XÂY DỰNG THANG ĐO ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG VĂN PHÒNG

Nguyễn Thị Tuyến[1], Đinh Hoàng Minh[1*], Nguyễn Thị Đoan Trang[1]

[1]Trường Kinh tế, Đại học Công nghiệp Hà Nội

[*]*Tác giả liên hệ: dminh4444@gmail.com*

TÓM TẮT

Quản trị văn phòng là chủ đề chưa được nghiên cứu và quan tâm rộng rãi tại Việt Nam. Hoạt động quản trị văn phòng có những đặc điểm, tính chất riêng của ngành, do đó, cần thiết phải xây dựng, phát triển thang đo về hiệu quả hoạt động quản trị văn phòng. Với nghiên cứu này, tác giả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha để đánh giá tính nhất quán nội bộ. Sau đó, sử dụng phân tích nhân tố khám phá EFA để khám phá các khía cạnh đo lường của hiệu quả hoạt động quản trị văn phòng. Nhóm tác giả thực hiện với mẫu là 231 được thu thập từ các đáp viên, người công tác và làm việc trong lĩnh vực hành chính, văn phòng. Kết quả đánh giá độ tin cậy của 11 chỉ báo về hệ số Cronbach's Alpha, EFA chung là phù hợp, cho thấy thức độ nhất quán nội bộ giữa các biến quan sát cao.

Từ khóa: *Hiệu quả hoạt động, quản trị văn phòng, thang đo.*

BUILDING A SCALE TO EVALUATE EFFECTIVE OFFICE ACTIVITIES

ABSTRACT

Office administration is a topic that has not been widely researched and interested in Vietnam. Office administration activities have unique characteristics and characteristics of the industry, requiring the construction and development of a scale to measure the effectiveness of office administration activities. With this study, the author evaluates the reliability of Cronbach's Alpha to evaluate the best internal properties. Then, use EFA exploratory factor analysis to explore the aspects of office administration performance effects. The author conducted with a sample of 231 collected from respondents, people working and working in the administrative and office fields. The results of assessing the reliability of 11 indicators in terms of Cronbach's Alpha coefficient and overall EFA are consistent, showing that the formula has the highest level of consistency between surveys.

Keywords: *office administration, openratinal efficiency, scales.*

Ngày nhận bài: 18/12/2024 Ngày nhận bài sửa: 17/02/2025 Ngày duyệt bài đăng: 24/02/2025

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong giai đoạn gần 80 năm hình thành và phát triển, hoạt động văn phòng tại Việt Nam ngày càng trở nên quan trọng trong hoạt động của bất kỳ tổ chức nào, cho dù là cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân hay các công ty nước ngoài,… Đây là bộ phận đóng vai trò quan trọng bởi văn phòng là một lĩnh vực quản trị hết sức phong phú và đa dạng (Nguyễn Thành Độ, 2005). Mặc dù vậy, việc công bố các thành tựu nghiên cứu trong lĩnh vực này còn rất hạn chế. Bằng việc tìm kiếm tài liệu thông qua google scholar, scispace, luanan.org,… với từ khóa "quản trị văn phòng, hành chính văn phòng" tác giả thu nhận được không quá 05 bài nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực này. Thêm vào đó, trong 20 năm từ khi quản trị văn phòng chính thức được đào tạo tại Việt Nam, số lượng hội thảo khoa học được tổ chức chưa bằng số năm đào tạo (Phạm Thị Diệu Linh, 2020). Các tạp chí liên ngành, ngành gần với lĩnh vực quản trị văn phòng cũng công bố với số lượng hạn chế các nghiên cứu. Thực tế cũng cho thấy, các giáo trình, sách chuyên khảo cho lĩnh vực này cũng rất hạn chế về cả mặt số lượng và chất lượng (Phạm Thị Diệu Linh, 2020). Trong khi đó, các

tạp chí khoa học trong nước về quản lý lại khá hiếm, tập trung chính vào quản lý ở khu vực công nên các nghiên cứu về quản trị văn phòng ở khu vực tư nhân khó có điều kiện được công bố. Mặc dù, đã có nhiều thừa nhận về vị trí, vai trò, hiệu quả của hoạt động quản trị văn phòng tới hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Trong đó, việc quản trị văn phòng hiệu quả hơn, linh hoạt hơn sẽ giúp cải thiện hiệu suất hoạt động của doanh nghiệp (Fitrio, 2024). Nhưng hiện nay, vẫn chưa có nghiên cứu nào xây dựng một bộ thang đo tiêu chuẩn để đánh giá mức độ hiệu quả của hoạt động này. Với những khoảng trống đã nêu trên, tác giả sẽ cố gắng xây dựng một bộ thang đo tiêu chuẩn để đo lường một cách toàn diện hiệu quả hoạt động văn phòng, cũng như đóng góp cho việc xây dựng cơ sở lý luận cho hoạt động này. Trong nghiên cứu này, chúng tôi sẽ xem xét các tài liệu liên quan đến hoạt động quản trị văn phòng, hiệu quả hoạt động quản trị, sau đó, chúng tôi xây dựng một thang đo để đo lường dựa trên các cơ sở lý thuyết đáng tin cậy, đồng thời đảm bảo tính khoa học, logic.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

