

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC SỬ DỤNG VÀ SỰ HÀI LÒNG TRONG VIỆC SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Ngô Đức Chiến¹, Hoàng Thị Thu²

Tóm tắt

Nghiên cứu này tập trung xác định các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng và sự hài lòng trong việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Các phương pháp được sử dụng trong nghiên cứu bao gồm nghiên cứu định tính thông qua việc thảo luận với các chuyên gia để bổ sung hoặc hiệu chỉnh thang đo, mô hình nghiên cứu cho phù hợp hơn với bối cảnh nghiên cứu; và nghiên cứu định lượng thông qua khảo sát từ 517 các cá nhân là giao dịch viên/kế toán tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn TP. Đà Nẵng, các phương pháp thống kê, đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố EFA, mô hình đo lường và mô hình cấu trúc PLS-SEM được sử dụng để phân tích. Kết quả cho thấy, (1) Nhân tố Chất lượng hệ thống thông tin kế toán (HT), Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán (DV), Chất lượng thông tin hệ thống thông tin kế toán (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) tác động tích cực đến Sử dụng hệ thống thông tin kế toán (SD); (2) Nhân tố Chất lượng hệ thống thông tin kế toán (HT), Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán (DV), Chất lượng thông tin hệ thống thông tin kế toán (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS), Sử dụng hệ thống thông tin kế toán (SD) tác động tích cực đến Sự hài lòng hệ thống thông tin kế toán (HL).

Từ khóa: Ngân hàng thương mại, hệ thống thông tin, kế toán, sự hài lòng, sử dụng hệ thống.

STUDY OF FACTORS AFFECTING THE USAGE AND SATISFACTION OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AT COMMERCIAL BANKS IN DANANG CITY

Abstract

This study focuses on identifying the factors influencing the usage and satisfaction with the use of Accounting Information Systems at commercial banks in Danang City. The research methods include qualitative research through expert discussions to adjust or refine the measurement scales and research model to better fit the research context; and quantitative research conducted through a survey of 517 individuals working as tellers/accountants at commercial banks in Danang City. Statistical techniques such as Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA), measurement model analysis and Structural Equation Modeling using PLS-SEM were employed for data analysis. The results indicate that: (1) The factors of Accounting Information Systems Quality (HT), Accounting Information Systems Service Quality (DV), Accounting Information Systems Information Quality (TT), and Internal Control Quality (KS) have a positive impact on Accounting Information Systems Usage (SD); (2) Accounting Information Systems System Quality (HT), Accounting Information Systems Service Quality (DV), Accounting Information Systems Information Quality (TT), Internal Control Quality (KS), and Accounting Information Systems Usage (SD) positively affect Accounting Information Systems Satisfaction (HL).

Keywords: Commercial bank, information system, accounting, satisfaction, system usage.

JEL classification: G21; G32; G34

DOI: 10.63767/TCKT.34.2025.53.67

1. Giới thiệu

Hệ thống thông tin kế toán (HTTTKT) là công cụ trọng yếu giúp các tổ chức thu thập, xử lý và cung cấp thông tin tài chính một cách kịp thời, chính xác và có hệ thống nhằm phục vụ cho việc kiểm soát nội bộ, lập báo cáo và hỗ trợ ra quyết định quản trị. Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ, HTTTKT không chỉ là công cụ ghi nhận kế toán truyền thống mà còn là nền tảng tạo ra lợi thế cạnh tranh thông qua việc cung cấp thông tin có giá trị cho nhà quản trị. Để đánh giá mức độ thành công của việc triển khai và sử dụng HTTTKT, mô hình lý thuyết của DeLone và McLean (2003) là một khung lý thuyết nổi bật và thường được áp dụng. Mô hình DeLone và McLean (2003) cung cấp một cơ sở lý

thuyết vững chắc để phân tích vai trò và hiệu quả của HTTTKT trong thực tiễn, đặc biệt là trong việc nâng cao sự hài lòng và hiệu quả làm việc của người dùng trong các tổ chức (Lutfi, 2023).

Lutfi (2023) cho rằng hệ thống thông tin kế toán (HTTTKT) ngày càng có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ quản lý, ra quyết định và kiểm soát hoạt động tài chính trong tổ chức. Trong bối cảnh chuyển đổi số và cạnh tranh khốc liệt, HTTTKT không chỉ giúp tự động hóa quy trình xử lý dữ liệu mà còn nâng cao tính chính xác, kịp thời và minh bạch của thông tin tài chính. Việc nghiên cứu HTTTKT giúp phát hiện các hạn chế, đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng hệ thống, tăng hiệu quả quản lý, đồng thời đáp ứng yêu cầu

của các bên liên quan như nhà đầu tư, cơ quan thuế và kiểm toán.

Hơn nữa, kiểm soát nội bộ đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo chất lượng của hệ thống thông tin kế toán, bởi chất lượng thông tin đầu ra phụ thuộc không chỉ vào cấu trúc kỹ thuật của hệ thống mà còn vào mức độ kiểm soát nội bộ hiệu quả. Nếu hệ thống thiếu các thuật toán kiểm tra, cơ chế phát hiện và cảnh báo lỗi, hoặc không có quy trình kiểm soát nội bộ chặt chẽ, thì thông tin tạo ra rất dễ sai lệch, làm gia tăng rủi ro trong quá trình ra quyết định kinh doanh. Theo Qushtom và cộng sự (2022), kiểm soát nội bộ với các chính sách, quy trình và công cụ giám sát chính là “bức tường phòng thủ” giúp hệ thống vận hành một cách minh bạch và chính xác. Do đó, một hệ thống thông tin kế toán chất lượng phải được triển khai trong môi trường có kiểm soát nội bộ hiệu quả, nơi mọi giao dịch đều được kiểm chứng, đối chiếu và tuân thủ các quy định nội bộ cũng như pháp luật. Điều này không chỉ giúp người dùng cảm thấy an toàn khi sử dụng hệ thống, mà còn góp phần củng cố niềm tin vào độ tin cậy của thông tin tài chính (Alodat và cộng sự, 2023).

Không những vậy, chất lượng kiểm soát nội bộ là nền tảng bảo đảm rằng mọi quy trình xử lý thông tin trong HTTKT diễn ra đúng chuẩn, an toàn và minh bạch. Khi hệ thống vận hành trong một môi trường kiểm soát chặt chẽ, với các chính sách và quy trình rõ ràng, người dùng sẽ tin tưởng hơn vào độ chính xác và hợp pháp của thông tin. Điều này không chỉ giúp tăng cường hiệu quả sử dụng mà còn tạo sự hài lòng ở mức cao, vì người dùng cảm nhận được tính an toàn và minh bạch trong quá trình làm việc (Lutfi, 2023).

Chính vì vậy, tác giả thực hiện “*Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng và sự hài lòng trong việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn TP. Đà Nẵng*”. Thông qua nghiên cứu này, tác giả cho thấy được tác động của Chất lượng hệ thống, Chất lượng thông tin, Chất lượng dịch vụ và Chất lượng kiểm soát nội bộ đến việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán và sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Hệ thống thông tin kế toán

Hệ thống thông tin kế toán là một hệ thống bao gồm con người, quy trình, dữ liệu, công nghệ và kiểm soát nội bộ được thiết kế nhằm thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin tài chính và phi tài chính cho các bên liên quan trong tổ chức nhằm hỗ trợ quá trình ra quyết định. HTTKT không chỉ phục vụ các chức năng kế toán truyền thống như ghi nhận giao dịch và lập báo cáo tài

chính mà còn hỗ trợ phân tích dữ liệu và kiểm soát hoạt động kinh doanh (Lutfi, 2023).

Theo Romney và Steinbart (2018), HTTKT là “một hệ thống bao gồm các thành phần: Con người, quy trình, công nghệ và dữ liệu có chức năng thu thập, ghi nhận, xử lý, lưu trữ và truyền đạt thông tin liên quan đến các sự kiện kinh tế nhằm hỗ trợ việc ra quyết định và kiểm soát trong tổ chức”.

