

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HÀNH VI SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA NGƯỜI DÂN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Ngọc Tú Anh¹, Nguyễn Thị Hồng²

Tóm tắt

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của người dân tại thành phố Hồ Chí Minh. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 948 phiếu đối với người dân thực hiện các giao dịch tại các cơ quan hành chính trên địa bàn tại 22 đơn vị Ủy ban nhân dân Quận/Huyện, thành phố Hồ Chí Minh; kết quả thu về có 911 phiếu hợp lệ. Các phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng gồm kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích tương quan, phân tích hồi quy và kiểm định sự phù hợp của mô hình. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng 03 yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng DVCTT của người dân trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh là: Kỳ vọng nỗ lực, kỳ vọng hiệu quả và nhận thức rủi ro. Từ mức độ ảnh hưởng của các yếu tố, nhóm tác giả khuyến nghị một số giải pháp nhằm giúp gia tăng sự lựa chọn của người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố. Hồ Chí Minh.

Từ khóa: Dịch vụ công, hành vi, Dịch vụ công trực tuyến.

FACTORS AFFECTING THE BEHAVIOR OF PEOPLE USING ONLINE PUBLIC SERVICES IN HO CHI MINH CITY

Abstract

This study aims to determine the factors affecting the behavior of people using online public services in Ho Chi Minh City. Research data was collected from 948 people performing transactions at administrative agencies in People's Committees of 22 Districts, Ho Chi Minh City; of which 911 observations were valid. The analysis methods include testing the reliability of the scale, exploratory factor analysis (EFA), correlation analysis, regression analysis, and model fit test. Research results show 03 factors affecting the behavior of people using online public services in Ho Chi Minh City: Effort expectations, performance expectations, and risk perception. From the influence of these factors, the authors recommend a number of solutions to help increase people's uses of online public services in Ho Chi Minh City.

Keywords: Public service, behavior, Online public service.

JEL classification: C51, C81; J38; J45.

1. Giới thiệu

Ngày nay, chuyển đổi số đem lại những tiềm năng về đổi mới sáng tạo khổng lồ và giúp đưa ra giải pháp vượt qua các rào cản trong mọi lĩnh vực như tự động hóa, logistics, dịch vụ y tế, giáo dục và dịch vụ công (K. Sandkuhl và H. Lehmann, 2017). Trong đó “Dịch vụ công” là một khái niệm có nhiều cách tiếp cận và cách hiểu khác nhau, tuy nhiên đặt trong bối cảnh thực tiễn của Việt Nam, “dịch vụ công” có thể được định nghĩa với ba nội dung cơ bản như sau: (1) “Dịch vụ công là những hoạt động thuộc trách nhiệm của Nhà nước, do Nhà nước trực tiếp thực hiện hoặc ủy quyền cho các chủ thể không phải là Nhà nước thực hiện”, (2) “Dịch vụ công là hoạt động được phân biệt với các hoạt động quản lý nhà nước, cũng như với các hoạt động thực thi công quyền

nói chung”, và (3) “Dịch vụ công có sứ mệnh trước hết và quan trọng nhất là cung cấp những dịch vụ đáp ứng các nhu cầu thiết yếu, tối thiểu của xã hội, xuất phát từ mục tiêu nhằm xây dựng một xã hội công bằng, ổn định và phát triển hài hòa” (P. T. Nguyen, 2003). Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) là “dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng” (Nghị định 43/2011/ND-CP), giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và nâng cao hiệu quả phục vụ các nhu cầu về dịch vụ công của người dân (G. Hu và cộng sự, 2008; J. Becker và cộng sự, 2008).

Trên thế giới, mô hình chấp nhận công nghệ đã nhận được sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu, các công trình nghiên cứu của các tác giả Venkatesh và cộng sự (2003), cho thấy hành vi sử

dụng DVCTT bị tác động hoặc ảnh hưởng của những người xung quanh, thân thiết hoặc quan trọng đến việc cá nhân; Kỳ vọng nỗ lực, kỳ vọng hiệu quả và nhận thức rủi ro có mối quan hệ với hành vi sử dụng DVCTT. Adel Al Khatib và Cộng sự (2015), đã chỉ ra rằng rủi ro được nhận thức có ảnh hưởng nghịch biến trực tiếp và đáng kể đến ý định sử dụng dịch vụ của người dân. Kurfali và cộng sự (2017), cho thấy Kỳ vọng hiệu quả là nhân tố quan trọng nhất và có nhiều tác động mạnh nhất đến ý định hành vi sử dụng và chịu tác động tích cực bởi hai yếu tố Niềm tin Internet và Niềm tin chính phủ. Ngược lại hai yếu tố đó là Niềm tin chính phủ, Kỳ vọng nỗ lực không tác động đến ý định hành vi sử dụng DVCTT. Mặc dù, trên thế giới và trong nước có nhiều mô hình nghiên cứu chấp nhận sử dụng công nghệ hay chấp nhận chính phủ điện tử để giải thích cho việc chấp nhận sử dụng công nghệ của người dân, tuy nhiên các nghiên cứu về ý định hành vi sử dụng DVCTT còn ít, tại TP. Hồ Chí Minh chưa có nghiên cứu nào về hành vi sử dụng DVCTT của người dân, chính vì vậy, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu là cần thiết, Kết quả nghiên cứu nhằm tìm hiểu bản chất quan hệ của các yếu tố này trong môi trường khu vực công, cũng như đóng góp cơ sở khoa học cho những nhà lãnh đạo khắp cả nước trong cách thức quản trị công; góp phần xây dựng nền hành chính công hiện đại, đảm bảo công khai minh bạch, phục vụ tốt nhu cầu của người dân và phát triển đất nước.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Từ năm 1980, thuật ngữ “Dịch vụ công” đã sử dụng rộng rãi trên thế giới, trong suy nghĩ của nhiều người, dịch vụ công đồng nghĩa với dịch vụ do Chính phủ cung cấp. Dịch vụ công là các hoạt động cung cấp sản phẩm, dịch vụ thiết yếu cho người dân do Nhà nước hoặc cá nhân, tổ chức không phải Nhà nước đảm nhận không nhằm mục tiêu lợi nhuận (Lê Chi Mai, 2003). Trong những năm gần đây, dịch vụ công đang dần được chuyển sang một giai đoạn mới, giai đoạn mà Chính phủ đặt người dân ở vị trí trung tâm để phục vụ (Dehardr, 2007).

