

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HIỆU QUẢ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9000 TẠI CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN QUANG THU* & NGÔ THỊ ÁNH**

Nghiên cứu này nhằm khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn ISO 9000 của các doanh nghiệp trên địa bàn TP.HCM. Nghiên cứu phỏng vấn 210 người là các cán bộ, nhân viên trực tiếp điều hành, quản lý hay làm việc trong các công ty có áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại TP.HCM. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 gồm 7 yếu tố: (1) Cam kết của lãnh đạo; (2) Vai trò của quản lý cấp trung; (3) Sự tham gia của nhân viên; (4) Hệ thống thông tin nội bộ; (5) Sự hợp tác của khách hàng và nhà cung cấp; (6) Chuyên gia tư vấn; và (7) Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy yếu tố “Vai trò của quản lý cấp trung” bị loại khỏi thang đo, yếu tố “Hệ thống thông tin nội bộ” không có ảnh hưởng, 5 yếu tố còn lại đều có tác động đến hiệu quả của HTQLCL. Nghiên cứu đã thảo luận và trình bày hàm ý cho các doanh nghiệp đã, đang và sẽ áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 có những điều chỉnh và sự chuẩn bị thích hợp nhằm phát huy hiệu quả của hệ thống.

Từ khóa: Yếu tố, hiệu quả, quản lý chất lượng, ISO 9000, doanh nghiệp.

1. Giới thiệu

ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn về HTQLCL được Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa (ISO) ban hành từ năm 1987, và được giới thiệu ở VN vào những năm 1990. Theo Trung tâm Năng suất VN, từ 13 doanh nghiệp VN đạt chứng chỉ ISO 9000 năm 1997 đã tăng lên 184 doanh nghiệp (năm 2000), 612 doanh nghiệp (năm 2002), 2.461 doanh nghiệp (năm 2005), 4.282 doanh nghiệp (năm 2007) và trên 6000 doanh nghiệp (năm 2010). Số doanh nghiệp áp dụng ISO 9000 ngày càng tăng cho thấy HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 ít nhiều đã mang lại lợi ích cho các doanh nghiệp. Song, hiệu quả của HTQLCL có thực sự phát huy và mang lại lợi ích lâu dài cho doanh nghiệp hay

không còn tùy thuộc vào việc doanh nghiệp có tiếp tục duy trì và cải tiến HTQLCL sau chứng nhận.

Các nghiên cứu ở VN có liên quan đến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 trong thời gian qua chủ yếu xem xét ảnh hưởng của việc thực hiện ISO 9000 đối với các doanh nghiệp (Bùi Nguyên Hùng & Đoàn Thị Xuân Nguyên, 2003), sự tác động của việc áp dụng ISO 9000 đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp (Phan Chí Anh, 2009), nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp công nghiệp đối với HTQLCL theo ISO 9000 (Hồ Thị Thúy Nga & Hoàng Trọng Hùng, 2010). Hiện chưa có một nghiên cứu nào xác định các yếu tố tác động đến hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 của doanh nghiệp.

Mục tiêu của nghiên cứu nhằm khám phá các yếu tố và xác định mức độ tác động của các yếu tố này

* PGS.TS., ** TS., Trường Đại học Kinh tế TP.HCM

Email: nq_thu@yahoo.com, anhnt@ueh.edu.vn

đến hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 của các doanh nghiệp trên địa bàn TP.HCM. Các phần tiếp theo của bài viết này bao gồm: (1) Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu; (2) Phương pháp và kết quả nghiên cứu; và (3) Thảo luận và khuyến nghị.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000

ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn về HTQLCL được tổ chức ISO ban hành nhằm đưa ra các chuẩn mực cho HTQLCL và có thể áp dụng rộng rãi trong các doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và cả các tổ chức phi lợi nhuận.

Đến cuối năm 2011, bộ tiêu chuẩn ISO 9000 hiện hành gồm các tiêu chuẩn sau:

- ISO 9000:2005 (TCVN ISO 9000:2007) mô tả cơ sở của HTQLCL và quy định các thuật ngữ cho các HTQLCL.

- ISO 9001:2008 (TCVN ISO 9001:2008) quy định các yêu cầu đối với HTQLCL khi một tổ chức cần chứng tỏ năng lực của mình trong việc cung cấp sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu chế định tương ứng, nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng.

- ISO 9004:2009 cung cấp các hướng dẫn về quản lý chất lượng nhằm đạt được những thành công bền vững cho mọi tổ chức trong một môi trường hoạt động phức tạp với những đòi hỏi khắt khe và liên tục thay đổi của thị trường.

- ISO 19011:2011 cung cấp hướng dẫn về đánh giá các hệ thống quản lý, bao gồm HTQLCL, hệ thống quản lý môi trường, hệ thống quản lý an toàn thực phẩm và các hệ thống quản lý khác.

