



**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN
KHOA KINH TẾ & QUẢN TRỊ**

**THÁI NHƯ QUỲNH
LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**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**

**Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
Mã số học viên : 2190006**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH DOANH

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
TS. LÊ THANH TIỆP**

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2022

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	ix
DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH	x
TÓM TẮT	xi
CHƯƠNG 1.	1
1.1. Đặt vấn đề	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	6
1.2.1. Mục tiêu nghiên cứu tổng quát.....	6
1.2.2. Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	6
1.3. Câu hỏi nghiên cứu	7
1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	7
1.4.1. Đối tượng nghiên cứu.....	7
1.4.2. Phạm vi nghiên cứu.....	7
1.4.3. Đối tượng khảo sát	7
1.5. Phương pháp nghiên cứu.....	8
1.6. Ý nghĩa nghiên cứu	8
1.6.1. Về phương diện lý thuyết.....	8
1.6.2. Về phương diện thực tiễn.....	8
1.7. Cấu trúc của đề tài nghiên cứu	9

CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ CÁC NGHIÊN CỨU THỰC NGHIỆM ..	10
2.1. Tổng quan về lịch sử hình thành Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP).....	10
2.2. Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP)	12
2.3. Quy trình nghiệp vụ ngành Thương mại trên hệ thống ERP	16
2.4. Tổng quan các khái niệm	17
2.4.1. Khái niệm thương mại.....	17
2.4.2. Khái niệm tác động cá nhân (Individual Impact).....	18
2.4.3. Khái niệm tác động tổ chức (Organizational Impact).....	19
2.4.5. Khái niệm chất lượng hệ thống (System Quality)	20
2.4.6. Khái niệm chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn (Vendor/Consultant Quality) .	21
2.4.7. Khái niệm tác động nhóm (Workgroup Impact).....	21
2.4.8. Khái niệm sự hỗ trợ của lãnh đạo (Leadership Support)	22
2.5. Các nghiên cứu thực nghiệm liên quan.....	23
2.6. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	35
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	39
3.1. Quy trình nghiên cứu	39
3.2. Thiết kế thang đo.....	41
3.2.1. Thang đo Chất lượng hệ thống (SQ).....	41
3.2.2. Thang đo Chất lượng thông tin (IQ)	42
3.2.3. Thang đo Chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn (VQ)	43
3.2.4. Thang đo Tác động tổ chức (OI).....	44
3.2.5. Thang đo Tác động nhóm làm việc (WI).....	45
3.2.6. Thang đo Tác động cá nhân (II).....	46

3.2.7. Thang đo Sự hỗ trợ của lãnh đạo (LS)	47
3.3. Cỡ mẫu và phương pháp thu thập dữ liệu	48
3.3.1. Phương pháp chọn mẫu và kích thước mẫu	48
3.3.2. Phương pháp thu thập dữ liệu	49
3.4. Phương pháp nghiên cứu.....	49
3.4.1. Phương pháp nghiên cứu định tính	49
3.4.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng	51
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	54
4.1. Mô tả kết quả thu thập dữ liệu	54
4.2. Kết quả phân tích	55
4.2.1. Đánh giá mô hình đo lường kết quả.....	55
4.2.1.1. Hệ số tải ngoài.....	55
4.2.1.2. Hệ số Cronbach's Alpha, Độ tin cậy tổng hợp và Phương sai trích trung bình.....	57
4.2.1.3. Hệ số tải chéo	57
4.2.1.4. Chỉ số HTMT	58
4.2.1.5. Hệ số phóng đại phương sai (VIF).....	59
4.2.2. Đánh giá mô hình cấu trúc PLS-SEM.....	59
4.2.2.1. Hệ số xác định (R^2)	59
4.2.2.2. Hệ số tác động f^2	60
4.2.2.3. Hệ số liên quan dự báo Q^2	60
4.2.3. Mô hình đường dẫn	61
4.2.3.1. Xếp hạng mức độ tác động lớn nhất đến việc triển khai thành công hệ thống ERP tại các doanh nghiệp thương mại: Chất lượng hệ thống.....	62

4.2.3.2. Xếp hạng mức độ tác động lớn thứ hai đến việc triển khai thành công hệ thống ERP tại các doanh nghiệp thương mại: Tác động cá nhân	62
4.2.3.3. Xếp hạng mức độ tác động thứ ba đến việc triển khai thành công hệ thống ERP tại các doanh nghiệp thương mại: Tác động tổ chức	63
4.2.3.4. Xếp hạng mức độ tác động thứ tư đến việc triển khai thành công hệ thống ERP tại các doanh nghiệp thương mại: Hỗ trợ của lãnh đạo	63
4.2.3.5. Xếp hạng mức độ tác động thứ năm đến việc triển khai thành công hệ thống ERP tại các doanh nghiệp thương mại: Chất lượng thông tin	64
4.2.3.6. Xếp hạng mức độ tác động cuối cùng đến việc triển khai thành công hệ thống ERP tại các doanh nghiệp thương mại: Chất lượng đơn vị cung cấp/tư vấn..	64
4.2.4. Kiểm định giả thuyết và thảo luận kết quả nghiên cứu.....	65
CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	67
5.1. Kết quả nghiên cứu	67
5.2. Hàm ý quản trị.....	68
5.2.1. Hàm ý quản trị cho các doanh nghiệp thương mại triển khai hệ thống ERP..	68
5.2.2. Hàm ý quản trị cho các đơn vị cung cấp/tư vấn triển khai hệ thống ERP	72
5.3. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tương lai.....	74
5.3.1. Hạn chế của đề tài	74
5.3.2. Hướng nghiên cứu tương lai	74
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	75
PHỤ LỤC.....	
PHỤ LỤC 1. DANH SÁCH MỘT SỐ DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI ĐÃ TRIỂN KHAI HỆ THỐNG ERP TẠI TP.HCM.....	
PHỤ LỤC 2. BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT.....	
PHỤ LỤC 3. BẢNG CÂU HỎI PHÒNG VẤN Ý KIẾN CHUYÊN GIA.....	