

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG TRONG CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH: PHÂN TÍCH MỐI QUAN HỆ TƯƠNG QUAN VÀ KHUYẾN NGHỊ CẢI TIẾN

● KIỀU THỊ HỒNG HÀ
Trường Đại học Sài Gòn

TÓM TẮT:

Bài báo nghiên cứu về thực trạng thủ tục hành chính văn phòng (TTHCVP) trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh, phân tích mối quan hệ giữa các yếu tố như loại hình và quy mô doanh nghiệp, tính rõ ràng của thủ tục, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục, mức độ ảnh hưởng của thủ tục đến hiệu quả kinh doanh và hiệu quả của các cải tiến đã áp dụng. Nghiên cứu dựa trên dữ liệu khảo sát từ các doanh nghiệp, sử dụng các phương pháp thống kê mô tả và phân tích tương quan để hiểu rõ hơn về thực trạng TTHCVP và đưa ra các khuyến nghị cải tiến.

Từ khóa: thủ tục hành chính, hiệu quả kinh doanh, cải tiến thủ tục, mối quan hệ tương quan, doanh nghiệp.

1. Đặt vấn đề

TTHCVP trong doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong việc quản lý và điều hành công việc hàng ngày. Tuy nhiên, nếu không được thiết kế hợp lý, các TTHCVP có thể gây ra sự trì trệ, lãng phí nguồn lực và giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh. Mặc dù đã có một số nghiên cứu về đề tài TTHCVP trong doanh nghiệp, nhưng việc phân tích mối quan hệ tương quan giữa các yếu tố như loại hình, quy mô doanh nghiệp, tính rõ ràng của thủ tục và mức độ ảnh hưởng của nó đến hiệu quả kinh doanh vẫn còn hạn chế.

Do đó, bài nghiên cứu phân tích thực trạng TTHCVP trong các SMEs, từ đó đề xuất một số giải pháp cải tiến phù hợp nhằm cải thiện TTHVP tại SMEs.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng dữ liệu khảo sát từ hơn 100 doanh nghiệp thuộc các ngành nghề khác nhau tại TP. Hồ Chí Minh. Các dữ liệu được thu thập thông qua bảng hỏi, bao gồm các yếu tố như loại hình doanh nghiệp, quy mô, TTHCVP hiện tại, các khó khăn trong quá trình thực hiện, mức độ ảnh hưởng của thủ tục đến hiệu quả kinh doanh và hiệu quả