Các tiêu chuẩn của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã được chấp nhận thành tiêu chuẩn VN được ban hành với ký hiệu TCVN ISO 9000.

Yêu cầu của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 hiện hành được thể hiện trong tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (tương đương với TCVN ISO 9001:2008). Tiêu chuẩn này có tên là ISO 9001:2008 - HTQLCL - Các yêu cầu. Khi áp dụng tiêu chuẩn, tổ chức phải xây dựng, lập văn bản, thực hiện, duy trì HTQLCL và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

2.2. Các nguyên tắc quản lý chất lượng

Nội dung của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được xây dựng dựa trên nền tảng của các nguyên tắc quản lý chất lượng (TCVN ISO 9000:2007):

- Hướng vào khách hàng.

Mọi tổ chức đều phụ thuộc vào khách hàng của mình, vì vậy tổ chức cần hiểu các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng, cần đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và cố gắng vượt hơn sự mong đợi của họ.

- Sự lãnh đạo.

Lãnh đạo thiết lập sự thống nhất giữa mục đích và phương hướng của tổ chức. Lãnh đạo cần tạo ra và duy trì môi trường nội bộ để có thể hoàn toàn lôi cuốn mọi người tham gia để đạt được các mục tiêu của tổ chức.

- Sự tham gia của mọi người.

Mọi người ở tất cả các cấp là nhân tố quan trọng của một tổ chức. Việc huy động họ tham gia đầy đủ sẽ giúp cho việc sử dụng được năng lực của họ vì lợi ích của tổ chức.

- Cách tiếp cận theo quá trình.

Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả khi các nguồn lực và các hoạt động có liên quan được quản lý như một quá trình.

- Cách tiếp cận theo hệ thống đối với quản lý.

Việc xác định, hiểu và quản lý các quá trình có liên quan lẫn nhau như một hệ thống sẽ đem lại hiệu lực và hiệu quả của tổ chức nhằm đạt được các mục tiêu đề ra.

- Cải tiến liên tục.

Cải tiến liên tục các kết quả thực hiện phải là mục tiêu thường trực của tổ chức.

- Quyết định dựa trên sự kiện.

Mọi quyết định có hiệu lực được dựa trên việc phân tích dữ liệu và thông tin.

- Quan hệ hợp tác cùng có lợi với nhà cung ứng.

Tổ chức và người cung ứng phụ thuộc lẫn nhau và mối quan hệ cùng có lợi sẽ nâng cao năng lực của cả hai bên để tạo ra giá trị.

2.3. Hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000

Theo TCVN ISO 9000:2007, HTQLCL là một hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức

về chất lượng. Trong đó, hệ thống quản lý là tập hợp các yếu tố có liên quan lẫn nhau hay tương tác để thiết lập chính sách và mục tiêu và để đạt được các mục tiêu đó. Việc định hướng và kiểm soát về chất lượng bao gồm việc lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng.

Theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9000:2007, hiệu quả của HTQLCL là quan hệ giữa kết quả đạt được và nguồn lực được sử dụng. Như vậy, hiệu quả của HTQLCL là quan hệ giữa các kết quả đạt được do việc vận hành hệ thống mang lại và các nguồn lực cần thiết được sử dụng để vận hành hệ thống.

Các kết quả đạt được của HTQLCL được thể hiện thông qua mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng được thiết lập tại mọi cấp và từng bộ phận chức năng của tổ chức trong ngắn hạn hoặc dài hạn. Các nguồn lực cần thiết được sử dụng để vận hành HTQLCL bao gồm: nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc, tài chính...

Việc xây dựng và vận hành HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 hướng vào việc thoả mãn các yêu cầu của khách hàng với những mục tiêu chất lượng cụ thể, được xác định rõ và theo định hướng mục tiêu năm sau cao hơn năm trước sẽ thúc đẩy các bộ phận cũng như từng thành viên trong tổ chức nỗ lực làm việc để đạt mục tiêu, nhờ vậy sẽ thúc đẩy nâng cao hiệu quả công việc của từng bộ phận và của tổ chức.

*** Các yếu tố tác động đến hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000:**

Trên cơ sở các nguyên tắc quản lý chất lượng và nội dung yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9000, hiệu quả của HTQLCL của một tổ chức phụ thuộc vào các yếu tố cơ bản sau:

- Sự cam kết của lãnh đạo cấp cao.

Thông qua sự lãnh đạo và các hành động cụ thể, lãnh đạo cấp cao của tổ chức tạo lập được môi trường mà ở đó mọi thành viên được huy động tham gia để HTQLCL của tổ chức được vận hành có hiệu lực và hiệu quả. Lãnh đạo cấp cao của tổ chức có thể sử dụng các nguyên tắc quản lý chất lượng làm cơ sở để thực hiện vai trò lãnh đạo của mình trong HTQLCL.

