

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ**



NGUYỄN THỊ UYÊN TRANG

PPMIU22010

THỨC ĐÃY SỰ CHẤP NHẬN CHÍNH PHỦ SỐ TẠI VIỆT NAM:

VAI TRÒ CỦA NIỀM TIN, CHẤT LƯỢNG QUAN HỆ

VÀ SỰ THAM GIA MẠNG XÃ HỘI CỦA NGƯỜI DÂN

Chuyên ngành: Quản lý công

Mã số: 9340403

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ

CHƯƠNG I. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Chính phủ số (CPS) cải cách các dịch vụ công, tăng cường sự tương tác giữa chính phủ và công chúng, là một nội dung quan trọng của Chính phủ trên toàn thế giới (Alkrajji, 2021). Phương pháp đổi mới giúp Chính phủ chuyển các dịch vụ công truyền thống sang chính phủ số, cải thiện năng lực và đáp ứng nhu cầu thực tế của người dùng một cách hiệu quả (Yun et al., 2023). Chính phủ số cải thiện năng lực, nâng cao hiệu quả, dễ hiểu và trách nhiệm giải trình của các dịch vụ công (Tejedo-Romero & Araujo, 2020). Chính phủ số bước đầu đem lại những lợi ích to lớn như giảm tham nhũng, nâng cao chất lượng và hiệu quả hành chính, thúc đẩy dân chủ và cách tiếp cận tập trung vào công dân (Zahid et al., 2022). Công dân có vai trò thiết yếu trong việc tham gia chính phủ số bằng cách nhận diện vấn đề và đề xuất các giải pháp, từ đó hợp tác tích cực trong quá trình cung cấp dịch vụ. Để tăng cường quản trị, Chính phủ Việt Nam đang theo đuổi chương trình nghị sự về chính phủ số nhằm sử dụng nâng cao năng suất và hiệu quả công nghệ trong khu vực công. Chính phủ đã thừa nhận rằng cần phải kết hợp công nghệ vào những công việc hành chính công nhằm tăng cường sự tiến bộ và nâng cao chất lượng sống cho người dân (Alkrajji, 2021).

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng các yếu tố như niềm tin vào tính minh bạch, sự đảm bảo bảo mật thông tin và tính tiện lợi của các dịch vụ trực tuyến là các yếu tố chính khuyến khích người dân chấp nhận và tận dụng dịch vụ công trực tuyến (Chen & Aklikokou, 2020; Shao et al., 2023). Tại Tiền Giang, các yếu tố này càng có vai trò thiết yếu, bởi đa số dân cư có khả năng tiếp cận công nghệ còn hạn chế, đặc biệt là ở khu vực nông thôn, nên chưa khai thác các giải pháp công nghệ thông tin một cách tối ưu khi cần thiết phải tham gia vào các dịch vụ công của tỉnh. Sự thiếu hụt kỹ năng công nghệ của người dân và tâm lý ngại thay đổi cũng là một trong những lý do khiến tỷ lệ sử dụng các dịch vụ chính phủ số còn thấp. Điều này đòi hỏi một nghiên cứu sâu sắc để hiểu rõ ràng về các yếu tố thúc đẩy và cản trở sự chấp nhận chính phủ số từ phía người dân. Hơn nữa, với vai trò ngày càng lớn của các nền tảng mạng xã hội, nhiều quốc gia khác đã ứng dụng các nền tảng này như một phương tiện để tăng cường sự tham gia của công dân vào quản trị nhà nước. Theo nghiên cứu của Grimmelikhuijsen và cộng sự (2020), mạng xã hội có thể mở ra một kênh giao tiếp

hai chiều giữa cơ quan Chính phủ và công dân, qua đó gia tăng niềm tin của công dân vào tính minh bạch của Chính phủ. Tại Việt Nam, các nền tảng mạng xã hội đang dần trở thành kênh thông tin quan trọng trong việc truyền tải các chính sách của Chính phủ và tiếp nhận phản hồi từ công dân. Tuy nhiên, tại các khu vực nông thôn ở Tiền Giang, người dân vẫn chưa quen với việc tận dụng mạng xã hội để truy cập cũng như tương tác với các dịch vụ Chính phủ. Do đó, nghiên cứu này tập trung vào việc phân tích và đánh giá tiềm năng của mạng xã hội trong việc nâng cao niềm tin và tăng cường sự tham gia của công dân tại Tiền Giang, qua đó đề xuất các giải pháp hữu ích để tối ưu hóa vai trò của mạng xã hội trong phát triển chính phủ số.

