

Tăng cường hiệu suất tổ chức chuỗi cung ứng các công ty dược phẩm tại Vùng Nam Trung Bộ

NGUYỄN VĂN ÍT *

Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM

Nhận bài: 15/08/2022 - Duyệt đăng: 15/10/2022

(*) Liên hệ: itnv@hufi.edu.vn; ĐT: 090881378

Tóm tắt:

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu kiểm định mối quan hệ giữa quản lý chất lượng toàn diện, năng lực quản trị chuỗi cung ứng và hiệu suất tổ chức. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 249 lãnh đạo, quản lý và nhân viên đang làm việc tại các công ty dược phẩm ở các tỉnh Nam Trung Bộ, phân tích cấu trúc tuyến tính (SEM) được sử dụng để xác thực dữ liệu và kiểm tra các mối quan hệ được giả định. Kết quả SEM cho thấy năng lực quản trị chuỗi cung ứng có tác động dương mạnh nhất đến hiệu suất tổ chức và kế đến quản lý chất lượng toàn diện có tác động dương mạnh thứ hai đến hiệu suất tổ chức. Từ kết quả nghiên cứu, một số hàm ý được đề xuất nhằm giúp nhà quản trị của các công ty cải thiện năng lực quản trị chuỗi cung ứng và quản lý chất lượng toàn diện từ đó góp phần làm tăng hiệu suất tổ chức.

Từ khóa: Hiệu suất tổ chức, quản lý chất lượng toàn diện, hiệu suất tổ chức.

Abstract:

This research examines the relationship between total quality management, supply chain management capabilities and organizational performance. Surveyed data was collected from 249 leaders, managers and employees working at pharmaceutical company in the South Central provinces, structural equation modeling was used to validate data and examine the hypothesized relationships. The result of structural equation modeling showed that the supply chain management capabilities has a strong positive impact on the organizational performance and followed by the total quality management has the second strong positive impact on the organizational performance. Based on the findings, some implications are drawn to help that the managers of manufacturing enterprises improve supply chain management capabilities and total quality management thereby contributing to increasing organizational performance.

Keywords: Organizational performance, total quality management, supply chain management capabilities.

1. Giới thiệu

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng trở nên gay gắt hơn, bản thân các doanh nghiệp không còn cạnh tranh với tư cách là các thực thể riêng biệt nữa mà thay vào đó là thành viên của các chuỗi cung ứng riêng biệt, môi trường kinh doanh năng động đòi

hỏi các đối tác tích hợp chia sẻ tài nguyên trong chuỗi cung ứng thượng nguồn và hạ nguồn để đạt được lợi ích mong muốn (Carter và cộng sự, 2015). Nắm giữ chiến lược nguồn lực và thông tin trong tổ chức sẽ tạo ra giá trị với các đối tác trong chuỗi cung ứng, thông tin và kiến thức kết hợp

được chuyển đổi thành những năng lực có giá trị từ đó thúc đẩy hiệu suất tổ chức vượt trội, qua đó năng lực quản trị chuỗi cung ứng (SCMC) như áp dụng quy trình chuỗi cung ứng, tích hợp các quy trình, hoạt động trên chuỗi cung ứng tạo ra năng suất và tăng giá trị dẫn đến hiệu suất chuỗi cung

ứng tăng theo (Prajogo và cộng sự, 2016). Bên cạnh đó quản lý chất lượng tổng thể (TQM) đóng một vai trò quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của một tổ chức, sự kết hợp cả TQM và SCMC được gọi là nền tảng cho việc cải thiện hiệu suất kinh doanh của tổ chức (Zaid và cộng sự, 2020). Trong đó SCMC đề cập đến các hoạt động thượng nguồn, hạ nguồn, các quy trình nội bộ bao gồm cả các vấn đề bên trong và bên ngoài tổ chức là sự điều phối có cấu trúc và tích hợp kinh doanh các quy trình ảnh hưởng đến tất cả các tổ chức đối tác kênh cung ứng để đánh giá, phân tích, liên tục phát triển hàng hóa, dịch vụ, quá trình để xây dựng giá trị đáp ứng khách hàng cuối cùng của thị trường, cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng, nâng cao hiệu suất chuỗi cung ứng thông qua TQM và cải tiến liên tục hệ tư tưởng lan tỏa bên trong các thành viên mạng lưới chuỗi cung ứng từ đó cải thiện hoạt động của tổ chức (Kaur và cộng sự, 2019). Ngoài ra các nghiên cứu gần đây tiếp cận riêng lẻ từng yếu tố TQM và SCMC tác động đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp, bên cạnh đó có rất ít công trình nghiên cứu kết hợp cả 2 yếu tố đồng thời, đặc biệt khoảng trống trong bối cảnh ngành dược phẩm tại thị trường VN là lĩnh vực liên quan đến sức khỏe của toàn xã hội đóng vai trò trách nhiệm với cộng đồng, các tổ chức chưa quan tâm nhiều đến TQM và SCMC vẫn đến hạn chế (Jadallah và Bhatti, 2020). Trên cơ sở đó khảo sát dữ liệu từ nhà lãnh đạo, quản lý và nhân viên các công ty dược phẩm ở các

tỉnh Nam Trung Bộ góp phần ý nghĩa cả lý thuyết và thực tiễn đưa ra hàm ý quản trị là cơ sở để các công ty kinh doanh dược phẩm vừa có vai trò góp phần sức khỏe cho cộng đồng vừa nâng cao hiệu suất tổ chức bền vững trong ngắn và dài hạn.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1 Cơ sở nghiên cứu

