THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9000 TẠI CÁC DOANH NGHIỆP CÔNG NGHIỆP THỪA THIÊN HUẾ

Hoàng Trọng Hùng, Lê Quang Trực
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 Thừa Thiên Huế. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ quan tâm áp dụng ISO 9000 tại các doanh nghiệp công nghiệp Thừa Thiên Huế còn thấp. Mặc dù có nhiều nguyên nhân nhưng nguyên nhân chính là đa số doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ, nhận thức chưa đúng đắn về mức độ lợi ích mà hệ thống này đem lại cho doanh nghiệp. Đối với các doanh nghiệp đã áp dụng ISO 9000, 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 cũng chỉ ra không có sự khác biệt đáng kể về 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.

1. Mở đầu

Kinh nghiệm và thực tiễn ở trong và ngoài nước đều chỉ ra rằng, quản trị chất lượng là một công cụ hết sức quan trọng để các doanh nghiệp thực hiện được nhiệm vụ mang tầm chiến lược của mình là bảo đảm và nâng cao được chất lượng sản phẩm. Các công trình nghiên cứu ở nhiều nước cho thấy, các doanh nghiệp khẳng định được đẳng cấp chất lượng sản phẩm của mình thông qua việc xây dựng, áp dụng thành công các hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn, đặc biệt là hệ thống theo tiêu chuẩn ISO 9000 có được sản phẩm tốt hơn và đạt được kết quả sản xuất kinh doanh cao hơn (Hua & cộng sự, 2000; Terziovski, 2003; Calisir, 2007; Bayati & Taghavi, 2007).

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 như hiện nay có nhiều công cụ quản lý chất lượng được nghiên cứu và ứng dụng thành công. 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). Mặc dù thuật ngữ ISO 9000 xuất hiện trong mọi tranh luận, thuyết trình về chất lượng của hầu hết các nhà quản lý ở Việt Nam nhưng xu hướng của việc áp dụng ISO 9000 nhằm nâng cao tính hiệu quả của hệ thống

vẫn chưa được các tổ chức thực sự quan tâm. Chính vì vậy, việc giới thiệu xu hướng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000, lý do áp dụng, lợi ích từ việc áp dụng và những khó khăn, trở ngại trong quá trình áp dụng 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.

Nghiên cứu này tiến hành phát phiếu khảo sát 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. Các doanh nghiệp được lựa chọn tập trung vào các địa điểm: thành phố Huế, huyện Hương Thủy, huyện Hương Trà, huyện Phong Điền và huyện Phú Vang. 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 và nhóm gộp thành các nhóm nhân tố có những điểm tương tự chung. Trên cơ sở đó, phương pháp hồi quy tuyến tính đa biến (Multiple linear regression) 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.

2. Một số kết quả nghiên cứu chính

2.1. 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% (xem Bảng 1).

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. Họ còn xem ISO như là một vấn đề quá lớn và vượt quá khả năng của họ trong việc áp dụng.

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%.

Bảng 1. *Tình hình doanh nghiệp áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000*

Tiêu chí phân loại doanh nghiệp		**Có**		**Chưa**		**Tổng cộng**	**%**
		SL	**%**	**SL**	**%**		
Theo quy mô DN	Quy mô nhỏ	7	15,6	38	84,4	45	100,0
	Quy mô vừa	17	56,7	13	43,3	30	100,0
	Quy mô lớn	8	53,3	7	46,7	15	100,0

Theo lĩnh vực hoạt động	Khai thác	3	33,3	6	66,7	9	100,0
	Dệt may, da giày	2	20,0	8	80,8	10	100,0
	Hóa chất	0	0,0	3	100,0	3	100,0
	Gỗ, giấy	2	13,3	13	86,7	15	100,0
	Cơ khí, chế tạo máy và điện tử	7	63,6	4	36,4	11	100,0
	Thực phẩm, đồ uống	6	54,5	5	45,5	11	100,0
	Vật liệu xây dựng	10	50,0	10	50,0	20	100,0
	Khác	2	18,2	9	81,8	11	100,0
Tổng		32	35,6	58	64,4	90	100,0