Do đó, việc tiến hành nghiên cứu này là cần thiết để giải quyết các yếu tố cụ thể ảnh hưởng đến việc chấp nhận các dịch vụ chính phủ số ở Việt Nam, bao gồm vai trò của mạng xã hội, chất lượng mối liên kết giữa công dân và Chính phủ, và niềm tin tổng thể vào các sáng kiến của Chính phủ. Cụ thể, nghiên cứu sẽ dựa vào các nền tảng lý thuyết cốt lõi như quản trị tốt (Good governance), Mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model), Lý thuyết Xã hội công dân (SocioCitizenry theory), tác giả đưa ra các yếu tố chính thúc đẩy ý định tham gia chính phủ số của người dân bao gồm nhận thức về quản trị tốt (trách nhiệm giải trình, tính minh bạch, tính đáp ứng, tính bảo mật), niềm tin và sự hài lòng của người dân về chính phủ số, cùng sự tham gia vào mạng xã hội của người dân.

- Mục tiêu cụ thể của luận án

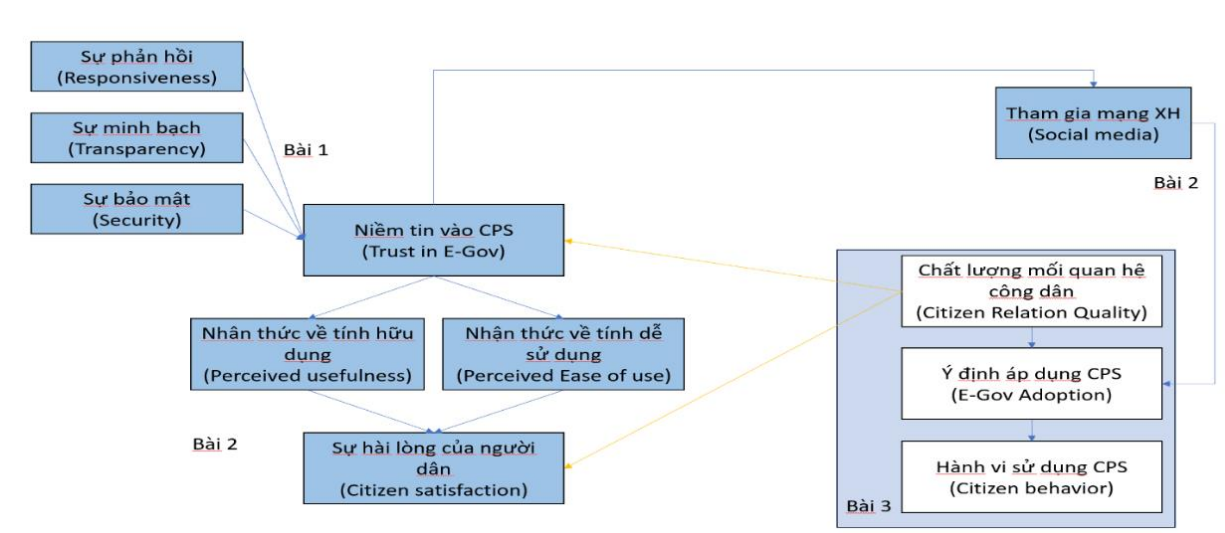
Mục tiêu 1: Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến niềm tin của công dân vào các dịch vụ chính phủ số và vai trò của mạng xã hội trong việc thúc đẩy niềm tin này, thông qua vai trò của các yếu tố quản trị tốt như tính đáp ứng, minh bạch, bảo mật và trách nhiệm giải trình, cùng với tính dễ sử dụng và tính hữu ích trong việc tăng cường niềm tin và tham gia của công dân.

Mục tiêu 2: Khám phá tác động của niềm tin và sự hài lòng đối với sự chấp nhận của công dân với dịch vụ chính phủ số. Cụ thể, nghiên cứu tập trung vào việc khám phá vai trò của niềm tin vào chính phủ số, nhận thức về tính hữu ích, nhận thức về tính dễ sử

dụng và sự tham gia mạng xã hội, cách các yếu tố này ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân và ý định của họ trong việc sử dụng các dịch vụ chính phủ số.

Mục tiêu 3: Đánh giá mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ chính phủ số và hành vi công dân trong việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ chính phủ số, nhằm khám phá quá trình thích nghi của chính phủ số, trong đó công dân cùng tạo nội dung và kiểm soát chất lượng mối quan hệ, đồng thời quyết định hành vi chấp nhận.

Từ các mục tiêu nghiên cứu trên, tác giả thiết kế mô hình tổng hợp được xây dựng từ ba khía cạnh chính: các yếu tố quản trị tốt (bài báo 1), vai trò của niềm tin, mạng xã hội và các yếu tố tác động đến sự hài lòng (bài báo 2) và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, niềm tin và hành vi công dân (bài báo 3). Các khía cạnh này được nhấn mạnh rằng các yếu tố quản trị tốt, mô hình chấp nhận công nghệ là nền tảng để xây dựng niềm tin, từ đó thúc đẩy sự tham gia qua mạng xã hội, trong khi chất lượng mối quan hệ giữa Chính phủ và công dân sẽ quyết định đến tính bền vững của hành vi tham gia vào chính phủ số.