Để xây dựng thành công và vận hành một cách hiệu quả HTQLCL, người lãnh đạo cấp cao của tổ chức phải đi đầu trong mọi nỗ lực về chất lượng. Lãnh

đạo phải tin tưởng vào triết lý của quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000, phải cam kết theo đuổi lâu dài các mục tiêu chất lượng của tổ chức; từ đó, chỉ đạo và tham gia xây dựng HTQLCL cũng như có những biện pháp thích hợp để huy động sự tham gia tích cực và sáng tạo của mọi người trong tổ chức để đạt được các mục tiêu đã đề ra.

- Sự tham gia của các thành viên trong tổ chức.

Một đặc trưng của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 là phải được xây dựng dưới dạng tài liệu và vận hành trên cơ sở tài liệu đó. Tuy nhiên, nếu hệ thống tài liệu quản lý chất lượng trong tổ chức được xây dựng hoàn chỉnh nhưng không đảm bảo sự tham gia thực hiện tích cực của mọi người thì HTQLCL thực chất không vận hành; các hoạt động, các quá trình được tiến hành mang tính chủ quan của người thực hiện nên khó kiểm soát và dễ phát sinh sự không đáp ứng yêu cầu. Điều này làm cho hiệu quả HTQLCL trong tổ chức sẽ giảm đi.

Sự tham gia của nhân viên thể hiện vai trò, trách nhiệm của họ trong việc tuân thủ đúng theo các tài liệu quản lý chất lượng của doanh nghiệp, cũng như đề xuất ý kiến cải tiến các tài liệu này cho phù hợp hơn nhằm đảm bảo các quá trình hoạt động được thực hiện tạo ra các kết quả đúng theo yêu cầu.

- Sự hỗ trợ của nhà cung cấp.

Hoạt động của tổ chức luôn cần phải sử dụng các nguồn lực như nguyên vật liệu, máy móc thiết bị, năng lượng... Việc cung cấp các yếu tố này đảm bảo các yêu cầu của tổ chức về chất lượng, số lượng, thời điểm cung cấp sẽ tạo điều kiện thuận lợi tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh một cách ổn định, từ đó tổ chức có thể đảm bảo tạo ra sản phẩm đáp ứng ở mức cao nhất các yêu cầu của khách hàng.

Sự hợp tác của khách hàng và nhà cung cấp rất cần thiết và đóng vai trò quan trọng để doanh nghiệp tiến hành ổn định các hoạt động, các quá trình nhằm tạo sản phẩm đáp ứng tốt các yêu cầu của khách hàng và các bên quan tâm. Việc cung cấp các thông tin cụ thể về các yêu cầu đối với sản phẩm cũng như phản hồi về chất lượng sản phẩm/dịch vụ đã tiếp nhận sẽ giúp doanh nghiệp hiểu rõ các yêu cầu của khách hàng và có cơ sở để tiến hành cải tiến chất lượng nhằm gia tăng sự thoả mãn của khách hàng. Bên cạnh đó, việc tiếp nhận các yếu tố đầu vào (nguyên vật liệu, năng lượng...) đảm bảo ổn định về chất lượng, số lượng và

có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng sẽ giúp doanh nghiệp đảm bảo tính ổn định trong quá trình sản xuất kinh doanh cũng như dễ dàng truy tìm nguồn gốc của sản phẩm khi có vấn đề để khắc phục và cải tiến kịp thời.

- Sự hỗ trợ của chuyên gia tư vấn.

Việc tự xây dựng và áp dụng HTQLCL của tổ chức có thể gặp phải một số khó khăn như không khách quan khi đánh giá thực trạng và so sánh với các yêu cầu của tiêu chuẩn, mất nhiều thời gian trong việc tìm hướng đi và tiến hành các bước xây dựng và áp dụng hệ thống. Vì vậy, sự hỗ trợ của các chuyên gia tư vấn có năng lực và kinh nghiệm sẽ giúp cho việc xây dựng HTQLCL của tổ chức rút ngắn được thời gian, tiết kiệm được các nguồn lực cũng như nhanh chóng đưa hệ thống vào vận hành và khai thác được các lợi ích do hệ thống này mang lại.

- Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng.

Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng tạo khả năng thông báo các ý định và sự nhất quán trong hành động (TCVN ISO 9000:2007). Việc sử dụng hệ thống tài liệu giúp tổ chức đạt được sự phù hợp với các yêu cầu của khách hàng và cải tiến chất lượng; cung cấp việc đào tạo thích hợp cho các thành viên trong tổ chức; kiểm soát việc lặp lại các quá trình và xác định nguồn gốc của sản phẩm dễ dàng; cung cấp bằng chứng khách quan của việc vận hành hệ thống, làm cơ sở để đánh giá tính hiệu lực và sự luôn thích hợp của HTQLCL của tổ chức.

