

MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG CỦA SỰ TÁC ĐỘNG, SỰ HỖ TRỢ VÀ CHẤT LƯỢNG ĐẾN VIỆC TRIỂN KHAI THÀNH CÔNG HỆ THỐNG HOẠCH ĐỊNH NGUỒN LỰC DOANH NGHIỆP (ERP) TRONG CÁC DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● LÊ THANH TIỆP - THÁI NHƯ QUỲNH

TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động, sự hỗ trợ và chất lượng đến việc triển khai thành công Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP - Enterprise Resource Planning) trong các doanh nghiệp (DN) thương mại tại TP. Hồ Chí Minh. Thực hiện phương pháp nghiên cứu định tính với hình thức phỏng vấn các chuyên gia trong lĩnh vực triển khai hệ thống ERP và nghiên cứu định lượng bằng việc khảo sát 256 đối tượng quản lý cấp trung và cao của các DN thương mại đã triển khai thành công và đang sử dụng hệ thống ERP. Dữ liệu thu thập được đưa vào phần mềm SPSS để phân tích, đánh giá cho ra kết quả có 6 yếu tố ảnh hưởng đến việc triển khai hệ thống ERP trong các DN thương mại tại TP. Hồ Chí Minh, bao gồm chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, chất lượng đơn vị tư vấn/cung cấp, tác động tổ chức, tác động cá nhân và sự hỗ trợ của lãnh đạo.

Từ khóa: mức độ ảnh hưởng, triển khai thành công, hệ thống hoạch định nguồn lực DN, doanh nghiệp thương mại.

1. Đặt vấn đề

Theo thống kê của Bộ Công Thương Việt Nam (2021), hiện nay, cơ cấu tổng ngành Thương mại vẫn là ngành chiếm tỷ trọng lớn nhất với 82,8%, tăng trưởng tốt trong tháng 10/2021 với tỷ lệ 18,5% so với tháng 09/2021, nhưng vẫn giảm 19,25% so với cùng kỳ năm trước. Đi cùng với sự

phát triển của ngành Thương mại, việc cạnh tranh quyết liệt giữa các DN không thể tránh khỏi, nhất là trong giai đoạn đại dịch Covid-19 gây ra ảnh hưởng không nhỏ cho các DN trên cả nước. Ngoài ra, các DN có khả năng tài chính, mạng lưới kinh doanh, hệ thống phân phối và quan trọng là công nghệ quản lý còn ít, dẫn đến việc điều hành DN

không bắt kịp xu hướng hiện đại hóa trong thời đại công nghệ mới. Vì vậy, các nhà lãnh đạo của các DN thương mại phải tìm biện pháp quản lý hiệu quả nguồn lực của DN, từ việc tối ưu hóa hệ thống tài chính - kế toán, nhân sự, kho bãi, sản xuất,... đến việc chuẩn hóa bộ dữ liệu chung để vừa nâng cao được hiệu quả, năng suất, vừa tiết kiệm được chi phí.

Dựa trên những nhu cầu này, Hệ thống hoạch định nguồn lực DN - Enterprise Resource Planning (ERP) cũng dần trở thành xu hướng được các chủ DN tìm đến về một giải pháp tối ưu, giúp giải quyết được các khó khăn về quản lý các phòng ban, giúp chủ DN vừa và lớn quản trị được tổng thể nguồn lực của DN, về hoạt động tài chính, nhân sự - tiền lương, sản xuất, quản lý kho, có thể hợp nhất nhiều chi nhánh trên cùng một dữ liệu tổng. Hệ thống nâng cao sự kết nối giữa các phòng ban, giúp liên kết các dữ liệu với nhau, khiến dữ liệu được đi theo một luồng hệ thống nhất định, không bị ngắt quãng và dễ dàng truy vết khi có sai sót xảy ra. Ngoài ra, với sự phát triển của công nghệ thông tin hiện nay, hệ thống ERP có thể được tích hợp trên web thành Văn phòng điện tử online (Online Office) và kể cả app trên di động, quét mã vạch hàng hóa giúp việc thao tác và nhập dữ liệu trở nên tiện lợi hơn rất nhiều. Thông tin sau khi được lưu lên data tổng có thể liên kết đến các hệ thống hỗ trợ quản lý chuỗi cửa hàng bán lẻ như hệ thống POS, kết nối thời gian thực tế với kế toán tài chính, nhân sự và kho, giúp quản trị hợp nhất toàn bộ chuỗi cửa hàng. Các đơn vị triển khai Hệ thống hoạch định nguồn lực DN ERP có các giải pháp đặc thù theo từng ngành nghề của DN, đáp ứng được nhu cầu cũng như giải quyết các vấn đề và nâng cao hiệu quả kinh doanh sản xuất.