HTTKT được thiết kế để đảm bảo cung cấp thông tin có chất lượng cao (liên quan, chính xác, kịp thời và đầy đủ), hỗ trợ quản trị nội bộ, đảm bảo tuân thủ pháp lý và nâng cao hiệu quả hoạt động. Theo Gelinas và cộng sự (2018), một HTTKT hiệu quả giúp cải thiện đáng kể khả năng quản trị tài chính, lập kế hoạch, kiểm soát và ra quyết định chiến lược của doanh nghiệp.

2.2. Sự hài lòng trong việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán

Sự hài lòng trong việc sử dụng HTTKT phản ánh mức độ mà người sử dụng cảm thấy hài lòng, thỏa mãn với hiệu suất và lợi ích mà hệ thống mang lại trong quá trình thực hiện công việc. Đây là một trong những yếu tố phổ biến được sử dụng để đo lường mức độ thành công của HTTKT, đặc biệt trong bối cảnh người dùng cuối (end-user) như nhân viên kế toán, quản lý tài chính hoặc các nhà ra quyết định trong doanh nghiệp.

Theo DeLone và McLean (1992, 2003), sự hài lòng của người sử dụng HTTKT phản ánh cảm nhận chủ quan của người dùng về chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin và chất lượng dịch vụ hỗ trợ, từ đó ảnh hưởng đến ý định sử dụng lại, hiệu quả công việc và giá trị rút ra từ hệ thống.

Chất lượng hệ thống thông tin kế toán là mức độ đáp ứng của hệ thống trong việc thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin kế toán một cách chính xác, đầy đủ, kịp thời và dễ hiểu nhằm phục vụ hiệu quả cho quá trình ra quyết định, kiểm soát và lập kế hoạch trong tổ chức. Một hệ thống thông tin kế toán chất lượng không chỉ đảm bảo tính tin cậy của dữ liệu tài chính mà còn hỗ trợ người dùng nâng cao hiệu quả công việc, tăng cường minh bạch và giảm rủi ro (DeLone và McLean, 2003).

Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán được hiểu là mức độ mà các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến hệ thống thông tin kế toán – như tư vấn kỹ thuật, hỗ trợ người dùng, bảo trì phần mềm và phản hồi từ bộ phận công nghệ thông tin – đáp ứng được kỳ vọng và nhu cầu của người sử dụng. Một dịch vụ chất lượng cao sẽ giúp người dùng khai thác hiệu quả hệ thống, nâng cao mức độ hài lòng và góp phần cải thiện hiệu suất công việc kế toán. Chất lượng dịch vụ được xem là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự thành công của hệ

thống thông tin kế toán trong tổ chức (DeLone và McLean, 2003).

Chất lượng thông tin của hệ thống thông tin kế toán đề cập đến các đặc điểm của thông tin đầu ra do hệ thống tạo ra, phản ánh mức độ hữu ích của thông tin đối với người sử dụng trong quá trình ra quyết định. Theo DeLone và McLean (2003), chất lượng thông tin bao gồm các yếu tố như tính chính xác, đầy đủ, kịp thời, phù hợp và dễ hiểu. Khi thông tin đầu ra đáp ứng tốt các tiêu chí này, người dùng sẽ tin tưởng vào hệ thống và sử dụng thông tin hiệu quả hơn. Do đó, chất lượng thông tin là yếu tố then chốt quyết định giá trị của hệ thống thông tin kế toán trong tổ chức.

2.3. Lý thuyết Mô hình Thành công Hệ thống Thông tin (D&M IS) của DeLone và McLean năm 1992 và 2003

Để thực hiện nghiên cứu này, tác giả dựa trên nền tảng lý thuyết mô hình thành công hệ thống thông tin (D&M IS) của DeLone và McLean năm 1992 và 2003, cụ thể như sau:

Mô hình Thành công Hệ thống Thông tin (D&M IS) của DeLone và McLean là một trong những mô hình nền tảng và được sử dụng rộng rãi nhất trong lĩnh vực nghiên cứu hệ thống thông tin. Mô hình được giới thiệu lần đầu vào năm 1992 nhằm tổng hợp và hệ thống hóa các chỉ tiêu đánh giá mức độ thành công của một hệ thống thông tin (HTTT). Năm 2003, DeLone và McLean đã cập nhật và mở rộng mô hình này nhằm phản ánh sự thay đổi trong môi trường công nghệ và yêu cầu thực tiễn.

Mô hình D&M IS bao gồm sáu thành phần chính: (1) Chất lượng hệ thống (System Quality) – phản ánh tính ổn định, dễ sử dụng và độ tin cậy của hệ thống; (2) Chất lượng thông tin (Information Quality) – thể hiện mức độ chính xác, đầy đủ, kịp thời và liên quan của thông tin đầu ra; (3) Chất lượng dịch vụ (Service Quality) – yếu tố được bổ sung trong phiên bản 2003, liên quan đến mức độ hỗ trợ kỹ thuật và dịch vụ từ nhà cung cấp hệ thống; (4) Việc sử dụng hệ thống (Use) – đo lường tần suất, cách thức và mục đích sử dụng hệ thống của người dùng; (5) Sự hài lòng của người dùng (User Satisfaction) – phản ánh cảm nhận chủ quan về lợi ích và trải nghiệm sử dụng; và (6) Lợi ích ròng (Net Benefits) – thể hiện tác động tổng thể của HTTT đến cá nhân, tổ chức và xã hội (như tăng hiệu quả công việc, ra quyết định chính xác hơn, tiết kiệm chi phí...).

Ngoài ra, lý thuyết HTTTKT còn nhấn mạnh vai trò của các yếu tố kiểm soát nội bộ, đặc biệt là mô hình kiểm soát nội bộ COSO (2013), giúp đảm bảo tính chính xác, độ tin cậy của thông tin và phòng ngừa rủi ro gian lận, sai sót trong báo cáo tài chính.

Theo đó, tác giả tiến hành nghiên cứu ảnh hưởng của 3 thành phần của mô hình thành công hệ thống thông tin (D và M IS) của DeLone và McLean năm 1992 và 2003 bao gồm: Chất lượng hệ thống, Chất lượng thông tin, Chất lượng dịch vụ và kết hợp yếu tố Chất lượng kiểm soát nội bộ từ mô hình kiểm soát nội bộ COSO (2013) nhằm đánh giá và phân tích ảnh hưởng của 4 nhân tố này đến việc sử dụng HTTTKT và sự hài lòng của việc sử dụng HTTTKT.

2.4. Các giả thuyết nghiên cứu

2.4.1. Mối quan hệ giữa Chất lượng hệ thống thông tin kế toán (HT) và Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (SD), Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (HL)

Chất lượng HTTTKT thể hiện mức độ mà các chức năng của hệ thống có thể thuận tiện và hiệu quả trong việc đáp ứng các yêu cầu của người dùng (DeLone và McLean, 2003). Chất lượng hệ thống là một thước đo đáng tin cậy để đánh giá mức độ thành công của HTTTKT, vì một hệ thống có hiệu suất kỹ thuật kém hoặc thiếu các chức năng kỹ thuật cần thiết (như tính nhất quán của giao diện người dùng, mức độ dễ sử dụng, khả năng đáp ứng tối ưu nhu cầu khách hàng, tốc độ phản hồi và khả năng quản lý chương trình) sẽ làm giảm sự hài lòng của người dùng và hiệu suất làm việc hằng ngày (DeLone và McLean, 2003; Wang và Liao, 2008; Lutfi, 2023).

Tác động của chất lượng hệ thống đến sự hài lòng được chứng minh là có ý nghĩa nếu người dùng cảm nhận được sự dễ dàng trong việc sử dụng các trình duyệt nhanh hơn và dễ hơn (Al-Mamary, 2019; Ernawatiningsih và Arizona, 2021) và cảm thấy kỳ vọng của họ được đáp ứng trong việc tăng cường sử dụng HTTTKT (Weerakkody và cộng sự, 2016).