Theo hướng dẫn tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP, ngày 13/6/2011 của Chính phủ

quy định “ Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng”. Và theo Điều 5, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và truyền thông quy định dịch vụ công có 4 mức độ.

Hành vi dự định và các nhân tố liên quan

Hành vi dự định (Planned behavior): là dự đoán ý định của một cá nhân tham gia vào một hành vi tại một địa điểm và thời gian. Nó đặt ra rằng hành vi cá nhân được điều khiển bởi ý định hành vi. Trong đó, ý định hành vi là một chức năng của ba yếu tố quyết định: thái độ cá nhân đối với hành vi, chuẩn mực chủ quan và kiểm soát hành vi nhận thức (Ajzen, 1991).

Thái độ đối với hành vi (Attitude towards behavior): điều này liên quan đến mức độ mà một cá nhân có cảm xúc tích cực hoặc tiêu cực của hành vi đang quan tâm. Nó đòi hỏi nên xem xét kết quả của việc thực hiện hành vi (Ajzen, 1991).

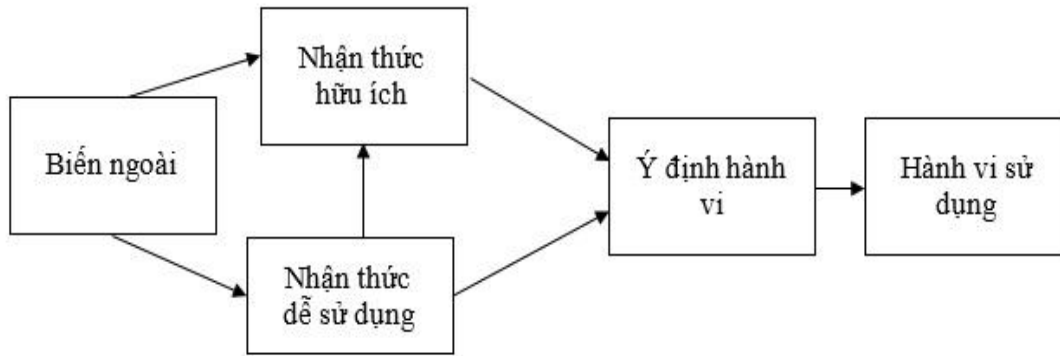
Ý định hành vi (Behavioral intention): Đây là một biện pháp ủy quyền cho hành vi. Nó đại diện cho động lực của một người theo nghĩa kế hoạch có ý thức của người đó hoặc quyết định thực hiện một số hành vi nhất định (Conner & Armitage, 1998).

Chuẩn mực chủ quan (Subjective norms): Đề cập đến niềm tin về việc những cá nhân quan trọng khác nghĩ rằng anh ta hoặc cô ta sẽ thực hiện hành vi. Nó liên quan đến vấn đề nhận thức của một người về môi trường xã hội xung quanh hành vi (Ajzen, 1991).

Lý thuyết hành vi lựa chọn

Một số nghiên cứu đã sử dụng mô hình TAM để kiểm tra sự chấp nhận công nghệ thông tin của người dùng, ví dụ, trong e-mail (Gefen và Straub, 1997; Szajna, 1996), cộng tác điện tử (Dasgupta và cộng sự, 2002), Trang website (Koufaris, 2002; Lin và Lu, 2002; Van der Heijden, 2003), ý định mua sắm trực tuyến (Van der Heijden, 2003; Verhagen, & Creemers, 2003).

Các biến số bên ngoài khác cũng có thể ảnh hưởng đến việc người dùng chấp nhận công nghệ thông tin (Moon và Kim, 2001). Venkatesh và Davis (1996), cho rằng “nhận thức có ảnh hưởng trực tiếp đến ý định hành vi, không thông qua vai trò trung gian của thái độ đối với việc sử dụng”.



Hình 1. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)

Nguồn: Venkatesh và cộng sự, (1996)

2.2. Giả thuyết nghiên cứu

Mối quan hệ giữa Kỳ vọng hiệu quả và hành vi sử dụng DVCTT

Kỳ vọng hiệu quả chính là những hiệu quả, lợi ích của việc sử dụng công nghệ mà người đó mong muốn, kỳ vọng. Mức độ mà một người tin rằng việc họ chấp nhận và sử dụng công nghệ sẽ đem lại hiệu quả lớn hơn trong công việc của mình (Venkatesh và cộng sự, 2003). Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng lợi ích nhận thức của người dân dựa trên việc thực hiện giao dịch các thủ tục hành chính của người dân với các cơ quan nhà nước qua mạng Internet để đo lường yếu tố Kỳ vọng hiệu quả được.