Theo Báo cáo Thương mại Điện tử (2020), VECOM đã khảo sát hàng nghìn DN trên cả nước tính đến cuối năm 2019, kết quả nhận được là tỷ lệ DN sử dụng phần mềm quản lý nhân sự là 60%, sử dụng phần mềm kế toán là 90%. Tuy nhiên, con số cho thấy DN triển khai hệ thống ERP rất thấp, chỉ dừng ở mức 17%, bất chấp các kế hoạch triển khai bài bản, chi phí lớn, tổn hao nguồn lực trong thời

gian dài và cả quyết tâm cao của ban lãnh đạo. Trong thực tế, tỷ lệ DN triển khai hệ thống ERP thất bại ở những nước phát triển vẫn lên tới 30%. Việc triển khai hệ thống ERP cần một quá trình dài, tiêu tốn nhiều nguồn lực, chi phí của DN, đồng thời cũng phải đối mặt với nhiều thách thức khác. Cũng chính vì điều này, việc triển khai hệ thống ERP vẫn đang là điều trăn trở với một số DN ở Việt Nam khi họ không đủ nguồn lực về tài chính cũng như còn nhiều hạn chế trong quá trình triển khai (Thái Kim Phụng, 2018).

2. Cơ sở lý thuyết

Hệ thống ERP là khuôn khổ để tổ chức, hoạch định và chuẩn hóa các quy trình kinh doanh thiết yếu một cách có hiệu quả cho DN, từ đó DN có thể sử dụng các nguồn tài nguyên nội bộ sẵn có để tìm kiếm điều kiện thuận lợi bên ngoài (Blackstone và Cox, 2005). Đây là hệ thống thông tin giúp tích hợp hầu hết dữ liệu mà một tổ chức có thể xử lý và sử dụng trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của họ, lưu trữ chung ở trong một dữ liệu tổng (Davenport, 1998). Theo Botta-Genoulaz, Millet and Grabot (2005), hệ thống ERP ngày càng quan trọng trong các DN vì có khả năng hỗ trợ các chiến lược tổ chức, tích hợp các luồng thông tin, nâng cao lợi thế cạnh tranh và năng suất của từng cá nhân.

Theo nghiên cứu trước đây của Ifinedo (2006) được xây dựng dựa trên mô hình của Gable và cộng sự (2003) về đo lường sự thành công của hệ thống ERP, bổ sung 2 khía cạnh có liên quan là chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn (Vendor/Consultant quality), tác động nhóm làm việc (Workgroup impact) vào các yếu tố tác động cá nhân (Individual impact), tác động tổ chức (Organization impact), chất lượng hệ thống (System quality) và chất lượng thông tin (Information quality).

Theo DeLone và McLean (1992), chất lượng thông tin đề cập đến chất lượng đầu ra của hệ thống thông tin, về tính hoàn chỉnh (Completeness), mức độ dễ sử dụng (Ease of understanding), mức độ cá nhân hóa (Personalization), mức độ liên quan (Relevance) và độ bảo mật (Security), được đo lường về hiệu suất ra quyết định, hiệu quả công việc và chất lượng công việc.

Chất lượng hệ thống (System quality) quan tâm đến việc hệ thống có nhiều lỗi hay không, tính nhất quán trên giao diện của người dùng, tính dễ sử dụng, chất lượng thông tin và khả năng bảo trì thông tin của hệ thống (Seddon, 1997).

