

Đánh giá hiệu quả của chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang: Quan điểm giá trị công

Hà Minh Trí^{1,*}, Hồ Nguyễn Công Trình², Đoàn Bảo Sơn³, Nguyễn Kim Ngân⁴, Võ Tường Huân¹



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

TÓM TẮT

Nghiên cứu này xây dựng một mô hình cùng 14 giả thuyết nghiên cứu được đề xuất nhằm tìm hiểu các nhân tố tác động đến giá trị công của chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang. Trong bài báo này, chúng tôi chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện, lan tỏa. Tổng thể của mẫu là người dân, doanh nghiệp, cán bộ công chức, viên chức thuộc các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Tiền Giang. Nghiên cứu định lượng lượng được tiến hành bằng cách thu thập số mẫu tương đối lớn (n = 508 quan sát). Dữ liệu thu thập xử lý bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và mô hình cấu trúc tuyến tính (PLS-SEM). Các kết quả kiểm định giả thuyết cho thấy nhân tố hiệu quả nền hành chính công, thành tựu phục vụ xã hội được chứng minh có mối quan hệ với giá trị công chính quyền điện tử. Đồng thời các nhân tố độc lập như: Hiệu suất tổ chức, tính mở, khả năng đáp ứng cũng có tác động tích cực đến hiệu quả nền hành chính công; trong khi đó, khả năng phát triển, sự công bằng, niềm tin, tính dân chủ, môi trường bền vững cũng ảnh hưởng tích cực đến thành tựu phục vụ xã hội. Kết quả nghiên cứu đề xuất với các cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Tiền Giang một số giải pháp chuyển đổi số cấp tỉnh, phát triển nguồn nhân lực, phát triển doanh nghiệp số hướng đến xã hội số mang tính ổn định và phát triển bền vững.

Từ khoá: chất lượng cung cấp dịch vụ, chính quyền điện tử, giá trị công, hiệu quả nền hành chính công, thành tựu phục vụ xã hội

¹Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Quốc tế, ĐHQG TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam,

²Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Tiền Giang, Việt Nam,

³Khoa Kinh tế và Quản lý công, Trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam,

⁴Cục thuế TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Liên hệ

Hà Minh Trí, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Quốc tế, ĐHQG TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam,

Email: hmtri@hcmiu.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 19/8/2022
- Ngày chấp nhận: 18/10/2022
- Ngày đăng: 31-1-2023

DOI:

<https://doi.org/10.32508/stdjelm.v6i4.1115>



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.



GIỚI THIỆU

Chính phủ điện tử (e-Government) là việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) vào các tổ chức công để phục vụ công việc và đáp ứng nhu cầu của công dân^{1,2}. Chính phủ điện tử được chấp nhận trên toàn thế giới do các giá trị thực sự mang lại cho người dân³ bao gồm cải thiện chất lượng dịch vụ công, tăng cường sự tham gia của người dân vào chính phủ, nâng cao hiệu quả và khả năng đáp ứng của các tổ chức công⁴, giảm tham nhũng⁵, và cải thiện tính minh bạch của các quyết định trong các tổ chức công⁶. Phát triển chính phủ điện tử rất phức tạp và đầy thách thức, đặc biệt là ở các nước đang phát triển⁷. Điều này là do sự hiện diện của các tổ chức công kém hiệu quả, sự thiếu hụt các nguồn nhân lực, sự tồn tại của cơ sở hạ tầng ICT nghèo nàn, mức sống thấp và dân số nông thôn lớn^{3,8}. Để tăng cường hiệu quả chính phủ điện tử, nhiều nước đang phát triển đã triển khai các các sáng kiến của chính phủ để tận dụng đầy đủ các lợi ích tiềm năng của chính phủ điện tử^{1,9}. Tại Việt Nam, trong những năm qua, hoạt động ứng dụng ICT, phát triển Chính phủ điện tử luôn được Đảng, Nhà nước quan tâm nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp,

năng lực cạnh tranh của quốc gia. Xu hướng phát triển chính phủ điện tử, chuyển đổi số là xu hướng lớn, mang tính không thể đảo ngược. Hiện tại các địa phương cấp tỉnh cũng bước đầu áp dụng Chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh được cấu trúc theo 3 trụ cột chính gồm: Chính quyền số, kinh tế số và xã hội số. Mỗi trụ cột gồm 7 chỉ số chính: chỉ số đánh giá về chuyển đổi nhận thức, chỉ số đánh giá về kiến tạo thể chế, chỉ số đánh giá về phát triển hạ tầng và nền tảng số, chỉ số đánh giá về thông tin và dữ liệu số, chỉ số đánh giá về hoạt động chuyển đổi số, chỉ số đánh giá về an toàn an ninh mạng, chỉ số đánh giá về đào tạo và phát triển nhân lực.

Qua những nghiên cứu và tình hình thực tế đánh giá hiệu quả chính quyền điện tử còn khá rời rạc, chưa có mô hình cụ thể để đánh giá tập trung vào tính hiệu quả của chính quyền điện tử (hướng đến chính quyền số) đó là tính hiệu quả tổ chức chính quyền điện tử ở các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương, trong đó có Tiền Giang. Hiện trong nước chưa có một mô hình đánh giá hiệu quả chính quyền điện tử cấp tỉnh theo quan điểm giá trị công, trong khi các tỉnh/thành đã và đang xây dựng phát triển chính quyền điện tử. Do đó chủ đề nghiên cứu “Đánh giá hiệu quả chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang: Quan điểm giá trị công” là thực sự cần thiết nhằm xác định được tính hiệu quả

Trích dẫn bài báo này: Trí H M, Trình H N C, Sơn D B, Ngân N K, Huân V T. **Đánh giá hiệu quả của chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang: Quan điểm giá trị công.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 6(4):3887-3899.

của chính quyền điện tử, đáp ứng nhu cầu quản lý nhà nước, từ đó kịp thời đề xuất các giải pháp, phương án, kế hoạch và lộ trình cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền điện tử, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và xã hội. Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến giá trị công chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang, nhằm cải thiện, từng bước nâng cao hiệu quả chất lượng cung cấp dịch vụ công, tăng cường tính công khai, minh bạch, liên thông chia sẻ dữ liệu dùng chung giữa các ngành đáp ứng nhu cầu phục vụ người dân, doanh nghiệp và nhu cầu quản lý của chính quyền tỉnh. nghiên cứu này tập trung nhận diện và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả chính quyền điện tử tại tỉnh Tiền Giang dựa trên quan điểm về giá trị công.

CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Tổng quan các nghiên cứu trước

Với sự phát triển nhanh chóng của chính phủ điện tử, việc đánh giá hiệu quả hoạt động tập trung nhiều vào tác động của chính phủ điện tử⁸⁻¹⁰. Đánh giá hiệu quả cải cách nền hành chính thông qua chính phủ điện tử và tác động của các cải cách hành chính đến người dân và xã hội. Điều này dẫn đến việc đánh giá giá trị công¹¹ của chính phủ điện tử là việc đo lường giá trị mà chính phủ điện tử có thể tạo ra cho người dân³. Đánh giá giá trị công của chính phủ điện tử trong lý thuyết của Kearns¹², xem xét giá trị công của chính phủ điện tử đối với cung cấp các dịch vụ công đáp ứng nhu cầu của xã hội và phát triển lòng tin. Văn phòng Quản lý Thông tin Chính phủ Úc¹³ đề xuất một phương pháp luận để xác định giá trị trong phát triển chính phủ điện tử. Hội đồng châu Âu¹⁴ đánh giá giá trị công của chính phủ điện tử đối với tính hiệu quả, dân chủ và hiệu quả của các tổ chức công. Golubeva¹⁵ đánh giá giá trị công của chính phủ điện tử về chất lượng của các dịch vụ công, lòng tin và kết quả sản phẩm. Cơ quan phát triển Cục Quản lý Điện tử ở Pháp đề xuất một khuôn khổ để đánh giá giá trị công khi chính phủ ứng dụng ICT¹⁶ tập trung vào lợi ích tài chính của các dự án điện tử, công nghệ thông tin của chính phủ cho công dân. Liu và cộng sự¹⁷ xem xét nghiên cứu giá trị công của chính phủ điện tử dựa trên về các giá trị tài chính, xã hội, hoạt động và chiến lược của chính phủ điện tử. Omar và cộng sự¹⁸ đề xuất khung đánh giá giá trị công của chính phủ điện tử bằng cách kiểm tra chất lượng của cung cấp dịch vụ chính phủ điện tử.

