

CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP CÔNG NGHIỆP ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9000

FACTORS AFFECTING INDUSTRIAL ENTERPRISES' SATISFACTION WITH THE ISO 9000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Hồ Thị Thúy Nga, Hoàng Trọng Hùng

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện trên cơ sở số liệu thu thập được từ 90 doanh nghiệp công nghiệp tại Thừa Thiên Huế. Kết quả nghiên cứu cho thấy mặc dù gặp phải một số trở ngại trong quá trình áp dụng nhưng mức độ lợi ích doanh nghiệp đạt được cũng như mức độ hài lòng của doanh nghiệp từ việc áp dụng hệ thống này là khá cao. Nghiên cứu cho thấy lợi ích giảm lãng phí, cải thiện các hoạt động vận hành bên ngoài doanh nghiệp và mức độ trở ngại từ thời gian và tiêu chuẩn khó hiểu là ba biến dự đoán tốt nhất cho sự hài lòng của doanh nghiệp công nghiệp Thừa Thiên Huế đối với hệ thống ISO 9000. Nghiên cứu cũng chỉ ra không có sự khác biệt trong mức độ trở ngại, lợi ích và sự hài lòng của doanh nghiệp theo quy mô khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000.

ABSTRACT

This research paper is conducted on the basis of 90 industrial enterprises of Thua Thien Hue Province. The results show that despite some obstacles in the process of implementing the ISO 9000, the benefits that the ISO 9000 brings to the enterprises are considerable and the enterprises feel satisfied with this quality management system. The benefits from waste reduction, improvement of external operations and obstacles from time consumption and unknown criteria are the three major variables that affect Thua Thien Hue industrial enterprises' satisfaction with the ISO 9000. The research also reveals that there are no significant differences regarding the level of obstacles, benefits and satisfaction towards the ISO 9000 among different scales of enterprises.

1. Đặt vấn đề

Để tồn tại và phát triển bền vững thông qua con đường nâng cao chất lượng - năng suất - hiệu quả, hoạt động của tổ chức trong xu thế hội nhập và cạnh tranh có nhiều công cụ quản lý chất lượng được nghiên cứu và ứng dụng thành công (Bayati & Taghavi, 2007; Terziovski & cộng sự, 2003; Hua & cộng sự, 2000). Trong số đó, ở Việt Nam hiện nay ISO 9000 được hưởng ứng áp dụng một cách mạnh mẽ và các doanh nghiệp đã nâng cao hình ảnh của mình thông qua hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 (Phan Thăng, 2009). Chính vì vậy, việc tìm hiểu lý do áp dụng, lợi ích từ việc áp dụng, những khó khăn, trở ngại trong quá trình áp dụng và ảnh hưởng của các nhân tố này đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với các doanh nghiệp chưa, đã và đang bắt đầu xây dựng hệ thống quản lý chất lượng.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này tiến hành phát phiếu phỏng vấn 90 doanh nghiệp công nghiệp ở địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế trên cơ sở lựa chọn ngẫu nhiên theo từng cơ cấu nhóm ngành và quy mô doanh nghiệp. Ngoài thống kê mô tả và các kiểm định cần thiết, nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố nhằm rút gọn các thành phần: mức độ trở ngại và những lợi ích đạt được từ việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 thành các nhóm nhỏ hơn mà có những điểm tương tự chung. Trên cơ sở đó, phương pháp hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng nhằm đánh giá mối liên hệ giữa mức độ trở ngại và mức độ lợi ích đạt được đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000.

3. Kết quả nghiên cứu và bình luận

3.1. Thông tin chung về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Kết quả điều tra tại các doanh nghiệp công nghiệp Thừa Thiên Huế cho thấy số lượng các doanh nghiệp trên địa bàn khảo sát áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 còn ít, chỉ chiếm tỷ lệ 35,6%. Xét theo quy mô doanh nghiệp điều tra, doanh nghiệp quy mô vừa và lớn có tỷ lệ áp dụng khá cao (trên 53%) và cao hơn nhiều so với các doanh nghiệp có quy mô nhỏ (chỉ 15,6%). Thực tế cho thấy các doanh nghiệp quy mô nhỏ còn ngại áp dụng và đa số chưa thấy được tầm quan trọng của việc áp dụng ISO.