Hình 1.1. Mô hình tổng quát đề xuất

Nguồn: tác giả tổng hợp

CHƯƠNG II. TÓM TẮT CÁC BÀI BÁO

BÀI BÁO 1

Các yếu tố quyết định niềm tin của công chúng vào dịch vụ công trực tuyến và sự tham gia mạng xã hội dựa trên lý thuyết quản trị tốt và mô hình chấp nhận công nghệ

1. Giới thiệu

Các dịch vụ công trực tuyến sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông nhằm nâng cao hiệu quả trong việc cung cấp dịch vụ Chính phủ cho người dân, doanh nghiệp và các bên liên quan khác, nhằm tăng cường hiệu quả, khả năng tiếp cận và tính minh bạch của các thủ tục chính phủ, cũng như thúc đẩy sự tương tác và tham gia của công chúng. Các công cụ số liên quan bao gồm cổng thông tin trực tuyến, biểu mẫu điện tử, chữ ký số, hệ thống thanh toán trực tuyến và các nền tảng điện tử khác (Yildiz, 2007). Tuy nhiên, sự tiếp nhận của công dân đối với các dịch vụ công trực tuyến vẫn còn thấp, điều này đã thúc đẩy sự quan tâm đến những yếu tố tác động đến việc chấp nhận (Chen, Aklikokou, 2020).

Bài báo này xác định cách các thực hành quản trị tốt, bao gồm trách nhiệm giải trình, tính minh bạch, tính đáp ứng và bảo mật, ảnh hưởng đến niềm tin vào các dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, nội dung luận án này điều tra cách hai thành phần của TAM, nhận thức về sự dễ sử dụng và tính hữu ích, ảnh hưởng đến sự tham gia của mạng xã hội. Cụ thể, các câu hỏi nghiên cứu (RQ) sau đây được đề xuất:

RQ1. Trách nhiệm giải trình, tính minh bạch, tính đáp ứng và bảo mật được nhận thức ảnh hưởng như thế nào đến niềm tin của người dân vào các dịch vụ công trực tuyến?

RQ2. Niềm tin của công dân vào các dịch vụ công trực tuyến, nhận thức về sự dễ sử dụng và tính hữu ích ảnh hưởng như thế nào đến sự tham gia của công dân vào mạng xã hội?

RQ3. Những yếu tố nào đóng vai trò là yếu tố trung gian?

Để trả lời các câu hỏi nghiên cứu này, dữ liệu sơ cấp về 11 thành phố, thị xã và huyện tại tỉnh Tiền Giang, Việt Nam được phân tích. Các chính quyền địa phương có thể

sử dụng những phát hiện này để giúp thúc đẩy niềm tin của công dân vào dịch vụ công trực tuyến và sự tham gia mạng xã hội bằng cách áp dụng các nguyên tắc quản trị tốt và xây dựng các công nghệ mới để đơn giản hóa và hữu ích. Bằng cách hiểu được nhận thức của công dân, Chính phủ Việt Nam có thể phát triển các chiến lược mạng xã hội phù hợp và hiệu quả để thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến và sự tham gia mạng xã hội.

