)</b>						
<b>1</b>	<b>Năng lực</b>					
1	Công ty có khả năng đối mặt với các thách thức và đạt kết quả kinh doanh trên thị trường					
2	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ					
3	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trước các đối thủ cạnh tranh trực tiếp trong thị trường toàn cầu					

4	Công ty có khả năng dự đoán thị phần của họ, có xét đến áp lực cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ					
5	Công ty có thể đưa ra chiến lược để đối phó với đối thủ cạnh tranh (về: giá, sản phẩm, chất lượng, dịch vụ)					
	<b><i>Sự linh hoạt</i></b>					
1	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả về mặt tài chính ở mọi mức sản lượng sản xuất					
2	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng bằng cách gia tăng hiệu quả hoạt động hoặc giảm bớt các hoạt động không còn phù hợp					
3	Công ty có thể sản xuất nhiều loại sản phẩm/dịch vụ đa dạng					
4	Công ty có thể đổi mới sản phẩm/dịch vụ					
5	Công ty có thể gia tăng chất lượng sản phẩm/dịch vụ hiện có khi được yêu cầu					
6	Công ty có thể thay đổi thời gian thực hiện theo kế hoạch					
	<b><i>Sự nhanh nhẹn</i></b>					
1	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi khối lượng sản phẩm/dịch vụ cung ứng ra thị trường					
2	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi sản phẩm/dịch vụ					
3	Công ty có thể nhanh chóng tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới					
4	Công ty có thể nhanh chóng phát hiện ra những thay đổi và ý định của khách hàng					
	<b><i>Sự phản hồi</i></b>					
1	Công ty có thể quyết định nhanh chóng về việc thay đổi giá cả					
2	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới					
3	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh					
4	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch đúng thời gian					
	<b>HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH (trong 3 năm gần đây nhất) (9+12)</b>					
1	Thị phần của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính					
2	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính					
3	Khả năng thỏa mãn khách hàng của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính					
4	Nhìn chung, công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt					
5	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường					
6	Danh tiếng, thương hiệu của công ty được cải thiện/phát triển					
7	Có quan hệ tốt với khách hàng, có mạng lưới khách hàng tốt					

8	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện					
9	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt					

*Nếu có thể được Ông/Bà vui lòng cung cấp thông tin về các chỉ tiêu cụ thể sau:*

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. ROE: .....                                   | 5. Tỷ số lợi nhuận thuần trên doanh thu: .....                              | 9. Tỷ số thanh toán ngắn hạn: .....   |
| 2. ROA: .....                                   | 6. Tỷ số lợi nhuận gộp trên doanh thu: .....                                | 10. Số vòng quay hàng tồn kho: .....  |
| 3. ROS: .....                                   | 7. Số vòng quay tài sản: .....  | 11. Tỷ lệ chi trả cổ tức: .....   |
| 4. Tỷ số lợi nhuận gộp trên tổng tài sản: ..... | 8. Khả năng chi trả lãi vay (Lợi nhuận gộp chia cho chi phí lãi vay): ..... | 12. Tỷ số thanh toán nhanh (Tài sản ngắn hạn trừ tồn kho, đem chia cho nguồn vốn ngắn hạn): ..... |

Ông/Bà vui lòng cho biết thêm một số thông tin khác:

**Thông tin cá nhân:**

Giới tính:  Nam  Nữ  
 Tuổi:  18-25  26-30  31-35  36-40  Trên 40  
 Trình độ học vấn:  Tốt nghiệp PTTH  Tốt nghiệp Đại học  Khác:.....  
 Chức vụ tại công ty: .....

**Thông tin đơn vị:**

Tên công ty: .....  
 Địa chỉ: .....  
 Số lượng nhân viên trong Công ty: ..... (người)  
 Vốn điều lệ của công ty: ..... (tỷ đồng) Số năm thành lập: ..... (năm)  
 Ngành nghề hoạt động:

sản xuất  dịch vụ  thương mại  Khác: ..... (ghi rõ)

Loại hình hoạt động của doanh nghiệp:

- 100% vốn nước ngoài  doanh nghiệp tư nhân  doanh nghiệp nhà nước  
 doanh nghiệp liên doanh với nước ngoài  doanh nghiệp liên doanh trong nước  
 Loại hình khác ..... (ghi rõ)

Phần mềm kế toán sử dụng trong công ty Ông/Bà là:

- Mua       Tự viết phần mềm       Thuê viết phần mềm

Phần mềm kế toán của công ty ông bà là phần mềm:

- (1) thuần túy kế toán
- (2) có kết hợp để quản lý nhân sự (VD tính lương, thưởng hoặc đánh giá kết quả làm việc, theo dõi chấm công);
- (3) có kết hợp để quản lý kinh doanh (VD như quản lý bán hàng, khách hàng...)
- (4) có kết hợp để quản lý sản xuất (VD như quản lý kho hàng, tồn kho, thu mua, hậu cần...)
- (5) bao gồm cả (2) và (3)
- (6) bao gồm cả (2) và (4)
- (7) bao gồm cả (3) và (4)
- (8) bao gồm cả (2), (3) và (4)

**CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ**

**Phụ lục 6: Danh sách nhóm chuyên gia tiến hành phỏng vấn định tính (lần 2)**

<b>STT</b>	<b>HỌ VÀ TÊN</b>	<b>VỊ TRÍ CÔNG TÁC</b>	<b>TRÌNH ĐỘ</b>	<b>KINH NGHIỆM</b>	<b>TUỔI</b>
01	Phạm Minh Vương	Giảng viên khoa Kế toán kiểm toán, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh	Thạc sĩ ngành Kế toán	1 năm làm việc về phân tích tài chính tại HSBC, 6 năm kinh nghiệm giảng dạy, nghiên cứu và tư vấn trong lĩnh vực kế toán quản trị	38
02	Nguyễn Công Bình	Phó Tổng giám đốc, Công ty Cổ phần dịch vụ Sài Gòn	Thạc sĩ ngành Kế toán	16 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính, 13 năm kinh nghiệm quản lý	40
03	Nguyễn Quốc Trung	Giảng viên BM HTTTKT- Khoa KTKT, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh	Thạc sĩ ngành Kế toán	9 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán	31
04	Nguyễn Hữu Bình	Giảng viên BM HTTTKT- Khoa KTKT, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh	Thạc sĩ ngành Kế toán	9 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán	31
05	Phạm Văn Quý	Phó trưởng Ban TCKT, Tổng công ty Phân bón và Hoá chất Dầu khí-CTCP (PVFCCo)	Thạc sĩ ngành Kế toán	18 năm kinh nghiệm lĩnh vực kế toán	45
06	Trần Thu Trang	PGĐ Phụ trách tài chính, Công ty CP đầu tư xây dựng và Thương mại tổng hợp Kháng Minh	Thạc sĩ kinh tế	12 năm kinh nghiệm lĩnh vực kế toán	34
07	Lương Đức Thuận	Giảng viên, Khoa KTKT, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh	Thạc sĩ ngành Kế toán	9 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán	32
08	Phạm Trà Lam	Giảng viên BM HTTTKT- Khoa KTKT, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh	Thạc sĩ ngành Kế toán	9 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán	32
09	Ngô Đình Thao	Kế toán trưởng, Công ty Cổ Phần Địa ốc Kido	Thạc sĩ ngành Kế toán	16 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán	38

### Phụ lục 7: Thang đo định lượng chính thức

#### Thang đo chất lượng phần mềm

Mã hoá	Thang đo
	<b><i>Đáp ứng nhu cầu</i></b>
CL1	Phần mềm đảm bảo các chức năng cần thiết trong công việc hằng ngày
CL2	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng
CL3	Phần mềm vận hành tốt, ổn định
	<b><i>Sự tin cậy</i></b>
CL4	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật trong quá trình sử dụng
CL5	Lỗi của phần mềm nằm trong mức độ chấp nhận được
CL6	Khi có sự cố, phần mềm có khả năng khôi phục dữ liệu
CL7	Phần mềm hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu
CL8	Dữ liệu có sự liên kết chặt chẽ với nhau để thao tác nhập liệu được thực hiện một cách khoa học và cho phép truy vấn lẫn nhau
	<b><i>Tính hiệu quả</i></b>
CL9	Phần mềm có tốc độ xử lý nhanh
CL10	Phần mềm dễ sử dụng
CL11	Phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp
	<b><i>Sự linh hoạt</i></b>
CL12	Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh)
CL13	Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo
CL14	Phần mềm có khả năng mở rộng hoặc nâng cấp các tính năng cần thiết

#### Thang đo lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm

Mã hoá	Thang đo
	<b><i>Lợi ích về thông tin</i></b>
LI1	Việc cung cấp thông tin được thực hiện ổn định
LI2	Việc lưu trữ các dữ liệu kế toán được thực hiện tốt
LI3	Việc trao đổi thông tin quản trị trong công ty được thực hiện tốt

	<b><i>Lợi ích về mặt vận hành</i></b>
LI4	Các báo cáo tài chính tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành
LI5	Các báo cáo tài chính rõ ràng, minh bạch, trung thực
LI6	Các báo cáo tài chính được đưa ra kịp thời và đầy đủ
LI7	Sử dụng phần mềm giúp tiết kiệm thời gian so với trước đây
	<b><i>Lợi ích về tổ chức</i></b>
LI8	Công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán ở mức độ vừa phải, hiệu quả
LI9	Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng
LI10	Nhân viên bộ phận kế toán hài lòng với công việc
	<b><i>Lợi ích về quản lý</i></b>
LI11	Công ty theo dõi tốt tài sản mình có
LI12	Công ty theo dõi sử dụng tốt các nguồn tài chính (bao gồm vốn vay, vốn từ phát hành cổ phiếu, vốn chủ sở hữu)
LI13	Thông tin cho nhà quản lý trong quá trình kiểm soát và đánh giá các hoạt động kế toán là tin cậy được
LI14	Thông tin theo yêu cầu của người sử dụng được cung cấp linh hoạt
LI15	Việc quản lý vốn lưu động được thực hiện tốt
LI16	Thời gian tính toán lương – thưởng ít

### **Thang đo hoạt động kế toán quản trị**

<b>Mã hoá</b>	<b>Thang đo</b>
KT1	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính được thực hiện tốt (có các hoạt động như: phân tích lợi nhuận theo từng nhóm mặt hàng; thực hiện báo cáo doanh thu theo khu vực, đối tượng, khách hàng; lập dự toán dưới hình thức cuốn chiếu...)
KT2	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính được thực hiện tốt (chỉ số hài lòng của khách hàng, nhà cung ứng, nhà phân phối; tỉ lệ nghỉ việc; sự hài lòng của nhân viên...)
KT3	Công ty thực hiện việc hoạch định chiến lược, kế hoạch dài hạn thông qua các mục tiêu và chỉ tiêu đo lường được
KT4	Thực hiện tốt việc phân tích vòng đời sản phẩm
KT5	Thực hiện tốt việc quản trị nguồn lực trong công ty (hàng tồn kho, theo dõi nguồn lực chính như tài sản, nhân lực...)
KT6	Cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy để hỗ trợ việc ra quyết định của nhà quản trị
KT7	Kiểm soát nội bộ trong công ty đạt hiệu quả (xét duyệt bán chịu, chấm công cho cán bộ quản lý, đánh giá rủi ro dựa trên xác suất và mức độ rủi ro)



KT8	Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên ngoài (thống kê thị phần, so sánh với giá và hiệu quả sử dụng chi phí của đối thủ, chiến lược đầu tư trong tương lai của đối thủ...)
KT9	Thực hiện tốt việc so sánh với mức trung bình trong ngành
KT10	Có thể thực hiện phân tích lợi nhuận cho từng khách hàng/ngành hàng/hoạt động sản xuất kinh doanh
KT11	<del>Các bộ phận, đơn vị khác có thể cùng tham gia vào quá trình lập dự toán</del>
KT12	<del>Có thể thực hiện hoạt động kế toán trách nhiệm xã hội và lập báo cáo phát triển bền vững</del>

Ghi chú: Thang đo KT11, KT12 bị loại bỏ sau nghiên cứu sơ bộ

### Thang đo năng lực phản ứng của doanh nghiệp

Mã hoá	Thang đo
	<b>Năng lực</b>
PU1	Công ty có khả năng đối mặt với các thách thức và đạt kết quả kinh doanh trên thị trường
PU2	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ
PU3	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trước các đối thủ cạnh tranh trực tiếp trong thị trường toàn cầu
PU4	Công ty có khả năng dự đoán thị phần của họ, có xét đến áp lực cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ
PU5	Công ty có thể đưa ra chiến lược để đối phó với đối thủ cạnh tranh (về: giá, sản phẩm, chất lượng, dịch vụ)
	<b>Sự linh hoạt</b>
PU6	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả về mặt tài chính ở mọi mức sản lượng sản xuất
PU7	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng bằng cách gia tăng hiệu quả hoạt động hoặc giảm bớt các hoạt động không còn phù hợp
PU8	Công ty có thể sản xuất nhiều loại sản phẩm/dịch vụ đa dạng
PU9	Công ty có thể đổi mới sản phẩm/dịch vụ
PU10	Công ty có thể gia tăng chất lượng sản phẩm/dịch vụ hiện có khi được yêu cầu
PU11	Công ty có thể thay đổi thời gian thực hiện theo kế hoạch
	<b>Sự nhanh nhẹn</b>
PU12	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi khối lượng sản phẩm/dịch vụ cung ứng ra thị trường
PU13	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi sản phẩm/dịch vụ
PU14	Công ty có thể nhanh chóng tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới
PU15	Công ty có thể nhanh chóng phát hiện ra những thay đổi và ý định của khách hàng

	<b>Sự phản hồi</b>
PU16	Công ty có thể quyết định nhanh chóng về việc thay đổi giá cả
PU17	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới
PU18	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh
PU19	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch đúng thời gian

### Thang đo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

Mã hóa	Thang đo
	<b>Nhóm phi tài chính</b>
HQ1	Thị phần của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính
HQ2	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính
HQ3	Khả năng thỏa mãn khách hàng của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính
HQ4	Nhìn chung, công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt
HQ5	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường
HQ6	Danh tiếng, thương hiệu của công ty được cải thiện/phát triển
HQ7	Có quan hệ tốt với khách hàng, có mạng lưới khách hàng tốt
HQ8	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện
HQ9	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt
	<b>Nhóm tài chính</b>
ROE	Tỉ số lợi nhuận trên vốn (ROE)
ROA	Tỉ số lợi nhuận trên tài sản (ROA)
ROS	Tỉ số lợi nhuận trên doanh thu (ROS)
ATU	Số vòng quay tài sản
LVA	Khả năng chi trả lãi vay
TCT	Tỉ lệ chi trả cổ tức
ITU	Vòng quay của hàng tồn kho

Ghi chú: Thang đo ATU, LVA, TCT, ITU bị loại bỏ sau nghiên cứu sơ bộ

**Phụ lục 8: Danh sách 100 doanh nghiệp phỏng vấn sơ bộ**

(Dữ liệu tài chính của các công ty tại <http://s.cafef.vn/du-lieu-doanh-nghiep.chn>)

