

Vấn đề quản lý chất lượng tại Việt Nam: Phân tích bản đồ nghiên cứu

Tôn Nguyễn Trọng Hiền*



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

TÓM TẮT

Quản lý chất lượng là một chủ đề nghiên cứu thu hút được nhiều sự quan tâm của các nhà nghiên cứu từ hơn ba thập kỷ, đặc biệt chất lượng là mối quan tâm của Việt Nam-một đất nước đang phát triển nỗ lực nâng cao năng suất chất lượng bền vững trong doanh nghiệp nổi riêng và phạm vi nền kinh tế nói chung. Mục đích nghiên cứu này nhằm tìm ra các khía cạnh mà nghiên cứu trước đây đã đóng góp liên quan đến vấn đề quản lý chất lượng tại Việt Nam bằng việc thiết lập bản đồ nghiên cứu. Các phát hiện sẽ là gợi ý cho chính sách, cũng như từ đây gợi mở xu hướng hay khoảng trống trong nghiên cứu cần hoàn thiện trong tương lai. Để thực hiện điều này, công việc của chúng tôi phát triển một phân tích trắc lượng khoa học. Nghiên cứu tiến hành chiến lược sử dụng công cụ phân tích dữ liệu lớn Graphext, sử dụng nguồn dữ liệu đầu vào thu thập từ nguồn cơ sở dữ liệu Scopus cho nghiên cứu của mình. Kết quả thu thập được 33 tài liệu được công bố từ năm 2003 đến nay và hầu hết là các công bố của tác giả đang công tác tại Việt Nam. Các hướng nghiên cứu đa dạng, nổi lên các hướng nghiên cứu liên quan quản lý chất lượng dịch vụ và sản xuất, quản lý chất lượng môi trường nước, v.v. Ngoài ra, trong số các kết quả nghiên cứu trước đó, chỉ có thể khẳng định mối quan hệ cùng chiều giữa lợi nhuận và năng lực quản lý chất lượng. Chi tiết được nêu trong phần kết quả nghiên cứu.

Từ khoá: quản lý chất lượng, Việt Nam, Scopus, phân tích trắc lượng, phân tích bản đồ nghiên cứu

GIỚI THIỆU

Chất lượng và quản lý chất lượng là mối quan tâm và phát triển song hành cùng với các cuộc cách mạng trên thế giới. Sự cạnh tranh gia tăng trên thị trường toàn cầu và nhu cầu ngày càng tăng về các sản phẩm và dịch vụ tốt hơn. Đối với doanh nghiệp, quản lý chất lượng là quy tắc cơ bản để tồn tại trong thị trường cạnh tranh. Ý nghĩa và tầm quan trọng là như thế, tuy nhiên rất khó để đưa ra định nghĩa chính xác về chất lượng, khái niệm trừu tượng này đã từng có nhiều tranh luận bởi từ nhiều góc nhìn và cách tiếp cận khác nhau. Vì thế, giá trị của khái niệm chất lượng đã được xác nhận trong một loạt các nghiên cứu trước đây¹. Có hàng trăm định nghĩa khác nhau, tuy vậy phần nhiều học giả và các nhà quản lý đồng thuận rằng sản phẩm hay dịch vụ chất lượng là “đáp ứng được kỳ vọng khách hàng, với chi phí họ bỏ ra”²⁻⁴.

Một trong những phương pháp quản lý vận hành được xem là hiện đại phổ biến và lâu bền nhất là quản lý chất lượng⁵. Quản lý chất lượng là một triết lý quản lý tích hợp nhằm mục đích liên tục cải tiến hiệu suất của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ để đạt được nhu cầu và của khách hàng²; cũng như mục tiêu cân bằng giữa bên trong và bên ngoài tổ chức⁶. Tuy nhiên, nhiều tổ chức chỉ đơn giản là không nhận ra

rằng gốc rễ của một số vấn đề quản lý là liên quan đến chất lượng, hoặc ít nhất là bắt nguồn từ việc thực hiện không đúng các phương pháp tiếp cận chất lượng.