Trong khi đó, các nghiên cứu trong nước chính quyền điện tử chủ yếu tập trung nghiên cứu đánh giá về mức độ hoạt động của chính quyền điện tử và nghiêng

hiều về công nghệ và hệ thống như đánh giá dựa trên các chỉ số: hạ tầng kỹ thuật ICT, nhân lực ICT, ứng dụng ICT, ... và hiện chưa có nghiên cứu tập trung vào giá trị công mang lại khi triển khai chính phủ điện tử và chính quyền điện tử.

Lý thuyết giá trị công

Lý thuyết giá trị công là một lý thuyết chuẩn mực để đo lường việc thực hiện các dịch vụ công¹¹. Nó phản ánh nhu cầu cụ thể của các cá nhân về quyền lợi mà công dân được hưởng cũng như các nghĩa vụ của công dân và các đại diện¹⁹. Giá trị mang lại cho công dân phải là kim chỉ nam cho các hoạt động của tổ chức công về việc cung cấp các dịch vụ công²⁰. Điều này luôn đúng vì mục tiêu cuối cùng của chính phủ điện tử là tạo ra các giá trị cho người dân. Các giá trị công có thể được tạo ra thông qua sự phát triển của chính phủ điện tử trên toàn thế giới^{21,22}. Đáp ứng nhu cầu của người dân bằng cách cung cấp các dịch vụ chất lượng thông qua chính phủ điện tử là tạo ra các giá trị công¹². Hoạt động hiệu quả của các tổ chức công tạo ra các giá trị công thông qua việc cung cấp cho công dân các dịch vụ công đáp ứng, cởi mở và hiệu quả²³. Đáp ứng nhu cầu của xã hội bằng cách triển khai các dự án chính phủ điện tử nhằm tạo ra các giá trị công¹⁴. Như vậy, khái niệm về giá trị công ngày càng được bổ sung, cải tiến và trở thành mục tiêu, định hướng trong các giải pháp xây dựng và phát triển chính phủ điện tử hiện đại²⁴. Nhìn chung, có ba khái niệm lý thuyết làm cơ sở xác định giá trị công trong việc đánh giá hoạt động của chính phủ điện tử bao gồm: (a) lý thuyết giá trị công¹¹, (b) nguồn tạo ra giá trị công²⁵ và (c) kiểm kê các giá trị công²⁶.

Lý thuyết về hiệu quả tổ chức

Hiệu quả tổ chức có nhiều định nghĩa, tuy nhiên định nghĩa khá điển hình về tổ chức đạt hiệu quả cao là khi các nhóm nhân viên sản xuất hàng hóa hoặc dịch vụ chất lượng cao hơn với cùng hoặc ít tài nguyên hơn. Năng suất và chất lượng của họ được cải thiện liên tục, từ ngày này qua ngày khác, tuần này qua tuần khác, và năm này qua năm khác, dẫn đến việc hoàn thành sứ mệnh của họ²⁷. Hoạt động hiệu quả của các tổ chức công tạo ra các giá trị công thông qua việc cung cấp cho công dân các dịch vụ công, hướng mở và hiệu quả²³. Để đáp ứng nhu cầu của xã hội bằng cách triển khai các dự án chính phủ điện tử nhằm tạo ra các giá trị công¹⁴. Như vậy, để cải thiện hiệu quả tổ chức chính quyền thì nhất thiết phải xây dựng tổ chức chính quyền điện tử nhằm đạt được hiệu quả cao nhất trong quản lý, khai thác, cung cấp dịch vụ, phục vụ công tác quản lý điều hành, hoạch định chính sách, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu đề xuất đánh giá hiệu quả chính quyền điện tử qua giá trị công tại tỉnh Tiền Giang dựa trên khung lý thuyết của Deng và cộng sự²⁸ về đánh giá hiệu quả chính phủ điện tử qua giá trị công được tạo ra tại các nước đang phát triển. Do đó nghiên cứu này phù hợp để áp dụng nghiên cứu tại Việt Nam cũng là một trong những quốc gia đang phát triển. Cụ thể hơn, chúng tôi cũng đã nghiên cứu trao đổi, phỏng vấn lấy ý kiến các chuyên gia về chính phủ điện tử, cũng như các chuyên gia đang trực tiếp triển khai chính quyền điện tử tại tỉnh Tiền Giang (Trường Đại học Tiền Giang, Sở Thông tin và Truyền thông, các chuyên gia nghiên cứu của Văn phòng UBND tỉnh Tiền Giang, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các sở, ngành tỉnh ...). Bên cạnh đó, chúng tôi cũng đã nghiên cứu các lý thuyết liên quan đến hiệu quả tổ chức^{29,30} để đề xuất mô hình khung đánh giá chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang theo quan điểm giá trị công.

Chúng tôi xây dựng mô hình nghiên cứu lý thuyết với biến phụ thuộc là giá trị công tại tỉnh Tiền Giang (PV) và 14 biến độc lập bao gồm chất lượng thông tin (QUA), các chức năng của dịch vụ điện tử (SER), hướng người dùng (USO), hiệu suất của tổ chức (EFF), tính mở (OPE), Khả năng đáp ứng (RES), Sự công bằng (EQU), Khả năng phát triển (SEL), Niềm tin (TRU), tính dân chủ (PAR), môi trường bền vững (ENV), chất lượng cung cấp dịch vụ (DPS), hiệu quả nền hành chính công (EPO), thành tựu phục vụ xã hội (ASO). Hình 1 thể hiện mô hình nghiên cứu cùng với các giả thuyết được đề xuất.

Chất lượng của thông tin thể hiện qua tính kịp thời, liên quan, chính xác, dễ hiểu và mức độ chi tiết của thông tin trong việc cung cấp các dịch vụ chính quyền điện tử của tỉnh Tiền Giang³¹. Tính chính xác của thông tin là không có sự sai sót trong việc cung cấp thông tin. Tính kịp thời thể hiện sự sẵn sàng của các thông tin. Tính liên quan được đo lường qua sự phù hợp giữa thông tin sẵn có và nhu cầu của người sử dụng. Tính dễ hiểu đề cập đến sự rõ ràng của thông tin và sự dễ dàng để hiểu. Mức độ chi tiết liên quan đến chiều sâu của thông tin cung cấp so với nhu cầu của công dân³². Chất lượng cung cấp các thông tin và dịch vụ công của các cơ quan nhà nước ở tỉnh Tiền Giang được phản ánh qua chất lượng của thông tin mà người sử dụng cảm nhận. Trên cơ sở đó, giả thuyết thứ nhất được đề xuất như sau:

H1: Chất lượng thông tin (QUA) có quan hệ đồng biến với chất lượng cung cấp dịch vụ (DPS) tại tỉnh Tiền Giang.

Tính khả dụng của các giao dịch hai chiều, khả năng thanh toán trực tuyến, khả năng gửi biểu mẫu trực

tuyến³³, tính khả dụng của tương tác đơn giản và khả năng tải xuống các biểu mẫu trực tuyến trong việc cung cấp các dịch vụ chính phủ điện tử³¹. Các tính năng của các dịch vụ công điện tử do các sở, ban, ngành ở tỉnh Tiền Giang cung cấp trên cổng dịch vụ công của tỉnh và cổng dịch vụ công quốc gia ngày càng được hoàn thiện theo hướng tăng cường chất lượng cung cấp dịch vụ. Trên cơ sở đó, chúng tôi đề xuất giả thuyết thứ hai:

H2: Các chức năng của dịch vụ điện tử (SER) có quan hệ đồng biến với chất lượng cung cấp dịch vụ (DPS) tại tỉnh Tiền Giang.