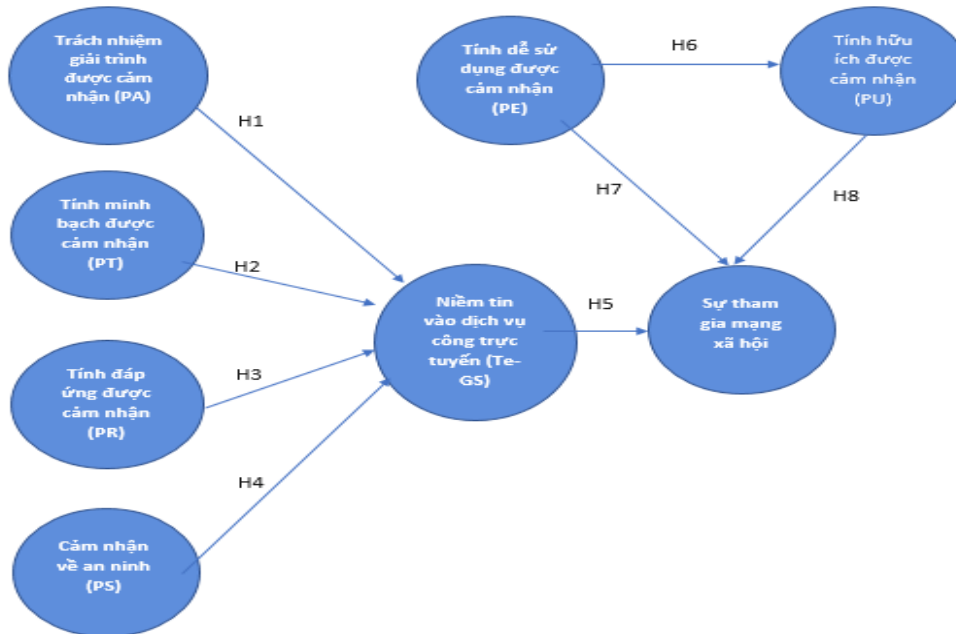
2. Mô hình nghiên cứu

Theo Kaufmann et al. (2010), quản trị tốt bao gồm các nguyên tắc và thực hành nhằm thúc đẩy quyết định hiệu quả, minh bạch và có trách nhiệm. Các nguyên tắc này bao gồm sự tham gia của công dân, pháp quyền, trách nhiệm giải trình, minh bạch và đáp ứng nhu cầu của công dân. Lý thuyết này nhấn mạnh tầm quan trọng của sự tham gia của công dân, pháp quyền, trách nhiệm giải trình, tính minh bạch và tính đáp ứng để đảm bảo sử dụng tài nguyên một cách hiệu quả và cung cấp các dịch vụ công (Doeveren, 2011). Đồng thời, để đạt được niềm tin ở mức độ cao nhất của công chúng thì quản trị hiệu quả phải được xem là cần thiết (Six et al., 2023).

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) xác định hai yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định sử dụng công nghệ mới của cá nhân: tính hữu ích được cảm nhận và tính dễ sử dụng được cảm nhận (Davis, 1989). Tính hữu ích được cảm nhận đề cập đến việc người dùng tiềm năng tin rằng việc áp dụng hệ thống mới sẽ nâng cao hiệu suất công việc. Tính dễ sử dụng được cảm nhận mô tả niềm tin của người dùng rằng công nghệ mới có thể được sử dụng để hoàn thành nhiệm vụ nhanh chóng và dễ dàng (Baabdullah et al., 2019). Trong bối cảnh kỹ thuật số, các dịch vụ công trực tuyến phải dễ sử dụng, hữu ích và cung cấp giá trị gia tăng cho hệ thống để thu hút người dùng tiềm năng (Chen và Aklikokou, 2020). Khi các hoạt động trực tuyến dễ sử dụng, mọi người có xu hướng tăng cường nhận thức về tính hữu ích của các hoạt động trực tuyến và sử dụng mạng xã hội (Khan et al., 2021).

Mô hình nghiên cứu bao gồm tám giả thuyết kết hợp lý thuyết quản trị tốt và mô hình chấp nhận công nghệ. Mô hình này sẽ được áp dụng để khám phá tác động của các thực hành quản trị tốt đối với niềm tin vào dịch vụ chính phủ số của công dân. Ngoài ra,

nó sẽ được sử dụng để điều tra mối quan hệ giữa niềm tin vào dịch vụ chính phủ số, tính dễ sử dụng được cảm nhận và tính hữu ích được cảm nhận và cách những mối quan hệ này hình thành sự tham gia tích cực của công dân vào mạng xã hội.



Hình 3.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả xây dựng

3. Thang đo khảo sát

Bảng 3.1. Thang đo khảo sát

Thang đo	Nguồn
Cảm nhận về trách nhiệm giải trình PA	Beshi và Kaur, 2020; Hartanto et al., 2021; Mansoor, 2021
PA1. Chính quyền địa phương có cơ chế báo cáo tiến độ chương trình đối với các mục tiêu của nó một cách định kỳ.	
PA2. Chính quyền địa phương nhận thức rõ trách nhiệm của mình đối với dân số.	
PA3. Trong mọi trường hợp, chính quyền địa phương tuân thủ các quy tắc và quy định do Bộ Tài chính thiết lập.	
PA4. Chính quyền địa phương hiểu cách duy trì chi tiêu trong ngân sách một cách đúng đắn và được phép.	
Cảm nhận về tính minh bạch PT	

