

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KHẢ NĂNG ĐẠT GIẤY CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÙ HỢP VỚI TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015 CỦA CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI VIỆT NAM

FACTORS AFFECT THE ACHIEVEMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION SUITABLE WITH ISO 9001:2015 STANDARDS AT SMALL AND MEDIUM VIETNAMESE ENTERPRISES

Nguyễn Thị Anh Vân¹

Ngày nhận bài: 12/11/2018 Ngày chấp nhận đăng: 04/3/2019 Ngày đăng: 05/4/2019

Tóm tắt

Bài viết nghiên cứu những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng đạt được giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (viết tắt là HT QLCL) tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) của Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng phương pháp hồi quy logit với dữ liệu thời điểm gồm 2649 doanh nghiệp nhỏ và vừa của Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng đạt được giấy chứng nhận HT QLCL bao gồm: mức độ cạnh tranh, yêu cầu của khách hàng, quy mô doanh nghiệp, loại hình doanh nghiệp, vị trí doanh nghiệp, xuất khẩu, hiệp hội doanh nghiệp và tổ chức công đoàn. Từ kết quả nghiên cứu, một số kiến nghị được đưa ra nhằm gia tăng khả năng đạt được giấy chứng nhận HT QLCL của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam.

Từ khóa: Chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, doanh nghiệp nhỏ và vừa, hồi quy Logit.

Abstract

This research focuses on factors affecting the ability to achieve Quality Management System suitable with ISO 9001:2015 (QMS) at small and medium Vietnamese enterprises (SMEs). Logit regression was used with cross-sectional data of 2469 small and medium Vietnamese enterprises. The results show that some factors affect statistically the QMS achievement such as competition, customer requirement, business size, business type, location, exports, business associations, and union trade. From the results, some solutions have been suggested in order to increase the ability to obtain QMS of small and medium enterprises in Vietnam.

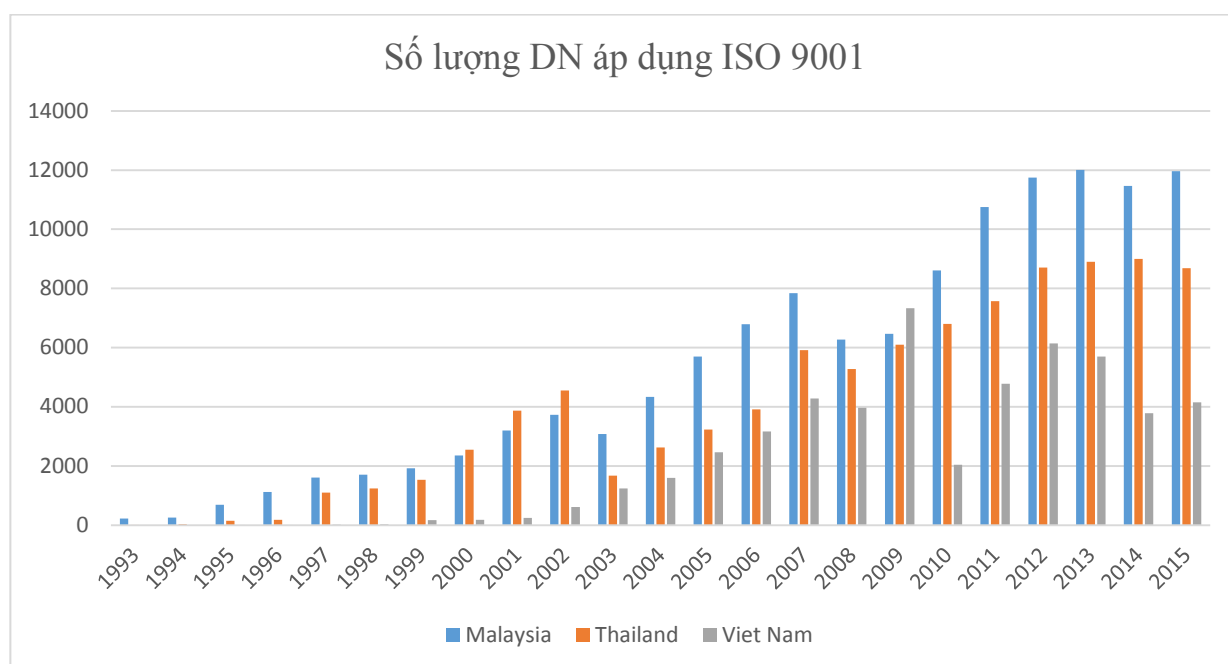
Key words: Quality Management System (QMS), small and medium Enterprises (SMEs), logit regression.

¹ Khoa Kinh Tế- ĐH Sư Phạm Kỹ Thuật TP HCM

1. Giới thiệu

Trong nền kinh tế hội nhập hiện nay, khi Việt Nam gia nhập các tổ chức thương mại toàn cầu như WTO, AFTA thì việc cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng gay gắt. Trước đây, Nhà nước thường sử dụng công cụ thuế quan hay hàng rào kỹ thuật để bảo hộ nền công nghiệp nội địa nhưng khi hội nhập, các công cụ đó không còn hiệu quả, vì vậy chất lượng chính là yếu tố quan trọng nhất để các doanh nghiệp nâng cao vị thế cạnh tranh của mình. Tuy nhiên,

số lượng doanh nghiệp Việt Nam có giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 còn rất thấp. Theo kết quả một số cuộc khảo sát của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) cho thấy, số lượng các doanh nghiệp Việt Nam được cấp chứng chỉ ISO 9001 (chứng nhận về hệ thống quản lý chất lượng) không cao. Tỷ lệ cấp giấy chứng nhận này không chỉ thấp hơn nhiều so với các nước phát triển, mà còn thấp hơn đáng kể so với các nước láng giềng như Thái Lan, Malaysia (hình 1) (ISO, 2015).



Hình 1. So sánh doanh nghiệp áp dụng ISO 9001 tại Việt Nam, Thái Lan và Malaysia

Nguồn: Tổng hợp của tác giả.