Định kiến về các quốc gia đang phát triển đồng nghĩa với các sản phẩm kém chất lượng⁷. Từ những định kiến tiêu cực này khiến cho những nỗ lực hướng tới chất lượng đang diễn ra ở một số nước đang phát triển. Các công ty đang nhận ra rằng không chỉ tăng trưởng mà về cơ bản, sự sống còn của họ phụ thuộc vào vấn đề chất lượng⁷. Tại Việt Nam, ngày 21 tháng 8 năm 2010, Thủ tướng đã ký quyết định số 712 / QĐ-TTg về Chương trình quốc gia về nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp Việt Nam đến năm 2020 nhằm xây dựng và áp dụng hệ thống tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, hệ thống quản lý, mô hình, công cụ nâng cao năng suất, chất lượng, phát triển nguồn nhân lực thiết yếu để nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm, hàng hóa; Tạo sự nâng cao rõ rệt về năng suất, chất lượng các sản phẩm, hàng hóa chủ lực của doanh nghiệp, góp phần tích cực vào tăng trưởng kinh tế - xã hội của đất nước. Cụ thể, xây dựng bộ tiêu chuẩn và triển khai dự án trong lĩnh vực công nghiệp, hàng hóa ngành thông tin truyền thông, ngành xây dựng, ngành y tế, ngành giao thông vận tải, và chất lượng sản phẩm hàng hóa của doanh nghiệp

Trường Đại học Văn Lang, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Liên hệ

Tôn Nguyễn Trọng Hiền, Trường Đại học Văn Lang, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: hien.tnt@vlu.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 28-8-2022
- Ngày chấp nhận: 07-12-2022
- Ngày đăng: 31-1-2023

DOI:

<https://doi.org/10.32508/stdjelm.v6i4.1119>



Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Trích dẫn bài báo này: Hiền T N T. **Vấn đề quản lý chất lượng tại Việt Nam: Phân tích bản đồ nghiên cứu.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 6(4):3771-3777.

vừa và nhỏ⁸.

Áp dụng thành công quản lý chất lượng chưa bao giờ là dễ dàng. Các nghiên cứu về việc thực hiện thành công quản lý chất lượng đã được thực hiện ở một số quốc gia. Tuy nhiên, việc áp dụng thành công cho công ty này đem sang chuyển giao chưa chắc thành công cho công ty khác⁹, do đó không lạ gì khi bản sao của những ví dụ về mô hình quản lý thành công không dẫn đến thành công tương tự vì hoàn cảnh vận dụng là khác nhau giữa các công ty, mỗi quốc gia⁹. Để tháo gỡ khó khăn nhiều tài liệu nghiên cứu đã xuất bản để thảo luận về vấn đề quản lý chất lượng tại Việt Nam liên quan những khó khăn, ghi nhận điển hình thành công, hay bàn về vấn đề mới trong quản lý chất lượng, v.v.

Nhận thấy rằng, vấn đề quản lý chất lượng tại Việt Nam chưa được xem xét một cách toàn diện trước đó, trong nghiên cứu này mong muốn chỉ ra những vấn đề nào đang được quan tâm nhiều liên quan đến quản lý chất lượng tại Việt Nam, hay những hướng nghiên cứu chính, v.v. thông qua thiết lập bản đồ nghiên cứu.