Thang đo	Nguồn
PT1. Chính quyền địa phương thực hiện các dự án công trình công cộng của mình một cách minh bạch.	Matheus et al., 2021
PT2. Chính quyền địa phương tiết lộ toàn bộ quá trình của các dự án công trình công cộng một cách minh bạch.	
PT3. Cư dân có thể thấy rõ sự phát triển và trạng thái của các dự án công trình công cộng.	
PT4. Chính quyền địa phương cung cấp đủ thông tin cho người dân về các sáng kiến công trình công cộng của mình.	
Cảm nhận về tính đáp ứng PR	Beshi và Kaur, 2020; Hartanto et al., 2021; Mansoor, 2021; Vigoda-Gadot và Yuval, 2003
PR1. Chính quyền địa phương quan tâm đến ý kiến chung.	
PR2. Chính quyền địa phương xử lý các yêu cầu từ công chúng một cách kịp thời.	
PR3. Chính quyền địa phương đang nỗ lực cung cấp hỗ trợ cho những cư dân cần thiết.	
PR4. Chính quyền địa phương cung cấp các giải pháp chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu của người dân một cách hiệu quả.	
PR5. Các đơn kháng cáo của công dân lên chính quyền được xử lý đúng cách và kịp thời.	Chawla và Joshi, 2019; Ogedengbe và Talib, 2020
Cảm nhận về an ninh PS	
PS1. Thông tin cá nhân của tôi được trao đổi với các cơ quan chính quyền thông qua ứng dụng trực tuyến an toàn.	
PS2. Thông tin tôi gửi đến các tổ chức chính phủ thông qua ứng dụng trực tuyến sẽ không được chia sẻ với các tổ chức không đáng tin cậy.	
PS3. Thông tin tôi cung cấp cho các tổ chức chính phủ thông qua ứng dụng trực tuyến sẽ không được tiết lộ mà không có sự cho phép của tôi.	
PS5. Truyền thông chính quyền địa phương bảo vệ dữ liệu của người dân khỏi sự truy cập trái phép.	
PS6. Khi được sử dụng trong các dịch vụ công, truyền thông có tiềm năng giải quyết các vấn đề an ninh.	Patil et al., 2020
Niềm tin vào dịch vụ công trực tuyến PTG	
PTG1. Các dịch vụ công trực tuyến hoạt động vì lợi ích của công chúng.	
PTG2. Các dịch vụ công trực tuyến có năng lực.	
PTG3. Các dịch vụ công trực tuyến thực hiện các dịch vụ công một cách hiệu quả.	
PTG4. Các dịch vụ công trực tuyến chân thành.	
PTG5. Các dịch vụ công trực tuyến trung thực.	
Sự tham gia vào mạng xã hội CP.	

Thang đo	Nguồn
CP1. Tôi có ý định giao tiếp với chính quyền địa phương qua mạng xã hội.	Khan et al., 2021; Singh và Srivastava, 2019
CP2. Tôi sẽ thông báo cho chính quyền địa phương về sự việc qua mạng xã hội.	
CP3. Tôi có ý định sử dụng mạng xã hội để tìm hiểu và thảo luận về các vấn đề xã hội quan trọng.	
CP4. Trong tương lai, tôi tin rằng tôi sẽ đóng góp cho các cơ quan chính quyền qua mạng xã hội.	
CP5. Tôi sẵn lòng tương tác với các cơ quan chính quyền qua mạng xã hội.	
Tính dễ sử dụng được cảm nhận PEU.	Khan et al., 2021; Singh và Srivastava, 2019
PEU1. Hầu hết các ứng dụng trực tuyến của các cơ quan chính phủ đều dễ sử dụng.	
PEU2. Tôi học cách sử dụng các ứng dụng chính quyền địa phương trực tuyến một cách nhanh chóng.	
PEU3. Tôi không tốn nhiều thời gian hoặc công sức khi sử dụng các dịch vụ công qua các ứng dụng trực tuyến.	
PEU 4. Mạng xã hội là một cách linh hoạt để kết nối công dân với các cơ quan chính quyền.	
PEU5. Việc tương tác của tôi với các cơ quan chính quyền qua ứng dụng trực tuyến là đơn giản và dễ dàng.	
PEU6. Tôi cảm thấy thoải mái khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.	
Tính hữu ích được cảm nhận PUF.	Chawla và Joshi, 2019; Singh và Srivastava, 2019
PUF1. Làm việc với ứng dụng dịch vụ công trực tuyến sẽ mang lại chất lượng cao hơn so với làm việc trực tiếp.	
PUF2. Khi tham gia vào các cơ quan chính phủ, việc sử dụng các ứng dụng trực tuyến có thể cải thiện hiệu quả.	
PUF3. Sử dụng các ứng dụng trực tuyến có thể tăng cường hiệu quả của việc trao đổi thông tin với các cơ quan chính phủ.	
PUF4. Mọi người có thể liên hệ với các cơ quan chính phủ dễ dàng hơn khi họ sử dụng các ứng dụng trực tuyến.	
PUF5. Sử dụng các ứng dụng trực tuyến cho các dịch vụ công là cần thiết để củng cố mối quan hệ giữa chính phủ và người dân.	
PUF6. Sử dụng các ứng dụng trực tuyến để cải thiện các dịch vụ công.	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

4. Thu thập dữ liệu

Tỉnh Tiền Giang ở Việt Nam đã được chọn để phân phối khảo sát. Tỉnh này bao gồm tám huyện, một thành phố và hai thị xã. Với chính sách chính phủ số, nhiệm vụ và việc thực hiện giải pháp, tỉnh Tiền Giang tương tự với các tỉnh và thành phố lớn khác của Việt Nam, như TP.HCM và Hà Nội, thủ đô của Việt Nam. Đặc biệt, chính quyền địa phương ở tỉnh Tiền Giang đã hỗ trợ và điều kiện thuận lợi để thu thập dữ liệu từ tất cả 11 khu vực, bằng các phương pháp phi xác suất, với trọng tâm là phương pháp phân tầng.