Xét theo lĩnh vực hoạt động, các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cơ khí, chế tạo máy và điện tử, doanh nghiệp chế biến thực phẩm đồ uống và doanh nghiệp sản xuất vật liệu xây dựng có tỷ lệ áp dụng khá cao, trên 50%.

3.2. Động cơ theo đuổi thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Kết quả nghiên cứu cho thấy, nâng cao chất lượng các hoạt động bên trong nội bộ doanh nghiệp là động cơ được các doanh nghiệp đưa ra nhiều nhất (84,4%). Nguyên nhân quan trọng kế tiếp là các doanh nghiệp mong muốn ISO 9000 sẽ là yếu tố giúp cho doanh nghiệp nâng cao hình ảnh công ty, nâng cao uy tín, tạo thuận lợi trong việc ký kết hợp đồng (với 78,1% cho ý kiến).

Ngoài ra, doanh nghiệp còn mong muốn áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 nhằm tiết kiệm được chi phí, từ đó tăng năng suất, lợi nhuận, nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên. Bên cạnh đó, cũng có trường hợp doanh nghiệp phải áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 đó chính là cấp trên chỉ định xuống phải áp dụng, đó là những doanh nghiệp thuộc mô hình công ty mẹ - công ty con.

3.3. Mức độ trở ngại của doanh nghiệp trong quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Khó khăn lớn nhất mà doanh nghiệp gặp phải chính là thiếu sự quan tâm của nhân viên (giá trị trung bình là 3,06). Nguyên nhân là do nhận thức của người lao động, đặc biệt là lao động phổ thông về hệ thống này là khá thấp, do đó ảnh hưởng rất lớn đến việc truyền đạt kiến thức, khó để có thể thay đổi một lối tư duy cũng như cách thức làm việc từ kinh nghiệm sang các quy trình chuẩn.

Bảng 1. *Mức độ trở ngại của doanh nghiệp khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000*

Các tiêu chí	Giá trị TB	Giá trị kiểm định	Mức ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
Thiếu sự cam kết của lãnh đạo cấp cao	1,9063	2	0,620	1,0583
Những khó khăn trong sự hợp tác giữa các nhà quản lý cấp trung	2,2813	2	0,213	1,2504
Thiếu sự quan tâm của nhân viên	3,0625	3	0,79	1,3183
Thiếu kênh giao tiếp hiệu quả	2,2813	2	0,184	1,1705
Thiếu sự hợp tác từ khách hàng	2,3750	2	0,09	1,2115
Thiếu các chương trình đào tạo liên quan đến chất lượng	2,5313	3	0,011	0,9832
Thiếu đội ngũ cố vấn bên ngoài đủ khả năng	2,1875	2	0,296	0,9980
Thiếu sự hợp tác từ nhà cung ứng	2,2500	2	0,234	1,1640
Thời gian cho thực hiện quá tốn kém	2,6875	3	0,106	1,0607
Tiêu chuẩn khó hiểu	3,0313	3	0,872	1,0920

Nguồn: Số liệu điều tra

Chú thích: *Mức độ trở ngại* : 1. *Rất thấp*; 2. *Thấp*; 3. *Trung bình*; 4. *Cao*; 5. *Rất cao*

Khó khăn lớn thứ hai là tiêu chuẩn khó hiểu (giá trị trung bình bằng 3,03). Các thuật ngữ trong hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 theo các doanh nghiệp là tương đối khó hiểu. Vì vậy, khi tiến hành áp dụng, mặc dù đã có các nhà tư vấn ngoài nhưng họ vẫn cảm thấy khó khăn. Bên cạnh đó, thời gian cho việc thực hiện là tương đối dài, nhất là đối với những doanh nghiệp mới thực hiện lần đầu thì thời gian học hỏi và thực hiện khá tốn kém, trung bình mất từ 1 đến 3 năm.

Kết quả kiểm định giá trị trung bình cho thấy ngoại trừ biến “Thiếu các chương trình đào tạo liên quan đến chất lượng” có mức ý nghĩa thấp hơn 0,05, các biến còn lại đều có mức ý nghĩa lớn hơn 0,05. Vì vậy, với dữ liệu của mẫu nghiên cứu có thể khẳng định rằng có đủ bằng chứng thống kê cho thấy mức độ trở ngại của các doanh nghiệp khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 ở mức thấp đến bình thường.