Nguồn: Số liệu điều tra

2.2. Lý do cho các doanh nghiệp chưa áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 và ý định mong muốn áp dụng trong tương lai

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Phần lớn các doanh nghiệp điều tra là doanh nghiệp vừa và nhỏ, ít các doanh nghiệp lớn. Thị trường chủ yếu của các doanh nghiệp này là thị trường nội địa. Vì vậy, họ chưa thực sự chú trọng đến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000. Mặt khác, đa số những doanh nghiệp khảo sát thuộc loại doanh nghiệp vừa và nhỏ nên về cơ bản các quy trình, kỹ thuật cũng như công nghệ khá đơn giản, do vậy việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 theo phản ánh của các doanh nghiệp này là chưa thực sự cần thiết (55,2% ý kiến). Hơn nữa, việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 đối với họ là tương đối khó về thuật ngữ và chi phí áp dụng cũng tương đối lớn. Ngoài ra, có 25,9% doanh nghiệp cho rằng khả năng ứng dụng vào công ty thấp vì sản phẩm được sản xuất theo yêu cầu của từng đơn hàng, từ đó làm cho quá trình sản xuất có tính biến động, không đồng bộ. Hơn nữa, số lượng đơn hàng tuy nhiều nhưng kích cỡ lô hàng lại nhỏ.

Khi được hỏi về ý định áp dụng hệ thống quản lý ISO 9000 chỉ có 31% doanh nghiệp cho biết chắc chắn sẽ áp dụng ISO 9000 trong tương lai ngắn hạn (1-3 năm tới), số còn lại vẫn chưa chắc chắn (53,4%) và không áp dụng (15,5%). Điều này cho thấy nhận thức của doanh nghiệp về tầm quan trọng cũng như lợi ích của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 còn chưa cao.

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

Đối với các doanh nghiệp đang áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, 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 nhất là với các công ty nước ngoài (với 78,1% cho ý kiến). Mặc dù ISO 9000 không phải là hệ thống làm gia tăng chất lượng sản phẩm nhưng có đến 62,5% doanh nghiệp bày tỏ mong muốn áp dụng ISO 9000 để nâng cao chất lượng sản phẩm cuối cùng. 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 do cấp trên chỉ định, đó là những doanh nghiệp thuộc mô hình công ty mẹ - công ty con.

2.4. 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 thay đổi một lối tư duy cũng như cách thức làm việc từ kinh nghiệm sang các quy trình chuẩn.

Khó khăn lớn thứ hai là bộ 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.

Bảng 2. *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 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: * thang đo Likert từ 1- rất thấp đến 5- rất cao*

Khó khăn thấp nhất theo các doanh nghiệp điều tra là thiếu sự cam kết của lãnh đạo cấp cao (giá trị trung bình bằng 1,9). Điều này cho thấy rằng, đa số các lãnh đạo doanh nghiệp đã bước đầu nhận thức được tầm quan trọng của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 và cam kết thực hiện chất lượng.

Kết quả kiểm định giá trị trung bình với giá trị kiểm định bằng hoặc ở cận dưới của mức độ trở ngại 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 quan sát 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 trung bình.

Kết quả kiểm định Kruskal-Wallis cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê đối với đánh giá về mức độ trở ngại 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 3. *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		
Khó khăn trong sự hợp tác giữa các nhà QL cấp trung	0,499		
Thiếu sự quan tâm của nhân viên	0,773		
Thiếu kênh giao tiếp hiệu quả	0,694		

Thiếu sự hợp tác từ khách hàng	0,794		
Thiếu 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).

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

Bảng 4. *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: * thang đo Likert từ 1- rất thấp đến 5- rất cao*

Kết quả từ bảng 4 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 mà các doanh nghiệp đạt được với giá trị trung bình tương ứng là 4,25; 4,22 và 3,97. 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, nên tỷ lệ sai sót giảm đáng kể, giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm được nhiều chi phí như điện, nước, sản phẩm sai sót, tiết kiệm được giấy tờ, văn bản,... Từ đó, giúp cho doanh nghiệp tăng được 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 về mức độ lợi ích đạt được 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 là 0,000 thấp hơn 0,05 thoả mãn điều kiện cho phân tích nhân tố. Bảng 5 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 thoả mãn yêu cầu.