Trong khi đó, năng suất và chất lượng có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế, vấn đề nâng cao năng suất, chất lượng đang là mục tiêu có tầm chiến lược trong các kế hoạch và chương trình phát triển kinh tế Việt Nam. Ngày 21/5/2010 Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 712/QĐ-TTg phê duyệt Đề án quốc gia “*Nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, hàng hóa của doanh nghiệp Việt Nam đến năm 2020*”. Tuy nhiên, số lượng các

doanh nghiệp Việt Nam có giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đang ít, đặc biệt là các DNNVV. Theo cuộc điều tra DNNVV năm 2015, chỉ có chỉ 3,81% DNNVV có giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Vì vậy các nghiên cứu về động cơ để các DNNVV áp dụng giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là cần thiết, nhưng các nghiên cứu về khía cạnh này ở Việt Nam rất ít.

Các tài liệu hầu hết chỉ tập trung vào việc nêu lợi ích và khó khăn khi áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng dựa vào các tài liệu nước ngoài mà chưa có một nghiên cứu thực nghiệm cho Việt Nam. Vậy lý do tại sao DNNVV tại Việt Nam lại ít áp dụng chứng nhận tiêu chuẩn chất lượng? Các yếu tố nào ảnh hưởng đến quyết định áp dụng giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015? Giải pháp nào gia tăng số lượng các DNNVV áp dụng giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015? Trả lời những câu hỏi trên là mục tiêu của nghiên cứu này.

Nghiên cứu nhằm phân tích các động lực trong việc đạt được giấy chứng nhận HT QLCL của các DNNVV của Việt Nam từ đó đề xuất mô hình định lượng nhằm kiểm chứng lại một số yếu tố có ảnh hưởng đến việc áp dụng giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Việt Nam. Kết quả của bài viết là cơ sở để đưa ra một số kiến nghị nhằm gia tăng số lượng DNNVV áp dụng giấy chứng nhận HT QLCL tại Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Các khái niệm liên quan

2.1.1. Khái niệm liên quan đến chứng nhận chất lượng

Chứng nhận chất lượng (Certification) là hoạt động mà một tổ chức trung lập (bên thứ 3) tiến hành nhằm xác nhận một sản phẩm, dịch vụ, hệ thống, quá trình hay vật liệu phù hợp với những yêu cầu cụ thể. Chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng thì có thể là chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Tổ chức tiến hành hoạt động chứng nhận gọi là tổ chức đánh giá chứng nhận, hay tổ chức chứng nhận. ISO (International Organization of Standardization) là tổ chức xây dựng và ban hành các tiêu chuẩn nhưng không được quyền chứng nhận sự phù

hợp bất kỳ một tiêu chuẩn nào. Chứng chỉ phù hợp với tiêu chuẩn cụ thể được ban hành bởi tổ chức chứng nhận, ví dụ như tổ chức BVQI, hoàn toàn độc lập với tổ chức xây dựng tiêu chuẩn (David Hoyle, 2001).

Công nhận chất lượng (Accreditation) là thủ tục mà một cơ quan hay tổ chức có thẩm quyền (gọi là tổ chức công nhận) đưa ra một công nhận chính thức rằng một tổ chức chứng nhận có đủ năng lực để thực hiện đánh giá chứng nhận sự phù hợp đối với một tiêu chuẩn cụ thể. (David Hoyle, 2001).

Các tổ chức công nhận sẽ định kỳ đánh giá các tổ chức chứng nhận, quan sát các chuyên gia tiến hành đánh giá chứng nhận, để đảm bảo rằng tổ chức chứng nhận và chuyên gia của họ có đủ năng lực để thực hiện công việc đánh giá chứng nhận. IAF (International Accreditation Forum) là diễn đàn của các tổ chức công nhận quốc tế. Tổ chức này đưa ra các chính sách để công nhận lẫn nhau các chứng nhận của các cơ quan thành viên. Nếu một tổ chức chứng nhận được công nhận bởi một thành viên của IAF thì sẽ các chứng nhận của họ sẽ được công nhận ở mọi nơi khác trên thế giới, (David Hoyle, 2001).

Thừa nhận chất lượng (Recognition) là hoạt động thừa nhận lẫn nhau về kết quả đánh giá sự phù hợp (Mutual Recognition Arrangements) đối với các sản phẩm, hàng hóa trong phạm vi được phân công quản lý. Việc đẩy mạnh việc thừa nhận lẫn nhau kết quả đánh giá sự phù hợp của các tổ chức nước ngoài tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp nhập khẩu giảm thời gian thông quan hàng hóa. Hoạt động thừa nhận bao gồm thừa nhận đa phương, song phương và đơn phương. Ví dụ về thừa nhận đa phương và song phương, trong năm 2016 – 2017, Việt Nam đã thực hiện ký kết thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau (MRA) trong ASEAN về thiết bị điện – điện tử

(ASEAN EE MRA). Ngoài ra, Bộ Khoa học và Công nghệ, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đã ký kết các hiệp định và thỏa thuận với Ucraina, Đài Loan (Trung Quốc), CH Bê-la-rút, Hàn Quốc. Về thừa nhận đơn phương ví dụ như Bộ Thông tin và Truyền thông đã thừa nhận kết quả đo kiểm (thử nghiệm) của gần 80 tổ chức đo kiểm/thử nghiệm của các nước Mỹ, Hàn Quốc, Canada, Singapore. (Bảo Anh, 2018).

Trong nghiên cứu này, đối tượng nghiên cứu là các DNNVV có chứng nhận chất lượng (Certification). Trong chứng nhận chất lượng tại Việt Nam thì phổ biến là 3 loại sau: Chứng nhận sản phẩm, chứng nhận quá trình, và chứng nhận hệ thống quản lý.

Chứng nhận sản phẩm là việc xác nhận sự phù hợp của sản phẩm với các yêu cầu quy định nêu trong chuẩn mực chứng nhận theo các quy tắc, thủ tục/quy trình và chỉ dẫn cho việc tiến hành hoạt động đánh giá chứng nhận. Chứng nhận này bao gồm chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn và chứng nhận sản phẩm phù hợp quy chuẩn kỹ thuật.

Chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn (viết tắt là chứng nhận hợp chuẩn) là việc chứng nhận sản phẩm trong đó chuẩn mực sử dụng để chứng nhận là các tiêu chuẩn được xây dựng trên nguyên tắc đồng thuận, bao gồm các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn khu vực và tiêu chuẩn quốc gia. Chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn là hoạt động mang tính tự nguyện. Tuy nhiên đây là một biện pháp quan trọng giúp nâng cao lòng tin của khách hàng và các bên liên quan vào chất lượng, tính an toàn, độ tin cậy hay tác động tới môi trường của sản phẩm (VSQI, 2016).

Chứng nhận sản phẩm phù hợp quy chuẩn kỹ thuật (viết tắt là chứng nhận hợp quy) là việc chứng nhận sản phẩm trong đó chuẩn mực sử

dụng để chứng nhận là các quy chuẩn kỹ thuật bao gồm quy chuẩn quốc gia và quy chuẩn địa phương. Chứng nhận phù hợp quy chuẩn kỹ thuật được thực hiện một cách bắt buộc. Phương thức đánh giá quy chuẩn kỹ thuật áp dụng cho từng đối tượng cụ thể được quy định tại quy chuẩn kỹ thuật tương ứng (VSQI, 2016).

Chứng nhận quá trình là việc chứng nhận một quá trình sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ đạt các tiêu chuẩn hoặc quy định đã nêu. Ví dụ về chứng nhận quá trình như tiêu chuẩn hướng dẫn thực hành sản xuất tốt GMP (Good Manufacturing Practices). GMP là tiêu chuẩn áp dụng đối với cơ sở sản xuất, chế biến thực phẩm, dược phẩm nhằm kiểm soát các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình hình thành chất lượng sản phẩm từ khâu thiết kế, xây lắp nhà xưởng, thiết bị, dụng cụ chế biến, chuẩn bị chế biến đến quá trình chế biến; bao gói, bảo quản. Trong nông nghiệp có chứng nhận về quy trình sản xuất nông nghiệp tốt GlobalGAP (Good Agricultural Practice). Thực hành nông nghiệp tốt toàn cầu, là một bộ tiêu chuẩn (tập hợp các biện pháp kỹ thuật) về thực hành nông nghiệp tốt được xây dựng để áp dụng tự nguyện cho sản xuất, thu hoạch và xử lý sau thu hoạch cho các nông sản trên phạm vi toàn cầu. Việc chứng nhận bao hàm toàn bộ các quá trình sản xuất ra sản phẩm, từ đầu vào trang trại như thức ăn, giống, và các hoạt động nuôi trồng cho đến khi sản phẩm rời khỏi trang trại. Tại Việt Nam, các quy trình sản xuất nông nghiệp tốt (VietGAP) được áp dụng từ năm 2008 trong nhiều lĩnh vực bao gồm cả trồng trọt, chăn nuôi, thủy sản, (Global GAP, 2019).

Chứng nhận về hệ thống quản lý: là chứng nhận một hệ thống quản lý chất lượng đạt các tiêu chí, điều khoản của một tiêu chuẩn của các tổ chức quốc tế hoặc quốc gia ban hành. Hệ thống quản lý chất lượng (Quality management

system - QMS) là một hệ thống hợp thức hóa các quy trình, thủ tục và trách nhiệm để đạt được những chính sách và mục tiêu về chất lượng. QMS giúp điều phối và định hướng hoạt động của doanh nghiệp, nhằm đáp ứng được khách hàng và các yêu cầu chế định, đồng thời nâng cao hiệu quả và năng suất hoạt động trên một nền tảng liên tục. Hiện nay cách tiếp cận phổ biến nhất đối với các hệ thống quản lý chất lượng là áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng mà các doanh nghiệp có thể sử dụng để phát triển những chương trình riêng của mình. Một số tiêu chuẩn khác liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng thường được áp dụng như: hệ thống quản lý môi trường ISO 14000, ISO 22000 (hệ thống quản lý an toàn thực phẩm), ISO 27000 (hệ thống quản lý bảo mật thông tin) và ISO/TS 16949 (hệ thống quản lý chất lượng cho các sản phẩm liên quan đến ô tô) (ISO, 2019).

Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung vào đối tượng là các DNNVV đạt giấy chứng nhận về HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Chứng nhận hệ thống chất lượng theo ISO 9001 là tiêu chuẩn quốc tế về quản lý chất lượng mang tính tự nguyện. Các DNNVV thường áp dụng HT QLCL này nhằm mục đích cải thiện HT QLCL để nâng cao tính cạnh tranh, hoặc đáp ứng yêu cầu của khách hàng, hoặc cho mục đích xuất khẩu.

2.1.2. Doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs):

Theo Nghị định số 56/2009/NĐ-CP của Chính phủ, nếu doanh nghiệp có từ trên 10 đến 200 lao động là doanh nghiệp có quy mô nhỏ và doanh nghiệp có số lao động từ trên 200 đến 300 là doanh nghiệp có quy mô vừa. Định nghĩa trên áp dụng cho tất cả các ngành trừ thương mại và dịch vụ. Đối với ngành thương mại và

dịch vụ, doanh nghiệp nhỏ có số lao động từ trên 10 đến 50, doanh nghiệp vừa có số lao động từ trên 50 đến 100. Trong nghiên cứu này khái niệm doanh nghiệp nhỏ và vừa được hiểu theo định nghĩa trên.

2.2. Các nghiên cứu thực nghiệm liên quan

Hiện nay, chứng nhận chất lượng khá phổ biến trên thế giới, vì vậy có khá nhiều nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực này. Các nghiên cứu tập trung về hai khía cạnh: các động cơ của việc đạt chứng nhận và ảnh hưởng của việc có chứng nhận đến các hoạt động của công ty. Cụ thể một số nghiên cứu như sau:

Theo Fulponi (2006) các doanh nghiệp sử dụng các tiêu chuẩn đã được chứng nhận để cải thiện thông tin cho khách hàng về chất lượng sản phẩm, và cùng với đó tiếng tăm của doanh nghiệp tăng lên. Việc áp dụng các chứng nhận chất lượng cũng làm tăng sự trung thành và niềm tin của khách hàng (Raynolds 2002). Jang & Lin (2008) nghiên cứu mô hình hỗn hợp giữa động lực áp dụng ISO 9001; quá trình thực hiện ISO 9001 và hiệu suất hoạt động của doanh nghiệp tại Đài Loan. Nghiên cứu kết luận có mối quan hệ tích cực giữa việc công ty có áp dụng ISO 9001 và chỉ số hoạt động của công ty. Việc áp dụng ISO 9001 bị ảnh hưởng bởi các động lực bên trong doanh nghiệp và các động lực bên ngoài. Các động lực bên trong bao gồm: giảm chi phí, cải tiến chất lượng, củng cố trình độ nhân viên. Các động lực bên ngoài bao gồm: lợi thế cạnh tranh thị trường, nhu cầu của khách hàng, tránh rào cản xuất khẩu.