2.1. Khái niệm về văn phòng

Hiện nay, có rất nhiều quan điểm khác nhau của các tác giả về quản trị văn phòng. Xét trên các góc độ khác nhau, các tác giả lại đưa ra các quan điểm khác nhau. Theo Nguyễn Thành Độ (2005), văn phòng có thể hiểu theo hai nghĩa trong đó có nghĩa hẹp và nghĩa rộng. Với nghĩa rộng văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành của ban lãnh đạo một cơ quan đơn vị. Tuy nhiên định nghĩa trên gặp phải một số vấn đề về việc đồng nhất giữa văn phòng và bộ máy điều hành tổng hợp; việc đồng nhất giữa văn phòng và bộ phận tham mưu (Phạm Thị Diệu Linh, 2012). Theo quan điểm của chương trình đào tạo quản lý văn phòng hành chính của trường đại học Cambridge – UK quan điểm rằng, tại một công ty có rất nhiều các bộ phận, phòng ban chuyên môn do đó văn phòng chính là một trung tâm kết nối, truyền đạt thông tin của tổ chức. Cùng quan điểm, khái niệm văn phòng của Zhang (2016) nói rằng văn phòng hiện đại là trung tâm của doanh nghiệp, ở một cấp độ nào đó, sức mạnh của doanh nghiệp phụ thuộc vào trình độ công tác và hiệu quả hoạt động của văn phòng. Khái niệm của Phạm Thị Diệu Linh (2012) cho rằng văn phòng là một loại hoạt động của tổ chức, bao gồm các nhiệm vụ liên quan tới cung cấp các dịch vụ hành chính nội bộ, đảm bảo các điều kiện làm việc cho tổ chức và thực hiện các loại thủ tục là công cụ của nhà quản trị để phối hợp và kiểm soát hoạt động của các bộ phận trong toàn bộ tổ chức. Đồng thời, văn phòng cũng là tên gọi ngắn gọn của bộ phận phụ trách loại hoạt động này. Một định nghĩa khác của Nguyễn Hữu Tri (2005) cho rằng văn phòng là một thực thể tồn tại khách quan trong mỗi cơ quan, tổ chức để thực hiện chức năng theo yêu cầu của nhà quản trị tổ chức đó.

Quá trình tổng quan tác giả nhận thấy, quan điểm của Phạm Thị Diệu Linh (2012) cho rằng văn phòng là một loại hoạt động. Tuy nhiên, xét trong bối cảnh chuyên môn hóa các bộ phận, phòng, ban chuyên môn ngày càng được khẳng định tại các doanh nghiệp, nên văn phòng là một bộ phận chuyên trách đảm nhận nhiệm vụ đa dạng phức tạp trong tổ chức. Thêm nữa, văn phòng cần thường xuyên làm việc với các tổ chức bên ngoài nhằm hỗ trợ cho các hoạt động quản lý của doanh nghiệp. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu đồng tình với quan điểm cho rằng văn phòng là trung tâm kết nối các phòng ban của doanh nghiệp bởi văn phòng phải đảm nhiệm các nhiệm vụ mang tính chất bao quát. Quan điểm của Nguyễn Hữu Tri (2005) đưa ra một khái niệm theo hướng vĩ mô, bởi bất cứ phòng ban nào trong tổ chức cũng tồn tại một cách khách quan, phụ thuộc vào yêu cầu, nhiệm vụ, tính chất của tổ chức đó và cũng hoạt động dựa trên các chiến lược, yêu cầu của Ban lãnh đạo. Song song với các khái niệm trên, quan điểm của Nguyễn Thành Độ (2005), Nguyễn Hữu Tri (2005), Phạm Thị Diệu Linh (2012) chưa gắn văn phòng với hiệu quả hoạt

động của tổ chức mà nhấn mạnh đến vai trò giúp việc cho lãnh đạo.

Từ những lập luận trên, nhóm tác giả đưa ra một cách hiểu chung nhất như sau: Văn phòng là bộ phận thực hiện các chức năng hành chính đối nội, đối ngoại với vai trò là trung tâm kết nối, tiếp nhận, xử lý, truyền đạt thông tin nhằm mục đích thúc đẩy hiệu quả hoạt động của của cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

2.2. Hiệu quả hoạt động văn phòng

Hiệu quả hoạt động của một tổ chức là một khái niệm trừu tượng phụ thuộc vào nhiều các yếu tố tác động và phương pháp đo lường (Elena-Iuliana & Maria, 2016). Theo định nghĩa Didier và Etienne (2002), hiệu quả hoạt động của tổ chức được so sánh giữa việc hoàn thành các nhiệm vụ và các định hướng của doanh nghiệp, nếu các nhiệm vụ đạt được các yêu cầu mà chiến lược đề ra thì sẽ đạt được sự hiệu quả. Tác giả cũng nhận thấy rằng các khái niệm về hiệu quả hoạt động văn phòng còn rất hạn chế, tuy nhiên có thể được hiểu một cách chung nhất rằng việc xác định hiệu quả văn phòng cần được xem xét và thể hiện cả về mặt định lượng cũng như định tính. Các nhà quản trị cần có những tiêu chí cụ thể về mặt con số để làm căn cứ đánh giá, ví dụ như số lượng các văn bản được mắc lỗi trong một năm tài chính,.... Việc định tính cần được đánh giá bằng kinh nghiệm hay cảm nhận dựa trên các căn cứ logic của nhà quản trị để đánh giá mức độ hiệu quả.