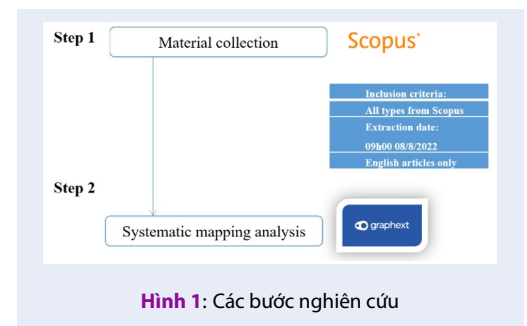
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để đạt được mục tiêu thiết lập bản đồ nghiên cứu, nghiên cứu chúng tôi áp dụng phương pháp trắc lượng khoa học. Thông qua việc xử lý dữ liệu, phương pháp trắc lượng khoa học giúp các nhà nghiên cứu tìm ra những khám phá có hệ thống tri thức có liên quan với nhau mà thường rất khó khăn khi phân tích thủ công, trở thành một phương pháp không thể thiếu trong đánh giá hiện trạng nghiên cứu và đóng một vai trò quan trọng trong việc đưa ra các quyết định về chính sách, hay tìm khoảng trống trong nghiên cứu¹⁰. Phương pháp nghiên cứu trắc lượng khoa học sử dụng tập dữ liệu thứ cấp, cụ thể là những nghiên cứu trước đây. Dữ liệu dùng trong nghiên cứu luôn là vấn đề tối quan trọng và nan giải. Các kết quả tìm kiếm trên Google scholar quá lớn, xen lẫn tạp chí mạo danh, tạp chí kém chất lượng sẽ ảnh hưởng đến kết quả nghiên cứu trắc lượng. Nhằm hạn chế vấn đề này, chúng tôi sử dụng cơ sở dữ liệu có sàng lọc: Scopus. Tuy còn nhiều tranh cãi trong giới khoa học, tuy nhiên cơ sở dữ liệu Scopus thuộc sở hữu của nhà xuất bản Elsevier-Hà Lan là cơ sở dữ liệu lớn và tương đối đáng tin cậy được chấp nhận rộng rãi tính đến thời điểm hiện tại. Scopus là một cơ sở dữ liệu liên ngành, sử dụng cơ sở dữ liệu Scopus để bao quát hóa các hướng nghiên cứu trong các lĩnh vực quan tâm.

Về công cụ phân tích, chúng tôi sử dụng công cụ phân tích tích hợp sẵn có của Scopus để thống kê mô tả kết hợp sử dụng hỗ trợ công cụ khai phá dữ liệu Graphext. Theo đó, Graphext là công cụ ra mắt vào năm 2015, dự

án được đồng tài trợ từ liên minh Châu Âu, công cụ khai thác văn bản (text mining), và phân tích từ khóa (keywords) nhằm chỉ nhóm các hướng nghiên cứu, vấn đề nổi bật. Tuy chưa là công cụ phân tích dữ liệu thông dụng, sau nhiều cải tiến, hiện công cụ dần được biết đến và được các nhà khoa học tin dùng^{11,12}.

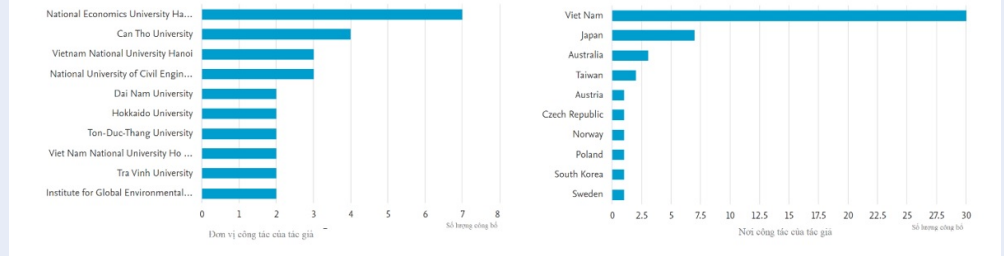
Việc truy cập và trích xuất thông qua tài khoản có trả phí nhằm đảm bảo đầy đủ kết quả trả về. Thời gian trích xuất dữ liệu vào thời điểm 09h00' ngày 08 tháng 8 năm 2022 (GMT+7). Cú pháp tìm kiếm sàng lọc như sau: [TITLE = 'quality management' AND TITLE = 'Vietnam']. Để làm sạch dữ liệu, kết quả trả về được kiểm tra ngẫu nhiên lại một lần nữa nhằm đảm bảo rằng không có sai sót trong khi nhập cú pháp tìm kiếm. Các bước tiến hành được mô tả như Hình 1.