Williams (2004) nghiên cứu các động lực và lợi ích của việc thực hiện ISO 9001:2000 cho kết quả: nhu cầu của khách hàng là động lực quan trọng nhất, tiếp theo là một phần của chiến lược phát triển, thứ ba là chiến lược marketing,

thứ 4 là lợi ích cải tiến chất lượng, thứ năm là do áp lực cạnh tranh.

Ruzevicius và cộng sự (2004) nghiên cứu tập trung vào các động lực và hiệu quả của Hệ thống Quản lý Chất lượng (QMS) của các công ty được chứng nhận ở Lavit. Mục đích chính của nghiên cứu là tìm ra lý do các công ty ở Lavit lại áp dụng ISO 9000 và công ty có những thay đổi gì sau khi áp dụng. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự tương đồng với các quốc gia thuộc liên minh châu Âu khác. Nghiên cứu thực hiện cho thấy việc thực hiện QMS chủ yếu mang lại lợi ích vô hình bên trong công ty. Mặc dù các lý do chính để bắt đầu thực hiện QMS là mong đợi những lợi thế bên ngoài, kết quả thực hiện chủ yếu là tăng lợi ích nội bộ như cải thiện việc xác định trách nhiệm và nghĩa vụ của người lao động, giảm sự không phù hợp, giao tiếp tốt hơn giữa các nhân viên, và tăng hiệu quả làm việc.

Động cơ để thực hiện các tiêu chuẩn có thể là do các quy định chung về chất lượng và an toàn, cả ở thị trường trong nước và nước ngoài. Những yếu tố này rất quan trọng trong việc mở rộng và duy trì khả năng tiếp cận thị trường, đặc biệt là đối với các nhà sản xuất đến từ các nước đang phát triển (Henson and Humphrey, 2010).

Ở Việt Nam hiện có một vài nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của HT QLCL nhưng nghiên cứu về động cơ áp dụng còn hạn chế. Ví dụ Nguyễn Quang Thu & Ngô Thị Ánh (2013) nghiên cứu khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của hệ HT QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 của các doanh nghiệp trên địa bàn TP.HCM. Nghiên cứu phỏng vấn 210 người là các cán bộ, nhân viên trực tiếp điều hành, quản lý hay làm việc trong các công ty có áp dụng HT QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại TP.HCM. Kết quả nghiên cứu cho thấy yếu tố “Vai trò của quản lý cấp trung” bị loại

khỏi thang đo, yếu tố “Hệ thống thông tin nội bộ” không có ảnh hưởng, 5 yếu tố còn lại đều có tác động đến hiệu quả của HT QLCL.

Sau khi lược khảo các nghiên cứu trước, tác giả đề xuất đưa vào mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng đạt chứng nhận chất lượng của các doanh nghiệp vừa và nhỏ như sau:

Mức độ cạnh tranh: Có nhiều nghiên cứu đều chỉ ra rằng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng sẽ làm tăng tính cạnh tranh cho doanh nghiệp (Lundmark and Westelius, 2006; Zaramdini, 2007; Jang & Lin, 2008). Và Williams (2004) cũng cho rằng áp lực cạnh tranh là một trong những động lực để doanh nghiệp áp dụng ISO 9001.

Yêu cầu của khách hàng: Theo Raynolds (2002) thì việc áp dụng các chứng nhận chất lượng làm tăng sự trung thành và niềm tin của khách hàng. Jang & Lin (2008) cho rằng nhu cầu của khách hàng là động lực giúp doanh nghiệp áp dụng chứng nhận chất lượng; và theo Williams (2004) cũng cho rằng nhu cầu của khách hàng là động lực quan trọng nhất quyết định doanh nghiệp có áp dụng chứng nhận chất lượng hay không. Ngoài ra, theo nghiên cứu của Lundmark and Westelius (2006), mục tiêu của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001 là nhằm đạt được sự hài lòng của khách hàng.

Xuất khẩu: theo Jang & Lin (2008) một trong những động lực bên ngoài để doanh nghiệp tại Đài Loan áp dụng ISO 9001 là nhằm tránh rào cản xuất khẩu. Henson and Humphrey (2010) cũng cho rằng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng rất quan trọng trong việc mở rộng thị trường trong và ngoài nước.

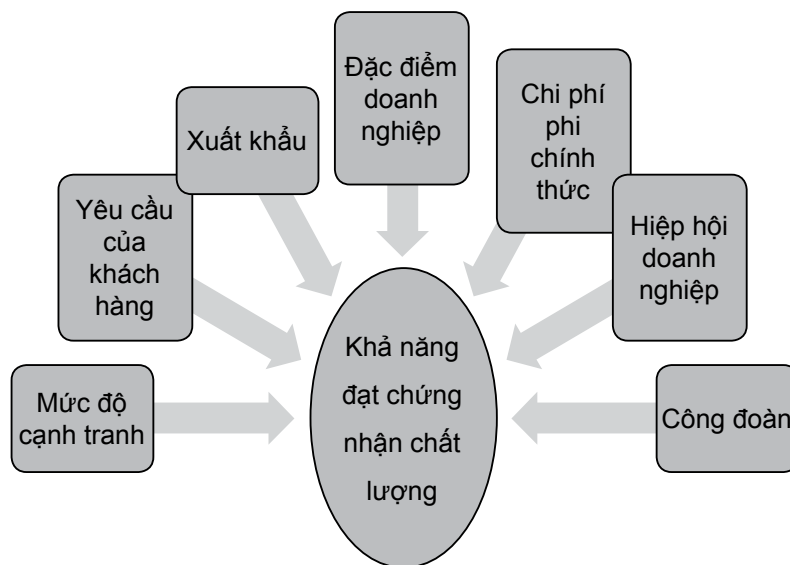
Đặc điểm doanh nghiệp: Trong nghiên cứu tại Hàn Quốc, Park và cộng sự (2007) đã liệt