Kỳ vọng hiệu quả được đo lường bởi các yếu tố như: làm tăng tính hữu ích, giao dịch nhanh chóng, công bằng, bình đẳng giữa mọi người, tiết kiệm thời gian, chi phí. Nhóm tác giả đề xuất giả thuyết như sau:

H1: Kỳ vọng hiệu quả có ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng DVCTT.

Mối quan hệ giữa Ảnh hưởng xã hội và hành vi sử dụng DVCTT

Ảnh hưởng xã hội chính là mức độ tác động hoặc ảnh hưởng của những người xung quanh, thân thiết hoặc quan trọng đến việc cá nhân lựa chọn hay không lựa chọn sử dụng công nghệ (Venkatesh và cộng sự, 2003). Ảnh hưởng xã hội chính là yếu tố quyết định trực tiếp của hành vi và được thể hiện như là chuẩn mực chủ quan. Trong nghiên cứu này, Ảnh hưởng xã hội được hiểu chính là hành vi sử dụng DVCTT của người dân sẽ tăng lên nếu chịu sự tác động từ bạn bè, những

người quan trọng và chính quyền. Nhóm tác giả đề xuất giả thuyết như sau:

Biến hành vi sử dụng dịch vụ là biến lý thuyết và rất khó đo lường trong thực tế. Hành vi chỉ diễn ra khi khách hàng sử dụng dịch vụ công. Để điều tra bảng hỏi lúc người trả lời không sử dụng dịch vụ công thì cần phải sử dụng biến thực nghiệm. Biến thực nghiệm ở đây là ý định sử dụng dịch vụ công. Tác giả cần phải làm rõ biến/ nhân tố về mặt lý thuyết (theoretical definition) và biến thực nghiệm (operational definition). Ví dụ: Biến giới tính về mặt lý thuyết là Nam và Nữ thì biến thực nghiệm có thể sử dụng 0 là nam và 1 là nữ.

H2: Ảnh hưởng xã hội có tác động tích cực đến hành vi sử dụng DVCTT.

Mối quan hệ giữa Kỳ vọng nỗ lực và hành vi sử dụng DVCTT

Là việc người dân kỳ vọng trong việc sử dụng hệ thống DVCTT một cách dễ dàng, thuận tiện. Trong nghiên cứu của Venkatesh và cộng sự (2003), đã chỉ ra rằng sự ảnh hưởng của kỳ vọng nỗ lực đối với nữ là lớn hơn so với nam. Trong nghiên cứu này, việc dễ dàng học cách sử dụng hệ thống, dễ dàng thụ hưởng các dịch vụ từ chính quyền và có sự tương tác tốt giữa người dùng và trang Website là các yếu tố để thực hiện đo lường Kỳ vọng nỗ lực. Nhóm tác giả đề xuất giả thuyết như sau:

H3: Kỳ vọng nỗ lực có ảnh hưởng tích cực đến hành vi sử dụng DVCTT.

Mối quan hệ giữa Nhận thức rủi ro và hành vi sử dụng DVCTT

Chính là mức độ mà người sử dụng dịch vụ cảm thấy họ có thể gặp phải những rủi ro khi sử

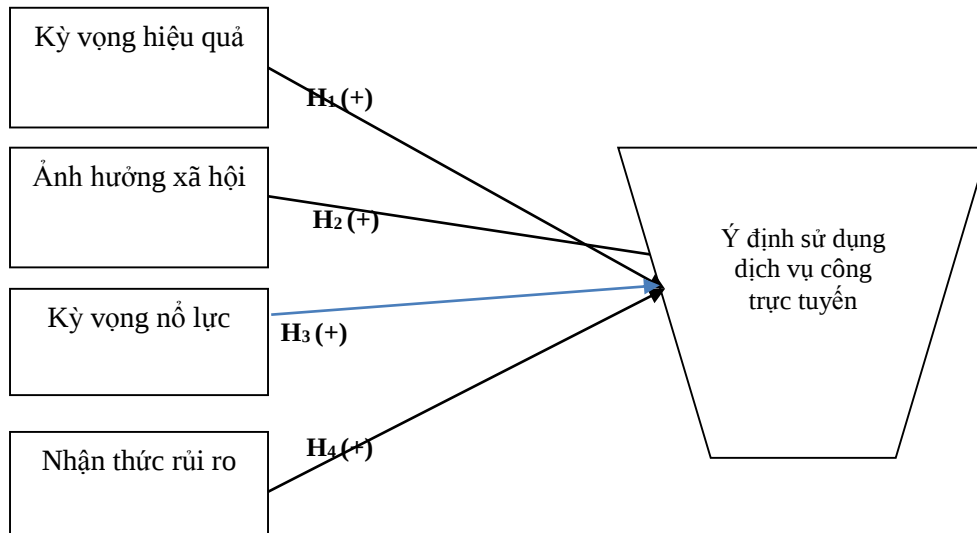
dụng Internet để giải quyết các thủ tục hành chính (Venkatesh và cộng sự, 2003). thông tin cá nhân bị lộ, mất tiền thanh toán lệ phí nhưng không thực hiện được giao dịch,... Trong nghiên cứu này, rủi ro được nhận thức được đo lường bằng những lo ngại về thiệt hại và cảm giác đúng hay sai khi sử dụng dịch vụ và hành vi sử dụng DVCTT có khả

năng thiệt hại như thế nào. Nhóm tác giả đề xuất giả thuyết như sau:

H4: Nhận thức rủi ro có ảnh hưởng tiêu cực đến hành vi sử dụng DVCTT

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ các giả thuyết nêu trên, mô hình nghiên cứu được đề xuất như trong Hình 2.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu hỏi, bảng này được thiết kế nhằm xác định nhận thức của đáp viên về Kỳ vọng hiệu quả, Ảnh hưởng xã hội, Kỳ vọng nỗ lực, Nhận thức rủi ro. Hình 2 diễn tả mô hình nghiên cứu đề xuất.

