

Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng và giới thiệu dịch vụ hành chính công điện tử của người dân: Nghiên cứu trường hợp tại khu vực Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Hồ Hải¹, Trần Cao Vinh², Huỳnh Ngọc Khánh^{3,*}, Nguyễn Việt Bằng⁴



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

¹Thành ủy Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Ủy ban nhân dân Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

³Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thống Nhất, Việt Nam

⁴Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Liên hệ

Huỳnh Ngọc Khánh, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thống Nhất, Việt Nam

Email: ng.khanh.0212@gmail.com

Lịch sử

- Ngày nhận: 26-3-2023
- Ngày chấp nhận: 17-5-2023
- Ngày đăng: 30-6-2023

DOI:

<https://doi.org/10.32508/stdjelm.v7i2.1207>



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

Ngày nay, việc sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân; tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của đội ngũ công chức các cơ quan hành chính nhà nước được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Mục tiêu chính của nghiên cứu là khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử của người dân tại khu vực quận 5, thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát trực tiếp 378 cư dân sinh sống tại quận 5 bằng bảng câu hỏi, phương pháp lấy mẫu thuận tiện được sử dụng trong nghiên cứu này. Dữ liệu thu thập được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS và AMOS. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố thái độ, chất lượng dịch vụ cảm nhận và niềm tin vào chính phủ ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử của người dân. Ngoài ra, ý định giới thiệu người khác sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử chịu tác động trực tiếp bởi các yếu tố chất lượng dịch vụ cảm nhận, niềm tin vào chính phủ và ý định sử dụng. Nghiên cứu đã cung cấp những hiểu biết có giá trị cho các cơ quan nhà nước về ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử của người dân.

Từ khóa: Ý định sử dụng, dịch vụ hành chính công điện tử, Việt Nam

GIỚI THIỆU

Hành chính công điện tử có thể được định nghĩa là việc cung cấp thông tin và dịch vụ của các cơ quan hành chính cho công dân thông qua Internet (vì Internet là một trong những điều kiện tiên quyết để chấp nhận và sử dụng các dịch vụ hành chính công điện tử) hoặc các phương tiện kỹ thuật số khác¹. Nó cung cấp cho cư dân thành phố khả năng truy cập thuận tiện vào những thông tin và dịch vụ đó², khả năng tìm kiếm và có được chúng theo ý muốn của riêng họ mà không bị giới hạn về địa lý^{2,3}, và khả năng tham gia vào chính phủ mở⁴.

Sử dụng các dịch vụ công trực tuyến có thể giúp giảm thời gian và chi phí di chuyển trong việc gửi và nhận hồ sơ của các tổ chức và cá nhân. Đồng thời, điều này cũng tăng tính công khai và minh bạch của các thủ tục hành chính và đóng góp vào việc nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của các công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước, những người được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính. Tất cả những điều này đóng một vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế-xã hội.

Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp cho các tổ chức và cá nhân có thể thực hiện giao dịch mọi lúc mọi nơi, mà không cần phải di chuyển tới cơ quan nhà nước. Trước đây, việc đăng ký thủ tục hành chính là một quá trình phức tạp, đòi hỏi người dân phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước để nhận phiếu và chờ đợi được tiếp nhận hồ sơ. Tuy nhiên, với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4, tổ chức và cá nhân có thể thực hiện mọi thủ tục hành chính tại nhà hoặc cơ quan, và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ của mình. Vì thế, việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp tiết kiệm được rất nhiều thời gian, chi phí đi lại và chi phí văn phòng phẩm cho người dân.

Tuy nhiên, thực tế đã cho thấy rất nhiều hạn chế và vấn đề tồn tại trong việc triển khai Hành chính công điện tử, Chính phủ số và chuyển đổi số quốc gia. Hạ tầng kỹ thuật vẫn chưa được tối ưu hóa và vận hành chuyên nghiệp, không đủ linh hoạt để đáp ứng các yêu cầu mới phát sinh. Việc kết nối và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước còn hạn chế, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến vẫn thấp. Cơ quan nhà nước vẫn phải sử dụng nhiều công đoạn thủ công, dựa trên giấy tờ theo cách truyền thống. Mặc dù xếp hạng quốc gia về Hành chính công điện tử

Trích dẫn bài báo này: Hải N H, Vinh T C, Khánh H N, Bằng N V. Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng và giới thiệu dịch vụ hành chính công điện tử của người dân: Nghiên cứu trường hợp tại khu vực Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 7(2):4512-4522.

đã có một số cải thiện, nhưng vẫn chỉ ở mức trung bình trong khu vực. Chuyển đổi số chưa đạt được nhiều kết quả đột phá. Theo báo cáo của Sở Nội vụ, Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện 5,3 triệu hồ sơ trong 6 tháng đầu năm 2022 với tỷ lệ đúng hạn gần như đạt 99,9%. Tuy nhiên, chỉ có 11.000 hồ sơ được nhập vào phần mềm một cửa điện tử của Cổng dịch vụ công quốc gia, trong đó chỉ có 63% đạt đúng hạn, phần còn lại đều bị trễ hạn. Theo đại diện Văn phòng Chính phủ, theo đánh giá của Hành chính Thế giới (WB), Thành phố Hồ Chí Minh mất trung bình 28 ngày để thực hiện nghĩa vụ tài chính về đất đai, trong khi các địa phương khác chỉ mất từ 30 phút tới một giờ để hoàn thành thủ tục này. Thành phố cũng là một trong những địa phương nhận được nhiều phản ánh và kiến nghị của người dân về sự chậm trễ, thái độ của các công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, và chiếm 1/5 tổng số phản ánh, kiến nghị của cả nước.

Do đó, để góp phần nâng cao mức độ sử dụng dịch vụ hành chính công của người dân, nhóm nghiên cứu thực hiện đề tài: Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ hành chính công công trực tuyến của người dân: Nghiên cứu trường hợp tại khu vực quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh.