STT	Tên Doanh nghiệp	STT	Tên Doanh nghiệp
1	Công ty cổ phần Phân bón Bình Điền	51	Công ty Cổ phần Sơn Á Đông
2	Công ty Cổ phần Đường Biên Hòa	52	Công ty cổ phần Damsan
3	Công ty Cổ phần Vật liệu Xây dựng và Chất đốt Đồng Nai	53	Công ty Cổ phần Nông Lâm Nghiệp Bình Dương
4	Tổng Công ty Cổ phần Bảo Minh	54	Công ty Cổ phần 28.1
5	Công ty Cổ phần Khoáng sản Becamex	55	CTCP Dược phẩm Agimexpharm
6	Công ty Cổ phần 715	56	Công ty cổ phần Thực phẩm Nông sản Xuất khẩu Sài Gòn
7	Công ty Cổ phần Nhựa Bình Minh	57	Công ty Cổ phần Văn hóa Tân Bình
8	Công ty Cổ phần Bột mì Vinafood 1	58	Công ty cổ phần Đầu tư và Khoáng sản FLC AMD
9	Công ty Cổ phần Dịch vụ Bến Thành	59	Công ty Cổ phần Armephaco
10	Công ty Cổ phần Xe khách Sài Gòn	60	CTCP Sản xuất Kinh doanh Dược và Trang thiết bị Y tế Việt Mỹ
11	Công ty Cổ phần Bê tông Ly tâm Thủ Đức	61	Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Nông nghiệp Quốc tế
12	Công ty Cổ phần Đầu tư BVG	62	Công ty Cổ phần Chiêu xạ An Phú
13	Công ty cổ phần Bông Việt Nam	63	Công ty Cổ phần Chứng khoán An Phát
14	Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Việt	64	Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương
15	Công ty Cổ phần Cầu 12	65	CTCP Cơ khí và Thiết bị áp lực - VVMI
16	Công ty Cổ phần 22	66	Công ty Cổ phần Phát triển Phụ gia và Sản phẩm Dầu mỏ
17	Công ty cổ phần Thế kỷ 21	67	Công ty Cổ phần Xuất nhập khẩu Hàng không
18	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng 3-2	68	Công ty Cổ phần Chứng khoán Artex
19	Công ty Cổ phần Quản lý và Xây dựng công trình giao thông 236	69	Công ty Cổ phần Tập đoàn Sao Mai
20	Công ty Cổ phần Xây dựng 47	70	Công ty Cổ phần Tập đoàn Dầu khí An Pha

21	Công ty Cổ phần Xây dựng 1369	71	Công ty Cổ phần An Thịnh
22	Công ty Cổ phần 471	72	CTCP Vinacafe Sơn Thành
23	Công ty Cổ phần Xây dựng và Đầu tư 492	73	Công ty cổ phần Bao bì Bia – Rượu – Nước giải khát
24	Tổng Công ty Xây dựng số 1 - CTCP	74	Công ty Cổ phần Bibica
25	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng số 4	75	Công ty cổ phần VICEM Bao bì Bút Sơn
26	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Công nghiệp - Thương mại Củ Chi	76	Công ty Cổ phần Bông Bạch Tuyết
27	Công ty cổ phần Tư vấn Xây dựng Công nghiệp và Đô thị Việt Nam	77	Công ty Cổ phần Xây dựng và Giao thông Bình Dương
28	Công ty Cổ phần Chương Dương	78	Công ty cổ phần Bamboo Capital
29	Công ty cổ phần Dược phẩm Trung ương Codupha	79	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng Bình Chánh
30	Công ty Cổ phần Xây dựng Cao su Đồng Nai	80	Công ty cổ phần Dược Becamex
31	Công ty Cổ phần Xây dựng và Thiết bị Công nghiệp CIEI	81	CTCP May mặc Bình Dương
32	Công ty Cổ phần Thiết kế Công nghiệp Hóa chất	82	Công ty Cổ phần Biệt thự và Khách sạn biển Đông Phương
33	Công ty Cổ phần Xây dựng Hạ tầng CII	83	CTCP Điện tử Biên Hòa
34	Công ty Cổ phần Tập đoàn Xây dựng và Thiết bị Công nghiệp	84	Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Nhà đất COTEC
35	Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng không CENCON Việt Nam	85	Công ty cổ phần Cảng Cát Lái
36	Công ty cổ phần Tech-Vina	86	Công ty Cổ phần Cấp nước Chợ Lớn
37	Công ty Cổ phần Cafico Việt Nam	87	Công ty Cổ phần Xuất nhập khẩu và Đầu tư Chợ Lớn
38	Công ty Cổ phần Sành sứ Thủy tinh Việt Nam	88	Công ty Cổ phần Đầu tư CMC
39	Công ty Cổ phần Chiếu sáng Công cộng Thành phố Hồ Chí Minh	89	Công ty Cổ phần Thực phẩm Cholimex
40	Công ty cổ phần Đầu tư Xây dựng số 5	90	Công ty Cổ phần Lương thực Thực phẩm Colusa-Miliket
41	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng COTEC	91	Công ty Cổ phần Công nghệ Mạng và Truyền thông
42	Công ty Cổ phần Xây dựng và Phát triển Cơ sở Hạ tầng	92	Công ty cổ phần Công nghệ cao Traphaco

43	Công ty Cổ phần Xây lắp và Sản xuất Công nghiệp	93	Công ty cổ phần CNG Việt Nam
44	Công ty Cổ phần COKYVINA	94	CTCP Tư vấn công nghệ, thiết bị và kiểm định xây dựng - CONINCO
45	Công ty Cổ phần Nhựa và Môi trường Xanh An Phát	95	Công ty Cổ phần Vật tư - Xăng dầu
46	Công ty cổ phần Truyền thông VMG	96	Công ty Cổ phần Bản đồ và Tranh ảnh Giáo dục
47	Công ty Cổ phần Đầu tư Nhân hiệu Việt	97	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Công nghệ Điện tử Viễn thông
48	Công ty cổ phần Bê tông Becamex	98	Công ty cổ phần Cơ điện Thủ Đức
49	Công ty Cổ phần Xây lắp Thương mại 2	99	Công ty Cổ phần Điện cơ
50	Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam	100	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng 3-2

**Phụ lục 9: Danh sách 401 doanh nghiệp phỏng vấn chính thức**

**Dữ liệu tài chính của các công ty tại <http://s.cafef.vn/du-lieu-doanh-nghiep.chn>**

<b>STT</b>	<b>Tên Doanh nghiệp</b>	<b>STT</b>	<b>Tên Doanh nghiệp</b>
1	Công ty cổ phần Phân bón Bình Điền	201	Công ty cổ phần Cơ khí Vận tải Thương mại Đại Hưng
2	Công ty Cổ phần Đường Biên Hòa	202	Công ty cổ phần Thương mại và khai thác khoáng sản Dương Hiếu
3	Công ty Cổ phần Vật liệu Xây dựng và Chất đốt Đồng Nai	203	Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại DIC
4	Tổng Công ty Cổ phần Bảo Minh	204	Công ty Cổ phần DIC - Đồng Tiến
5	Công ty Cổ phần Khoáng sản Becamex	205	Tổng Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Xây dựng
6	Công ty Cổ phần 715	206	Công ty Cổ phần Tập đoàn DLG
7	Công ty Cổ phần Nhựa Bình Minh	207	CTCP Du lịch và Thương mại – Vinacomin
8	Công ty Cổ phần Bột mỳ Vinafood 1	208	Công ty Cổ phần Du lịch Việt Nam Vitours
9	Công ty Cổ phần Dịch vụ Bến Thành	209	Công ty Cổ phần Xuất nhập khẩu Y tế Domesco
10	Công ty Cổ phần Xe khách Sài Gòn	210	CTCP Đầu tư Xây dựng và Vật liệu Đồng Nai
11	Công ty Cổ phần Bê tông Ly tâm Thủ Đức	211	Tổng Công ty cổ phần Y tế Danameco
12	Công ty Cổ phần Đầu tư BVG	212	Công ty Cổ phần Nhựa Đồng Nai
13	Công ty cổ phần Bông Việt Nam	213	Công ty Cổ phần Du lịch Đồng Nai
14	Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Việt	214	Công ty cổ phần Cấp nước Đồng Nai
15	Công ty Cổ phần Cầu 12	215	Công ty Cổ phần Thép Dana - Ý
16	Công ty Cổ phần 22	216	Công ty cổ phần Vật tư nông nghiệp Đồng Nai
17	Công ty cổ phần Thế kỷ 21	217	Công ty Cổ phần dược phẩm Trung ương CPC1
18	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng 3-2	218	Công ty Cổ phần Dược phẩm Trung ương 3
19	Công ty Cổ phần Quản lý và Xây dựng công trình giao thông 236	219	Công ty Cổ phần Đạt Phương
20	Công ty Cổ phần Xây dựng 47	220	Công ty Cổ phần Dược Đồng Nai
21	Công ty Cổ phần Xây dựng 1369	221	Công ty Cổ phần Cao su Đồng Phú

22	Công ty Cổ phần 471	222	Công ty Cổ phần Bóng đèn Điện Quang
23	Công ty Cổ phần Xây dựng và Đầu tư 492	223	Công ty cổ phần DRH Holdings
24	Tổng Công ty Xây dựng số 1 - CTCP	224	Công ty Cổ phần Công viên nước Đầm Sen
25	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng số 4	225	Công ty cổ phần Dịch vụ Du lịch Phú Thọ
26	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Công nghiệp - Thương mại Củ Chi	226	Công ty Cổ phần Đường sắt Sài Gòn
27	Công ty cổ phần Tư vấn Xây dựng Công nghiệp và Đô thị Việt Nam	227	Công ty Cổ phần Đệ Tam
28	Công ty Cổ phần Chương Dương	228	Công ty Cổ phần Viglacera Đông Triều
29	Công ty cổ phần Dược phẩm Trung ương Codupha	229	Công ty Cổ phần Đầu tư phát triển Thành Đạt
30	Công ty Cổ phần Xây dựng Cao su Đồng Nai	230	Công ty Cổ phần Dược phẩm Tipharco
31	Công ty Cổ phần Xây dựng và Thiết bị Công nghiệp CIE1	231	Công ty Cổ phần Đồng Tâm
32	Công ty Cổ phần Thiết kế Công nghiệp Hóa chất	232	Công ty Cổ phần Đầu tư Đức Trung
33	Công ty Cổ phần Xây dựng Hạ tầng CII	233	Công ty Cổ phần Đại Thiên Lộc
34	Công ty Cổ phần Tập đoàn Xây dựng và Thiết bị Công nghiệp	234	Công ty cổ phần GTNfoods
35	Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng không CENCON Việt Nam	235	CTCP Công trình Giao thông Sài Gòn
36	Công ty cổ phần Tech-Vina	236	Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam
37	Công ty Cổ phần Cafico Việt Nam	237	Công ty Cổ phần Xây dựng HUD101
38	Công ty Cổ phần Sành sứ Thủy tinh Việt Nam	238	Công ty Cổ phần Tập đoàn Hapaco
39	Công ty Cổ phần Chiếu sáng Công cộng Thành phố Hồ Chí Minh	239	Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Bất động sản An Dương Thảo Điền
40	Công ty cổ phần Đầu tư Xây dựng số 5	240	Công ty Cổ phần HACISCO
41	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng COTEC	241	Công ty Cổ phần Dịch vụ Ô tô Hàng Xanh
42	Công ty Cổ phần Xây dựng và Phát triển Cơ sở Hạ tầng	242	Công ty Cổ phần Bao bì PP Bình Dương

43	Công ty Cổ phần Xây lắp và Sản xuất Công nghiệp	243	Công ty Cổ phần Đầu tư Sản xuất và Thương mại HCD
44	Công ty Cổ phần COKYVINA	244	Công ty Cổ phần Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh
45	Công ty Cổ phần Nhựa và Môi trường Xanh An Phát	245	CTCP Đầu tư Phát triển nhà HUD2
46	Công ty cổ phần Truyền thông VMG	246	Công ty Cổ phần Hãng sơn Đông Á
47	Công ty Cổ phần Đầu tư Nhãn hiệu Việt	247	Tổng Công ty Tư vấn xây dựng Thủy lợi Việt Nam
48	Công ty cổ phần Bê tông Becamex	248	Công ty Cổ phần Sách Đại học - Dạy nghề
49	Công ty Cổ phần Xây lắp Thương mại 2	249	Công ty Cổ phần Công trình Cầu phà Thành phố Hồ Chí Minh
50	Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam	250	Công ty Cổ phần Xăng dầu HFC
51	Công ty Cổ phần Sơn Á Đông	251	Công ty cổ phần Văn phòng phẩm Hồng Hà
52	Công ty cổ phần Damsan	252	Công ty Cổ phần Bánh kẹo Hải Hà
53	Công ty Cổ phần Nông Lâm Nghiệp Bình Dương	253	Công ty Cổ phần Hoàng Hà
54	Công ty Cổ phần 28.1	254	Công ty Cổ phần Đường sắt Hải Hà
55	CTCP Dược phẩm Agimexpharm	255	Công ty Cổ phần Đầu tư Dịch vụ Hoàng Huy
56	Công ty cổ phần Thực phẩm Nông sản Xuất khẩu Sài Gòn	256	Công ty Cổ phần Halcom Việt Nam
57	Công ty Cổ phần Văn hóa Tân Bình	257	Công ty Cổ phần Tập đoàn HIPT
58	Công ty cổ phần Đầu tư và Khoáng sản FLC AMD	258	Công ty Cổ phần An Tiến Industries
59	Công ty Cổ phần Armephaco	259	Công ty Cổ phần Chè Hiệp Khánh
60	CTCP Sản xuất Kinh doanh Dược và Trang thiết bị Y tế Việt Mỹ	260	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng 40
61	Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Nông nghiệp Quốc tế	261	Công ty Cổ phần Đầu tư Apax Holdings
62	Công ty Cổ phần Chiếu xạ An Phú	262	CTCP Xây dựng Công nghiệp
63	Công ty Cổ phần Chứng khoán An Phát	263	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng Công nghiệp
64	Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương	264	Công ty cổ phần Đầu tư Xây dựng Dầu khí IDICO



65	CTCP Cơ khí và Thiết bị áp lực - VVMI	265	Tổng công ty IDICO - Công ty Cổ phần
66	Công ty Cổ phần Phát triển Phụ gia và Sản phẩm Dầu mỡ	266	Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Đa Quốc Gia I.D.I
67	Công ty Cổ phần Xuất nhập khẩu Hàng không	267	CTCP Thực phẩm Công nghệ Sài Gòn
68	Công ty Cổ phần Chứng khoán Artex	268	Công ty Cổ phần Thực phẩm Quốc tế
69	Công ty Cổ phần Tập đoàn Sao Mai	269	Công ty Cổ phần In Hàng không
70	Công ty Cổ phần Tập đoàn Dầu khí An Pha	270	Công ty Cổ phần Phát triển Hạ tầng Kỹ thuật
71	Công ty Cổ phần An Thịnh	271	Công ty Cổ phần In Khoa học Kỹ thuật
72	CTCP Vinacafe Sơn Thành	272	Công ty Cổ phần ILA
73	Công ty cổ phần Bao bì Bia – Rượu – Nước giải khát	273	Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại và Dịch vụ Quốc tế
74	Công ty Cổ phần Bibica	274	Công ty Cổ phần Cơ khí và Xây lắp Công nghiệp
75	Công ty cổ phần VICEM Bao bì Bút Sơn	275	Công ty Cổ phần Dược phẩm IMEXPHARM
76	Công ty Cổ phần Bông Bạch Tuyết	276	Công ty Cổ phần In số 4
77	Công ty Cổ phần Xây dựng và Giao thông Bình Dương	277	Công ty Cổ phần Tư vấn Đầu tư IDICO
78	Công ty cổ phần Bamboo Capital	278	Công ty Cổ phần Bao bì và In Nông nghiệp
79	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng Bình Chánh	279	Công ty cổ phần Tập đoàn Đầu tư I.P.A
80	Công ty cổ phần Dược Becamex	280	Công ty Cổ phần ICD Tân Cảng Sóng Thần
81	CTCP May mặc Bình Dương	281	Công ty Cổ phần Đầu tư và Công nghiệp Tân Tạo
82	Công ty Cổ phần Biệt thự và Khách sạn biển Đông Phương	282	Công ty Cổ phần Đầu tư - Kinh doanh nhà
83	CTCP Điện tử Biên Hòa	283	Công ty Cổ phần Công nghệ Tiên Phong
84	Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Nhà đất COTEC	284	Tổng Công ty Dược Việt Nam - CTCP
85	Công ty cổ phần Cảng Cát Lái	285	Công ty Cổ phần Dịch vụ và Xây dựng Cấp nước Đồng Nai
86	Công ty Cổ phần Cấp nước Chợ Lớn	286	Công ty Cổ phần Tập đoàn Đất Xanh
87	Công ty Cổ phần Xuất nhập khẩu và Đầu tư Chợ Lớn	287	Công ty Cổ phần Bản đồ và Tranh ảnh Giáo dục