Chất lượng hệ thống cũng bị ảnh hưởng bởi tính linh hoạt, khả năng phân phối, khả năng xử lý và tốc độ phản hồi trong việc thể hiện tính tối ưu của hệ thống (Tsao & cộng sự, 2016). Và nhiều nghiên cứu trước đây đã cho thấy, chất lượng hệ thống có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dùng (Pramesti, 2019; Irawat & Syah, 2020).

Từ đó, các giả thuyết nghiên cứu sau được đề xuất:

Giả thuyết H1: Chất lượng hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

Giả thuyết H2: Chất lượng hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.

2.4.2. Mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán (DV) và Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (SD), Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (HL)

Chất lượng dịch vụ HTTTKT thể hiện mức độ mà dịch vụ được cung cấp có thể đáp ứng hiệu quả các yêu cầu của người dùng về mặt hỗ trợ quản lý hệ thống (DeLone và McLean, 2003). Theo đó, chất lượng dịch vụ được xem là một cấu phần khác trong việc đo lường mức độ thành công của hệ thống thông tin (DeLone và McLean, 2003; Lutfi và cộng sự, 2022).

Khi HTTTKT có chất lượng cao sẽ nâng cao quan điểm hướng đến sự hài lòng và người dùng tốt hơn, đồng thời đáp ứng được các kỳ vọng dựa trên hiệu suất làm việc của hệ thống (Weerakkody và cộng sự, 2016; Marei, 2022).

Chất lượng dịch vụ được xem là yếu tố then chốt dựa trên các khía cạnh ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng: sự kịp thời trong phản hồi yêu cầu dịch vụ, độ chính xác và độ tin cậy, sự sẵn sàng cung cấp dịch vụ (Venkatesh và cộng sự, 2012). Theo đó, chất lượng dịch vụ là một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng vì HTTTKT có thể cung cấp các dịch vụ nâng cao và đơn giản hóa việc xử lý các vấn đề của người dùng (Venkatesh và cộng sự, 2012; Tsao và cộng sự, 2016).

Jaafrah (2017) lập luận rằng chất lượng dịch vụ HTTTKT có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dùng HTTTKT trong ngành ngân hàng, trong khi Ernawatiningsih và Arizona (2021) cho rằng chất lượng dịch vụ HTTTKT ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng đối với hệ thống thông tin nói chung.

Từ đó, các giả thuyết nghiên cứu sau được đề xuất:

Giả thuyết H3: *Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

Giả thuyết H4: *Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

2.4.3. Mối quan hệ giữa Chất lượng thông tin của hệ thống thông tin kế toán (TT) và Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (SD), Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (HL)

Chất lượng thông tin của HTTTKT đề cập đến các đặc điểm đầu ra của hệ thống thông tin (DeLone và McLean, 2003), cụ thể, chất lượng thông tin kế toán đóng vai trò then chốt trong môi trường tổ chức (Gackstatter và cộng sự, 2019). Vì chất lượng thông tin có thể đánh giá tối ưu mức độ thành công của hệ thống thông tin trong nhiều bối cảnh, cho thấy được các thông tin của hệ thống cung cấp có chính xác và hữu hiệu hay không (Urbach và Müller, 2012).

Chất lượng thông tin của HTTTKT tạo ra đặc biệt quan trọng ở cấp quản lý, vì việc sử dụng HTTTKT phụ thuộc vào nhận thức của người dùng

về chất lượng thông tin (Xu, 2015; Alharasis và cộng sự, 2022). Khả năng của HTTTKT trong việc tạo lập, ghi nhận và trình bày thông tin giúp tối ưu hóa việc giám sát và kiểm soát vượt ra ngoài các giới hạn pháp lý của tổ chức (Ruggeri và Rizza, 2017). Trong nghiên cứu của Idris và Mohamad (2017), HTTTKT được xem là thành công khi hệ thống cung cấp thông tin chính xác và kịp thời, đáp ứng yêu cầu tổ chức để hỗ trợ hoạt động kinh doanh và nâng cao sự hài lòng của người dùng.

Chất lượng thông tin ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người dùng (Almaiah và cộng sự, 2022). Người dùng sẽ cảm thấy rất hài lòng khi sử dụng một hệ thống hiệu quả (Chen và cộng sự, 2015) cung cấp thông tin đầy đủ, phù hợp, đáng tin cậy, có khả năng phản hồi và đúng thời điểm (Himang và cộng sự, 2019).

Từ đó, các giả thuyết nghiên cứu sau được đề xuất:

Giả thuyết H5: *Chất lượng thông tin của hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

Giả thuyết H6: *Chất lượng thông tin của hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

2.4.4. Mối quan hệ giữa Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) và Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (SD), Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (HL)

Chất lượng kiểm soát nội bộ liên quan đến các cơ chế ứng phó trong tổ chức nhằm bảo vệ và đánh giá độ chính xác cũng như độ tin cậy của thông tin kế toán để đảm bảo hiệu quả hoạt động (Lutfi và Alqudah, 2023). Theo Tandi và cộng sự (2019), hệ thống kiểm soát nội bộ phản ánh các yếu tố bên trong ảnh hưởng đến hiệu suất hoạt động, từ đó duy trì năng lực cạnh tranh thông qua việc ngăn chặn hành vi đánh cắp hoặc gián điệp dữ liệu của HTTTKT (Amponsah và cộng sự, 2022).

Hệ thống kiểm soát nội bộ bao gồm các quy trình và chính sách được xây dựng để đảm bảo rằng tổ chức đạt được các mục tiêu và định hướng quản lý (Qushtom và cộng sự, 2022).

Khi chất lượng kiểm soát nội bộ càng tốt thì quá trình kiểm tra và khẳng định chất lượng HTTTKT càng cao và nâng cao sự hài lòng của người dùng HTTTKT nhiều hơn (Alodat và cộng sự, 2023).

Cho đến hiện nay, có nhiều nghiên cứu cho thấy được tác động đáng kể của chất lượng kiểm soát nội bộ đến việc sử dụng HTTTKT và mức độ hài lòng của người dùng HTTTKT, được thể hiện trong một số nghiên cứu thực nghiệm (Shagari và cộng sự, 2017; Shatnawi và cộng sự, 2022; Alodat và cộng sự, 2023).

Từ đó, các giả thuyết nghiên cứu sau được đề xuất:

Giả thuyết H7: *Chất lượng kiểm soát nội bộ ảnh hưởng tích cực đến Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

Giả thuyết H8: *Chất lượng kiểm soát nội bộ ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

2.4.5. *Mối quan hệ giữa Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (SD) và Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán (HL)*

Trong các nghiên cứu tập trung vào hệ thống thông tin, việc sử dụng hệ thống thường được định nghĩa là mức độ nỗ lực mà người dùng bỏ ra để tương tác với hệ thống, có thể được đo lường thông qua số lượng đầu ra mà hệ thống tạo ra trong một khoảng thời gian nhất định (Bokhari, 2005; Lutfi và cộng sự, 2023). Việc đánh giá của người dùng đóng vai trò quan trọng trong việc xác định mức độ mà việc sử dụng hệ thống giúp cải thiện hiệu suất công việc và nâng cao chất lượng ra quyết định, từ đó dẫn đến sự hài lòng cao hơn của người dùng và tăng tần suất sử dụng hệ thống (Bokhari, 2005; Lutfi, 2023).

Theo Ouiddad và cộng sự (2020), sự hài lòng của người dùng có thể được hiểu là mức độ mà người dùng tin rằng thông tin do hệ thống tạo ra đáp ứng được nhu cầu của họ. Theo hướng này, sự hài lòng bắt nguồn từ trải nghiệm của người dùng dựa trên mức độ thỏa mãn nhu cầu, khả năng tìm kiếm thông tin và ra quyết định (Lutfi và cộng sự, 2020).