Kết quả kiểm định Kruskal-Wallis cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê đối với đánh giá của các doanh nghiệp theo quy mô, theo lĩnh vực hoạt động.

Kết quả phân tích nhân tố thang đo mức độ trở ngại có hệ số KMO là 0,663 và hệ số Barlett test có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,05 nên thoả mãn điều kiện để phân tích nhân tố. Kết quả cho thấy có 3 yếu tố được trích tại Eigenvalue là 1,079 và phương sai trích được là 69,915. Như vậy, phương sai trích đạt yêu cầu.

Bảng 2. Phân tích nhân tố thang đo mức độ trở ngại

Biến quan sát	Yếu tố		
	1	2	3
Thiếu sự cam kết của lãnh đạo cấp cao	0,660		
Những khó khăn trong sự hợp tác giữa các nhà quản lý cấp trung	0,499		
Thiếu sự quan tâm của nhân viên	0,773		0,439
Thiếu kênh giao tiếp hiệu quả	0,694		
Thiếu sự hợp tác từ khách hàng	0,794		
Thiếu các chương trình đào tạo liên quan đến chất lượng		0,844	
Thiếu đội ngũ cố vấn bên ngoài đủ khả năng		0,846	
Thiếu sự hợp tác từ nhà cung ứng		0,595	
Thời gian cho thực hiện quá tốn kém			0,744
Tiêu chuẩn khó hiểu			0,767
Eigenvalue	4,468	1,444	1,079
Phương sai trích (%)	27,539	21,831	20,545

Nhóm yếu tố 1 có thể gọi chung là “Thiếu sự quan tâm và giao tiếp hiệu quả” (ký hiệu QT.GT). Nhóm yếu tố 2 có thể gọi chung là “Thiếu đào tạo và tư vấn” (ký hiệu DT.TV). Nhóm yếu tố 3 có thể gọi là “Thời gian tốn kém và tiêu chuẩn khó hiểu” (ký hiệu TG.TC).

3.4. Mức độ lợi ích đạt được từ việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Bảng 3. Mức độ lợi ích đạt được từ việc thực hiện ISO 9000

Các tiêu chí	Giá trị TB	Giá trị kiểm định	Mức ý nghĩa	Độ lệch chuẩn
Nâng cao sự hài lòng của khách hàng	4,2500	4	0,073	0,7620
Phát triển văn hóa chất lượng	3,9688	4	0,839	0,8608
Cải thiện chất lượng sản phẩm cuối cùng	4,2188	4	0,07	0,6592
Giao tiếp tốt hơn với khách hàng	3,8750	4	0,379	0,7931
Giảm đáng kể số lượng văn bản giấy tờ	2,5625	3	0,024	1,0453
Cải thiện mối quan hệ nhân viên và nhà quản lý	3,5000	4	0,001	0,8032
Giảm sự lặp lại công việc và lãng phí	3,7813	4	0,243	1,0391

Cải thiện hoạt động của nhà cung ứng	3,3438	3	0,054	0,9709
Thâm nhập thị trường mới dễ dàng hơn	3,6875	4	0,057	0,8958
Nâng cao sự thỏa mãn của nhân viên	3,0938	3	0,521	0,8175
Sử dụng dữ liệu như là công cụ quản lý KD	3,8125	4	0,136	0,6927
Gia tăng năng suất	3,7813	4	0,109	0,7507

Nguồn: Số liệu điều tra

Chú thích: *Mức độ lợi ích đạt được* : 1. Rất thấp; 2: Thấp; 3: Trung bình; 4: Cao; 5: Rất cao

Kết quả từ bảng 3 cho thấy nâng cao sự hài lòng khách hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm cuối cùng và phát triển văn hóa chất lượng là ba lợi ích lớn nhất. Ngoài ra, hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 còn giúp cho nhân viên trong các doanh nghiệp ý thức được trách nhiệm về công việc của mình, từ đó tỷ lệ sai sót giảm đáng kể, giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm được chi phí, tăng năng suất, chất lượng, lợi nhuận, nâng cao được hình ảnh của doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy việc đạt được chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 cũng góp phần giúp doanh nghiệp thâm nhập thị trường mới dễ dàng hơn (giá trị trung bình bằng 3,7).