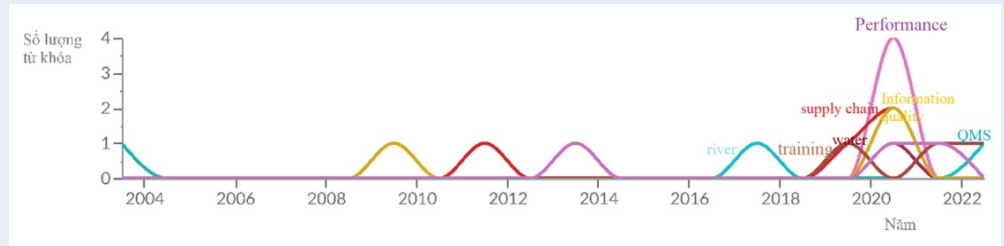
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Kết quả tìm kiếm thu được 25 bài viết đăng trên tạp chí, 5 bài kỹ yếu, 3 bài trong chương sách. Nghiên cứu về vấn đề quản lý chất lượng rải rác xuất hiện từ năm 2003, tuy nhiên sự phát triển vượt bậc về số lượng các công bố từ sau 2018. Về lĩnh vực nghiên cứu, cao nhất lần lượt, 21,2% công bố trong lĩnh vực kinh doanh & quản lý; 18,2% xuất bản liên quan vấn đề môi trường; Lĩnh vực khoa học ra quyết định chiếm 12,1%; Kỹ thuật chiếm 10,6%; Còn lại là nghiên cứu liên quan rất nhiều các ngành khác mỗi ngành chiếm không quá 8% (Hình 2).

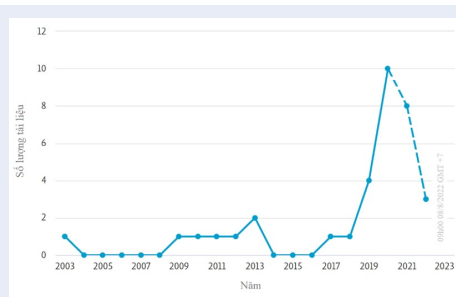
Các công bố liên quan đến vấn đề quản lý chất lượng hiện tại nhiều nhất đến từ nhóm tác giả trường Đại học Kinh tế Quốc dân với 7 công bố; Đại học Cần Thơ với 4 công bố; Đại học Quốc gia Hà Nội và Trường Đại học xây dựng Hà Nội với 3 công bố mỗi trường; Trường Đại học Đại Nam, Trường Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Quốc gia Tp.HCM, Trường Đại học Trà Vinh, & Viện chiến lược môi trường toàn cầu, mỗi trường 2 công bố (Hình 3). Qua đây, chúng ta nhận thấy các công bố chủ yếu đến từ nội lực khi đơn vị công tác khai báo của các tác giả phần nhiều đến từ Việt Nam.



Hình 3: Đơn vị & Quốc gia tác giả công bố đang công tác (Nguồn: Scopus)



Hình 4: Phân tích từ khóa (Nguồn: Phân tích từ Graphext)



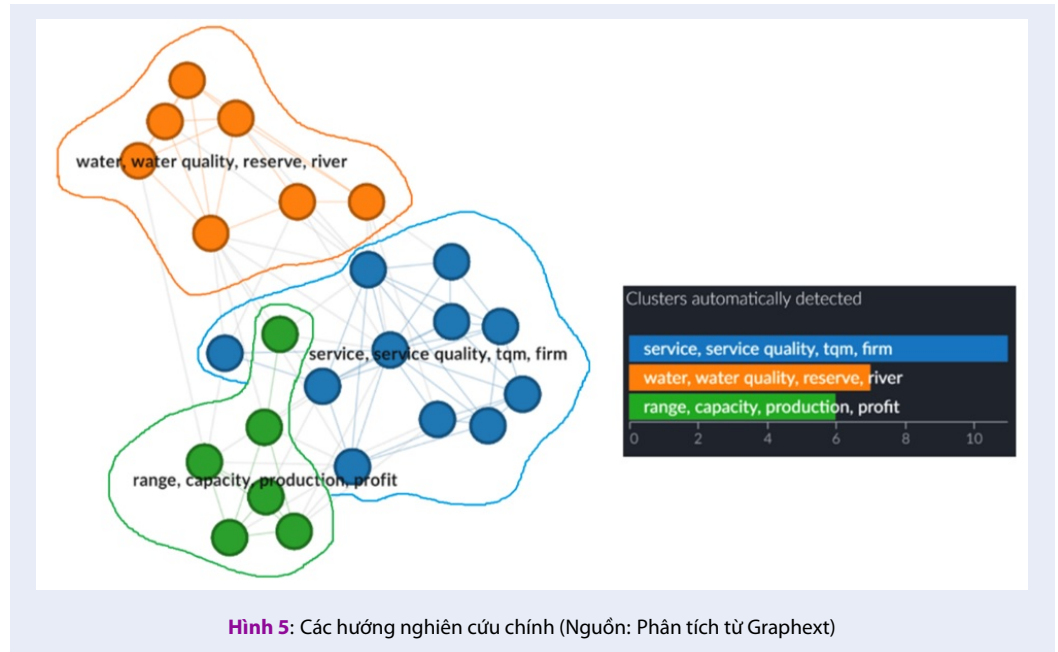
Hình 2: Năm xuất bản (Nguồn: Scopus)