88	Công ty Cổ phần Đầu tư CMC	288	Công ty Cổ phần Đầu tư Tài chính Giáo dục
89	Công ty Cổ phần Thực phẩm Cholimex	289	Công ty cổ phần Đầu tư - Thương mại - Dịch vụ Điện lực
90	Công ty Cổ phần Lương thực Thực phẩm Colusa-Miliket	290	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Công nghệ Điện tử Viễn thông
91	Công ty Cổ phần Công nghệ Mạng và Truyền thông	291	Công ty cổ phần Cơ điện Thủ Đức
92	Công ty cổ phần Công nghệ cao Traphaco	292	Công ty Cổ phần Điện cơ
93	Công ty cổ phần CNG Việt Nam	293	Công ty Cổ phần Thiết bị Phụ tùng Cơ điện
94	CTCP Tư vấn công nghệ, thiết bị và kiểm định xây dựng - CONINCO	294	Tổng Công ty Chuyển phát nhanh Bưu Điện - Công ty Cổ phần
95	Công ty Cổ phần Vật tư - Xăng dầu	295	Công ty TNHH Một thành viên Cà phê Ea Pôk
96	Công ty Cổ phần Bản đồ và Tranh ảnh Giáo dục	296	Công ty Cổ phần Đầu tư Everland
97	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Công nghệ Điện tử Viễn thông	297	Công ty Cổ phần Tập đoàn Quốc tế FBA
98	Công ty cổ phần Cơ điện Thủ Đức	298	Công ty Cổ phần Cơ khí Phổ Yên
99	Công ty Cổ phần Điện cơ	299	CTCP Liên hợp Thực phẩm
100	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng 3-2	300	Công ty cổ phần FECON
101	Công ty Cổ phần Nhựa và Môi trường Xanh An Phát	301	Công ty Cổ phần Lương thực Thành phố Hồ Chí Minh
102	Công ty cổ phần Truyền thông VMG	302	Công ty Cổ phần Ngoại thương và Phát triển Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh
103	Công ty Cổ phần Đầu tư Nhân hiệu Việt	303	Công ty Cổ phần Docimexco
104	Công ty cổ phần Bê tông Becamex	304	Công ty cổ phần Fiditour
105	Công ty Cổ phần Xây lắp Thương mại 2	305	Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Doanh nghiệp Việt Nam
106	Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam	306	Công ty cổ phần Tập đoàn F.I.T
107	Công ty Cổ phần Sơn Á Đông	307	Công ty cổ phần Tập đoàn FLC
108	Công ty cổ phần Damsan	308	Công ty Cổ phần Thực phẩm Sao Ta
109	Công ty Cổ phần Nông Lâm Nghiệp Bình Dương	309	Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
110	Công ty Cổ phần 28.1	310	Công ty cổ phần Lâm nghiệp Sài Gòn

111	CTCP Dược phẩm Agimexpharm	311	Công ty cổ phần Bán lẻ Kỹ thuật số FPT
112	Công ty cổ phần Thực phẩm Nông sản Xuất khẩu Sài Gòn	312	Công ty Cổ phần Chứng khoán Yuanta Việt Nam
113	Công ty Cổ phần Văn hóa Tân Bình	313	Công ty Cổ phần Phụ tùng máy số 1
114	Công ty cổ phần Đầu tư và Khoáng sản FLC AMD	314	Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Đức Quân
115	Công ty Cổ phần Armephaco	315	Công ty Cổ phần Chứng khoán FPT
116	CTCP Sản xuất Kinh doanh Dược và Trang thiết bị Y tế Việt Mỹ	316	Công ty cổ phần Đầu tư Dệt may G.Home
117	Công ty Cổ phần Dinh dưỡng Nông nghiệp Quốc tế	317	Tổng Công ty 36 - CTCP
118	Công ty Cổ phần Chiếu xạ An Phú	318	Công ty Cổ phần Chế biến Gỗ Đức Thành
119	Công ty Cổ phần Chứng khoán An Phát	319	Công ty Cổ phần Cấp nước Gia Định
120	Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương	320	Công ty Cổ phần Thể thao Ngôi sao Geru
121	CTCP Cơ khí và Thiết bị áp lực - VVMI	321	Tổng Công ty cổ phần Thiết bị điện Việt Nam
122	Công ty Cổ phần Phát triển Phụ gia và Sản phẩm Dầu mỡ	322	Công ty Cổ phần Sản xuất Kinh doanh Xuất nhập khẩu Bình Thạnh
123	Công ty Cổ phần Xuất nhập khẩu Hàng không	323	Công ty Cổ phần Gạch Khang Minh
124	Công ty Cổ phần Chứng khoán Artex	324	Công ty cổ phần Kỹ thuật điện Toàn Cầu
125	Công ty Cổ phần Tập đoàn Sao Mai	325	Công ty Cổ phần Sản xuất Thương mại May Sài Gòn
126	Công ty Cổ phần Tập đoàn Dầu khí An Pha	326	Công ty Cổ phần Gemadept
127	Công ty Cổ phần An Thịnh	327	Công ty cổ phần Gạch Ngói Gốm Xây dựng Mỹ Xuân
128	CTCP Vinacafe Sơn Thành	328	Công ty Cổ phần Gạch ngói Đồng Nai
129	Công ty cổ phần Bao bì Bia – Rượu – Nước giải khát	329	Công ty cổ phần Thủy điện Hương Sơn
130		330	Công ty cổ phần Vận tải Sản phẩm khí quốc tế
131	Công ty cổ phần VICEM Bao bì Bút Sơn	331	Công ty Cổ phần Chế biến Gỗ Thuận An
132	Công ty Cổ phần Bông Bạch Tuyết	332	Công ty Cổ phần Kỹ nghệ Đô Thành

133	Công ty Cổ phần Xây dựng và Giao thông Bình Dương	333	Công ty Cổ phần Pin Ấc quy Miền Nam
134	Công ty cổ phần Bamboo Capital	334	Công ty Cổ phần Tập đoàn Xây lắp 1 - Petrolimex
135	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng Bình Chánh	335	Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Gas Đô Thị
136	Công ty cổ phần Dược Becamex	336	Công ty Cổ phần Vật liệu Xây dựng Bưu điện
137	CTCP May mặc Bình Dương	337	Công ty Cổ phần Cảng Đồng Nai
138	Công ty Cổ phần Biệt thự và Khách sạn biển Đông Phương	338	Công ty cổ phần Phát triển Bất động sản Phát Đạt
139	CTCP Điện tử Biên Hòa	339	CTCP Đầu tư Xây dựng và Phát triển Hạ tầng Viễn thông
140	Công ty cổ phần Phân bón Bình Điền	340	Công ty Cổ phần Quốc Cường Gia Lai
141	Công ty Cổ phần Đường Biên Hòa	341	Công ty Cổ phần Bóng đèn Phích nước Rạng Đông
142	Công ty Cổ phần Vật liệu Xây dựng và Chát đốt Đồng Nai	342	CTCP Vận tải và Thương mại Đường sắt
143	Tổng Công ty Cổ phần Bảo Minh	343	CTCP Công nghiệp và Xuất nhập khẩu Cao Su
144	Công ty Cổ phần Khoáng sản Becamex	344	Công ty Cổ phần Tổng công ty Công trình đường sắt
145	Công ty Cổ phần 715	345	Công ty cổ phần Xây dựng - Địa ốc Cao su
146	Công ty Cổ phần Nhựa Bình Minh	346	Công ty Cổ phần Nhựa Rạng Đông
147	Công ty Cổ phần Bột mỳ Vinafood 1	347	Công ty Cổ phần Cơ điện lạnh
148	Công ty Cổ phần Dịch vụ Bến Thành	348	Công ty cổ phần Đầu tư PV - Inconess
149	Công ty Cổ phần Xe khách Sài Gòn	349	Công ty Cổ phần Quốc tế Hoàng Gia
150	Công ty Cổ phần Bê tông Ly tâm Thủ Đức	350	Công ty cổ phần Xây dựng FLC Faros
151	Công ty Cổ phần Đầu tư BVG	351	Tổng CTCP Bia - Rượu - Nước giải khát Sài Gòn
152	Công ty cổ phần Bông Việt Nam	352	Công ty Cổ phần Xếp dỡ và Dịch vụ Cảng Sài Gòn
153	Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Việt	353	Công ty Cổ phần SAM Holdings
154	Công ty Cổ phần Cầu 12	354	Công ty Cổ phần In Sách giáo khoa tại Tp.Hồ Chí Minh
155	Công ty Cổ phần 22	355	CTCP Dịch vụ Hàng không Sân bay Tân Sơn Nhất
156	Công ty cổ phần Thẻ kỹ 21	356	Công ty Cổ phần Hợp tác kinh tế và Xuất nhập khẩu SAVIMEX
157	Công ty Cổ phần Đầu tư Xây dựng 3-2	357	Công ty Cổ phần Công nghệ Sao Bắc Đẩu

158	Công ty Cổ phần Quản lý và Xây dựng công trình giao thông 236	358	Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín
159	Công ty Cổ phần Xây dựng 47	359	Công ty cổ phần Thành Thành Công - Biên Hòa
160	Công ty Cổ phần Xây dựng 1369	360	CTCP Siam Brothers Việt Nam
161	Công ty Cổ phần 471	361	Công ty Cổ phần Xây dựng số 5
162	Công ty Cổ phần Xây dựng và Đầu tư 492	362	Công ty Cổ phần SCI E&C
163	Tổng Công ty Xây dựng số 1 - CTCP	363	Công ty Cổ phần Địa ốc Sài Gòn Thương Tín
164	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng số 4	364	Công ty cổ phần Dịch vụ Hàng hóa Sài Gòn
165	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Công nghiệp - Thương mại Củ Chi	365	Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển giáo dục Phương Nam
166	Công ty cổ phần Tư vấn Xây dựng Công nghiệp và Đô thị Việt Nam	366	Công ty Cổ phần Nhiên liệu Sài Gòn
167	Công ty Cổ phần Chương Dương	367	Công ty Cổ phần Phân bón Miền Nam
168	Công ty cổ phần Dược phẩm Trung ương Codupha	368	Công ty Cổ phần Đại lý Vận tải SAFI
169	Công ty Cổ phần Xây dựng Cao su Đồng Nai	369	CÔNG TY CỔ PHẦN SOFTECH
170	Công ty Cổ phần Xây dựng và Thiết bị Công nghiệp CIE1	370	Công ty cổ phần Sách Giáo dục tại T.P Hồ Chí Minh
171	Công ty Cổ phần Thiết kế Công nghiệp Hóa chất	371	Công ty Cổ phần Khách sạn Sài Gòn
172	Công ty Cổ phần Xây dựng Hạ tầng CII	372	Công ty cổ phần Phục vụ Mặt đất Sài Gòn
173	Công ty Cổ phần Tập đoàn Xây dựng và Thiết bị Công nghiệp	373	Công ty cổ phần Địa ốc Sài Gòn
174	Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng không CENCON Việt Nam	374	Công ty Cổ phần Vận tải biển Sài Gòn
175	Công ty cổ phần Tech-Vina	375	Công ty Cổ phần Công nghệ Viễn thông Sài Gòn
176	Công ty Cổ phần Cafico Việt Nam	376	Công ty Cổ phần Sơn Hà Sài Gòn
177	Công ty Cổ phần Sành sứ Thủy tinh Việt Nam	377	Công ty cổ phần Quốc tế Sơn Hà
178	Công ty Cổ phần Chiếu sáng Công cộng Thành phố Hồ Chí Minh	378	CTCP Sài Gòn Hỏa xa
179	Công ty cổ phần Đầu tư Xây dựng số 5	379	Công ty cổ phần Hạ tầng nước Sài Gòn

180	Công ty Cổ phần Đầu tư và Xây dựng COTEC	380	Công ty Cổ phần SIVICO
181	Công ty Cổ phần Xây dựng và Phát triển Cơ sở Hạ tầng	381	CTCP Đầu tư Sao Thái Dương
182	Công ty Cổ phần Xây lắp và Sản xuất Công nghiệp	382	Công ty Cổ phần Thiết bị Phụ tùng Sài Gòn
183	Công ty Cổ phần COKYVINA	383	Công ty Cổ phần Sách và Thiết bị Giáo dục Miền Nam
184	Công ty Cổ phần Tập đoàn Nhựa Đông Á	384	Công ty Cổ phần Cung ứng nhân lực Quốc tế và Thương mại
185	Công ty cổ phần Tập đoàn Khách sạn Đông Á	385	Công ty Cổ Phần Bao bì Sài Gòn
186	Công ty Cổ phần Đông Á	386	Công ty Cổ phần Bảo vệ Thực vật Sài Gòn
187	Công ty Cổ phần Xe lửa Dĩ An	387	Công ty Cổ phần S.P.M
188	Công ty Cổ phần Tập đoàn Dabaco Việt Nam	388	Công ty cổ phần Bao bì Nhựa Sài Gòn
189	Công ty Cổ phần Đầu tư Du lịch và Phát triển Thủy sản	389	Công ty cổ phần SPI
190	CTCP Đầu tư Phát triển Xây dựng số 1	390	Công ty Cổ phần Dầu Thực vật Tường An
191	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển - Xây dựng số 2	391	Công ty Cổ phần Đầu tư Phát triển Công nghiệp và Vận tải
192	Công ty Cổ phần DIC số 4	392	Công ty cổ phần Đầu tư Dịch vụ Tài chính Hoàng Huy
193	CTCP Du lịch và Thương mại DIC	393	Công ty Cổ phần Đại lý Giao nhận Vận tải Xếp dỡ Tân Cảng
194	Công ty Cổ phần Xây dựng và Thiết kế số 1	394	Công ty Cổ phần Dệt may - Đầu tư - Thương mại Thành Công
195	Công ty cổ phần Gạch men Cosevco	395	Công ty Cổ phần Vận tải Đa phương thức Duyên Hải
196	Công ty cổ phần DAP - VINACHEM	396	Công ty Cổ phần Công nghiệp Gốm sứ Taicera
197	Công ty cổ phần Công trình Giao thông Đồng Nai	397	Công ty Cổ phần Thiết Bị Điện
198	Công ty cổ phần Thế giới số	398	Công ty cổ phần Dịch vụ Vận tải và Thương mại
199	Công ty Cổ phần Hóa An	399	Công ty Cổ phần Tập đoàn Thiên Long
200	Công ty Cổ phần Dược Hậu Giang	400	Công ty Cổ phần Tập đoàn Thép Tiến Lên
		401	Công ty TNHH Hưng Hưng Phát

### Phụ lục 10: Kết quả phát triển thang đo các khái niệm nghiên cứu

#### 1. Phát triển thang đo chất lượng phần mềm kế toán

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
	<i>Chức năng</i>		<i>Đáp ứng nhu cầu</i>	<i>Đáp ứng nhu cầu</i>	
1	Các chức năng của phần mềm là phù hợp	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001; Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm đảm bảo các chức năng cần thiết trong công việc hằng ngày (CL1)	Sử dụng	Thay đổi tên cho rõ thêm
2	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng	Ossadnik và Kaspar (2013)	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng (CL2)	Sử dụng	Giữ nguyên
3	Phần mềm chạy chính xác	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001; Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm vận hành tốt, ổn định (CL3)	Sử dụng	Thay đổi tên cho rõ thêm
	<i>Sự tin cậy</i>		<i>Sự tin cậy</i>		
4	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001; Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm đảm bảo tính bảo mật trong quá trình sử dụng (CL4)	Sử dụng	Giữ nguyên, thay đổi tên cho rõ thêm
5	Phần mềm có lỗi nằm trong ngưỡng chấp nhận được	ISO / IEC 9126, 1991 ISO/IEC 9126-1, 2001	Lỗi của phần mềm nằm trong mức độ chấp nhận được (CL5)	Sử dụng	Giữ nguyên, thay đổi tên cho rõ thêm
6	Phần mềm có khả năng phục hồi được	ISO / IEC 9126, 1991 ISO/IEC 9126-1, 2001	Khi có sự cố, phần mềm có khả năng khôi phục dữ liệu (CL6)	Sử dụng	Giữ nguyên, thay đổi tên cho rõ thêm
7		Chuyên gia	Phần mềm hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu (CL7)	Sử dụng	Bổ sung thang đo gốc
8		Chuyên gia	Dữ liệu có sự liên kết chặt chẽ với nhau để thao	Bị loại bỏ	Bổ sung thang đo gốc