2.3. Tổng quan nghiên cứu

Qua quá trình tổng quan nghiên cứu, nhóm tác giả nhận thấy chưa có một công trình nghiên cứu nào chỉ ra một cách toàn diện các khía cạnh của hiệu quả hoạt động văn phòng. Tuy nhiên, có thể chỉ ra rằng hiệu quả hoạt động của tổ chức, phòng ban chức năng phụ thuộc phần lớn vào chất lượng nhân sự của tổ chức đó, nó liên quan trực tiếp tới sự thành bại của doanh nghiệp (Zhao, 2017). Văn phòng cũng không ngoại lệ, chất lượng nhân sự văn phòng có mối quan hệ chặt chẽ tới hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (Zhang, 2016). Do đó, cần có sự đánh giá trình độ nguồn nhân sự văn phòng và đặt trong bối cảnh phối hợp chặt chẽ với các phòng ban khác trong tổ chức, ngoài ra nhân viên văn phòng có trách nhiệm phối hợp và giúp đỡ các phòng ban khác trong công ty (Zhang, 2016). Thêm vào đó, việc nâng cao hiệu quả hoạt động văn phòng có mối quan hệ mật thiết với nhận thức của người lao động và đặc biệt là nhận thức của cán bộ lãnh đạo văn phòng (Nguyễn Thị Hà, 2024). Thực tiễn trong quá trình hoạt động đòi hỏi văn phòng phải có một đội ngũ vừa có tâm, vừa có tầm, có chuyên môn, kiến thức vững vàng, tinh thần thái độ phục vụ, tổ chức kỷ luật cao. Muốn vậy, phải tập trung chú trọng đầu tư cho công tác đào tạo và tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức (Phạm Thanh Huệ, 2023; Zhang, 2016). Quá trình đổi mới và tác động của khoa học công nghệ cũng đòi hỏi cán bộ, nhân viên phải hình thành "văn hóa tốc độ" trong xử lý công việc, tự rèn luyện để hình thành tư duy nhạy bén, tư duy tổng hợp để hoàn thành tốt công tác tham mưu, giúp việc lãnh đạo (Lê Hùng Điệp & Trần Bá Hùng, 2022).

Hiệu quả văn phòng cần gắn chặt với hiệu quả hoạt động quản lý hệ thống thông tin văn phòng (Zhang, 2016). Có thể khẳng định rằng, trong bối cảnh quản lý hành chính mới cần gia tăng hiệu quả giao tiếp và hiệu quả quản lý công nghệ thông tin (Bryson và cộng sự, 2014). Việc đưa vào sử dụng văn phòng điện tử không chỉ giúp cải thiện hiệu suất làm việc của văn phòng mà còn cải thiện hơn nữa hiệu suất của doanh nghiệp (Zhang, 2016). Trong thời đại công nghệ 4.0 việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản trị văn phòng là hết sức quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (Fitrio, 2024). Bởi văn phòng điện tử sẽ là xu thế tất yếu, khách quan trong bối cảnh hiện tại, thực tế đó đặt ra yêu cầu các văn phòng tại các tổ chức cần nhanh chóng chuyển đổi, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ phần mềm quản lý trong vận hành để nâng cao hiệu suất và hiệu quả làm việc, tiết kiệm thời gian và chi phí (Lê Hùng Điệp &

Trần Bá Hùng, 2022). Nghiên cứu của Fitrio (2024) cũng đã chỉ ra rằng việc triển khai hệ trống Website quản trị văn phòng tại công ty PT. Perkebunan Nusantara đã giúp tối ưu hoá chuỗi giá trị của công ty. Bản thiết kế đã giúp hiệu suất của công ty trong hoạt động quản trị văn phòng hiểu quả hơn, nhanh hơn và linh hoạt hơn; thông tin được truyền tải dễ dàng hơn, thay thế hệ thống lưu trữ và quản lý thư từ thủ công (Fitrio, 2024). Theo nghiên cứu của Pan và cộng sự (2019), việc đánh giá hiệu quả quản lý công nghệ thông tin tại doanh nghiệp được thể hiện qua 03 khía cạnh gồm cách doanh nghiệp áp dụng công nghệ mới; cách doanh nghiệp sử dụng và cách họ cải tiến công nghệ đó. Tiếp theo, việc áp dụng công nghệ thông tin cũng giúp đẩy mạnh hiểu quả cải cách thủ tục hành chính, giúp văn phòng trở nên linh hoạt trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giảm thiểu khối lượng công việc đi kèm với hiệu quả hoạt dộng (Lê Hùng Điệp & Trần Bá Hùng, 2022).