TỔNG QUAN LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

Rủi ro cảm nhận

Rủi ro cảm nhận là một khái niệm quan trọng được giới thiệu bởi Bauer⁵ để cập đến bản chất và mức độ rủi ro được người tiêu dùng nhận thức khi xem xét một quyết định cụ thể. Cụ thể hơn, đây là khả năng của người tiêu dùng để đánh giá các rủi ro tiềm ẩn trong quá trình mua sắm và sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ. Trong một số lĩnh vực như các dịch vụ đổi mới liên quan đến công nghệ, người tiêu dùng thường thể hiện xu hướng mạo hiểm đối với việc áp dụng những công nghệ như vậy. Cảm nhận rủi ro được coi là nhận thức hoặc phán đoán chủ quan của người dùng cá nhân rằng họ sẽ phải gánh chịu một mức độ tổn thất hoặc thiệt hại nào đó khi thử nghiệm hoặc tương tác với các dịch vụ công nghệ đổi mới^{6,7}.

Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông, hành chính công điện tử đang trở thành một phương tiện quan trọng để giúp cải thiện hiệu quả và tối ưu hóa quy trình hành chính cho các công dân. Tuy nhiên, cùng với những lợi ích của hành chính công điện tử, cũng có những rủi ro liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ này. Một trong những rủi ro chính là niềm tin của người dân rằng họ sẽ chịu mất mát khi sử dụng các dịch vụ của hành chính công

điện tử. Đặc biệt, khi các dịch vụ bắt buộc truy cập thông qua việc sử dụng internet có thể khiến người sử dụng gặp phải khó khăn và đối mặt với nhiều rủi ro hơn⁸. Nỗi sợ hãi là một trong những yếu tố quan trọng có thể ảnh hưởng đến sự tương tác giữa công dân và các dịch vụ của hành chính công điện tử⁸. Nếu người dân cảm thấy rằng việc sử dụng các dịch vụ này có rủi ro cao, họ có thể có thái độ tiêu cực và nản lòng đối với việc áp dụng các dịch vụ này. Điều này có thể gây ảnh hưởng đến việc sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử, khiến cho những tiềm năng và lợi ích của các dịch vụ này không được khai thác tối đa. Các nghiên cứu thực nghiệm đã chỉ ra rằng cảm nhận rủi ro có liên quan đến các yếu tố tiêu cực như thái độ và ý định sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử^{1,8-10}. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

Giả thuyết 1 (H1): Cảm nhận rủi ro có tiêu cực đến thái độ đối với việc áp dụng các dịch vụ hành chính công điện tử

Thái độ (Attitude – ATT)

Thái độ đối với hành vi là một khái niệm quan trọng trong nghiên cứu hành vi con người và đã được nghiên cứu sâu rộng bởi nhiều nhà khoa học. Theo Ajzen¹¹, thái độ đối với hành vi đề cập đến mức độ mà một người có đánh giá hoặc đánh giá thuận lợi hoặc không thuận lợi đối với hành vi trong câu hỏi. Theo lý thuyết giải thích hành vi dựa trên thái độ (TRA), ý định hành vi có thể được giải thích bởi hai yếu tố quyết định: yếu tố cá nhân được gọi là thái độ đối với hành vi và nhận thức của một người về các áp lực xã hội được gọi là chuẩn mực chủ quan¹². Một cá nhân sẽ có ý định thực hiện một hành vi nào đó khi họ đánh giá nó một cách tích cực. Ý định này được xác định bởi thái độ của cá nhân về hành vi đó.

Thái độ đối với việc áp dụng các công nghệ là mức độ mà người dùng cá nhân biểu đạt sự đánh giá tích cực hoặc tiêu cực về việc tham gia hoặc tương tác với các công nghệ đó, chẳng hạn như các dịch vụ chính phủ điện tử¹³. Thái độ của các công dân đối với hành chính công điện tử đóng vai trò quan trọng trong việc xác định ý định của họ sử dụng các dịch vụ này. Điều này được xác định bởi sự đánh giá tích cực của các công dân về các dịch vụ hành chính công điện tử, cũng như niềm tin của họ vào những hậu quả có thể xảy ra khi sử dụng các dịch vụ này. Cụ thể, theo nghiên cứu của Verkijika và De Wet⁸, khi nói đến hành chính công điện tử, những công dân có thái độ tích cực hoặc đánh giá cao các dịch vụ của hành chính công điện tử sẽ có ý định sử dụng một hệ thống như vậy. Các nghiên cứu trước đây đã xác định tác động trực tiếp của thái độ đối với ý định hành vi sử dụng các dịch

vụ của hành chính công điện tử^{1,8}. Theo đó, nhóm nghiên cứu đề xuất giả thuyết sau:

Giả thuyết 2 (H2): Thái độ ảnh hưởng tích cực đến ý định hành vi sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử.

Ý định sử dụng và giới thiệu người khác sử dụng

Trong lĩnh vực nghiên cứu về sự chấp nhận công nghệ, ý định sử dụng được coi là một yếu tố quan trọng để đánh giá mức độ thành công của việc đưa ra một công nghệ mới. Ý định sử dụng là một yếu tố đo lường mức độ thành công của việc chấp nhận sử dụng công nghệ. Fishbein và Ajzen¹² cho rằng ý định sử dụng là một phép đo mức độ quan tâm của các cá nhân đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ công nghệ. Điều này tạo ra hành vi hoặc kết nối thái độ của các cá nhân sử dụng dịch vụ đó. Mối quan hệ giữa thái độ và hành vi ý định sử dụng sẽ tác động đến ý định sử dụng dịch vụ của các cá nhân¹⁴. Theo nghiên cứu của Davis¹⁴ và Venkatesh và cộng sự¹⁵, ý định hành vi sử dụng là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến việc đưa ra quyết định sử dụng công nghệ mới.