Sự hài lòng của người dùng có mối liên hệ chặt chẽ với việc sử dụng HTTTKT (Lutfi và cộng sự, 2022), cụ thể, việc sử dụng HTTTKT hỗ trợ cho quá trình ra quyết định trong tổ chức, tăng năng suất và hiệu quả hoạt động (Lutfi, 2023).

Từ đó, giả thuyết nghiên cứu sau được đề xuất:

Giả thuyết H9: *Việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của việc sử dụng hệ thống thông tin kế toán.*

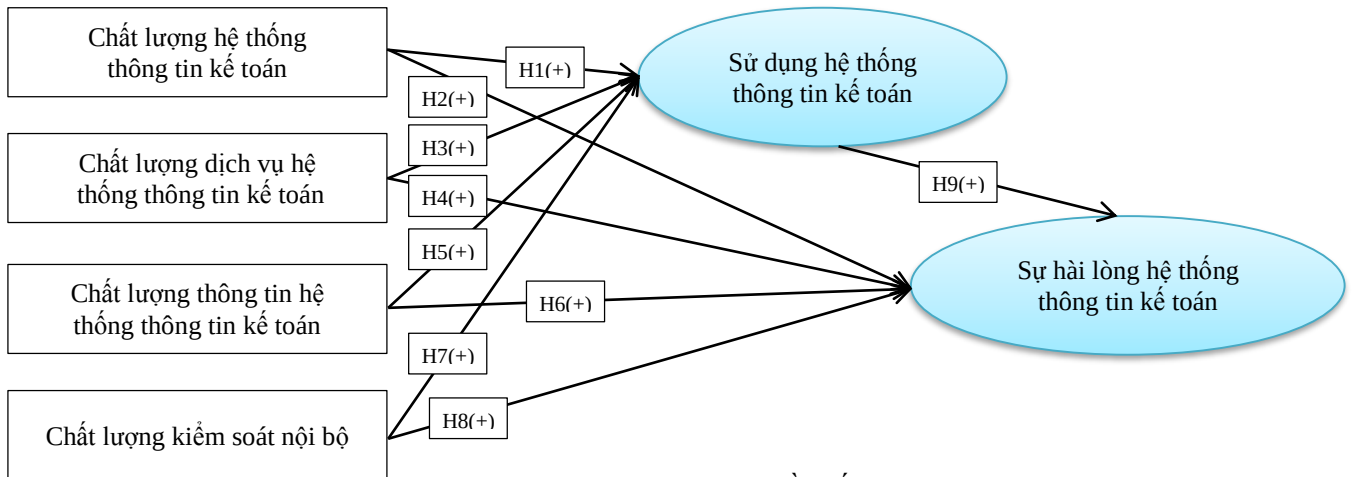
3. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng như sau:

- *Phương pháp định tính:* Được thực hiện theo trình tự dựa trên cơ sở lý thuyết và tổng quan các nghiên cứu liên quan đi trước để đề xuất các giả thuyết và mô hình nghiên cứu sơ bộ. Quan trọng hơn hết đó là việc thảo luận nhóm với 10 chuyên gia để bổ sung và hiệu chỉnh biến quan sát của các nhân tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất để làm cơ sở xây dựng thang đo và bảng câu hỏi để thu thập dữ liệu cho quá trình nghiên cứu định lượng.

- *Phương pháp định lượng:*

Căn cứ trên các giả thuyết nghiên cứu và kết quả nghiên cứu định tính, mô hình nghiên cứu tác giả đề xuất bao gồm 6 nhân tố: Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS), Sử dụng HTTTKT (SD), Sự hài lòng HTTTKT (HL).



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), quy mô mẫu ít nhất phải bằng bốn hoặc năm lần số biến quan sát. Như vậy, trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng tối thiểu số phiếu nghiên cứu ứng với 25 biến quan sát là: $5 \times 25 = 125$ quan sát. Tuy nhiên, để đảm bảo tính thuyết phục và chất lượng từ kết quả mô hình, tác giả tiến hành điều tra khảo sát 550 các cá nhân là giao dịch

viên/kế toán tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn TP. Đà Nẵng và thu về 517 mẫu phiếu hợp lệ.

Nghiên cứu này, tác giả thực hiện thông qua các phép phân tích cơ bản như thống kê, đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố EFA bằng phần mềm SPSS 24 và mô hình đo lường, mô hình cấu trúc PLS-SEM bằng phần mềm SMARTPLS 3. Kết quả nghiên cứu định

Nguồn: Tác giả đề xuất

lượng phản ánh cụ thể các nhân tố ảnh hưởng đến HTTTKT tại các Ngân hàng thương mại trên địa
việc sử dụng và sự hài lòng trong việc sử dụng bàn TP. Đà Nẵng.

Bảng 1: Các thang đo thuộc các nhân tố trong mô hình nghiên cứu

Nhân tố	Mã hóa	Thang đo	Nguồn
Chất lượng hệ thống thông tin kế toán	HT1	Hệ thống cung cấp thông tin kế toán chính xác, ít sai sót.	DeLone và McLean (2003)
	HT2	Hệ thống cung cấp thông tin đúng thời điểm khi doanh nghiệp cần ra quyết định.	
	HT3	Người dùng cảm thấy hệ thống thân thiện, dễ thao tác, không đòi hỏi chuyên môn kỹ thuật cao.	
	HT4	Thông tin được cung cấp đầy đủ, không bị thiếu các phần quan trọng phục vụ cho phân tích và ra quyết định.	
	HT5	Hệ thống có thể kết nối và chia sẻ dữ liệu với các bộ phận khác nhằm nâng cao hiệu quả tổng thể.	
Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán	DV1	Bộ phận hỗ trợ kỹ thuật phản hồi nhanh chóng khi có sự cố hoặc yêu cầu từ người dùng.	DeLone và McLean (2003)
	DV2	Nhân viên kỹ thuật có đủ kiến thức và kỹ năng để hỗ trợ người dùng hệ thống kế toán một cách hiệu quả.	
	DV3	Dịch vụ hỗ trợ vận hành hệ thống diễn ra ổn định, đáng tin cậy, không gián đoạn.	
	DV4	Nhân viên hỗ trợ có thái độ thân thiện, sẵn sàng lắng nghe và giúp đỡ người dùng hệ thống.	
	DV5	Dịch vụ hỗ trợ luôn sẵn sàng khi doanh nghiệp cần (trong giờ làm việc hoặc khẩn cấp).	
Chất lượng thông tin hệ thống thông tin kế toán	TT1	Thông tin kế toán do hệ thống cung cấp là đúng đắn, không sai lệch, đáng tin cậy.	DeLone và McLean (2003)
	TT2	Thông tin kế toán phù hợp với nhu cầu ra quyết định của người sử dụng (như lãnh đạo, kế toán trưởng).	
	TT3	Thông tin được cung cấp đúng lúc, giúp người dùng có thể đưa ra quyết định nhanh chóng và hiệu quả.	
Chất lượng kiểm soát nội bộ	KS1	Tổ chức có thiết lập văn hóa kiểm soát, cơ cấu tổ chức rõ ràng, chính sách đạo đức và chuẩn mực nghề nghiệp minh bạch.	COSO (2013)
	KS2	Tổ chức thường xuyên nhận diện, phân tích và đánh giá các rủi ro có thể ảnh hưởng đến việc đạt mục tiêu.	
	KS3	Tổ chức có các chính sách, quy trình kiểm soát cụ thể như phê duyệt, phân quyền, kiểm tra đối chiếu, bảo vệ tài sản,...	
	KS4	Hoạt động kiểm soát được giám sát thường xuyên và điều chỉnh kịp thời khi có sai sót hoặc thay đổi môi trường kinh doanh.	
Sử dụng hệ thống thông tin kế toán	SD1	Người dùng sử dụng hệ thống kế toán thường xuyên trong công việc hàng ngày.	DeLone và McLean (2003)
	SD2	Người dùng phụ thuộc vào hệ thống để thực hiện các nghiệp vụ kế toán, báo cáo, phân tích,...	
	SD3	Mức độ người dùng khai thác đầy đủ các chức năng của hệ thống (như lập báo cáo, quản lý kho, xử lý hóa đơn,...).	
	SD4	Hệ thống kế toán được tích hợp chặt chẽ vào quy trình công việc, giúp tăng hiệu quả và giảm thao tác thủ công.	
Sự hài lòng hệ thống thông tin kế toán	HL1	Người dùng cảm thấy hài lòng chung với hệ thống kế toán mà họ đang sử dụng.	DeLone và McLean (2003)
	HL2	Hệ thống đáp ứng tốt các yêu cầu công việc kế toán như ghi chép, lập báo cáo, kiểm soát thông tin.	
	HL3	Người dùng cảm thấy hệ thống thân thiện, dễ thao tác và hỗ trợ họ làm việc hiệu quả hơn.	
	HL4	Hệ thống giúp nâng cao năng suất, giảm thời gian xử lý công việc.	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Trong 517 cá nhân khảo sát có 227 nữ chiếm tỷ lệ 43,9% và 290 nam chiếm tỷ lệ 56,1%; trình độ học vấn chủ yếu là đại học

