

Một số nhân tố ảnh hưởng đến ý định ứng dụng hệ thống quản trị chất lượng toàn diện (TQM) trong các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam

Trương Đức Thao
Trường Đại học Đại Nam

Nghiên cứu này được tiến hành dựa trên kết quả khảo sát 486 doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam về ý định ứng dụng hệ thống quản trị chất lượng toàn diện (TQM). Kết quả nghiên cứu chỉ ra, các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam chưa có ý định rõ ràng trong việc ứng dụng TQM để quản trị chất lượng sản phẩm của mình (3.16 điểm), mặc dù đa số các doanh nghiệp này đều cảm nhận được TQM là khá dễ dàng nếu áp dụng (4.02 điểm) và nó có thể đem lại hiệu quả hơn cho doanh nghiệp (3.77 điểm), và hiệu quả hơn so với hệ thống quản trị chất lượng mà doanh nghiệp mình đang áp dụng (3.86 điểm).

1. Mở đầu

Tại Việt Nam, thị trường xăng dầu và khí hóa lỏng tuy mới hình thành từ những năm đầu thập niên 1990 nhưng đã có những bước chuyển biến đáng kể và có xu hướng tăng nhanh trong 10 năm trở lại đây. Thị trường xăng dầu và khí hóa lỏng Việt Nam còn rất nhiều những vấn đề liên quan bao gồm nhu cầu thị trường, thực trạng sản xuất xăng dầu và khí hóa lỏng trong nước và tình hình kinh doanh xuất nhập khẩu xăng dầu và khí hóa lỏng, tình hình tổ chức phân phối bán lẻ cũng như thực trạng về tình hình sang chiết nạp gas trái phép trên thị trường, cùng với đó là những hoạt động quản lý của Nhà nước đối với ngành hàng kinh doanh có điều kiện này. Để giải quyết những vấn đề trên, có rất nhiều những giải pháp đã được đưa ra, trong đó nổi lên việc ứng dụng những hệ thống quản trị chất lượng như ISO9000 hay Quản lý chất lượng toàn diện (TQM). Mặc dù quản lý chất lượng toàn diện TQM đã được áp dụng từ nhiều năm nay tại nhiều nước trên thế giới như ở các nước châu Âu, Mỹ, Nhật Bản,... nhưng tại Việt Nam, việc ứng dụng TQM vào các doanh nghiệp cũng chỉ mới bắt đầu được quan tâm trong một vài năm trở lại đây.

Xuất phát từ những vấn đề trên, tác giả tiến hành nghiên cứu, đánh giá thực trạng các một số nhân tố ảnh hưởng đến ý định ứng dụng hệ thống quản trị chất lượng toàn diện (TQM) trong các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam để cung cấp các luận điểm khoa học và thực tiễn cho việc nghiên cứu ứng dụng TQM vào hoạt động quản trị chất lượng tại các doanh nghiệp này.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Ý định chấp nhận hệ thống

Theo Davis, ý định chấp nhận một hệ thống sẽ quyết định một cá nhân, tổ chức có sử dụng hệ thống ấy hay

không ((Rauniar và cộng sự, 2014)), đây là một nhân tố quan trọng quyết định việc một cá nhân hay một tổ chức sử dụng một hệ thống ((Ong và cộng sự, 2015)). Khái niệm ý định ứng dụng hệ thống của Davis bắt nguồn từ khái niệm ý định thực hiện hành vi của Fishbein và Ajzen trong mô hình TRA và sau này là TPB.

2.2. Quản trị chất lượng, hệ thống quản trị chất lượng tổng thể (TQM) và ý định ứng dụng TQM của doanh nghiệp

Theo quan điểm quản trị chất lượng toàn diện (TQM) thì, Quản trị chất lượng là một hoạt động có chức năng quản lý chung nhằm mục đích đề ra chính sách, mục tiêu, trách nhiệm và thực hiện chúng bằng các biện pháp như hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ một hệ thống chất lượng (Lý Bá Toàn, 2018). TQM là một triết lý bao gồm các khái niệm, nguyên tắc và phương pháp nhằm kết hợp các khía cạnh quản lý trong doanh nghiệp như sự lãnh đạo, quản trị nhân lực, hướng đến khách hàng, kế hoạch chiến lược, quản trị quá trình, thông tin và phân tích... một cách hiệu quả.