Oliveira và cộng sự¹⁶ định nghĩa ý định giới thiệu như một loại hành vi sau khi áp dụng, nhấn mạnh mối liên hệ giữa việc áp dụng dịch vụ và ý định đề xuất người khác sử dụng dịch vụ. Đề xuất một công nghệ cho người khác là một hành vi sau khi áp dụng thường bị các nhà nghiên cứu bỏ qua do quá chú trọng vào khái niệm chấp nhận sử dụng. Ngoài ra, ý định hành vi sử dụng còn có thể ảnh hưởng đến việc giới thiệu công nghệ đó đến với người khác. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng ý định hành vi sử dụng có tác động tích cực đến ý định giới thiệu, những người dùng có ý định sử dụng công nghệ mới cũng có thể có xu hướng giới thiệu nó đến với người khác. Những người này tin rằng công nghệ mới sẽ có những lợi ích tương tự như những gì họ đã trải nghiệm, và do đó sẽ giới thiệu nó đến với những người khác để họ cũng có thể tận hưởng lợi ích đó^{16,17}. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

Giả thuyết 3(H3): Ý định sử dụng tác động tích cực đến ý định giới thiệu người khác sử dụng

Niềm tin vào chính phủ

Niềm tin vào chính phủ là một khía cạnh quan trọng trong quá trình phát triển của một quốc gia. Nó thể hiện sự hiểu biết của từng công dân về khả năng và tính liêm chính của chính phủ, cũng như khả năng của các cơ quan liên quan để cung cấp các dịch vụ công có chất lượng cao thông qua hệ thống hành chính công điện tử. Sự tin tưởng vào chính phủ là một trong những yếu tố chính quyết định việc áp dụng các công nghệ mới, như các dịch vụ của hành chính công

điện tử. Khi công dân tin tưởng vào chính phủ, họ sẽ dễ dàng chấp nhận và sử dụng các dịch vụ công điện tử được cung cấp bởi chính phủ^{8,18}.

Warkentin và cộng sự⁷ đã phát hiện ra rằng các yếu tố niềm tin vào tổ chức sử dụng công nghệ và niềm tin vào chính phủ có ảnh hưởng đến việc giới thiệu các dịch vụ hành chính điện tử và đồng thời là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng dịch vụ này. Theo Bélanger và Carter⁹, trước khi người dân có thể hoàn toàn tin tưởng vào các sáng kiến của chính phủ, họ phải tin rằng các cơ quan chính phủ có các nguồn lực kỹ thuật, quản lý và kiến thức cần thiết để thực hiện thành công các dự án hành chính công điện tử.

Các nghiên cứu đã tập trung vào vai trò của niềm tin vào chính phủ trong việc thúc đẩy sử dụng dịch vụ của hành chính công điện tử. Nhiều nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng niềm tin vào chính phủ có ý nghĩa quan trọng trong việc ảnh hưởng đến ý định hành vi sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử^{9,19,20}. Theo đó, niềm tin vào chính phủ có thể ảnh hưởng đến mức độ mà người dân sẵn sàng để xuất áp dụng các công nghệ mới, chẳng hạn như các dịch vụ của hành chính công điện tử. Do đó, H4 và H5 đã được đề xuất.

Giả thuyết 4 (H4): Niềm tin vào chính phủ có tác động tích cực đến ý định sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử.

Giả thuyết 5 (H5): Niềm tin vào chính phủ có tác động tích cực đến ý định giới thiệu người khác sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử

Chất lượng dịch vụ cảm nhận

Hành chính công điện tử là một trong những phương tiện để nâng cao chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công cung cấp cho người dân. Cải thiện dịch vụ công cung cấp cho người dân là một trong những yếu tố chính để giới thiệu hành chính công điện tử như một công cụ để cải cách và tăng cường cung cấp dịch vụ công. Chất lượng dịch vụ công là một khái niệm quan trọng trong việc đánh giá và cải thiện chất lượng của các dịch vụ được cung cấp. Chất lượng dịch vụ cảm nhận được coi là việc cung cấp dịch vụ đáp ứng hoặc vượt quá mong đợi của dịch vụ được yêu cầu²¹. Chất lượng dịch vụ cảm nhận được định nghĩa là sự khác biệt giữa dịch vụ mong đợi và cảm nhận về dịch vụ thực tế được cung cấp²¹. Tác động đáng kể của chất lượng dịch vụ đối với ý định hành vi sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử đã được chứng minh qua các nghiên cứu trước đây^{10,22,23}. Mức độ mà người dân cảm thấy rằng các dịch vụ được cung cấp thông qua hành chính công điện tử có chất lượng tốt

cũng có thể có xu hướng lôi kéo họ giới thiệu các dịch vụ hành chính công điện tử cho những người khác. Điều này có thể dẫn đến sự gia tăng về mức độ sử dụng các dịch vụ hành chính công điện tử do có thêm nhiều người được giới thiệu đến các dịch vụ này thông qua người dân khác. Do đó, H6 và H7 đã được đề xuất:

Giả thuyết 6 (H6): Chất lượng dịch vụ cảm nhận có tác động tích cực đến ý định sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử.

Giả thuyết 7 (H7): Chất lượng dịch vụ cảm nhận có tác động tích cực đến ý định giới thiệu người khác sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử

Mô hình nghiên cứu đề xuất được trình bày trong Hình 1.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Về Thang đo

Bảng câu hỏi được kế thừa từ những nghiên cứu trong lĩnh vực hành chính công điện tử trong quá khứ. Thang đo bằng tiếng anh ban đầu được dịch sơ bộ bởi tác giả. Sau đó, việc thảo luận nhóm cùng các chuyên gia trong lĩnh vực hành chính công điện tử, đồng thời cũng là người đã từng có trải nghiệm tương tác với dịch vụ hành chính công điện tử thông qua cổng dịch vụ công trực tuyến được tiến hành nhằm điều chỉnh các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu sao cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu.

Thang đo hai khái niệm: Cảm nhận rủi ro, Thái độ được áp dụng từ Dwivedi và cộng sự¹. Thang đo khái niệm Ý định sử dụng được áp dụng từ Venkatesh và cộng sự¹⁵. Thang đo chất lượng dịch vụ cảm nhận được áp dụng từ Janita¹³. Thang đo niềm tin vào chính phủ và ý định giới thiệu người khác sử dụng được áp dụng từ Mensah và cộng sự²⁴. Tất cả các biến quan sát sẽ được đo lường bằng thang đo Likert năm điểm, từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (hoàn toàn đồng ý).

Nội dung khảo sát chính gồm 23 câu hỏi tương ứng với 23 biến quan sát được đưa vào nghiên cứu chính thức trong đó: 5 biến quan sát đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công điện tử, 5 biến quan sát đo lường niềm tin của người dân đối với chính phủ, 4 biến đo lường thái độ, 3 biến đo lường ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử, 3 biến đo lường cảm nhận rủi ro, 3 biến đo lường ý định đề xuất người khác sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử.