Mỗi tổ chức cần xác định mức độ của hệ thống tài liệu cần thiết và phương tiện thông tin sử dụng. Điều này phụ thuộc vào các yếu tố như quy mô và loại hình tổ chức, sự phức tạp của sản phẩm, yêu cầu của khách hàng, năng lực của nhân viên và mức độ cần thiết để chứng tỏ việc thực hiện các yêu cầu của HTQLCL. Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng được xây dựng một cách rõ ràng, dễ hiểu, phản ánh thực tế hoạt động của tổ chức sẽ giúp cho nhân viên dễ dàng kiểm soát chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm, từ đó đảm bảo cho HTQLCL của tổ chức vận hành có hiệu lực và góp phần nâng cao hiệu quả của hệ thống.

2.4. Thang đo

Thang đo các khái niệm nghiên cứu trong mô hình được xây dựng từ cơ sở lý thuyết và nghiên cứu sơ bộ định tính, sử dụng dạng likert 5 bậc với: 1 hoàn toàn không đồng ý cho đến 5: hoàn toàn đồng ý. Thang đo

thành phần cam kết của lãnh đạo được đo lường bằng 4 biến quan sát với nội dung đề cập đến: (1) lãnh đạo cấp cao có niềm tin về lợi ích; (2) hiểu biết về bản chất; (3) nhận thức được vai trò quan trọng của mình; và (4) kiên định theo đuổi các mục tiêu trong HTQLCL theo ISO 9000. Thang đo vai trò quản lý cấp trung được đo lường bằng 4 biến quan sát với nội dung như: (1) giám sát; (2) phối hợp chặt chẽ trong xây dựng quy trình; (3) trao đổi thông tin trong thực hiện quy trình; và (4) tiếp nhận các đề xuất cải tiến quy trình. Thang đo sự tham gia của nhân viên được đo lường bằng 5 biến quan sát với nội dung đề cập đến: (1) thực hiện công việc theo quy trình; (2) nhận thức được tầm quan trọng của thực hiện theo quy trình; (3) hiểu rõ quy trình có liên quan đến công việc của mình; (4) tham gia đề xuất cải tiến quy trình; và (5) tự giác thực hiện theo quy trình. Thang đo hệ thống thông tin nội bộ được đo lường bằng 4 biến quan sát với nội dung: (1) hệ thống thông tin nội bộ; (2) thông tin kịp thời những tài liệu có thay đổi; (3) thông tin được cập nhật thường xuyên; và (4) các thành viên dễ dàng có được các thông tin cần thiết để thực hiện công việc. Thang đo thành phần sự hợp tác của khách hàng và nhà cung cấp được đo lường bằng 5 biến quan sát tập trung vào: (1) phản hồi của khách hàng về chất lượng sản phẩm/dịch vụ của công ty; (2) đảm bảo nguồn cung cấp ổn định về chất lượng; (3) số lượng; (4) có đầy đủ các chứng từ về nguồn gốc xuất xứ; và (5) cung cấp các sản phẩm/dịch vụ theo yêu cầu của công ty. Thang đo chuyên gia tư vấn được đo lường bằng 4 biến quan sát với nội dung đề cập đến: (1) kinh nghiệm triển khai HTQLCL; (2) am hiểu lĩnh vực hoạt động của công ty; (3) hiểu biết sâu sắc về HTQLCL; và (4) có khả năng truyền đạt tốt. Thang đo hệ thống tài liệu quản lý chất lượng được đo lường bằng 4 biến quan sát đề cập đến: (1) sự phù hợp; (2) rõ ràng, dễ hiểu; (3) dễ áp dụng; và (4) dễ kiểm soát của hệ thống tài liệu QLCL. Cuối cùng thang đo hiệu quả HTQLCL được đo lường bằng 6 biến quan sát nhằm: (1) giúp công ty nâng cao sự hài lòng của khách hàng; (2) sử dụng hợp lý các nguồn lực; (3) giảm lãng phí; (4) tiết kiệm thời gian thực hiện công việc; (5) đạt được các mục tiêu chất lượng; và (6) có hiệu quả của HTQLCL theo ISO 9000. Tất cả các thang đo trong mô hình đều là thang đo đa hướng.

Mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại các doanh nghiệp được thể hiện như sau:

Hiệu quả HTQLCL = f(Nhân viên, Cam kết lãnh đạo, Quản lý cấp trung, Hệ thống tài liệu, Chuyên gia tư vấn, Khách hàng và nhà cung cấp, Hệ thống thông tin)

3. Phương pháp và kết quả nghiên cứu

3.1. Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi chi tiết với các cán bộ quản lý, nhân viên đang làm việc trong các doanh nghiệp có áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000. Thời gian thực hiện khảo sát từ tháng 6/2012 đến tháng 9/2012. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện với kích thước mẫu là 220. Có 220 phiếu câu hỏi được phát ra, thu về được 210 phiếu, trong đó số phiếu đạt yêu cầu là 204 phiếu được đưa vào nhập liệu cho phân tích, xử lý bằng phần mềm SPSS. Kết quả thống kê cho thấy: Về vị trí công tác: giám đốc có 13 người (chiếm tỷ lệ 6,4%); trưởng phó phòng có 55 người (chiếm 27%); nhân viên trực tiếp tham gia vận hành HTQLCL có 136 người (chiếm 66,7%). Về thâm niên công tác: chỉ có 7 người làm việc dưới 1 năm (chiếm 3,4%); có 71 người làm việc từ 1 đến 3 năm (chiếm 34,8%); có 126 người làm việc trên 3 năm (chiếm 61,8%). Về lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp: có 106 người làm trong lĩnh vực sản xuất (chiếm 52,0%); có 22 người làm trong lĩnh vực kinh doanh (chiếm 10,8%); có 76 người làm trong lĩnh vực dịch vụ (chiếm 37,3%). Về sở hữu của doanh nghiệp: có 26

người làm trong công ty nhà nước (chiếm 12,7%); có 90 người làm việc trong các công ty cổ phần (chiếm 40,1%); có 47 người làm việc trong các công ty TNHH (chiếm 23%); có 8 người làm việc ở các công ty liên doanh (chiếm 3,9%) và có 33 người làm việc ở các công ty 100% vốn nước ngoài (chiếm 16,2%). Về số lượng lao động trong doanh nghiệp: có 54 doanh nghiệp có số lượng lao động dưới 100 người (chiếm 26,5%); có 53 doanh nghiệp có số lượng lao động từ 100 đến 300 người (chiếm 26%); có 23 doanh nghiệp có số lượng lao động từ 300 đến 500 người (chiếm 11,3%); có 74 doanh nghiệp với số lao động trên 500 người (chiếm 36,3%).

3.2. Phân tích kết quả nghiên cứu

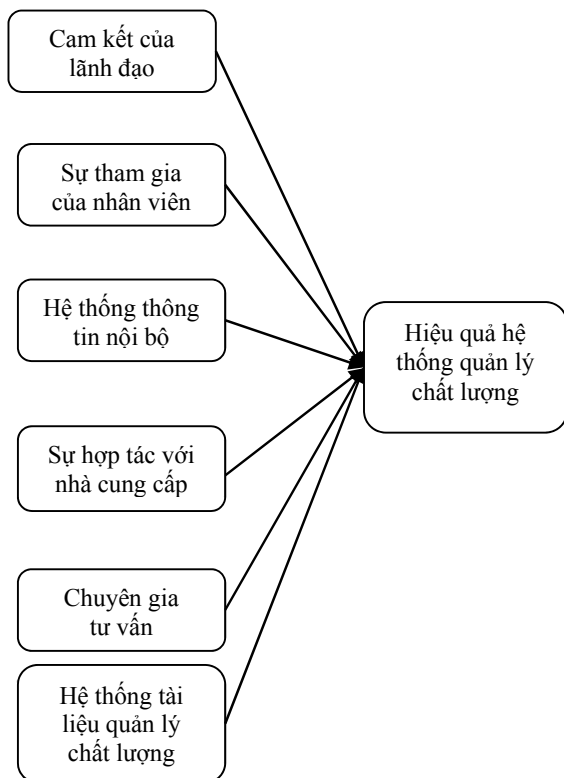
Kiểm định sơ bộ thang đo bằng phân tích nhân tố (EFA), kết quả cho thấy có 6 nhóm yếu tố được trích tại eigenvalue là 1,064, với phương sai trích là 73,47% (>50%). Thang đo sau kiểm định EFA còn 25 biến. Thang đo quản lý cấp trung bị loại (cả 4 biến quan sát). Sau khi biến KHVCC 1 của thang đo khách hàng và nhà cung cấp bị loại, thang đo này được đặt tên mới là “Nhà cung cấp” (NCC), do các biến còn lại chỉ liên quan đến nhà cung cấp.

Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho 6 yếu tố, cho thấy các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy, hệ số Cronbach Alpha đạt từ 0,857 đến 0,910 (Bảng 1). Kiểm định thang đo Hiệu quả của HTQLCL bằng phân tích EFA trích được 1 yếu tố tại eigenvalue là 3,920, với phương sai trích là 65,34 % (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu. Tiếp tục kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy thỏa mãn với độ tin cậy là 0,893.