kê những rào cản khi thực thi tiêu chuẩn ISO 9001, trong đó các đặc điểm và văn hóa của doanh nghiệp là một trong yếu tố quan trọng. Angelogiannopoulos và cộng sự (2007) khi nghiên cứu về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001 tại các công ty rượu quy mô nhỏ ở Hy Lạp cũng kết luận rằng các đặc điểm của doanh nghiệp như nguồn lực bao gồm cả tài chính và nguồn nhân lực ảnh hưởng rất lớn đến khả năng thực hiện ISO 9001. Trong nghiên cứu này, tác giả đề xuất đặc điểm doanh nghiệp là một trong những yếu tố của mô hình với các biến đại diện là: loại hình doanh nghiệp, quy mô doanh nghiệp, vị trí doanh nghiệp.

Chi phí phi chính thức (Informal Cost): Paunov (2016) nghiên cứu dữ liệu ở cấp độ doanh nghiệp từ các cuộc điều tra doanh nghiệp của ngân hàng thế giới đối với 48 nền kinh tế đang phát triển và chuyển đổi trong giai đoạn 2007 – 2011, kết quả chỉ ra rằng tham nhũng có tác động tiêu cực đến đổi mới với đo lường của tiêu chí này là các chứng nhận chất lượng của doanh nghiệp.

2.3. Mô hình nghiên cứu

Từ những nghiên cứu thực nghiệm trên ta



Hình 2. Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Tổng hợp của tác giả.

thấy có nhiều yếu tố tác động đến việc áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng tại các doanh nghiệp. Để xác định được những yếu tố nào có tác động đến việc đạt được chứng nhận chất lượng tại các DNNVV của Việt Nam, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm các yếu tố đã được lược khảo ở các nghiên cứu trước như sau: *Mức độ cạnh tranh, Yêu cầu của khách hàng, Xuất khẩu, Đặc điểm doanh nghiệp, Chi phí phi chính thức*. Bên cạnh đó, sau khi phỏng vấn chuyên sâu một số chuyên gia, nghiên cứu đề xuất thêm yếu tố *Hiệp hội doanh nghiệp* và *Công đoàn*, theo các chuyên gia tại các Việt Nam hiện nay, hiệp hội các doanh nghiệp và công đoàn là hai tổ chức có ảnh hưởng đến các quyết định của các công ty, trong đó bao gồm quyết định có áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng hay không. Vì vậy tác giả đề xuất hai yếu tố *Hiệp hội doanh nghiệp* và *Công đoàn*. Công đoàn đóng vai trò làm hai biến giải thích của mô hình vì khi hiệp hội doanh nghiệp và công đoàn có sự khuyến khích và hỗ trợ cho việc áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng thì doanh nghiệp sẽ có động lực áp dụng tốt hơn. Cuối cùng, mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:

3. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Do biến phụ thuộc là biến định tính (có hai trạng thái: có chứng nhận và không có chứng nhận) nên ta có thể sử dụng mô hình hồi quy Logit hoặc Probit để phân tích dữ liệu. Theo Gujarati (2004), không có sự khác biệt lớn về kết quả hồi quy giữa mô hình Logit và Probit. Do đó, trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp hồi quy logit nhằm xác định những yếu tố có ảnh hưởng đến việc đạt được các chứng nhận chất lượng tại các DNNVV.

Theo Gujarati (2004), mô hình hồi quy logit được trình bày như sau:

$$\ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = \beta_1 + \beta_2 X_i + u_i$$

Trong đó $P_i = \Pr(Y_i=1/X_i)$ là xác suất để Y_i nhận giá trị 1 với giá trị X_i cho trước hay là xác suất để doanh nghiệp có chứng nhận tiêu chuẩn chất lượng với các đặc điểm cho trước của doanh nghiệp. X_i là vector các biến độc lập, β_1 là hằng số và β_2 là vector các hệ số hồi quy, u_i là sai số. Mô tả chi tiết cho việc mã hóa các biến số được trình bày trong bảng sau đây:

Bảng 1. Giải thích các biến sử dụng trong mô hình

Tên biến	Đại diện	Giải thích/mã hóa biến
HT QLCL (biến phụ thuộc)	Chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015	1: Có chứng nhận 0: Không có chứng nhận
C_TRANH (biến độc lập)	Mức độ cạnh tranh	Mức độ cạnh tranh: 1: Có cạnh tranh 0: Không có cạnh tranh
KHACH_HANG (biến độc lập)	Yêu cầu của khách hàng	1: Khách hàng có yêu cầu chứng nhận 0: Khách hàng không yêu cầu chứng nhận
XUAT_KHAU (biến độc lập)	Xuất khẩu	1: Doanh nghiệp có xuất khẩu 0: Doanh nghiệp không xuất khẩu
Q_MO_DN (biến độc lập)	Quy mô doanh nghiệp	Đo lường thông qua tổng số lao động của doanh nghiệp
DN_GIADINH DN_TNHH (biến độc lập)	Loại hình doanh nghiệp	DN_GIADINH: Doanh nghiệp hộ gia đình. DN_TNHH: Doanh nghiệp TNHH
KCN (biến độc lập)	Khu công nghiệp	1: Doanh nghiệp có nằm trong khu công nghiệp 0: Doanh nghiệp không nằm trong khu công nghiệp
CHI_PHI (biến độc lập)	Chi phí phi chính thức	Số lần phải chi trả cho chi phí phi chính thức trong năm (0: không lần; 1: 1 lần; 4: 2-5 lần; 8: 6-10 lần; 10: trên 10 lần)

Tên biến	Đại diện	Giải thích/mã hóa biến
HIEP_HOI_DN (biến độc lập)	Hiệp hội doanh nghiệp	Mức ảnh hưởng của hiệp hội doanh nghiệp đến quyết định thực hiện chứng nhận chất lượng: từ không ảnh hưởng (0) đến rất ảnh hưởng (7)
C_ĐOAN (biến độc lập)	Công đoàn	1: Doanh nghiệp có công đoàn 0: Doanh nghiệp không có công đoàn

Nguồn: Tổng hợp của tác giả.