3.2. Đo lường

Tác giả đã sử dụng ba yếu tố tác động trực tiếp đến Ý định sử dụng dịch vụ công từ mô hình UTAUT của Venkatesh và cộng sự (2003), gồm Kỳ vọng hiệu quả (KVHQ), Kỳ vọng nỗ lực (KVNL), Ảnh hưởng xã hội (AH), kết hợp với yếu tố Nhận thức rủi ro (RR) được nêu tại các nghiên cứu của Adel Al Khattab và Cộng sự (2015). Bảng câu hỏi được tổng hợp từ nhiều nghiên cứu trước. Một số thay đổi được thực hiện sau khi nghiên cứu định

tính. Thang đo Likert 5 khoảng được sử dụng, từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý). Có 21 biến quan sát trong 5 nhân tố (Bảng 1), ngoài ra, các biến kiểm soát như giới tính, tuổi, trình độ, kỹ năng sử dụng internet, và Tình trạng sử dụng internet cũng được thu thập dữ liệu. (Bảng 2)

Để đo lường biến ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân tại TP. Hồ Chí Minh, 3 mục hỏi được sử dụng, các mục hỏi này được trích từ nghiên cứu của Kurfali và cộng sự, (2017). Bốn mục hỏi được dùng để đo lường các biến: kỳ vọng hiệu quả; Ảnh hưởng xã hội; Kỳ vọng nỗ lực được trích từ nghiên cứu của Kurlali và cộng sự, (2017). Năm mục hỏi được dùng để đo lường biến Nhận thức rủi ro được trích từ nghiên cứu của Adel Al Khattab và Cộng sự, (2015). (Bảng 1).

Bảng 1: Trích nguồn thang đo

Biến số	Biến quan sát	Nguồn
Ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến (GB)	Tôi có kế hoạch sử dụng DVCTT	Kurfali và cộng sự, (2017)
	Tôi dự định sử dụng DVCTT	
	Tôi sẽ sử dụng DVCTT	
	Tôi nhận thấy sử dụng DVCTT là hữu ích.	
Kỳ vọng hiệu quả (KVHQ)	Sử dụng DVCTT giúp tôi thực hiện các thủ tục hành chính với chính quyền một cách nhanh chóng.	Kurfali và cộng sự, (2017)
	Sử dụng DVCTT mang lại sự công bằng, bình đẳng giữa mọi người.	
	Sử dụng DVCTT giúp tôi tiết kiệm thời gian và chi phí.	
	Những người quan trọng với tôi nghĩ rằng tôi nên sử dụng DVCTT.	
Ảnh hưởng xã hội (AH)	Tôi sẽ sử dụng DVCTT nếu bạn bè, đồng nghiệp tôi sử dụng chúng.	Kurfali và cộng sự, (2017)
	Tôi sẽ sử dụng DVCTT nếu Chính quyền khuyến khích, tạo điều kiện.	
	Tôi sẽ sử dụng DVCTT nếu những người có ảnh hưởng lớn đến lựa chọn của tôi nghĩ rằng tôi nên sử dụng.	
	Học cách sử dụng DVCTT là dễ dàng đối với tôi.	
Kỳ vọng nỗ lực (KVNL)	Tương tác giữa tôi với phần mềm DVCTT là dễ dàng, dễ hiểu.	Kurfali và cộng sự, (2017)
	Sử dụng DVCTT là dễ dàng đối với tôi.	
	Bằng cách sử dụng DVCTT tôi có thể giao dịch các TTHC với chính quyền một cách dễ dàng.	
	Tôi cảm thấy lo ngại về thiệt hại nếu sử dụng DVCTT.	
Nhận thức rủi ro (RR)	Đối với tôi giao dịch với chính quyền qua DVCTT là không cần thiết.	Adel Al Khattab và Cộng sự, (2015)
	Quyết định có nên giao dịch với các DVCTT hay không là có khả năng thiệt hại rất cao.	
	Tôi cảm thấy sai lầm nếu giao dịch các TTHC với chính quyền qua Internet.	
	Quyết định có nên sử dụng DVCTT hay không là có khả năng thiệt hại rất đáng kể.	

*Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp***3.3. Nghiên cứu thử nghiệm**

Sau khi xây dựng được thang đo sơ bộ được phát triển từ thang đo gốc, tác giả tiến hành thực hiện thảo luận nhóm, thành viên nhóm gồm: lãnh đạo, cán bộ công chức phụ trách tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính cấp Huyện và phụ trách nhiều lĩnh vực khác nhau. Kết quả của nghiên cứu định tính được dùng để Việt hóa bảng câu hỏi theo hướng dễ hiểu, ngắn gọn để đối tượng được khảo sát trả lời thuận tiện.

Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực

hiện bằng việc khảo sát 60 người dân tại UBND Quận 8 và Sở công thương TP. Hồ Chí Minh, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn TP. Hồ Chí Minh. Kết quả khảo sát sơ bộ được thực hiện để đo lường độ tin cậy và độ giá trị của các thang đo, bên cạnh đó, cũng để nhận diện chính xác hơn tính thuận tiện trả lời của bảng câu hỏi. Kết quả cho thấy thang đo có độ tin cậy và giá trị phù hợp.

Kết quả cuối cùng về thang đo được trình bày trong Bảng 1, trong đó, tác giả đề cập nguồn của thang đo sơ bộ trong cột thứ ba để tránh lặp lại

nội dung thang đo sơ bộ nhiều lần.