Về mẫu và phương pháp chọn mẫu

Phương pháp chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất được áp dụng để tiếp cận các đối tượng khảo sát. Để phù hợp với cơ sở lý luận của đề tài nghiên cứu và đảm

bảo tính thực tế, đối tượng được lựa chọn để tiến hành khảo sát là các cá nhân sinh sống và làm việc tại khu vực Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh. Đối tượng khảo sát sẽ được tiếp cận khảo sát thông qua điện thoại thông tin vào bảng câu hỏi. Thời gian thu thập dữ liệu kéo dài trong 1 tháng. Người trả lời được yêu cầu tự hoàn thành bảng câu hỏi trong khoảng 15 phút. Dữ liệu được thu thập trực tiếp thay vì bằng hình thức trực tuyến do nhóm tác giả muốn đảm bảo người trả lời hiểu rõ câu hỏi và được hướng dẫn thích hợp trước khi trả lời. Các hướng dẫn nhấn mạnh rằng nghiên cứu chỉ tập trung vào ý kiến cá nhân để giảm thiểu sự sai lệch có thể xảy ra. Nhóm tác giả phát ra 400 phiếu, thu về và sử dụng là 378 phiếu trả lời hợp lệ. Chi tiết về mẫu nghiên cứu được trình bày trong Bảng 1.

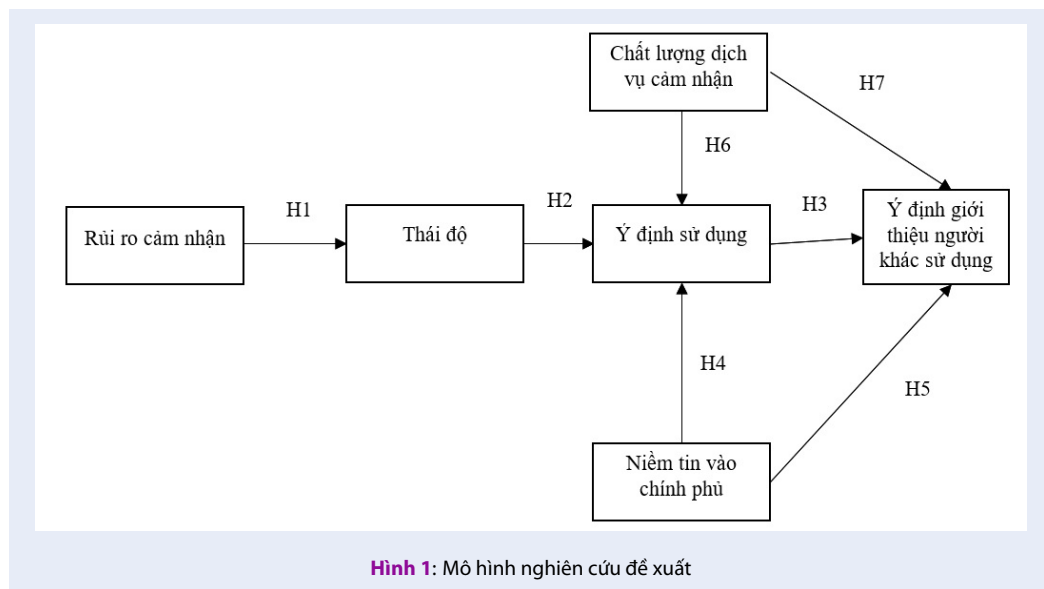
Kết quả thống kê cho thấy, đối tượng là nữ giới tham gia khảo sát có 261 người, chiếm tỷ lệ 69%, nam giới có 117 người, chiếm tỷ lệ 31%. Số lượng cư dân có độ tuổi từ 19-25 tuổi gồm 85 người, chiếm 22,5%, từ 26 đến 30 tuổi có 113 người, chiếm tỷ lệ 29,9%, từ 31 đến 40 tuổi có 120 người, chiếm tỷ lệ tương đương 31,7% và trên 40 tuổi gồm có 60 người, chiếm tỷ lệ thấp nhất là 15,9%. Số cá nhân có học vấn là trung cấp có số lượng nhiều nhất là 175 người, chiếm tỷ lệ 46,3%; học vấn cao đẳng gồm 128 người, chiếm tỷ lệ 33,9%; có bằng đại học gồm 50 người, chiếm 13,2% và số lượng các cá nhân tham gia khảo sát có học vấn sau đại học chỉ chiếm 6,6%. Số lượng các cá nhân có thu nhập từ thấp đến cao của các cá nhân cũng tương đương với trình độ học vấn của họ. Cụ thể, thu nhập dưới 10 triệu gồm có 151 người, chiếm tỷ lệ 39,9% tổng số lượng đối tượng tham gia khảo sát, thu nhập từ 10 đến 20 triệu gồm có 175 người, chiếm tỷ lệ 46,3%, thu nhập từ 20 đến 30 triệu có 39 người, chiếm tỷ lệ 10,3% và thu nhập trên 30 triệu chỉ có 13 người, chiếm tỷ lệ 3,4%.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả đánh giá độ tin cậy và giá trị của thang đo

Bài nghiên cứu sử dụng hệ số Cronbach's Alpha và độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability - CR) để đánh giá độ tin cậy của thang đo. Giá trị Alpha của các khái niệm nằm trong khoảng từ 0,773 đến 0,854 đáp ứng tiêu chí từ 0,6 trở lên²⁵ sau khi loại biến TIG5 do có hệ số tương quan biến- tổng thấp. Giá trị độ tin cậy tổng hợp CR nằm trong khoảng 0,787 đến 0,854 đáp ứng tiêu chí từ 0,6 trở lên²⁵.