Bảng 1. Tóm tắt kết quả kiểm định thang đo

Khái niệm	Yếu tố	Số biến quan sát	Độ tin cậy	Tổng phương sai trích	Đánh giá
Các yếu tố tác động đến hiệu quả của HTQLCL	Nhân viên	5	0,888	73,4%	Đạt yêu cầu
	Cam kết lãnh đạo	4	0,872		
	Hệ thống tài liệu	4	0,910		
	Chuyên gia tư vấn	4	0,895		
	Nhà cung cấp	4	0,857		
	Hệ thống thông tin	4	0,883		
Hiệu quả của HTQLCL		6	0,893	65,348%	

Điều chỉnh mô hình nghiên cứu: Sau phân tích sơ bộ mô hình nghiên cứu được điều chỉnh còn 6 thành phần thay vì 7 thành phần như đề nghị ban đầu (Hình 1):



Hình 1. Mô hình nghiên cứu điều chỉnh về các yếu tố tác động đến hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000

Tiếp tục phân tích hồi quy nhằm xác định các yếu tố và mức độ tác động của các yếu tố đến hiệu quả HTQLCL. Với giả định cho rằng “Hiệu quả HTQLCL” có quan hệ tuyến tính với 6 yếu tố trên ta có phương trình hồi quy sau:

$$\text{Hiệu quả HTQLCL} = a + b_1 \cdot \text{Nhân viên} + b_2 \cdot \text{Cam kết lãnh đạo} + b_3 \cdot \text{Hệ thống tài liệu} + b_4 \cdot \text{Chuyên gia tư vấn} + b_5 \cdot \text{Khách hàng và nhà cung cấp} + b_6 \cdot \text{Hệ thống thông tin} + e_i$$

b_i : Hệ số của phương trình hồi quy

e_i : Phần dư

Vì mô hình này được xây dựng mới (không phải mô hình lặp lại), do vậy nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp hồi quy chọn từng bước để khám phá các biến độc lập có tương quan với biến phụ thuộc

hay có mặt trong phương trình hồi quy. Chọn biến độc lập từng bước là một kết hợp của thủ tục đưa vào dần và loại trừ dần. Sau mỗi bước, các biến ở trong phương trình lại được xem xét để loại trừ ra (Hoàng Trọng & cộng sự, 2008, tr.255). Có 5 mô hình được hình thành sau phân tích. Nghiên cứu chọn mô hình 5 vì cho rằng đây là mô hình tốt nhất. Kết quả cuối cùng của phương pháp chọn từng bước được trích một phần và trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2 cho thấy có 5 yếu tố có tác động đến hiệu quả HTQLCL (giá trị Sig. <0,05 nên chúng có ý nghĩa thống kê), đó là: “Nhân viên”, “Cam kết lãnh đạo”, “Hệ thống tài liệu”, “Chuyên gia tư vấn” và “Nhà cung cấp”. Yếu tố “Hệ thống thông tin” bị loại.

Phương trình hồi quy có dạng:

$$\text{Hiệu quả HTQLCL} = 0,246 \text{ Hệ thống tài liệu} + 0,223 \text{ Cam kết của lãnh đạo} + 0,222 \text{ Nhân viên} + 0,157 \text{ Chuyên gia tư vấn} + 0,135 \text{ Nhà cung cấp}$$

Kiểm tra các giả định của mô hình hồi quy:

- Giả định có quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc (Hiệu quả HTQLCL) và các biến độc lập (6 biến), phương sai không đổi: Đồ thị biểu diễn mối quan hệ giữa giá trị dự đoán chuẩn hóa và giá trị phần dư chuẩn hóa cho thấy chúng có quan hệ tuyến tính. Như vậy, hai giả định này không bị vi phạm.

- Giả định về phân phối chuẩn của phần dư: Đồ thị cho thấy đây là phân phối xấp xỉ chuẩn (Trung bình ≈ 0 và độ lệch chuẩn ≈ 1). Vậy, giả định này không bị vi phạm.

- Giả định không có tương quan giữa các biến độc lập: Giá trị VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2 (Bảng 2), do đó không có hiện tượng đa cộng tuyến.

- Giả định về tính độc lập của sai số: Hệ số Durbin - Watson bằng 1,936, như vậy giả định này không bị vi phạm.

Kết quả kiểm tra các giả định cho thấy mô hình hồi quy là phù hợp.

4. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Yếu tố *hệ thống tài liệu QLCL* có tác động mạnh nhất đến hiệu quả HTQLCL (Beta=0,246). Điều này phù hợp với lý thuyết và kết quả nghiên cứu định tính. Một đặc điểm nổi bật của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 là HTQLCL của doanh nghiệp phải được thiết lập dưới dạng tài liệu. HTQLCL của doanh

Bảng 2. Hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Giá trị Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1	Hằng số	1,626	0,196		8,305	0,000	
	Hệ thống tài liệu	0,576	0,051	0,623	11,306	0,000	1,000
...	...						
5	Hằng số	0,402	0,222		1,813	0,071	
	Hệ thống tài liệu	0,228	0,059	0,246	3,882	0,000	0,548
	Cam kết lãnh đạo	0,202	0,058	0,223	3,509	0,001	0,547
	Nhân viên	0,198	0,049	0,222	4,012	0,000	0,723
	Chuyên gia tư vấn	0,136	0,055	0,157	2,481	0,014	0,553
	Nhà cung cấp	0,132	0,054	0,135	2,441	0,016	0,720

Nguồn: Tính toán của tác giả

ngành được vận hành, duy trì và cải tiến dựa trên nền tảng của hệ thống tài liệu này.

Yếu tố *cam kết của lãnh đạo cấp cao* có tác động mạnh thứ 2 đến hiệu quả HTQLCL (Beta=0,223). Điều này cũng phù hợp với lý thuyết và kết quả nghiên cứu định tính. Điều kiện tiên quyết cho HTQLCL của doanh nghiệp có hiệu quả là sự cam kết, dẫn thân của lãnh đạo cấp cao của doanh nghiệp. Nếu lãnh đạo cấp cao không cam kết ở mức cao sẽ đồng nghĩa với việc lãnh đạo không quan tâm nhiều đến HTQLCL, không có sự kiểm soát chặt chẽ, không chỉ đạo quyết liệt ... từ đó, HTQLCL của doanh nghiệp khó đảm bảo tính hiệu lực và không mang lại hiệu quả như mong đợi.

Yếu tố *sự tham gia của nhân viên* có tác động mạnh thứ 3 đến hiệu quả của QLCL (Beta = 0,222). Sự tham gia của mọi người là một nguyên tắc không thể thiếu để vận hành và cải tiến HTQLCL. Nghiên cứu định tính cho thấy cho dù hệ thống tài liệu quản lý chất lượng được xây dựng đảm bảo tạo nền tảng để nhân viên thực hiện công việc một cách tốt nhất nhưng nếu hệ thống tài liệu này không được tuân thủ trong quá trình vận hành hệ thống thì HTQLCL sẽ không có tính hiệu lực và như vậy sẽ không đạt hiệu quả. Bởi vì, việc nhân viên không tuân thủ các quy

trình, quy định trong hệ thống tài liệu QLCL đồng nghĩa với việc nhân viên làm việc theo ý chủ quan, không đúng phương pháp, không chủ động kiểm soát nên dễ phát sinh lỗi và lỗi lặp lại (do không được khắc phục triệt để), gây lãng phí nguồn lực trong doanh nghiệp và không đạt được các mục tiêu chất lượng đề ra.

Yếu tố *sự hỗ trợ của chuyên gia tư vấn* có tác động yếu hơn ba yếu tố trên đến hiệu quả HTQLCL (Beta =0,157). Trong thực tế triển khai áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 các doanh nghiệp thường gặp nhiều khó khăn trong việc thấu hiểu nội dung các yêu cầu của tiêu chuẩn và liên hệ áp dụng tiêu chuẩn sao cho phù hợp với đặc điểm hoạt động của doanh nghiệp. Nếu không có sự hỗ trợ từ các chuyên gia tư vấn có năng lực và kinh nghiệm, doanh nghiệp thường mất nhiều thời gian trong việc tìm hiểu nội dung yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9000 cũng như xây dựng hệ thống tài liệu QLCL.

Yếu tố *sự hợp tác của nhà cung cấp* có tác động thấp nhất nhưng cũng đáng kể đến hiệu quả HTQLCL (Beta =0,135). Thực tiễn cho thấy, việc tiếp nhận được nguyên vật liệu, năng lượng, máy móc thiết bị ... đúng các yêu cầu của doanh nghiệp về chất lượng, số

lượng, lịch trình cung cấp sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc đảm bảo tiến độ sản xuất kinh doanh, đạt được các mục tiêu chất lượng và góp phần đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ đáp ứng đúng các yêu cầu của khách hàng.

Yếu tố *hệ thống thông tin nội bộ* không có tác động đến hiệu quả HTQLCL. Nghiên cứu định lượng cho thấy yếu tố này được đo lường bởi bốn biến quan sát. Tuy nhiên, phân tích hồi quy cho thấy yếu tố này không có tác động đến hiệu quả HTQLCL ($p=0,102>0,05$, yếu tố này bị loại khỏi mô hình hồi quy). Như vậy, có thể nói rằng với bộ dữ liệu điều tra chưa thể kết luận rõ ràng yếu tố thông tin nội bộ có tác động đến hiệu quả HTQLCL hay không. Đây là vấn đề cần được tiếp tục xem xét và kiểm định trong các nghiên cứu tiếp theo.