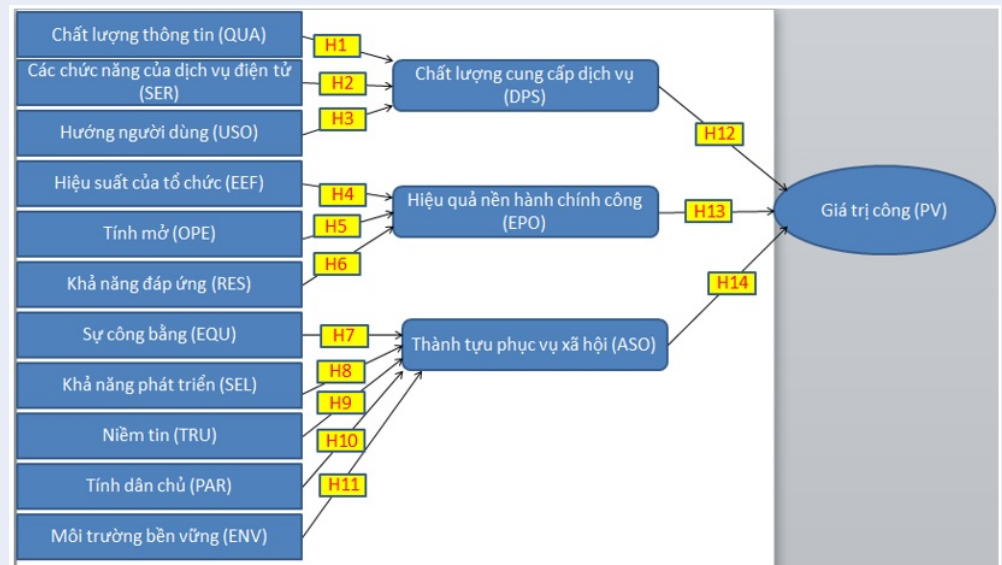
Cung cấp các dịch vụ chính phủ điện tử theo cách thức thân thiện với người dùng để thỏa mãn nhu cầu của công dân³. Biểu độc lập này được đo lường bằng nhận thức của người dân về sự sẵn có của các tính năng cụ thể trong các trang web của các cơ quan, đơn vị ở tỉnh Tiền Giang³⁴, giao diện tương tự giữa các trang web chính phủ điện tử, tính hữu ích của các câu hỏi thường gặp, sơ đồ trang web, đặt tên và địa chỉ trang web đơn giản và ngắn gọn³⁴, tính khả dụng của các liên kết đến các trang web khác và tính tổng hợp trang web (cổng dịch vụ) để cung cấp tất cả thông tin³. Trên cơ sở đó, giả thuyết thứ ba được đề xuất là:

H3: Hướng người dùng (USO) có quan hệ đồng biến với chất lượng cung cấp dịch vụ (DPS) tại tỉnh Tiền Giang.

Chính phủ điện tử có thể được sử dụng để nâng cao hiệu quả của các tổ chức công bằng cách cắt giảm chi phí hoạt động và tạo kết nối liên thông giữa các cơ quan chính phủ⁸ thông qua việc phát triển cơ sở hạ tầng ICT; tổ chức, thiết kế lại các chức năng, nhiệm vụ của các tổ chức công³⁵, chia sẻ thông tin công khai và phân cấp, phân quyền cho nhân viên thực hiện dịch vụ công¹⁴. Việc triển khai chính quyền điện tử ở tỉnh Tiền Giang trong thời gian qua đã góp phần cắt giảm, tiết kiệm ngân sách hoạt động của các cơ quan nhà nước cũng như chi phí thực hiện các dịch vụ công và đã được người dân, doanh nghiệp đánh giá cao, điều này thể hiện hiệu quả tổ chức công được cải thiện khi triển khai chính phủ điện tử⁴. Dựa trên các lập luận này, giả thuyết thứ tư được đề xuất như sau:

H4: Hiệu suất của tổ chức (EFF) có tác động thuận đến hiệu quả nền hành chính công (EPO) tại tỉnh Tiền Giang.

Tính minh bạch của các tổ chức công trong việc cung cấp các dịch vụ công, công bố các chính sách công và quy định trực tuyến, niêm yết công khai sơ đồ bộ máy tổ chức và thông tin liên hệ trực tuyến, công khai trực tuyến ngân sách các tổ chức công; hợp thư tiếp nhận, tương tác 2 chiều các phản ánh, khiếu nại, nhận xét trực tuyến về các hoạt động của các cơ quan, tổ chức trong bộ máy nhà nước ở tỉnh Tiền Giang³⁶; công



Hình 1: Mô hình đánh giá hiệu quả chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang theo quan điểm giá trị công^a

^aNguồn: Các tác giả (2022)

khai các nội dung liên quan đến đầu thầu trong đầu tư, mua sắm từ nguồn ngân sách nhà nước. Trên cơ sở đó, giả thuyết thứ năm được đề xuất:

H5: Tính mở (OPE) có tác động thuận đến hiệu quả nền hành chính công (EPO) tại tỉnh Tiền Giang.

Khả năng đáp ứng là khả năng, cách thức tương tác giữa tổ chức công với công chúng thông qua chính quyền điện tử mà tỉnh Tiền Giang đang triển khai⁴. Biến này được xác định bởi đánh giá của công dân về giá trị của các tổ chức công phản hồi kịp thời các thắc mắc của họ thông qua các kênh tiếp nhận thông tin của chính quyền điện tử tại tỉnh Tiền Giang; tính ứng dụng phục vụ công dân và mức độ đáp ứng trực tuyến các tương tác của công dân³⁷. Trên cơ sở đó, giả thuyết thứ sáu được phát biểu là:

H6: Khả năng đáp ứng (RES) có tác động thuận đến hiệu quả nền hành chính công (EPO) tại tỉnh Tiền Giang.

Công bằng là cung cấp các dịch vụ công phục vụ mọi người dân, đáp ứng sự đa dạng văn hóa, đặc biệt là trong các cộng đồng thiểu số³⁸. Để đánh giá tính công bằng của chính phủ điện tử triển khai ở tỉnh Tiền Giang, cần xem xét mức độ người dân có khả năng tham gia truy nhập các trang web của các cơ quan nhà nước ở tỉnh đối với các tiêu chuẩn về khả năng truy cập web³⁹ tính tiện ích của các ngôn ngữ địa phương trong các web dịch vụ công của chính phủ điện tử³⁷, cung cấp nội dung phù hợp cho các dân tộc thiểu số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho các nhóm thiệt

hỏi về mặt xã hội¹⁴ và bố trí các điểm truy cập ở các vùng nông thôn. Điều này đặc biệt quan trọng trong việc phát triển chính quyền điện tử như Tiền Giang, nơi thiếu cơ sở hạ tầng ICT và việc sử dụng một số ngôn ngữ còn hạn chế trong việc cung cấp các dịch vụ công ở những địa bàn nông thôn⁸. Trên cơ sở đó, chúng tôi đề xuất giả thuyết thứ bảy:

H7: Sự công bằng (EQU) có quan hệ đồng biến với thành tựu phục vụ xã hội (ASO) tại tỉnh Tiền Giang.

Sự tự phát triển của công dân đề cập đến việc tận dụng các nguồn lực công để phát triển kiến thức và kỹ năng của người dân thông qua đào tạo và nâng cao năng lực của cá nhân và cộng đồng³⁸. Giá trị công của sự phát triển công dân thông qua chính quyền điện tử triển khai ở Tiền Giang được đo lường bằng cách xem xét liệu công dân có thể phát triển kỹ năng của họ thông qua chính quyền điện tử¹⁴ và liệu chính quyền điện tử có dẫn đến việc cải thiện kỹ năng ICT hay không³⁷. Coi trọng tính sẵn sàng, tập trung đáp ứng việc đào tạo trực tuyến, khả năng tiếp cận với ICT và sự tương tác trực tuyến trong chính phủ điện tử. Ở các nước đang phát triển nói chung và tỉnh Tiền Giang nói riêng, chính phủ điện tử vẫn còn tồn tại sự phân tán đây là một trong những mối quan tâm lớn². Trên cơ sở đó, chúng tôi đề xuất giả thuyết thứ tám:

H8: Khả năng phát triển (SEL) có quan hệ đồng biến với thành tựu phục vụ xã hội (ASO) tại tỉnh Tiền Giang.

Niềm tin đề cập đến nhận thức của công dân đối với các giao dịch cụ thể thông qua việc sử dụng các thông

tin và dịch vụ do chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang triển khai và cung cấp. Giá trị công của sự tin tưởng có thể được kiểm tra thông qua cảm nhận của người dân trong tỉnh về tính trung thực, độ tin cậy đối với các giao dịch trực tuyến mà chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang cung cấp⁶; cấu trúc pháp lý bảo vệ công dân, công các tổ chức đảm bảo quyền riêng tư và an toàn thông tin của công dân⁴⁰ việc cung cấp các tuyên bố về chính sách quyền riêng tư và bảo mật trên các trang web cũng như độ tin cậy của thông tin phổ biến thông qua các kênh chính quyền điện tử. Căn cứ vào các luận điểm trên, giả thuyết thứ chín được đề xuất như sau:

H9: Niềm tin (TRU) có quan hệ đồng biến với thành tựu phục vụ xã hội (ASO) tại tỉnh Tiền Giang.