2.1.1 Quản lý chất lượng toàn diện (TQM)

TQM được định nghĩa là một triết lý và nguyên tắc quản lý xác định hướng để cải tiến liên tục, các nguyên tắc này đề xuất các biện pháp được thực hiện với kỹ thuật đánh giá về TQM, là công cụ hỗ trợ quản lý vừa đảm bảo phát triển sản phẩm và năng suất, nó đã cho thấy có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng sản phẩm, một công ty nên có định hướng khách hàng và phải nhận thức về các kỳ vọng trước khi chào hàng bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào, những kỳ vọng này cũng cần được giám sát liên tục bởi công ty (Nguyen và Harrison, 2018). Nhiều nghiên cứu đã nhấn mạnh sự cần thiết phải có sự tham gia sớm của khách hàng vào nội bộ quá trình cải tiến để đảm bảo sự hài lòng tổng thể của khách hàng, nghiên cứu và phát triển sản phẩm là một trong những bộ phận quan trọng trong ngành dược phẩm và hiện đang phải đối mặt với thách thức lớn về năng suất, là cơ sở quan trọng trong hiệu quả hoạt động của bất kỳ tổ chức nào, do đó điều quan trọng là phải tập trung vào các khía cạnh chất lượng trong thiết lập dược phẩm (Sharma và Modgil, 2019).

2.1.2 Năng lực quản trị chuỗi cung ứng (SCMC)

Các năng lực quan trọng của quản trị chuỗi cung ứng là những năng lực đạt được khi triển khai chất lượng toàn diện thông qua năng lực hợp tác với nhà cung ứng chiến lược năng lực quản trị tồn kho, nó có tầm quan trọng trong tạo ra sự khác biệt lợi thế cạnh tranh, SCMC đóng vai trò như một cấu trúc đa biến được tạo nên từ bốn đặc điểm: chất lượng điều phối, khả năng trao đổi chi tiết chất lượng, khả năng kết hợp và chuỗi cung ứng khả năng cảm thụ (Yu và cộng sự, 2019). Hơn nữa các nghiên cứu trước đây nói rằng trao đổi thông tin là một khả năng chuỗi cung ứng đáng chú ý, khả năng chia sẻ thông tin chiến lược của một tổ chức liên quan đến quá trình và chất lượng sản phẩm một cách xây dựng và có tổ chức với các đồng hành trong chuỗi cung ứng của nó được gọi là khả năng trao đổi thông tin chất lượng, các công ty kinh doanh trở nên năng động hơn đòi hỏi ngày càng khắc khe của khách hàng thì khâu quản trị chuỗi cung ứng trở nên vô giá đối với tổ chức (Zaid và cộng sự, 2021).

2.1.3 Hiệu suất tổ chức (OP)

Trong bối cảnh thị trường có nhiều biến động như hiện nay các tổ chức cố gắng phát triển sản phẩm chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh, ngoài ra quản trị chuỗi cung ứng có vai trò quan trọng trong việc cải thiện hiệu suất tổ chức và cụ thể năng lực hợp tác, năng lực quản trị mối quan hệ, thông tin có mối tương quan hiệu suất tài chính và tương quan với việc mở rộng thị trường (Yen và Hung, 2017). Đối tác chuỗi cung ứng với các hệ thống tương thích, các thủ tục

và quy trình bên trong và bên ngoài, chia sẻ các khả năng và tài nguyên trong thời gian thực, do đó, nâng cao hiệu suất hoạt động và khả năng cạnh tranh trên toàn bộ nguồn cung cấp chuỗi cung ứng, như là tích hợp quy trình chuỗi cung ứng tương thích đảm bảo sự sẵn có của các sản phẩm phù hợp, đến đúng người tiêu dùng, tại đúng lúc với mức giá cạnh tranh, tăng cường hoạt động của các đối tác trong chuỗi cung ứng và hiệu suất cạnh tranh (Rajaguru và Matanda, 2019).

2.2 Mô hình nghiên cứu

2.2.1 Mối liên hệ giữa quản lý chất lượng toàn diện và hiệu suất tổ chức

TQM là một triết lý quản lý khuyến khích các công ty tham gia theo hướng liên tục cải tiến, quản lý đảm bảo chất lượng và các biện pháp kiểm soát chất lượng để đáp ứng khách hàng kỳ vọng (Koval và cộng sự, 2018). Hiệu quả việc thực hiện các thông lệ TQM được liên kết trực tiếp với sự hài lòng của khách hàng nội bộ, nghĩa là cải thiện sự hài lòng trong công việc hoặc nâng cao thái độ liên quan đến công việc dẫn đến cải thiện hiệu suất tổ chức, TQM giúp các tổ chức đạt được lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ để đạt được hoạt động bền vững (Yadav và cộng sự, 2018). Triển khai TQM có một tác động tích cực đến hiệu suất chất lượng, do đó có tác động lớn đến hiệu suất tổ chức, nó có tác động trực tiếp đến chi phí, số lượng khiếm khuyết trong quá trình chất lượng, phân phối, sử dụng năng lực và tỷ lệ đổi mới (Sharma và Modgil, 2019). Dựa trên những phát hiện bởi nghiên cứu thực nghiệm ở

trên trước đây giữa mối quan hệ quản lý chất lượng toàn diện với hiệu suất của tổ chức và từ thông qua thảo luận nhóm chuyên gia, nghiên cứu đã đề xuất giả thuyết như sau:

H1: Quản lý chất lượng toàn diện có tác động tích cực đến hiệu suất tổ chức.