Giá trị hội tụ của thang đo được đo lường bởi phương sai trích trung bình (Average Variance Extracted -



Bảng 1: Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

| | Tần số | Phần trăm | Phần trăm hợp lệ | Phần trăm tích lũy |
|------------------|--------|-----------|------------------|--------------------|
| Giới tính | | | | |
| Nam | 117 | 31 | 31 | 31 |
| Nữ | 261 | 69 | 69 | 100 |
| Tổng cộng | 378 | 100 | 100 | |
| Độ tuổi | | | | |
| Từ 18-25 tuổi | 85 | 22,5 | 22,5 | 22,5 |
| Từ 26-30 tuổi | 113 | 29,9 | 29,9 | 52,4 |
| Từ 31-40 tuổi | 120 | 31,7 | 31,7 | 84,1 |
| Trên 40 tuổi | 60 | 15,9 | 15,9 | 100,0 |
| Tổng cộng | 378 | 100,0 | 100,0 | |
| Học vấn | | | | |
| Trung cấp | 175 | 46,3 | 46,3 | 46,3 |
| Cao đẳng | 128 | 33,9 | 33,9 | 80,2 |
| Đại học | 50 | 13,2 | 13,2 | 93,4 |
| Sau đại học | 25 | 6,6 | 6,6 | 100,0 |
| Tổng cộng | 378 | 100,0 | 100,0 | |
| Thu nhập | | | | |
| Dưới 10 triệu | 151 | 39,9 | 39,9 | 39,9 |
| Từ 10-20 triệu | 175 | 46,3 | 46,3 | 86,2 |
| Từ 20-30 triệu | 39 | 10,3 | 10,3 | 96,6 |
| Trên 30 triệu | 13 | 3,4 | 3,4 | 100,0 |
| Tổng cộng | 378 | 100,0 | 100,0 | |

AVE) và hệ số tải nhân tố chuẩn hóa (Standardize Factor Loading – SFL). Hệ số tải nhân tố chuẩn hóa có giá trị nằm từ khoảng 0,716 đến 0,797, cao hơn giá trị được khuyến nghị là 0,5⁵, phương sai trích trung bình có giá trị từ 0,539 đến 0,595, đáp ứng cao hơn giá trị được khuyến nghị là 0,5²⁶. Do đó, giá trị hội tụ của thang đo được đảm bảo. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp Composite Reliability – CR và hệ số tải nhân tố chuẩn hóa Standardize Factor Loading – SFL được trình bày trong Bảng 2.

Giá trị căn bậc hai của phương sai trích trung bình (Average Variance Extracted - AVE) đều lớn hơn hệ số tương quan giữa các khái niệm với nhau. Do đó, giá trị phân biệt của thang đo được đảm bảo. Kết quả kiểm định tính phân biệt của thang đo AVE được trình bày trong Bảng 3.

Do dữ liệu nghiên cứu được khảo sát một lần và các đối tượng khảo sát đều ở cùng một khu vực tại Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh nên việc đánh giá sai lệch phương pháp chung (common method bias – CMB) là cần thiết. Do đó, kiểm định đơn nhân tố Harman (Harman's One Factor) đã được thực hiện để phát hiện hiện tượng sai lệch phương pháp chung²⁷. Kết quả phương sai cho thấy, phương sai trích của nhân tố đầu tiên chỉ giải thích được 22,14% biến thiên của dữ liệu, thấp hơn giá trị khuyến nghị là 50%²⁸. Do đó, không xuất hiện hiện tượng sai lệch phương pháp chung trong nghiên cứu này.

Kết quả kiểm định mô hình

- Về kết quả kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Kết quả kiểm định mức độ phù hợp của mô hình được trình bày trong Hình 2 với các chỉ số Model Fit đều nằm trong mức tốt: $CMIN/DF = 1,166 < 3$, $GFI = 0,948 > 0,9$, $CFI = 0,990 > 0,9$, $TLI = 0,988 > 0,9$, $RMSEA = 0,021 < 0,08$. Điều này cho thấy, mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

- Về kết quả ước lượng mô hình

Kết quả ước lượng mô hình cho thấy, trong 07 giả thuyết được đề xuất, có 6 giả thuyết được chấp nhận và 1 giả thuyết bị bác bỏ. Chi tiết kết quả ước lượng mô hình được trình bày trong Bảng 4.

Thảo luận kết quả nghiên cứu:

So với mô hình giả thuyết được đề xuất, kết quả thực nghiệm đã củng cố 6 trên tổng số 7 giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đưa ra.

Dữ liệu từ kết quả khảo sát cho thấy ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử của của cư dân chịu

tác động thuận chiều bởi các yếu tố thái độ với hệ số $b = 0,381$; chất lượng dịch vụ với hệ số $b = 0,281$; niềm tin vào chính phủ với $b = 0,218$. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước^{1,8,9,22} khi chứng minh được rằng khi chất lượng dịch vụ được nâng cao, người dân có thái độ tốt cũng như có niềm tin vào các cơ quan chính phủ thì sẽ có ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử.

Kết quả cũng chỉ ra được rằng ý định giới thiệu người khác sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử chịu tác động của chất lượng dịch vụ, niềm tin của người dân với chính phủ và chịu tác động mạnh nhất bởi ý định sử dụng dịch vụ với hệ số b lần lượt là 0,187, 0,126 và 0,352. Điều này cho thấy khi chất lượng dịch vụ được nâng cao cũng như niềm tin của họ đối với chính phủ sâu đậm và hơn hết là khi bản thân có ý định sử dụng thì sẽ có khuynh hướng giới thiệu những người xung quanh sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử. Kết quả này cũng được ủng hộ bởi các nghiên cứu trước đó^{16,17}.

Kết quả bài viết cho thấy rằng cảm nhận rủi ro không tác động ngược chiều đến thái độ sử dụng dịch vụ, điều này chứng tỏ đối tượng khảo sát trong nghiên cứu này vẫn có thái độ tích cực đối với việc sử dụng các dịch vụ hành chính công điện tử và chấp nhận rủi ro như là một điều hiển nhiên khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ số của chính phủ.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý NGHIÊN CỨU

Kết luận

Mục tiêu chính của nghiên cứu này là nghiên cứu các yếu tố tác động đến ý định chấp nhận dịch vụ hành chính công trực tuyến của người dân trên địa bàn Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát trực tiếp cư dân sinh sống tại quận 5, tác giả thu về được 410 phiếu trả lời. Sau quá trình sàng lọc, tác giả thu về được 378 phiếu trả lời hợp lệ. Dữ liệu được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS và AMOS.

Kết quả nghiên cứu cho thấy thái độ, chất lượng dịch vụ và niềm tin vào chính phủ ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử của người dân. Ngoài ra, ý định giới thiệu người khác sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử chịu tác động trực tiếp bởi các yếu tố chất lượng dịch vụ cảm nhận, niềm tin vào chính phủ và ý định sử dụng.