Theo Ifinedo và Nahar (2006), chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn (Vendor/Consultant quality) được định nghĩa là chất lượng chuyên môn, mối quan hệ, đào tạo và việc nắm rõ khả năng lưu trữ, xử lý thông tin và tổng hợp dữ liệu của hệ thống, đồng thời phải hiểu rõ quy trình sản xuất, tính giá thành, cách thức xử lý và đặc thù ngành của từng DN.

Tác động cá nhân (Individual impact) bao gồm các biện pháp đo lường tiến trình sử dụng, hiệu quả mang lại khi người dùng làm việc với hệ thống (Gable và cộng sự, 2003).

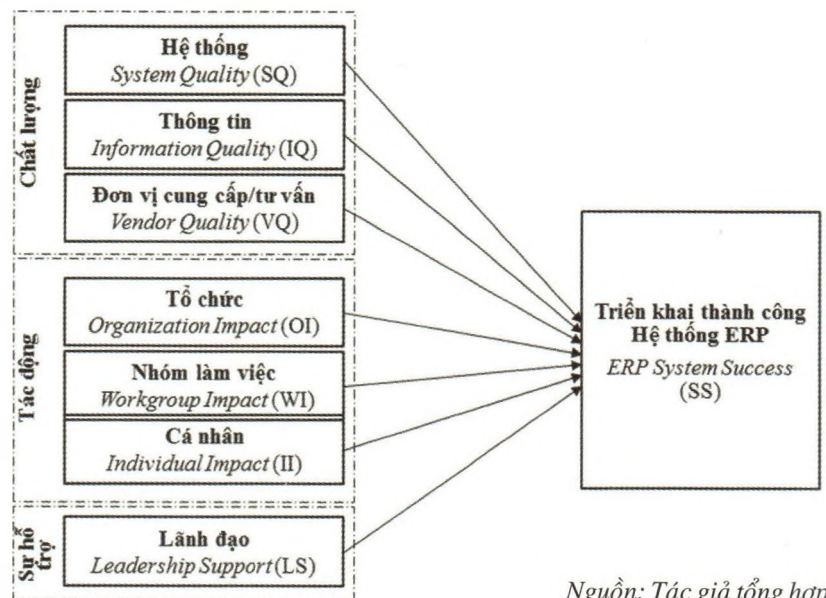
Tác động tổ chức (Organization impact) theo Ravichandran and Lertwongsatien (2005) nhận định ở cấp độ DN được phân thành 2 loại: tác động của nội lực bên trong tổ chức (kiểm soát chi phí sản phẩm, hiệu suất hoạt động nội bộ) và tác động ngoại lực đối với tổ chức (chi phí tìm kiếm, chuyển đổi nhà cung cấp, chi phí cải tiến sản phẩm,...).

Tác động nhóm làm việc (Workgroup impact) bao gồm các vấn đề liên quan đến việc sử dụng hệ thống để cải thiện sự phối hợp, giao tiếp và năng suất giữa các nhóm, phòng ban trong DN (Ifinedo, 2006).

Dựa trên mô hình đo lường thành công của hệ thống ERP mở rộng của Ifinedo (2006) và sau khi lược khảo các nghiên cứu khác liên quan đến yếu tố ảnh hưởng việc triển khai thành công hệ thống ERP, tác giả bổ sung thêm yếu tố sự hỗ trợ của lãnh đạo (Leadership support). Theo nghiên cứu của Davenport (1998), cho rằng lãnh đạo cấp cao không nên đùn đẩy trách nhiệm triển khai lên các bộ phận công nghệ thông tin (IT) của DN, bởi vì đội

ngũ này không nắm rõ nghiệp vụ của các phòng ban khác. Vì vậy, lãnh đạo cần tham gia, giao tiếp với nhân viên, có định hướng, tầm nhìn và có cam kết để việc triển khai hệ thống ERP có khả năng thành công cao. Từ đó, tác giả đã đề xuất được mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP như Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả tổng hợp

Dựa trên phân tích các lý thuyết, các công trình nghiên cứu ngoài nước và trong nước có liên quan, một số giả thuyết (H) được đặt ra cho mô hình nghiên cứu như sau:

H1: Chất lượng hệ thống có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại.