2.2.2 Mối liên hệ giữa năng lực quản trị chuỗi cung ứng số và hiệu suất tổ chức

SCMC được tạo thành từ ba loại: khả năng kết hợp và hợp tác nội bộ, khả năng nhạy cảm của chuỗi cung ứng và khả năng chia sẻ thông tin chất lượng, tiến trình của SCMC được hỗ trợ bởi các khả năng công nghệ thông tin và khả năng chia sẻ thông tin chất lượng, dẫn đến OP, để thiết lập niềm tin giữa các đối tác trong chuỗi cung ứng, việc bổ sung sử dụng hợp tác chuỗi cung ứng là cần thiết, OP có liên quan rất lớn với sự kết hợp chặt chẽ hơn (Huo và cộng sự, 2014). Ngoài ra, SCMC được phát hiện có đáng chú ý về hiệu quả hoạt động của tổ chức, sự đổi mới công nghệ là đáng chú ý với khả năng năng động của chuỗi cung ứng (tức là kết hợp chuỗi cung ứng, chia sẻ thông tin chuỗi cung ứng và chuỗi cung ứng hợp tác), bằng cách thiết lập cơ sở hạ tầng công nghệ khả thi giữa chuỗi cung ứng đối tác, nội bộ tổ chức được cải thiện; cơ sở hạ tầng công nghệ khả thi là cũng là động lực chính giúp cải thiện khả năng động của chuỗi cung ứng (Zaid và cộng sự, 2021). Căn cứ trên các mối quan hệ giữa năng lực quản trị chuỗi cung ứng và hiệu suất tổ chức ở trên và đồng thời kết hợp thảo luận chuyên gia nghiên cứu đề xuất giả thuyết sau:

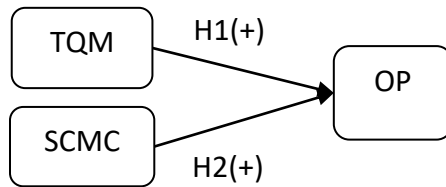
H2: Năng lực quản trị chuỗi cung ứng có tác động tích cực đến hiệu suất tổ chức.

Trên cơ sở lý thuyết vai trò quan trọng của các nguồn lực động như kỹ năng và các năng lực đóng vai trò trong việc nâng cao lợi thế cạnh tranh tạo ra hiệu suất của tổ chức (Barney, 1991). Tuy nhiên, để toàn diện các nguồn lực và khả năng này liên tục tạo ra giá trị thay đổi nhanh chóng và không thể đoán trước, những thuộc tính, năng lực, quy trình tổ chức, kiến thức và các kỹ năng cho phép một công ty đạt được hiệu suất vượt trội so với các đối thủ, năng lực quản trị chuỗi cung ứng là khả năng tích hợp các nguồn lực bên trong và bên ngoài tạo ra hiệu suất tổ chức (Wu và cộng sự, 2006). Bên cạnh đó TQM là phương pháp tiếp cận dựa trên khách hàng, liên tục tìm cách đáp ứng khách hàng yêu cầu thông qua cải tiến liên tục, trong khi chuỗi cung ứng tập trung vào dòng chảy hiệu quả từ nguyên liệu thô đến thành phẩm từ nhà cung cấp cho người tiêu dùng, triết lý quản lý cả SCMC và TQM đều nhấn mạnh sự hài lòng của khách hàng (Vanichchinchai và Igel, 2009). Kết hợp thảo luận chuyên gia nhằm phù hợp với bối cảnh đặc thù của các công ty được phỏng ở các tỉnh Trung Bộ. Do đó nghiên cứu này cho rằng yếu tố TQM, SCMC tác động tích cực đến hiệu suất tổ chức, trên cơ sở đó đề xuất mô hình nghiên cứu với hai giả thuyết riêng biệt như trong Hình 1.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để giải quyết mục tiêu nghiên cứu này, tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu theo trình tự phương pháp định tính,

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Ghi chú: TQM: Quản lý chất lượng toàn diện; SCMC: Năng lực quản trị chuỗi cung ứng; OP: Hiệu suất tổ chức.