Chuẩn hóa hoạt động văn phòng là một khái niệm khá mới được các chuyên gia trong lĩnh vực quản trị văn phòng đề cập trong những nghiên cứu gần đây. Tuy nhiên, chưa có một khái niệm thống nhất cho thuật ngữ này (Phạm Thanh Huệ, 2023). Theo định nghĩa của Vũ Thị Phụng (2022), chuẩn hóa hoạt động văn phòng có thể hiểu là các biện pháp của tổ chức nhằm ban hành, phổ biến các chuẩn mực về hoạt động văn phòng; đồng thời kiểm tra, xử lý kết quả thực hiện dựa trên cơ sở chuẩn mực đang còn hiệu lực. Ngày nay, với sự chuyên môn hóa rõ rệt trong tổ chức, chuẩn hóa hoạt động của văn phòng lại càng trở nên quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả phát triển bền vững của cơ quan (Phạm Thanh Huệ, 2023). Trên cơ sở khái niệm trên có thể thấy hiệu quả hoạt động văn phòng được đánh giá thông qua sự thống nhất trong hoạt động quản lý và điều hành. Sự thống nhất này phải được quy định bằng các văn bản, quy chế, quy định của cơ quan hoặc nhà nước (Phạm Thanh Huệ, 2023). Việc xây dựng thống nhất bằng văn bản cũng sẽ làm cơ sở khách quan để đánh giá, kiểm tra hiệu quả công việc không phụ thuộc vào ý kiến chủ quan của lãnh đạo. Thêm vào đó, các chuẩn mực giúp văn phòng dễ dàng triển khai, thực hiện công việc, nhiệm vụ một cách có căn cứ, cơ sở (Nguyễn Thị Hà, 2024). Quan trọng hơn, hiệu quả của việc chuẩn hóa hoạt động còn phụ thuộc vào việc cán bộ, công nhân viên có nghiêm túc chấp hành các quy chế, quy định chung đã đề ra hay không (Phạm Thanh Huệ, 2023). Cuối cùng, các chuẩn này cũng cần thường xuyên được điều chỉnh, cải thiện nhằm đáp ứng được nhu cầu phát sinh của thực tiễn hoạt động.

Qua tổng quan nghiên cứu cho thấy hiệu quả hiệu quả hoạt động quản trị văn phòng được đánh giá dựa trên các khía cạnh sau:

Bảng 1. Một số khía cạnh của hiệu quả hoạt động văn phòng

STT	Yếu tố	Thành tố	Nguồn
1	Nhân sự văn phòng	(1) Nhận thức (2) Kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ (3) Khả năng phối hợp (4) Khả năng đào tạo	Nguyễn Thị Hà (2024), Phạm Thanh Huệ (2023), Zhang (2016).
2	Quản lý hệ thống công nghệ thông tin	(1) Cách áp dụng (2) Cách khai thác (3) Khả năng cải tiến (4) Khả năng truyền tải thông tin (5) Cải cách thủ tục hành chính	Pan và cộng sự (2019), Fitrio (2024), Bryson và cộng sự (2014) Lê Hùng Điệp và Trần Bá Hùng (2022)
3	Chuẩn hóa hoạt động văn phòng	(1) Sự thống nhất (2) Văn bản hóa (3) Tính cải thiện (4) Tính chiến lược	Phạm Thanh Huệ (2023), Nguyễn Thị Hà (2024)

STT	Yếu tố	Thành tố	Nguồn
		(5) Khả năng kiểm tra, giám sát	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Tạo biến quan sát

Nhóm tác giả xây dựng các biến quan sát bằng phương pháp tổng quan nghiên cứu các tài liệu liên quan đến hoạt động quản trị văn phòng. Sau đó, chỉ ra các khía cạnh của hiệu quả hoạt động văn phòng được các nghiên cứu bàn luận. Mặc dù, nguồn tài liệu nghiên cứu về quản trị văn phòng hết sức hạn chế. Tuy nhiên, chúng tôi nhận thấy rằng hiệu quả hoạt động văn phòng có thể đánh giá qua 03 khía cạnh chính gồm: (1) Nhân sự văn phòng; (2) Công nghệ thông tin; (3) Chuẩn hóa hoạt động văn phòng. Thang đo "Nhân sự văn phòng" được xây dựng gồm 06 biến quan sát. Thang đo "Công nghệ thông tin" được xây dựng gồm 06 biến quan sát. Cuối cùng "Chuẩn hóa hoạt động văn phòng" được xây dựng gồm 06 biến quan sát. Các biến quan sát này sử dụng thang đo Likert 5 điểm từ "rất không đồng ý" tới "Rất đồng ý". 18 chỉ báo cho hiệu quả hoạt động văn phòng được trình bày ở bảng dưới đây:

Bảng 2. Thang đo đề xuất

STT	Thang đo	Ký hiệu	Biến quan sát đề xuất
1	Nhân sự văn phòng	NS1	Nhân sự văn phòng nhận thức được trách nhiệm của bản thân trong công việc.
		NS2	Lãnh đạo văn phòng nhận thức được trách nhiệm của mình trong công tác quản lý.
		NS3	Nhân sự văn phòng được tham gia vào quá trình quản lý và ra quyết định của tổ chức.
		NS4	Nhân sự văn phòng có đủ năng lực để hoàn thiện tốt các công việc.
		NS5	Nhân sự văn phòng thường xuyên được đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng, chuyên môn, nghiệp vụ văn phòng.
		NS6	Nhân sự văn phòng phối hợp nhịp nhàng với các phòng ban chuyên môn nhằm đạt được hiệu quả công việc.
2	Công nghệ thông tin	CN1	Văn phòng có thể dễ dàng tiếp thu được các công nghệ mới.
		CN2	Văn phòng nhận thức được vai trò của công nghệ thông tin trong hoạt động của mình.
		CN3	Văn phòng áp dụng các kiến thức từ công nghệ mới để cải thiện chất lượng quản lý.
		CN4	Văn phòng có thể dễ dàng cải tiến, cập nhật các công nghệ sẵn có.
		CN5	Thông tin trong doanh nghiệp được văn phòng truyền tải hiệu quả.
		CN6	Văn phòng ứng dụng công nghệ trong cải cách thủ tục hành chính.
3	Chuẩn hóa hoạt động văn phòng	CH1	Văn phòng thực hiện các chức năng, nhiệm vụ một cách thống nhất.
		CH2	Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng được quy định rõ ràng bằng văn bản.
		CH3	Văn phòng có biện pháp giám sát nhằm đảm bảo các quy chế được tuân thủ, đáp ứng các tiêu cuẩn chuẩn hóa.
		CH4	Vấn đề chuẩn hóa hoạt động văn phòng được đưa vào văn bản chiến lược phát triển chung của tổ chức.
		CH5	Nhân viên văn phòng được hỗ trợ khuyến khích thực hiện tốt các quy chế, quy định và quy trình làm việc.
		CH6	Các quy định, quy chế chuẩn hóa thường xuyên được cải thiện nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế.

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

3.2. Thu thập và phân tích dữ liệu

Vì mục đích của nghiên cứu là kiểm định sự phù hợp của các thang đo hiệu quả hoạt động văn phòng. Do đó, tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu phi sắc xuất có mục đích (judgement sampling). Các thang đo được

gửi bằng bản giấy và bản mềm tới các đối tượng khảo sát tiềm năng, là những người hoạt động, làm việc tại các văn phòng công ty, đơn vị nhà nước,… Ngoài ra, để đảm bảo độ tin cậy, thang đo cũng được gửi tới các chuyên gia để đánh giá và nhận xét. Qua quá trình thu thập nhóm tác giả nhận được 245 phiếu khảo sát, trong đó 231 phiếu hợp lệ được đưa vào phân tích. Số mẫu này được coi là tương đối hợp lệ theo khuyến nghị của Hair và cộng sự (2006), trong đó số mẫu gấp 5 lần số biến quan sát (18 * 5 = 90 mẫu). Cuối cùng, để kiểm định mức độ phù hợp, tác giả sử dụng phần mềm SPSS 26 để đánh giá hệ số Cronbach's Alpha, hệ số KMO và mức độ hội tụ thông qua đánh giá EFA. Hệ số Cronbach's Alpha của mỗi biến quan sát phải lớn hơn 0,3 được coi là hợp lệ. Đối với đánh giá EFA, hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 được coi là có ý nghĩa thống kê.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Đánh giá hệ số Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định cronbach's alpha được trình bày ở Bảng 3 dưới đây. Từ kết quả phân tích hệ số Cronbach's alpha từ phần mềm SPSS 26. Tác giả loại 05 biến quan sát bao gồm: CN3, CN4, CH1, CH3, CH5. Bởi các biến trên có hệ số tương quan biến tổng < 0.3 (Hair & cộng sự, 2006).

Bảng 3. Cronbach's Alpha

Biến	(Scale Mean if Item Deleted)	(Scale Variance if Item Deleted)	(Corrected Item – Total Correlation)	(Cronbach's Alpha if Item Deleted)
Nhân sự văn phòng-Hệ số Cronbach's Alpha = 0,809				
NS1	18	13,723	0,392	0,82
NS2	17,55	12,434	0,669	0,757
NS3	17,67	12,638	0,612	0,769
NS4	17,3	13,195	0,569	0,779
NS5	17,53	12,82	0,582	0,776
NS6	17,48	12,605	0,609	0,77
Công nghệ thông tin-Hệ số Cronbach's Alpha = 0,643				
CN1	16,32	9,866	0,335	0,614
CN2	16,66	9,535	0,376	0,6
CN3	17,52	9,313	0,294	0,635
CN4	17,56	9,217	0,298	0,627
CN5	16,73	8,893	0,522	0,548
CN6	16,63	9,097	0,44	0,576
Chuẩn hóa hoạt động văn phòng-Hệ số Cronbach's Alpha = 0,657				
CH1	17,32	9,65	0,258	0,624
CH2	17,96	9,037	0,408	0,606
CH3	17,19	9,494	0,299	0,612
CH4	17,94	8,812	0,416	0,603
CH5	17,38	9,607	0,295	0,647
CH6	17,7	8,672	0,449	0,59
N = 231				

Nguồn: Phần mềm SPSS 26

4.2. Đánh giá nhân tố khám phá (EFA)

Nghiên cứu sử dụng phép xoay Varimax. Bởi kiểm định Cronbach's alpha cho thấy các biến quan sát có độ tương quan không cao nên sử dụng phương pháp này là hoàn toàn phù hợp. Sau lần kiểm định EFA đầu tiên, để đảm bảo độ hội tụ của các biến quan sát, nhóm tác giả tiếp tục loại các biến quan sát NS1, CN1. Kết quả tại lần kiểm định tiếp theo được trình bày ở Bảng 4 và Bảng 5 dưới đây.