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
			tác nhập liệu được thực hiện một cách khoa học và cho phép truy vấn lẫn nhau (CL8)		
	<b>Tính hiệu quả</b>		<b>Tính hiệu quả</b>	<b>Tính hiệu quả</b>	
9	Phần mềm chạy nhanh	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001	Phần mềm có tốc độ xử lý nhanh (CL9)	Sử dụng	Giữ nguyên, thay đổi tên cho rõ thêm
10	Phần mềm giúp sử dụng nguồn lực hiệu quả	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001			Bỏ vì theo các chuyên gia điều này đương nhiên và khó đánh giá
	<b>Khả năng sử dụng</b>		<b>Tính hiệu quả</b>		
11	Giao diện phần mềm thân thiện với người sử dụng	Ossadnik và Kaspar (2013)			Đưa lên thang đo <i>Đáp ứng nhu cầu</i>
12	Phần mềm có khả năng tương tác tốt	Ossadnik và Kaspar (2013)	Phần mềm dễ sử dụng (CL10)	Sử dụng	Gộp chung và thay đổi tên cho rõ thêm
13	Phần mềm có khả năng sử dụng được	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001			
14		Chuyên gia	Phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp (CL11)	Sử dụng	Bổ sung thang đo gốc
	<b>Khả năng duy trì</b>		<b>Sự linh hoạt</b>		
15		Chuyên gia	Phần mềm cho phép xuất dữ liệu ra nhiều dạng khác nhau (bảng biểu, hình ảnh) (CL12)	Sử dụng	Bổ sung thang đo gốc
16		Chuyên gia	Phần mềm dễ tạo báo cáo và cho phép người dùng có thể tinh chỉnh các mẫu báo cáo (CL13)	Sử dụng	Bổ sung thang đo gốc



STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
17	Phần mềm có khả năng mở rộng	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001	Phần mềm có khả năng chuyển đổi, mở rộng hoặc nâng cấp các tính năng cần thiết (CL14)	Sử dụng	Giữ nguyên, thay đổi tên cho rõ thêm
18	Phần mềm duy trì được trạng thái vận hành tốt	ISO / IEC 9126, 1991; ISO/IEC 9126-1, 2001			Bỏ vì trùng với ý: Phần mềm vận hành tốt, ổn định

## 2. Phát triển thang đo Lợi ích kế toán do ứng dụng phần mềm

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
	<i>Lợi ích về thông tin</i>		<i>Lợi ích về thông tin</i>		
1		Chuyên gia	Việc cung cấp thông tin được thực hiện ổn định (LI1)	Sử dụng	Bổ sung thang đo gốc
2	Phần mềm giúp cải thiện việc lưu giữ các dữ liệu chung	Spathis và Ananiasdis, 2005	Việc lưu trữ các dữ liệu kế toán được thực hiện tốt (LI2)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chính sửa câu chữ cho rõ
3	Phần mềm cải thiện việc trao đổi thông tin trong công ty	Kanellou và Spathis, 2013	Việc trao đổi thông tin quản trị trong công ty được thực hiện tốt (LI3)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chính sửa câu chữ cho rõ
4	Phần mềm có khả năng tái cấu trúc theo cá nhân người dùng	Kanellou và Spathis, 2013			Loại bỏ vì theo ý kiến chuyên gia điều này thuộc chức năng phần mềm, đã đề cập ở <i>Tính linh hoạt</i> của chất lượng phần mềm
	<i>Lợi ích về vận hành</i>		<i>Lợi ích về mặt vận hành</i>		

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
5	Phần mềm giúp cải thiện chất lượng báo cáo tài chính	Kanellou & Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Các báo cáo tài chính tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành (LI4)	Sử dụng	Tách thang đo gốc thành 2 thang đo chi tiết
			Các báo cáo tài chính rõ ràng, minh bạch, trung thực (LI5)	Sử dụng	
6	Phần mềm đưa ra báo cáo nhanh chóng	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Các báo cáo tài chính được đưa ra kịp thời và đầy đủ (LI6)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
7	Phần mềm tốn ít thời gian để nhập liệu	Chenhall và Morris (1986), Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Sử dụng phần mềm giúp tiết kiệm thời gian so với trước đây (LI7)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
8	Phần mềm tốn ít thời gian để đóng tài khoản	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005			Loại bỏ vì theo ý kiến chuyên gia là không phù hợp
	<b>Lợi ích về tổ chức</b>				
9	Phần mềm giúp giảm bớt công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán	Kanellou và Spathis, 2013	Công việc và số lượng nhân viên của bộ phận kế toán ở mức độ vừa phải, hiệu quả (LI8)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
10		Chuyên gia	Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng (LI9)	Sử dụng	Bổ sung thang đo gốc
11	Tăng sự hài lòng với công việc cho nhân viên bộ phận kế toán	Kanellou và Spathis, 2013	Nhân viên bộ phận kế toán hài lòng với công việc (LI10)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
	<b>Lợi ích về quản lý</b>				

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
12	Phần mềm giúp cải thiện việc theo dõi tài sản	Kanellou và Spathis, 2013	Công ty theo dõi tốt tài sản mình có (LI11)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
13	Phần mềm giúp cải thiện việc sử dụng các nguồn tài chính	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Công ty theo dõi sử dụng tốt các nguồn tài chính (bao gồm vốn vay, vốn từ phát hành cổ phiếu, vốn chủ sở hữu) (LI12)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
14	Phần mềm giúp quản lý tài chính minh bạch hơn	Kanellou và Spathis, 2013	Thông tin cho nhà quản lý trong quá trình kiểm soát và đánh giá các hoạt động kế toán là tin cậy được (LI13)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
15	Phần mềm giúp cung cấp thông tin một cách linh hoạt	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis, 2005	Thông tin theo yêu cầu của người sử dụng được cung cấp linh hoạt (LI14)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
16	Phần mềm cải thiện việc quản lý tiền mặt - thanh khoản	Spathis và Ananiasdis, 2005	Việc quản lý vốn lưu động được thực hiện tốt (LI15)		Gộp chung thành 1 thang đo vì tiền mặt cũng thuộc vốn lưu động
17	Phần mềm giúp cải thiện việc quản lý vốn lưu động	Spathis và Ananiasdis, 2005			
18	Phần mềm giúp giảm thời gian tính toán lương – thưởng	Kanellou và Spathis, 2013	Thời gian tính toán lương – thưởng ít (LI16)	Loại bỏ	Loại bỏ so với thang đo gốc
19	Phần mềm giúp tối đa hoá việc phân tích các tỉ số tài chính	Spathis và Ananiasdis, 2005			Bỏ vì theo ý kiến chuyên gia khó đánh giá, thế nào là tối đa hoá việc phân tích tài chính?

### 3. Phát triển thang đo Hoạt động kế toán quản trị

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
1	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Rom và ctg (2006), Velcu (2007)	Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính được thực hiện tốt (có các hoạt động như: phân tích lợi nhuận theo từng nhóm mặt hàng; thực hiện báo cáo doanh thu theo khu vực, đối tượng, khách hàng; lập dự toán dưới hình thức cuốn chiếu...) (KT1)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
2	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính	Rom và ctg (2006),	Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính được thực hiện tốt (chỉ số hài lòng của khách hàng, nhà cung ứng, nhà phân phối; tỉ lệ nghỉ việc; sự hài lòng của nhân viên...) (KT2)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
3	Hoạch định chiến lược, dài hạn	Spathis (2004), Horngren và ctg (2006), Rom và ctg (2006), Velcu (2007),	Công ty thực hiện việc hoạch định chiến lược, kế hoạch dài hạn thông qua các mục tiêu và chỉ tiêu đo lường được. (KT3)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
4	Đưa ra các báo cáo chính xác, cải thiện nghiệp vụ kế toán và giảm các báo cáo chậm	Booth và ctg (2000), Spathis (2004), Ossadnik và Kaspar (2013), Horngren và ctg (2006), Velcu (2007)			Loại bỏ theo theo ý kiến chuyên gia thuộc về lợi ích kế toán
5	Phân tích vòng đời sản phẩm	Drury (2009)	Thực hiện tốt việc phân tích vòng đời sản phẩm (KT4)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
6	Nhân viên kế toán có cơ hội nâng cao chuyên môn và kỹ năng	Spathis và Ananiasdis (2015)			Loại bỏ theo theo ý kiến chuyên gia thuộc về lợi ích kế toán
7	Loại bỏ các kết quả các báo cáo và nhập nhiều dữ liệu	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006)			Loại bỏ theo theo ý kiến chuyên gia thuộc về lợi ích kế toán
8	Nhân viên kế toán có cơ hội nâng cao chuyên môn và kỹ năng	Spathis và Ananiasdis (2005)			Loại bỏ (thuộc về lợi ích kế toán)
9	Quản trị nguồn lực của công ty	Spathis (2004)	Thực hiện tốt việc quản trị nguồn lực trong công ty (hàng tồn kho, theo dõi nguồn lực chính như tài sản, nhân lực...) (KT5)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
10	Đưa ra các quyết định chất lượng dựa trên khả năng cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Velcu (2007), Drury (2009)	Cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy để hỗ trợ việc ra quyết định của nhà quản trị (KT6)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
11	Tăng hiệu quả kiểm soát nội bộ	Booth và ctg (2000), Horngren và ctg (2006), Velcu (2007)	Kiểm soát nội bộ trong công ty đạt hiệu quả (xét duyệt bán chịu, chăm công cho cán bộ quản lý, đánh giá rủi ro dựa trên xác suất và mức độ rủi ro) (KT7)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
12	Tăng cường khả năng phân tích môi	Kanellou và Spathis, 2013; Spathis và Ananiasdis,	Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên	Loại bỏ	Loại bỏ so với thang đo gốc

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
	trường bên ngoài	2005	ngoài (thống kê thị phần, so sánh với giá và hiệu quả sử dụng chi phí của đối thủ, chiến lược đầu tư trong tương lai của đối thủ...) (KT8)		
13	So sánh đối chuẩn	Velcu (2007)	Thực hiện tốt việc so sánh với mức trung bình trong ngành (KT9)	Loại bỏ	Loại bỏ so với thang đo gốc
14	Phân tích lợi nhuận khách hàng	Booth và ctg (2000), Velcu (2007), Drury (2009)	Có thể thực hiện phân tích lợi nhuận cho từng khách hàng/ngành hàng/hoạt động sản xuất kinh doanh (KT10)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
15	Góp phần cải thiện các chỉ số tài chính (ROA, ROI, ROS, OIS)	Booth và ctg (2000), Spathis (2004), Velcu (2007), Drury (2009)			Loại bỏ vì không rõ ràng, gây khó hiểu
16	Các bộ phận, đơn vị khác có thể cùng tham gia vào quá trình lập dự toán	Velcu (2007)	Loại bỏ do không phù hợp với kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ		Loại bỏ do không phù hợp với kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ
17		Chuyên gia	Loại bỏ do không phù hợp với kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ		Loại bỏ so với thang đo gốc

#### 4. Phát triển thang đo Năng lực phản ứng của doanh nghiệp

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
<b>A</b>	<b>Năng lực</b>				
1	Công ty có khả năng đối mặt với các thách thức của thị trường	Zhang và Sharifi (1999), Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng đối mặt với các thách thức và đạt kết quả kinh doanh trên thị trường (PU1)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
2	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ trên thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng dự đoán xu thế của vòng đời sản phẩm/dịch vụ (PU2)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
3	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trên thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng duy trì vị thế cạnh tranh hiện tại trước các đối thủ cạnh tranh trực tiếp trong thị trường toàn cầu (PU3)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
4	Công ty có khả năng dự đoán thị phần của họ	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có khả năng dự đoán thị phần của họ, có xét đến áp lực cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ (PU4)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
5		Chuyên gia	Công ty có thể đưa ra chiến lược để đối phó với đối thủ cạnh tranh (về: giá, sản phẩm, chất lượng, dịch vụ) (PU5)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
<b>B</b>	<b>Sự linh hoạt</b>				
6	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả ở mọi mức sản lượng sản xuất	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007)	Công ty có khả năng vận hành hiệu quả về mặt tài chính ở mọi mức sản lượng sản xuất (PU6)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
7	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng	Sherehiy và ctg (2007), Sherehiy và ctg (2007), Aburu (2015)	Công ty có khả năng phản ứng tốt với khách hàng bằng cách gia tăng hiệu quả hoạt động hoặc giảm bớt các hoạt động không còn phù hợp (PU7)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
8	Công ty có thể sản xuất nhiều sản phẩm và/hoặc dịch vụ	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007), Aburu (2015)	Công ty có thể sản xuất nhiều loại sản phẩm/dịch vụ đa dạng (PU8)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
9	Công ty có thể thay đổi dịch vụ hoặc sản phẩm	Sherehiy và ctg (2007), Sherehiy và ctg (2007)	Công ty có thể đổi mới sản phẩm/dịch vụ (PU9)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
10	Công ty có thể gia tăng số lượng sản phẩm	Zhang và Sharifi (1999), Sherehiy và ctg (2007)	Công ty có thể gia tăng chất lượng sản phẩm/dịch vụ hiện có khi được yêu cầu (PU10)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
11		Chuyên gia	Công ty có thể thay đổi thời gian thực hiện theo kế hoạch (PU11)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
<b>C</b>	<b><i>Sự nhanh nhẹn</i></b>				
12	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi dịch vụ và sản phẩm cung ứng ra thị trường	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có thể nhanh chóng thay đổi khối lượng sản phẩm/dịch vụ cung ứng ra thị trường (PU12)	Sử dụng	Tách thang đo gốc thành 2 thang đo chi tiết
13			Công ty có thể nhanh chóng thay đổi sản phẩm/dịch vụ (PU13)	Sử dụng	
14	Công ty có thể tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới	Breu và ctg (2002), Aburu (2015)	Công ty có thể nhanh chóng tung ra thị trường một sản phẩm/dịch vụ mới (PU14)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ



STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
15		Chuyên gia	Công ty có thể nhanh chóng phát hiện ra những thay đổi và ý định của khách hàng (PU15)	Sử dụng	Bổ sung thang đo gốc
<b>D</b>	<b><i>Sự phản hồi</i></b>				
16	Công ty có thể quyết định nhanh về giá	Breu và ctg (2002), Dyer and Shafer (2003)	Công ty có thể quyết định nhanh chóng về việc thay đổi giá cả (PU16)	Loại bỏ	Loại bỏ so với thang đo gốc
17	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới	Breu và ctg (2002), Dyer and Shafer (2003)	Công ty có thể định kỳ xem xét phát triển sản phẩm và dịch vụ mới (PU17)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
18	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh	Breu và ctg (2002), Dyer and Shafer (2003)	Công ty phản hồi nhanh chóng với các chiến dịch của đối thủ cạnh tranh (PU18)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
19	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch	Breu và ctg (2002), Dyer và Shafer (2003)	Công ty quản lý được quá trình thực thi kế hoạch đúng thời gian (PU19)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ

### 5. Phát triển thang đo Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
<b><i>Phi tài chính</i></b>					
1	Thị phần của công ty tốt	Morgan và ctg (2009)	Thị phần của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính (HQ1)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
2	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt	O'Leary (2000) Hunton và ctg (2003)	Tốc độ tăng trưởng doanh số của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
			chính (HQ2)		
3	Khả năng thoã mãn khách hàng của công ty tốt	Kallunki và ctg (2011)	Khả năng thoã mãn khách hàng của công ty tốt hơn so với đối thủ cạnh tranh chính (HQ3)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
4	Công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt	O'Leary, 2000 Hunton và ctg (2003)	Nhìn chung, công ty đạt được kết quả kinh doanh tốt (HQ4)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
5	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường	O'Leary (2000) Hunton và ctg (2003)	Sản phẩm thường xuyên được đổi mới khi đưa ra thị trường (HQ5)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
6	Danh tiếng của công ty được cải thiện/phát triển	O'Mara và ctg (1998) Hunton và ctg (2003) Wang và Sengupta (2016)	Danh tiếng, thương hiệu của công ty được cải thiện/phát triển (HQ6)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
7	Có quan hệ tốt với khách hàng	Kallunki và ctg (2011) Wang và Sengupta (2016)	Có quan hệ tốt với khách hàng, có mạng lưới khách hàng tốt (HQ7)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
8	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện	Wang và Sengupta (2016)	Các dịch vụ đi kèm là tốt và được cải thiện (HQ8)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
9	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt	O'Mara và ctg (1998) Shang và Seddon (2002) Spathis (2006)	Việc phát triển nhân sự của công ty là tốt (HQ9)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
<b>Tài chính</b>					
10	Tỉ số lợi nhuận trên vốn (ROE)	Poston và Grabski (2001) Hunton và ctg (2003) Nicolaou (2004)	Tỉ số lợi nhuận trên vốn (ROE)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
11	Tỉ số lợi nhuận trên tài sản (ROA)		Tỉ số lợi nhuận trên tài sản (ROA)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
12	Tỉ số lợi nhuận trên doanh thu (ROS)		Tỉ số lợi nhuận trên doanh thu (ROS)	Sử dụng	Giữ nguyên thang đo gốc. Chỉnh sửa câu chữ cho rõ
13	Tỉ số lợi nhuận gộp	Nicolaou (2004)			Gộp chung với ROA

STT	Thang đo gốc	Nguồn	Kết quả nghiên cứu sơ bộ (định lượng và định tính)	Kết quả nghiên cứu chính thức	Thay đổi so với thang đo gốc
	trên tổng tài sản				
14	Số vòng quay tài sản	Matolcsy và ctg (2005) Poston và Grabski (2001) Nicolaou và ctg (2003) Hunton và ctg (2003)	Loại bỏ số vòng quay tài sản do không có đủ dữ liệu		Loại bỏ so với thang đo gốc do không có đủ số liệu
15		Chuyên gia	Tỉ số lợi nhuận thuần trên doanh thu		Gộp chung với ROA
16		Chuyên gia	Tỉ số lợi nhuận gộp trên doanh thu		Gộp chung với ROA
17		Chuyên gia	Khả năng chi trả lãi vay		Loại bỏ so với thang đo gốc do không có đủ số liệu
18		Chuyên gia	Tỉ số thanh toán ngắn hạn		Loại bỏ so với thang đo gốc do không có đủ số liệu
19		Chuyên gia	Số vòng quay hàng tồn kho		Loại bỏ so với thang đo gốc do không có đủ số liệu
20		Chuyên gia	Tỉ lệ chi trả cổ tức		Loại bỏ so với thang đo gốc do không có đủ số liệu
21		Chuyên gia	Tỉ số thanh toán nhanh		Loại bỏ so với thang đo gốc do không có đủ số liệu

**Phụ lục 11: Kiểm định Cronbach's Alpha cho thang đo (Nghiên cứu sơ bộ)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	14

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(CL1) Phan mem dam bao cac chuc nang cong viec can thiet hang ngay	53.8105	53.259	0.224	0.707
(CL2) Giao dien phan mem thn thien voi nguoi su dung	53.8404	52.604	0.22	0.706
(CL3) Phan mem van hanh tot, on dinh	53.5436	53.679	0.196	0.708
(CL4) Phan mem dam bao tinh bao mat trong qua trinh su dung	53.5536	53.088	0.394	0.687
(CL5) Loi cua phan mem nam trong muc do chap nhan duoc	53.6534	53.717	0.347	0.692
(CL6) Khi co su co phan mem co kha nang khoi phuc du lieu	53.8803	50.601	0.45	0.677
(CL7) Phan mem han che toi da viec can thiep du lieu	53.9451	50.337	0.476	0.672
(CL8) Du lieu co su lien ket chat che voi nhau...	53.6683	51.927	0.409	0.683
(CL9) Phan mem co toc do xu ly nhanh	53.9377	51.509	0.391	0.689
(CL10) Phan mem de su dung	53.5835	53.149	0.373	0.692
(CL11) Phan mem cho phep phan quyen, phan cap	53.7107	51.801	0.285	0.699
(CL12) Phan mem cho phep xuất ra nhiều dạng dữ liệu	53.8653	52.652	0.255	0.703
(CL13) Phan mem tao bao cao tien loi	53.9726	48.402	0.284	0.699
(CL14) Phan mem de dang mo rong va nang cap	53.6733	51.631	0.202	0.707

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	16

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(LI1) Viec cung cap thong tin duoc thuc hien on dinh	53.1970	94.874	0.69	0.907
(LI2) Viec luu tru du lieu duoc thuc hien tot	53.2469	93.141	0.666	0.907
(LI3) Viec trao doi thong tin quan tri trong cong ty duoc thuc hien tot	53.3192	94.018	0.693	0.906
(LI4) Cac BCTC tuan thu quy dinh phap luat	52.9900	95.390	0.598	0.909
(LI5) Cac BCTC ro rang, minh bach, trung thuc	52.9626	95.136	0.562	0.91
(LI6) Cac bao cao hoat dong dua ra kip thoi, day du	54.2519	94.504	0.457	0.913
(LI7) Su dung phan mem giúp tiết kiệm thời gian	53.6359	90.397	0.587	0.91
(LI8) Cong viec va so long nhan vien cua ke toan o muc do vua phai, hieu qua	53.4613	94.204	0.449	0.914
(LI9) Nhan vien thich nghi voi phan mem nhanh chong	53.1471	93.921	0.615	0.909
(LI10) Nhan vien ke toan hai long voi cong viec	53.2968	94.464	0.672	0.907
(LI11) Cong ty theo doi tot tai san cua minh	52.8678	95.575	0.45	0.915
(LI12) Cong ty theo doi su dung toto cac nguon tai chinh (von vay, von CP, von CSH)	53.3791	93.226	0.617	0.909
(LI13) Thong tin cho nha quan lyu trongkiem soat va danh gia cac hoat dong ke toan la tin cay duoc	53.5436	90.769	0.634	0.908
(LI14) Thong tin theo yeu cau cua nguoi su dung duoc cung cap linh hoat	53.4913	93.356	0.716	0.906
(LI15) Viec quan ly von luu dong duoc thuc hien tot	53.4015	90.836	0.625	0.908
(LI16) Thoi gian tinh toan luong - thuong it	53.4613	90.854	0.744	0.904

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.580	12

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(KT1) Phan tich hieu qua hoat dong tai chinh duoc thuc hien tot	41.3791	21.651	0.448	0.518
(KT2) Phan tich hieu qua hoat dong phi tai chinh duoc thuc hien tot	41.1097	22.593	0.437	0.526
(KT3) Cong ty thuc hien viec hoach dinh chien luoc, ke hoach dai han thong qua cac muc tieu va chi tieu do luong duoc	41.0848	22.623	0.441	0.527
(KT4) Thuc hien tot phan tich vong doi san pham	41.1247	23.159	0.433	0.527
(KT5) Thuc hien tot viec quan tri nguon luc trong cong ty	41.8753	22.574	0.133	0.58
(KT6) Cung cap kip thoi cac thong tin dang tin cay de ho tro viec ra quyet dinh cua nha quan tri	41.9426	21.944	0.321	0.545
(KT7) Kiem soat noi bo trong cong ty dat hieu qua	42.0324	23.126	0.117	0.606
(KT8) Co kha nang phan tich tot cac yeu to moi truong ben ngoai	41.6459	24.474	0.033	0.599
(KT9) Thuc hien tot viec so sanh voi muc trung binh trong nganh	41.4638	22.039	0.391	0.529
(KT10) Co the thuc hien phan tich loi nhuan cho tung khach hang/nganh hang/hoat dong SXKD	41.4938	22.696	0.328	0.54
(KT11) Cac bo phan, don vi khac nhau co the tham gia vao qua trinh lap du toan	42.4040	23.096	0.082	0.602
(KT12) Co the thu hien hoat dong ke toan trach nhiem xa hoi va lap bao cao phat trien ben vung	42.2444	23.585	0.109	0.597

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	19

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(PU1) Cong ty co kha nang doi mat voi cac thach thuc va dat ket qua kinh doanh tren thi truong	71.4713	119.865	0.729	0.913
(PU2) Cong ty co kha nang du doan xu the cua vong doi san pham/dich vu	71.4663	118.464	0.771	0.912
(PU3) Cong ty co kha nang duy tri vi the canh tranh hien tai	71.4838	120.040	0.734	0.913
(PU4) Cong ty co kha nang du doan thi phan cua ho	71.4838	121.510	0.702	0.914
(PU5) Cong ty co the dua ra cac chien luoc de doi pho voi doi thu canh tranh	71.4589	122.604	0.65	0.915
(PU6) Cong ty co kha nang van hanh hieu qua ve mat tai chinh o moi muc san luong	71.6135	122.118	0.626	0.915
(PU7) Cong ty co kha nang phan ung tot voi khach hang	71.5935	120.242	0.71	0.913
(PU8) Cong ty co the san xuat san pham/dich vu da dang	71.7456	121.700	0.599	0.916
(PU9) Cong ty co the doi moi san pham/dich vu	71.5586	120.452	0.667	0.914
(PU10) Cong ty co the gia tang chat luong sp/dv hien co khi duoc yeu cau	71.5312	120.530	0.682	0.914
(PU11) Cong ty co the thay doi thoi gian thuc hien theo ke hoach	72.7232	134.576	0.018	0.944
(PU12) Cong ty co the nhanh chong thay doi so luong sp/du cung ung ra thi truong	71.4713	119.865	0.729	0.913
(PU13) Cong ty co the nhanh chong thay doi sp/dv	71.4663	118.464	0.771	0.912
(PU14) Cong ty co the nhanh chong tung ra thi truong mot sp/dv moi	71.4838	120.040	0.734	0.913
(PU15) Cong ty co the nhanh chong phat hien ra nhung thay doi va y dinh cua khach hang	71.4838	121.510	0.702	0.914
(PU16) Cong ty co the quyit dinh nhanh chong ve viec thay doi gia ca	71.4190	125.284	0.604	0.916
(PU17) Cong ty co the dinh ky xem xet phat trien san pham va dich vu moi	71.4414	121.347	0.654	0.915
(PU18) Cong ty co the phan hoi nhanh chong voi cac chien dich cua doi thu canh tranh	71.7232	122.381	0.587	0.916
(PU19) Cong ty quan ly duoc qua trinh thuc thi ke hoach dung thoi gian	71.5711	125.626	0.377	0.92

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	9

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(HQ1) Thi phan cong ty tot hon doi thu canh tranh chinh	29.4190	24.014	0.58	0.779
(HQ2) Toc do tang truong doanh so cua cong ty tot hon doi thu canh tranh	29.6384	23.721	0.683	0.765
(HQ3) Kha nang thoa man KH cua cong ty tot hon doi thu	29.7980	24.522	0.674	0.77
(HQ4) Nhin chung cong ty dat ket qua kinh doanh tot	29.1845	24.071	0.608	0.778
(HQ5) San pham thuong xuyne duoc doi moi khi dua ra thi truong	29.5835	24.584	0.678	0.77
(HQ6) Danh tieng, thuong hieu cua cong ty duoc cai thien/phat trien	29.0599	25.741	0.446	0.796
(HQ7) Co quan he tot voi khach hang, co mang luoi khach hang tot	29.2294	25.167	0.518	0.788
(HQ8) Cac dich vu di kem tot va duoc cai thien	30.5262	27.715	0.089	0.847
(HQ9) Nguon nhan su cua cong ty tot	29.7357	24.845	0.426	0.8



**Phụ lục 12: Phân tích EFA các thang đo (Nghiên cứu sơ bộ)**

**PHÂN TÍCH EFA CÁC THANG ĐO ĐA HƯỚNG (CL, LI, PU)**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.895
Approx. Chi-Square		2098.718
Bartlett's Test of Sphericity	df	91
	Sig.	.000

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
CL1	0.554			
CL2	0.551			
CL3	0.517			
CL4		0.693		
CL5		0.699		
CL6		0.666		
CL7		0.692		
CL8		0.684		
CL9			0.718	
CL10			0.727	
CL11			0.719	
CL12				.771

CL13				.743
CL14				.700

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.927
Approx. Chi-Square		3076.784
Bartlett's Test of Sphericity	df	120
	Sig.	.000

#### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
LI1	0.604			
LI2	0.689			
LI3	0.608			
LI4		0.823		
LI5		0.854		
LI6		0.843		
LI7		0.813		
LI8			0.516	
LI9			0.467	
LI10			0.499	

LI11				0.718
LI12				0.709
LI13				0.721
LI14				0.711
LI15				0.715
LI16				0.701

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.920
Approx. Chi-Square		3076.784
Bartlett's Test of Sphericity	df	120
	Sig.	.000

#### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
PU1	0.707			
PU2	0.721			
PU3	0.715			
PU4	0.732			
PU5	0.726			
PU6		0.627		
PU7		0.636		
PU8		0.622		

PU9	0.665		
PU10	0.671		
PU11	0.688		
PU12		0.717	
PU13		0.721	
PU14		0.719	
PU15		0.732	
PU16			0.802
PU17			0.816
PU18			0.822
PU19			0.819

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### PHÂN TÍCH EFA CHO CÁC THANG ĐO ĐƠN HƯỚNG (KT, HQ)

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.760
Approx. Chi-Square		3289.562
Bartlett's Test of Sphericity	df	210
	Sig.	.000

#### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
KT1	0.721	
KT2	0.89	

KT3	0.909	
KT4	0.873	
KT5	0.768	
KT6	0.817	
KT7	0.831	
KT8	0.699	
KT9	0.668	
KT10	0.659	
KT11	0.822	
KT12	0.694	
HQ1		0.64
HQ2		0.803
HQ3		0.574
HQ4		0.824
HQ5		0.745
HQ6		0.748
HQ7		0.692
HQ8		0.665
HQ9		0.585

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Phụ lục 13: Thống kê mô tả đặc điểm doanh nghiệp khảo sát chính thức**

**VI TRI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ho Chi Minh	281	70.0	70.0	70.0
Binh Duong	80	20.0	20.0	90.0
Dong Nai	40	10.0	10.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**NGANH NGHE HOAT DONG**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid San xuất	184	46.0	46.0	46.0
Dịch vụ	128	32.0	32.0	78.0
Thương mại	88	22.0	22.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**SO NAM THANH LAP**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Trên 10 năm	305	76.0	76.0	76.0
Dưới 10 năm	96	24.0	24.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**QUY MO DOANH NGHIEP**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Trên 1000 LĐ	289	72.0	72.0	72.0
Dưới 1000 LĐ	112	28.0	28.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**LOAI HINH HOAT DONG**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 100% von nuoc ngoai	84	21.0	21.0	21.0
Doanh nghiep tu nhan	120	30.0	30.0	51.0
Doanh nghiep nha nuoc	152	38.0	38.0	89.0
Doanh nghiep lien doanh nuoc ngoai	44	11.0	11.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**THÔNG KÊ MÔ TẢ LÃNH ĐẠO THAM GIA KHẢO SÁT****GIOITINH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nam	198	50.5	50.5	50.5
Nu	203	49.5	49.5	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**TUOI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 26-30	0	0.0	0.0	0.0
31-35	52	13.0	13.0	13.0
36-40	116	29.0	29.0	42.0
Tren 40	233	58.0	58.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**HOCVAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cu nhan	32	8.0	8.0	8.0
Sau DH	369	92.0	92.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	