Mô hình chấp nhận hệ thống (TAM) được Davis phát triển dựa trên mô hình hành vi hợp lý (TRA) của Fishbein và Ajzen. Trong đó, yếu tố ý định chấp nhận hệ thống được Davis giữ nguyên về ý nghĩa và vai trò như trong mô hình hành vi hợp lý (Venkatesh và Davis, 1996).

2.3. Các nhân tố tác động tới Ý định ứng dụng TQM

- Cảm nhận về sự hiệu quả của hệ thống

Theo Davis, mức độ mà một cá nhân, tổ chức chấp nhận áp dụng một hệ thống, một công nghệ nào đó chịu ảnh hưởng của việc cá nhân, tổ chức đó có mức độ cảm nhận như thế nào về sự hiệu quả mà hệ thống

đó mang lại. Sự cảm nhận này có thể không hẳn gắn với hiểu biết của cá nhân, hay tổ chức đó về hệ thống đó như trong trường hợp hệ thống đó là một hệ thống mới và lạ ((Venkatesh và Davis, 1996)). Cảm nhận về tính hiệu quả của hệ thống ảnh hưởng tới ý định chấp nhận hệ thống của một tổ chức, cá nhân, xét trên góc độ hệ thống chưa được sử dụng và đứng trước khả năng được chấp nhận thì tính hiệu quả của hệ thống lúc này mang ý nghĩa tương lai.

- Cảm nhận về tính dễ sử dụng của hệ thống

“Nghiên cứu của (Elbeltagi và cộng sự, 2005) cũng chỉ ra cảm nhận về tính dễ sử dụng của hệ thống tác động thuận chiều tới việc các cá nhân chấp nhận sử dụng hệ thống hỗ trợ ra quyết định ở các cơ quan chính quyền địa phương. Trong nghiên cứu này, tác giả định nghĩa cảm nhận về sự dễ sử dụng của hệ thống quản lý chất lượng toàn diện là mức độ mà một cá nhân, tổ chức tin rằng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng toàn diện vào tổ chức của họ là dễ dàng mà không cần phải cố gắng nhiều.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Dữ liệu

Dữ liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập bằng việc phát ra 600 phiếu khảo sát tới 600 doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng tại Việt Nam bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phi xác suất và hỏi trên đối tượng là người phụ trách trực tiếp quản trị chất lượng tại các đơn vị kinh doanh này thông qua việc gửi bảng hỏi trực tiếp hoặc qua email, và trong khoảng thời gian từ tháng 10/2020 đến tháng 2/2021. Kết quả, thu về 508 phiếu theo hai hình thức là trả lời trực tiếp bằng cách điền vào phiếu hỏi in sẵn và qua email, trong đó có 22 phiếu khảo sát không hợp lệ do điền thiếu thông tin hoặc người trả lời không phải là người phụ trách quản trị chất lượng của doanh nghiệp, còn lại 486 phiếu hợp lệ và được sử dụng cho các phân tích của nghiên cứu này.

3.2. Thực trạng ý định ứng dụng TQM trong các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam

Đây là nhân tố đại diện cho biến phụ thuộc “Ý định ứng dụng TQM tại đơn vị”, nhân tố này được đại diện bởi 03 biến quan sát thành phần, kết quả thống kê mô tả cho giá trị trung bình nhân tố là 3.16 điểm (ở mức 3, Bình thường), các biến quan sát cho nhân tố này đều được đánh giá ở mức độ trung bình và dao động từ 3.1 — 3.3 điểm. Trong đó, cao nhất là tiêu chí “Tôi dự tính tôi sẽ áp dụng TQM cho doanh nghiệp của mình” với giá trị trung bình đạt 3.3 điểm, thứ hai là tiêu chí “Tôi sẽ áp dụng TQM cho doanh nghiệp mình trong thời gian tới” với giá trị trung bình là 3.10 điểm, thứ ba là tiêu chí “Tôi có xu hướng áp dụng TQM cho doanh nghiệp của mình” có giá trị trung bình đạt 3.08 điểm.