Kết quả kiểm định Kruskal-Wallis cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê đối với đánh giá của các doanh nghiệp theo quy mô, theo lĩnh vực hoạt động.

Kết quả phân tích nhân tố thang đo mức độ lợi ích đạt được có hệ số KMO là 0,602 và hệ số Barlett test có mức ý nghĩa thấp hơn 0,05 thỏa mãn điều kiện cho phân tích nhân tố. Bảng 4 cho thấy có 4 nhân tố được rút trích tại Eigenvalue là 1,033 và phương sai trích được là 72,924%. Như vậy, phương sai trích thỏa mãn yêu cầu.

Bảng 4. Phân tích nhân tố thang đo mức độ lợi ích đạt được

Biến quan sát	Yếu tố			
	1	2	3	4
Nâng cao sự hài lòng của khách hàng				0,890
Phát triển văn hóa chất lượng	0,854			
Cải thiện chất lượng sản phẩm cuối cùng				0,757
Giao tiếp tốt hơn với khách hàng		0,714		
Giám đáng kể số lượng văn bản giấy tờ			0,885	
Cải thiện mối quan hệ nhân viên và nhà quản lý	0,663			
Giảm sự lặp lại công việc và lãng phí			0,603	
Cải thiện hoạt động của nhà cung ứng		0,579		

Thâm nhập thị trường mới dễ dàng hơn		0,797		
Nâng cao sự thỏa mãn của nhân viên	0,624			
Sử dụng dữ liệu như là công cụ quản lý KD	0,741			
Gia tăng năng suất		0,716		
Eigenvalue	4,841	1,475	1,401	1,033
Phương sai trích (%)	22,243	20,910	16,009	13,762

Thông qua việc phân tích nhân tố, 4 nhóm nhân tố lợi ích có thể được rút trích ra. Nhóm nhân tố 1 có thể gọi chung là “Cải thiện quan hệ và quy trình bên trong doanh nghiệp” (ký hiệu là QH.QT). Nhóm nhân tố 2 có thể gọi là “Cải thiện các hoạt động vận hành bên ngoài” (ký hiệu là HD.BN). Nhóm nhân tố 3 có thể gọi tên chung là “Giảm lãng phí” (ký hiệu là G.LP). Cuối cùng, nhóm nhân tố 4 có thể gọi chung là “Cải thiện chất lượng sản phẩm và khách hàng” (ký hiệu là SP.KH).

3.5. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống ISO 9000

Bảng 5. Mức độ hài lòng của các doanh nghiệp công nghiệp Thừa Thiên Huế với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Yếu tố đánh giá	Giá trị TB	Giá trị kiểm định	Mức ý nghĩa	So sánh (Mức ý nghĩa sig. theo kiểm định Kruskal-Wallis)		
				Quy mô DN	Lĩnh vực hoạt động	Số năm được chứng nhận
Mức độ hài lòng của DN	3,9063	4	0,325	0,836	0,589	0,68

Nguồn: Số liệu điều tra

Kết quả đánh giá cho thấy trên 81% ý kiến của doanh nghiệp là hài lòng và rất hài lòng với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 với giá trị trung bình đạt được gần bằng 4. Điều đó có thể thấy rằng mặc dù khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, các doanh nghiệp đều gặp phải những khó khăn, trở ngại nhưng những gì mà hệ thống quản lý chất lượng này đem lại cho doanh nghiệp thật sự được các doanh nghiệp đánh giá cao. Kết quả kiểm định giá trị trung bình với giá trị kiểm định bằng 4 cho thấy với dữ liệu mẫu có thể chấp nhận mức đánh giá của doanh nghiệp là ở mức độ hài lòng cao.

Kết quả kiểm định Kruskal-Wallis cho thấy các giá trị mức ý nghĩa sig. lớn hơn 0,05 nên chúng ta chấp nhận không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê đối với đánh giá của các doanh nghiệp theo quy mô, theo lĩnh vực hoạt động và theo số năm đã nhận được chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000.

3.5. Kết quả kiểm định mối liên hệ giữa mức độ trở ngại và mức độ lợi ích đạt được với sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Mô hình hồi quy đa biến được sử dụng để đánh giá tác động của mức độ cản trở và mức độ lợi ích đạt được đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000. Phương pháp chọn biến độc lập từng bước được sử dụng.