3.4. Thu thập dữ liệu

Tác giả vận dụng kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện, thực hiện phát trực tiếp phiếu khảo sát đến với người dân trên địa bàn UBND tất cả các Quận/Huyện TP. Hồ Chí Minh. Mỗi địa phương sẽ thực hiện khảo sát khoản 50 phiếu, trong đó khảo sát

tối thiểu 30 phiếu tại bộ phận một cửa. Việc khảo sát được thực hiện trong 03 tuần từ tháng 02 năm 2023. Tổng số bảng khảo sát phát ra là 948, còn lại 911 bảng trả lời hợp lệ, tỷ lệ 96.1%.

4. Kết quả và thảo luận

SPSS 20 được sử dụng. Thống kê mô tả mẫu được trình bày trong Bảng 2.

Bảng 2: Thống kê mẫu khảo sát

Đặc tính	Nội dung	Biến (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	443	48.6
	Nữ	468	51.4
Tuổi	Dưới 18 tuổi	0	0
	Từ 18 đến dưới 40 tuổi	500	54.9
	Từ 40 đến dưới 60 tuổi	411	45.1
	Từ 60 tuổi	0	0
Trình độ học vấn	THCS	64	7.0
	THPT-TCCN	264	29.0
	Cao đẳng-Đại học	544	59.7
	Sau đại học	39	4.3
Kỹ năng sử dụng Internet	Không biết sử dụng	59	6.5
	Sử dụng đơn giản	516	56.6
	Sử dụng bình thường	323	35.5
	Sử dụng thành thạo	13	1.4
Tình trạng sử dụng Internet	Có sử dụng	898	98.6
	Không sử dụng	13	1.4

Nguồn: Kết quả SPSS

Trong 911 phiếu được khảo sát có 468 nữ chiếm tỷ lệ 51.4 (%) và 443 nam chiếm tỷ lệ 48.6 (%). Trình độ học vấn chủ yếu là đại học chiếm 59.7 (%). Độ tuổi chủ yếu từ 18 đến 40 tuổi chiếm tỷ lệ 54.9 (%). Kỹ năng sử dụng Internet đối với không biết sử dụng chiếm 6.5 (%), Tình trạng sử dụng Internet có sử dụng chiếm đến 98.6 (%).

Thực hiện việc đánh giá độ tin cậy

Cronbach's alpha là bước đầu tiên trong việc thực hiện mô hình thống kê, với 21 biến số của 5 nhóm nhân tố đưa vào phân tích bao gồm: KVVH, AH, KVVNL, RR, GB tất cả các biến đều đạt yêu cầu (hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.3). Cùng với đó, tất cả các hệ số Cronbach's alpha đều từ 0.6 trở lên; giao động từ mức thấp nhất là 0.915 (KVVNL) cho đến mức cao nhất là 0.953 (AH).

Bảng 3: Tổng hợp hệ số Cronbach's Alpha

Nhân tố	Số biến ban đầu	Cronbach's alpha	Số biến hợp lệ
Kỳ vọng hiệu quả (KVVH)	4	0.929	4
Ảnh hưởng xã hội (AH)	4	0.953	4
kỳ vọng nỗ lực (KVVNL)	4	0.915	4
Nhận thức rủi ro (RR)	5	0.949	5
Hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến (GB)	3	0.918	3

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm nghiên cứu

Bốn mục hỏi được dùng để đo lường cho nhân tố KVVHQ. Kết quả phân tích nhân tố khám phá chỉ ra bốn mục hỏi này giải thích cho một nhân tố. Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy thang đo này đảm bảo độ tin cậy với hệ số Cronbach Alpha đạt 0.929, tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.5. Điều này thể hiện thang đo này đảm bảo độ hội tụ (độ chụm) và đảm bảo độ tin cậy. Do vậy, bốn mục hỏi này được sử dụng để tiến hành các phân tích tiếp theo. Tương tự nhân tố AH, KVVNL, RR và GB đảm bảo độ hội tụ và đảm bảo độ tin cậy. Bảng 3.

Như vậy, sau khi đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, nghiên cứu có 21 biến phù hợp thuộc 4 nhân tố để đưa vào phân tích nhân tố EFA nhằm khám phá cấu trúc thang đo của 4 nhóm nhân tố KVVHQ, AH, KVVNL, RR.

Phân tích nhân tố EFA với hệ số KMO đạt mức 0.866 lớn hơn 0.5; điều này khẳng định kết

quả EFA hoàn toàn phù hợp cho việc khám phá cấu trúc các thang đo; cùng với đó, kiểm định Bartlett đạt giá trị Chi-Square là 14696.075 với hệ số Sig. nhỏ hơn 5%, cho thấy kết quả phân tích nhân tố EFA hoàn toàn có ý nghĩa thống kê.

Bên cạnh đó, kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy điểm dừng tại dòng thứ 4 với giá trị riêng là 1.022 lớn hơn 1, điều này khẳng định các biến đưa vào phân tích sắp xếp thành 4 nhóm nhân tố và tổng phương sai trích tại dòng thứ 3 là 84.498 (%) lớn hơn 50 (%); cho thấy được mức độ biến thiên của dữ liệu được giải thích đến 84.498 (%).

Phân tích sự tương quan tuyến tính giữa các biến: Qua phân tích, đánh giá độ tin cậy của thang đo (phân tích Cronbach's Alpha) và giá trị của thang đo (kiểm định EFA), tác giả xác định được 4 nhân tố tác động đến GB, gồm: KVVHQ, AH, KVVNL, RR.