Trong số 529 câu trả lời hợp lệ, 56,5% người trả lời là nam và 43,5% là nữ. Về độ tuổi, 32,1% ở độ tuổi từ 18 đến 25, 39,7% ở độ tuổi từ 26 đến 40, 23,8% ở độ tuổi từ 41 đến 60, và 4,3% trên 60 tuổi. Về trình độ học vấn, 37,6% trung học phổ thông, 11,7% trường nghề, 20,6% cao đẳng (chương trình hai năm), 26,7% có bằng cử nhân, và 3,4% có trình độ cao hơn như thạc sĩ và tiến sĩ. Về nghề nghiệp, 33,1% công tác trong các cơ quan chính phủ, 8,5% làm việc cho các doanh nghiệp tư nhân, 12,9% làm trong lĩnh vực y tế và giáo dục, và tới 45,6% là lao động tự do hoặc làm việc trong các ngành khác; 80,9% là nhân viên, 14,2% là quản lý, và 4,9% là chủ doanh nghiệp tư nhân.

5. Phương pháp nghiên cứu

Chương này tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng để nghiên cứu, trong đó PLS-SEM đã được sử dụng để đánh giá các mô hình đo lường và phân tích vì một số lý do sau. Thứ nhất, mục tiêu của chương này là làm rõ cách thức các thực hành quản trị tốt và các thành phần của mô hình TAM ảnh hưởng đến Te-GS của công dân và sự tham gia vào mạng xã hội. PLS-SEM là một kỹ thuật dựa trên phương sai sử dụng một loạt các hồi quy bình phương tối thiểu thông thường. Kỹ thuật này linh hoạt hơn đáng kể so với SEM dựa trên hiệp phương sai (Hair et al., 2020) và phù hợp cho các mô hình nghiên cứu khám phá ở giai đoạn đầu của sự phát triển khái niệm (Hair et al., 2012). Thứ hai, khung khái niệm của luận án bao gồm nhiều cấu trúc phụ thuộc và PLS-SEM cải thiện dự đoán bằng cách tối ưu hóa các cấu trúc phụ thuộc ở mức độ địa phương (Haenlein và Kaplan,

2004; Zhang và Edgar, 2022). Cuối cùng, vì PLS-SEM sử dụng phương pháp bootstrapping, nó có khả năng có sức mạnh thống kê mạnh hơn và đảm bảo tính hợp lệ của cấu trúc (Hair et al., 2017).

6. Kết quả nghiên cứu

Để đại diện chính xác cho dữ liệu, mô hình đo lường đã được phân tích bằng quy trình PLS-SEM và phương pháp bootstrapping với 5,000 mẫu (Hair et al., 2019). Bảng 4 và Hình 2 trình bày kết quả của việc kiểm tra giả thuyết.

Bảng 3.5. Kết quả của mô hình cấu trúc

Giả thuyết	β	t-value	p-value	Kết quả
H1. PA có liên quan tích cực đến Te-GS của công dân.	0.044	0.898	0.369	Bác bỏ
H2. PT có liên quan tích cực đến Te-GS của công dân.	0.134	2.729	0.006	Chấp nhận
H3. PR có liên quan tích cực đến Te-GS của công dân.	0.269	4.981	0.000	Chấp nhận
H4. Cảm nhận về an ninh có liên quan tích cực đến Te-GS.	0.477	10.604	0.000	Chấp nhận
H5. Te-GS có liên quan tích cực đến sự tham gia mạng xã hội.	0.079	2.298	0.022	Chấp nhận
H6. Tính dễ sử dụng được cảm nhận có liên quan tích cực đến tính hữu ích được cảm nhận.	0.760	22.385	0.000	Chấp nhận
H7. Tính dễ sử dụng được cảm nhận có liên quan tích cực đến sự tham gia mạng xã hội.	0.316	3.634	0.000	Chấp nhận
H8. Tính hữu ích được cảm nhận có liên quan tích cực đến sự tham gia mạng xã hội.	0.448	4.567	0.000	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả tổng hợp

7. Hiệu ứng trung gian

Các tác động gián tiếp đã được ước tính nhằm xác định vai trò trung gian của Te-GS và tính hữu ích được cảm nhận lên mối quan hệ giữa tính dễ sử dụng được cảm nhận

và sự tham gia của công dân vào mạng xã hội. Như thể hiện trong Bảng 5, tính hữu ích được cảm nhận đóng vai trò trung gian một phần trong mối quan hệ giữa tính dễ sử dụng được cảm nhận và sự tham gia của công dân vào mạng xã hội, trong khi Te-GS không đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa tính dễ sử dụng được cảm nhận và sự tham gia của công dân vào mạng xã hội.

Bảng 3.6. Hiệu ứng tác động

Tác động trực tiếp và gián tiếp	Loại	Estimates	T-values	P values	Kết luận
PEU → PSM	Trực tiếp	0.448	4.581	0.000	Chấp nhận
PEU → Te-GS → PSM	Gián tiếp	0.001	0.512	0.608	Bác bỏ
PEU → PUF → PSM	Gián tiếp	0.252	3.277	0.001	Tác động một phần

Lưu ý: Cảm nhận tính dễ sử dụng (PEU), Tham gia vào mạng xã hội (PSM), Niềm tin vào dịch vụ trực tuyến (Te-GS), Nhận thức hữu ích (PUF).