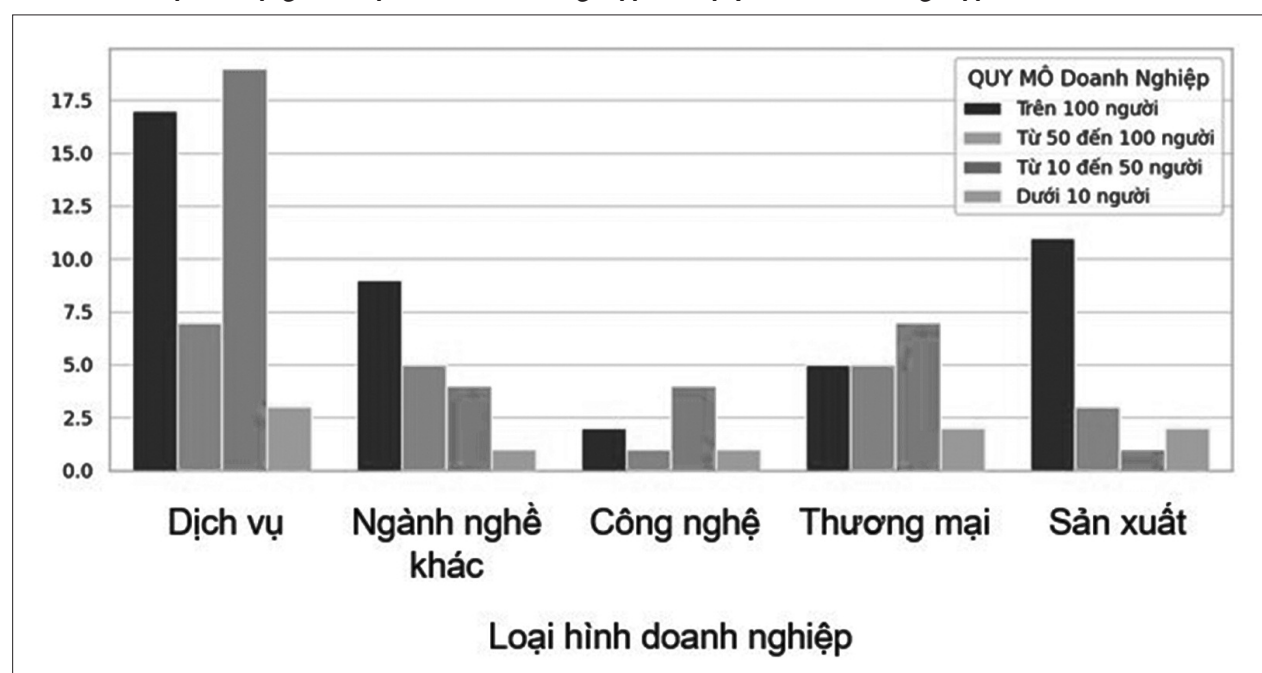
cải tiến. Dữ liệu được phân tích bằng các phương pháp thống kê mô tả và phân tích tương quan để xác định mối quan hệ giữa các yếu tố.

Đa số các doanh nghiệp được khảo sát chủ yếu thuộc các loại hình dịch vụ, chiếm tỷ lệ cao nhất với 42.7%. Nhóm doanh nghiệp công nghệ chiếm tỷ lệ nhỏ nhất (8%) trong tổng số SMEs được khảo sát. Doanh nghiệp trên 100 người và doanh nghiệp từ 10-50 người chiếm tỷ lệ lớn trong khảo sát. Trong đó, tính phân hóa quy mô lao động của doanh nghiệp thể hiện rõ nhất ở nhóm SMEs ngành Dịch vụ và ngành nghề khác, quy mô lao động đồng đều ở ngành Thương mại. Các doanh nghiệp công nghệ được khảo sát phần lớn nằm ở nhóm doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ. (Hình 1)

độc lập - Ngành nghề của doanh nghiệp (Dịch vụ, Công nghệ, Sản xuất, Thương mại, Ngành nghề khác) và các biến phụ thuộc là: (1) Mức độ khó khăn trong thực hiện TTHCVP, (2) Các khó khăn trong thực hiện TTHCVP, (3) Tính rõ ràng và dễ thực hiện của TTHCVP. (Hình 2)

Kết quả khảo sát cho thấy, hiện nay, các TTHCVP doanh nghiệp SMEs trên địa bàn thành phố áp dụng chủ yếu tập trung vào các nhóm thủ tục quản lý nhân sự, xử lý công văn, tài liệu, phê duyệt, xử lý các báo cáo tài chính. Các thủ tục này đều yêu cầu sự chính xác và tuân thủ quy trình chặt chẽ, đặc biệt là trong các ngành dịch vụ, nơi nhân sự và các tài liệu phải được xử lý chính xác, kịp thời.