Dân chủ khi tham gia là sự sẵn sàng lắng nghe của các tổ chức công và cho phép công dân tham gia vào quá trình ra quyết định³⁸. Mức độ người dân được thông báo về các chính sách sắp tới, khả năng tham gia vào các cuộc thảo luận trực tuyến và khả năng bắt đầu thảo luận công khai trực tuyến²⁸. Với sự toàn cầu hóa ngày càng tăng trên thế giới và việc áp dụng rộng rãi ICT trong việc phát triển quốc gia, việc sử dụng phát triển chính phủ điện tử để cải thiện sự tham gia của người dân công khai đối với các quyết định đang trở nên rất phổ biến²⁸. Theo đó, chúng tôi đề xuất giả thuyết thứ mười:

H10: Tính dân chủ (PAR) có quan hệ đồng biến với thành tựu phục vụ xã hội (ASO) tại tỉnh Tiền Giang.

Việc tạo ra giá trị công thông qua chính phủ điện tử là rất quan trọng. Triển khai phát triển chính quyền điện tử tại địa phương có thể mang lại nhiều lợi ích thông qua việc tiết kiệm nguồn lực, hạn chế sao chép, chia sẻ tài nguyên, giảm việc sử dụng giấy và tạo điều kiện cho người dân tham gia vào việc ban hành các quyết định về môi trường⁴¹. Do đó, giá trị công đối với việc cải thiện môi trường bền vững có thể được đo lường thông qua nhận thức của người dân về các yếu tố trên. Theo những luận điểm đó, giả thuyết thứ mười một được đề xuất:

H11: Môi trường bền vững (ENV) có quan hệ đồng biến với thành tựu phục vụ xã hội (ASO) tại tỉnh Tiền Giang.

Cuối cùng, hiệu quả hoạt động của chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang được đánh giá theo quan điểm giá trị công bằng khung đánh giá với giả thuyết rằng giá trị công của chính quyền điện tử có thể được đánh giá thông qua việc cung cấp chất lượng dịch vụ công, hiệu quả của các tổ chức công và thành tựu phục vụ xã hội²⁸. Do đó, các giả thuyết H12, H13 và H14 được đề xuất như sau:

H12: Chất lượng cung cấp dịch vụ (DPS) tạo ra giá trị công tại tỉnh Tiền Giang (PV).

H13: Hiệu quả nền hành chính công (EPO) tạo ra giá trị công tại tỉnh Tiền Giang (PV).

H14: Thành tựu phục vụ xã hội (ASO) tạo ra giá trị công tại tỉnh Tiền Giang (PV).

PƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chọn mẫu và thu thập dữ liệu

Để xây dựng và điều chỉnh bảng hỏi cũng như sử dụng khái niệm phù hợp với đặc thù riêng của chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang, nghiên cứu này đã tiến hành phỏng vấn trực tiếp 11 chuyên gia về chính phủ điện tử, cũng như các chuyên gia đang trực tiếp triển khai chính quyền điện tử tại tỉnh Tiền Giang (Hội Tin học tỉnh Tiền Giang, các giảng viên trường Đại học Tiền Giang, Sở Thông tin và Truyền Thông, các chuyên gia nghiên cứu của Văn phòng UBND tỉnh Tiền Giang, Sở Nội vụ, Sở Kế hoạch và Đầu tư, UBND các huyện/thị xã/thành phố, ...) để thu thập dữ liệu từ họ và phát hiện một số thông tin có ý nghĩa cho nghiên cứu cho đến khi không còn thông tin gì mới. Sau đó, chúng tôi tiến hành thu thập dữ liệu theo phương pháp kỹ thuật thuận tiện, lan tỏa bằng cách gửi các bảng khảo sát qua email, zalo, Google form đến người dân, doanh nghiệp, cán bộ công chức, viên chức thuộc các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm phục vụ hành chính công, các sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã, các doanh nghiệp, các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn tỉnh Tiền Giang, với số mẫu là 508, trong đó có 161 mẫu nhận trực tuyến và 347 mẫu nhận trực tiếp. Tuy nhiên, vấn đề cơ bản của phương pháp lấy mẫu thuận tiện là mẫu không đại diện cho toàn bộ tổng thể. Kết quả là bất kỳ phân tích thống kê nào được thực hiện trên cơ sở mẫu này có thể sẽ cho kết quả sai lệch⁴².

Thang đo

Các thang đo sử dụng trong nghiên cứu này là định danh và thứ bậc (dùng hệ thang đo Likert). Thang đo định danh để xác định các đặc điểm nhân khẩu học và thang điểm Likert được sử dụng để khảo sát ý kiến của người trả lời. Trong nghiên cứu này, thang đo Likert năm mức độ từ “1 - Hoàn toàn không đồng ý” đến “5 - Hoàn toàn đồng ý” được áp dụng vì nó đã được sử dụng trong nhiều nghiên cứu về sự chấp nhận công nghệ⁴³. Tất cả các mục trong câu hỏi để đo các biến được sử dụng trong nghiên cứu này được lấy từ một số nghiên cứu trước đây và tác giả có chỉnh sửa lại và đề xuất mới cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu như được trình bày chi tiết trong Bảng 1.

Bảng 1: Các thang đo

Thang đo	Mã hóa	Nguồn
Chất lượng thông tin (QUA)	QUA1 đến QUA5	Papadomichelaki và Mentzas ³⁴ , Barnes và Vidgen ³²
Các chức năng của dịch vụ điện tử (SER)	SER1 đến SER5	Wangpipatwong và cộng sự ³¹ , Torres và cộng sự ³³
Hướng người dùng (USO)	USO1 đến USO7	Papadomichelaki và Mentzas ³⁴
Hiệu suất của tổ chức (EFF)	EFF1 đến EFF6	Hội đồng châu Âu ¹⁴
Tính mở (OPE)	OPE1 đến OPE9	Jaeger và Bertot ³⁶ , Shim và Eom ⁵
Khả năng đáp ứng (RES)	RES1 đến RES5	Gauld và cộng sự ⁴
Sự công bằng (EQU)	EQU1 đến EQU6	Rubaii-Barrett và Wise ³⁹ , Kearns ¹² , Hội đồng châu Âu ¹⁴
Khả năng phát triển (SEL)	SEL1 đến SEL5	Hội đồng châu Âu ¹⁴
Niềm tin (TRU)	TRU1 đến TRU5	Bélanger và Carter ⁶ , Cho ⁴⁰ , Segovia và cộng sự ⁴⁴
Tính dân chủ (PAR)	PAR1 đến PAR4	Deng và cộng sự ²⁸
Môi trường bền vững (ENV)	ENV1 đến ENV3	Lim và Tang ⁴¹
Chất lượng cung cấp dịch vụ (DPS)	DPS1 đến DPS3	Deng và cộng sự ²⁸
Hiệu quả nền hành chính công (EPO)	EPO1 đến EPO3	Deng và cộng sự ²⁸
Thành tựu phục vụ xã hội (ASO)	ASO1 đến ASO5	Deng và cộng sự ²⁸

Kỹ thuật phân tích

Phân tích dữ liệu được thực hiện với mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất từng phần (PLS-SEM) bằng cách sử dụng phần mềm SmartPLS. PLS là một kỹ thuật phân tích dữ liệu đa biến mạnh. PLS-SEM có thể kiểm tra mô hình đo lường và cấu trúc cùng một lúc với phương sai sai số tối thiểu⁴⁵. PLS-SEM không đưa ra giả định phân phối⁴⁶, nó được phát triển để ước tính các mối quan hệ phức tạp và nhấn mạnh dự đoán trong khi đồng thời giảm bớt các yêu cầu về dữ liệu và đặc tả của các mối quan hệ⁴⁷. Một trong những đặc điểm chính của PLS-SEM là nó có thể ước tính một mô hình với một số lượng lớn các biến tiềm ẩn và các thang đo ngay cả với một cỡ mẫu nhỏ⁴⁸. Thuật toán PLS cung cấp tính nhất quán bên trong, độ tin cậy của thang đo, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt trong mô hình đo lường. Đánh giá PLS-SEM sử dụng quy trình thiết lập gồm hai bước để phân tích dữ liệu: (1) đánh giá chất lượng của mô hình đo lường, và (2) đánh giá mô hình cấu trúc bằng cách kiểm tra giả thuyết nghiên cứu⁴⁹.