Bảng 5. *Phân tích nhân tố thang đo mức độ lợi ích đạt được*

Biến quan sát	**Yếu tố**			
	1	**2**	**3**	**4**
Nâng cao sự thỏa mãn của nhân viên	0,624			
Sử dụng dữ liệu như là công cụ quản lý KD	0,741			
Phát triển văn hóa chất lượng	0,854			
Cải thiện mối quan hệ nhân viên và nhà quản lý	0,663			
Cải thiện hoạt động của nhà cung ứng		0,579		
Thâm nhập thị trường mới dễ dàng hơn		0,797		

Gia tăng năng suất		0,716		
Giao tiếp tốt hơn với khách hàng		0,714		
Giảm đáng kể số lượng văn bản giấy tờ			0,885	
Giảm sự lặp lại công việc và lãng phí			0,603	
Nâng cao sự hài lòng của khách hàng				0,890
Cải thiện chất lượng sản phẩm cuối cùng				0,757
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 "*Phát triển văn hóa chất lượng*" (ký hiệu là VH.CL). 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 nhóm này là "*Nâng cao năng lực đáp ứng khách hàng*" (ký hiệu là ĐƯ.KH).

2.6. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000

Kết quả đánh giá cho thấy trên 81% ý kiến của doanh nghiệp là thỏa mãn và rất thỏa mãn 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 thỏa mãn cao.

Bảng 6. *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 trung bình**	**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 đã 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 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.

2.7. 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 (Linear Regression) 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 (stepwise regression) được sử dụng.

Bảng 7. *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	51,575	0,000		
Giảm lãng phí	0,232	0,077	3,008	0,006	0,992	1,008
Tốn kém thời gian và tiêu chuẩn khó hiểu	-0,165	0,077	-2,138	0,041	0,991	1,009
Cải thiện hoạt động vận hành bên ngoài doanh nghiệp	0,160	0,077	2,074	0,047	0,999	1,001

Nguồn: Số liệu phỏng vấn và xử lý của tác giả

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 thỏa mãn của doanh nghiệp đối với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 được thể hiện như sau:

$$HLONG = 3,906 + 0,232*G.LP + 0,16*HD.BN – 0,165*TG.TC$$

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 thỏa mãn của doanh nghiệp công nghiệp Thừa Thiên Huế đối với hệ thống ISO 9000. Các hệ số hồi quy β phản ánh tỷ lệ thuận hay nghịch với sự thỏa mãn của doanh nghiệp. Khi các yếu tố này tăng lên hay giảm đi thì sự thỏa mãn cũng sẽ tăng lên hay giảm đi tương ứng.

Tiêu chuẩn chấp nhận (Tolerance) của các biến đưa vào mô hình đều lớn hơn 0,1 và hệ số phóng đại phương sai đều 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.

3. Kết luận và các đề xuất

Có thể nói, mức độ quan tâm áp dụng ISO 9000 tại các doanh nghiệp công nghiệp Thừa Thiên Huế còn thấp. Mặc dù có nhiều nguyên nhân nhưng nguyên nhân chính là đa số doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ, nhận thức chưa đúng đắn về mức độ lợi ích hệ thống này đem lại cho doanh nghiệp. Đối với các doanh nghiệp đã áp dụng ISO 9000, 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 cũng chỉ ra không có sự khác biệt đáng kể trong mức độ trở ngại, lợi ích và hài lòng của doanh nghiệp theo quy mô. Kết quả của nghiên cứu này 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.

Để nâng cao nhận thức cũng như đạt được kết quả tốt hơn trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 tại các doanh nghiệp cần có sự nỗ lực từ phía doanh nghiệp cũng như sự hỗ trợ của phía các cơ quan nhà nước và tổ chức tư vấn.