Tiếp tục phân tích từ khóa (keywords), phần mềm sẽ đếm số lần lặp lại của gần 180 từ khóa thu nhận được, chỉ ra các từ khóa được lặp lại nhiều lần từ đó phát hiện các vấn đề trọng tâm trong nghiên cứu của họ. Sau khi loại những từ khóa có số lần lặp lại ít hơn 3 lần. Hình 4 nổi bật là các vấn đề áp dụng quản lý chất lượng để cải thiện kết quả thực hiện (performance); Vấn đề đào tạo (training); Chất lượng thông tin; Vấn đề môi trường, điển hình chất lượng môi trường nước cũng là vấn đề được quan tâm. Ngoài ra, kết quả phân tích gợi ý các nhà khoa học quan tâm quản lý chất lượng toàn diện chuỗi cung ứng.

Điểm nổi bật công cụ Graphext có thể đưa ra khai thác và dự báo thông qua kỹ thuật phân cụm, phân nhóm dữ liệu ứng dụng thống kê trong mảng truy xuất thông tin, đây cũng là kỳ vọng trong phương pháp lập bản

đồ khoa học bởi lẽ, việc phân tích không chỉ đơn giản đếm số từ khóa lặp lại, và không phải một từ xuất hiện càng nhiều trong một tệp thì mới có càng nhiều độ liên quan mà phải dựa trên mô hình toán học thống kê, hay dựa trên khoảng cách giữa các từ vựng, v.v. Tiếp tục trích xuất nội dung tóm tắt (abstracts), chúng tôi tìm được ba hướng chính các tác giả đang thảo luận liên quan đến vấn đề quản lý chất lượng tại Việt Nam:

Hướng nghiên cứu thứ 1: Trong vài năm qua, khu vực dịch vụ đã trở thành yếu tố thống trị trong nhiều nền kinh tế. Sự phát triển của dịch vụ góp phần phản ánh trình độ phát triển kinh tế của mỗi quốc gia, đối với Việt Nam, trong nhiều năm qua, khu vực dịch vụ năm 2021 chiếm gần 41% cơ cấu kinh tế, sự phát triển của ngành dịch vụ đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận, song còn khá non trẻ và còn nhiều bất cập. Mặc dù có một số hoạt động tương tự trong dịch vụ và sản xuất và cả hai đều nhằm mục đích để đạt được thành công về hoạt động và tài chính, thế nhưng bởi bản chất vô hình, việc đánh giá và thực hiện tốt công tác quản lý chất lượng lĩnh vực này còn nhiều khó khăn. Do đó, việc quan tâm ứng dụng quản lý chất lượng toàn diện trong khối ngành dịch vụ đặc biệt được quan tâm hơn hết (Hình 5 thể hiện nhiều cụm cluster nhất). Kết hợp với phân tích từ khóa trước đó, chúng ta thấy được học giả quan tâm việc quản lý chất lượng để cải thiện kết quả thực hiện; Vấn đề đào tạo liên quan đến quản lý chất lượng dịch vụ để thỏa



Hình 5: Các hướng nghiên cứu chính (Nguồn: Phân tích từ Graphext)

mãn khách hàng từ đó tăng hiệu quả kinh doanh được quan tâm. Đơn cử là nghiên cứu: Phân tích Quản lý chất lượng tổng thể của các doanh nghiệp dịch vụ ở Việt Nam¹³, đề xuất một số giải pháp được đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các doanh nghiệp dịch vụ tại Việt Nam thông qua cải tiến nhân tố quản lý chất lượng toàn diện; hay nghiên cứu của nghiên cứu về ảnh hưởng của cam kết của ban giám đốc đối với chất lượng dịch vụ đối với hành vi dịch vụ của tài xế gọi xe trường hợp Grab Car tại Việt Nam¹⁴.