Tuy nhiên, có một số hạn chế của PLS-SEM. Về cơ bản, kỹ thuật này không thể được áp dụng khi các mô hình cấu trúc chứa các vòng lặp nhân quả hoặc các mối quan hệ vòng tròn giữa các biến tiềm ẩn (tức là

các mô hình không đệ quy). Hơn nữa, vì PLS-SEM không thiết lập các phép đo phù hợp rộng rãi nên việc sử dụng nó để kiểm tra và xác nhận lý thuyết bị hạn chế hơn trong một số tình huống nhất định. Khái niệm về sự phù hợp mô hình - như được định nghĩa trong CB-SEM - không áp dụng cho PLS-SEM vì các nguyên tắc hoạt động khác nhau của phương pháp. Thay vào đó, ước tính và đánh giá mô hình dựa trên PLS-SEM tuân theo mô hình dự đoán - nhân quả, trong đó mục tiêu là kiểm tra khả năng dự đoán của một mô hình dựa trên lý thuyết⁴⁶.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Thống kê mô tả dữ liệu

Đặc điểm của đối tượng khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả tổ chức chính quyền điện tử trong khu vực công tại tỉnh Tiền Giang, kết quả như sau: có 328 người trả lời là nam (chiếm 64,6% tổng số mẫu), và 180 người là nữ (35,4%), có 86 người trả lời dưới 30 tuổi (chiếm 16,9% trong mẫu), 242 người có độ tuổi từ 30 đến dưới 40 tuổi (chiếm tỷ lệ cao nhất trong mẫu 47,6%), 151 người có độ tuổi từ 40 đến dưới 50 tuổi (chiếm 29,7%), 29 người có độ tuổi trên 50 (chiếm tỷ lệ 5,7%), số người có trình độ học vấn Đại học tham gia khảo sát đồng nhất với 378 người (chiếm

74,4%), nhóm người có trình độ Cao đẳng với 27 người (5,3%), nhóm người có trình độ trung cấp với 29 người (5,7%), nhóm người có trình độ Cao học có 57 người (11,2%), nhóm người có trình độ THPT có 15 người (3%) và ít nhất là nhóm đang nghiên cứu sinh có 02 người (chiếm 0,4%), 439 người là nhân viên (86,4%), 66 người tham dự khảo sát là lãnh đạo cấp phòng (13%), 03 người là lãnh đạo cấp Sở (0,6%) và 354 người làm việc trong cơ quan hành chính (chiếm tỉ lệ 69,7%), 88 người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp (chiếm tỉ lệ 17,3%), 47 người làm việc trong các doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 9,3%) và 64 người làm nghề nghiệp khác (3,7%)

Kiểm tra mô hình đo lường

Đánh giá mô hình đo lường để xem xét độ tin cậy của thang đo. Các thang đo sẽ được kiểm định tính đơn hướng, độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Các thành phần trong mô hình đo lường PLS được xác định bằng cách phân tích các hệ số sau: độ tin cậy của từng chỉ số, độ tin cậy tổng hợp để kiểm tra tính nhất quán bên trong, phương sai trung bình được trích xuất (AVE) để đánh giá tính hợp lệ hội tụ, tiêu chí Fornell-Larcker và hệ số tải chéo (cross loadings) để đánh giá tính hợp lệ phân biệt.

Kết quả kiểm định cho thấy các thang đo đều đạt độ nhất quán nội tại, với Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,7 (thấp nhất là 0,868: RES và cao nhất bằng 0,925: OPE) và độ tin cậy tổng hợp của các thang đo đều lớn hơn 0,7). Đồng thời, các hệ số tải nhân số đều lớn hơn 0,7 (thấp nhất là EFF: 0,909) và phương sai trích AVE đều lớn hơn 0,5 (nhỏ nhất là 0,626: OPE). Do đó, các thang đo đề xuất đạt được độ giá trị hội tụ.

Bảng 2 cho thấy tất cả các khái niệm đều có chỉ số HTMT nhỏ hơn 1,0 cho thấy các khái niệm đạt giá trị phân biệt theo Garson⁵⁰.

Kiểm tra mô hình cấu trúc

Theo Hair và cộng sự⁵¹, PLS-SEM không có một thước đo phù hợp cho toàn bộ mô hình, thay vì vậy, chất lượng của mô hình được đánh giá thông qua hai giá trị là R^2 và Q^2 (Stone-Geisser Indicator). R^2 và Q^2 để cập tới các đánh giá khả năng giải thích và khả năng dự đoán của các cấu trúc nội sinh. Trong nghiên cứu của tác giả cho kết quả R^2 như trong Bảng 3 cho thấy mô hình cấu trúc có chất lượng tốt.

Từ kết quả ở Hình 2 và Bảng 4, các hệ số đường dẫn liên quan đến tác động đến các nhân tố Hiệu quả nền hành chính công (EPO) và Thành tựu phục vụ xã hội (ASO) có ý nghĩa với mức ý nghĩa 5%. Bên cạnh đó, kết quả kiểm định Bootstrap cũng cho thấy một số hệ số này khác 0. Như vậy, có thể kết luận các giả

thuyết từ H4 đến H14 đều được ủng hộ về mặt dữ liệu. Kết quả kiểm định cho thấy tính mở (OPE) có tác động mạnh nhất đến Hiệu quả nền hành chính công ($\beta = 0,543$), niềm tin (TRU) có tác động mạnh mẽ nhất đến Thành tựu phục vụ xã hội ($\beta=0,306$). Kết quả cũng cho thấy Thành tựu phục vụ xã hội (ASO) có tác động mạnh hơn so với Hiệu quả nền hành chính công (EPO) đến Giá trị công trong chính quyền điện tử ($\beta = 0,611$).

THẢO LUẬN KẾT QUẢ VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Thảo luận kết quả

Kết quả phân tích đã chứng minh những nhân tố hiệu quả nền hành chính công và thành tựu phục vụ xã hội có mối quan hệ với giá trị công của chính quyền điện tử tại tỉnh Tiền Giang.

Về hiệu quả nền hành chính công (EPO): Hiệu quả nền hành chính công là nhân tố quan trọng của việc tạo ra giá trị công¹¹. Tuy nhiên, nghiên cứu của Kearns¹² hay Golubeva¹⁵ vẫn chưa xem xét đầy đủ việc tạo ra giá trị công thông qua hoạt động của các tổ chức công hiệu quả trong chính phủ. Mô hình hiện tại được xây dựng đã xem xét một cách toàn diện yếu tố này liên quan đến hiệu suất, tính cởi mở và khả năng đáp ứng của các tổ chức công trong việc đánh giá giá trị công của chính phủ điện tử. Nó cho thấy hiệu suất, tính cởi mở và khả năng đáp ứng của các tổ chức công là rất quan trọng đối với việc tạo ra các giá trị công trong phát triển chính phủ điện tử²⁸.

Về thành tựu phục vụ xã hội (ASO): Điểm độc đáo của khung lý thuyết đã phát triển trong nghiên cứu này là xem xét một loạt các giá trị công mà chưa được xem xét trong các khung của Kearns¹² và Golubeva¹⁵. Cụ thể, trong nghiên cứu này đã xem xét khả năng phát triển, sự công bằng, niềm tin, tính dân chủ, môi trường bền vững tác động tích cực đến thành tựu phục vụ xã hội. Kết quả này tương đồng với khung lý thuyết của Deng và cộng sự²⁸. Do đó, khung đề xuất có hiệu quả trong việc tạo điều kiện xác định các kết quả giá trị công mong muốn được tạo ra thông qua phát triển chính phủ điện tử.