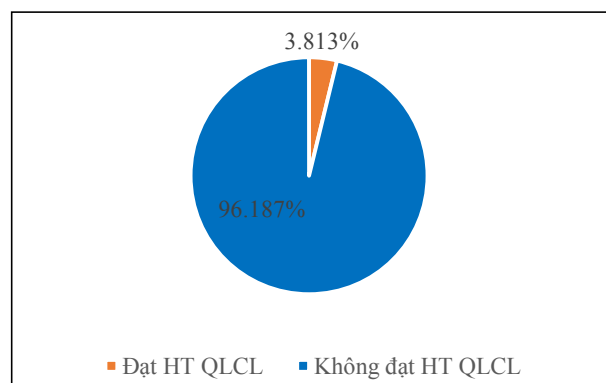
3.2. Dữ liệu nghiên cứu

Đề tài tiếp cận dựa vào bộ dữ liệu khảo sát DNNVV năm 2015¹ được thu thập bởi Viện Khoa học lao động và xã hội (ILSSA) thuộc Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (MOLISA), Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế trung ương (CIEM) thuộc Bộ Kế hoạch & Đầu tư (MPI), và Khoa Kinh tế (DoE) thuộc Đại học Copenhagen cùng Đại sứ quán Đan Mạch tại Việt Nam. Năm 2015 là lần khảo sát thứ 6 (điều tra 2 năm một lần). Trong cuộc khảo sát năm 2015 có 2649 DNNVV ngoài quốc doanh hoạt động trong lĩnh vực chế biến, chế tạo tại trên lãnh thổ Việt Nam. Đối tượng trả lời phỏng vấn là chủ sở hữu doanh nghiệp hoặc là nhà quản lý.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả

Dựa vào kết quả thống kê mô tả đối với biến phụ thuộc ta thấy, trong 2649 DNNVV được khảo sát thì có 2548 doanh nghiệp không đạt giấy chứng nhận hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (chiếm 96,2%), chỉ có 101 DNNVV đạt giấy chứng nhận hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 (chiếm 3,8%).

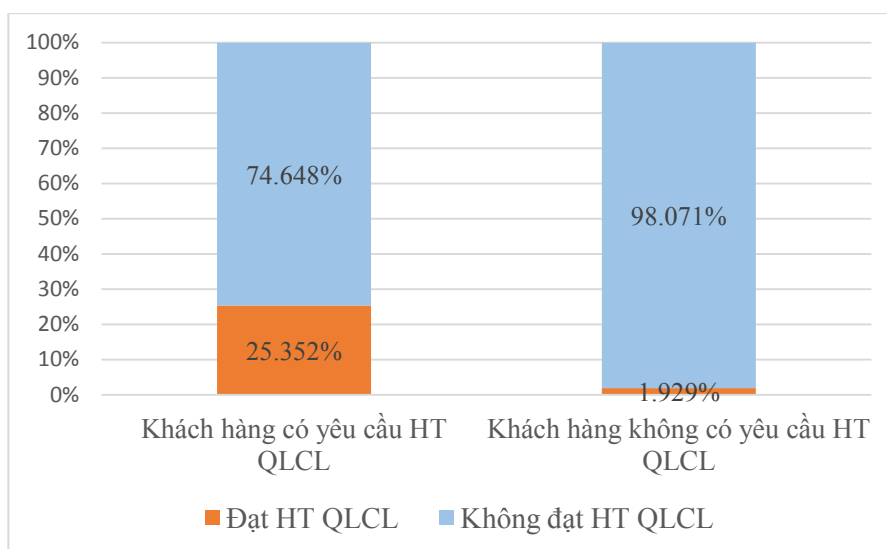


Hình 3. Tỷ lệ DNNVV đạt giấy chứng nhận HT QLCL

Nguồn: Tổng hợp của tác giả.

Đề thấy được mối liên hệ giữa các biến phụ thuộc và các biến độc lập tác giả đã thực hiện một số thống kê mô tả bằng một số biểu đồ. Trước tiên là mối liên hệ giữa yêu cầu của khách hàng và tỷ lệ đạt chứng nhận HT QLCL. Yêu cầu của khách hàng về chứng nhận HT QLCL càng cao thì tỷ lệ đạt được chứng nhận HT QLCL càng cao. Cụ thể, nếu khách hàng có yêu cầu HT QLCL thì tỷ lệ đạt được chứng nhận chất lượng là 25,4%. Ngược lại tỷ lệ sẽ là 1,9% nếu khách hàng không có yêu cầu HT QLCL.

¹ Hiện tại đã có dữ liệu về cuộc khảo sát năm 2017. Tuy nhiên, tác giả chưa tiếp cận được nguồn dữ liệu này.



Hình 4. Mối quan hệ giữa yêu cầu của khách hàng và khả năng đạt HT QLCL

Nguồn: Tổng hợp của tác giả.

4.2. Kết quả hồi quy logit

Để thấy rõ hơn mối liên hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập tác giả đã đi thực hiện hồi quy logit với biến phụ thuộc là khả năng đạt chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001: 2015. Chi tiết kết quả về mô hình hồi quy được trình bày sau đây.

Bảng 2. Kết quả hồi quy mô hình

Biến độc lập	Biến phụ thuộc (HT QLCL)	
	Hệ số	p
KHACH_HANG	0.1788***	0.0000
C_TRANH	0.0123*	0.1320
XUAT_KHAU	0.0643***	0.0000
Q_MO_DN	0.0007***	0.0000
DN_GIADINH	-0.0224***	0.0033
DN_TNHH	-0.0035	0.7266
KCN	0.0549***	0.0016
CHI_PHI	-0.0042	0.5700
HIEP_HOI_DN	0.0061*	0.0634
CONG_DOAN	0.0728***	0.0000
R-squared	0.208162	

Nguồn: Tổng hợp của tác giả.