Bảng 4. Hệ số KMO và phương sai trích

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,808	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	405,594
	df	55
	Sig.	0
Phương sai trích	60,634	

Nguồn: Phần mềm SPSS 26

Kết quả Bảng 4 cho thấy hệ số KMO = 0,808, kiểm định Bartlett's Test có hệ số sig = 0,000. Cả hai chỉ số này đều cho thấy thang đo đạt độ tin cậy để tiếp tục quá trình phân tích nhân tố khám phá. Sau khi kiểm định EFA có tổng số 11 biến quan sát được giữ lại có số phương sai trích = 60,634. Ngoài ra, toàn bộ các biến quan sát hội tụ thành ba nhóm nhân tố và có hệ số tải lớn hơn 0.5 (Bảng 5) điều này hoàn toàn phù hợp theo khuyến nghị của (Hair & cộng sự, 2006).

Bảng 5. Ma trận xoay nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố		
	1	2	3
NS6	0,783		
NS2	0,743		
NS3	0,738		
NS5	0,731		
NS4	0,657		
CH4		0,799	
CH6		0,795	
CH2		0,757	
CN6			0,808
CN5			0,713
CN2			0,663

Nguồn: Phần mềm SPSS 26

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý

5.1. Kết luận

Sau quá trình tổng quan nghiên cứu, đề xuất các biến quan sát và thử nghiệm bộ thang đo với số mẫu là 231, trong đó các đáp viên là những người hoạt động trong lĩnh vực hành chính, văn phòng tại các doanh nghiệp và cơ quan nhà nước. Kết quả phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS 26 cho thấy có 11 chỉ báo về đánh giá hiệu quả hoạt động văn phòng đạt yêu cầu. Trong đó gồm 05 chỉ báo về đánh giá khía cạnh nhân sự văn phòng, 03 chỉ báo về khía cạnh công nghệ thông tin và 03 chỉ báo về chuẩn hóa hoạt động văn phòng. Kết quả phân tích cho thấy thang đo của chúng tôi là đáng tin cậy và có giá trị. Phân tích nhân tố khám phá cho thấy ba khía cạnh của hiệu quả hoạt động văn phòng có phương sai trích khá cao ở mức xấp xỉ 61%. Các chỉ báo đạt yêu cầu được tổng kết tại Bảng 6 dưới đây.

Bảng 6. Các biến quan sát đạt yêu cầu

STT	Thang đo	Ký hiệu	Biến quan sát đạt yêu cầu
1	Nhân sự văn phòng	NS2	Lãnh đạo văn phòng nhận thức được trách nhiệm của mình trong công tác quản lý.
		NS3	Nhân sự văn phòng được tham gia vào quá trình quản lý và ra quyết định của tổ chức.
		NS4	Nhân sự văn phòng có đủ năng lực để hoàn thiện tốt các công việc.
		NS5	Nhân sự văn phòng thường xuyên được đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng, chuyên môn, nghiệp vụ văn phòng.

STT	Thang đo	Ký hiệu	Biến quan sát đạt yêu cầu
		NS6	Nhân sự văn phòng phối hợp nhịp nhàng với các phòng ban chuyên môn nhằm đạt được hiệu quả công việc.
2	Công nghệ thông tin	CN2	Văn phòng nhận thức được vai trò của công nghệ thông tin trong hoạt động của mình.
		CN5	Thông tin trong doanh nghiệp được văn phòng truyền tải hiệu quả.
		CN6	Văn phòng ứng dụng công nghệ trong cải cách thủ tục hành chính.
3	Chuẩn hóa hoạt động	CH2	Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng được quy định rõ ràng bằng văn bản.
		CH4	Vấn đề chuẩn hóa hoạt động văn phòng được đưa vào văn bản chiến lược phát triển chung của tổ chức.
		CH6	Các quy định, quy chế chuẩn hóa thường xuyên được cải thiện nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế.

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Mục đích của nghiên cứu là xây dựng một bộ thang đo tin cậy nhằm đánh giá hiệu quả của hoạt động văn phòng dựa trên việc tổng quan các nghiên cứu trước. Tuy nhiên, nhóm tác giả mới chỉ đề xuất các bộ phận cấu thành nên hiệu quả hoạt động văn phòng mà chưa có một nghiên cứu cụ thể để đánh giá độ tin cậy của thang đo này đặt trong mối quan hệ tương quan với hiệu quả của tổ chức.