**CHUCVU**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ke toan trung	241	60.0	60.0	60.0
PGD phu trach TC	88	22.0	22.0	82.0
GĐ TC	60	15.0	15.0	97.0
Khac	12	3.0	3.0	100.0
Total	401	100.0	100.0	



**Phụ lục 14: Thống kê mô tả thang đo trong mô hình nghiên cứu chính thức**

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
(CL1) Phan mem dam bao cac chuc nang cong viec can thiet hang ngay	401	4.0848	.82933
(CL2) Giao dien phan mem thn thien voi nguoi su dung	401	4.0549	.86428
(CL3) Phan mem van hanh tot, on dinh	401	4.3516	.78010
(CL4) Phan mem dam bao tinh bao mat trong qua trinh su dung	401	4.3416	.80030
(CL5) Loi cua phan mem nam trong muc do chap nhan duoc	401	4.2419	.79614
(CL6) Khi co su co phan mem co kha nang khoi phuc du lieu	401	4.0150	1.15099
(CL7) Phan mem han che toi da viec can thiep du lieu	401	3.9501	1.03320
(CL8) Du lieu co su lien ket chat che voi nhau...	401	4.2269	.86941
(CL9) Phan mem co toc do xu ly nhanh	401	3.9576	.88921
(CL10) Phan mem de su dung	401	4.3117	.77465
(CL11) Phan mem cho phep phan quyen, phan cap	401	4.1845	.85197
(CL12) Phan mem cho phep xuat ra nhieu dang du lieu	401	4.0299	.87698
(CL13) Phan mem tao bao cao tien loi	401	3.9227	1.21922
(CL14) Phan mem de dang mo rong va nang cap	401	4.2219	.87642
(LI1) Viec cung cap thong tin duoc thuc hien on dinh	401	3.7132	.81551
(LI2) Viec luu tru du lieu duoc thuc hien tot	401	3.6633	.91863
(LI3) Viec trao doi thong tin quan tri trong cong ty duoc thuc hien tot	401	3.5910	.87024
(LI4) Cac BCTC tuan thu quy dinh phap luat	401	3.9202	.81155
(LI5) Cac BCTC ro rang, minh bach, trung thuc	401	3.9476	.86588
(LI6) Cac bao cao hoat dong dua ra kip thoi, day du	401	2.6584	1.05142
(LI7) Su dung phan mem giúp tiết kiệm thời gian	401	3.2743	1.19564
(LI8) Cong viec va so long nhan vien cua ke toan o muc do vua phai, hieu qua	401	3.4489	1.06677
(LI9) Nhan vien thich nghi voi phan mem nhanh chong	401	3.7631	.92803
(LI10) Nhan vien ke toan hai long voi cong viec	401	3.6135	.89315
(LI11) Cong ty theo doi tot tai san cua minh	401	4.0424	1.00782
(LI12) Cong ty theo doi su dung toto cac nguon tai chinh (von vay, von CP, von CSH)	401	3.5312	.92987
(LI13) Thong tin cho nha quan lyu trong kiem soat va danh gia cac hoat dong ke toan la tin cay duoc	401	3.3666	1.06197
(LI14) Thong tin theo yeu cau cua nguoi su dung duoc cung cap linh hoat	401	3.4190	.85676
(LI15) Viec quan ly von luu dong duoc thuc hien tot	401	3.5087	1.06327
(LI16) Thoi gian tinh toan luong - thuong it	401	3.4489	1.01391
(KT1) Phan tich hieu qua hoat dong tai chinh duoc thuc hien tot	401	4.0574	.81191
(KT2) Phan tich hieu qua hoat dong phi tai chinh duoc thuc hien tot	401	4.3267	.76191
(KT3) Cong ty thuc hien viec hoach dinh chien luoc, ke hoach dai han thong qua cac muc tieu va chi tieu do luong duoc	401	4.3516	.72702

(KT4) Thuc hien tot phan tich vong doi san pham	401	4.3117	.71069
(KT5) Thuc hien tot viec quan tri nguon luc trong cong ty	401	3.5611	.94440
(KT6) Cung cap kip thoi cac thong tin dang tin cay de ho tro viec ra quyet dinh cua nha quan tri	401	3.4938	.91136
Kiem soat noi bo trong cong ty dat hieu qua	401	3.4040	1.14297
Co kha nang phan tich tot cac yeu to moi truong ben ngoai	401	3.7905	.95969
(KT9) Thuc hien tot viec so sanh voi muc trung binh trong nganh	401	3.9726	.83471
(KT10) Co the thuc hien phan tich loi nhuan cho tung khach hang/nganh hang/hoat dong SXKD	401	3.9426	.91880
Cac bo phan, don vi khac nhau co the tham gia vao qua trinh lap du toan	401	3.0324	1.16252
Co the thu hien hoat dong ke toan trach nhiem xa hoi va lap bao cao phat trien ben vung	401	3.1920	1.13161
(PU1) Cong ty co kha nang doi mat voi cac thach thuc va dat ket qua kinh doanh tren thi truong	401	4.0948	.85205
(PU2) Cong ty co kha nang du doan xu the cua vong doi san pham/dich vu	401	4.0998	.89444
(PU3) Cong ty co kha nang duy tri vi the canh tranh hien tai	401	4.0823	.82808
(PU4) Cong ty co kha nang du doan thi phan cua ho	401	4.0823	.80356
(PU5) Cong ty co the dua ra cac chien luc de doi pho voi doi thu canh tranh	401	4.1072	.80372
(PU6) Cong ty co kha nang van hanh hieu qua ve mat tai chinh o moi muc san luong	401	3.9526	.82477
(PU7) Cong ty co kha nang phan ung tot voi khach hang	401	3.9726	.84365
(PU8) Cong ty co the san xuat san pham/dich vu da dang	401	3.8204	.86469
(PU9) Cong ty co the doi moi san pham/dich vu	401	4.0075	.88173
(PU10) Cong ty co the gia tang chat luong sp/dv hien co khi duoc yeu cau	401	4.0349	.86243
(PU11) Cong ty co the thay doi thoi gian thuc hien theo ke hoach	401	2.8429	1.42750
(PU12) Cong ty co the nhanh chong thay doi so luong sp/du cung ung ra thi truong	401	4.0948	.85205
(PU13) Cong ty co the nhanh chong thay doi sp/dv	401	4.0998	.89444
(PU14) Cong ty co the nhanh chong tung ra thi truong mot sp/dv moi	401	4.0823	.82808
(PU15) Cong ty co the nhanh chong phat hien ra nhung thay doi va y dinh cua khach hang	401	4.0823	.80356
(PU16) Cong ty co the quy dinh nhanh chong ve viec thay doi gia ca	401	4.1471	.82510
(PU17) Cong ty co the dinh ky xem xet phat trien san pham va dich vu moi	401	4.1247	.84818
(PU18) Cong ty co the phan hoi nhanh chong voi cac chien dich cua doi thu canh tranh	401	3.8429	.90153
(PU19) Cong ty quan ly duoc qua trinh thuc thi ke hoach dung thoi gian	401	3.9950	.83365
(HQ1) Thi phan cong ty tot hon doi thu canh tranh chinh	401	3.8529	1.06574
(HQ2) Toc do tang truong doanh so cua cong ty tot hon doi thu canh tranh	401	3.6334	.96581
(HQ3) Kha nang thoa man KH cua cong ty tot hon doi thu	401	3.4738	.83662
(HQ4) Nhin chung cong ty dat ket qua kinh doanh tot	401	4.0873	.89714
(HQ5) San pham thuong xuyne duoc doi moi khi dua ra thi truong	401	3.6883	.83969
(HQ6) Danh tieng, thuong hieu cua cong ty duoc cai thien/phat trien	401	4.2120	.89859
(HQ7) Co quan he tot voi khach hang, co mang luoi khach hang tot	401	4.0424	.86931
(HQ8) Cac dich vu di kem tot va duoc cai thien	401	2.7456	1.16195
(HQ9) Nguon nhan su cua cong ty tot	401	3.5362	1.06973
Valid N (listwise)	401		

**Phụ lục 15: Kiểm định Cronbach's Alpha cho thang đo trong mô hình (Nghiên cứu chính thức)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	14

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(CL1) Phan mem dam bao cac chuc nang cong viec can thiet hang ngay	53.8105	53.259	.478	.861
(CL2) Giao dien phan mem thn thien voi nguoi su dung	53.8404	52.604	.509	.860
(CL3) Phan mem van hanh tot, on dinh	53.5436	53.679	.476	.861
(CL4) Phan mem dam bao tinh bao mat trong qua trinh su dung	53.5536	53.088	.515	.860
(CL5) Loi cua phan mem nam trong muc do chap nhan duoc	53.6534	53.717	.461	.862
(CL6) Khi co su co phan mem co kha nang khoi phuc du lieu	53.8803	50.601	.477	.863
(CL7) Phan mem han che toi da viec can thiep du lieu	53.9451	50.337	.568	.857
(CL8) Du lieu co su lien ket chat che voi nhau...	53.6683	51.927	.562	.857
(CL9) Phan mem co toc do xu ly nhanh	53.9377	51.509	.582	.856
(CL10) Phan mem de su dung	53.5835	53.149	.529	.859
(CL11) Phan mem cho phep phan quyen, phan cap	53.7107	51.801	.587	.856
(CL12) Phan mem cho phep xuat ra nhieu dang du lieu	53.8653	52.652	.496	.860
(CL13) Phan mem tao bao cao tien loi	53.9726	48.402	.580	.857
(CL14) Phan mem de dang mo rong va nang cap	53.6733	51.631	.582	.856

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	16

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(LI1) Viec cung cap thong tin duoc thuc hien on dinh	53.1970	94.874	.639	.911

(LI2) Viec luu tru du lieu duoc thuc hien tot	53.2469	93.141	.661	.910
(LI3) Viec trao doi thong tin quan tri trong cong ty duoc thuc hien tot	53.3192	94.018	.647	.910
(LI4) Cac BCTC tuan thu quy dinh phap luat	52.9900	95.390	.609	.911
(LI5) Cac BCTC ro rang, minh bach, trung thuc	52.9626	95.136	.581	.912
(LI6) Cac bao cao hoat dong dua ra kip thoi, day du	54.2519	94.504	.493	.915
(LI7) Su dung phan mem giúp tiết kiệm thời gian	53.6359	90.397	.610	.912
(LI8) Công việc và số lượng nhân viên của kế toán ở mức độ vừa phải, hiệu quả	53.4613	94.204	.500	.915
(LI9) Nhân viên thích nghi với phần mềm nhanh chóng	53.1471	93.921	.607	.911
(LI10) Nhân viên kế toán hài lòng với công việc	53.2968	94.464	.601	.911
(LI11) Công ty theo dõi tốt tài sản của mình	52.8678	95.575	.462	.916
(LI12) Công ty theo dõi sử dụng tổng các nguồn tài chính (vốn vay, vốn CP, vốn CSH)	53.3791	93.226	.646	.910
(LI13) Thông tin cho nhà quản lý trong kiểm soát và đánh giá các hoạt động kế toán là tin cậy được	53.5436	90.769	.682	.909
(LI14) Thông tin theo yêu cầu của người sử dụng được cung cấp linh hoạt	53.4913	93.356	.701	.909
(LI15) Việc quản lý vốn lưu động được thực hiện tốt	53.4015	90.836	.677	.909
(LI16) Thời gian tính toán lương - thưởng ít	53.4613	90.854	.715	.908

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(KT1) Phân tích hiệu quả hoạt động tài chính được thực hiện tốt	35.1546	16.166	.575	.631
(KT2) Phân tích hiệu quả hoạt động phi tài chính được thực hiện tốt	34.8853	16.952	.485	.648
(KT3) Công ty thực hiện việc hoạch định chiến lược, kế hoạch dài hạn thông qua các mục tiêu và chỉ tiêu đo lường được	34.8603	17.010	.507	.646
(KT4) Thực hiện tốt phân tích vòng đời sản phẩm	34.9002	17.515	.430	.659
(KT5) Thực hiện tốt việc quản trị nguồn lực trong công ty	35.6509	17.123	.328	.673
(KT6) Cung cấp kịp thời các thông tin đáng tin cậy để hỗ trợ việc ra quyết định của nhà quản trị	35.7182	16.603	.423	.655
(KT7) Kiểm soát nội bộ trong công ty đạt hiệu quả	35.8080	17.901	.142	.719
(KT8) Có khả năng phân tích tốt các yếu tố môi trường bên ngoài	35.4214	19.174	.057	.723
(KT9) Thực hiện tốt việc so sánh với mức trung bình trong ngành	35.2394	16.633	.477	.647

(KT10) Co the thuc hienphan tich loi nhuan cho tung khach hang/nganh hang/hoat dong SXKD	35.2693	17.307	.317	.675
--	---------	--------	------	------

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	19

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(PU1) Cong ty co kha nang doi mat voi cac thach thuc va dat ket qua kinh doanh tren thi truong	71.4713	119.865	.793	.933
(PU2) Cong ty co kha nang du doan xu the cua vong doi san pham/dich vu	71.4663	118.464	.828	.932
(PU3) Cong ty co kha nang duy tri vi the canh tranh hien tai	71.4838	120.040	.808	.933
(PU4) Cong ty co kha nang du doan thi phan cua ho	71.4838	121.510	.747	.934
(PU5) Cong ty co the dua ra cac chien luoc de doi pho voi doi thu canh tranh	71.4589	122.604	.682	.935
(PU6) Cong ty co kha nang van hanh hieu qua ve mat tai chinh o moi muc san luong	71.6135	122.118	.691	.935
(PU7) Cong ty co kha nang phan ung tot voi khach hang	71.5935	120.242	.780	.933
(PU8) Cong ty co the san xuat san pham/dich vu da dang	71.7456	121.700	.678	.935
(PU9) Cong ty co the doi moi san pham/dich vu	71.5586	120.452	.732	.934
(PU10) Cong ty co the gia tang chat luong sp/dv hien co khi duoc yeu cau	71.5312	120.530	.746	.934
(PU11) Cong ty co the thay doi thoi gian thuc hien theo ke hoach	72.7232	134.576	-.037	.957
(PU12) Cong ty co the nhanh chong thay doi so luong sp/du cung ung ra thi truong	71.4713	119.865	.793	.933
(PU13) Cong ty co the nhanh chong thay doi sp/dv	71.4663	118.464	.828	.932
(PU14) Cong ty co the nhanh chong tung ra thi truong mot sp/dv moi	71.4838	120.040	.808	.933
(PU15) Cong ty co the nhanh chong phat hien ra nhung thay doi va y dinh cua khach hang	71.4838	121.510	.747	.934
(PU16) Cong ty co the quyit dinh nhanh chong ve viec thay doi gia ca	71.4190	125.284	.510	.938
(PU17) Cong ty co the dinh ky xem xet phat trien san pham va dich vu moi	71.4414	121.347	.713	.935
(PU18) Cong ty co the phan hoi nhanh chong voi cac chien dich cua doi thu canh tranh	71.7232	122.381	.612	.936
(PU19) Cong ty quan ly duoc qua trinh thuc thi ke hoach dung thoi gian	71.5711	125.626	.485	.939

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(HQ1) Thi phan cong ty tot hon doi thu canh tranh chinh	29.4190	24.014	.547	.800
(HQ2) Toc do tang truong doanh so cua cong ty tot hon doi thu canh tranh	29.6384	23.721	.660	.786
(HQ3) Kha nang thoa man KH cua cong ty tot hon doi thu	29.7980	24.522	.681	.787
(HQ4) Nhin chung cong ty dat ket qua kinh doanh tot	29.1845	24.071	.680	.785
(HQ5) San pham thuong xuyne duoc doi moi khi dua ra thi truong	29.5835	24.584	.669	.788
(HQ6) Danh tieng, thuong hieu cua cong ty duoc cai thien/phat trien	29.0599	25.741	.473	.809
(HQ7) Co quan he tot voi khach hang, co mang luoi khach hang tot	29.2294	25.167	.566	.799
(HQ8) Cac dich vu di kem tot va duoc cai thien	30.5262	27.715	.147	.855
(HQ9) Nguon nhan su cua cong ty tot	29.7357	24.845	.457	.812