Bảng 1. Đo lường các biến trong mô hình nghiên cứu

Ký hiệu	Biến quan sát	Nguồn
Quản lý chất lượng toàn diện		
TQM1	Chất lượng sản phẩm	Điều chỉnh của tác giả theo chuyên gia và Sharma và Modgil (2019)
TQM2	Nghiên cứu và phát triển sản phẩm	
TQM3	Hỗ trợ từ quản lý cao nhất	
TQM4	Duy trì năng suất	
TQM5	Tập trung vào khách hàng	
Năng lực quản trị chuỗi cung ứng		
SCMC1	Năng lực quản trị quy trình	Điều chỉnh của tác giả theo chuyên gia và Zaid và cộng sự (2021)
SCMC2	Năng lực hợp tác với nhà cung cấp chiến lược	
SCMC3	Năng lực quản trị mối quan hệ chuỗi cung ứng	
SCMC4	Năng lực trao đổi thông tin chất lượng	
SCMC5	Năng lực quản trị tồn kho	
Hiệu suất tổ chức		
OP1	Hiệu quả trong việc đáp ứng những thay đổi của nhu cầu thị trường	Điều chỉnh của tác giả theo chuyên gia và Rajaguru và Matanda (2019)
OP2	Hiệu quả cung cấp các sản phẩm chất lượng đáng tin cậy	
OP3	Hiệu quả trong việc giao hàng đúng giờ	
OP4	Giảm thời gian giao hàng cho các đơn đặt hàng của khách hàng	
OP5	Giảm chi phí để tiếp cận khách hàng	
OP6	Giảm chi phí hàng tồn kho	
OP6	Giảm chi phí chung	

định lượng và định tính được thể hiện như sau: Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua 2 nhóm: Nhóm 1 bao gồm 8 người có trình độ thạc sĩ hiện là giám đốc các công ty được phẩm đại diện ở 8 tỉnh Nam Trung Bộ tiến hành thảo luận tay đôi và nhóm 2 thảo luận nhóm gồm 3 chuyên gia có trình độ tiến sĩ chuyên ngành quản trị kinh doanh am hiểu lĩnh vực quản trị kinh doanh

nhằm xác định và đồng thời hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu cũng như các biến quan sát đo lường của các thành phần TQM, SCMC và OP tại các công ty được phẩm đã được tác giả đề xuất trên cơ sở các nghiên cứu thực nghiệm trước đó. Cụ thể có 5 biến quan sát đã được điều chỉnh từ Sharma và Modgil (2019) sử dụng để đo lường TQM; 5 biến quan sát đã được điều chỉnh từ Zaid và cộng

sự (2021) để đo lường SCMC và 6 biến quan sát được điều chỉnh từ công trình nghiên cứu của nhóm tác giả Rajaguru và Matanda (2019) để đo lường biến phụ thuộc OP. Trong thảo luận tay đôi và nhóm tập trung, tác giả đã giải thích cho các thành viên hiểu rõ về các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đề xuất và các biến quan sát đo lường, cụ thể là TQM, SCMC và OP qua đó các thành viên tiến hành trao đổi và bày tỏ quan điểm. Kết quả thảo luận cho thấy cơ bản những thành viên tham gia thảo luận đều đồng ý với mô hình đề xuất. Bên cạnh đó các thành viên đóng góp ý kiến phần lớn xoay quanh việc chỉnh sửa các thuật ngữ của các biến quan sát sao cho dễ hiểu để phù hợp với các công ty được phẩm ở các tỉnh Nam Trung Bộ. Sau khi góp ý từ các chuyên gia, tác giả hoàn thiện bảng câu hỏi khảo sát gồm 16 biến quan sát (Bảng 1) đo lường các khái niệm được thiết kế bằng thang đo Likert 5 bậc (từ 1 là hoàn toàn không đồng ý đến 5 là hoàn toàn đồng ý) và 5 biến quan sát nhân khẩu học (Bảng 2). Từ kết quả sau khi phân tích định lượng, tác giả tiếp tục tiến hành phỏng vấn sâu chuyên gia về kết quả nhằm tái khẳng định kết quả cũng như đề xuất hàm ý quản trị sát theo thực tiễn.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện 2 giai đoạn. Giai đoạn sơ bộ với số mẫu 49, nhằm kiểm tra độ tin cậy các biến quan sát thông qua phân tích Cronbach's Alpha bởi phần mềm SPSS 26.0 và sử dụng điểm cắt là 0,70. Nếu có giá trị Cronbach's Alpha nhỏ hơn ngưỡng đã thiết lập, nó sẽ bị loại bỏ và không đưa vào phân

tích sâu hơn, kết quả các biến quan sát đều đạt yêu cầu. Tiếp tục thực hiện giai đoạn chính thức, nhằm kiểm tra các giả thuyết và đánh giá các biến quan sát, nghiên cứu tiến hành thực hiện khảo sát trong thời gian 60 ngày (từ ngày 01/02/2022 đến ngày 02/04/2022). Để tránh các vấn đề đạo đức, tác giả nhấn mạnh rằng cuộc khảo sát này hoàn toàn tự nguyện và dữ liệu cung cấp của họ như ý kiến, nhận thức và thông tin nhân khẩu học sẽ được ẩn danh, mã hóa, lưu giữ bí mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Tuyên bố này được thể hiện trong phần giới thiệu của bảng câu hỏi, bảng câu hỏi được ra bản in ra giấy và chuyển trực tiếp cho những người được hỏi. Để kiểm định mô hình nghiên cứu đề xuất tác giả tiến hành khảo sát với bộ 16 câu hỏi, để đảm bảo kích thước mẫu sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), nghiên cứu dựa trên quan điểm của Hair và cộng sự (2018) để xác định kích thước mẫu thỏa điều kiện với ít nhất 5 mẫu trên biến quan sát, vì vậy số quan sát tối thiểu cần thiết là $16 \times 5 = 90$ quan sát. Do đó tổng số 280 công ty đã đồng ý tham gia cuộc khảo sát, mỗi công ty chỉ gửi 1 bảng khảo sát, trong đó 12 bảng câu hỏi đã bị loại vì hơn 10% dữ liệu bị thiếu, 10 bảng hỏi đánh 2 mức trong cùng câu và 9 câu được người chọn cùng một mức cho tất cả các câu trong bản hỏi. Cuối cùng, một tập dữ liệu bao gồm 249 bảng câu hỏi được sử dụng đạt tỷ lệ 88,9% để phân tích dữ liệu qua các bước phân tích Cronbach's Alpha, nhân tố khẳng định (CFA), mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM), bootstrap với số mẫu $n = 5000$ cuối cùng

