

Vận dụng thẻ điểm cân bằng để xác định chỉ tiêu đo lường thành quả hoạt động trong các công ty niêm yết tại HOSE

TRỊNH NGỌC ANH*

Tóm tắt

Nghiên cứu này áp dụng Thẻ điểm cân bằng (BSC - Balanced Scorecard) để đo lường thành quả hoạt động của các công ty niêm yết (CTNY) tại Sở Giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh (HOSE). Kết quả cho thấy, các chỉ tiêu thuộc các khía cạnh, như: Tài chính; Khách hàng; Quy trình nội bộ; Học hỏi và phát triển phù hợp với mục tiêu và chiến lược hoạt động đều có tác động cùng chiều đến việc đo lường thành quả hoạt động của các CTNY tại HOSE.

Từ khóa: kế toán quản trị, thẻ điểm cân bằng, công ty niêm yết, HOSE

Summary

This study employs Balanced Scorecard (BSC) to measure the performance of listed companies on Ho Chi Minh City Stock Exchange (HOSE). The results show that some indicators such as Finance; Customers; Internal process; Learning and development in accordance with the target and operational strategy have positive impacts on measuring the performance of listed companies on HOSE.

Keywords: management accounting, balanced scorecard, listed companies, HOSE

GIỚI THIỆU

Theo Atkinson và cộng sự (2012), các CTNY ngày càng đóng một vai trò quan trọng trong nền kinh tế của bất kỳ nước nào, dù là nước phát triển hay đang phát triển. Các công ty này ngoài việc tạo ra giá trị lợi nhuận, giá trị thặng dư cho đơn vị và xã hội, còn tạo ra việc làm tại các địa phương mà doanh nghiệp đặt cơ sở hoạt động.

Nghiên cứu của AW Ulwick (2002) cho thấy, quá trình ra quyết định phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh của các CTNY là rất quan trọng không được bỏ qua và việc đánh giá thành quả hoạt động của đơn vị dựa trên các khía cạnh tài chính, khách hàng, quản lý kinh doanh nội bộ, quá trình học hỏi và phát triển bằng những chỉ tiêu cụ thể và phù hợp với từng đơn vị là việc làm thật sự cần thiết trong quá trình quản lý của đơn vị. Trong đó, BSC là một công cụ triển khai và đo lường thành quả hoạt động rất hữu hiệu, đảm bảo kết hợp các quan điểm trong quá trình ra quyết định. BSC đã kết hợp thước đo tài chính và phi tài chính để chuyển tầm nhìn và chiến lược của tổ chức thành mục tiêu và thước đo cụ thể.

Chính vì vậy, việc nghiên cứu và ứng dụng thực tiễn BSC vào các doanh nghiệp tại Việt Nam, đặc biệt là các CTNY trên HOSE là rất cần thiết nhằm giúp các công ty đưa ra chiến lược hoạt động của các đơn vị mình.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Theo Nigel Evans (2005), phương pháp BSC là hệ thống xây dựng kế hoạch và quản trị chiến lược, được tổ chức kinh doanh, tổ chức phi lợi nhuận và chính phủ sử dụng, nhằm định hướng hoạt động kinh doanh theo tầm nhìn và chiến lược của tổ chức, nâng cao hiệu quả truyền thông nội bộ và bên ngoài, theo dõi hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp so với mục tiêu đề ra. BSC mang đến cho các nhà quản lý và các quan chức cấp cao trong các tổ chức một cái nhìn cân bằng hơn về toàn

* ThS., Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh (HUTECH)

Ngày nhận bài: 03/02/2021; Ngày phản biện: 15/3/2021; Ngày duyệt đăng: 23/3/2021

bộ hoạt động của doanh nghiệp hoặc tổ chức. BSC là một hệ thống nhằm chuyển hóa tầm nhìn và chiến lược của tổ chức thành những mục tiêu và thước đo cụ thể thông qua việc thiết lập một hệ thống đo lường thành quả hoạt động trong một tổ chức trên 4 khía cạnh là: Tài chính; Khách hàng; Quy trình nội bộ; Học hỏi và phát triển.

Theo Atkinson và cộng sự (1999), BSC là một tập hợp các thước đo tài chính và phi tài chính được chọn lọc theo những mục tiêu xuất phát từ chiến lược của một tổ chức, nhằm đo lường, đánh giá thành quả hoạt động và quản lý chiến lược của tổ chức một cách toàn diện trên 4 phương diện: Tài chính; Khách hàng; Quy trình nội bộ; Học hỏi và phát triển.