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ROE	22.3418	443.068	.730	.411
ROA	15.6250	329.086	.489	.464
ROS	18.8982	298.129	.332	.794

**Phụ lục 16: Kết quả phân tích EFA trong nghiên cứu chính thức**  
**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.688	15.054	32.619	10.688	15.054	32.619
2	4.266	6.008	38.627	4.266	6.008	38.627
3	2.927	4.122	42.749	2.927	4.122	42.749
4	2.468	3.476	46.225	2.468	3.476	46.225
5	2.368	3.335	49.559	2.368	3.335	49.559
6	1.950	2.746	52.306	1.950	2.746	52.306
7	1.753	2.469	54.774	1.753	2.469	54.774
8	1.535	2.161	56.936	1.535	2.161	56.936
9	1.422	2.002	58.938	1.422	2.002	58.938
10	1.291	1.818	60.756	1.291	1.818	60.756
11	1.220	1.718	62.475	1.220	1.718	62.475
12	1.165	1.641	64.115	1.165	1.641	64.115
13	1.107	1.560	65.675	1.107	1.560	65.675
14	1.063	1.497	67.172	1.063	1.497	67.172
15	1.023	1.440	68.612	1.023	1.440	68.612
16	.984	1.386	69.998	.984		
17	.968	1.364	71.362	.968		
18	.887	1.249	72.611	.887		
19	.874	1.232	73.842	.874		
20	.841	1.185	75.027	.841		
21	.807	1.136	76.163	.807		
22	.754	1.062	77.226	.754		
23	.735	1.035	78.261	.735		
24	.700	.985	79.246	.700		
25	.684	.963	80.209	.684		
26	.651	.917	81.126	.651		
27	.633	.892	82.018	.633		
28	.590	.831	82.850	.590		
29	.582	.820	83.670	.582		
30	.560	.789	84.459	.560		
31	.545	.767	85.226	.545		
32	.535	.753	85.979	.535		
33	.509	.717	86.696	.509		
34	.500	.705	87.400	.500		
35	.479	.675	88.075	.479		

36	.459	.646	88.721	.459	
37	.448	.630	89.351	.448	
38	.437	.615	89.966	.437	
39	.409	.576	90.543	.409	
40	.403	.567	91.110	.403	
41	.391	.550	91.660	.391	
42	.377	.531	92.191	.377	
43	.368	.519	92.710	.368	
44	.339	.478	93.188	.339	
45	.336	.473	93.662	.336	
46	.330	.464	94.126	.330	
47	.313	.440	94.566	.313	
48	.306	.431	94.997	.306	
49	.302	.425	95.422	.302	
50	.288	.406	95.828	.288	
51	.275	.387	96.215	.275	
52	.255	.359	96.573	.255	
53	.252	.355	96.928	.252	
54	.246	.347	97.275	.246	
55	.234	.329	97.605	.234	
56	.215	.303	97.908	.215	
57	.204	.287	98.194	.204	
58	.191	.269	98.464	.191	
59	.184	.259	98.723	.184	
60	.165	.233	98.956	.165	
61	.147	.208	99.163	.147	
62	.140	.198	99.361	.140	
63	.137	.193	99.554	.137	
64	.130	.183	99.737	.130	
65	.105	.148	99.885	.105	
66	.082	.115	100.000	.082	
67	1.002E-016	1.412E-016	100.000	1.002E-016	
68	7.260E-017	1.023E-016	100.000	7.260E-017	
69	-1.942E-017	-2.736E-017	100.000	-1.942E-017	
70	-5.126E-017	-7.220E-017	100.000	-5.126E-017	







(LI14) Thông tin theo yêu cầu của người sử dụng được cung cấp linh hoạt							.701												
(LI16) Thời gian tính toán lương - thưởng ít							.326												
(LI4) Các BCTC tuân thủ quy định pháp luật							.752												
(LI5) Các BCTC rõ ràng, minh bạch, trung thực							.709												
(LI6) Các báo cáo hoạt động đưa ra kịp thời, đầy đủ							.675												
(LI7) Sử dụng phần mềm giúp tiết kiệm thời gian							.691												
(CL9) Phần mềm có tốc độ xử lý nhanh										.752									
(CL10) Phần mềm dễ sử dụng										.715									
(CL11) Phần mềm cho phép phân quyền, phân cấp										.709									
(CL13) Phần mềm tạo báo cáo tiên loi																		.788	
(CL12) Phần mềm cho phép xuất ra nhiều dạng dữ liệu																		.682	
(CL14) Phần mềm dễ dàng mở rộng và nâng cấp																		.692	
(CL7) Phần mềm hạn chế tối đa việc can thiệp dữ liệu											.622								
(CL6) Khi có sự cố phần mềm có khả năng khôi phục dữ liệu											.725								
(CL5) Lợi của phần mềm nằm trong mục đích chấp nhận được											.761								
(CL4) Phần mềm đảm bảo tính bảo mật trong quá trình sử dụng											.718								
(CL8) Dữ liệu có sự liên kết chặt chẽ với nhau...											.422								
(HQ6) Danh tiếng, thương hiệu của công ty được cải thiện/phát triển												.610							
(HQ7) Có quan hệ tốt với khách hàng, có mạng lưới khách hàng tốt												.687							



(KT8) Co kha nang phan tich tot cac yeu to moi trong ben ngoai																		.415
(KT9) Thuc hien tot viec so sanh voi muc trung binh trong nganh																		.678
(KT10) Co the thuc hien phan tich loi nhuan cho tung khach hang/nganh hang/hoat dong SXKD																		.607
ROE																		.728
ROA																		.621
ROS																		.787
AVE	0.579	0.502	0.526	0.522	0.535	0.500	0.683	0.636	0.595	0.515	0.523	0.513	0.529	0.652	0.512	0.527		

**Phụ lục 17: Kết quả phân tích CFA trong nghiên cứu chính thức**

*Notes for Model (Default model)*

*Result (Default model)*

Minimum was achieved

Chi-Square = 652.58

Probability level = .0000

**Model Fit Summary**

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	101	652.58	335	.000	1.948
Saturated model	.820	.000	0		
Independence model	40	69896.872	360	.000	16.881

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.025	0.862	.781	0.687
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.229	.155	.112	.157

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta 1	RFI rho1	IFI Delta 2	TLI rho2	CFI
Default model	.892	.885	.796	.920	0.921
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

## Parsimony – Adjusted Measure

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.826	0.721	0.736
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

## NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	681.802	579.505	791.881
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1363.604	1159.01	1583.762

## FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.667	1.790	1.521	2.078
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	32.559	32.517	31.529	33.485

## RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0.069	.051	.059	.582
Independence model	.031	.026	.208	.000

## AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1602.805	1627.163	2001.292	2102.292

Saturated model	1632.000	1827.765	4875.226	5695.245
Independence model	13246.917	13256.564	13402.735	13444.734

*Estimates (Group number 1 - Default model)*

*Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)*

*Maximum Likelihood Estimates*

*Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate	S.E.	C.R.	p
CL1 <--- CLa	1.000			
CL2 <--- CLa	1.003	0.48	20.856	***
CL3 <--- CLa	1.030	.045	23.041	***
CL4 <--- CLb	1.000			
CL5 <--- CLb	.909	.047	19.530	***
CL6 <--- CLb	.965	.048	20.063	***
CL7 <--- CLb	.997	.052	19.342	***
CL9 <--- CLc	1.000			
CL10 <--- CLc	1.020	.054	18.987	***
CL11 <--- CLc	.997	.052	19.821	***
CL12 <--- CLd	1.000			
CL13 <--- CLd	1.022	.052	19.342	***
CL14 <--- CLd	.973	.040	23.976	***
LI1 <--- LIa	1.000			
LI2 <--- LIa	.895	.037	24.312	***



LI3 <--- LIa	.959	.037	25.792	***
LI4 <--- LIb	1.000			
LI5 <--- LIb	.895	.040	19.821	***
LI6 <--- LIb	.954	.052	18.463	***
LI7 <--- LIb	1.066	.052	20.512	***
LI8 <--- LIc	1.000			
LI9 <--- LIc	.880	.040	21.862	***
LI10 <--- LIc	.920	.038	24.360	***
LI11 <--- LId	1.000			
LI12 <--- LId	.920	.038	24.360	***
LI13 <--- LId	.952	.040	24.013	***
LI14 <--- LId	1.041	.049	21.368	***
LI15 <--- LId	1.044	.049	21.226	***
KT1 <--- KT	1.000			
KT2 <--- KT	.973	.052	18.715	***
KT3 <--- KT	1.020	.054	19.530	***
KT4 <--- KT	1.030	.048	20.856	***
KT5 <--- KT	.965	.048	20.063	***
KT6 <--- KT	.973	.052	18.715	***
KT7 <--- KT	.967	.040	23.976	***
KT8 <--- KT	.895	.037	24.312	***
KT19 <--- KT	.959	.037	25.792	***

KT10 <--- KT	.965	.047	19.530	***
PU1 <--- PUa	1.000			
PU2 <--- PUa	.956	.050	19.022	***
PU3 <--- PUa	1.001	.048	20.817	***
PU4 <--- PUa	1.056	.052	20.397	***
PU5 <--- PUa	.880	.040	21.862	***
PU6 <--- PUb	1.000			
PU7 <--- PUb	.965	.048	20.063	***
PU8 <--- PUb	.973	.052	18.715	***
PU9 <--- PUb	.967	.040	23.976	***
PU10 <--- PUb	.895	.037	24.312	***
PU11 <--- PUc	1.000			
PU12 <--- PUc	.920	.038	24.360	***
PU13 <--- PUc	.952	.040	24.013	***
PU14 <--- PUc	1.041	.049	21.368	***
PU15 <--- PUc	1.044	.049	21.226	***
PU17 <--- PUd	1.000			
PU18 <--- PUd	.920	.038	24.360	***
PU19 <--- PUd	.952	.040	24.013	***
HQ1 <--- HQa	1.000			
HQ2 <--- HQa	.965	.047	19.520	***
HQ3 <--- HQa	1.020	.054	19.530	***

HQ4 <--- HQa	1.030	.048	20.861	***
HQ5 <--- HQa	.965	.048	20.062	***
HQ6 <--- HQa	.973	.052	18.755	***
HQ7 <--- HQa	.967	.040	23.906	***
HQ8 <--- HQa	.895	.037	24.305	***
HQ9 <--- HQa	.959	.037	23.792	***
ROA <--- HQb	1.000			
ROS <--- HQb	1.035	.050	20.861	***
ROE <--- HQb	1.022	.052	20.861	***

*Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate
CL1 <--- CLa	.62
CL2 <--- CLa	.67
CL3 <--- CLa	.61
CL4 <--- CLb	.72
CL5 <--- CLb	.77
CL6 <--- CLb	.73
CL7 <--- CLb	.72
CL9 <--- CLc	.66
CL10 <--- CLc	.72
CL11 <--- CLc	.78

CL12 <--- CLd	.75
CL13 <--- CLd	.69
CL14 <--- CLd	.72
LI1 <--- LIa	.82
LI2 <--- LIa	.81
LI3 <--- LIa	.62
LI4 <--- LIb	.58
LI5 <--- LIb	.61
LI6 <--- LIb	.66
LI7 <--- LIb	.77
LI8 <--- LIc	.79
LI9 <--- LIc	.71
LI10 <--- LIc	.72
LI11 <--- LIc	.70
LI12 <--- LIc	.68
LI13 <--- LIc	.62
LI14 <--- LIc	.78
LI15 <--- LIc	.71
KT1 <--- KT	.86
KT2 <--- KT	.71
KT3 <--- KT	.72
KT4 <--- KT	.69

KT5 <--- KT	.68
KT6 <--- KT	.70
KT9 <--- KT	.66
KT10 <--- KT	.79
PU1 <--- PUa	.82
PU2 <--- PUa	.76
PU3 <--- PUa	.72
PU4 <--- PUa	.67
PU5 <--- PUa	.71
PU6 <--- PUb	.68
PU7 <--- PUb	.89
PU8 <--- PUb	.70
PU9 <--- PUb	.82
PU10 <--- PUb	.75
PU11 <--- PUc	.92
PU12 <--- PUc	.86
PU13 <--- PUc	.89
PU14 <--- PUc	.71
PU15 <--- PUc	.85
PU17 <--- PUd	.78
PU18 <--- PUd	.81
PU19 <--- PUd	.87

HQ1 <--- HQa	.67
HQ2 <--- HQa	.68
HQ3 <--- HQa	.77
HQ4 <--- HQa	.78
HQ5 <--- HQa	.75
HQ6 <--- HQa	.61
HQ7 <--- HQa	.75
HQ8 <--- HQa	.78
HQ9 <--- HQa	.75
ROA <--- HQb	.62
ROS <--- HQb	.65
ROE <--- HQb	.67

*Covariances: (Group number 1 - Default model) Estimate*

	Estimate	S.E.	C.R.	p
CL <---> LI	.301	.033	9.181	***
CL <---> KT	.361	.037	9.703	***
CL <---> PU	.194	.030	6.550	***
CL <---> HQ	.294	.035	8.451	***
LI <---> KT	.291	.028	5.701	***
LI <---> PU	.164	.029	8.916	***
LI <---> HQ	.310	.035	6.319	***

KT <---> PU	.177	.028	6.974	***
PU <---> HQ	.222	.032	6.791	***

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
CL <---> LI	.452
CL <---> KT	.536
CL <---> PU	.492
CL <---> HQ	.530
LI <---> KT	.563
LI <---> PU	.559
LI <---> HQ	.653
KT <---> PU	.502
PU <---> HQ	.694

### Phụ lục 18: Mô hình SEM (Mô hình lý thuyết)

#### Notes for Model (Default model)

#### Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-Square = 422.435

Probability level = .0000

#### Model Fit Summary

##### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	92	422.435	335	.000	1.261
Saturated model	.810	.000	0		
Independence model	38	62896.651	342	.000	15.262

##### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.026	0.886	.812	0.781
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.218	.132	.108	.166

##### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta 1	RFI rho1	IFI Delta 2	TLI rho2	CFI
Default model	.896	.895	.827	.926	0.928
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

##### Parsimony – Adjusted Measure



Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.807	0.715	0.728
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

## NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	672.187	563.291	781.662
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1288.781	1081.285	1489.986

## FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.528	1.677	1.509	1.992
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	29.815	30.581	30.179	31.291

## RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.0157	.0049	.0057	.0562
Independence model	.0108	.0019	.0216	.0000

## AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1598.671	1605.187	1998.872	2002.761
Saturated model	1628.866	1802.782	4771.895	5598.721

Independence model	12785.897	13189.985	13398.962	13348.981
--------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

*Estimates (Group number 1 - Default model)*

*Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)*

*Maximum Likelihood Estimates*

*Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate	S.E.	C.R.	p
CL => LI	0.255	0.72	3.578	***
CL => KT	0.167	0.71	3.602	***
CL => PU	0.209	0.85	5.267	***
LI => KT	0.181	0.76	5.322	***
LI => PU	0.082	0.66	2.895	**
KT => PU	0.106	0.51	2.956	***
PU => HQ	0.192	0.57	2.771	**
CL => HQ	0.207	0.70	5.702	**
CL1 <--- CLa	1.000			
CL2 <--- CLa	1.003	0.48	20.856	***
CL3 <--- CLa	1.030	.045	23.041	***
CL4 <--- CLb	1.000			
CL5 <--- CLb	.909	.047	19.530	***