Hình 1: Mối quan hệ giữa loại hình doanh nghiệp và quy mô doanh nghiệp

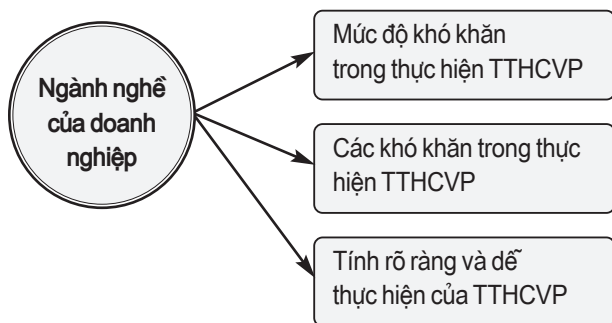


3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Về thực trạng thủ tục hành chính văn phòng đang áp dụng trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh

Đặc điểm TTHCVP trong SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh được đo lường bởi hai biến là “Tính rõ ràng và dễ thực hiện của TTHCVP” và “mức độ khó khăn trong việc xử lý công văn, tài liệu và thông tin hành chính”, đồng thời đề tài phân tích mối quan hệ tương quan giữa các biến

Kết quả khảo sát biến “Tính rõ ràng và dễ thực hiện của TTHCVP” ở bốn mức độ cho thấy: (1) mức độ “Rất rõ ràng và dễ thực hiện” chiếm tỷ lệ 34.86% trong tổng doanh nghiệp được khảo sát. Kết quả này dẫn đến phán đoán có khả năng tính chuẩn hóa và dễ hiểu của TTHCVP của nhóm SMEs này khá cao. Doanh nghiệp có thể có phần mềm quản lý thủ tục hành chính, hoặc quy trình được tài liệu hóa và hướng dẫn cụ thể cho nhân viên. (2) mức độ “Đôi khi rõ ràng, đôi khi không”

Hình 2: Mô hình nghiên cứu đề xuất

là mức độ phổ biến trong dữ liệu (chiếm 55.96%), cho thấy phần lớn SMEs gặp phải tình trạng TTHCVP của đơn vị vẫn còn nhiều tồn tại, thiếu đồng bộ về chất lượng giữa các nhóm thủ tục theo thời gian; (3) Mức độ "Rất phức tạp và dễ gây nhầm lẫn" chỉ được 0.92% SMES khảo sát phản ánh.

Nhìn chung, mức độ "Đôi khi rõ ràng, đôi khi không" là đặc điểm phổ biến của tình trạng TTHCVP đang được áp dụng trong SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh khi số doanh nghiệp được khảo sát đều chọn mức độ này với số liệu tuyệt đối (số lượng SMEs) gần tương đương nhau. Trong đó, các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực dịch vụ chiếm ưu thế ở hai mức độ thủ tục rất rõ ràng và dễ thực hiện và mức độ đôi khi rõ ràng, đôi khi không, cho thấy sự thiếu chuẩn hóa và không nhất quán trong xây dựng quy trình TTHCVP của nhóm doanh nghiệp này. Trong khi đó, các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực công nghệ và sản xuất có ít doanh nghiệp báo cáo thủ tục khó thực hiện hoặc phức tạp.

Đối với biến "Các khó khăn mà doanh nghiệp gặp phải khi thực hiện TTHCVP", khảo sát cho thấy các vấn đề như thời gian xử lý quá lâu; quy trình không rõ ràng, thiếu hướng dẫn; nhân viên thiếu kỹ năng xử lý công văn, tài liệu; các phòng ban không phối hợp tốt trong việc chuyển giao tài liệu; thiếu công cụ hoặc phần mềm hỗ trợ... có tỉ lệ được chọn khá tương đồng. Thêm nữa, dữ liệu khảo sát giúp chỉ ra, ngành Dịch vụ có mức độ khó khăn trong việc thực hiện TTHCVP cao nhất, đa số doanh nghiệp nhóm ngành này đều phản ánh ở mức độ "thi thoảng gặp khó khăn". Trong khi đó, ngành Công nghệ và Sản xuất có xu hướng ít gặp khó khăn hơn trong TTHCVP. Ngành Thương mại và