Bảng 2. Đặc điểm mẫu

Danh mục	Mô tả	Tần số	Tỷ lệ (%)
Loại hình công ty	Doanh nghiệp tư nhân	22	8,8
	Công ty TNHH MTV	107	43,0
	Công ty Cổ phần	95	38,2
	Công ty liên doanh	25	10,0
Quy mô công ty	Nhỏ	78	31,3
	Vừa	133	53,4
	Lớn	38	15,3
Vị trí việc làm	Tổng/phó giám đốc	43	17,3
	Giám/phó đốc	131	52,6
	Trưởng/phó phòng	75	30,1
Thâm niên trong ngành	Dưới 5 năm	86	34,5
	5 - 10 năm	118	47,4
	Trên 10 năm	45	18,1
Trình độ học vấn	Dưới đại học	92	36,9
	Đại học	125	50,2
	Sau đại học	32	12,9
Số mẫu N = 249			

xử lý Anova kiểm định các biến định tính, kết quả phân tích dữ liệu được thể hiện ở mục kết quả nghiên cứu. Phương pháp định tính được thực hiện phỏng vấn sâu tay đôi với 3 chuyên gia (khác 11 chuyên gia ban đầu) về kết quả sau khi phân tích định lượng xác định được mối quan hệ và mức độ tác động của TQM, SCMC và OP nhằm tái khẳng định kết quả nghiên cứu thực nghiệm cũng như đề xuất hàm ý chính sách cho các công ty bám sát theo thực tiễn.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1 Kết quả nghiên cứu

Đặc điểm mẫu khảo sát được thể hiện ở Bảng 2.

Kết quả xử lý Cronbach's alpha lớn hơn 0,7 và giá trị AVE lớn hơn 0,5 đáp ứng các điều kiện để phân tích các bước tiếp theo. Do đó, có thể kết luận rằng mối quan hệ giữa các giả thuyết của mô hình đề xuất có tương quan

với nhau. Phân tích này được thực hiện bằng cách đánh giá một tập hợp các chỉ số như CMIN/DF, GFI, TLI, CFI và RMSEA. Những giá trị trong nghiên cứu này thỏa mãn các ngưỡng chấp nhận được xác định của các tác giả nghiên cứu có liên quan trước đây được thể hiện trong Bảng 3 tóm tắt các chỉ số mô hình phù hợp, các ngưỡng chấp nhận theo Hair và cộng sự (2018) và các kết quả. Nhìn chung, có thể kết luận rằng mô hình này là phù hợp và hợp lệ. Bước tiếp theo được tiến hành để xác định mối quan hệ các biến của mô hình bằng cách sử dụng các giá trị p-value. Các mức ý nghĩa thống kê được biểu thị bằng giá trị p từ 0 đến 1, khi giá trị $p \leq 0,05$, nó cho thấy có ý nghĩa thống kê. Trong nghiên cứu này, các giá trị p đều nhỏ hơn 0,05 và dương nên có thể kết luận rằng tất cả các biến đều có ý nghĩa thống kê và có mối tương quan nhau là đáng kể. Có nghĩa

là các giả thuyết của nghiên cứu này đều được chấp nhận. Đánh giá sâu hơn về kết quả phân tích của SEM, nó chỉ ra rằng các hệ số hồi quy chuẩn hóa đều mang dấu dương nên chúng đều hoạt động tích cực được trình bày ở Bảng 4 kết quả phân tích SEM.

Nghiên cứu tiếp tục kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính qua quy trình Bootstrapping với kích thước mẫu là $n=5.000$. Kết quả ước lượng được tính trung bình cho thấy độ chệch (bias) tuy có xuất hiện nhưng rất nhỏ, trị tuyệt đối của giá trị quan trọng $CR < 1,96$ suy ra $p\text{-value} > 5\%$. Vì vậy có thể kết luận rằng, các ước lượng trong mô hình nghiên cứu là đáng tin cậy. Do đó, cả 2 giả thuyết đều được chấp nhận. Ngoài ra nghiên cứu cũng đã tiến hành kiểm định ANOVA, kết quả kiểm định phương sai cho thấy các Sig đều lớn hơn ý nghĩa 0,05 chứng tỏ rằng phương sai giữa các nhóm là giống nhau. Từ đó cho thấy không có sự khác biệt của các biến nhân khẩu học như loại hình công ty, quy mô công ty và vị trí việc làm, thâm niên trong ngành và trình độ học vấn trong mối quan tăng cường OP thông qua TQM và SCMC.