Nguồn: Tác giả tổng hợp

BÀI BÁO 2

Thúc đẩy việc Chấp nhận Chính phủ số: Khám phá vai trò của Nhận thức về Tính hữu ích, Sự dễ sử dụng, Niềm tin và Sự tham gia Mạng xã hội tại Việt Nam

Tiếp nối những phát hiện từ bài báo đầu tiên về vai trò của các yếu tố như tính minh bạch, bảo mật và tính đáp ứng trong việc xây dựng niềm tin vào dịch vụ chính phủ số, chương này mở rộng phạm vi nghiên cứu để làm rõ hơn các yếu tố quyết định đến việc chấp nhận chính phủ số của người dân. Bài báo thứ nhất đã chứng minh rằng các yếu tố quản trị tốt có tác động tích cực đến niềm tin của công dân và khuyến khích họ tham gia mạng xã hội để tìm hiểu về các dịch vụ chính phủ số. Tuy nhiên, để hiểu rõ hơn vì sao công dân quyết định áp dụng chính phủ số, bài báo thứ hai tập trung vào các yếu tố của mô hình chấp nhận công nghệ (TAM), bao gồm nhận thức về tính hữu ích, sự dễ sử dụng, và sự tham gia mạng xã hội, để đo lường mức độ hài lòng và ý định sử dụng các dịch vụ số của Chính phủ tại Việt Nam.

Mặc dù việc chấp nhận các dịch vụ chính phủ số là rất quan trọng để đạt được lợi ích của chúng, nhưng sự chú ý chưa đầy đủ đã được dành cho phía cầu, cụ thể là cách mọi người sử dụng hệ thống. Nhằm giải quyết khoảng trống, tác giả điều tra cách thức các yếu tố chính của mô hình chấp nhận công nghệ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng, mong muốn tham gia mạng xã hội, và việc chấp nhận dịch vụ chính phủ số. Hiểu được sự tương tác giữa các yếu tố quyết định, cũng như việc sử dụng mạng xã hội và việc chấp nhận chính phủ số, là rất quan trọng, khi các nỗ lực sử dụng mạng xã hội để khuyến khích sự tham gia của công dân và cung cấp dịch vụ hiệu quả bởi các chính phủ của nhiều quốc gia, bao gồm cả Việt Nam. Bài nghiên cứu này đóng góp vào tài liệu bằng cách điều tra những tương tác này tại tỉnh Tiền Giang, Việt Nam và đưa ra các khuyến nghị để làm cho chính phủ số hiệu quả hơn.

1. Giới thiệu

Bài báo tập trung nghiên cứu chi tiết vai trò của nhận thức về tính hữu ích, tính dễ sử dụng và niềm tin vào chính phủ số trong việc thúc đẩy sự chấp nhận của công dân đối với các dịch vụ chính phủ số tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng các yếu tố như tính hữu ích và dễ sử dụng của dịch vụ có tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng của công dân, từ đó ảnh hưởng đến ý định và hành vi sử dụng mạng xã hội để tương tác với các dịch vụ chính phủ số. Đồng thời, sự tham gia tích cực trên mạng xã hội được ghi nhận là yếu tố quan trọng, không chỉ hỗ trợ công dân dễ dàng tiếp cận các dịch vụ chính phủ số mà còn củng cố niềm tin của họ vào sự hiệu quả của những dịch vụ chính phủ số.

2. Cơ sở lý thuyết

Dựa trên mô hình chấp nhận công nghệ (TAM), hai thành phần quan trọng của thái độ nhận thức bao gồm tính hữu ích được cảm nhận (PUF) và tính dễ sử dụng được cảm nhận (PEU). PUF là một mức độ mà cá nhân nhận thấy rằng việc sử dụng một công nghệ chi tiết sẽ cải thiện hiệu quả công việc của họ hoặc đơn giản hóa các nhiệm vụ. Nó đánh giá các lợi ích hoặc ưu điểm được cảm nhận mà các cá nhân liên kết với việc chấp nhận một công nghệ mới. Trong khi đó, PEU đề cập đến mức độ mà một cá nhân tin rằng việc sử dụng một công nghệ cụ thể sẽ yêu cầu ít nỗ lực hoặc dễ sử dụng. Nhận định này xem xét mức độ đơn giản và dễ sử dụng đối với người dùng của công nghệ, bao gồm các khía cạnh như dễ học và dễ điều hướng. Tập hợp, các thành phần này có ảnh hưởng quan trọng đến việc hình thành thái độ và ý định của các cá nhân về việc chấp nhận công nghệ mới. Khả năng chấp nhận và sử dụng công nghệ của người dùng cao hơn khi họ cho rằng công nghệ đó vừa hữu ích vừa thân thiện với người dùng (Davis, 1989).