Hướng nghiên cứu thứ 2: Ở hướng nghiên cứu nổi bật tiếp theo, rất ngạc nhiên khi đó là vấn đề quản lý chất lượng môi trường nước. Vấn đề môi trường và ô nhiễm môi trường luôn là vấn đề đáng quan tâm ở Việt Nam. Điều này thể hiện qua việc các nhà nghiên cứu đã cố gắng tìm các biện pháp nhằm cải thiện/ bảo tồn môi trường tốt hơn thông qua thiết kế và quản lý hệ thống kiểm soát chất lượng nước, để suất chỉ số đo lường chất lượng, v.v. Có thể kể đến nghiên cứu như: Mô phỏng số dựa trên tình huống để dự đoán chất lượng nước trong tương lai nhằm xây dựng kế hoạch quản lý nước một nghiên cứu điển hình từ Sông Hậu, Việt Nam¹⁵; Xây dựng chỉ số chất lượng nước (WQI) để quản lý tài nguyên sông ở tỉnh Kiên Giang¹⁶.

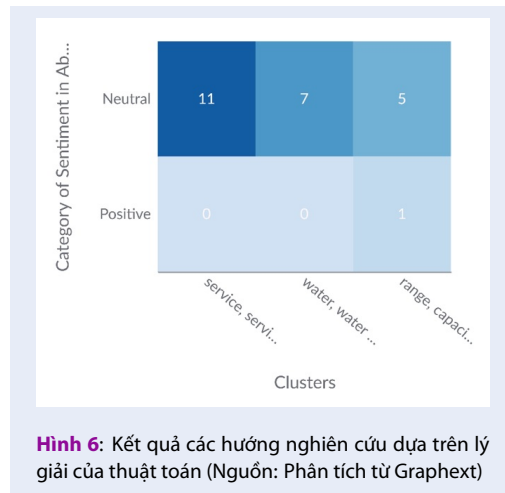
Hướng nghiên cứu thứ 3: Dõi theo sự phát triển của quản lý chất lượng từ những ngày đầu tiên, nền tảng đã được đặt từ nhiều thế kỷ trước song hành cùng ngành sản xuất. Phương pháp quản lý và các hệ thống quản lý chất lượng ban đầu được phát triển chủ yếu trong và để sản xuất. Không gì ngạc nhiên, hướng nghiên cứu cuối cùng là hướng nghiên cứu truyền

thống chất lượng-sản xuất. Đảm bảo chất lượng hợp lý hóa sản xuất và giúp đảm bảo rằng các sản phẩm cuối cùng đáp ứng các tiêu chí chất lượng của công ty góp phần tối ưu năng lực sản xuất, góp phần gia tăng lợi nhuận. Kết hợp phân tích từ khóa, để sản phẩm chất lượng đến tay người tiêu dùng, các nhà khoa học xem xét chất lượng toàn diện trong chuỗi cung ứng. Điển hình nghiên cứu: Sản xuất sữa quy mô nhỏ ở miền Nam Việt Nam - Các vấn đề về sản xuất, quản lý và chất lượng sữa¹⁷; Mô hình tích hợp quản lý chất lượng trong chuỗi cung ứng, Công nghiệp 3.5 và đổi mới để nâng cao hiệu quả hoạt động của các nhà sản xuất – một nghiên cứu điển hình tại Việt Nam¹⁸.

Dưới sự hỗ trợ của phần mềm, kết quả phân tích nội dung phân tóm tắt của các bài viết cho thấy các phát hiện trong 3 hướng nghiên cứu chưa thể hiện khẳng định kết quả tích cực hay tiêu cực, duy nhất 1 nghiên cứu khẳng định tính tích cực lạc quan liên quan mối quan hệ lợi nhuận và năng lực quản lý chất lượng (Hình 6).