ngành nghề Khác có phân bố khó khăn ở mức độ vừa phải. Nhận định này được kiểm chứng lại khi xét đến tỷ lệ phần trăm các nhóm ngành doanh nghiệp (Dịch vụ, Công nghệ, Sản xuất, Thương mại, ngành nghề Khác) trả lời khảo sát theo các mức độ khó khăn và giữa các nhóm ngành ở từng mức độ khó khăn. Có đến 71.74% doanh nghiệp dịch vụ trong tổng số doanh nghiệp dịch vụ (42.7%) được khảo sát chọn "thi thoảng gặp khó khăn", điều này cho thấy ngành Dịch vụ thực sự gặp khó khăn trong TTHCVP. Tương tự như vậy là các doanh nghiệp trong ngành Thương mại với tỉ lệ 73.68% doanh nghiệp chọn "thi thoảng gặp khó khăn" khi tỉ lệ của nhóm này chiếm 17.3% trong tổng doanh nghiệp được khảo sát.

Đặc biệt, kết quả khảo sát chỉ ra một số phát hiện đặc biệt ở biến này trong mối tương quan với loại hình doanh nghiệp như sau:

- Ngành Dịch vụ có khó khăn lớn nhất trong việc thiếu công cụ hoặc phần mềm hỗ trợ (12.84%) và quy trình không rõ ràng (10.09%).

- Ngành Công nghệ có khó khăn phân bố đều, với các vấn đề khác nhau nhưng tỉ lệ thấp nhất, mỗi vấn đề chỉ chiếm 1.83%.

- Ngành Thương mại và ngành nghề Khác đều gặp phải các khó khăn về quy trình và công cụ hỗ trợ, nhưng mức độ khó khăn lại không quá nghiêm trọng như trong Dịch vụ.

- Ngành Sản xuất chủ yếu gặp phải khó khăn về thời gian xử lý quá lâu và quy trình không rõ ràng (4.59%).

- Khi kiểm tra mối quan hệ giữa biến "tính rõ ràng và dễ thực hiện của TTHCVP" và "mức độ khó khăn khi thực hiện thủ tục", có 56% doanh nghiệp chọn "Đôi khi rõ ràng, đôi khi không" đã chọn mức độ "thi thoảng gặp khó khăn" cho thấy, TTHCVP không rõ ràng, dễ thực hiện có khả năng dẫn đến việc doanh nghiệp gặp khó khăn trong quá trình thực hiện TTHCVP.

3.2. Về thực trạng cải tiến thủ tục hành chính văn phòng đang áp dụng trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh

Phần lớn SMEs được khảo sát (58.72%) cho rằng, TTHCVP có ảnh hưởng một phần đến hiệu quả kinh doanh. Tuy nhiên, vẫn có một tỷ lệ không nhỏ (24.77%) cho rằng TTHCVP rất ảnh hưởng đến

hiệu quả kinh doanh và các doanh nghiệp cho rằng TTHCV P ít ảnh hưởng hoặc không ảnh hưởng gì chiếm tỷ lệ nhỏ (1.83%). (Bảng 1)

Từ số liệu thống kê khảo sát đã chỉ ra một số phát hiện nổi bật:

Một là, nhóm ngành Dịch vụ có sự chú trọng trong cải tiến TTHCV P cao nhất, trong khi đó ngành Công nghệ và ngành nghề Khác có tỉ lệ thấp nhất trong việc cải tiến TTHCV P của đơn vị. Nhưng cải tiến thực sự có hiệu quả thuộc về nhóm Thương mại và nhóm SMEs khác.

Hai là, các doanh nghiệp phản ánh họ có cải tiến TTHCV P của đơn vị nhưng vẫn còn gặp khó khăn chiếm một tỷ lệ lớn trong tổng số DN khảo sát (40,01%), cho thấy quá trình cải tiến TTHCV P là hoạt động quản trị nội bộ tương đối phức tạp đối với SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh hiện nay.

Ba là, ngành công nghệ và ngành dịch vụ có sự cải tiến rõ rệt đối với các thủ tục hành chính. Tuy nhiên, những doanh nghiệp có mức độ ảnh hưởng thủ tục ít (hoặc không ảnh hưởng) thường có ít cải tiến hoặc ít cải tiến hiệu quả.