Hàm ý chính sách

Đánh giá hiệu quả chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang dựa theo quan điểm giá trị công trên cơ sở các nghiên cứu lý thuyết và thực tiễn tại tỉnh Tiền Giang đã đóng góp vào việc xây dựng mô hình đánh giá đưa vào thực tiễn áp dụng tại tỉnh Tiền Giang phục vụ công tác quản lý nhà nước về thông tin và truyền thông cũng như công tác quản lý nhà nước của chính quyền tỉnh Tiền Giang, cụ thể là xác định được tính

Bảng 2: Kết quả kiểm tra chỉ số HTMT cho mô hình đo lường điều chỉnh

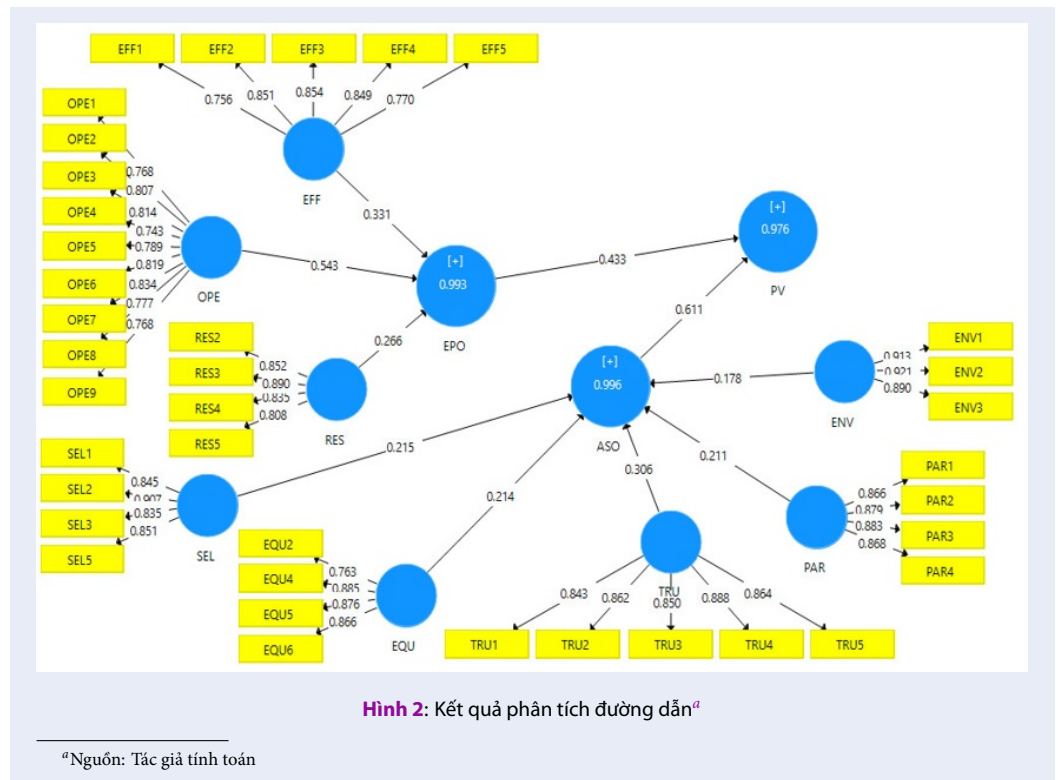
	ASO	EFF	ENV	EPO	EQU	OPE	PAR	PV	RES	SEL
ASO										
EFF	0,719									
ENV	0,852	0,739								
EPO	0,830	0,974	0,787							
EQU	0,969	0,623	0,661	0,749						
OPE	0,672	0,860	0,705	0,996	0,561					
PAR	0,979	0,635	0,785	0,737	0,859	0,592				
PV	0,974	0,861	0,858	0,956	0,887	0,834	0,894			
RES	0,874	0,590	0,695	0,797	0,861	0,565	0,828	0,865		
SEL	0,950	0,579	0,619	0,719	0,957	0,535	0,832	0,861	0,806	
TRU	0,982	0,722	0,799	0,809	0,824	0,689	0,919	0,935	0,794	0,807

Nguồn: Tác giả tính toán

Bảng 3: Chất lượng mô hình cấu trúc

	R ²	R ² điều chỉnh
Thành tựu phục vụ xã hội	0,996	0,996
Hiệu quả nền hành chính công	0,993	0,993
Giá trị công	0,976	0,976

Nguồn: Tác giả tính toán



Bảng 4: Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu trong mô hình

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	Effect size (f2)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kết luận
ASO -> PV	0,611	0,018	6,009	34,034	0,000	Ủng hộ
EFF -> EPO	0,331	0,012	6,116	27,985	0,000	Ủng hộ
ENV -> ASO	0,178	0,008	3,871	22,901	0,000	Ủng hộ
EPO -> PV	0,433	0,019	3,024	23,290	0,000	Ủng hộ
EQU -> ASO	0,214	0,011	3,222	20,004	0,000	Ủng hộ
OPE -> EPO	0,543	0,013	16,680	43,133	0,000	Ủng hộ
PAR -> ASO	0,211	0,011	2,918	19,476	0,000	Ủng hộ
RES -> EPO	0,266	0,011	7,392	24,248	0,000	Ủng hộ
SEL -> ASO	0,215	0,015	3,374	13,925	0,000	Ủng hộ
TRU -> ASO	0,306	0,012	6,326	25,238	0,000	Ủng hộ

Nguồn: Tác giả tính toán

hiệu quả về kinh tế, xã hội, bộ máy tổ chức, ... từ đó kịp thời điều chỉnh, bổ sung và đề ra những phương hướng, giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống chính quyền số tại tỉnh Tiền Giang phục vụ công tác quản lý nhà nước, người dân, doanh nghiệp và xã hội. Đồng thời từ kết quả đánh giá tính hiệu quả chính quyền điện tử, các cơ quan chức năng tỉnh Tiền Giang cũng có cơ sở để đề ra các giải pháp chuyển đổi số cấp tỉnh, phát triển nguồn nhân lực, phát triển doanh nghiệp số hướng đến xã hội số mang tính ổn định và phát triển bền vững.

Các kết quả thực nghiệm trong việc đánh giá giá trị công của chính quyền điện tử theo khung lý thuyết đề xuất của chúng tôi gợi ý một số hàm ý chính sách cho các cơ quan quản lý nhà nước ở tỉnh Tiền Giang như sau:

Thứ nhất, chính quyền cần tập trung thúc đẩy phát triển các nhân tố có tác động tích cực đến việc tạo ra Giá trị công trong chính quyền điện tử, cụ thể như: Hiệu quả nền hành chính công (Hiệu suất tổ chức, Tính mở, Khả năng đáp ứng); Thành tựu phục vụ xã hội (Khả năng phát triển, Sự công bằng, Niềm tin, Tính dân chủ, Môi trường bền vững). Trong bối cảnh chính phủ điện tử ở tỉnh Tiền Giang, hiệu quả tổ chức là yếu tố quan trọng để đánh giá giá trị công của chính phủ điện tử. Người dân cho rằng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông được cải thiện, các quy trình của các cơ quan nhà nước được thiết kế lại theo hướng cải cách các thủ tục hành chính và thông tin được chia sẻ với người dân là rất quan trọng để các

tổ chức công hoạt động tốt hơn, từ đó tạo sự hài lòng cho người dân và doanh nghiệp. Ngoài ra, niềm tin là rất quan trọng để đánh giá giá trị công cộng của chính phủ điện tử ở tỉnh Tiền Giang. Người dân mong đợi rằng chính quyền có thể đảm bảo bí mật thông tin nhạy cảm của họ trong các hệ thống công nghệ thông tin, phổ biến thông tin đáng tin cậy thông qua các kênh chính phủ điện tử của tỉnh và bảo vệ công dân trên môi trường mạng bằng pháp luật cụ thể.

Thứ hai, tỉnh Tiền Giang cần tiếp tục xây dựng và phát triển các cơ sở dữ liệu dùng chung, tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp Bộ, cấp tỉnh (LGSP) và kết nối, liên thông các hệ thống thông tin giữa Trung ương và địa phương (NGSP) theo Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam.

Thứ ba, chính quyền nên tập trung đào tạo, bồi dưỡng, thu hút nguồn nhân lực công nghệ thông tin chất lượng cao sẵn sàng tham gia vào quá trình xây dựng chính quyền điện tử, chuyển đổi số của tỉnh. Chủ động liên kết với các viện, trường, trung tâm nghiên cứu và các đối tác trong và ngoài nước. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin hiện có, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu để trở thành các chuyên gia nòng cốt tham mưu cho cấp ủy, chính quyền các cấp về chuyển đổi số. Ban hành các cơ chế, chính sách đặc thù thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin, thúc đẩy phát triển doanh nghiệp công nghệ số và doanh nghiệp số trên địa bàn tỉnh; khuyến khích người dân và doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ công trực tuyến do tỉnh

triển khai với các hệ thống thông tin tiện lợi, dễ sử dụng.