CL6 <--- CLb	.965	.048	20.063	***
CL7 <--- CLb	.997	.052	19.342	***
CL9 <--- CLc	1.000			
CL10 <--- CLc	1.020	.054	18.987	***
CL11 <--- CLc	.997	.052	19.821	***
CL12 <--- CLd	1.000			
CL13 <--- CLd	1.022	.052	19.342	***
CL14 <--- CLd	.973	.040	23.976	***
LI1 <--- LIa	1.000			
LI2 <--- LIa	.895	.037	24.312	***
LI3 <--- LIa	.959	.037	25.792	***
LI4 <--- LIb	1.000			
LI5 <--- LIb	.895	.040	19.821	***
LI6 <--- LIb	.954	.052	18.463	***
LI7 <--- LIb	1.066	.052	20.512	***
LI8 <--- LIc	1.000			
LI9 <--- LIc	.880	.040	21.862	***
LI10 <--- LIc	.920	.038	24.360	***
LI11 <--- LId	1.000			
LI12 <--- LId	.920	.038	24.360	***
LI13 <--- LId	.952	.040	24.013	***
LI14 <--- LId	1.041	.049	21.368	***

Li15 <--- LIId	1.044	.049	21.226	***
KT1 <--- KT	1.000			
KT2 <--- KT	.973	.052	18.715	***
KT3 <--- KT	1.020	.054	19.530	***
KT4 <--- KT	1.030	.048	20.856	***
KT5 <--- KT	.965	.048	20.063	***
KT6 <--- KT	.973	.052	18.715	***
KT7 <--- KT	.967	.040	23.976	***
KT8 <--- KT	.895	.037	24.312	***
KT19 <--- KT	.959	.037	25.792	***
KT10 <--- KT	.965	.047	19.530	***
PU1 <--- PUa	1.000			
PU2 <--- PUa	.956	.050	19.022	***
PU3 <--- PUa	1.001	.048	20.817	***
PU4 <--- PUa	1.056	.052	20.397	***
PU5 <--- PUa	.880	.040	21.862	***
PU6 <--- PUB	1.000			
PU7 <--- PUB	.965	.048	20.063	***
PU8 <--- PUB	.973	.052	18.715	***
PU9 <--- PUB	.967	.040	23.976	***
PU10 <--- PUB	.895	.037	24.312	***
PU11 <--- PUC	1.000			

PU12 <--- PUC	.920	.038	24.360	***
PU13 <--- PUC	.952	.040	24.013	***
PU14 <--- PUC	1.041	.049	21.368	***
PU15 <--- PUC	1.044	.049	21.226	***
PU17 <--- PUD	1.000			
PU18 <--- PUD	.920	.038	24.360	***
PU19 <--- PUD	.952	.040	24.013	***
HQ1 <--- HQa	1.000			
HQ2 <--- HQa	.965	.047	19.520	***
HQ3 <--- HQa	1.020	.054	19.530	***
HQ4 <--- HQa	1.030	.048	20.861	***
HQ5 <--- HQa	.965	.048	20.062	***
HQ6 <--- HQa	.973	.052	18.755	***
HQ7 <--- HQa	.967	.040	23.906	***
HQ8 <--- HQa	.895	.037	24.305	***
HQ9 <--- HQa	.959	.037	23.792	***
ROA <--- HQb	1.000			
ROS <--- HQb	1.035	.050	20.861	***
ROE <--- HQb	1.022	.052	20.861	***

*Covariances: (Group number 1 - Default model) Estimate*

	Estimate	S.E.	C.R.	p
--	----------	------	------	---

CL <---> LI	.301	.033	9.181	***
CL <---> KT	.361	.037	9.703	***
CL <---> PU	.194	.030	6.550	***
CL <---> HQ	.294	.035	8.451	***
LI <---> KT	.291	.028	5.701	***
LI <---> PU	.164	.029	8.916	***
KT <---> PU	.177	.028	6.974	***
PU <---> HQ	.222	.032	6.791	***

*Correlations: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate
CL <---> LI	.452
CL <---> KT	.536
CL <---> PU	.492
CL <---> HQ	.530
LI <---> KT	.563
LI <---> PU	.559
KT <---> PU	.502
PU <---> HQ	.694

*Variances: (Group number 1 - Default model) Estimate*

	Estimate	S.E.	C.R.	P
HQ	.606	.053	11.429	***

PU	.533	.052	10.258	***
KT	.749	.058	12.521	***
LI	.328	.051	10.522	***
CL	.532	.047	13.530	***
e1	.321	.028	10.063	***
e2	.392	.012	11.342	***
e3	.380	.025	10.562	***
e4	.481	.024	12.987	***
e5	.452	.022	12.821	***
e6	.570	.026	10.872	***
e7	.491	.022	19.342	***
e8	.332	.020	13.976	***
e9	.421	.028	12.775	***
e10	.461	.017	14.312	***
e11	.370	.027	11.792	***
e12	.451	.019	12.662	***
e13	.500	.020	11.821	***
e14	.501	.022	12.463	***
e15	.511	.022	10.512	***
e16	.532	.019	11.668	***
e17	.480	.020	11.862	***
e18	.421	.038	14.360	***

e19	.582	0.26	13.982	***
e20	.561	.038	11.360	***
e21	.522	.020	12.013	***
e22	.480	.029	11.368	***
e23	.551	.029	11.226	***
e24	.582	0.28	10.782	***
e25	.610	.022	10.715	***
e26	.571	.024	10.530	***
e27	.591	.028	10.856	***
e28	.562	.018	10.063	***
e29	.301	.022	11.715	***
e30	.410	.020	12.976	***
e31	.551	.017	12.312	***
e32	.402	.027	11.792	***
e33	.520	.027	10.530	***
e34	.322	.026	10.782	***
e35	.326	.020	12.022	***
e36	.461	.028	11.817	***
e37	.381	.032	10.397	***
e38	.371	.020	11.862	***
e39	.472	.031	11.761	***
e40	.401	.028	10.063	***



e41	.512	.032	12.715	***
e42	.462	.030	12.976	***
e43	.423	.027	12.312	***
e44	.512	.032	12.721	***
e45	.581	.038	12.360	***
e46	.411	.020	12.013	***
e47	.482	.029	12.368	***
e48	.422	.029	12.226	***
e49	.452	.028	12.099	***
e50	.411	.028	11.360	***
e51	.392	.030	12.013	***
e52	.371	.031	12.072	***
e53	.381	.027	12.520	***
e54	.422	.024	12.530	***
e55	.401	.028	10.861	***
e56	.482	.028	10.062	***
e57	.460	.032	12.755	***
e58	.321	.030	11.906	***
e59	.381	.037	11.305	***
e60	.380	.037	12.792	***
e61	.392	.035	11.982	***
e62	.471	.020	10.861	***

e63	.442	.032	11.191	***
e64	.451	.031	11.296	***
e65	.412	.029	11.882	***
e66	.413	.030	11.726	***

**Phụ lục 19: Mô hình SEM (Mô hình cạnh tranh)**

*Notes for Model (Default model)*

*Result (Default model)*

Minimum was achieved

Chi-Square = 464.645

Probability level = .0000

**Model Fit Summary**

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	92	464.645	335	.000	1.387
Saturated model	.810	.000	0		
Independence model	38	60576.372	340	.000	16.262

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.037	0.932	.878	0.827
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.289	.179	.125	.168

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta 1	RFI rho1	IFI Delta 2	TLI rho2	CFI
-------	-------------	----------	-------------	----------	-----

Default model	.899	.897	.975	.982	0.985
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

## Parsimony – Adjusted Measure

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.829	0.815	0.858
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

## NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	690.922	589.517	792.857
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1363.604	1159.01	1583.762

## FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.667	1.790	1.521	2.078

Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	32.559	32.517	31.529	33.485

## RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.0200	.0519	.0588	.0521
Independence model	.0117	.0119	.0286	.0000

## AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1602.805	1627.163	2001.292	2102.292
Saturated model	1632.000	1827.765	4875.226	5695.245
Independence model	13246.917	13256.564	13402.735	13444.734

*Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate	S.E.	C.R.	p
CL => LI	0.102	0.68	3.251	*
CL => KT	0.112	0.77	3.575	**
CL => PU	0.177	0.82	5.229	**
LI => KT	0.265	0.72	5.281	**

LI => PU	0.076	0.75	2.672	**
KT => PU	0.101	0.62	2.997	**
PU => HQ	0.171	0.69	2.862	**
CL => HQ	0.121	0.78	5.2712	**
LI => HQ	0.108	0.68	5.822	*
CL1 <--- CLa	1.000			
CL2 <--- CLa	1.003	0.48	20.856	***
CL3 <--- CLa	1.030	.045	23.041	***
CL4 <--- CLb	1.000			
CL5 <--- CLb	.909	.047	19.530	***
CL6 <--- CLb	.965	.048	20.063	***
CL7 <--- CLb	.997	.052	19.342	***
CL9 <--- CLc	1.000			
CL10 <--- CLc	1.020	.054	18.987	***
CL11 <--- CLc	.997	.052	19.821	***
CL12 <--- CLd	1.000			
CL13 <--- CLd	1.022	.052	19.342	***
CL14 <--- CLd	.973	.040	23.976	***
LI1 <--- LIa	1.000			
LI2 <--- LIa	.895	.037	24.312	***
LI3 <--- LIa	.959	.037	25.792	***
LI4 <--- LIb	1.000			

LI5 <--- LIb	.895	.040	19.821	***
LI6 <--- LIb	.954	.052	18.463	***
LI7 <--- LIb	1.066	.052	20.512	***
LI8 <--- LIc	1.000			
LI9 <--- LIc	.880	.040	21.862	***
LI10 <--- LIc	.920	.038	24.360	***
LI11 <--- LId	1.000			
LI12 <--- LId	.920	.038	24.360	***
LI13 <--- LId	.952	.040	24.013	***
LI14 <--- LId	1.041	.049	21.368	***
LI15 <--- LId	1.044	.049	21.226	***
KT1 <--- KT	1.000			
KT2 <--- KT	.973	.052	18.715	***
KT3 <--- KT	1.020	.054	19.530	***
KT4 <--- KT	1.030	.048	20.856	***
KT5 <--- KT	.965	.048	20.063	***
KT6 <--- KT	.973	.052	18.715	***
KT7 <--- KT	.967	.040	23.976	***
KT8 <--- KT	.895	.037	24.312	***
KT19 <--- KT	.959	.037	25.792	***
KT10 <--- KT	.965	.047	19.530	***
PU1 <--- PUa	1.000			

PU2 <--- PUa	.956	.050	19.022	***
PU3 <--- PUa	1.001	.048	20.817	***
PU4 <--- PUa	1.056	.052	20.397	***
PU5 <--- PUa	.880	.040	21.862	***
PU6 <--- PUb	1.000			
PU7 <--- PUb	.965	.048	20.063	***
PU8 <--- PUb	.973	.052	18.715	***
PU9 <--- PUb	.967	.040	23.976	***
PU10 <--- PUb	.895	.037	24.312	***
PU11 <--- PUc	1.000			
PU12 <--- PUc	.920	.038	24.360	***
PU13 <--- PUc	.952	.040	24.013	***
PU14 <--- PUc	1.041	.049	21.368	***
PU15 <--- PUc	1.044	.049	21.226	***
PU17 <--- PUd	1.000			
PU18 <--- PUd	.920	.038	24.360	***
PU19 <--- PUd	.952	.040	24.013	***
HQ1 <--- HQa	1.000			
HQ2 <--- HQa	.965	.047	19.520	***
HQ3 <--- HQa	1.020	.054	19.530	***
HQ4 <--- HQa	1.030	.048	20.861	***
HQ5 <--- HQa	.965	.048	20.062	***



HQ6 <--- HQa	.973	.052	18.755	***
HQ7 <--- HQa	.967	.040	23.906	***
HQ8 <--- HQa	.895	.037	24.305	***
HQ9 <--- HQa	.959	.037	23.792	***
ROA <--- HQb	1.000			
ROS <--- HQb	1.035	.050	20.861	***
ROE <--- HQb	1.022	.052	20.861	***

*Covariances: (Group number 1 - Default model) Estimate*

	Estimate	S.E.	C.R.	p
CL <---> LI	.301	.033	9.181	***
CL <---> KT	.361	.037	9.703	***
CL <---> PU	.194	.030	6.550	***
CL <---> HQ	.294	.035	8.451	***
LI <---> KT	.291	.028	5.701	***
LI <---> PU	.164	.029	8.916	***
LI <---> HQ	.310	.035	6.319	***
KT <---> PU	.177	.028	6.974	***
PU <---> HQ	.222	.032	6.791	***

*Correlations: (Group number 1 - Default model)*

	Estimate
CL <---> LI	.452

CL <---> KT	.536
CL <---> PU	.492
CL <---> HQ	.530
LI <---> KT	.563
LI <---> PU	.559
LI <---> HQ	.653
KT <---> PU	.502
PU <---> HQ	.694

Variances: (Group number 1 - Default model) Estimate

	Estimate	S.E.	C.R.	P
HQ	.606	.053	11.429	***
PU	.533	.052	10.258	***
KT	.749	.058	12.521	***
LI	.328	.051	10.522	***
CL	.532	.047	13.530	***
e1	.301	.027	10.172	***
e2	.421	.015	11.512	***
e3	.411	.028	10.762	***
e4	.520	.026	12.187	***
e5	.472	.025	12.226	***
e6	.591	.022	10.712	***

e7	.522	.020	19.025	***
e8	.371	.021	12.997	***
e9	.450	.027	12.641	***
e10	.481	.021	14.179	***
e11	.391	.031	12.081	***
e12	.470	.029	12.651	***
e13	.510	.025	11.908	***
e14	.611	.026	12.062	***
e15	.520	.021	11.841	***
e16	.550	.022	11.701	***
e17	.512	.027	11.876	***
e18	.490	.032	14.903	***
e19	.610	.031	13.262	***
e20	.592	.028	11.571	***
e21	.561	.029	12.595	***
e22	.522	.031	11.782	***
e23	.570	.026	10.962	***
e24	.582	.021	11.049	***
e25	.610	.022	10.891	***
e26	.572	.025	10.612	***
e27	.594	.028	11.089	***
e28	.562	.029	11.128	***

e29	.301	.027	11.081	***
e30	.411	.021	13.098	***
e31	.552	.027	12.671	***
e32	.402	.021	11.885	***
e33	.522	.030	11.792	***
e34	.321	.027	10.886	***
e35	.382	.025	11.732	***
e36	.451	.022	11.908	***
e37	.311	.035	11.027	***
e38	.462	.030	11.977	***
e39	.421	.032	11.872	***
e40	.501	.029	10.276	***
e41	.511	.032	12.851	***
e42	.462	.031	13.015	***
e43	.422	.028	12.572	***
e44	.511	.032	12.829	***
e45	.580	.038	12.510	***
e46	.414	.022	11.972	***
e47	.462	.027	12.536	***
e48	.422	.025	12.562	***
e49	.451	.021	12.108	***
e50	.412	.022	11.472	***

e51	.363	.033	12.515	***
e52	.372	.036	12.222	***
e53	.381	.027	12.529	***
e54	.452	.022	12.607	***
e55	.422	.026	11.112	***
e56	.405	.027	11.097	***
e57	.481	.031	11.981	***
e58	.411	.032	11.967	***
e59	.321	.035	11.561	***
e60	.341	.037	12.702	***
e61	.360	.030	11.812	***
e62	.422	.029	11.967	***
e63	.401	.027	11.792	***
e64	.412	.026	11.365	***
e65	.463	.029	11.928	***
e66	.411	.028	11.975	***

**Phụ lục 20: Kiểm định ảnh hưởng của biến kiểm soát trong mô hình SEM – khả năng phản ứng của doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động kinh doanh**

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model) Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	p
PU_QM => HQ	0.522	0.012	5.251	***
PU_PM => HQ	0.150	0.012	3.575	***
PU_SN => HQ	0.006	0.032	1.229	0.241
PU_LV => HQ	0.356	0.021	10.281	***
PU_GT => HQ	0.011	0.017	-.672	0.272
PU_ĐT => HQ	0.108	0.018	6.997	*