Hàm ý quản trị

Các cơ quan chính phủ cần xem xét một số chiến lược để trao quyền cho người dân của mình và nâng cao nhận thức của họ về các hệ thống hành chính công điện tử. Abdelghaffar, Kamel và Duquenoy²⁹ đề cập

Bảng 2: Kết quả Cronbach's alpha, độ tin cậy tổng hợp CR, hệ số tải nhân tố chuẩn hóa SFL và phương sai trích trung bình

| Các khái niệm | SFL | CR | AVE |
|---|-------|-------|-------|
| Chất lượng dịch vụ - Alpha = 0,854 | | | |
| SQ1 | 0,738 | 0,854 | 0,539 |
| SQ2 | 0,739 | | |
| SQ3 | 0,728 | | |
| SQ4 | 0,721 | | |
| SQ5 | 0,744 | | |
| Niềm tin vào chính phủ - Alpha = 0,773 | | | |
| TIG1 | 0,737 | 0,838 | 0,565 |
| TIG2 | 0,758 | | |
| TIG3 | 0,716 | | |
| TIG4 | 0,793 | | |
| Thái độ - Alpha = 0,828 | | | |
| ATT1 | 0,734 | 0,828 | 0,547 |
| ATT2 | 0,763 | | |
| ATT3 | 0,739 | | |
| ATT4 | 0,721 | | |
| Ý định sử dụng - Alpha = 0,812 | | | |
| IT1 | 0,771 | 0,812 | 0,590 |
| IT2 | 0,797 | | |
| IT3 | 0,736 | | |
| Rủi ro cảm nhận - Alpha = 0,801 | | | |
| PR1 | 0,772 | 0,802 | 0,575 |
| PR2 | 0,770 | | |
| PR3 | 0,733 | | |
| Ý định đề xuất người khác sử dụng - Alpha = 0,786 | | | |
| ITR1 | 0,717 | 0,787 | 0,551 |
| ITR2 | 0,749 | | |
| ITR3 | 0,761 | | |

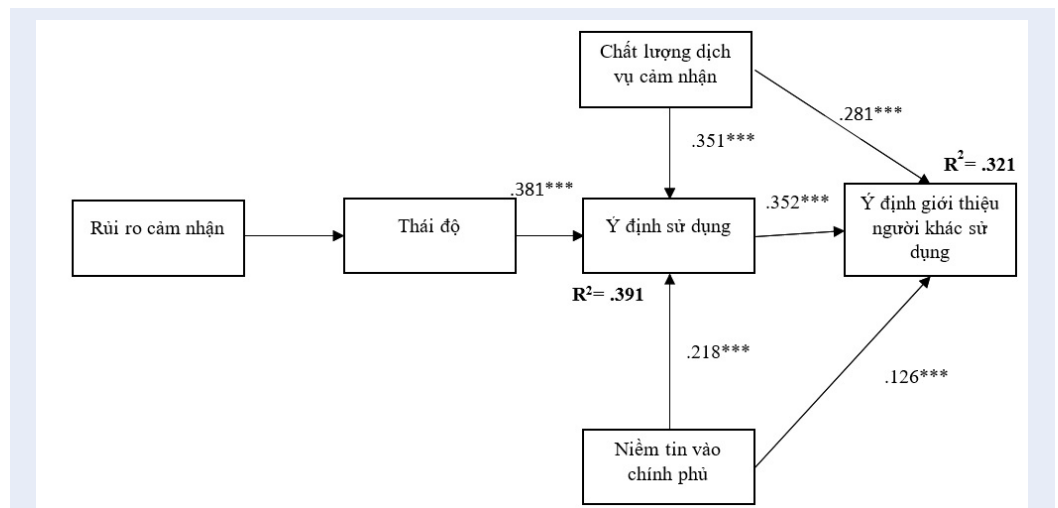
ràng nhận thức làm tăng sự hiểu biết về các hoạt động mà các cơ quan chính phủ thực hiện. Do đó, các cơ quan chính phủ đặc biệt ở các nước đang phát triển được yêu cầu sử dụng các phương tiện thông tin đại chúng cho mục đích giáo dục và giới thiệu các khái niệm về hành chính công điện tử.

Mức độ tin tưởng của công dân vào chính phủ tăng lên khi họ được thông báo về các hành động và quy trình của chính phủ³⁰. Do đó, chính phủ cần phải

hiểu về tầm quan trọng của niềm tin công dân như là một khía cạnh quan trọng trong hành vi ý định chấp nhận sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử. Điều này cho phép các nhà hoạch định chính sách hay tổ chức chính phủ xem xét chính sách của mình và cải tiến quy trình quản lý nhà nước bằng cách tạo điều kiện cho người dân tin tưởng vào các dịch vụ của hành chính công điện tử³¹. Giống như các tiến bộ công nghệ khác, sự phổ biến của hành chính công

Bảng 3: Kết quả giá trị phân biệt của thang đo bằng AVE

| | AVE | ITR | SQ | TIG | ATT | IT | PR |
|-----|-------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|
| ITR | 0,551 | 0,743 | | | | | |
| SQ | 0,539 | 0,369 | 0,734 | | | | |
| TIG | 0,565 | 0,251 | 0,111 | 0,752 | | | |
| ATT | 0,547 | 0,345 | -0,037 | -0,226 | 0,739 | | |
| IT | 0,590 | 0,462 | 0,313 | 0,172 | 0,443 | 0,768 | |
| PR | 0,575 | -0,301 | -0,448 | -0,531 | 0,093 | -0,188 | 0,759 |



Hình 2: Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

Bảng 4: Kết quả ước lượng mô hình

| Giả thuyết | Mối quan hệ | β chưa chuẩn hóa | S.E. | C.R. | β chuẩn hóa | Mối quan hệ |
|------------|-------------|------------------------|------|-------|-------------------|-------------|
| H1 | ATT ← PR | ,144 | ,075 | 1,917 | ,055 | // |
| H2 | IT ← ATT | ,381 | ,048 | 8,007 | *** | + |
| H6 | IT ← SQ | ,281 | ,054 | 5,222 | *** | + |
| H4 | IT ← TIG | ,218 | ,053 | 4,145 | *** | + |
| H7 | ITR ← SQ | ,187 | ,051 | 3,697 | *** | + |
| H5 | ITR ← TIG | ,126 | ,049 | 2,597 | ,009 | + |
| H3 | ITR ← IT | ,352 | ,059 | 5,929 | *** | + |