Bảng 4: Ma trận tương quan tuyến tính giữa các biến

		KVVHQ	AH	KVVNL	RR	GB
KVVHQ	Hệ số tương quan Pearson	1	.468**	.691**	.231**	.673**
	Giá trị sig		.000	.000	.000	.000
	Số quan sát	911	911	911	911	911
AH	Hệ số tương quan Pearson	.468**	1	.415**	-.049	.341**
	Giá trị sig	.000		.000	.138	.000
	Số quan sát	911	911	911	911	911
KVVNL	Hệ số tương quan Pearson	.691**	.415**	1	.231**	.756**
	Giá trị sig	.000	.000		.000	.000
	Số quan sát	911	911	911	911	911
RR	Hệ số tương quan Pearson	.231**	-.049	.231**	1	.248**
	Giá trị sig	.000	.138	.000		.000
	Số quan sát	911	911	911	911	911
GB	Hệ số tương quan Pearson	.673**	.341**	.756**	.248**	1
	Giá trị sig	.000	.000	.000	.000	
	Số quan sát	911	911	911	911	911

***. Tương quan có ý nghĩa ở mức 0.01*

Giá trị Sig. (2-tailed) các yếu tố KVVHQ, AH, KVVNL, RR, GB đều bằng 0.000 < 0.01, tức các biến độc lập có tương quan với biến phụ thuộc GB; đủ điều kiện để tiến hành chạy mô hình hồi qui tuyến tính.

Nguồn: Kết quả SPSS

Phân tích hồi quy và kiểm định mô hình nghiên cứu bằng phân tích hồi quy

Tác giả thực hiện phân tích hồi qui tuyến tính bội để đánh giá sự tác động của các biến độc lập: KVVHQ, AH, KVVNL, RR đến biến phụ thuộc GB.

Bảng 5: Phân tích phương sai ANOVA^a

Mô hình	Tổng các bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Mức ý nghĩa (Sig.)
Hồi quy	225.268	4	56.317	366.772	.000 ^b
Phần dư	139.114	906	.154		
T	364.382	910			

a. Biến phụ thuộc: GB

b. Biến độc lập: RR, AH, KVN, KVH

Nguồn: Kết quả SPSS

Qua phân tích phương sai ANOVA, giá trị Sig. bằng .000 < 0.05, tức mô hình hồi quy phù hợp.

Bảng 6: Độ phù hợp của mô hình các nhân tố tác động

Mô hình	Giá trị R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Kiểm định					Giá trị Durbin-Watson
					Thay đổi R bình phương	F Thay đổi	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	Mức ý nghĩa F thay đổi	
1	.786 ^a	.618	.617	.39185	.618	366.772	4	906	.000	1.587

a. Biến độc lập: RR, AH, KVN, KVH

b. Biến phụ thuộc: GB

Nguồn: Kết quả SPSS

Kết quả phân tích cho giá trị R bình phương hiệu chỉnh bằng 0.617, cho thấy các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 61.7 (%) sự biến thiên của biến phụ thuộc, còn lại 38.3 (%) là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Giá trị Durbin – Watson để đánh giá hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất, giá trị DW = 1.587, nằm trong khoảng từ 1.5 đến 2.5 nên kết quả không vi phạm giả định tự tương quan chuỗi bậc nhất (Yahua Quiao, 2011).

Bảng 7: Phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa (Sig.)	Các mối tương quan			Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn				Không tương quan	Tương quan từng phần	Tương quan	Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai
Hằng số	.745	.111		6.702	.000					
KVH	.285	.030	.287	9.593	.000	.673	.304	.197	.471	1.993
AH	-.022	.026	-.020	-.845	.398	.341	-.028	-.017	.734	1.361
KVN	.536	.028	.554	19.131	.000	.756	.536	.393	.502	1.991
RR	.030	.012	.053	2.441	.015	.248	.081	.050	.899	1.112

a. Biến phụ thuộc: GB

Nguồn: Kết quả SPSS

Kết quả phân tích hồi quy tại bảng Hệ số hồi quy cho thấy:

- Giá trị Sig. của các yếu tố kỳ vọng hiệu quả, kỳ vọng nỗ lực, nhận thức rủi ro đều nhỏ hơn 5 (%); tức các yếu tố này có ý nghĩa thống kê, có sự tác động lên yếu tố hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Yếu tố ảnh hưởng xã hội có giá trị Sig. = 0.398 > 0.05; tức yếu tố ảnh hưởng xã hội không tác động lên yếu tố hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Ở bước phân tích hồi quy, tác giả bác bỏ giả thuyết yếu tố ảnh hưởng xã hội có tác động đến hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, chấp nhận các yếu tố kỳ vọng hiệu quả, kỳ vọng nỗ lực, nhận thức rủi ro.

Như vậy, ban đầu nhóm tác giả đưa ra giả thuyết có 04 yếu tố tác động đến GB của người dân tại TP. Hồ Chí Minh, sau khi thực hiện phân tích nghiên cứu định lượng, còn 03 yếu tố tác động tích cực đến GB của người dân tại TP. Hồ Chí Minh là: (1) Kỳ vọng hiệu quả, (2) kỳ vọng nỗ lực, (3) Nhận thức rủi ro, thể hiện qua phương trình hồi quy:

$$GB = 0.554 \cdot KVN L + 0.287 \cdot KVHQ + 0.120 \cdot RR + e_i$$

Tức là, hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến = 0.554 * Kỳ vọng nỗ lực + 0.287 * Kỳ vọng hiệu quả + 0.120 * Nhận thức rủi ro + e_i