Bảng 1. Mối quan hệ giữa mức độ ảnh hưởng của thủ tục đến hiệu quả kinh doanh và thực trạng cải tiến TTHCV P phân theo nhóm doanh nghiệp

Tỉ lệ: %

Loại hình doanh nghiệp	Mức độ ảnh hưởng của thủ tục đến hiệu quả kinh doanh	Thực trạng cải tiến TTHCV P			
		Chưa cải tiến, vẫn giữ quy trình cũ	Không có kế hoạch cải tiến	Đã cải tiến nhưng vẫn còn khó khăn	Đã cải tiến và thấy hiệu quả rõ rệt
Công nghiệp	Rất ảnh hưởng	0	0	0	0.91
	Ảnh hưởng một phần	0.91	0	1.82	3.64
	Ít ảnh hưởng	0	0	0	0
	Không ảnh hưởng	0	0	0	0
Dịch vụ	Rất ảnh hưởng	0	0.91	2.73	4.55
	Ảnh hưởng một phần	2.73	3.64	11.82	7.27
	Ít ảnh hưởng	3.64	0	1.82	1.82
	Không ảnh hưởng	0	0	0	0.91
Sản xuất	Rất ảnh hưởng	0	0	2.73	0.91
	Ảnh hưởng một phần	1.82	0	3.64	0.91
	Ít ảnh hưởng	0.91	0.91	0	2.73
	Không ảnh hưởng	0	0	0	0.91
Thương mại	Rất ảnh hưởng	0.91	0	5.45	0.91
	Ảnh hưởng một phần	1.82	0	1.82	3.64
	Ít ảnh hưởng	0.91	0	0.91	0.91
	Không ảnh hưởng	0	0	0	0
Ngành nghề Khác	Rất ảnh hưởng	1.82	0	0.91	1.82
	Ảnh hưởng một phần	2.73	0	6.36	3.64
	Ít ảnh hưởng	0	0	0	0
	Không ảnh hưởng	0	0	0	0

Nguồn: Tác giả tự thống kê từ kết quả khảo sát

Bốn là, các doanh nghiệp trong nhóm "Ảnh hưởng một phần" có tỉ lệ Chưa cải tiến, vẫn giữ quy trình cũ cao nhất trong bốn mức độ cải tiến.

Năm là, mặc dù các doanh nghiệp trong nhóm "Rất Ảnh hưởng" có tỉ lệ cải tiến hiệu quả cao nhất (so với các mức độ ảnh hưởng khác) nhưng có sự chậm trễ trong việc cải tiến hoặc gặp khó khăn khi thực hiện cải tiến TTHCVP.

Hiện nay, phần lớn SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh vẫn đang giải quyết các vấn đề phát sinh khi gặp khó khăn trong thực hiện TTHCVP một cách linh hoạt, chưa thật sự áp dụng công nghệ hoặc quy trình bài bản. Hai giải pháp phổ biến nhất đang được áp dụng trong SMEs TP. Hồ Chí Minh là "Không có giải pháp cố định, xử lý tình huống tùy trường hợp" (chiếm 32.11%) và "Thảo luận và phối hợp giữa các bộ phận" (chiếm 32.11%). Điều này cho thấy nhiều doanh nghiệp đang phản ứng mang tính ứng biến hoặc dựa vào sự phối hợp nội bộ, thay vì có hệ thống giải pháp bài bản. Trong khi chỉ khoảng 13.76% doanh nghiệp sử dụng phần mềm hoặc công nghệ trong để giải quyết khi gặp khó khăn trong TTHCVP đơn vị. Giải pháp "Thay đổi quy trình và tăng cường nhân sự" là giải pháp ít được áp dụng hơn, nhưng vẫn chiếm tỷ lệ đáng kể (11.01%).