Bảng 1: Thống kê mô tả nhân tố Ý định ứng dụng TQM tại đơn vị

TT	Biến quan sát	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Tôi sẽ áp dụng TQM cho doanh nghiệp mình trong thời gian tới	486	3.10	1.22
2	Tôi có xu hướng áp dụng TQM cho doanh nghiệp của mình	486	3.08	1.26
3	Tôi dự tính tôi sẽ áp dụng TQM cho doanh nghiệp của mình	486	3.3	1.14
4	Trung bình	486	3.16	1.21

Như vậy, với 03 thang đo có mức độ chỉ xu hướng khác nhau cho thấy, các nhà quản lý chất lượng tại các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam còn chưa sẵn sàng, chưa chắc chắn trong việc có hay không triển khai áp dụng TQM tại doanh nghiệp mình. Điều này có thể là do, đa số các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng có quy mô nhỏ nên có thể chưa có quy mô kinh doanh đủ lớn để xem xét ứng dụng, hoặc số lượng doanh nghiệp lớn thì lại là doanh nghiệp nhà nước nên việc có quyết định ứng dụng TQM hay không không phải do người đứng đầu doanh nghiệp ra quyết định.

3.3. Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến ý định ứng dụng hệ thống quản trị chất lượng toàn diện (TQM) trong các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam

Kết quả thống kê cho thấy, đối với nhân tố “Cảm nhận về sự hiệu quả của TQM”, 06 biến quan sát cho nhân tố này được đánh giá ở mức độ tương đối cao khi đạt giá trị trung bình nhân tố là 3.77 điểm. Giá trị trung bình của các quan sát thành phần dao động từ 3.4 — 3.97 điểm. Trong đó, cao nhất là tiêu chí “Áp dụng TQM trong doanh nghiệp sẽ cho phép doanh nghiệp tôi quản lý chất lượng dễ dàng hơn” với giá trị trung bình đạt 3.97 điểm, kế tiếp là tiêu chí “Áp dụng TQM sẽ cải thiện chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp của tôi” có giá trị trung bình đạt 3.96 điểm, còn tiêu chí thấp nhất là “Áp dụng TQM sẽ nâng cao hiệu quả công việc của các bộ phận trong doanh nghiệp của tôi” có giá trị trung bình đạt 3.4 điểm. Kết quả này cho thấy, các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng đã nhận thức được khá tốt về hiệu quả mà TQM có thể mang lại cho doanh nghiệp nếu ứng dụng hệ thống này vào trong quản trị chất lượng cho doanh nghiệp mình.

Nhân tố “Cảm nhận về sự dễ sử dụng của TQM” có 07 biến quan sát thành phần, kết quả số liệu cho thấy, các biến quan sát được đánh giá ở mức độ khá cao và có giá trị trung bình nhân tố là 4.02 điểm. Trong đó, cao nhất là tiêu chí “Học cách áp dụng TQM khá dễ dàng với doanh nghiệp của tôi” với giá trị đạt 4.2 điểm; tiếp theo đó là các tiêu chí “Các nội dung của TQM là rõ ràng” với giá trị trung bình đạt 4.07 điểm, “Nói chung tôi thấy TQM dễ áp dụng” và “Tôi thấy áp dụng TQM phục vụ cho mục đích của doanh nghiệp của tôi rất dễ dàng” có giá trị trung bình đạt 4.03 điểm và 4.01 điểm... Kết quả thống kê này cho thấy, các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt

Nam đều nhận thức được sự phù hợp và dễ áp dụng TQM vào trong doanh nghiệp mình. Đa số các ý kiến cho rằng, việc áp dụng TQM là thuận lợi và giúp doanh nghiệp có thể đạt được mục đích của mình. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp này cũng đánh giá các nội dung của TQM là dễ hiểu và có thể linh hoạt trong việc triển khai áp dụng trong doanh nghiệp.

Nhân tố “Cảm nhận về sự hiệu quả của TQM so với hệ thống cũ” cho giá trị trung bình nhân tố là 3.86 điểm, các biến quan sát cho nhân tố này đều được đánh giá ở mức độ tương đối cao, cao nhất là hai tiêu chí “Áp dụng TQM trong doanh nghiệp của tôi sẽ cho phép doanh nghiệp tôi quản lý chất lượng dễ dàng hơn so với hệ thống tiêu chuẩn hiện tại” và “Áp dụng TQM sẽ cải thiện chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp của tôi làm ra các sản phẩm tốt hơn so với hệ thống tiêu chuẩn hiện tại” cùng có giá trị trung bình đạt 4.08 điểm, và tiêu chí thấp nhất là “Áp dụng TQM giúp hiệu quả công việc của các bộ phận trong doanh nghiệp của tôi cao hơn so với hệ thống tiêu chuẩn hiện tại” có giá trị trung bình đạt 3.47 điểm. Như vậy, kết quả này cho thấy, các nhà quản trị chất lượng tại các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam đánh giá cao hiệu quả sử dụng TQM và nhận xét về ưu thế vượt trội của hệ thống này so với hệ thống quản lý chất lượng hiện tại mà doanh nghiệp đang áp dụng.