chiếm đến 60,3%. Độ tuổi chủ yếu từ 30 đến 50 tuổi chiếm tỷ lệ 72,6%.

Bảng 2: Kết quả thống kê mô tả

Biến	Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	290	56,1
	Nữ	227	43,9
Trình độ học vấn	Trung cấp, cao đẳng	35	6,8
	Đại học	312	60,3
	Sau đại học	170	32,9
Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	81	15,7
	Từ 30 đến 40 tuổi	218	42,2
	Từ 41 đến 50 tuổi	157	30,4
	Trên 50 tuổi	61	11,8

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

4. Kết quả nghiên cứu

Thực hiện việc đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha là bước đầu tiên trong việc thực hiện mô hình cấu trúc PLS-SEM, với 25 biến số của 6 nhóm nhân tố đưa vào phân tích (bao gồm: Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS), Sử dụng

HTTTKT (SD), Sự hài lòng HTTTKT (HL)), tất cả các biến đều đạt yêu cầu với hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Bên cạnh đó, tất cả các hệ số Cronbach's alpha đều từ 0,8 trở lên; dao động từ mức thấp nhất là 0,861 (nhân tố Chất lượng thông tin HTTTKT) cho đến mức cao nhất là 0,932 (nhân tố Sử dụng HTTTKT).

Bảng 3: Tổng hợp hệ số Cronbach's Alpha

Nhân tố	Số biến ban đầu	Hệ số Cronbach's alpha	Số biến hợp lệ
Chất lượng hệ thống thông tin kế toán	5	0,906	5
Chất lượng dịch vụ hệ thống thông tin kế toán	5	0,868	5
Chất lượng thông tin hệ thống thông tin kế toán	3	0,861	3
Chất lượng kiểm soát nội bộ	4	0,876	4
Sử dụng hệ thống thông tin kế toán	4	0,932	4
Sự hài lòng hệ thống thông tin kế toán	4	0,910	4

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Từ kết quả phân tích đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, nghiên cứu khẳng định có 25 biến phù hợp thuộc 6 nhân tố để đưa vào phân tích nhân tố EFA nhằm khám phá cấu trúc thang đo của 6 nhóm nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT),

Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS), Sử dụng HTTTKT (SD), Sự hài lòng HTTTKT (HL).

Bảng 4: Kết quả phân tích nhân tố EFA

Giá trị KMO		0,939
Kiểm định Bartlett's	Giá trị Chi-Square	8.854,343
	df	300
	Sig.	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Phân tích nhân tố EFA với hệ số KMO đạt mức 0,939 lớn hơn 0,5; điều này khẳng định kết quả EFA hoàn toàn phù hợp cho việc khám phá cấu trúc các thang đo; và, kiểm định Bartlett's đạt

giá trị Chi-Square là 8.854,343 với hệ số Sig. nhỏ hơn 5%, cho thấy, kết quả phân tích nhân tố EFA hoàn toàn có ý nghĩa thống kê.

Bảng 5: Kết quả tổng phương sai trích và xoay nhân tố khám phá EFA

Các biến quan sát	Thành phần					
	1	2	3	4	5	6
HT2	0,859					
HT4	0,857					
HT5	0,847					
HT1	0,817					
HT3	0,792					
DV3		0,827				
DV1		0,815				
DV2		0,808				
DV5		0,798				
DV4		0,789				
SD2			0,928			
SD3			0,905			
SD1			0,890			
SD4			0,872			
HL1				0,878		
HL4				0,868		
HL2				0,862		
HL3				0,841		
KS3					0,887	
KS4					0,841	
KS2					0,813	
KS1					0,765	
TT1						0,900
TT3						0,885
TT2						0,866
Giá trị riêng	10,325	2,646	2,052	1,350	1,231	1,158
Phương sai trích (%)	41,302	10,584	8,207	5,401	4,923	4,631
Phương sai trích tích lũy (%)	41,302	51,885	60,092	65,493	70,416	75,047

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Dựa trên kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy điểm dừng tại dòng thứ 6 với giá trị riêng là 1,158 lớn hơn 1, điều này khẳng định các biến đưa vào phân tích sắp xếp thành 6 nhóm nhân tố và tổng phương sai trích tại dòng thứ 6 là 75,047% lớn hơn 50%; cho thấy được mức độ biến thiên của dữ liệu được giải thích đến 75,047%.

Hơn nữa, kết quả xoay nhân tố khẳng định 25 biến số đưa vào phân tích sắp xếp cụ thể thành 5 nhóm nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất

lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS), Sử dụng HTTTKT (SD), Sự hài lòng HTTTKT (HL) theo kết quả cụ thể tại Bảng 5.

Tác giả thực hiện mô hình đo lường được thực hiện thông qua phần mềm SMARTPLS, các tiêu chí đánh giá mô hình đo lường bao gồm: Chất lượng biến quan sát; Độ tin cậy thang đo; Tính hội tụ; Tính phân biệt; Đánh giá đa cộng tuyến.

Bảng 6: Đánh giá Chất lượng biến quan sát

Các biến quan sát	DV	HL	HT	KS	SD	TT
DV1	0,826					
DV2	0,795					
DV3	0,815					
DV4	0,819					
DV5	0,790					
HL1		0,868				
HL2		0,903				
HL3		0,900				
HL4		0,880				
HT1			0,861			
HT2			0,869			
HT3			0,833			
HT4			0,833			
HT5			0,865			
KS1				0,862		
KS2				0,864		
KS3				0,852		
KS4				0,837		
SD1					0,876	
SD2					0,922	
SD3					0,929	
SD4					0,919	
TT1						0,860
TT2						0,871
TT3						0,920

Nguồn: Kết quả phân tích SMARTPLS

Hair và cộng sự (2016) cho rằng hệ số tải ngoài (Outer loading) cần lớn hơn hoặc bằng 0,7 thì biến quan sát đó là chất lượng. Theo kết quả Bảng 6 ta thấy tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu khi hệ số tải ngoài đều lớn hơn 0,7; do đó, tất cả các biến thuộc 6 nhóm nhân tố Chất lượng

HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS), Sử dụng HTTTKT (SD), Sự hài lòng HTTTKT (HL) đảm bảo yêu cầu khi phân tích mô hình cấu trúc PLS-SEM.

Bảng 7: Đánh giá độ tin cậy và tính hội tụ các nhân tố

Nhân tố	Độ tin cậy thang đo	Giá trị rho_A	Độ tin cậy tổng hợp	Phương sai trích trung bình (AVE)
HT	0,868	0,869	0,904	0,655
DV	0,910	0,912	0,937	0,788
TT	0,906	0,907	0,930	0,726
KS	0,876	0,878	0,915	0,729
SD	0,932	0,934	0,952	0,832
HL	0,861	0,888	0,915	0,781

Nguồn: Kết quả phân tích SMARTPLS

Căn cứ vào kết quả Bảng 7, các giá trị độ tin cậy thang đo (Cronbach's alpha) và độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability) của các nhân tố đều từ 0,8 trở lên và giá trị phương sai trích trung bình

(AVE) từ 0,6 trở lên; điều này cho thấy các nhân tố đảm bảo độ tin cậy và tính hội tụ cho việc đưa vào phân tích mô hình cấu trúc PLS-SEM.

