

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM**

---

**NGUYỄN TẤN TRUNG**

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN (TQM) VÀ  
KẾT QUẢ CHẤT LƯỢNG: VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA  
NĂNG LỰC HẤP THỤ CÔNG NGHỆ VÀ VĂN HÓA SÁNG TẠO**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**TP. Hồ Chí Minh – Năm 2021**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM**

---

**NGUYỄN TẤN TRUNG**

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN (TQM) VÀ  
KẾT QUẢ CHẤT LƯỢNG: VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA  
NĂNG LỰC HẤP THỤ CÔNG NGHỆ VÀ VĂN HÓA SÁNG TẠO**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh  
Mã số: 9340101**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**NHDKH: PGS.TS NGUYỄN QUANG THU**

**TP. Hồ Chí Minh – Năm 2021**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận án “*Quản lý chất lượng toàn diện (TQM) và kết quả chất lượng: vai trò trung gian của năng lực hấp thụ công nghệ và văn hóa sáng tạo*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi và được thực hiện dưới sự hướng dẫn của người hướng dẫn khoa học.

Những nội dung trình bày trong luận án là trung thực và chưa từng được ai nghiên cứu trước đây.

Tôi xin cam đoan chịu mọi trách nhiệm đối với luận án của mình về tính pháp lý.

*TP.HCM, ngày..... tháng..... năm 2021*

Nghiên cứu sinh

## LỜI CẢM ƠN

Luận án này là kết quả của quá trình nghiên cứu của riêng cá nhân tôi dưới sự hướng dẫn tận tình, chu đáo từ người hướng dẫn khoa học. Để có được kết quả này, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến người hướng dẫn khoa học cho tôi là Cô PGS.TS. Nguyễn Quang Thu. Cô đã luôn tận tình hướng dẫn, cung cấp những ý kiến góp ý bổ ích để tôi có thể thực hiện và hoàn thành luận án trong suốt khoảng thời gian qua.

Bên cạnh, tôi cảm ơn Quý Thầy, Cô khoa Quản trị, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh đã giảng dạy, chia sẻ và hướng dẫn tôi để tôi có thể đáp ứng các học phần theo yêu cầu trong chương trình đào tạo.

Tôi trân trọng cảm ơn Quý Thầy, Cô và Anh, Chị ở Viện Đào tạo sau đại học, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh đã động viên, hướng dẫn, hỗ trợ tôi hoàn thành các hồ sơ để bảo vệ ở từng giai đoạn.

Và sau cùng, tôi gửi lời biết ơn đến gia đình, những người thân, đồng nghiệp, bạn bè đã luôn hỗ trợ, động viên để tôi hoàn thành một cách tốt nhất luận án này.

Trân trọng cảm ơn!

*TP.HCM, ngày..... tháng ..... năm 2021*

Nghiên cứu sinh

## MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn .....	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục từ viết tắt.....	vi
Danh mục các bảng .....	viii
Danh mục các hình vẽ.....	xii
Tóm tắt luận án.....	xiii
Abstract of the dissertation.....	xv
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>1</b>
1.1 Sự cần thiết của đề tài .....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	12
1.3 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	12
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	13
1.5 Điểm mới của luận án .....	15
1.6 Ý nghĩa của nghiên cứu.....	15
1.6.1 Ý nghĩa về mặt thực tiễn.....	15
1.6.2 Ý nghĩa về mặt lý thuyết.....	15
1.7 Kết cấu luận án .....	16
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>18</b>
2.1. Lý thuyết về chất lượng và quản lý chất lượng toàn diện - TQM.....	18
2.1.1 Tổng quan về chất lượng .....	18
2.1.2 Tổng quan về quản lý chất lượng toàn diện .....	22
2.2 Lý thuyết về văn hóa tổ chức .....	28
2.2.1 Khái niệm và nguồn gốc của văn hóa và văn hóa tổ chức .....	28

2.2.2 Một số quan điểm nghiên cứu về văn hóa tổ chức.....	29
2.2.3 Văn hóa sáng tạo .....	31
2.3 Lý thuyết về nguồn lực .....	32
2.4 Lý thuyết năng lực hấp thụ.....	35
2.5 Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết .....	37
2.5.1 Các khái niệm nghiên cứu.....	37
2.5.2 Phát triển các giả thuyết nghiên cứu.....	48
2.5.3 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	56
<b>CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>57</b>
3.1 Quy trình nghiên cứu .....	57
3.2 Phương pháp nghiên cứu định tính .....	60
3.2.1 Quy trình nghiên cứu định tính.....	60
3.2.2 Kết quả nghiên cứu định tính.....	61
3.3 Phương pháp nghiên cứu định lượng .....	70
3.3.1 Phương pháp thu thập dữ liệu .....	70
3.3.2 Phương pháp chọn mẫu.....	71
3.3.3 Phương pháp phân tích dữ liệu.....	71
3.4 Đánh giá sơ bộ thang đo.....	74
3.4.1 Mô tả mẫu khảo sát.....	74
3.4.2 Kết quả kiểm định thang đo .....	75
<b>CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....</b>	<b>84</b>
4.1 Mô tả mẫu nghiên cứu.....	84
4.2 Kết quả kiểm định thang đo .....	86
4.2.1 Kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha .....	86
4.2.2 Phân tích yếu tố khám phá EFA .....	91
4.3 Đánh giá mô hình đo lường .....	93