Thứ tư, UBND tỉnh Tiền Giang cần phát triển, hoàn thiện hệ thống Cổng Dịch vụ công, hệ thống một cửa điện tử của tỉnh kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia để cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 4; đưa toàn bộ các dịch vụ công trực tuyến lên mức độ 3, 4. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ. Cùng với đó là chuẩn hóa, điện tử hóa quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ trên môi trường mạng, biểu mẫu, chế độ báo cáo; tăng cường gửi, nhận văn bản, báo cáo điện tử tích hợp chữ ký số giữa các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức chính trị - xã hội và các doanh nghiệp; thực hiện số hóa hồ sơ, lưu trữ hồ sơ công việc điện tử của các cơ quan nhà nước theo quy định.

Thứ năm, tỉnh Tiền Giang tiếp tục thử nghiệm triển khai hiệu quả một số dịch vụ trên nền tảng đô thị thông minh, triển khai Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh; lựa chọn đô thị điển hình để triển khai thử nghiệm, gắn liền phát triển dịch vụ đô thị thông minh với hệ thống chính quyền điện tử, phát triển bền vững theo mô hình kinh tế tuần hoàn, xác định mô hình thành công để phổ biến, nhân rộng.

KẾT LUẬN VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Nghiên cứu về giá trị công trong chính quyền điện tử đã thu hút các nhà nghiên cứu, đặc biệt là các nhà nghiên cứu về chính quyền điện tử, kinh tế số, quản lý công. Tuy nhiên, hầu hết các nghiên cứu có liên quan đều chưa thực hiện tại một đơn vị hành chính cấp tỉnh trong nước, mà chỉ là các nghiên cứu được thực hiện ở các nước trên thế giới. Vì vậy, nghiên cứu này đã được thực hiện trực tiếp khảo sát, phân tích, đề xuất mô hình và chứng minh mô hình Đánh giá hiệu quả chính quyền điện tử tỉnh Tiền Giang theo quan điểm giá trị công. Các kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu cho thấy nhân tố hiệu quả nền hành chính công, thành tựu phục vụ xã hội được chứng minh có mối quan hệ với giá trị công chính quyền điện tử.

Một hạn chế của nghiên cứu này là bản chất cụ thể về bối cảnh của giá trị công trong quá trình đánh giá. Ý nghĩa và cách giải thích các giá trị công khác nhau đáng kể giữa các bối cảnh xã hội²⁸. Do đó, các giá trị công được triển khai trong nghiên cứu này có thể cần điều chỉnh để phù hợp với các địa phương khác. Điều này cho thấy rằng có một cơ hội tiềm năng cho các nghiên cứu trong tương lai về việc thử nghiệm tốt hơn và xác nhận khung lý thuyết dựa trên giá trị công

để đánh giá hiệu quả của việc phát triển chính phủ điện tử thông qua việc áp dụng phương pháp kết hợp trong bối cảnh các địa phương khác nhau ở Việt Nam.

LỜI CẢM ƠN

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trường Đại học Quốc tế, ĐHQG-TPHCM trong khuôn khổ đề tài mã số SV2021-PM-01.

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ASO: Achievement of Socially Desirable Outcomes
AVE: Average Variance Extracted
CB-SEM: Covariance-based Structural Equation Modeling
DPS: Delivery of Quality Public Services
EFA: Exploratory Factor Analysis
EFF: Organisational efficiency
ENV: Environmental Sustainability
EPO: Effectiveness of Public Organisations
EQU: Equity
HTMT: Heterotrait-Monotrait
ICT: Information and communication technology
OPE: Openness
PAR: Participatory Democracy
PLS-SEM: Partial Least Square - Structural Equation Modeling
PV: Public value
QUA: Quality of Information
RES: Responsiveness
SEL: Self-development
SER: Functionalities of e-services
TRU: Trust
USO: User-orientation

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Chúng tôi xin cam đoan rằng không có bất kỳ xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo.

ĐÓNG GÓP CỦA CÁC TÁC GIẢ

- Tác giả 1 (Hà Minh Trí): chịu trách nhiệm chính về ý tưởng công trình, cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu, phân tích dữ liệu và rà soát cuối cùng.
- Tác giả 2 (Hồ Nguyễn Công Trình): chịu trách nhiệm chính về thu thập thông tin, kết quả nghiên cứu và thảo luận, hàm ý quản trị và hoàn thiện nghiên cứu.
- Tác giả 3 (Đoàn Bảo Sơn): chịu trách nhiệm chính về củng cố nội dung cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu, góp ý đưa ra hàm ý quản trị

- Tác giả 4 (Nguyễn Kim Ngân): chịu trách nhiệm thu thập thông tin, kết quả nghiên cứu và thảo luận, góp ý hàm ý quản trị
- Tác giả 5 (Võ Tường Huân): chịu trách nhiệm chính kết luận và hàm ý quản trị; củng cố nội dung cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Deng H. Towards objective benchmarking of electronic government: an inter-country analysis. *Transforming Government: People, Process and Policy* 2008;2(3):162-176; Available from: <https://doi.org/10.1108/17506160810902176>.
- Zhao X, Xu HD. E-Government and Corruption: A Longitudinal Analysis of Countries. *International Journal of Public Administration* 2015;38(6):410-421; Available from: <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.942736>.
- Karunasena K, Deng H. Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly* 2012;29(1):76-84; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.005>.
- Gauld R, Gray A, McComb S. How responsive is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly* 2009;26(1):69-74; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.02.002>.
- Shim DC, Eom TH. E-Government and Anti-Corruption: Empirical Analysis of International Data. *International Journal of Public Administration* 2008;31(3):298-316; Available from: [10.1080/01900690701590553](https://doi.org/10.1080/01900690701590553).
- Bélangier F, Carter L. Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems* 2008;17(2):165-176; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>.
- Sang S, Lee JD, Lee J. E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia. *Internet Research* 2009;19(5):517-534; Available from: <https://doi.org/10.1108/10662240910998869>.
- Heeks R. Benchmarking e-Government: Improving the national and international measurement, evaluation and comparison of e-Government. In: Irani Z, Love P, eds. *Evaluating Information Systems: Public and Private Sector*. Oxford: Butterworth-Heinemann; 2008. p. 255-301; Available from: <https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-8587-0.50017-2>.
- Karunasena K, Deng H, Singh M. Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka. *Transforming Government: People, Process and Policy* 2011;5(1):81-99; Available from: <https://doi.org/10.1108/17506161111114671>.
- Grimsley M, Meehan A. e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems* 2007;16(2):134-148; Available from: <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000674>.
- Moore MH. *Creating public value: Strategic management in government*. London: Harvard University Press; 1995.
- Kearns I. *Public value and e-government*. London: Institute for Public Policy Research; 2004.
- Australia Government Information Management Office. Demand and value assessment methodology for better government services. [Online]. 2004; Available from: http://www.agimo.gov.au/archive/_data/assets/file/0004/34762/040812_JBebgie.pdf.
- European Commission. Measurement framework final version: e-Government economics project. [Online]. 2006; Available from: <http://www.epractice.eu/files/media/media1299.pdf>.
- Golubeva AA. Evaluation of regional government portals on the basis of public value concept: Case study from Russian federation. *Proceedings of the 1st international conference on Theory and practice of electronic governance*; 2007.p.394-397; Available from: <https://doi.org/10.1145/1328057.1328139>.
- Carrara W. Value creation analysis for government transformation projects. [Online]. 2007; Available from: <http://www.epractice.eu/en/node/277244>.
- Liu J, Derzi Z, Raus M, Kipp A. eGovernment project evaluation: an integrated framework. *International Conference on Electronic Government*; Springer; 2008:85-97; Available from: https://doi.org/10.1007/978-3-540-85204-9_8.
- Omar K, Scheepers H, Stockdale R. eGovernment service quality assessed through the public value lens. *International Conference on Electronic Government*; Springer; 2011:431-440; Available from: https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0_36.
- Christensen RK, Goerdel HT, Nicholson-Crotty S. Management, Law, and the Pursuit of the Public Good in Public Administration. *Journal of Public Administration Research and Theory* 2011;21 suppl 1:i125-i140; Available from: <https://doi.org/10.1093/jopart/muq065>.
- Pérez-López G, Prior D, Zafrá-Gómez JL. Rethinking new public management delivery forms and efficiency: Long-term effects in Spanish local government. *Journal of public administration research and theory* 2015;25(4):1157-1183; Available from: <https://doi.org/10.1093/jopart/muu088>.
- Castelnovo W, Simonetta M. The Evaluation of e-Government projects for Small Local Government Organisations. *Electronic Journal of e-Government* 2007;5(1):21-28.
- Cordella A, Willcocks L. Outsourcing, bureaucracy and public value: Reappraising the notion of the "contract state". *Government Information Quarterly* 2010;27(1):82-88; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.08.004>.
- Cordella A, Willcocks L. Government policy, public value and IT outsourcing: The strategic case of ASPIRE. *The Journal of Strategic Information Systems* 2012;21(4):295-307; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2012.10.007>.
- Bonina CM, Cordella A. The new public management, e-government and the notion of 'public value': lessons from Mexico. *Proceedings of the Annual Workshop of the AIS Special Interest Group for ICT in Global Development*; 2008 Dec.
- Try D. Mind the gap, please. *International Journal of Productivity and Performance Management* 2008;57(1):22-36; Available from: <https://doi.org/10.1108/17410400810841218>.
- Jørgensen TB, Bozeman B. Public Values: An Inventory. *Administration & Society* 2007;39(3):354-381; Available from: <https://doi.org/10.1177/0095399707300703>.
- Popovich MG, Brizius JA. *Creating high-performance government organizations*. San Francisco: Jossey-Bass; 1998.
- Deng H, Karunasena K, Xu W. Evaluating the performance of e-government in developing countries. *Internet Research* 2018;28(1):169-190; Available from: <https://doi.org/10.1108/IntR-10-2016-0296>.
- Kim S. Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of public administration research and theory* 2004;15(2):245-261; Available from: <https://doi.org/10.1093/jopart/mui013>.
- Brewer GA, Selden SC. Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of public administration research and theory* 2000;10(4):685-712; Available from: <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024287>.
- Wangpipatwong S, Chutimaskul W, Papisratom B. Quality enhancing the continued use of e-government web sites: Evidence from e-citizens of Thailand. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)* 2009;5(1):19-35; Available from: <https://doi.org/10.4018/jegr.2009092202>.
- Barnes SJ, Vidgen RT. Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. *Information & Management* 2006;43(6):767-777; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.06.001>.
- Torres L, Pina V, Royo S. E-government and the transformation of public administrations in EU countries. *Online Information Review* 2005;29(5):531-553; Available from: <https://doi.org/10.1108/14684520510628918>.