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Trong nghiên cứu này, tác động của 1) Kỳ vọng hiệu quả (KVHQ), (2) kỳ vọng nỗ lực (KVN L), (3) Nhận thức rủi ro (RR) đến hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến (GB), sắp xếp theo độ mạnh giảm dần: KVN L ($\beta = 0.554$), KVHQ ($\beta = 0.287$), và RR ($\beta = 0.120$). Kết quả cho thấy người dân tại TP. Hồ Chí Minh đặt kỳ vọng vào dịch vụ công trực tuyến, và quan tâm đến rủi ro khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nghiên cứu về dịch vụ công trực tuyến có thể giúp cơ quan quản lý Nhà nước kịp thời điều chỉnh, đưa ra các hàm ý quản trị nhằm thu hút người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhiều hơn nữa, nhất là giai đoạn hậu Covid 19 vẫn còn diễn biến phức tạp. Nghiên cứu cũng chỉ ra:

Người dân TP. Hồ Chí Minh nhận ra sự hữu ích hiệu quả nhất định, sự nỗ lực sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp người dân có thể tiết kiệm

được thời gian, chi phí, hạn chế được tình trạng những nhiễu của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ tại các Trung tâm hành chính công một cửa.

Rủi ro đã được chỉ ra rằng có tác động đến ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bên cạnh đó quan tâm về yếu tố bảo mật, tổng thời gian xử lý hồ sơ qua mạng có thể còn hạn chế (yếu tố chủ quan và khách quan), gây ra lo ngại nhất định cho người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5.2. Đề xuất hàm ý quản trị

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy rằng người dân càng có kỳ vọng cao hơn về ảnh hưởng của công nghệ mới đối với nhu cầu của họ, thì họ sẽ chấp nhận đổi mới. Lãnh đạo TP. Hồ Chí Minh cần xem xét:

Kỳ vọng hiệu quả: Kỳ vọng hiệu quả là mức độ người dân đánh giá việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp họ đạt được kết quả tốt. Đây là yếu tố quan trọng và có mức độ ảnh hưởng nhất đến hành vi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Do đó, để tăng hiệu quả cho người dân khi sử dụng hệ thống, các đơn vị hành chính công một cửa có thể tập trung vào các giải pháp: (1) Xây dựng cách thức tương tác, phản hồi của người dân để mang lại sự thoải mái hơn cho người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. (2) Kiến nghị cơ quan chủ quản nghiên cứu, bổ sung các chức năng mới tại trang Website, cổng thông tin Quốc gia về tính ứng dụng dễ dàng cho người dân thao tác, thực hiện thí điểm những Quận/Huyện dân cư mật độ thưa.

Kỳ vọng nỗ lực: Kỳ vọng nỗ lực là mức độ mà người dân đánh giá sử dụng dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ sử dụng. Do đó, cách thức tiếp cận hệ thống thao tác càng đơn giản thì ý định, hành vi của người dân càng tăng. Một số giải pháp như: (3) Đảm bảo công khai, niêm yết đầy đủ các nội dung hướng dẫn, quy định của pháp luật trên trang điện tử riêng biệt đơn vị. Tổng hợp quy định của pháp luật ngắn gọn, đơn giản, dễ hiểu, hoặc công bố quy trình mẫu hoặc phân chia nội dung các thủ tục thành từng nhóm. (4) Tăng cường tuyên truyền về các tài liệu, nội dung hướng dẫn cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến về cổng thông tin một cửa, đặc biệt lưu ý nhấn mạnh việc tuyên truyền kênh thông tin đại chúng, mạng xã hội, dễ dàng tiếp cận hơn với đại

đa số người dùng khi các trang mạng này đang dần trở thành xu hướng.

Nhận thức rủi ro: Nhận thức rủi ro là mức độ mà người dân nhận thức họ sẽ phải chịu một số tổn thất thiệt hại khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến với đơn vị hành chính công một cửa. Một số giải pháp nên xem xét: (5) Thường xuyên rà soát, cắt giảm thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo thời hạn xử lý, phản hồi hồ sơ của người dân tuân thủ đúng hoặc sớm hơn quy định của pháp luật. (6) Lồng ghép công bố các thông tin tiêu chuẩn bảo mật của hệ thống hiện hành trong quá trình vận động, khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, để hiểu rõ, an tâm, tin tưởng vào hệ thống hành chính công một cửa.

Trong lĩnh vực dịch vụ công, đặc biệt là trong dịch vụ công trực tuyến, việc tác động đến hành vi được coi là rất quan trọng, tính chuyên nghiệp trong phụng sự công cần được chú ý đề cao; cán bộ, công chức, viên chức cần được huấn luyện thái độ và cách thức truyền đạt, cũng như hỗ trợ người dân nhanh chóng, lịch thiệp, và thân thiện. Ngoài ra, lãnh đạo cũng cần chú trọng huấn

luyện khuynh hướng phục vụ khách hàng của chuyên viên là cán bộ, công chức, viên chức. Chuyên viên cũng cần phải niềm nở, nụ cười luôn thường trực trên khuôn mặt; ngoài ra, chuyên viên phải chuyên nghiệp, có thể là người giải đáp thắc mắc đến người dân kịp thời, nhanh chóng về các vướng mắc dịch vụ công trực tuyến.