Đối với các doanh nghiệp, cần có sự cam kết từ lãnh đạo và sự đồng lòng nhất trí của toàn bộ cán bộ công nhân viên. Doanh nghiệp cần xem chi phí áp dụng ISO là một khoản đầu tư và nó sẽ giúp cho doanh nghiệp có khả năng sinh lời tốt hơn trong tương lai. Có như vậy, doanh nghiệp sẽ không ngần ngại trong việc áp dụng ISO. Bên cạnh đó, khi có ý định thực hiện ISO, doanh nghiệp cần tăng cường công tác tuyên truyền về nhận thức cho cán bộ nhân viên nhằm giảm thiểu sự không hưởng ứng và thói quen làm việc theo kiểu truyền thống. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng cần chú trọng lựa chọn những cá nhân có trình độ, tâm huyết và có quyết tâm cao trong việc thực hiện ISO. Cuối cùng, doanh nghiệp cần rà soát và cải tiến thường xuyên các quy trình không phù hợp, điều này sẽ làm giảm thiểu các chi phí liên quan đến quá trình đánh giá nội bộ lẫn đánh giá bên ngoài khi doanh nghiệp có nhu cầu.

Đối với cơ quan nhà nước, cần có chương trình hành động cụ thể để nâng cao năng lực của tổ chức chứng nhận trong nước để giảm chi phí áp dụng ISO cho doanh nghiệp. Sở Khoa học & Công nghệ cần có chương trình giúp đỡ doanh nghiệp trong việc áp dụng ISO như mở lớp đào tạo về ISO cho lãnh đạo doanh nghiệp, hỗ trợ tìm

kiếm đối tác chứng nhận, tư vấn áp dụng ISO; khuyến khích, thúc đẩy các doanh nghiệp áp dụng ISO ngay từ lúc khởi sự kinh doanh, đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Bên cạnh đó, cần việc rà soát để tinh giản thủ tục không cần thiết liên quan đến việc đăng ký thực hiện ISO. Ngoài ra, Sở Khoa học & Công nghệ nên thành lập câu lạc bộ các doanh nghiệp ISO nhằm mục đích cung cấp thông tin và cập nhật gương điển hình trong việc thực hiện ISO ở trong và ngoài tỉnh, là diễn đàn trao đổi, chia sẻ thông tin về kinh nghiệm khi thực hiện ISO.

Đối với nhà tư vấn, cần nâng cao năng lực chuyên môn, tìm hiểu kĩ về công nghệ sản xuất của khách hàng, chủ động trong việc cung cấp thông tin cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ bằng cách kết hợp với các cơ quan ban ngành tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề về ISO.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Thăng, *Quản trị chất lượng*, Nhà xuất bản Thống kê, 2009
2. Nguyễn Hữu Thái Hòa, *Hành trình văn hóa ISO và giấc mơ chất lượng Việt Nam*, Nhà xuất bản Trẻ, 2007
3. Tạ Thị Kiều An, Ngô Thị Ánh, Nguyễn Hoàng Kiệt, Đinh Phượng Vương, *Quản lý chất lượng toàn diện*, Nhà xuất bản Thống kê, 2000
4. Calisir, F., *Factors affecting the satisfaction services' companies satisfaction with ISO 9000*, Managing Service quality, 17(5), (2007), 579-593
5. 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
6. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Thống kê ứng dụng trong kinh tế - xã hội*, Nhà xuất bản Thống kê, 2008
7. 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
8. 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

THE PRACTICES OF ISO 9000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THUA THIEN HUE INDUSTRIAL ENTERPRISES

Hoang Trong Hung, Le Quang Truc
College of Economics, Hue University

SUMMARY

This research paper was conducted on the basis of data collected in 90 industrial enterprises in Thua Thien Hue province. Results from this research show that there is a low level of the implementation of ISO 9000 at Thua Thien Hue industrial enterprises. The main reason is that the majority of the enterpries are of medium and small scale and lack the awareness of the benefits from ISO 9000. For ISO 9000 registered enterprises, it is found that despite some obstacles in the process of implementing ISO 9000, the benefits that ISO 9000 may bring to the enterprises are considerable and that the enterprises feel satisfied with this quality management system. The research also finds that there are no significant differences in the level of obstacles, benefits and satisfaction towards ISO 9000 among differently-scaled enterprises.