34. Papadomichelaki X, Mentzas G. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly* 2012;29(1):98-109; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>.
35. Al-Omari A, Al-Omari H. E-government readiness assessment model. *Journal of Computer Science* 2006;2(11):841-845; Available from: <https://doi.org/10.3844/jcssp.2006.841.845>.
36. Jaeger PT, Bertot JC. Transparency and technological change: Ensuring equal and sustained public access to government information. *Government Information Quarterly* 2010;27(4):371-376; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.003>.
37. Karunasena K, Deng H. A Citizen-oriented approach for evaluating the performance of e-government in Sri Lanka. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)* 2012;8(1):43-63; Available from: <https://doi.org/10.4018/ijegr.2012010103>.
38. Benington J. Creating the Public In Order To Create Public Value? *International Journal of Public Administration* 2009;32(3-4):232-249; Available from: <https://doi.org/10.1080/01900690902749578>.
39. Rubaii-Barrett N, Wise LR. Disability Access and E-Government: An Empirical Analysis of State Practices. *Journal of Disability Policy Studies* 2008;19(1):52-64; Available from: <https://doi.org/10.1177/1044207307311533>.
40. Cho V. A study of the roles of trusts and risks in information-oriented online legal services using an integrated model. *Information & Management* 2006;43(4):502-520; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.im.2005.12.002>.
41. Lim JH, Tang S-Y. Urban e-government initiatives and environmental decision performance in Korea. *Journal of Public Administration Research and Theory* 2008;18(1):109-138; Available from: <https://doi.org/10.1093/jopart/mum005>.
42. Acharyya R, Bhattacharya N. *Contemporary Issues in Social Science Research: Research Methodology for Social Sciences*. New York, NY: Routledge; 2020; Available from: <https://doi.org/10.4324/9780367810344>.
43. Moon J-W, Kim Y-G. Extending the TAM for a World-Wide-Web context. *Information & Management* 2001;38(4):217-230; Available from: [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(00\)00061-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(00)00061-6).
44. Segovia RH, Jennex ME, Beatty J. Paralingual web design and trust in e-government. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)* 2009;5(1):36-49; Available from: <https://doi.org/10.4018/ijegr.2009091803>.
45. Hair JF, Hult GTM, Ringle C, Sarstedt M. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd ed. Thousand Oaks, California: Sage Publications; 2017.
46. Hair Jr. JF, Hult GTM, Ringle CM, Sarstedt M, Danks NP, Ray S. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Switzerland: Springer; 2021; Available from: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>.
47. Akter S, Fosso Wamba S, Dewan S. Why PLS-SEM is suitable for complex modelling? An empirical illustration in big data analytics quality. *Production Planning & Control* 2017;28(11-12):1011-1021; Available from: <https://doi.org/10.1080/09537287.2016.1267411>.
48. Chin WW, Peterson RA, Brown SP. Structural Equation Modeling in Marketing: Some Practical Reminders. *Journal of Marketing Theory and Practice* 2008;16(4):287-298; Available from: <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679160402>.
49. Hair JF, Ringle CM, Sarstedt M. PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice* 2011;19(2):139-152; Available from: <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.
50. Garson GD. *Partial least squares (PLS-SEM): Regression and structural equation models*. North Carolina: Statistical Publishing Associates; 2016.
51. Hair J, Hollingsworth CL, Randolph AB, Chong AYL. An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management & Data Systems* 2017;117(3):442-458; Available from: <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>.

Evaluating the e-government performance in Tien Giang province: A perspective of public value

Ha Minh-Tri^{1,*}, Ho Nguyen Cong-Trinh², Doan Bao-Son³, Nguyen Kim-Ngan⁴, Vo Tuong-Huan¹



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

¹School of Business, International University, Vietnam National University Ho Chi Minh City, Vietnam

²Department of Information and Communication of Tien Giang Province, Vietnam

³Faculty of Economics and Public Management, Ho Chi Minh City Open University, Ho Chi Minh City, Vietnam

⁴Ho Chi Minh City Tax Department, Vietnam

Liên hệ

Ha Minh-Tri, School of Business, International University, Vietnam National University Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: hmtri@hcmiu.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 19/8/2022
- Ngày chấp nhận: 18/10/2022
- Ngày đăng: 31/1/2023

DOI : <https://doi.org/10.32508/stdjelm.v6i4.1115>



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.



TÓM TẮT

This study builds a model and 14 proposed research hypotheses to understand the factors affecting the public value of e-government in Tien Giang province. In this paper, we choose the sample based on the convenience and spillover method. The population of the sample are people, businesses, officials and employees of agencies and units in Tien Giang province. Quantitative research was conducted by collecting a relatively large number of samples (n = 508 samples). Collected data are processed by exploratory factor analysis (EFA), building multivariate regression models and testing hypotheses. The results of hypothesis testing show that the effectiveness of public organizations, achievement of socially desirable outcomes factors are proven to have relationships with the e-government public value. At the same time, independent factors such as: organizational efficiency, openness, responsiveness also have positive impacts on the effectiveness of public organizations; meanwhile, self-development, equity, trust, participatory democracy, and environmental sustainability also positively associate with achievement of socially desirable outcomes. Research results suggest to state management agencies of Tien Giang province some implications for provincial digital transformation, human resource development, digital business development towards a stable and sustainable development digital society.

Từ khoá: achievement of socially desirable outcomes, delivery of quality public services, e-government, effectiveness of public organizations, public value

Trích dẫn bài báo này: Minh-Tri H, Cong-Trinh H N, Bao-Son D, Kim-Ngan N, Tuong-Huan V. **Evaluating the e-government performance in Tien Giang province: A perspective of public value.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 2022, 6(4):3887-3899.