5. Khuyến nghị đối với các doanh nghiệp

Từ kết quả nghiên cứu, để phát huy hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại các doanh nghiệp, các nhà quản lý cần chú trọng đến các yếu tố: hệ thống tài liệu quản lý chất lượng, cam kết của lãnh đạo cấp cao và sự tham gia của nhân viên.

- Để đảm bảo HTQLCL của doanh nghiệp vận hành có hiệu quả đòi hỏi hệ thống tài liệu phải được xây dựng phù hợp với thực tiễn hoạt động của doanh nghiệp; nội dung tài liệu phải rõ ràng, dễ hiểu, dễ áp dụng; mỗi tài liệu đều phải có thông tin kiểm soát để đảm bảo tính sẵn có, dễ truy xuất khi cần và sử dụng đúng tài liệu.

- Sự cam kết của lãnh đạo cấp cao của doanh nghiệp là một điều kiện tiên quyết để xây dựng thành công và phát huy hiệu quả của HTQLCL. Sự cải tiến hệ thống QLCL của doanh nghiệp có được thực hiện hay không, có thực sự vận hành hiệu quả hay không phụ thuộc rất nhiều vào sự quyết tâm theo đuổi việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 của lãnh đạo cấp cao, sự nhận thức của lãnh đạo cấp cao về vai trò quan trọng của mình trong việc thúc đẩy áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000.

- Nhân viên đóng vai trò quan trọng trong việc vận hành, đề xuất cải tiến và nâng cao hiệu quả của HTQLCL. Vì vậy, doanh nghiệp cần đào tạo cho họ có nhận thức đúng về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000, huy động sự tham gia của họ thông qua các chính sách động viên thích hợp cả về vật chất và tinh

thần; đánh giá nhân viên dựa trên chất lượng và hiệu quả công việc, gắn lợi ích của nhân viên với lợi ích của doanh nghiệp; xác định rõ trách nhiệm và quyền hạn của họ trong công việc nhằm khuyến khích tính năng động, sáng tạo và tích cực của họ cũng như đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết để họ thực hiện tốt công việc, đạt được các mục tiêu chất lượng đã đề ra.

Ngoài việc chú trọng 3 yếu tố trên, doanh nghiệp cũng cần lưu ý đến năng lực và kinh nghiệm của các chuyên gia tư vấn đối với lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp khi chọn chuyên gia tư vấn hỗ trợ cho quá trình xây dựng HTQLCL của doanh nghiệp. Điều này sẽ giúp quá trình xây dựng hệ thống tài liệu QLCL của doanh nghiệp rút ngắn bớt thời gian và nhanh chóng đưa HTQLCL của doanh nghiệp vào vận hành và phát huy hiệu quả của HTQLCL của doanh nghiệp. Trong việc lựa chọn nhà cung cấp, doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống các tiêu chí đánh giá nhà cung cấp (sự ổn định về chất lượng, số lượng, thời điểm cung cấp... theo yêu cầu của doanh nghiệp) và tiến hành đánh giá năng lực của nhà cung cấp định kỳ nhằm có sự hợp tác tốt của nhà cung cấp trong việc đảm bảo luôn cung ứng các yếu tố đầu vào của quá trình tạo sản phẩm của doanh nghiệp đúng theo các yêu cầu của doanh nghiệp, từ đó tạo điều kiện cho doanh nghiệp có đủ năng lực để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu ngày càng cao của khách hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Khoa học và Công nghệ (2007), *TCVN ISO 9000:2007_ HTQLCL - Cơ sở và từ vựng*.
- Bộ Khoa học và Công nghệ (2008), *TCVN ISO 9001:2008_ HTQLCL - Các yêu cầu*.
- Bùi Nguyên Hùng và Đoàn Thị Xuân Nguyên (09/2003), “Ảnh hưởng của việc thực hiện ISO 9000 đối với các doanh nghiệp tại TP.HCM”, Tạp chí *Phát triển kinh tế*, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức.
- Hồ Thị Thúy Nga và Hoàng Trọng Hùng (2010), “Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp công nghiệp đối với HTQLCL ISO 9000”, Tạp chí *Khoa học và Công nghệ*, Trường Đại học Đà Nẵng 4(39), 150-157.
- ISO (2012), Standards catalogue, http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_ics.htm.
- Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2010), *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*, NXB Thống kê.
- Phan Chí Anh (2009), *ISO 9000 và tác động tới kết quả hoạt động doanh nghiệp VN*,
http://vpc.org.vn/PortletBlank.aspx/DD2F3B7654B249C6A702E867DD15B8D1/View/Luan-dam-6-09/ISO_9000_VA_TAC_DONG_TOI_KET_QUA_HOAT_DONG_DOANH_NGHIEP_VIET_NAM/?print=1826528827,06/2009