

# Mối quan hệ giữa Quản lý chất lượng toàn diện và Hiệu quả chất lượng tại các doanh nghiệp khu vực phía Nam: Vai trò trung gian của Văn hóa sáng tạo

NGUYỄN QUANG THƯ<sup>\*</sup>  
NGUYỄN TẤN TRUNG<sup>\*\*</sup>

## Tóm tắt

Nghiên cứu này kiểm định mối quan hệ giữa Quản lý chất lượng toàn diện (TQM) và Hiệu quả chất lượng (QP) tại các doanh nghiệp khu vực phía Nam Việt Nam. Nghiên cứu đồng thời xem xét liệu yếu tố Văn hóa sáng tạo có tác động trung gian hay không đến QP. Kết quả cho thấy, TQM có tác động cùng chiều đến QP; Văn hóa sáng tạo có tác động cùng chiều đến QP và tác động trung gian đến mối quan hệ giữa TQM và QP. Từ đó, nghiên cứu đưa ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao QP trong doanh nghiệp.

**Từ khóa:** quản lý chất lượng toàn diện, hiệu quả chất lượng, văn hóa tổ chức, văn hóa sáng tạo

## Summary

This study examines the relationship between Total quality management (TQM) and Quality performance (QP) in enterprises in the South of Vietnam. Also, it assesses whether Innovative culture has an intermediate influence on QP. The outcomes indicate that TQM creates a positive impact on QP; Innovative culture has a positive influence on QP and an intermediate impact on the relationship between TQM and QP. Based on these outcomes, the study provides management implications to improve QP in the aforementioned enterprises.

**Keywords:** total quality management, quality performance, organizational culture, innovative culture

## GIỚI THIỆU

TQM là một tập hợp các nguyên lý hướng dẫn, trong đó tích hợp các kỹ thuật quản trị cơ bản, những nỗ lực cải tiến và các công cụ kỹ thuật để quản lý liên quan đến việc cải tiến liên tục một tổ chức. Có rất ít nghiên cứu về mối quan hệ giữa TQM và QP tại Việt Nam, cũng như việc xem xét tác động trung gian của yếu tố văn hóa sáng tạo đến mối quan hệ này. Do vậy, bài viết được thực hiện nhằm kiểm định tác động trung gian của văn hóa sáng tạo đến mối quan hệ trên, qua đó giúp doanh nghiệp có cách thức triển khai và kiểm soát hiệu quả việc áp dụng TQM, góp phần nâng cao QP.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ CÁC GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

### Cơ sở lý thuyết

*Quản lý chất lượng toàn diện*

Slack và cộng sự (2007) định nghĩa:

“TQM là cách tiếp cận tổng thể hay toàn diện để quản lý chất lượng, trong đó nhân mạnh đến vai trò của tất cả các bộ phận và tất cả mọi người của một tổ chức có ảnh hưởng và cải thiện chất lượng”.

Theo nghiên cứu của Akgün và cộng sự (2014), TQM gồm 6 thành phần chính sau: sự lãnh đạo, hoạch định chiến lược, hướng vào khách hàng, quản lý quá trình, quản lý nhân lực, thông tin và phân tích.

### *Văn hóa sáng tạo*

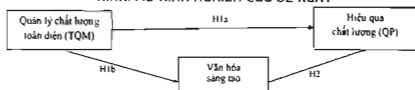
Trong nghiên cứu này, văn hóa sáng tạo đề cập đến nhận thức của nhân viên về văn hóa sáng tạo của tổ chức mà họ làm việc. Điều này liên quan đến việc cảm nhận sự hỗ trợ của tổ chức với những kiến thức, ý tưởng mới, tạo điều kiện cho họ áp dụng những điều mới vào công việc (Nguyen Dinh Tho, Nguyen Thi Mai Trang, 2015).

Văn hóa sáng tạo giúp thúc đẩy năng lực sáng tạo của tất cả các thành viên trong doanh nghiệp (O' Cass & Ngo, 2007). Văn hóa sáng tạo được xem xét thông qua nhận thức, nghĩa là mức độ đánh giá của nhân viên về văn hóa sáng tạo trong tổ chức mà họ đang làm việc. Một khi nhân viên đánh giá cao văn hóa sáng tạo của doanh nghiệp mà họ đang làm việc, thì họ tin rằng, doanh nghiệp luôn khuyến khích nhân viên ứng dụng những tri thức khoa học mới vào doanh nghiệp và tin

<sup>\*</sup>, <sup>\*\*</sup>. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Ngày nhận bài: 13/03/2020; Ngày phản biện: 21/05/2020; Ngày duyệt đăng: 28/05/2020

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

BẢNG 1: THANG ĐO CÁC THÀNH PHẦN TRONG MÔ HÌNH

Kí hiệu	Thang đo	Số biến quan sát	Nguồn gốc thang đo
<b>Quản lý chất lượng toàn diện (TQM)</b>			
PM	Quản lý quá trình	6	Akgün và cộng sự (2014)
LEADERSHIP	Sự lãnh đạo	4	
CF	Hướng vào khách hàng	5	
SP	Hoạch định chiến lược	5	
IA	Thông tin và phân tích	5	
RM	Quản lý nhân lực	4	
<b>Văn hóa sáng tạo (IC)</b>			
		7	Nguyen Dinh Tho, Nguyen Thi Mai Trang (2015)
<b>Hiệu quả chất lượng (QP)</b>			
		6	Arda và cộng sự (2018)

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

tưởng doanh nghiệp sẽ đánh giá cao các ứng dụng này. Như vậy, văn hóa sáng tạo kích thích, tác động và ảnh hưởng đến năng lực hấp thu công nghệ của tổ chức.