điện tử xảy ra trong toàn xã hội và do đó, cần có sự tin tưởng để chống lại cảm xúc tiêu cực của người dùng trong môi trường không an toàn của các dịch vụ trực tuyến³². Vì hành chính công điện tử được đặc trưng bởi bản chất xa xôi và khách quan, tách biệt về thời gian và không gian, không có giao tiếp trực tiếp, phụ thuộc vào công nghệ và sự không chắc chắn nội tại liên quan đến các dịch vụ trực tuyến, niềm tin của hành chính công điện tử đóng một vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy ý định sử dụng hành chính công điện tử và phát triển hành vi sử dụng mong muốn^{9,33}. Cần thực hiện các biện pháp thích hợp để giảm bớt sự không chắc chắn liên quan đến môi trường dịch vụ trực tuyến, điều này có thể đảm bảo cho người dùng về khả năng của nhà cung cấp dịch vụ trong việc cung cấp các dịch vụ công thành thạo và đáng tin cậy³⁴. Từ đó giúp nâng cao lòng tin của người dùng (công dân) và thúc đẩy họ sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến thường xuyên hơn³⁵.

Bên cạnh đó, tại một số quốc gia đang phát triển, nhiều cá nhân (công dân) không sử dụng thành thạo các dịch vụ trực tuyến do thiếu kiến thức. Do đó, các nhà hoạch định chính sách cần phần tính toán trong việc cung cấp chi tiết các hướng dẫn, các minh họa dễ hiểu trên các phương tiện chính thức như web hay văn bản nhằm giúp công dân có thể dễ dàng truy cập và sử dụng các dịch vụ của hành chính công điện tử. Chính điều này sẽ giúp nâng cao niềm tin và thái độ tích cực của dân trong việc đối với hành chính công điện tử³⁶. Đồng thời, khi các mô hình dịch vụ công mới xuất hiện và dựa trên mức độ phù hợp của niềm tin vào hành chính công điện tử, vai trò tạo điều kiện thuận lợi và ảnh hưởng xã hội trong việc chuyển đổi sự tham gia của người dùng thụ động thành sự tham gia của người dùng tích cực cần được nhấn mạnh trong khi các dịch vụ công được cung cấp thông qua các cổng dịch vụ trực tuyến³⁵.

Cuối cùng, để tăng lợi ích tổng thể, các cơ quan quản lý Hành chính công điện tử cần phát triển các hệ thống có chất lượng thông tin, hệ thống và dịch vụ tốt, từ đó sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động và đánh giá sự hài lòng của người dùng³⁷. Từ đó những sẽ có tác động trực tiếp đến ý định sử dụng hành chính công điện tử của công dân, đồng thời đem đến các trải nghiệm thú vị và phản hồi tích cực cho bản thân người dùng. Qua đó tạo hiệu ứng truyền miệng về ý định sử dụng hành chính công điện tử của người dùng đến gia đình, bạn bè của họ³⁵.

Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo:

Đề tài chỉ tập trung khảo sát đối tượng là cá nhân sinh sống và làm việc tại Quận 5, Thành Phố Hồ Chí Minh. Trong tương lai, nhóm tác giả đề xuất mở rộng đối

tượng nghiên cứu ra tất cả các độ tuổi và đa dạng hơn về nơi sinh sống. Do bị giới hạn về mặt thời gian và ngân sách nên đề tài chỉ thực hiện khảo sát nghiên cứu với 400 đáp viên (trong đó 378 phiếu trả lời hợp lệ) tại khu vực Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Điều này làm hạn chế tính tổng quát của kết quả. Các nghiên cứu trong tương lai có thể xem xét nhiều khái niệm hơn để xây dựng mô hình toàn diện hơn để nghiên cứu về ý định sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CR: Composite Reliability
SFL: Standardize Factor Loading
AVE: Average Variance Extracted
SEM: Structural equation modeling

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả tuyên bố rằng không có bất cứ xung đột lợi ích nào xảy ra trong phạm vi nghiên cứu này.

ĐÓNG GÓP CỦA CÁC TÁC GIẢ

Nguyễn Hồ Hải: Chịu trách nhiệm nội dung tổng quan nghiên cứu.

Trần Cao Vinh: Chịu trách nhiệm khảo sát dữ liệu nghiên cứu.

Huỳnh Ngọc Khánh: Chịu trách nhiệm nội dung Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất, Phương pháp nghiên cứu.

Nguyễn Viết Bằng: Chịu trách nhiệm nội dung Kết quả và thảo luận kết quả nghiên cứu; kết luận và hàm ý nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dwivedi YK, Rana NP, Janssen M, Lal B, Williams MD, Clement M. An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*. 2017; 34(2):211-30; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>.
2. Schaupp LC, Carter L. The impact of trust, risk and optimism bias on E-file adoption. *Information Systems Frontiers*. 2010; 12(3):299-309; Available from: <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9138-8>.
3. West D. *Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World*. 2008.
4. McDermott P. Building open government. *Government Information Quarterly*. 2010; 27(4):401-13; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.002>.
5. Bauer RA. Consumer Behavior as Risk Taking. In: Hancock, R.S., Ed., *Dynamic Marketing for a Changing World*, Proceedings of the 43rd. Conference of the American Marketing Association. 1960;389-398.
6. Gefen D, Karahanna E, Straub DW. Trust and TAM in Online Shopping: an Integrated Model. *MIS Quarterly*. 2003; 27(1):51-90; Available from: <https://doi.org/10.2307/30036519>.
7. Warkentin M, Gefen D, Pavlou PA, Rose GM. Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*. 2002; 12(3):157-62; Available from: <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>.