Bên cạnh các tiêu chí như trên, giá trị phân

biệt cho thấy tính khác biệt của một cấu trúc khi so sánh với các cấu trúc khác trong mô hình. Cách tiếp cận truyền thống để đánh giá tính phân biệt là sử dụng chỉ số căn bậc hai AVE do Fornell và

Larcker (1981) đề xuất, theo đó, giá trị căn bậc hai giá trị phương sai trích trung bình (AVE) phải lớn hơn hệ số tương quan giữa các biến tiềm ẩn.

Bảng 8: Kiểm tra Tính phân biệt của các nhân tố

Nhân tố	DV	HL	HT	KS	SD	TT
DV	0,809					
HL	0,390	0,888				
HT	0,326	0,616	0,852			
KS	0,378	0,595	0,642	0,854		
SD	0,429	0,605	0,581	0,565	0,912	
TT	0,257	0,298	0,162	0,199	0,328	0,884

Nguồn: Kết quả phân tích SMARTPLS

Căn cứ vào Bảng 8, kết quả phân tích cho thấy hệ số tương quan giữa các nhân tố đều nhỏ hơn giá trị căn bậc hai của giá trị phương sai trích

trung bình (AVE), điều này phản ánh các nhân tố đảm bảo tính phân biệt khi đưa vào phân tích mô hình cấu trúc PLS-SEM.

Bảng 9: Kết quả mô hình PLS-SEM

Mối quan hệ	Hệ số hồi quy	Trung bình mẫu	Độ lệch chuẩn	Kiểm định T	Giá trị P-Value	Giá trị f^2
DV -> HL	0,080	0,081	0,036	2,211	0,027	0,176
DV -> SD	0,181	0,181	0,043	4,215	0,000	0,165
HT -> HL	0,291	0,288	0,046	6,279	0,000	0,155
HT -> SD	0,336	0,335	0,047	7,191	0,000	0,162
KS -> HL	0,219	0,220	0,045	4,841	0,000	0,181
KS -> SD	0,246	0,249	0,044	5,540	0,000	0,177
SD -> HL	0,243	0,241	0,050	4,861	0,000	0,183
TT -> HL	0,107	0,109	0,038	2,817	0,005	01,88
TT -> SD	0,178	0,178	0,037	4,858	0,000	0,179

Nguồn: Kết quả phân tích SMARTPLS

Kết quả mô hình PLS-SEM thể hiện mối quan hệ của các nhân tố đều có các hệ số Sig. (P-Values) của các mối quan hệ nhỏ hơn 5%; do đó, các mối quan hệ giữa các nhân tố đều có ý nghĩa thống kê. Và các hệ số hồi quy đều lớn hơn 0; điều này thể hiện mối quan hệ dương (tác động tích cực) giữa các nhân tố với nhau.

Kết quả mô hình phản ánh nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) tác động tích cực đến Sử dụng HTTTKT (SD) với hệ số hồi quy lần lượt là 0,336; 0,181; 0,178; 0,246; điều này có nghĩa khi nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) gia tăng thêm 1 đơn vị thì nhân

tố Sử dụng HTTTKT (SD) lần lượt tăng thêm 0,336 đơn vị; 0,181 đơn vị; 0,178 đơn vị và 0,246 đơn vị trong khi các nhân tố khác không thay đổi; các mối quan hệ này hoàn toàn có ý nghĩa thống kê vì giá trị P-value (tức Sig.) của các mối quan hệ này đều đạt 0,000 nhỏ hơn 0,05 (tức nhỏ hơn 5%). Trong đó, mức độ tác động của các nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) đến Sử dụng HTTTKT (SD) đạt mức trung bình, điều này thể hiện qua giá trị f^2 lần lượt là 0,162; 0,165; 0,179 và 0,177. Kết quả này phù hợp với kết quả của các nghiên cứu trước của Venkatesh và cộng sự (2012), Tsao và cộng sự (2016), Weerakkody và cộng sự (2016), Tandi và cộng sự (2019), Marei (2022), Alharasis và cộng sự (2022), Qushtom và

cộng sự (2022), Alodat và cộng sự (2023).

Nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) tác động tích cực đến Sự hài lòng HTTTKT (HL) với hệ số hồi quy lần lượt là 0,291; 0,080; 0,107; 0,219; điều này có nghĩa khi nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) gia tăng thêm 1 đơn vị thì nhân tố Sự hài lòng HTTTKT (HL) lần lượt tăng thêm 0,291 đơn vị; 0,080 đơn vị; 0,107 đơn vị và 0,219 đơn vị trong khi các nhân tố khác không thay đổi; các mối quan hệ này hoàn toàn có ý nghĩa thống kê vì giá trị P-value (tức Sig.) của các mối quan hệ này là 0,000; 0,027; 0,005; 0,000 đều nhỏ hơn 0,05 (tức nhỏ hơn 5%). Trong đó, mức độ tác động của các nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) đến Sự hài lòng HTTTKT (HL) đạt mức trung bình, điều

này thể hiện qua giá trị f^2 lần lượt là 0,155; 0,176; 0,188 và 0,181. Kết quả này phù hợp với kết quả của các nghiên cứu trước của DeLone và McLean (2003), Urbach và Müller (2012), Gackstatter và cộng sự (2019), Himang và cộng sự (2019), Ernawatiningsih và Arizona (2021), Lutfi và cộng sự (2022), Amponsah và cộng sự (2022).

Và nhân tố Sử dụng HTTTKT (SD) tác động tích cực đến Sự hài lòng HTTTKT (HL) với hệ số hồi quy là 0,243; điều này có nghĩa khi nhân tố Sử dụng HTTTKT (SD) gia tăng thêm 1 đơn vị thì nhân tố Sự hài lòng HTTTKT (HL) tăng thêm 0,243 đơn vị trong khi các nhân tố khác không thay đổi; các mối quan hệ này hoàn toàn có ý nghĩa thống kê vì giá trị P-value (tức Sig.) của mỗi quan hệ này đạt 0,000 nhỏ hơn 0,05 (tức nhỏ hơn 5%). Theo đó, mức độ tác động của nhân tố Sử dụng HTTTKT (SD) đến Sự hài lòng HTTTKT (HL) đạt mức trung bình, điều này thể hiện qua giá trị f^2 là 0,183. Kết quả này phù hợp với kết quả của các nghiên cứu trước của Lutfi và cộng sự (2020), Lutfi và cộng sự (2022), Lutfi & cộng sự (2023).

Bảng 10: Kết quả kiểm tra đa cộng tuyến

Nhân tố	DV	HL	HT	KS	SD	TT
DV		1,292			1,231	
HL						
HT		1,938			1,726	
KS		1,924			1,810	
SD		1,885				
TT		1,145			1,086	

Nguồn: Kết quả phân tích SMARTPLS

Cùng với đó, theo Hair và cộng sự (2019), hệ số VIF < 3 sẽ không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra trong mô hình cấu trúc PLS-SEM.

Với kết quả thu được, các hệ số VIF của các nhân tố tại Bảng 10 đều nhỏ hơn 3; do đó, không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra trong mô hình.