KẾT LUẬN & KHUYẾN NGHỊ

Nghiên cứu đã chỉ ra vấn đề đã đang được quan tâm liên quan đến vấn đề quản lý chất lượng tại Việt Nam. Kết quả phân tích cho chúng ta thấy sự tăng dần các công bố từ sau 2018, hầu hết là công bố từ nội lục. Nghiên cứu có 3 hướng nổi trội giảm dần theo thứ tự liên quan đến khối ngành kinh doanh dịch vụ, nghiên cứu về quản lý chất lượng liên quan môi trường nước, và nghiên cứu cải tiến chất lượng trong lĩnh vực sản xuất. Ngoài ra, kết quả phân tích nội dung tóm tắt cho



thấy có kết quả nghiên thể hiện kết quả tích cực về mối liên hệ năng lực quản lý chất lượng và lợi nhuận. Graphext là công cụ tương đối mới mới đang trong quá trình cải tiến và dần được các nhà khoa học sử dụng để công bố nghiên cứu của mình. Nghiên cứu này là minh chứng tái khẳng định tính hữu dụng của công cụ Graphext. Nghiên cứu chúng tôi còn hạn chế bởi lẽ nguồn dữ liệu thu được cơ sở dữ liệu Scopus trong chủ đề đang thảo luận là chưa nhiều. Trong tương lai, cần thiết khai thác thêm từ các nghiên cứu đăng trong tạp chí uy tín trong nước để so sánh đối chiếu, đây là nguồn dữ liệu tương đối lớn, được các tác giả công bố chủ yếu trong giai đoạn trước đây.

LỜI CẢM ƠN

Trân trọng gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Văn Lang đã tài trợ cho nghiên cứu này. Tác giả đồng thời trân trọng gửi lời cảm ơn đến Quý phản biện đã đóng góp ý kiến để bài viết được hoàn thiện hơn.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

GMT: Greenwich mean time WQI: Water quality index

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo.

ĐÓNG GÓP TÁC GIẢ

Toàn bộ nội dung bài viết chỉ do 1 tác giả Tôn Nguyễn Trọng Hiền thực hiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sadeghi MM, Safari H, Yousefi N. Clustering quality management models and methods: systematic literature review and text-mining analysis approach. *Total Qual Manag Bus Excell.* 2019;32(3-4):241-64; Available from: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1540927>.