Kaplan (1999) cho rằng, BSC có vai trò quan trọng trong việc quản lý, triển khai chiến lược và đo lường thành quả hoạt động trong một tổ chức. BSC không chỉ là một hệ thống đo lường, là hệ thống quản lý, triển khai chiến lược mà còn là công cụ trao đổi thông tin trong đơn vị.

Dựa vào cơ sở lý thuyết nêu trên, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu như Hình.

Các giả thuyết đưa ra:

H1: Các chỉ tiêu thuộc khía cạnh Tài chính có tác động cùng chiều với việc đo lường thành quả hoạt động của các CTNY ở Việt Nam.

H2: Các chỉ tiêu thuộc khía cạnh Khách hàng có tác động cùng chiều với việc đo lường thành quả hoạt động của các CTNY ở Việt Nam.

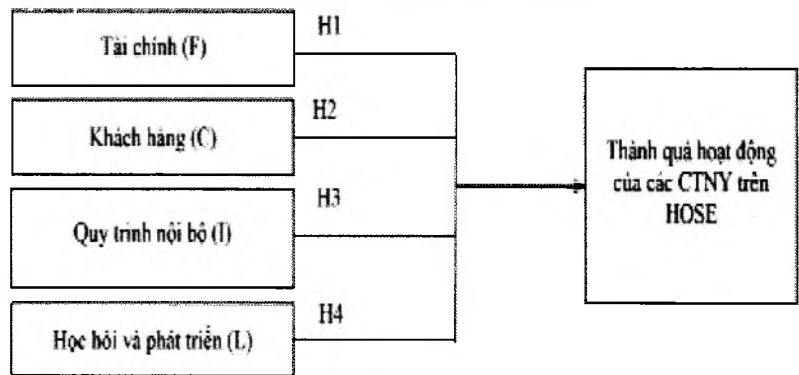
H3: Các chỉ tiêu thuộc khía cạnh Quy trình nội bộ có tác động cùng chiều với việc đo lường thành quả hoạt động của các CTNY ở Việt Nam.

H4: Các chỉ tiêu thuộc khía cạnh Học hỏi và phát triển có tác động cùng chiều với việc đo lường thành quả hoạt động của các CTNY ở Việt Nam.

Phương pháp nghiên cứu

Để có dữ liệu phân tích, tác giả đã gửi 200 bảng câu hỏi đến các CTNY tại HOSE. Đối tượng khảo sát là thành viên Hội đồng quản trị, Ban giám đốc, trưởng các đơn vị phòng, ban từ tháng 10-12/2020. Kết quả nhận được 192 phiếu khảo sát, trong đó có 7 phiếu bị loại do không hợp lệ (chủ yếu là do thiếu thông tin). Do đó, số lượng quan sát còn lại để đưa vào phân tích là 185 phiếu. Căn cứ số liệu khảo sát, tác giả sử dụng phần mềm SPSS Statistics 23.0 để phân tích độ tin cậy của các nhân tố,

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tác giả đề xuất

BẢNG 1: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH CRONBACH'S ALPHA

STT	Nhóm biến	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
1	Tài chính	5	0.866
2	Khách hàng	5	0.840
3	Quy trình nội bộ	4	0.882
4	Học hỏi và phát triển	5	0.805
5	Thành quả hoạt động của các CTNY	4	0.892

BẢNG 2: HỆ SỐ KMO VÀ KIỂM ĐỊNH BARLETT

Kiểm tra KMO and Bartlett's		
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0.819
Mô hình kiểm tra của Bartlett	Giá trị Chi-Square	1120.563
	Bậc tự do	6
	Sig. (giá trị P-value)	0.000

Nguồn: Tính toán của tác giả

cũng như các tiêu chí đo lường nhân tố, đồng thời áp dụng phương pháp thống kê để tổng hợp, so sánh nhằm lượng hóa mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến việc đánh giá thành quả hoạt động của các CTNY thông qua các kiểm định của mô hình (Bài viết sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế).

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định chất lượng thang đo

Qua kết quả kiểm định chất lượng thang đo cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể đều lớn hơn 0.6. Như vậy, hệ thống thang đo được xây dựng gồm 5 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 23 biến quan sát đặc trưng (Bảng 1).

Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Đối với biến phụ thuộc

Kết quả kiểm định Bartlett's cho thấy, giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau (Sig. = 0.000 < 0.05, bác bỏ H₀, nhận H₁). Đồng thời, hệ số

BẢNG 3: PHƯƠNG SAI TRÍCH BIẾN PHỤ THUỘC

Nhân tố	Giá trị Eigenvalues			Chỉ số sau khi trích		
	Tổng	Phương sai trích %	Tích lũy phương sai trích %	Tổng	Phương sai trích %	Tích lũy phương sai trích %
1	3.025	75.619	75.619	3.025	75.619	75.619
2	.460	11.501	87.121			
3	.280	7.004	94.125			
4	.235	5.875	100.000			

BẢNG 4: HỆ SỐ KMO VÀ KIỂM ĐỊNH BARLETT

Kiểm tra KMO and Bartlett's		
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0.773
Mô hình kiểm tra của Bartlett	Giá trị Chi-Square	5081.243
	Bậc tự do	171
	Sig (giá trị P-value)	0.000

BẢNG 5: BẢNG PHƯƠNG SAI TRÍCH

	Giá trị Eigenvalues			Chỉ số sau khi trích			Chỉ số sau khi xoay		
	Tổng	Phương sai trích	Tích lũy phương sai trích	Tổng	Phương sai trích	Tích lũy phương sai trích	Tổng	Phương sai trích	Tích lũy phương sai trích
1	5.085	26.764	26.764	5.085	26.764	26.764	3.453	18.171	18.171
2	3.234	17.022	43.786	3.234	17.022	43.786	3.152	16.591	34.762
3	2.047	10.775	54.561	2.047	10.775	54.561	2.863	15.069	49.831
4	1.938	10.202	64.764	1.938	10.202	64.764	2.837	14.933	64.764
5	.907	4.773	69.537						

BẢNG 6: THÔNG SỐ THỐNG KÊ TRONG MÔ HÌNH HỒI QUY

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF
(Constant)	-1.352	.236		-5.735	.000		
I	.232	.043	.161	5.405	.000	.963	1.038
C	.398	.042	.304	9.400	.000	.816	1.226
F	.578	.034	.535	16.830	.000	.844	1.184
L	.113	.039	.092	2.905	.004	.853	1.172

BẢNG 7: ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ PHÙ HỢP CỦA MÔ HÌNH HỒI QUY TUYẾN TÍNH ĐA BIẾN

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Thông kê thay đổi				Hệ số Durbin-Watson
					Hệ số R ² sau khi đổi	Hệ số F khi đổi	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	
1	.775 ^a	.600	.597	.47562	.600	175.809	4	468	1.462

Nguồn: Tính toán của tác giả

KMO = 0.819 lớn hơn 0.5 (> 0.5), chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích (Bảng 2).

Kết quả phân tích cho thấy, với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 1 yếu tố được rút trích ra từ biến quan sát. Phương sai trích là 75.619% > 50% đạt yêu cầu.

Đối với biến độc lập

Kết quả kiểm định Barlett cho thấy, giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau (Sig. = 0.00 < 0.05, bác bỏ H₀, nhận H₁). Đồng thời, hệ số KMO = 0.773 > 0.5. Chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích

hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích (Bảng 4).

Kết quả Bảng 5 cho thấy, phương sai trích là 64.764% > 50% đạt yêu cầu. Với phương pháp rút trích Principal components và phép quay Varimax, có 4 yếu tố được rút trích ra từ các biến quan sát. Điều này cũng có nghĩa là 4 yếu tố rút trích ra thể hiện khả năng giải thích được 64.764% sự thay đổi của biến phụ thuộc trong tổng thể. Kết quả phân tích EFA đã gom các biến được thành 4 nhóm. Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) của các biến > 0.5 và hiệu số giữa các thành phần trong cùng yếu tố đều lớn hơn 0.3.

Kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

Kết quả phân tích (Bảng 6) cho thấy, khi xét t_{stat} và $t_{\alpha/2}$ của các biến để đo độ tin cậy, thì các biến độc lập I, C, F, L đều đạt yêu cầu và các giá trị Sig. thể hiện độ tin cậy khá cao, đều < 0.05. Ngoài ra, hệ số VIF của các hệ số Beta đều nhỏ hơn 10 và hệ số Tolerance đều > 0.5, cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

Giá trị hệ số tương quan là 0.775 > 0.5. Do vậy, đây là mô hình thích hợp để sử dụng đánh giá mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập. Ngoài ra, hệ số xác định của mô hình hồi quy R^2 hiệu chỉnh là 0.597. Nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với dữ liệu 59.7%. Điều này cho biết khoảng 59.7% sự biến thiên của biến phụ thuộc (BSC) là do tác động của các biến độc lập (I, C, F, L), các phần còn lại là do sai sót của các yếu tố khác. Kiểm định Durbin Watson = 1.462 trong khoảng $1 < D < 3$, nên không có hiện tượng tự tương quan của các phần dư.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Thông qua các kiểm định của mô hình nghiên cứu, có thể khẳng định các

khía cạnh: Tài chính; Khách hàng; Quy trình nội bộ; Học hỏi và phát triển đều tác động cùng chiều đến việc đo lường thành quả hoạt động của các CTNY tại HOSE. Trong đó, Khía cạnh tài chính có tác động mạnh nhất, còn thấp nhất là Khía cạnh học hỏi và phát triển.

Xuất phát từ kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu ở trên, tác giả đưa ra một số đề xuất nhằm có thể vận dụng BSC để đo lường thành quả hoạt động của các CTNY tại HOSE như sau:

Đối với khía cạnh Tài chính: Các CTNY cần có chiến lược để thực hiện tốt các mục tiêu tài chính đặt ra, nhằm mang đến giá trị lớn nhất cho cổ đông. Theo đó, cần tối ưu hóa độ hiệu dụng tài sản, liên tục giảm chi phí, tối đa hóa doanh thu có lợi nhuận biên cao và phát triển nguồn doanh thu mới.

Đối với khía cạnh Khách hàng: Tăng mức độ hài lòng và lòng trung thành của khách hàng là nguồn gốc của việc tạo dựng giá trị bền vững cho đơn vị. Để đạt được điều đó, các CTNY cần nâng cao chất lượng sản phẩm với giá cả hợp lý, đảm bảo an toàn và có sẵn hàng; dịch vụ cung cấp và hậu mãi nhanh chóng; nhân viên thân thiện và am hiểu về sản phẩm khi tiếp xúc khách hàng, đồng thời mở rộng các kênh phân phối ở những địa điểm dễ dàng cho khách hàng mua hàng. Mặt khác, cần có chính sách bán hàng để thu hút khách hàng mới nhằm nâng cao số lượng khách hàng cho đơn vị.

Đối với khía cạnh Quy trình nội bộ: Các công ty cần hoàn thiện các quy trình quản lý và làm việc nhằm phát triển mạnh mẽ lưới đại lý tiêu thụ sản phẩm, tăng cường hoạt động marketing, phát triển chuỗi cung ứng hay phát triển nhượng quyền sản phẩm nhằm tìm kiếm khách hàng mới.

Đối với khía cạnh Học hỏi và phát triển: Các CTNY cần quan tâm đến việc thiết lập một “Văn hóa con người là ưu tiên hàng đầu”, tránh văn hóa mệnh lệnh mà chuyển sang văn hóa thân thiện và hỗ trợ cho nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình. Mặt khác, cần thay thế hệ thống giao tiếp lỗi thời, cũng như cần đầu tư công nghệ thông tin để tạo điều kiện cho nhân viên có thể dễ dàng sử dụng hệ thống và công cụ phục vụ công việc như cho phép sử dụng hệ thống e-mail hoặc mạng nội bộ để nhân viên và cấp quản lý thuận lợi trong trao đổi thông tin. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Anthony A. Atkinson., Rajiv D. Banker., Robert S. Kaplan., S. Mark Young (1999). *Management Accounting*, Pearson College Div, Study Guide editit
2. Anthony A. Atkinson, Robert S. Kaplan., and S. Mark Young (2012). *Management Accounting: Information for Decision-Making and Strategy Execution*, 6th ed, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons
3. AW Ulwick (2002) Turn Customer Input into Innovatio, *Harvard Business Review*, 91-97
4. Kaplan, R. S (1999). *The Balanced scorecard for public - sector organizations*, The Balanced Scorecard Report
5. Nigel Evans (2005). Assessing the balanced scorecard as a management tool for hotels, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(5), 376-390