Bảng 6. Kết quả mô hình hồi quy sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Mô hình	Hệ số hồi quy		Phân phối t	Mức ý nghĩa của hệ số hồi quy	Tiêu chuẩn chấp nhận Tolerance	Hệ số phóng đại phương sai VIF
	B	Sai số chuẩn				
Hệ số tự do	3,906	0,076	51,57 5	0,000		
Giảm lãng phí	0,232	0,077	3,008	0,006	0,992	1,008
Tồn kém gian và tiêu chuẩn khó hiểu	-0,165	0,077	-2,138	0,041	0,991	1,009
Cải thiện các hoạt động vận hành bên ngoài doanh nghiệp	0,160	0,077	2,074	0,047	0,999	1,001

Với mức ý nghĩa Sig. < 0,05 nên các hệ số hồi quy β có ý nghĩa. Từ kết quả trên, mô hình hồi quy diễn tả mối quan hệ giữa sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 được thể hiện như sau:

$$\text{HLONG} = 3,906 + 0,232 * \text{G.LP} + 0,16 * \text{HD.BN} - 0,165 * \text{TG.TC}$$

Phương trình hồi quy bội được ước lượng trên cho thấy lợi ích giảm lãng phí, cải thiện các hoạt động vận hành bên ngoài doanh nghiệp và mức độ trở ngại từ thời gian và tiêu chuẩn khó hiểu là ba biến dự đoán tốt nhất cho sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống ISO 9000. Các hệ số hồi quy β phản ánh tỷ lệ thuận hay nghịch với sự hài lòng của doanh nghiệp. Tiêu chuẩn chấp nhận (Tolerance) của các biến đưa vào đều lớn hơn 0,1 và hệ số phóng đại phương sai nhỏ hơn 10 nên hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập khó xảy ra. Mặt khác, hệ số Durbin – Watson là 2,5 nằm trong đoạn chấp nhận từ 1 đến 3 nên có thể chấp nhận hiện tượng tự tương quan giữa các biến độc lập không xảy ra. Vì vậy, mô hình hồi quy trên có thể được chấp nhận.

4. Kết luận

Có thể nói, mặc dù gặp phải một số trở ngại trong quá trình áp dụng nhưng mức độ lợi ích doanh nghiệp đạt được cũng như mức độ hài lòng của doanh nghiệp từ việc áp dụng hệ thống ISO 9000 là khá cao. Kết quả nghiên cứu chỉ ra lợi ích giảm lãng phí,

cải thiện các hoạt động vận hành bên ngoài doanh nghiệp và mức độ trở ngại từ thời gian và tiêu chuẩn khó hiểu là ba biến dự đoán tốt nhất cho sự hài lòng của doanh nghiệp công nghiệp đối với hệ thống ISO 9000. Nghiên cứu cũng chỉ ra không có sự khác biệt trong mức độ trở ngại, lợi ích và hài lòng của doanh nghiệp theo quy mô. Vì vậy, kết quả của nghiên cứu này sẽ là nguồn tham khảo hữu ích cho các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa trong vấn đề nhận thức rằng ISO 9000 là một hệ thống quản lý chất lượng hữu ích không phải chỉ cho doanh nghiệp lớn mà cả cho doanh nghiệp vừa và nhỏ. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu này cũng là một cơ sở quan trọng cho các cơ quan quản lý và các tổ chức tư vấn trong việc hoạch định các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp ứng dụng các hệ thống quản lý chất lượng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Phan Thăng, *Quản trị chất lượng*, Nhà xuất bản Thống kê, 2009.
- [2] Terziovski, M., Power, D. & Sohal, A.R., *The longitudinal effects of the ISO 9000 certification process on business performance*, European Journal of Operational Research, 146, (2003), 580-595.
- [3] Hua, H., Ching, K.S., Sun, H. & Xu, Y., *An empirical study on quality management practices in Shanghai manufacturing industries*, Total quality management, 11(8), (2000), 1111-1122.
- [4] Bayati, A. & Taghavi, A., *The impacts of acquiring ISO 9000 certification on the performance of SMEs in Tehran*, The TQM Magazine, 19(2), (2007), 140-149.