Bảng 11: Giá trị R^2 và R^2 hiệu chỉnh

Nhân tố	Giá trị R^2	Giá trị R^2 hiệu chỉnh
SD	0,469	0,465
HL	0,520	0,515

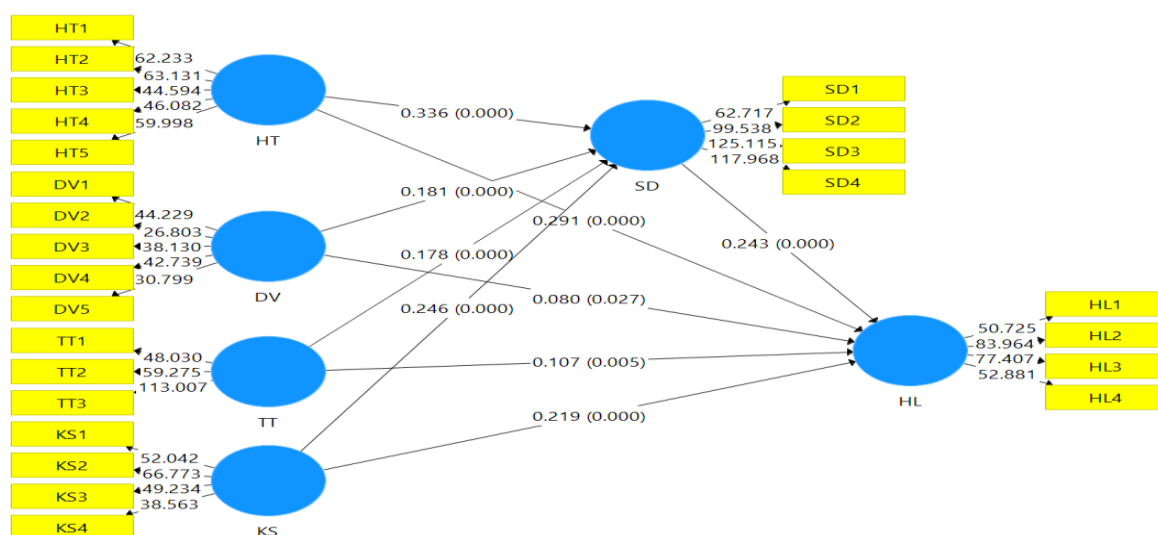
Nguồn: Kết quả phân tích SMARTPLS

Bên cạnh đó theo Bảng 11, giá trị R^2 phản ánh mức độ giải thích của các biến đóng vai trò độc lập đến biến phụ thuộc trong một mối quan hệ cụ thể; theo đó:

- Giá trị R^2 của nhân tố Sử dụng HTTTKT (SD) là 0,469; điều này có nghĩa là các nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS) giải thích

được 46,9% sự biến thiên của nhân tố Sử dụng HTTTKT (SD).

- Giá trị R^2 của nhân tố Sự hài lòng HTTTKT (HL) là 0,520; điều này có nghĩa là nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS); Sử dụng HTTTKT (SD) giải thích được 52,0% sự biến thiên của nhân tố Sự hài lòng HTTTKT (HL).



Hình 2: Kết quả mô hình cấu trúc PLS-SEM thể hiện tác động của các nhân tố

Nguồn: Kết quả phân tích SMARTPLS

Như vậy, sau khi thực hiện phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính PLS-SEM, nghiên cứu đã phản ánh được các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng và sự hài lòng trong việc sử dụng HTTTKT tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu này tập trung nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng và sự hài lòng trong việc sử dụng HTTTKT tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

Phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng được áp dụng để giải quyết vấn đề nghiên cứu. Trong đó phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng thông qua việc thảo luận cùng với các chuyên gia để hiệu chỉnh và bổ sung các thang đo cũng như mô hình nghiên cứu cho phù hợp hơn với bối cảnh nghiên cứu. Phương pháp định lượng dựa vào bộ dữ liệu thu thập được từ các giao dịch viên/kế toán của các Ngân hàng thương mại để tiến hành các phân tích thống kê, đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố EFA, mô hình đo lường và mô hình cấu trúc PLS-SEM. Kết quả nghiên cứu chỉ ra được các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng và sự hài lòng trong việc sử dụng HTTTKT tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn TP. Đà Nẵng; cụ thể:

(1) Nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát

nội bộ (KS) tác động tích cực đến Sử dụng HTTTKT (SD).

(2) Nhân tố Chất lượng HTTTKT (HT), Chất lượng dịch vụ HTTTKT (DV), Chất lượng thông tin HTTTKT (TT), Chất lượng kiểm soát nội bộ (KS), Sử dụng HTTTKT (SD) tác động tích cực đến Sự hài lòng HTTTKT (HL).

5.2. Các hàm ý quản trị

Dựa trên kết quả từ mô hình, để gia tăng việc sử dụng và sự hài lòng trong việc sử dụng HTTTKT tại các Ngân hàng thương mại, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý như sau:

Nâng cao Chất lượng HTTTKT: Các Ngân hàng thương mại cần đầu tư nâng cấp phần mềm kế toán với khả năng kiểm soát và xử lý dữ liệu tự động nhằm giảm thiểu sai sót và đảm bảo độ chính xác của thông tin. Bên cạnh đó, các Ngân hàng thương mại cần thiết lập quy trình cập nhật dữ liệu theo thời gian thực giúp đảm bảo thông tin được cung cấp kịp thời cho các quyết định quản lý. Các Ngân hàng thương mại cũng nên chú trọng thiết kế giao diện thân thiện, đơn giản, dễ thao tác, phù hợp với người dùng không có nền tảng kỹ thuật chuyên sâu. Ngoài ra, các Ngân hàng thương mại cần chú trọng việc xây dựng các báo cáo phân tích với nội dung đầy đủ, không bỏ sót các chỉ tiêu quan trọng sẽ giúp nhà quản trị có cái nhìn toàn diện. Cuối cùng, hệ thống cần tích hợp chức năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ phận khác như bán hàng, sản xuất, nhân sự nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp và ra quyết định tổng thể.

Nâng cao Chất lượng dịch vụ HTTTKT: Các Ngân hàng thương mại cần xây dựng một đội ngũ kỹ thuật có chuyên môn cao, được đào tạo thường xuyên về cả kiến thức chuyên môn lẫn kỹ năng giao tiếp với người dùng. Song song đó, các Ngân hàng thương mại nên thiết lập quy trình phản hồi nhanh, đảm bảo xử lý kịp thời các sự cố hoặc yêu cầu phát sinh, nhất là trong các tình huống khẩn cấp. Hệ thống hỗ trợ cần được vận hành liên tục, hạn chế tối đa gián đoạn để đảm bảo sự ổn định cho hoạt động kế toán. Ngoài ra, đội ngũ kỹ thuật/công nghệ thông tin cần chú ý việc duy trì thái độ thân thiện, lắng nghe và thấu hiểu nhu cầu người dùng là yếu tố quan trọng giúp nâng cao mức độ hài lòng. Cuối cùng, các Ngân hàng thương mại cần bố trí kênh hỗ trợ linh hoạt, dễ tiếp cận, đảm bảo sẵn sàng phục vụ trong giờ làm việc và cả ngoài giờ khi cần thiết.

Nâng cao Chất lượng thông tin HTTTKT: Trước hết, các Ngân hàng thương mại cần thiết lập quy trình kiểm soát nội bộ chặt chẽ nhằm hạn chế sai sót trong quá trình nhập liệu và xử lý dữ liệu. Đồng thời, việc nâng cấp phần mềm kế toán với các tính năng tự động kiểm tra và đối chiếu dữ liệu sẽ giúp nâng cao độ tin cậy của thông tin. Các Ngân hàng thương mại cũng nên thường xuyên rà soát và điều chỉnh các mẫu báo cáo để đảm bảo thông tin cung cấp sát với nhu cầu thực tế của người sử dụng như lãnh đạo các chi nhánh hay kế toán trưởng/trưởng phòng dịch vụ/kiểm soát

trưởng. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ xử lý dữ liệu theo thời gian thực sẽ giúp thông tin được cập nhật kịp thời, tạo điều kiện cho người dùng ra quyết định nhanh chóng, chính xác và hiệu quả hơn trong mọi tình huống.