- Sousa R, Voss CA. Quality management re-visited: a reflective review and agenda for future research. *J Oper Manag.* 2002;20(1):91-109; Available from: [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(01\)00088-2](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(01)00088-2).
- Beckford J. *Quality: A critical introduction* (4th ed., p. 14). Routledge; 2017; Available from: <https://doi.org/10.4324/9781315644028>.
- Kho KL. A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Res Rev.* 2022;6(2):105-19; Available from: <https://doi.org/10.1108/PRR-08-2019-0029>.
- Ebrahimi M, Sadeghi M. Quality management and performance: an annotated review. *Int J Prod Res.* 2013;51(18):5625-43; Available from: <https://doi.org/10.1080/00207543.2013.793426>.
- Alsawafi A, Lemke F, Yang Y. The impacts of internal quality management relations on the triple bottom line: A dynamic capability perspective. *Int J Prod Econ.* 2021;232:107927; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107927>.
- Lakhe RR, Mohanty RP. Total Quality Management concepts, evolution and acceptability in developing economies. *Int J Qual Reliab Manag.* 1994;11(9):9-33; Available from: <https://doi.org/10.1108/02656719410074279>.
- 712/QĐ-TTg - Quyết định Về việc phê duyệt chương trình quốc gia Nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm; 2010. Truy cập ngày 9 tháng 2022, từ hàng hóa của doanh nghiệp Việt Nam đến năm 2020; Available from: <https://www.most.gov.vn/vn/Pages/ChiTietVanBan.aspx?viD=28407&TypeVB=1>.
- Yamada TT, Poltronieri CF, Gambi LdN, Gerolamo MC. Why does the implementation of quality management practices fail? A qualitative study of barriers in Brazilian companies. *Procedia Soc Behav Sci.* 2013;81:366-70; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.444>.
- Bornmann L, Leydesdorff L. Scientometrics in a changing research landscape: bibliometrics has become an integral part of research quality evaluation and has been changing the practice of research. *EMBO Rep.* 2014;15(12):1228-32; PMID: 25389037. Available from: <https://doi.org/10.15252/embr.201439608>.
- Leverston JB. From isolation to visibility: social media as a tool for Native American activists to generate support for their social movements. *Proquest Repos.* 2021;.
- Núñez-Merino M, Maqueira-Marín JM, Moyano-Fuentes J, Castaño-Moraga CA. Industry 4.0 and supply chain. A Systematic Science Mapping analysis. *Technol Forecasting Soc Change.* 2022;181:121788; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121788>.
- Anh VNT, Hieu NK. Analyzing Total Quality Management of Service Enterprises in Vietnam 5Th International Conference on Green Technology and Sustainable Development (GTSD). Vol. 2020; 2020; Available from: <https://doi.org/10.1109/GTSD50082.2020.9303158>.
- Huy PT, Pham HC. Effect of management commitment to service quality on car-hailing drivers' service behaviors: the case of GrabCar in Vietnam. *Organizacija.* 2021;54(2):131-46; Available from: <https://doi.org/10.2478/orga-2021-0009>.
- Duc NH, Avtar R, Kumar P, Lan PP. Scenario-based numerical simulation to predict future water quality for developing robust water management plan: a case study from the Hau River, Vietnam. *Mitigation Adapt Strateg Glob Change.* 2021;26(7); Available from: <https://doi.org/10.1007/s11027-021-09969-y>.
- Tran QB, Pham AD. Developing a water quality index (WQI) for river resources management in Kien Giang Province, Vietnam. *IOP Conf S Earth Environ Sci.* 2020;444(1):012054; Available from: <https://doi.org/10.1088/1755-1315/444/1/012054>.

17. Vo L, Ewa W, Nguyen T, Ngo MV, Kerstin S. Smallholder dairy production in Southern Vietnam: production, management and milk quality problem. *Afr J Agric Res.* 2010;5(19):2668-75;.
18. Nguyen TV, Pham HT, Ha HM, Tran TTT. An integrated model

of supply chain quality management, Industry 3.5 and innovation to improve manufacturers' performance - a case study of Vietnam. *Int J Logist Res Appl.* 2022:1-23; Available from: <https://doi.org/10.1080/13675567.2022.2059457>.

Quality management issues in Vietnam: A systematic mapping analysis

Ton Nguyen Trong Hien*



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

ABSTRACT

Quality management is a research topic that received scholars' attention over three decades, especially in Vietnam - a developing country that strives to improve sustainable quality productivity within the enterprise in particular and in the economy in general. The purpose of this work is to find out a grouping of aspects that previous studies have made significant contributions towards issues on quality management in Vietnam by a systematic mapping analysis method. Findings are believed to be a proportion addressing of policy issues and identifying research gaps or trends in literature. To achieve this, our work develops a bibliometric analysis of the literature. The study sets out strategies for using Graphext big data analysis tool, using material collected from Scopus database source. As a result, 33 selected articles were published from 2003 to present, most of which were published by authors working in Vietnam. Research directions are diverse, with emerging research directions related to service, production quality management, water environment quality management, and so on. In addition, among the previous research results, only the positive relationship between profitability and quality management capacity can be confirmed. Details will be provided in the study results section.

Key words: quality management, Vietnam, Scopus, bibliometric, systematic mapping analysis

Van Lang University, Ho Chi Minh City, Vietnam

Correspondence

Ton Nguyen Trong Hien, Van Lang University, Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: hien.tnt@vlu.edu.vn

History

- Received: 28-8-2022
- Accepted: 07-12-2022
- Published: 31-1-2023

DOI : <https://doi.org/10.32508/stdjelm.v6i4.1119>



Copyright

© VNU-HCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : Hien T N T. **Quality management issues in Vietnam: A systematic mapping analysis.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 2022, 6(4):3771-3777.