Nhân tố “Cảm nhận bản thân là người truyền thống” của nhà quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam có giá trị trung bình nhân tố là 2.66 điểm. Với kết quả thống kê mô tả này cho thấy, các nhà quản lý chất lượng tại các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam có thiên hướng phù hợp định mình là người có tính cách kiểu truyền thống. Đây là điều kiện thuận lợi để các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng có thể mạnh dạn triển khai các tiến bộ khoa học kỹ thuật, các đổi mới mà trong đó có thể là triển khai ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM vào trong quản trị chất lượng của doanh nghiệp.

Nhân tố “Cảm nhận bản thân là người hiện đại” có giá trị trung bình nhân tố là 3.29 điểm, trong đó, cao nhất là hai tiêu chí “Tôi thích lối sống hiện đại” và “Tôi nghĩ rằng những thay đổi làm tăng thêm sự phấn khích cho cuộc sống của một người” có giá trị trung bình là 3.34 điểm và thấp nhất là tiêu chí “Tôi nghĩ rằng điều quan trọng là tận hưởng cuộc sống một cách sung sướng” với giá trị trung bình đạt 3.19 điểm. Qua kết quả thống kê mô tả 02 nhân tố “Cảm nhận bản thân là người truyền thống” và nhân tố “Cảm nhận bản thân là người hiện đại” cho thấy, đa số các nhà lãnh đạo quản lý chất lượng tại các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam không thừa nhận mình là kiểu người truyền thống nhưng cũng chưa chắc chắn khẳng định mình là người có tính cách hiện đại.

Kết quả này cũng khá phù hợp với thực trạng mức độ ý định ứng dụng TQM tại các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam.

4. Kết luận

Qua việc phân tích thống kê mô tả các nhân tố ảnh hưởng đến ý định ứng dụng TQM tại các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam cho thấy, hầu hết các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu và khí hóa lỏng ở Việt Nam đều nhận thức được về sự hiệu quả (đạt 3.77 điểm) và tính dễ áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng toàn diện TQM (đạt 4.02 điểm) cũng như nhận định về sự hiệu quả của nó so với hệ thống quản lý chất lượng hiện tại mà công ty đã và đang áp dụng (đạt 3.86 điểm). Tuy nhiên, họ lại đang chưa sẵn sàng cho việc triển khai áp dụng bộ tiêu chuẩn quản lý chất lượng này cho doanh nghiệp của mình khi giá trị trung bình của nhân tố “Ý định ứng dụng TQM tại đơn vị” mới chỉ đạt 3.16 điểm. Kết quả này có thể là do, đa số các doanh nghiệp trong mẫu khảo sát là doanh nghiệp nhỏ (245 doanh nghiệp dưới 50 người), chủ yếu là doanh nghiệp kinh doanh phân phối (395 doanh nghiệp) mà rất ít doanh nghiệp đầu mối (91 doanh nghiệp), đa số là doanh nghiệp ngoài quốc doanh (478 doanh nghiệp)/.

Tài liệu tham khảo

Ajzen I. (1991), The theory of planned behaviour, Tạp chí Organizational behaviour and human decision processes, Số 50(2), Trang: 179-211.

Davis (1989), Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, Tạp chí MIS quarterly, Số 13(3), Trang: 319-339.

Lý Bá Toàn (2018), Quản lý chất lượng toàn diện, Nhà xuất bản Nhà xuất bản Hồng Đức,

Mai Nguyen Thi Tuyet, Kirk Smith và Johnson R. Cao (2009), Measurement of Modern and Traditional Self-Concepts in Asian Transitional Economies, Tạp chí Journal of Asia-Pacific Business, Số 10, Trang: 20.

Markus H. và E. Wurf (1987), The dynamic self-concept: A social psychological perspective, Tạp chí Annual review of psychology, Số 38, Trang: 39.

Rauniar Rupak, Greg Rawski, Jei Yang và Ben Johnson (2014), Technology acceptance model (TAM) and social media usage: an empirical study on Facebook, Tạp chí Journal of Enterprise Information Management, Số 27(1), Trang: 25.

Venkatesh Viswanath và Fred D. Davis (1996), A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test, Tạp chí Decision Sciences, Số 27(3), Trang: 31.