H2: Chất lượng thông tin có ảnh hưởng việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại.

H3: Chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại.

H4: Tác động tổ chức có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại.

H5: Tác động nhóm làm việc có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại.

H6: Tác động cá nhân có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại.

H7: Sự hỗ trợ của lãnh đạo có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để đảm bảo tính khoa học, đề tài nghiên cứu được thực hiện qua 2 bước:

- Nghiên cứu định tính được thực hiện dựa trên cơ sở lược khảo các khái niệm và cơ sở lý thuyết về tổng quan hệ thống ERP, cũng như phân tích các mô hình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến việc triển khai thành công hệ thống ERP từ các bài báo, nghiên cứu trong và ngoài nước. Từ đó, có cơ sở đề xuất mô hình nghiên cứu với các yếu tố tổng quan như sự tác động, sự hỗ trợ và chất lượng đến việc triển khai thành công Hệ thống hoạch định nguồn lực DN ERP trong các DN thương mại tại TP.HCM.

- Nghiên cứu định lượng được thực hiện với mục đích kiểm định mô hình nghiên cứu đã đề xuất và các giả thuyết được giả định trong nghiên cứu định tính. Đối tượng khảo sát là cấp quản lý trung và cao của các DN thương mại đã triển khai thành công Hệ thống hoạch định nguồn lực DN (ERP) trong khu vực Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu tiến hành khảo sát trên tổng 268 phiếu khảo sát được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu hạn ngạch, có xác suất, mẫu phân tầng với nhóm đối tượng là: Cấp quản lý trung và cao của DN thương mại đã từng triển khai thành công hệ thống ERP tại thành phố Hồ Chí Minh và kết quả thu về là 256 phiếu hợp lệ. Bảng câu hỏi đã sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ, nhằm thu thập dữ liệu đưa vào phần mềm SPSS phân tích và đánh giá.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Kết quả đánh giá mô hình đo lường kết quả

• *Hệ số tải ngoài (Outer loadings)*

Hệ số tải ngoài của đa số các biến quan sát đều đạt điều kiện lớn hơn 0,6. Để biến quan sát đạt chất lượng thì hệ số tải ngoài phải lớn hơn hoặc bằng

0,708 (Hair và cộng sự, 2017). Từ đó, tác giả đã loại bỏ các biến II5, IQ2, VQ4, WI3, WI4 do hệ số tải ngoài nhỏ hơn 0,6. Ngoài ra, có các biến quan sát II4, LS5, OI2, SQ4 có hệ số tải ngoài không đạt đủ điều kiện. Tuy nhiên, các chỉ số Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích trung bình không cải thiện nhiều, dẫn đến khả năng giải thích của mô hình cũng kém đi, vì vậy tác giả quyết định giữ lại các biến trên.

• *Hệ số Cronbach's Alpha, Độ tin cậy tổng hợp và Phương sai trích trung bình*

Bảng 1. Kiểm định độ tin cậy thang đo

	Cronbach's Alpha	rho_A	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trích trung bình (AVE)
II	0,732	0,740	0,833	0,556
IQ	0,694	0,697	0,813	0,521
LS	0,807	0,810	0,866	0,565
OI	0,795	0,802	0,859	0,551
SQ	0,781	0,782	0,851	0,534
SS	0,783	0,785	0,860	0,606
VQ	0,795	0,797	0,866	0,618
WI	0,794	0,815	0,879	0,707

Nguồn: Tác giả tính toán

Dựa theo kết quả ở Bảng 1, các biến tiềm ẩn đều thỏa mãn điều kiện về giá trị hội tụ, hệ số CA đều trên 0,6. Kết quả thể hiện có biến IQ dưới 0,7, tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng chấp nhận được. Độ tin cậy tổng hợp của các biến trên mức 0,8 và phương sai trích trung bình trên mức 0,5.