Với biến phụ thuộc là HT QLCL, các biến độc lập có ảnh hưởng bao gồm: yêu cầu của

khách hàng, xuất khẩu, quy mô doanh nghiệp, loại hình doanh nghiệp hộ gia đình, vị trí doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp và công đoàn.

4.3. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Từ kết quả phân tích ta thấy, yêu cầu của khách hàng có ảnh hưởng đến khả năng đạt được giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Đây là biến số có ảnh hưởng lớn nhất với mức ý nghĩa thống kê <1% trong mô hình. Kết quả này cũng tương đồng với kết quả của nhiều nghiên cứu trước. Kết quả thể hiện đúng quy luật của thị trường, đó là muốn thành công thì các doanh nghiệp phải nỗ lực đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Chính vì vậy khi khách hàng có yêu cầu doanh nghiệp phải có giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 thì doanh nghiệp cần đạt được nó.

Biến số tiếp theo ảnh hưởng đến khả năng đạt được giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là mức độ cạnh tranh của thị trường có ảnh hưởng đến khả năng đạt được giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 với mức

ý nghĩa thấp ($p = 13,2\%$). Kết quả này tương đồng với nhiều nghiên cứu trước. Điều này khá rõ ràng khi giấy chứng nhận HT QLCL là một công cụ hiệu quả để nâng cao tính cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường. Khi doanh nghiệp đạt được giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 thì khách hàng sẽ tin tưởng mua sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp hơn, từ đó giúp doanh nghiệp dễ dàng cạnh tranh với các đối thủ hơn.

Trong khi đó, biến xuất khẩu có ảnh hưởng lớn đến khả năng đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Điều này hoàn toàn dễ hiểu bởi tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn có giá trị quốc tế nên khi doanh nghiệp xuất khẩu ra thị trường nước ngoài thì giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 quốc tế được coi như một giấy thông hành giúp doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận với thị trường nước ngoài.

Tiếp theo, các yếu tố thuộc đặc điểm của doanh nghiệp cũng có tác động đến khả năng đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của doanh nghiệp đó. Cụ thể, quy mô doanh nghiệp càng lớn thì khả năng đạt giấy chứng nhận HT QLCL càng cao. Đối với các DNNVV, nếu quy mô doanh nghiệp quá nhỏ thì họ sẽ không đủ nguồn lực cũng như động cơ để áp dụng HT QLCL. Còn biến loại hình doanh nghiệp thì doanh nghiệp hộ gia đình có sự ảnh hưởng âm đến khả năng đạt giấy chứng nhận HT QLCL. Tức là nếu doanh nghiệp là công ty trách nhiệm hữu hạn thì có xu hướng đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 hơn doanh nghiệp hộ gia đình. Ngoài ra, biến vị trí của doanh nghiệp cũng có sự ảnh hưởng đến việc đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Cụ thể, các doanh nghiệp có vị trí nằm ở khu công nghiệp ảnh hưởng dương

đến khả năng đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Có thể các doanh nghiệp nằm trong khu công nghiệp có tầm nhìn dài hạn hơn hoặc có xu hướng xuất khẩu nên họ sẽ ưu tiên đến việc đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Cuối cùng, hiệp hội doanh nghiệp và công đoàn là hai yếu tố có ảnh hưởng đến khả năng đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Trong khi đó yếu tố chi phí phi chính thức không ảnh hưởng đến khả năng đạt chứng nhận trong mô hình. Có thể chi phí phi chính thức không phải là yếu tố quan trọng trong việc giải thích cho khả năng đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của DNNVV tại Việt Nam.

5. Hàm ý chính sách

Từ kết quả nghiên cứu ta thấy, có tám nhân tố có ảnh hưởng đến khả năng đạt được chứng nhận tiêu chuẩn chất lượng. Do đó, để nâng cao khả năng đạt được chứng nhận chất lượng của các doanh nghiệp các nhà hoạch định chính sách có thể áp dụng các giải pháp sau.

Thứ nhất, yếu tố yêu cầu của khách hàng có ảnh hưởng lớn nhất đối với khả năng đạt được chứng nhận chất lượng cả trong nước và quốc tế. Tuy nhiên, một thách thức tại Việt Nam là nhận thức về tiêu chuẩn chất lượng của người tiêu dùng còn hạn chế. Hiện nay, thực hiện đề án “*Nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, hàng hóa của doanh nghiệp Việt Nam đến năm 2020*” của Chính phủ, đài truyền hình Việt Nam đã có nhiều chương trình truyền thông như: phóng sự về các tiêu chuẩn chất lượng trên VTV2, chương trình “Sáng tạo Việt” trên VTV3,... Đây là những chương trình được đầu tư công phu với nội dung rất phong phú và thu hút, tuy nhiên theo khảo sát của tác giả với

hơn 500 sinh viên trên địa bàn TP.HCM thì hầu hết các bạn không biết đến các chương trình này với lý do là hầu hết các sinh viên không xem ti vi. Từ đó, tác giả kiến nghị các nhà chính sách nên đẩy mạnh thông tin về các tiêu chuẩn chất lượng để nâng cao nhận thức của người tiêu dùng thông qua nhiều kênh thông tin khác nhau. Ví dụ như đưa các nội dung trên không chỉ lên đài truyền hình quốc gia mà còn đăng trên trang mạng xã hội như facebook, zalo, hoặc các trang web để tiếp cận được nhiều đối tượng người tiêu dùng hơn nữa. Khi người tiêu dùng có nhận thức đúng đắn và đầy đủ về các tiêu chuẩn chất lượng, họ sẽ mua các sản phẩm đạt tiêu chuẩn chất lượng thay vì giá rẻ. Đó chính là động lực quan trọng nhất để doanh nghiệp áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng.

Thứ hai, các doanh nghiệp hộ gia đình có xu hướng né tránh các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế. Điều này là một rào cản lớn cho các doanh nghiệp này khi Việt Nam gia nhập các tổ chức quốc tế. Hiện nay có rất nhiều DNNVV khởi nghiệp có tham vọng vươn ra toàn cầu. Vì vậy Nhà nước cần có những chính sách để định hướng và hỗ trợ các doanh nghiệp hộ gia đình đạt các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế bởi đó chính là tấm vé thông hành cho các doanh nghiệp Việt Nam vươn xa.