Nghiên cứu của chúng tôi cũng đã đóng góp vào việc xây dựng cơ sở lý thuyết của hoạt động văn phòng. Trong đó, nhóm tác giả đã đề xuất được một cách hiểu chung về văn phòng dựa trên cơ sở phân tích những thành tựu và hạn chế của các quan điểm trước. Ngoài ra, tác giả cũng đã chỉ ra ba khía cạnh để đánh giá hiệu quả hoạt động văn phòng bao gồm: (1) nhân sự văn phòng, (2) quản lý hệ thống thông tin, (3) chuẩn hóa hoạt động văn phòng. Điều này làm cơ sở để tác giả đề xuất một bộ thang đo đánh giá hiệu quả hoạt động văn phòng.

Thang đo đánh giá nhân sự văn phòng thông qua năng lực, trình độ chuyên môn và sự đóng góp của nhân viên trong việc thúc đẩy hiệu quả hoạt động. Các chỉ báo của thang đo cho rằng nhân sự có năng lực cao và chuyên môn văn phòng tốt sẽ giúp xử lý công việc nhanh chóng, chính xác, giảm sai sót và nâng cao năng suất làm việc. Khi nhân viên có sự đóng góp tích cực vào mục tiêu chung, tổ chức sẽ vận hành hiệu quả hơn, đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận. Một đội ngũ nhân sự chất lượng giúp tổ chức vận hành mượt mà, tăng khả năng đổi mới và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Thang đo đánh giá hiệu quả quản lý hệ thống thông tin qua cách thức tổ chức, lưu trữ và xử lý thông tin trong văn phòng, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và quyết định. Các chỉ báo của thang đo này cho rằng hệ thống thông tin được tổ chức khoa học giúp doanh nghiệp lưu trữ, truy xuất và xử lý dữ liệu một cách nhanh chóng, chính xác. Việc ra quyết định dựa trên dữ liệu có tổ chức giúp giảm rủi ro và nâng cao hiệu quả quản lý. Một hệ thống thông tin văn phòng hiệu quả giúp tiết kiệm thời gian, cải thiện khả năng phối hợp giữa các phòng ban và đảm bảo rằng mọi quyết định được thực hiện dựa trên thông tin chính xác.

Thang đo đánh giá việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng thông qua chuẩn hóa quy trình làm việc, từ các bước xử lý công việc đến các quy định và chính sách nội bộ nhằm nâng cao hiệu suất và độ tin cậy trong hoạt động. Các chỉ báo của thang đo cho rằng việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng giúp tối ưu hóa luồng công việc, giảm thiểu các bước thừa, nâng cao tính nhất quán và giảm nguy cơ sai sót. Các quy định và chính sách nội bộ rõ ràng giúp nhân viên hiểu rõ trách nhiệm, tránh tình trạng làm việc chồng chéo hoặc thiếu hiệu quả. Khi hoạt động văn phòng được chuẩn hóa, tổ chức có thể tăng tốc độ xử lý công việc, giảm chi phí vận hành và nâng cao độ tin cậy trong hoạt động nội bộ.

Tuy nhiên, đây là thang đo lần đầu tiên được xây dựng, độ ổn định chưa cao. Do đó cần thêm các nghiên cứu tiếp theo để đánh giá độ hiệu quả của bộ thang đo này. Ngoài ra, nghiên cứu có thể bị hạn chế về không gian, số lượng mẫu. Để tiếp tục kiểm định độ hiệu quả của thang đo, các nghiên cứu tiếp theo có thể thực hiện ở một quy mỗ mẫu khác mang tính đại diện hoặc đặt bộ thang đo này trong mối quan hệ tương quan với hiệu quả chung của tổ chức.

5.2. Hàm ý

Để cải thiện hiệu quả hoạt động văn phòng tại các doanh nghiệp, cơ quan nhà nước chúng tôi đề xuất một số cách áp dụng thang đo như sau:

Doanh nghiệp có thể bắt đầu bằng cách tạo bảng khảo sát dựa trên các biến quan sát đạt yêu cầu trong bộ thang đo. Việc thu thập ý kiến nên được thực hiện từ nhiều đối tượng khác nhau như nhân sự văn phòng, lãnh đạo và các phòng ban có liên quan để đảm bảo đánh giá toàn diện. Để lượng hóa mức độ đáp ứng, doanh nghiệp có thể áp dụng thang đo Likert (ví dụ: từ 1 – hoàn toàn không đồng ý đến 5 – hoàn toàn đồng ý), giúp phản ánh chính xác mức độ hiệu quả của từng yếu tố.

Sau khi thu thập dữ liệu, doanh nghiệp cần phân tích kết quả để xác định những điểm mạnh và hạn chế trong hoạt động văn phòng. Điểm số trung bình của từng biến quan sát có thể giúp đánh giá mức độ đáp ứng của từng yếu tố trong thang đo. Ngoài ra, việc so sánh kết quả giữa các phòng ban hoặc giữa các kỳ đánh giá cũng giúp nhận diện xu hướng thay đổi theo thời gian. Để có cái nhìn toàn diện hơn, doanh nghiệp có thể kết hợp dữ liệu đánh giá với các chỉ số hiệu suất làm việc thực tế. Ngoài ra, có thể tìm mối tương quan giữa hiệu quả hoạt động văn phòng với hoạt động chung của tổ chức để có cái nhìn khách quan hơn.