• *Hệ số tải chéo*

Kết quả từ hệ số tải chéo cho thấy thang đo của các biến tiềm ẩn đều đạt giá trị hội tụ và giá trị phân biệt khi so sánh với các thang đo khác giữa các khái niệm với nhau với giá trị hệ số tải chéo không quá cao, nằm trong khoảng từ 0,6 - 0,8.

• *Chỉ số Heterotrait-Monotrait Ratio*

Các chỉ số HTMT của các biến tiềm ẩn trong Bảng 2 đều dưới 1,0. Dựa theo kết quả này, giá trị

Bảng 2. Chỉ số HTMT

	II	IQ	LS	OI	SQ	SS	VQ	WI
IQ	0,591							
LS	0,293	0,238						
OI	0,919	0,540	0,306					
SQ	0,889	0,583	0,245	0,964				
SS	0,944	0,686	0,425	0,910	0,984			
VQ	0,225	0,162	0,190	0,166	0,191	0,293		
WI	0,166	0,296	0,112	0,190	0,244	0,273	0,111	

Nguồn: Tác giả tính toán

phân biệt giữa hai biến tiềm ẩn được đảm bảo (Garson, 2016) và thỏa mãn điều kiện trên.

• **Hệ số phóng đại phương sai (VIF)**

Kết quả hệ số phóng đại phương sai cho thấy các biến quan sát thuộc biến tiềm ẩn đều thỏa mãn điều kiện về đa cộng tuyến với $VIF < 5$, do đó hiện được đa cộng tuyến trong mô hình thấp và phù hợp có thể được kết luận để phân tích PLS-SEM.

4.2. Đánh giá mô hình cấu trúc PLS-SEM

Để đánh giá khả năng dự báo, ngoài mẫu của mô hình, tác giả tiến hành thực hiện phân tích lấy mẫu ngẫu nhiên có lặp lại Bootstrapping với $N=1000$ lần và phân tích Blindfolding.

Dựa trên kết quả của hệ số xác định R^2 , được xem như thước đo kích thước ảnh hưởng tổng thể cho mô hình cấu trúc, mô hình với biến phụ thuộc SS được giải thích rõ ràng với $R^2 = 0,727 \geq 0,67$ (Höck & Ringle, 2010)

Kết quả ở Bảng 3 cho thấy giá trị f^2 của các biến tiềm ẩn đa số đều lớn hơn 0,02. Điều này cho thấy biến ngoại sinh II, IQ, LS, OI và SQ tác động lên biến tiềm ẩn nội sinh từ mức nhỏ đến trung bình. Trừ biến tiềm ẩn VQ có $f^2 = 0,019$ và WI với $f^2 = 0,007$ đều nhỏ hơn 0,02.

Dựa theo kết quả ở Bảng 4, giá trị $Q^2 = 0,425$ nằm trong khoảng $0,25 \leq Q^2 \leq 0,5$ tương ứng với khả năng dự báo của mô hình nằm ở mức trung bình (Hair và cộng sự, 2019). Cuối cùng là kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình (Bảng 5).

Bảng 3. Hệ số tác động f^2

	SS
II	0,104
IQ	0,047
LS	0,058
OI	0,028
SQ	0,207
VQ	0,019
WI	0,007

Nguồn: Tác giả tính toán

Bảng 4. Hệ số liên quan dự báo Q^2

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
SS	1024.000	588.498	0.425

Nguồn: Tác giả tính toán

4.3. Thảo luận

Dựa trên kết quả nghiên cứu cho thấy có 6/7 yếu tố ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại tại TP. Hồ Chí Minh. Trong đó, yếu tố tác động nhóm làm việc bị bác bỏ và các yếu tố ảnh hưởng khác được sắp xếp theo thứ tự như sau: (1) Chất lượng hệ thống, (2) Tác động cá nhân, (3) Tác động tổ chức, (4) Sự hỗ