Khi nghiên cứu kiểm tra mối quan hệ giữa hai biến "các giải pháp cải tiến TTHCVP" và "Mức độ hiệu quả của cải tiến TTHCVP" cho thấy:

- Với giải pháp "Không có giải pháp cố định", các doanh nghiệp trong nhóm này có xu hướng đánh giá hiệu quả cải tiến ở mức bình thường, nhưng vẫn có một số doanh nghiệp thấy hiệu quả hoặc rất hiệu quả từ giải pháp này và cũng có một tỷ lệ nhỏ cho rằng không hiệu quả.

- Với giải pháp "Sử dụng phần mềm hoặc công nghệ hỗ trợ", các doanh nghiệp cho rằng hiệu quả cải tiến ở mức bình thường hoặc hiệu quả, nhưng cũng có một tỷ lệ nhỏ thấy hiệu quả rất rõ rệt.

- Với giải pháp "Thay đổi quy trình hành chính văn phòng", tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng hiệu quả là bình thường hoặc có hiệu quả từ việc thay đổi quy trình khá lớn. Các doanh nghiệp có xu hướng cho thấy sự hiệu quả rõ rệt khi cải tiến quy trình.

- Với giải pháp "Thảo luận và phối hợp giữa các bộ phận", đây là một giải pháp được nhiều doanh nghiệp áp dụng và thấy hiệu quả rõ rệt hoặc bình

thường. Đặc biệt, có tỷ lệ lớn đánh giá mức độ hiệu quả trong nhóm này, cho thấy sự phối hợp giữa các bộ phận mang lại tác động tích cực.

Ngoài ra, giải pháp "Tăng cường nhân sự để xử lý công việc" cho thấy các doanh nghiệp áp dụng giải pháp này đa số phản ánh ở mức hiệu quả hoặc bình thường, nhưng cũng có doanh nghiệp cho rằng giải pháp này không mang lại hiệu quả rõ rệt.

4. Thảo luận và khuyến nghị

Kết quả nghiên cứu cho thấy có mối liên hệ rõ ràng giữa các yếu tố TTHCVP trong SMEs với hiệu quả công việc và tính cần thiết phải đẩy mạnh hơn nữa quá trình chuẩn hóa, cải tiến TTHCVP trong SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Bởi lẽ, tình trạng TTHCVP được xây dựng không đồng bộ vẫn còn tồn tại dẫn đến hiện trạng thi thối các doanh nghiệp này gặp khó khăn khi thực hiện TTHCVP. Song song với đó, các vấn đề SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh chủ yếu gặp phải là thời gian xử lý quá lâu, quy trình không rõ ràng, thiếu công cụ hỗ trợ, và nhân viên thiếu kỹ năng xử lý công văn và tài liệu... diễn ra khá phổ biến ở các nhóm ngành SMEs trên địa bàn thành phố và SMEs được khảo sát vẫn chưa thực sự có giải pháp bài bản để nâng cao chất lượng của các TTHCVP nội bộ.

Từ thực trạng nói trên, bài viết đề xuất một số khuyến nghị cải tiến như sau:

Một là, SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh trong thời gian tới cần đẩy mạnh chuẩn hóa và minh bạch hóa thủ tục hành chính. Các doanh nghiệp cần phải xây dựng một bộ quy trình chuẩn cho các TTHCVP và cung cấp hướng dẫn chi tiết cho nhân viên. Từ đó giúp giảm thiểu tình trạng không nhất quán trong thủ tục hành chính, để nhân viên có thể thực hiện dễ dàng và tuân thủ một cách nhất quán. Các quy trình này có thể được hướng dẫn cụ thể và cập nhật thường xuyên.