#### Hiệu quả chất lượng

QP là một yếu tố cần thiết trong việc chuyển đổi quản lý chất lượng vào cải thiện năng lực cạnh tranh (Powell, 1995). Do đó, QP được xem như là một yếu tố của hiệu quả tổ chức.

#### Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

##### Mối quan hệ giữa các yếu tố của TQM và QP

Ban lãnh đạo có vai trò to lớn trong việc quyết định sự thành công của TQM thông qua việc tạo ra các mục tiêu, xây dựng kế hoạch đạt mục tiêu, giá trị và hệ thống nhằm cải thiện hiệu suất của tổ chức. Bên cạnh tầm quan trọng của sự lãnh đạo, thì định hướng và tập trung vào khách hàng được xem là yếu tố quan trọng của TQM (Dean và Bowen, 1994) và có ảnh hưởng lớn đến sự thành công của một tổ chức trên thị trường. Từ các lập luận trên, giả thuyết H1a được phát biểu như sau:

Giả thuyết H1a: Các yếu tố của TQM có tác động cùng chiều đến QP.

##### Mối quan hệ giữa các yếu tố của TQM và Văn hóa sáng tạo

Tổng quan các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra mối quan hệ phụ thuộc lẫn nhau giữa TQM và văn hóa tổ chức. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, để thực hiện TQM hiệu quả trong tổ chức, cần phải có một nền văn hóa thống nhất để triển khai nó. Tata và Prasad (1998) kết luận, so với kiểm soát hợp lý chặt chẽ, thì định hướng con người, văn hóa linh hoạt có lợi hơn cho việc thực hiện TQM. Do đó, giả thuyết H1b được phát biểu như sau:

Giả thuyết H1b: Các yếu tố của TQM có tác động cùng chiều đến Văn hóa sáng tạo.

##### Mối quan hệ giữa Văn hóa sáng tạo và QP

Văn hóa đổi mới thúc đẩy nhân viên áp dụng kiến thức và kỹ năng mới vào công việc để cải thiện hiệu suất

của họ (Waldman, 1994), từ đó đóng góp vào QP, hiệu quả của tổ chức nói chung. Giả thuyết H2 được đặt ra như sau:

Giả thuyết H2: Văn hóa sáng tạo có tác động cùng chiều đến QP.

Từ cơ sở phát triển giả thuyết nêu trên, mô hình nghiên cứu được đề xuất tại Hình. Thang đo các thành phần trong mô hình trình bày ở Bảng 1.

#### Phương pháp nghiên cứu

Nhóm tác giả tiến hành khảo sát các doanh nghiệp hoạt động trong cả 3 lĩnh vực: sản xuất, kinh doanh và dịch vụ ở TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa - Vũng Tàu, Long An, Tiền Giang và một số tỉnh khác trong năm 2019, với phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Những doanh nghiệp này đã, đang và sẽ có dự định triển khai áp dụng ISO 9001 hoặc TQM. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát trực tiếp và qua email đối với 200 nhà quản lý cấp trung trở lên. Sau khi thu về và làm sạch, còn 190 phiếu hợp lệ.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Đánh giá thang đo

Kết quả Bảng 2 cho thấy, hệ số tải của tất cả các biến quan sát giữ lại đều > 0,5, nên các thang đo sử dụng trong mô hình nghiên cứu đạt giá trị hội tụ. Ngoài ra, các thang đo cũng đạt yêu cầu về độ tin cậy tổng hợp (đều lớn hơn mức tiêu chuẩn 0,7). Hơn nữa, giá trị phương sai trích của các thang đo trong mô hình đều > 0,5. Vì vậy, các thang đo đều đảm bảo tiêu chí về độ tin cậy và giá trị hội tụ.

Theo kết quả phân tích ở Bảng 3, tất cả các giá trị căn bậc hai của AVE ở mỗi biến nghiên cứu đều lớn hơn hệ số tương quan giữa biến đó với các biến còn lại trong mô hình. Vì vậy, các thang đo của các biến nghiên cứu đều đạt giá trị phân biệt.

### Kết quả ước lượng và thảo luận

Kết quả ước lượng mô hình bằng phương pháp Consistent PLS Bootstrapping với cỡ mẫu là 5.000 thể hiện tại Bảng 4. Như vậy, các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ). nên các giả thuyết kỳ vọng trong mô hình nghiên cứu đều được chấp nhận. Mức độ giải thích đến QP là 50,3% được đánh giá là vừa phải.

## KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Qua nghiên cứu của nhóm tác giả, TQM có tác động cùng chiều đến QP và Văn hóa sáng tạo của doanh nghiệp khu

vực phía Nam. Bên cạnh đó, Văn hóa sáng tạo có tác động cùng chiều đến QP. Với kết quả này, nhóm tác giả đưa ra một vài hàm ý quản trị, như sau:

*Thứ nhất, nâng cao hiệu quả việc kiểm soát hoạt động triển khai thực hiện TQM*

Các doanh nghiệp khi triển khai áp dụng TQM cần quan tâm thực hiện tốt các yếu tố thành phần của TQM thông qua chu trình quản lý của DEMING - PDCA (Plan: Lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu; Do: Đưa kế hoạch vào thực hiện; Check: Kiểm tra lại kế hoạch và kiểm tra kết quả thực hiện kế hoạch; Act: Dựa trên kết quả kiểm tra, tiến hành cải tiến chương trình).

*Thứ hai, đẩy mạnh thực hiện văn hóa sáng tạo trong doanh nghiệp*

Các cấp quản lý của doanh nghiệp, đặc biệt là quản lý cấp cao cần thiết lập văn hóa riêng cho tổ chức, đặc biệt là văn hóa sáng tạo. Qua đó, không chỉ khuyến khích, tạo điều kiện cho sự sáng tạo của nhân viên, mà còn thiết lập các mối quan hệ xã hội và xác định trao đổi qua lại giữa doanh nghiệp và nhân viên, hình thành lợi thế cạnh tranh, nâng cao chất lượng sản phẩm, từ đó nâng cao QP. □

**BẢNG 2: KẾT QUẢ ĐỘ TIN CẬY VÀ GIÁ TRỊ HỢI TỤ CỦA THANG ĐO**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Độ tin cậy tổng hợp	Phương sai trích trung bình (AVE)
IC	0.79	0.851	0.851	0.511
QP	0.883	0.885	0.914	0.681
PM	0.889	0.894	0.918	0.692
LEADERSHIP	0.869	0.871	0.911	0.718
CF	0.874	0.878	0.914	0.727
SP	0.678	0.861	0.732	0.473
IA	0.923	0.926	0.942	0.764
RM	0.846	0.847	0.907	0.765

**BẢNG 3: KIỂM ĐỊNH GIÁ TRỊ PHÂN BIỆT (FORNELL - LACKER)**

	CF	IA	IC	LEADERSHIP	PM	QP	RM	SP
CF	0,853							
IA	0,36	0,874						
IC	0,18	0,302	0,715					
LEADERSHIP	0,466	0,28	0,238	0,847				
PM	0,269	0,295	0,275	0,238	0,832			
QP	0,371	0,428	0,523	0,387	0,438	0,825		
RM	0,146	0,172	0,239	0,235	0,283	0,532	0,875	
SP	0,312	0,319	0,227	0,457	0,307	0,37	0,189	0,688

**BẢNG 4: TRỌNG SỐ ƯỚC LƯỢNG**

	$\beta$	B	SD	T	P
IC -> QP	0.324	0.327	0.053	6.09	0.000
TQM -> IC	0.383	0.388	0.063	6.038	0.000
TQM -> QP	0.519	0.517	0.052	9.92	0.000

Nguồn: Nhóm tác giả xử lý dữ liệu

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nguyễn Quang Thu, Nguyễn Tấn Trung (2020). Mối quan hệ giữa quản lý chất lượng toàn diện và hiệu quả chất lượng tại các doanh nghiệp khu vực phía Nam: Vai trò trung gian của năng lực hấp thụ công nghệ, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, số 12, tháng 04/2020
- Arda O.A., Bayraktar E., Tatoi E. (2018). *How do integrated quality and environmental management practices affect firm performance? Mediating roles of quality performance and environmental proactivity*, Business Strategy and the Environment, 1-15
- Akgün, A. E., Ince, H., Imamoglu, S. Z., Keskin, H., Kocoglu, Y. (2014). The mediator role of learning capability and business innovativeness between total quality management and financial performance, *International Journal of Production Research*, 52(3), 888-901
- Dean, J. W., Bowen, D. E. (1994). Management theory and total quality: improving research and practice through theory development, *Academy of management review*, 19(3), 392-418
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Thousand Oaks: Sage
- Nguyen Dinh Tho, Nguyen Thi Mai Trang (2015). Can knowledge be transferred from business schools to business organizations through in-service training students? SEM and fsQCA findings, *Journal of Business Research*, 68, 1332-1340
- O' Cass, A., Ngo, L. V. (2007). Market orientation versus innovative culture: two routes to superior brand performance, *European Journal of Marketing*, 41(7/18), 868-887
- Powell, T. C. (1995). Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study, *Strategic management journal*, 16(1), 15-37
- Slack, N., Chambers, S. & Johnston, R. (2007). *Operations Management*, 5th Edition, London: FT Prentice Hall
- Waldman, D. A. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance, *Academy of Management review*, 19(3), 510-536