Dựa trên kết quả phân tích, doanh nghiệp có thể đưa ra các biện pháp cải thiện phù hợp. Nếu nhân sự văn phòng chưa được đào tạo thường xuyên hoặc chưa tham gia nhiều vào quá trình ra quyết định, doanh nghiệp cần tổ chức các chương trình đào tạo và cải thiện cơ chế tham mưu. Nếu công nghệ thông tin chưa được ứng dụng hiệu quả trong hoạt động văn phòng, doanh nghiệp nên đầu tư vào hệ thống quản lý văn phòng số và cải thiện quy trình truyền tải thông tin. Đối với chuẩn hóa hoạt động, nếu chức năng, nhiệm vụ chưa được quy định rõ ràng hoặc chưa được cập nhật thường xuyên, doanh nghiệp cần rà soát lại các quy định và văn bản nội bộ để đảm bảo tính thống nhất và linh hoạt với thực tế.

Để duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động văn phòng, doanh nghiệp cần thực hiện đánh giá theo chu kỳ (hàng quý hoặc hàng năm). Việc theo dõi liên tục giúp đo lường mức độ cải thiện và đưa ra những điều chỉnh kịp thời. Đồng thời, xây dựng cơ chế phản hồi thường xuyên từ nhân viên cũng là một biện pháp quan trọng giúp doanh nghiệp điều chỉnh các chính sách và quy trình phù hợp với tình hình thực tế.

Việc áp dụng bộ thang đo một cách hệ thống sẽ giúp doanh nghiệp có cái nhìn toàn diện hơn về hiệu quả hoạt động văn phòng. Từ đó, doanh nghiệp có thể đưa ra các chiến lược nâng cao năng suất, tối ưu hóa quy trình làm việc và thúc đẩy sự phát triển bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Wiley Online Library, 74*(4), 445-456.

Didier, N., & Etienne, A. (2002). *Manager les performances [Managing Performance]*. Insep Consulting Editions, Paris.

Elena-Iuliana, I., & Maria, C. (2016). Organizational performance-a concept that self-seeks to find itself. *Annals of the "Constantin Brancusi" University of Targu Jiu, Economy Series, 4*, 179-183.

Fitrio, H. (2024). Optimizing company performance with a web-based office administration system at PT. Perkebunan

Nusantara. *Implementasi Manajemen & Kewirausahaan, 4*(1), 86-102.

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., &Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis (6th Edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.

Lê Hùng Điệp, & Trần Bá Hùng (2022). Đổi mới tổ chức và hoạt động của văn phòng trong các cơ quan hành chính Nhà nước. *Tạp chí khoa học Đại học Sài Gòn, 79*, 1-7.

Nguyễn Hữu Tri (2005). *Giáo trình Quản trị văn phòng*. Hà Nội: Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật.

Nguyễn Thành Độ (2005). *Giáo trình quản trị văn phòng*. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.

Nguyễn Thị Hà (2024). Đổi mới quản trị văn phòng góp phần nâng cao năng suất lao động trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức. Tạp chí Quản lý nhà nước. Truy cập từ https://www.quanlynhanuoc.vn/2024/01/02/doi-moi-quan-tri-van-phong-gop-phan-nang-cao-nang-suat-lao-dong-trong-hoat-dong-cua-cac-co-quan-to-chuc/

Pan, X., Song, M. L., Zhang, J., & Zhou, G. (2019). Innovation network, technological learning and innovation performance of high-tech cluster enterprises. *Journal of Knowledge Management, 23*(9), 1729-1746.

Phạm Thanh Huệ (2023). Giải pháp nâng cao hiệu quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung trong giai đoạn hiện nay. *Tạp chí khoa học Đại học Đông Á, 2*(2), 24-41.

Phạm Thị Diệu Linh (2012). Quản trị văn phòng: Khái niệm và các mô hình tổ chức. *Kỷ yếu hội thảo Quản trị văn phòng trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp 4.0, Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn*. NXB Đại học Quốc gia.

Vũ Thị Phụng (2022). *Tập bài giảng học phần Tổ chức khoa học hoạt động văn phòng*. Tư liệu Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Phạm Thị Diệu Linh (2020). Hướng tiếp cận cho nghiên cứu quản trị văn phòng nhằm thích ứng với chuyển đổi số và gợi ý cho đào tạo. *Kỷ yếu hội thảo Quản trị văn phòng trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp 4.0*, Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn. NXB Đại học Quốc gia.

Zhang, Y. (2016). Research on the office administration management new ideas and countermeasures under fine management perspective. Paper presented at the International Symposium on Engineering Technology. *DEStech Transactions on Social Science Education and Human Science*. Retrieved from https://dpi-journals.com/index.php/dtssehs/article/view/4453

Zhao, H. (2017). Research on the Impact of Strategic Human resource management on enterprise performance. *Proceedings of the 2017 International Conference on Humanities Science, Management and Education Technology (HSMET 2017)*, Atlantic Press.