Theo đó, SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh trong thời gian tới cần thực hiện đánh giá lại quy trình hành chính hiện tại và tìm kiếm cơ hội tối ưu hóa để rút ngắn thời gian xử lý. Điều này có thể bao gồm việc tự động hóa một số bước trong quy trình và chuyển giao nhiệm vụ hợp lý giữa các phòng ban để đảm bảo công việc diễn ra trơn tru và nhanh chóng.

Đồng thời, các doanh nghiệp SME s cũng cần

thực hiện đánh giá định kỳ về hiệu quả của TTHCVP và giải pháp cải tiến để đảm bảo các thủ tục luôn được cập nhật, hiệu quả. Việc đánh giá có thể thực hiện thông qua thăm dò ý kiến nhân viên, phản hồi khách hàng, và công cụ khảo sát.

Hai là, nên đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin vào TTHCVP. Các doanh nghiệp nên đầu tư vào phần mềm quản lý tài liệu và tự động hóa quy trình phê duyệt. Việc thực hiện TTHCVP online giúp SMEs giảm thiểu chi phí đi lại, thời gian chờ đợi và tăng cường hiệu quả công việc. Ngoài ra, các hệ thống công nghệ cung cấp thông tin về quy trình, trạng thái hồ sơ và các thông báo liên quan, giúp SMEs chủ động trong việc theo dõi và xử lý công việc, từ đó SMEs có thể tập trung nguồn lực vào hoạt động kinh doanh chính, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường thay vì dành thời gian cho các thủ tục hành chính.

Ba là, tập trung cho đào tạo và phát triển kỹ năng nhân viên. Doanh nghiệp cần tổ chức các khóa đào tạo thường xuyên để nâng cao kỹ năng cho nhân viên, giúp họ thực hiện TTHCVP một cách hiệu quả và chính xác hơn. Cụ thể là:

(1). Nên tăng cường đào tạo về công nghệ thông tin cho nhân viên, bao gồm cách sử dụng các phần mềm quản lý công việc, quản lý tài liệu và phần mềm văn phòng hiện đại để tiết kiệm thời gian và tăng cường hiệu quả xử lý công văn. Đồng thời, gia tăng kỹ năng công nghệ cho nhân viên hành chính văn phòng bằng việc đẩy mạnh sử dụng các hệ thống công nghệ trực tuyến nội bộ để thực hiện TTHCVP nhanh chóng và thuận tiện.

(2). Đào tạo về quy trình TTHCVP và quy định pháp lý. Bên cạnh việc tổ chức các khóa học/buổi tập huấn về TTHCVP để nhân viên nắm rõ quy trình TTHCVP trong doanh nghiệp và các quy định pháp lý liên quan cần đảm bảo nhân viên luôn cập nhật các thay đổi trong quy định pháp lý, giúp họ không bị lỗi thời và có thể xử lý thủ tục một cách đúng đắn, chính xác và hiệu quả.

(3). Đào tạo kỹ năng giao tiếp và phối hợp giữa các bộ phận để giúp nhân viên trong các bộ phận có thể trao đổi thông tin rõ ràng và tránh sai sót khi thực hiện thủ tục hành chính. Một số các kỹ năng mềm khác như kỹ năng giải quyết vấn đề hay kỹ năng quản lý thời gian cũng hỗ trợ và nâng cao chất lượng thao tác nghề nghiệp của nhân viên, ảnh

hưởng trực tiếp đến chất lượng thực hiện và cải tiến các TTHCVP nội bộ của doanh nghiệp.

Song song đó nên khuyến khích hợp tác và làm việc nhóm giữa các nhân viên và phòng ban để nâng cao hiệu quả xử lý thủ tục hành chính, tạo điều kiện cho nhân viên phối hợp và hỗ trợ nhau trong công việc.

Các doanh nghiệp có thể mời các chuyên gia bên ngoài hoặc tổ chức các buổi hội thảo, seminar để nhân viên có thể học hỏi từ những người có kinh nghiệm trong lĩnh vực TTHCVP hoặc công nghệ thông tin. Đồng thời, nên kết hợp với kế hoạch xây dựng chương trình đào tạo nội bộ để các nhân viên có thể chia sẻ kinh nghiệm với nhau qua các buổi đào tạo nội bộ, giúp nâng cao năng lực chung của đội ngũ nhân viên.