Nâng cao Chất lượng kiểm soát nội bộ: Các Ngân hàng thương mại cần xây dựng và duy trì văn hóa kiểm soát thông qua việc thiết lập cơ cấu tổ chức rõ ràng, chính sách đạo đức và chuẩn mực nghề nghiệp minh bạch, giúp định hướng hành vi của toàn bộ nhân viên. Bên cạnh đó, tổ chức cần chủ động nhận diện, phân tích và đánh giá các rủi ro tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến việc đạt được mục tiêu kinh doanh, từ đó đưa ra biện pháp phòng ngừa phù hợp. Việc ban hành các quy trình kiểm soát cụ thể như phê duyệt, phân quyền trách nhiệm, kiểm tra đối chiếu định kỳ và bảo vệ tài sản cũng là yếu tố cần thiết để giảm thiểu rủi ro. Cuối cùng, hoạt động kiểm soát cần được giám sát chặt chẽ, thường xuyên đánh giá và kịp thời điều chỉnh để thích ứng với những thay đổi trong môi trường kinh doanh.

Mặc dù cố gắng hoàn thiện nghiên cứu một cách tốt nhất, tuy nhiên, do sự giới hạn về thời gian và kiến thức, nghiên cứu vẫn còn những hạn chế nhất định như cỡ mẫu còn khá ít, phạm vi nghiên cứu chỉ thực hiện trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Do đó, các nghiên cứu theo sau có thể gia tăng cỡ mẫu và mở rộng phạm vi nghiên cứu trên nhiều tỉnh, thành khác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Alharasis, E. E., Tarawneh, A. S., Shehadeh, M., Haddad, H., Marei, A., & Hasan, E. F. (2022). Reimbursement costs of auditing financial assets measured by fair value model in Jordanian financial firms' annual reports. *Sustainability*, 14(17), 10620.
- Al-Mamary, Y. H. S. (2019). Measuring information systems success in Yemen: Potential of Delone And Mcleans model. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(7), 793–799.
- Almaiah, M. A., Hajjej, F., Al-Khasawneh, A., Shehab, R., Al-Otaibi, S., & Alrawad, M. (2022). Explaining the factors affecting students' attitudes to using online learning (Madrasati Platform) during COVID-19. *Electronics*, 11(7), 973.
- Alodat, A. Y., Al Amosh, H., Khatib, S. F., & Mansour, M. (2023). Audit committee chair effectiveness and firm performance: The mediating role of sustainability disclosure. *Cogent Business & Management*, 10(1), Article 2181156.
- Amponsah, A. A., Adekoya, A. F., & Weyori, B. A. (2022). Improving the financial security of national health insurance using Cloud-based blockchain technology application. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(1), Article 100081.
- Bokhari, R. H. (2005). The relationship between system usage and user satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(2), 211–234.

- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing—An application of the IS success model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2013). *Internal control – Integrated framework*. American Institute of Certified Public Accountants.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ernawatiningsih, N. P. L., & Arizona, I. P. E. (2021). User satisfaction of accounting information system using multiple linear regression analysis. *International Journal of Accounting & Finance in Asia Pasific (IJAFAP)*, 4(3), 9–16.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Gackstatter, T., Müller-Stewens, B., & Moller, K. (2019). Effective accounting processes: The role of formal and informal controls. *Journal of Management Control*, 30(2), 131–152.
- Gelinas, U. J., Dull, R. B., & Wheeler, P. R. (2018). *Accounting Information Systems* (11th ed.). Cengage Learning.
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31, 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Himang, M. M., Mendoza, E., Jr, Manalastas, R., Ocampo, L., & Himang, C. M. (2019). Modeling the success of windows domain network (WDN) using the DeLone and McLean information system (IS) success model: A university case. *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development (IJSKD)*, 11(3), 30–55.
- Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Giáo trình Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 1 & 2*. Nhà xuất bản Hồng Đức, TP.HCM.
- Idris, K. M., & Mohamad, R. (2017). AIS usage factors and impact among Jordanian SMEs: The moderating effect of environmental uncertainty. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 6(1), 24–38.
- Irawat, I., & Syah, T. Y. R. (2020). DeLone model assessment and McLean information success system over Esa Unggul University Website. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(6), 416–420.
- Jaafrah, A. B. (2017). Evaluation information system success: Applied DeLone and McLean information system success model in context banking system in KSA. *International Review of Management and Business Research*, 6(2), 829–845.
- Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights* 3 (2023) 100202. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100202>
- Lutfi, A., Al-Okaily, M., Alsyouf, A., Alsaad, A., & Taamneh, A. (2020). The impact of AIS usage on AIS effectiveness among Jordanian SMEs: A multi-group analysis of the role of firm size. *Global Business Review*, 21(5), Article 0972150920965079.
- Lutfi, A., Al-Okaily, M., Alsyouf, A., & Alrawad, M. (2022). Evaluating the D&M IS success model in the context of accounting information system and sustainable decision making. *Sustainability*, 14(13), 8120.
- Lutfi, A., & Alqudah, H. (2023). The influence of technological factors on the computer-assisted audit tools and techniques usage during COVID-19. *Sustainability*, 15(9), 7704.
- Lutfi, A., Alrawad, M., Alsyouf, A., Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., AlKhasawneh, A. L., & Ibrahim, N. (2023). Drivers and impact of big data analytic adoption in the retail industry: A quantitative

- investigation applying structural equation modeling. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, Article 103129.
- Marei, A. (2022). The effect of e-procurement on financial performance: Moderating the role of competitive pressure. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(3), 855–866.
- Ouiddad, A., Okar, C., Chroqui, R., & Hassani, I. B. (2020). *Assessing the impact of enterprise resource planning on decision-making quality: An empirical study*. Kybernetes. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0273>
- Pramesti, A. (2019). The effect of accounting information systems quality, trust and loyalty on user performance using extended information system success model on multifinance company In Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 23(3), 296–314.
- Qushtom, T. F. A., Al-Fasfus, F. S., Alshawhneh, H. M. I., & Marei, A. (2022). Exploring the expected moderating effect of COVID-19 on the effectiveness of ISA 520 analytical procedures-on the quality of auditors' reports in Jordan. In *Proceedings of the international conference on business and technology* (pp. 1395–1404). Cham:Springer International Publishing.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems* (14th ed.). Pearson.
- Ruggeri, D., & Rizza, C. (2017). Accounting information system innovation in interfirm relationships. *Journal of Management Control*, 28(2), 203–225.
- Shagari, S. L., Abdullah, A., & Mat Saat, R. (2017). The role of intra-organizational factors in accounting information system effectiveness. *Management & Accounting Review (MAR)*, 16(2), 131–156.
- Shatnawi, S. A., Marei, A., Hanefah, M. M., Eldaia, M., & Alaaraj, S. (2022). The effect of audit committee on financial performance of listed companies In Jordan: The moderating effect of enterprise risk management. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(S2), 1–10.
- Tandi, E. H., Nurkholis, N., & Subekti, I. (2019). The impact of E-planning program quality, implementation of internal control system and leadership style on the performance of state civil apparatur. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(2), 77–85.
- Tsao, W. C., Hsieh, M. T., & Lin, T. M. (2016). Intensifying online loyalty! The power of website quality and the perceived value of consumer/seller relationship. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1987–2010.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). The updated DeLone and McLean model of information systems success. *Information systems theory* (pp. 1–18). Springer. New York, NY.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Xu, H. (2015). What are the most important factors for accounting information quality and their impact on AIS data quality outcomes? *Journal of Data and Information Quality (JDIQ)*, 5(4), 1–22.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733.
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N., & Osman, I. (2016). Are UK citizens satisfied with e-government services? Identifying and testing antecedents of satisfaction. *Information Systems Management*, 33(4), 331–343.

Thông tin tác giả:
1. Ngô Đức Chiến

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Địa chỉ email: chiennnd@dau.edu.vn

2. Hoàng Thị Thu

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh
- Địa chỉ email: thuhttn@yahoo.com

Ngày nhận bài: 1/7/2025

Ngày nhận bản sửa: 25/7/2025

Ngày duyệt đăng: 20/8/2025