Thứ ba, các DNNVV nằm ở khu công nghiệp có xu hướng đạt chứng nhận chất lượng quốc tế hơn các doanh nghiệp nằm ngoài khu

công nghiệp. Từ đó các nhà chính sách nên có hoạch định khu công nghiệp cho các DNNVV, điều này không chỉ giúp các doanh nghiệp nâng cao khả năng đạt chứng nhận chất lượng quốc tế mà còn tạo một môi trường sản xuất kinh doanh an toàn và hiệu quả cho DNNVV nói riêng và nền công nghiệp nói chung.

Cuối cùng, từ kết quả nghiên cứu yếu tố hiệp hội doanh nghiệp và tổ chức công đoàn có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc. Tuy nhiên, theo số liệu điều tra DNNVV 2015 chỉ có 11,4% doanh nghiệp có tổ chức công đoàn. Vì vậy, các nhà chính sách cần khuyến khích phát triển hoạt động của công đoàn tại các công ty và hỗ trợ các hiệp hội doanh nghiệp thành lập và phát triển.

Mặc dù nghiên cứu đã đạt được một số kết quả, tuy nhiên nghiên cứu còn tồn tại một số hạn chế sau. Đề tài mới dừng lại ở việc phân tích dữ liệu thời điểm, chưa phân tích được ở dạng dữ liệu bảng để thấy được sự biến động của biến phụ thuộc theo thời gian. Đề tài chỉ mới kiểm chứng kết quả bằng mô hình hồi quy logit mà chưa so sánh được kết quả với các mô hình khác. Tác giả sử dụng dữ liệu SMEs có sẵn nên chưa kiểm định được tác động được một số biến quan trọng như: vai trò của lãnh đạo, quyết tâm của các thành viên trong tổ chức... đến việc đạt giấy chứng nhận HT QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Tác giả hy vọng sẽ khắc phục các hạn chế trên trong các nghiên cứu tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

Tiếng Việt

Bảo Anh, 2018, Đẩy mạnh các hoạt động thừa nhận lẫn nhau về kết quả đánh giá sự phù hợp, truy cập tại link: <https://baomoi.com/day-manh-cac-hoat-dong-thua-nhan-lan-nhau-ve-ket-qua-danh-gia-su-phu-hop/c/24508151.epi>.

Bộ công thương (2012), Hội thảo “*Nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngành công nghiệp*”, Link: <http://www.moit.gov.vn/vn/tin-tuc/620/hoi-thao--%E2%80%9Cnang-cao-nang-suat-va-chat-luong-san-pham,-hang-hoa-nganh-cong-nghiep%E2%80%9D.aspx>.

Nguyễn Quang Thu & Ngô Thị Ánh, Các yếu tố tác động đến hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 tại các doanh nghiệp trên địa bàn TP.HCM, *Tạp chí phát triển kinh tế*, Số 270 Tháng 4/ 2013.

Viện tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam (VSQI), 2016, *Chứng nhận sản phẩm*, Truy cập tại link: <http://www.vsqi.gov.vn/chung-nhan-san-pham-a83>.

Tiếng Anh

Angelogiannopoulos, D., Drossinos, H. and Athanasopoulos, P. (2007), “Implementation of a quality management system according to the ISO 9000 family in a Greek small-sized winery: a case study”, *Food Control*, Vol. 18 No. 9, pp. 1077-85.

Data SMEs 2015. Link download: <https://www.wider.unu.edu/database/viet-nam-sme-database>.

David Hoyle, *ISO 9000 Quality Systems Handbook*, Fourth Edition, 2001, Reed Educational and Professional Publishing Ltd.

Fulponi, L., 2006. Private voluntary standards in the food system: The perspective of major food retailers in OECD countries. *Food Policy*, 31(1), pp.1–13.

Global GAP, 2019, *GLOBALG.A.P. History*, Truy cập link: https://www.globalgap.org/uk_en/who-we-are/about-us/history/.

Gujarati. (2004). *Basic Econometrics*. McGraw–Hill.

Henson, S. & Humphrey, J., 2010. Understanding the Complexities of Private Standards in Global Agri-Food Chains as They Impact Developing Countries. *Journal of Development Studies*, 46(9), pp.1628–1646.

International Organization for Standardization, 2015, *ISO-9001 survey*. Truy cập tại: <https://www.iso.org/home.html>.

International Organization for Standardization, 2019, *Popular standards*. Truy cập link: <https://www.iso.org/popular-standards.html>.

Jang, W.-Y., & Lin, C.-I. (2008). An integrated framework for ISO 9000 motivation, depth of ISO implementation and firm performance: The case of Taiwan. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(2), 194-216.

Joseph A. Williams, (2004), “The impact of motivating factors on implementation of ISO 9001:2000 registration process”, *Management Research News*, Vol. 27 Iss 1/2 pp. 74 – 84

Lundmark, E. and Westelius, A. (2006), “Effects of quality management according to ISO 9000: A Swedish study of the transit to ISO 9000:2000”, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 17 No. 8, pp. 1021-42.

Park, D.J., Kim, H.G., Kang, B.H. and Jung, H.S. (2007), “Business values of ISO 9000:2000 to Korean shipbuilding machinery manufacturing enterprises”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 24 No. 1, pp. 32-48.

- Paunov, C., 2016. Corruption's asymmetric impacts on firm innovation. *Journal of Development Economics*, 118, pp.216–231.
- Raynolds, L.T., 2002. Consumer/Producer Links in Fair Trade Coffee Networks. *Sociologia Ruralis*, 42(4), pp.404–424.
- Ruzevicius, Adomaitiene & Sirvidaite, Motivation and Efficiency of Quality Management Systems Implementation: A Study of Lithuanian Organizations, *Total Quality Management & Business Excellence*, Volume 15, 2004 - Issue 2 Pages 173-189.
- Zaramdini, W. (2007), “An empirical study of the motives and benefits of ISO 9000 certification: the UAE experience”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 24 No. 5, pp. 472-91.