5.3. Hạn chế của nghiên cứu và đề xuất hướng nghiên cứu trong tương lai

Nghiên cứu đã giải quyết được các mục tiêu nghiên cứu đề ra, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế nhất định: (1) Nghiên cứu chỉ thực hiện ở địa phương TP. Hồ Chí Minh (Thành phố dẫn đầu về kinh tế, chuyển đổi số, chia sẻ tri thức,...), chưa nghiên cứu tại các tỉnh có tính vùng miền trình độ dân trí thấp hơn; (2) Một số yếu tố có thể có tác động đến hành vi và nhận thức của người dân có thể đã chưa được đề cập sâu trong nghiên cứu này, như: truyền thông, mối quan hệ dân cư, mối quan hệ trong công việc, lòng tin hành chính công, Nhận thức bản thân, niềm tin vào chính quyền... Đó cũng chính là những gợi ý cho các nghiên cứu cùng dạng trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Ajibade, O., Ibietan, J., & Ayelabola, O. (2017). E-governance implementation and public service delivery in Nigeria: The technology acceptance model (TAM) application. *Journal of Public Administration and Governance*, 7(4), 165-174.
- [2]. Al Khattab et al., (2015). The Effect of Trust and Risk Perception on Citizen's Intention to Adopt and Use E-Government Services in Jordan. *Journal of Service Science and Management*, 8, 279-290.
- [3]. Alshehri, M., Drew, S., & AlGhamdi, R. (2013). Analysis of citizens acceptance for e-government services: applying the UTAUT model. *arXiv preprint arXiv:1304.3157*.
- [4]. Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., & Symeonidis, S. (2015, September). Factors affecting the intention to use e-Government services. In *2015 Federated Conference on Computer Science and Information Systems (FedCSIS)* (pp. 1489-1498). IEEE.
- [5]. G. Hu, W. Zhong, and S. Mei, "Electronic public service (EPS) and its implementation in Chinese local governments," *International Journal of Electronic Governance*, vol. 1, no. 2, pp. 118-138, 2008.
- [6]. Ha, T.T, Ngoc, N.V.(2020). Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến của Kho bạc Nhà nước: Trường hợp tỉnh Ninh Thuận. *Tạp chí Công Thương*.
- [7]. Hang, N.P.T, Tung, N.T. (2021). Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ đăng ký kinh doanh trực tuyến của hộ kinh doanh tại quận 10, thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Công Thương*.
- [8]. J. Becker, B. Niehaves, P. Bergener, and M. Räckers, "Inclusive Electronic Public Service Delivery—A Quantitative Analysis," *Electronic Markets*, vol. 18, no. 4, 315-323, 2008.
- [9]. K. Sandkuhl and H. Lehmann, "Digital transformation in higher education – The role of enterprise architectures and portals," in *Digital Enterprise Computing*, A. Rossmann and A. Zimmermann, eds., *Gesellschaft für Informatik, Bonn*, 2017, pp. 49-60.
- [10]. Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçın, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168-178.

- [11]. Lean, O. K., Zailani, S., Ramayah, T., & Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia. *International journal of information management*, 29(6), 458-475.
- [13]. Lu, J., Yu, C. S., Liu, C., & Yao, J. E. (2003). Technology acceptance model for wireless Internet. *Internet research*.
- [13]. Nghị quyết chính phủ, 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 “về một số nhiệm vụ, biện pháp chủ yếu phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, tầm nhìn đến năm 2025”
- [14]. Ny, T. T. N. (2022). Thực trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện Xuyên Mộc, tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Á*, 1(02), 52-65.
- [15]. Pascual, P. J., & công tác e-ASEAN, N. (2003). Chính phủ điện tử. *Nhóm công tác e-ASEAN. UNDP-APDIP*, 5.
- [16]. Lê Văn Huy, Trần Lê Uyển Nhi. “Nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng chính phủ điện tử của người dân tại Thành phố Đà Nẵng”. *Tạp Chí Khoa học Và Công nghệ - Đại học Đà Nẵng*, vol 2, số p.h 123, Tháng Hai 2018, tr 46-50, <https://jst-ud.vn/jst-ud/article/view/395>.
- [17]. Phạm, Q. N. (2013). Hạ tầng công nghệ thông tin của chính phủ điện tử.
- [18]. Phạm, T. H. Đ. (2013). Quản lý nhà nước đối với dịch vụ công Kinh nghiệm quốc tế và hàm ý chính sách cho Việt Nam. *Vnu journal of economics and business*, 29(3).
- [19]. Sang, S., & Lee, J. D. (2009, February). A conceptual model of e-government acceptance in public sector. In *2009 Third International Conference on Digital Society* (pp. 71-76). IEEE.
- [20]. Trang, T. T. K., Tú, B. N., & Cương, Đ. Q. (2020). Xây dựng mô hình hệ thống đăng ký đất đai điện tử trên địa bàn thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh. *Tạp chí Khoa học Đo đạc và Bản đồ*, (45), 57-64.
- [21]. Tuấn, N. M. (2019). Phân tích và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả của mô hình chính phủ điện tử tại Ủy ban nhân dân Quận 12 (Doctoral dissertation, International University-HCMC).
- [22]. Vân, N. T. T. (2016). Nhận thức rủi ro trong sự chấp nhận thanh toán qua mạng xã hội. *Tạp chí Phát triển kinh tế*, 27(12), 66-81.
- [23]. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
- [24]. Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003). User Acceptance of information Technology: *Toward a Unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- [25]. Võ, T. T. T. (2021). Nghiên cứu tác động của chủ nghĩa cá nhân đối với hành vi sử dụng Chính phủ điện tử tại Việt Nam.

Thông tin tác giả:

1. Nguyễn Ngọc Tú Anh

- Đơn vị công tác: Trường ĐH kinh tế TP. Hồ Chí Minh
- Địa chỉ email: anhnt.878919@gmail.com

2. Nguyễn Thị Hồng

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Mở TP. Hồ Chí Minh

Ngày nhận bài: 29/5/2023

Ngày nhận bản sửa: 14/9/2023

Ngày duyệt đăng: 25/9/2023