5. Kết luận

Bài nghiên cứu đã chỉ ra những vấn đề tồn tại trong TTHCVP của SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh, qua đó làm rõ tình trạng và mức độ khó khăn mà các doanh nghiệp phải đối mặt. Một trong những phát hiện quan trọng của nghiên cứu cho thấy, đa số doanh nghiệp gặp phải tình trạng các TTHCVP còn thiếu tính rõ ràng, dễ thực hiện. Điều này không chỉ gây khó khăn trong việc thực hiện thủ tục mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc. Ngoài ra, việc áp dụng công nghệ trong TTHCVP vẫn còn hạn chế, mặc dù một số doanh nghiệp đã có những cải tiến đáng kể. Từ những phân tích nghiên cứu trên cho thấy cải tiến quy trình thủ tục và nâng cao năng lực nhân viên thông qua đào tạo là yếu tố then chốt giúp giảm thiểu khó khăn và nâng cao hiệu quả công việc. Tuy nhiên, bài viết vẫn còn một số thiếu sót, như thiếu phân tích sâu về tác động của công nghệ và hiệu quả thực tế của các giải pháp cải tiến; số lượng mẫu khảo sát còn hạn chế dẫn đến ảnh hưởng đến độ khách quan và chính xác của vấn đề nghiên cứu. Do vậy, bài viết là cơ sở để mở ra các hướng nghiên cứu tiếp theo trong tương lai như tập trung nghiên cứu sâu về chuẩn hóa TTHCVP trong các SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh ở các khía cạnh như quy trình chuẩn hóa, cùng các giải pháp như ứng dụng công nghệ thông tin trong TTHCVP với quá trình chuẩn hóa TTHCVP hay đánh giá tác động của việc đào tạo nhân viên đối với chất lượng và hiệu quả của TTHCVP trong doanh nghiệp ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Nguyễn Đăng (2024). TP. Hồ Chí Minh đẩy mạnh chuyển đổi số cho các doanh nghiệp. Truy cập tại <https://laodong.vn/cong-nghe/tphcm-day-manh-chuyen-doi-so-cho-cac-doanh-nghiep-1407975.ldo>

Trần Thu Hà (2021). Ban hành và sử dụng văn bản điện tử trong doanh nghiệp giữa bối cảnh phát triển chính phủ điện tử. Truy cập tại <https://tapchicongthuong.vn/ban-hanh-va-su-dung-van-ban-dien-tu-trong-doanh-nghiep-giua-boi-can-phat-trien-chinh-phu-dien-tu-83021.htm>

Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội (2023). Giáo trình Thủ tục hành chính. Nhà xuất bản Khoa học Xã hội, Hà Nội.

Ngày nhận bài: 9/1/2025
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 23/1/2025
Ngày chấp nhận đăng bài: 10/2/2025

ADMINISTRATIVE PROCEDURES
IN SMES IN HO CHI MINH CITY:
CORRELATION ANALYSIS
AND POLICY RECOMMENDATIONS

● KIEU THI HONG HA
Saigon University

ABSTRACT:

This study investigates the current state of office administrative procedures in small and medium-sized enterprises (SMEs) in Ho Chi Minh City. It examines the relationship between various factors, including enterprise type and size, procedural clarity, implementation challenges, the impact of administrative procedures on business performance, and the effectiveness of improvements. Using survey data collected from SMEs, the research employs descriptive statistics and correlation analysis to provide a comprehensive understanding of the administrative landscape. Based on the findings, the study proposes practical recommendations to streamline procedures and enhance operational efficiency within SMEs.

Keywords: administrative procedures, business efficiency, procedural improvement, correlation, business.