4.4 Đánh giá mô hình cấu trúc .....	95
4.4.1 Đánh giá hệ số xác định có điều chỉnh ( $R^2_{adj}$ ) .....	95
4.4.2 Đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến.....	96
4.4.3 Đánh giá mức độ ảnh hưởng .....	96
4.4.4 Ước lượng hệ số đường dẫn và khoảng tin cậy.....	97
4.4.5 Dự đoán mức độ phù hợp $Q^2$ sử dụng Blindfolding .....	97
4.4.6 Kiểm định giả thuyết và mô hình lý thuyết.....	97
4.4.7 Mức độ tác động giữa các khái niệm nghiên cứu.....	102
<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....</b>	<b>114</b>
5.1 Kết luận nghiên cứu .....	114
5.1.1 Kết quả thực hiện các mục tiêu nghiên cứu của luận án.....	114
5.1.2 Kết quả nghiên cứu .....	115
5.1.3 Những đóng góp mới của nghiên cứu.....	116
5.2 Hàm ý quản trị.....	116
5.2.1 Triển khai áp dụng quản lý chất lượng toàn diện tại doanh nghiệp.....	116
5.2.2 Xây dựng môi trường văn hóa sáng tạo trong doanh nghiệp .....	120
5.2.3 Nâng cao năng lực hấp thụ công nghệ .....	122
5.3 Những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo .....	123
<b>DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ ĐÃ</b>	
<b>CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN.....</b>	<b>124</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>125</b>
<b>PHỤ LỤC 1:.....</b>	<b>xvii</b>
<b>PHỤ LỤC 2:.....</b>	<b>xxii</b>
<b>PHỤ LỤC 3:.....</b>	<b>xxxi</b>
<b>PHỤ LỤC 4:.....</b>	<b>xxxiv</b>

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	TIẾNG ANH	TIẾNG VIỆT
AEC	ASEAN Economic Community	Cộng đồng kinh tế ASEAN
AFTA	ASEAN Free Trade Area	Khu vực thương mại tự do ASEAN
AVE	Average Variance Extracted	Phương sai trích
CF	Customer Focus	Hướng vào khách hàng
CR	Composite Reliability	Độ tin cậy tổng hợp
DOD	United States Department of Defense	Bộ Quốc phòng Mỹ
EFA	Exploratory Factor Analysis	Phân tích nhân tố khám phá
EQA	European Quality Award	Giải thưởng Chất lượng Châu Âu
EVFTA	European-Vietnam Free Trade Agreement	Hiệp định thương mại tự do Việt Nam và Liên minh châu Âu
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points	Các điểm kiểm soát tới hạn - phân tích mối nguy
IA	Informations and Analysis	Thông tin và phân tích
IC	Innovative Culture	Văn hóa sáng tạo
ISO	International Organization for Standardization	Tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế
LEAD	Leadership	Sự lãnh đạo
PLS	Partial Least Squares	Phương pháp bình phương tối thiểu



		từng phần
PM	Process Management	Quản lý quá trình
QCC	Quality Control Circle	Nhóm kiểm soát chất lượng
QP	Quality Performance	Kết quả chất lượng
RBV	Resource Based View	Lý thuyết nguồn lực
R&D	Research and Development	Nghiên cứu và phát triển
RM	Resource Management	Quản lý nhân lực
SEM	Structural Equation Modeling	Mô hình cấu trúc tuyến tính
SP	Strategic Planning	Hoạch định chiến lược
SRMR	Standardized root mean square residual	Sự khác biệt giữa phần data thực tế và phần mô hình dự đoán
TAC	Technology Absorption Capacity	Năng lực hấp thụ công nghệ
TPP	Trans-Pacific Partnership Agreement	Hiệp định đối tác xuyên Thái Bình Dương
TQM	Total Quality Management	Quản lý chất lượng toàn diện
VIF	Variance inflation factor	Hệ số phóng đại phương sai
WTO	World Trade Organization	Tổ chức thương mại thế giới

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Chất lượng theo quan điểm truyền thống và chất lượng toàn diện .....	20
Bảng 2.2. Một số yếu tố thành công quan trọng của TQM.....	27
Bảng 2.3. Kết quả đánh giá trước và sau khi áp dụng TQM tại Công ty Cổ Phần Chế biến thực phẩm Kinh Đô, Công ty Cổ Phần Trường Sơn.....	47
Bảng 3.1. Các giai đoạn nghiên cứu .....	58
Bảng 3.2. Thang đo quản lý quá trình.....	63
Bảng 3.3. Thang đo sự lãnh đạo.....	63
Bảng 3.4. Thang đo hướng vào khách hàng.....	64
Bảng 3.5. Thang đo hoạch định chất lượng .....	65
Bảng 3.6. Thang đo thông tin và phân tích .....	66
Bảng 3.7. Thang đo quản lý nhân lực .....	67
Bảng 3.8. Thang đo năng lực hấp thụ công nghệ.....	68
Bảng 3.9. Thang đo văn hóa sáng tạo .....	69
Bảng 3.10. Thang đo kết quả chất lượng .....	70
Bảng 3.11. Quy trình phân tích dữ liệu trong nghiên cứu định lượng sơ bộ .....	71
Bảng 3.12. Đặc điểm mẫu nghiên cứu sơ bộ .....	75
Bảng 3.13. Kiểm định sơ bộ độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo quản lý quá trình.....	76
Bảng 3.14. Kiểm định sơ bộ độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo sự lãnh đạo .....	77
Bảng 3.15. Kiểm định sơ bộ độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo hướng vào khách hàng .....	77
Bảng 3.16. Kiểm định sơ bộ độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo hoạch định chiến lược .....	78