4.2. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu này là một trong những nghiên cứu khám phá và kiểm định tăng cường OP thông qua TQM và SCMC. Kết quả của nghiên cứu này có những đóng góp mới quan trọng sau: Sau khi xử lý số liệu khảo sát kết quả 2 giả thuyết ban đầu đều được chấp nhận, nghiên cứu tiếp tục tiến hành thảo luận tay đôi với 8 chuyên gia (khác với 8 chuyên gia ban đầu) là giám đốc có kinh nghiệm trên 5 năm đang tham gia

Bảng 3. Phân tích mô hình phù hợp

Chỉ số mô hình phù hợp	Các ngưỡng chấp nhận	Kết quả	Kết luận
CMIN/DF	Giá trị < 3 tốt, giá trị < 5 có thể chấp nhận	2,989	Tốt
GFI	Giá trị > 0,9 tốt, giá trị = 1 mô hình hoàn hảo.	0,902	Tốt
TLI	Giá trị > 0,9 tốt, giá trị = 1 mô hình hoàn hảo)	0,913	Tốt
CFI	Giá trị > 0,9 tốt, giá trị = 1 mô hình hoàn hảo)	0,956	Tốt
RMSEA	0,08 ≤ giá trị ≤ 0,10 bình thường, giá trị < 0,8 tốt, giá trị ≤ 0,05 (chặt chẽ)	0,047	Tốt

Ghi chú: CMIN/DF: Ước lượng độ phù hợp; GFI: Chỉ số phù hợp; TLI: Chỉ số phù hợp không định mức; CFI: Chỉ số so sánh; RMSEA: Sai số bình phương trung bình.

Bảng 4. Kết quả phân tích của mô hình cấu trúc tuyến tính

Mối quan hệ	Ước lượng đã chuẩn hóa	S.E.	C.R.	P
OP ← SCMC	0,569	0,031	3,713	***
OP ← TQM	0,395	0,047	4,621	***

Ghi chú: SE: Sai lệch chuẩn; C.R.: Giá trị tới hạn; P: Mức ý nghĩa; ***: $p < 0,001$

trực tiếp quản lý tại các công ty được phẩm đại diện ở 8 tỉnh Nam Trung Bộ. Sau khi được giải thích các khái niệm về TQM, SCMC, OP và trình bày kết quả nghiên cứu. Thứ nhất, kết quả của mô hình cấu trúc tuyến tính cho thấy SCMC tác động tích cực đến tăng OP thông qua hệ số chuẩn hóa $\beta = 0,569$; $p\text{-value} = 0,000$ với kết quả này cả 8 chuyên gia cũng bày tỏ cùng quan điểm họ cho rằng trong bối cảnh hội nhập sâu và rộng cũng như đứng trước áp cạnh tranh gay gắt buộc các công ty phải luôn thực hiện tốt SCMC vì chính nơi đây là then chốt tạo ra chiến lược kinh doanh bền vững, giảm chi phí cũng như giải quyết bài toán đáp ứng kịp thời nhu cầu và làm hài lòng khách hàng từ đó tạo ra OP của công ty sẽ được nâng lên quan điểm này đồng quan điểm với Nartey và cộng sự (2021); Phan và cộng sự (2019). Thứ hai, TQM tác động tích cực đến gia tăng OP thông qua hệ số chuẩn hóa $\beta = 0,395$; $p\text{-value} = 0,000$ kết quả này đồng quan điểm với nghiên

cứ gần đây của Adem và Virdi (2020), Abbas và Kumari (2021) họ cho rằng khi doanh nghiệp thực hiện hiệu quả TQM tạo nên hình ảnh thương hiệu trong tâm trí các bên có liên quan, giá trị tổ chức cũng tăng khi đó mặc nhiên OP sẽ tăng trưởng theo bất quy mô của tổ chức. Bên cạnh đó qua thảo luận cả 8 chuyên gia cũng cho rằng hiện nay các tổ chức muốn phát triển bền vững cần phải thực hiện TQM với các bên liên quan khi đó được sự ủng hộ của các bên liên quan đồng nghĩa tổ chức đạt kết quả kinh doanh như kỳ vọng.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Hiện nay các công trình nghiên cứu về lĩnh vực được phẩm còn khá khiêm tốn, nên nghiên cứu này góp phần vào bổ sung bằng chứng thực nghiệm cũng như mô hình lý thuyết nhằm tạo tiền đề định hướng cho những nghiên cứu tiếp theo. Với kết quả nghiên cứu thông qua bộ dữ liệu khảo sát đủ lớn có ý nghĩa thống kê, ước lượng chuẩn hóa mô hình chính thức chỉ số bình phương tương

quan bởi bằng 0,6703 đồng nghĩa là mô hình giải thích được 67,03% và đã khẳng định được mức độ tác động tích cực của SCMC, TQM đến tăng OP. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu với kỳ vọng tăng OP của các công ty được phẩm ở các tỉnh Nam Trung Bộ nói riêng và VN nói chung trong bối cảnh hội nhập toàn cầu hoá và tự do thương mại, trình độ phát triển khoa học công nghệ,...đứng trước các áp lực cạnh tranh như hiện nay thì công ty cần tập trung quan tâm nhiều hơn về việc xây dựng SCMC, TQM đến tăng cường OP trong thời gian tới cụ thể bằng giải pháp như sau:

- **Đầu tiên**, đối với SCMC, nhà lãnh đạo cần phải hoàn thiện quy trình phù hợp với tình hình thực tiễn, chú ý quan tâm hợp tác chặt chẽ với nhà cung cấp chiến lược, đồng nghĩa với quản lý chuỗi cung ứng để tạo ra sự cộng tác và tích hợp mối quan hệ với các đối tác trong chuỗi cung ứng để tăng cường chuỗi cung ứng khả năng và hiệu suất. Thông qua việc tích hợp các hoạt động vật chất, tài chính và thông tin với nguồn cung cấp các đối tác chuỗi, các thành viên chuỗi cung ứng riêng lẻ có thể nâng cao khả năng đáp ứng đối với các đối tác trong chuỗi cung ứng và người tiêu dùng. Như là tích hợp cũng có thể nâng cao khả năng của các đối tác chuỗi cung ứng và cuối cùng nâng cao khả năng hoạt động và cạnh tranh, sự cần thiết phải các nhà quản lý chuỗi cung ứng để nhận ra rằng các khía cạnh khác nhau của tích hợp quy trình chuỗi cung ứng có tác động khác nhau đến các khả năng khác nhau của

chuỗi cung ứng và hiệu suất của tổ chức. Do đó, cần phải xác định rõ nguồn cung các khả năng của chuỗi cần được nhắm mục tiêu để nâng cao yêu cầu hoạt động của tổ chức. Bên cạnh đó, với kỹ thuật tính tương thích nổi lên như một yếu tố quyết định chính của chuỗi cung ứng tích hợp quy trình, nguồn cung cấp các nhà quản lý chuỗi nên xem xét việc tích hợp chuỗi cung ứng xử lý thông qua các hệ thống thông tin tự động tiên tiến để đạt được cả hiệu quả và hiệu quả của chuỗi cung ứng. Ngoài ra chú trọng năng lực quản trị tồn kho nhằm giảm thiểu chi phí tồn kho.

- **Thứ hai**, Đối với TQM, lãnh đạo cao nhất là người có vai trò hỗ trợ công tác nghiên cứu phát triển sản phẩm mới, đảm bảo chất lượng sản phẩm nhằm bảo đảm quyền lợi khách hàng, liên tục nghiên cứu phát triển sản phẩm mới đặc biệt đối với ngành công nghiệp dược phẩm, hiệu quả sản xuất thuốc nhưng cũng phải đảm bảo rằng người tiêu dùng được bảo vệ khỏi bị tổn hại bằng cách đảm bảo chất lượng toàn diện mang lại sản phẩm và dịch vụ chất lượng tốt nhất cho người tiêu dùng và có vai trò sứ mạng mang lại sức khỏe cho xã hội. Trong ngành dược phẩm, nghiên cứu và phát triển sản phẩm đóng một vai trò quan trọng. Tốc độ ra đời của sản phẩm mới góp phần sự phát triển tương lai của bất kỳ công ty dược phẩm nào, để tuân thủ các quy định và chính sách khác nhau, một công ty phải có nền tảng vững chắc về nâng cao chất lượng. Sau khi các quy trình được thiết lập tốt, các cải tiến trên toàn bộ chuỗi cung ứng cần được quan tâm, vì

SCMC tốt giúp thuốc và được phẩm đến tay người tiêu dùng vào đúng thời điểm. Công ty triển khai TQM giúp kích hoạt SCMC hiệu quả từ đó cải thiện hiệu suất hoạt động. Chúng có thể bao gồm mức độ chất lượng thông tin dọc theo toàn bộ chuỗi cung ứng mà không bị gián đoạn, tồn kho và thực hành quản lý mua hàng và phát triển quan hệ đối tác cung ứng chiến lược. Trong chuỗi cung ứng, các hoạt động như mua hàng có tác động lớn đến chi phí nguyên vật liệu, là một phần lớn hơn trong tổng giá thành sản phẩm. Một khi chuỗi cung ứng được thực hiện tốt, các công ty có thể thu được lợi ích hoạt động bao gồm cung cấp các sản phẩm chất lượng, giao hàng nhanh hơn với chi phí thấp hơn và khả năng phát triển sản phẩm sáng tạo. Những lợi ích này sẽ giúp một công ty tạo ra nhiều doanh thu hơn, giảm chi phí hoạt động thông qua cải thiện thời gian chu kỳ và hiệu quả kinh tế theo quy mô, và giảm thiểu số lượng khuyết tật và đạt được mức tồn kho thấp.

Như bất kỳ nghiên cứu nào, mặt dù đạt được mục tiêu nghiên cứu, tuy nhiên có một số hạn chế có thể đưa ra các cơ hội nghiên cứu thú vị trong tương lai. Đầu tiên, số lượng mẫu tiến hành khảo sát chưa cao. Thứ hai, nghiên cứu này được thực hiện ở các tỉnh Nam Trung Bộ. Cuối cùng, các công ty được phẩm để đạt OP còn nhiều yếu tố khác, hướng nghiên cứu tiếp theo cần nhân rộng nghiên cứu này với một kích thước mẫu lớn hơn trên khắp VN để mang lại sự rõ ràng hơn cho vấn đề này, phạm vi nghiên cứu mở rộng

ngành nghề khác cũng như bổ sung thêm một số yếu tố khác đầy đủ hơn tác động đến OP●

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Abbas, J., & Kumari, K. (2021). Examining the relationship between total quality management and knowledge management and their impact on organizational performance: A dimensional analysis. *Journal of Economic and Administrative Sciences*. doi: 10.1108/JEAS-03-2021-0046.