Bảng 5. Kết quả kiểm định các giả thuyết của mô hình

Giả thuyết	Nội dung	Kết quả
H1	Chất lượng hệ thống có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại	Chấp nhận**
H2	Chất lượng thông tin có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại	Chấp nhận***
H3	Chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại	Chấp nhận***
H4	Tác động tổ chức có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại	Chấp nhận***
H5	Tác động nhóm làm việc có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại	Bác bỏ
H6	Tác động cá nhân có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại	Chấp nhận**
H7	Sự hỗ trợ của lãnh đạo có ảnh hưởng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP trong các DN thương mại	Chấp nhận**

***: Có ý nghĩa ở mức 1%; **: Có ý nghĩa ở mức 5%;

Nguồn: Tác giả tổng hợp

trợ của lãnh đạo, (5) Chất lượng thông tin, (6) Chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn. Từ kết quả trên, cần duy trì và phát triển thêm những yếu tố về chất lượng và tác động của con người làm ảnh hưởng lớn đến việc triển khai hệ thống ERP và đồng thời, DN cũng nên xem xét và cải thiện các yếu tố còn lại trong mô hình nghiên cứu để tăng khả năng thành công khi triển khai dự án ERP áp dụng cho DN.

5. Kết luận

Trước hết, kết quả thu thập được cho thấy chất lượng hệ thống (SQ) luôn là mối quan tâm hàng đầu của các DN thương mại khi triển khai hệ thống ERP áp dụng vào quy trình kinh doanh của DN; tác động cá nhân (II) là yếu tố quan tâm tiếp theo có ảnh hưởng đến việc triển khai hệ thống ERP trong các DN thương mại tại TP.HCM. Kết quả cho thấy sự tương đồng với nghiên cứu trước đây của Ifinedo (2008) và Delone & Mclean (2003), cho rằng chất lượng hệ thống sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến việc triển khai thành công hệ thống ERP.

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy sự hỗ trợ của lãnh đạo càng cao thì mức độ thành công của việc triển khai áp dụng hệ thống ERP vào DN sẽ càng cao. Thông tin này thể hiện rằng để đảm bảo thành công chung cho DN khi triển khai hệ thống ERP thì sự cam kết hỗ trợ và chỉ đạo từ lãnh đạo cấp cao đối với hệ thống và nhân viên là cần thiết (Somers & Nelson, 2004).

Tiếp đến, các yếu tố về tác động tổ chức (OI), chất lượng thông tin (IQ) và chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn (VQ) không ảnh hưởng nhiều bằng 3 yếu tố đã nêu trên. Tuy nhiên, không có nghĩa các DN thương mại đã triển khai hệ thống ERP không coi trọng chất lượng thông tin từ hệ thống ERP của đơn vị cung cấp/tư vấn mà họ đã lựa chọn. Từ kết quả này, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị để nâng cao khả năng thành công của việc triển khai hệ thống ERP cho DN thương mại trong thời gian tới như sau:

- Đối với DN thương mại triển khai hệ thống

ERP: Tìm kiếm các hệ thống ERP có chất lượng và tìm hiểu về các đơn vị cung cấp/tư vấn triển khai đã có nhiều kinh nghiệm trong việc triển khai hệ thống ERP cho lĩnh vực hoạt động của mình, đồng thời có khả năng tích hợp với các công cụ điện tử khác phục vụ cho việc kinh doanh. Lãnh đạo nên rõ ràng về các giá trị mà họ mong muốn đạt được từ hệ thống ERP (Bingi và cộng sự, 1999), đồng thời, cam kết và hỗ trợ nhân viên, cụ thể là việc tương tác với các bộ phận bị ảnh hưởng trong giai đoạn triển khai hệ thống ERP là cần thiết để góp phần gia tăng khả năng thành công khi thực hiện triển khai.