8. Verkijika SF, De Wet L. E-government adoption in sub-Saharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications*. 2018; 30:83-93; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.05.012>.
9. Bélanger F, Carter L. Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*. 2008; 17(2):165-76; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>.
10. Veeramootoo N, Nunkoo R, Dwivedi YK. What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*. 2018; 35(2):161-74; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>.
11. Ajzen I. The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 1991; 50(2):179-211; Available from: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
12. Fishbein M & Ajzen Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research Reading, Massachusetts: Addison-Wesley. 1975;.
13. Janita MS, Miranda FJ. Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*. 2018; 35(2):457-469; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>.
14. Davis FD. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 1989; 13(3):319-339; Available from: <https://doi.org/10.2307/249008>.
15. Venkatesh V, Morris MG, Davis GB, Davis FD. User Acceptance of Information Technology: toward a Unified View. *MIS Quarterly*. 2003; 27(3):425-478; Available from: <https://doi.org/10.2307/30036540>.
16. Oliveira T, Thomas M, Baptista G, Campos F. Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*. 2016; 61:404-14; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>.
17. Verkijika SF. An affective response model for understanding the acceptance of mobile payment systems. *Electronic Commerce Research and Applications*. 2020; 39:100905; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100905>.
18. Gefen D, Rose GM, Warkentin M, Pavlou PA. Cultural Diversity and Trust in IT Adoption. *Journal of Global Information Management*. 2005; 13(1):54-79; Available from: <https://doi.org/10.4018/jgim.2005010103>.
19. Karavasilis I, Vrana VG, Zafiroopoulos K. An Extended Model of E-Government Adoption by Civil Servants in Greece. *International Journal of Electronic Government Research*. 2016; 12(1):1-23; Available from: <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2016010101>.
20. Mensah IK, Jianing M, Durrani DK. Factors Influencing Citizens' Intention to Use E-Government Services. *International Journal of Electronic Government Research*. 2017; 13(1):14-32; Available from: <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2017010102>.
21. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1988; 64(1), 12-40;.
22. Mensah IK, Vera P, Mi J. Factors Determining the Use of E-Government Services. *International Journal of E-Adoption*. 2018; 10(2):1-19; Available from: <https://doi.org/10.4018/IJEA.2018070101>.
23. Sung YH, Liu SH, Liao HL, & Liu CM. Service quality between e-government users and administrators. I-WAYS, *Digest of Electronic Commerce Policy and Regulation*. 2009;32(4), 241-248; Available from: <https://doi.org/10.3233/IWA-2009-0194>.
24. Mensah IK, Zeng G, Luo C. E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*. 2020; 10(2):215824402093359; Available from: <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>.
25. Hair Jr JF, Sarstedt M, Hopkins L, Kuppelwieser VG. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) - An emerging tool in business research. *Eur Bus Rev*. 2014;26(2):106-121; Available from: <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>.
26. Fornell C, Larcker DF. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Mark Res*. 1981;18(1):39-50; Available from: <https://doi.org/10.1177/00224378101800104>.
27. Podsakoff NP. Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *J Appl Psychol*. 2003;88(5):879-903; PMID: 14516251. Available from: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>.
28. Cooper B, Eva N, Zarea Fazlelahi F, Newman A, Lee A, Ob-schonka M. Addressing common method variance and endogeneity in vocational behavior research: A review of the literature and suggestions for future research. *Journal of Vocational Behavior*. 2020;121:103472; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103472>.
29. Abdelghaffar, H. A., Kamel, S. H., & Duquenoy, P. Studying eGovernment trust in developing nations: a case of university and colleges admissions and services in Egypt. *Communications of the IIMA*. 2010;10(2), 7; Available from: <https://doi.org/10.58729/1941-6687.1138>.
30. Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International business review*. 2017; 26(1), 164-175; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>.
31. Khan S, Umer R, Umer S, & Naqvi S. Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*. 2021;64, 101400; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>.
32. Myron D. Stolen Names, Big Numbers: As companies battle fraudsters and identity thieves, consumers' trust is harder to earn. *American Demographics*, 2004;26(7), 36-38;.
33. Wang YD, & Emurian HH. An overview of online trust: Concepts, elements, and implications. *Computers in Human Behavior*. 2005;21(1), 105-125; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2003.11.008>.
34. Ambali AR. E-government policy: Ground issues in e-filing system. *European Journal of Social Sciences*. 2009;11(2), 249-266;.
35. Hooda A, Gupta P, Jeyaraj A, Giannakis M, & Dwivedi YK. The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. *International Journal of Information Management*. 2022; 67, 102553; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553>.
36. Zahid H, Ali S, Abu-Shanab E, & Javed HMU. Determinants of intention to use e-government services: An integrated marketing relation view. *Telematics and Informatics*. 2022;68, 101778; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101778>.
37. Santa R, MacDonald JB, & Ferrer M. The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*. 2019;36(1), 39-50; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>.

Factors influencing the intention to use and recommend e-government services among citizens: A case study in District 5, Ho Chi Minh City

Hai Ho Nguyen¹, Vinh Cao Tran², Khanh Ngoc Huynh^{3,*}, Bang Nguyen Viet⁴



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

ABSTRACT

Nowadays, the use of online public services helps reduce travel time and costs for organizations and individuals in submitting documents and receiving results; increase the publicity and transparency of administrative procedures; improve the responsibility, professional qualifications, and knowledge of information technology of the contingent of civil servants of state administrative agencies assigned to handle administrative procedures; thus, contributing to promoting socio-economic development. The main objective of this study is to explore the factors that influence the intention of citizens to use the electronic public administration services in District 5, Ho Chi Minh City. The research was conducted through a direct survey of 378 residents living in District 5. Data were processed and analyzed using SPSS and AMOS softwares. The results show that attitude, service quality, and trust in the government directly affect people's intention to use e-government administrative services. In addition, the intention to recommend others to use e-government administrative services is directly influenced by service quality, trust in the government and intention to use. This research provides valuable insights to government organizations regarding the citizens' intention to use electronic public administration services.

Key words: Intention to use, e-government service, Vietnam

¹Ho Chi Minh City Party Committee, Vietnam

²People's committee of district 5, Ho Chi Minh City, Vietnam

³Bank for Investment and Development of Vietnam JSC - Thong Nhat Branch, Vietnam

⁴University of Economics Ho Chi Minh City, Vietnam

Correspondence

Khanh Ngoc Huynh, Bank for Investment and Development of Vietnam JSC - Thong Nhat Branch, Vietnam

Email: ng.khanh.0212@gmail.com

History

- Received: 26-3-2023
- Accepted: 17-5-2023
- Published: 30-6-2023

DOI : <https://doi.org/10.32508/stdjelm.v7i2.1207>



Copyright

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



Cite this article : Nguyen H H, Tran V C, Huynh K N, Viet B N. **Factors influencing the intention to use and recommend e-government services among citizens: A case study in District 5, Ho Chi Minh City.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 2023, 7(2):4512-4522.