Adem, M. K., & Virdi, S. S. (2020). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. *The TQM Journal*. 33(2), 407-440 doi: 10.1108/TQM-03-2019-0076.

Barney, J.B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.

Carter, C.R., Rogers, D.S. & Choi, T.Y. (2015). Toward the theory of the supply chain. *Journal of Supply Chain Management*, 51(2), 89-97.

Hair, J., Black, W., Anderson, R., & Babin, B. (2018). Multivariate Data Analysis (8, ilustra ed.). *Cengage Learning EMEA*, 27(6), 1951-1980.

Huo, B., Zhao, X. & Lai, F. (2014). Supply chain quality integration: antecedents and consequences. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 61(1), 38-51.

Jadallah, N. & Bhatti, F. (2020). Political instability and sustainable green supply chain management. *Management Science Letters*, 10(2020), 1169-1178. doi: 10.5267/j.msl.2019.12.001.

Kaur, M., Singh, K. & Singh, D. (2019). Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM). *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(6), 842-863.

Koval, O., Nabareseh, S., Chromjakova, F. & Marciniak, R. (2018). Can continuous improvement lead to satisfied customers? Evidence from the services industry. *The TQM Journal*, 30(6), 679-700, doi: 10.1108/TQM-02-2018-0021.

Nartey, E., Aboagye-Otchere, F. K., & Simpson, S. N. Y. (2021). Management control and supply chain operational

performance of public health emergency to pandemic control. *Management Research Review*, 45(3), 398-435. doi: 10.1108/MRR-09-2020-0600.

Nguyen, H. & Harrison, N. (2018). Leveraging customer knowledge to enhance process innovation: moderating effects from market dynamics. *Business Process Management Journal*, 25(2), 307-322. doi: 10.1108/BPMJ-03-2017-0076.

Phan, A. C., Nguyen, H. A., Trieu, P. D., Nguyen, H. T., & Matsui, Y. (2019). Impact of supply chain quality management practices on operational performance: empirical evidence from manufacturing companies in Vietnam. *Supply Chain Management: An International Journal*.

24(6), 855-871. doi: 10.1108/SCM-12-2018-0445.

Prajogo, D., Oke, A. & Olhager, J. (2016). Supply chain processes: linking supply logistics integration, supply performance, lean processes and competitive performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 36(2), 220-238.

Rajaguru, R., & Matanda, M. J. (2019). Role of compatibility and supply chain process integration in facilitating supply chain capabilities and organizational performance. *Supply Chain Management: An International Journal*. 24(2), 301-316. doi: 10.1108/SCM-05-2017-0187.

Tác động của xung đột...

(Tiếp theo trang 23)

- Cuộc xung đột này đang là một trong những nguyên nhân chính làm tăng giá các mặt hàng trên thị trường. Do đó, nếu căng thẳng tiếp tục kéo dài có thể khiến nhiều nước, trong đó có VN, gặp khó khăn về nguồn cung các nguyên, nhiên liệu trên trong thời gian tới. Vì vậy, VN cần tiếp tục xây dựng các cơ chế, chính sách xúc tiến thương mại nhằm đa dạng hóa thị trường xuất nhập khẩu và đồng tiền thanh toán. Hai là, cần xây dựng chiến lược an ninh năng lượng, đảm bảo đủ năng lượng cho nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội, sử dụng tối đa năng lượng tái tạo và năng lượng sạch, thân thiện với môi trường. Ba là, phát triển sản xuất nông nghiệp theo hướng bền vững để đảm bảo an ninh lương thực. Cuối cùng là, VN thực hiện quan hệ đa phương rộng rãi với hầu hết các quốc gia trên thế giới●

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Cục đầu tư nước ngoài. (2022). *Tình hình thu hút đầu tư nước ngoài tại VN năm 2021*. Ngày truy cập 30 tháng 5 năm 2022 tại <https://fia.mpi.gov.vn/Detail/CatID/f3cb5873-74b1-4a47-a57c-a491e0be4051/NewsID/5d476094-8272-4d9d-b810-1609ce7b67b3/MenuID>

Phan Thị Thu Dung. (2022). *Một số lý giải về cuộc xung đột Nga - Ukraine hiện nay và tính toán chiến lược của các bên*. Truy cập ngày 1 tháng 6 năm 2022 tại <https://www.tapchiconsan.org.vn/web/guest/the-gioi-van-de-su-kien/-/2018/825105/mot-so-ly-giai-ve-cuoc-xung-dot-nga-ukraine-hien-nay-va-tinh-toan-chien-luoc-cua-cac-ben.aspx>

Tổng cục Du lịch. (2022). *Thông tin du lịch tháng 5 năm 2022*.

Tổng cục Hải quan. (2022). *Tình hình xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa của VN năm 2021 và 4 tháng năm 2022*. Truy cập ngày 01 tháng 6 năm 2022 tại <https://www.customs.gov.vn/index.jsp?pageId=4901&group=C%C3%94NG%20B%E1%BB%90%20V%C3%80%20TH%C3%94NG%20TIN&category=S%E1%BB%91%20I%E1%BB%87u%20%C4%91%E1%BB%8Bnh%20k%E1%BB%B3>

World Economic Forum. (2022). *Travel and Tourism Development Index 2021 overall rankings*.