- *Đối với đơn vị cung cấp/tư vấn hệ thống ERP*: Đảm bảo chất lượng phần mềm, thực hiện đào tạo và hướng dẫn kỹ càng nhân viên của DN đang triển khai sử dụng và nhập liệu trên hệ thống. Ngoài ra, đơn vị cần tập huấn nhân viên kỹ càng về hệ thống ERP mà đơn vị đang phát triển và triển khai (Bingi và cộng sự, 1999), xem xét về phúc lợi, động viên tinh thần cũng như có mức xét thưởng hợp lý để nhân viên gắn bó lâu dài với đơn vị. Từ đó, đơn vị sẽ có đội ngũ nhân viên nhiều kinh nghiệm, nắm rõ sản phẩm về hệ thống ERP mà đơn vị đang cung cấp và tạo được niềm tin với khách hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (2020). *Báo cáo Thương mại điện tử Việt Nam 2020*.
2. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Hồng Đức, Hà Nội.
3. Ngụy Thị Hiền và Phạm Quốc Trung (2013). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thành công của dự án ERP tại Việt Nam. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, Tập 16, Số Q2 - 2013.
4. Thái Kim Phụng (2018), Nghiên cứu các yếu tố thành công quan trọng của dự án triển khai hệ thống ERP (Enterprise Resource Planning), *Tạp san Tin học quản lý số 1 - năm 2018, Khoa Công nghệ thông tin kinh doanh - Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh*, 86-104.
5. Bingi, P., Sharma, M.K., Godla, J.K., 1999. Critical issues affecting an ERP implementation. *Information Systems Management* 16, 7-14.
6. Blackstone Jr., J.h., Cox, J.F., 2005. *APICS Dictionary*, 11th edition. APICS: The Association for Operations Management.
7. Botta-Genoulaz, V., Millet, R.A. and Grabot, B. (2005) A survey on the recent research literature on ERP systems. *Computers in Industry*, 56, 510-522.
8. DeLone, W.H., and McLean, E.R. (1992), Information Systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3, 1 (1992), 60-95.
9. Hong Seung Woo, (2007), Critical success factors for implementing ERP: The case of a Chinese electronics manufacturer, *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 18 Iss 4 pp. 431 - 442.
10. Ifinedo, P. (2006a), Extending the Gable et al. enterprise systems success measurement model: a preliminary study. *J. Inform. Tech. Manage.*, 2006a, 17(1), 14-33.
11. Ifinedo, P., Nahar, N. (2006). Quality, Impact and Success of ERP Systems: A Study involving Some Firms in the Nordic-Baltic Region. *JITI*, 6, 1, (2006) 19-46.
12. Gable, G., Sedera, D. & Chan, T. (2003). Enterprise systems success: a measurement model. *Proceedings Twenty-Fourth International Conference on Information Systems*, pp.576-591.
13. Seddon, P. B., & Kiew, M. Y. (1996). A partial test and development of DeLone and McLeans model of IS success. *Australian Journal of Information Systems*, 4(1), 90-109.
14. Somers, T.M. and Nelson, K.G. (2004), A taxonomy of players and activities across the ERP project life cycle, *Information & Management*.

Ngày nhận bài: 12/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 5/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/3/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. LÊ THANH TIỆP

Trường Đại học Kinh tế - Tài chính TP. Hồ Chí Minh

2. THÁI NHƯ QUỲNH

Trường Đại học Hoa Sen

**THE INFLUENCE OF IMPACTING FACTOR,
SUPPORT FACTOR AND QUALITY FACTOR ON THE
SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF ENTERPRISE
RESOURCE PLANNING (ERP) SYSTEMS AT COMMERCIAL
ENTERPRISES IN HO CHI MINH CITY**

● Ph.D LE THANH TIỆP¹

● THAI NHU QUỲNH²

¹Ho Chi Minh City University of Economics and Finance

²Hoa Sen University

ABSTRACT:

This study determined the influence of impacting factor, support factor and quality factor on the successful implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) systems at commercial enterprises in Ho Chi Minh City. This study used the qualitative research method by interviewing experts in the field of ERP implementation and the quantitative research method by surveying 250 persons who are middle and senior managers of commercial enterprises that have successfully deployed and used ERP systems. Collected data was analyzed by the SPSS Statistics. The study found out that there are six factors affecting the implementation of ERP system at commercial enterprises in Ho Chi Minh City including: the quality of ERP system, the quality of information, the quality of consulting/providing units, the organizational impact, the personal impact and the leadership support.

Keywords: influence level, successful implementation, Enterprise Resource Planning (ERP), commercial enterprise.