3. Thu thập dữ liệu

Đối tượng tham gia trong nghiên cứu là các công dân sống ở miền Nam Việt Nam. Được sự quan tâm hỗ trợ của chính quyền địa phương, 22 thành viên của nhóm nghiên cứu đã phân phát ngẫu nhiên 1.000 bảng khảo sát đến người dân đại diện hộ gia đình đã từng sử

dụng các dịch vụ công trực tuyến. Cuộc khảo sát được hoàn thành trong khoảng thời gian năm tháng, từ tháng 11 năm 2022 đến tháng 3 năm 2023. Tác giả thu được 529 phản hồi hợp lệ, đủ kích thước mẫu để phân tích bằng PLS-SEM. Nghiên cứu tập trung vào những người đang giữ các vị trí quản lý, có kiến thức chuyên môn rộng rãi và quen thuộc với các dịch vụ chính phủ số. Mẫu khảo sát có 80,9% hiện là cán bộ hoặc làm việc cho Chính phủ, tiếp theo là các nhà quản lý (14,2%) và chủ doanh nghiệp tư nhân (4,9%).

4. Thang đo khảo sát

Bảng 4.2. Thang đo khảo sát

Thang đo	Nguồn
Nhận thức về tình hữu dụng PUF.	Adapted with minor changes (Khan et al., 2021)
PUF1. Sử dụng mạng xã hội cho các dịch vụ công sẽ có <i>chất lượng tốt hơn</i> làm việc trực tiếp.	
PUF2. Sử dụng mạng xã hội có thể <i>nâng cao hiệu quả</i> khi tham gia các cơ quan nhà nước.	
PUF3. Sử dụng mạng xã hội có thể <i>cải thiện hiệu suất</i> trong việc trao đổi thông tin với các cơ quan nhà nước	
PUF4. Sử dụng mạng xã hội giúp người dân <i>giao tiếp</i> với các cơ quan nhà nước <i>đễ dàng hơn</i> .	
PUF5. Sử dụng mạng xã hội cho các dịch vụ công là cần thiết để <i>tăng cường mối quan hệ</i> giữa chính quyền và công chúng.	
PUF6. Sử dụng mạng xã hội cho các dịch vụ công <i>có ích hơn</i> .	Adapted with minor changes (Khan et al., 2021)
Nhận thức về tính dễ sử dụng PEU.	
PEU1. Hầu hết các dịch vụ của các cơ quan nhà nước cung cấp trên mạng xã hội <i>đễ sử dụng</i> .	
PEU2. Tôi <i>đễ dàng học cách sử dụng</i> các mạng xã hội cho các dịch vụ công.	
PEU3. Tôi <i>không cần công sức</i> khi sử dụng mạng xã hội để giao tiếp với cơ quan nhà nước.	

Thang đo	Nguồn
PEU4. Mạng xã hội là một cách <i>linh hoạt</i> để kết nối người dân với các cơ quan nhà nước.	
PEU5. Tương tác trên mạng xã hội giữa tôi với các cơ quan nhà nước <i>rõ ràng</i> và <i>dễ hiểu</i> .	
PEU6. Tôi <i>dễ thành thạo</i> trong việc sử dụng mạng xã hội cho các dịch vụ công.	
Sự hài lòng của người dân CS.	Adapted with major changes. (Alkrajji, 2021)
CS1. Dựa trên cảm xúc của tôi, tôi sẽ sử dụng OTP (mật khẩu một lần) cho các dịch vụ chính phủ trực tuyến.	
CS2. Dựa trên chất lượng, tôi sẽ tiếp tục sử dụng OTP cho các dịch vụ chính phủ trực tuyến.	
CS3. Dựa trên những lợi ích, tôi sẽ tiếp tục sử dụng OTP cho các dịch vụ chính phủ trực tuyến.	
Niềm tin vào Chính phủ số TEG.	(Khan et al., 2021)
TEG1. Tôi tin tưởng các mạng xã hội phục vụ cho dịch vụ chính phủ	
TEG2. Các dịch vụ của chính phủ số có khả năng cung cấp dịch vụ cốt lõi của chúng.	
TEG3. Dịch vụ chính phủ số cung cấp dịch vụ công một cách hiệu quả.	
TEG4. Dịch vụ chính phủ số là đáng tin cậy.	
TEG5. Dịch vụ chính phủ số là trung thực.	(T. T. U. Nguyen et al., 2023)
Sử dụng mạng xã hội USM.	
USM1. Tôi <i>dự định tương tác</i> với các cơ quan địa phương thông qua mạng xã hội.	
USM2. Tôi sẽ thông báo cho cơ quan chức năng địa phương về một sự cố gần đây khi sử dụng mạng xã hội.	
USM3. Tôi sử dụng mạng xã hội để tìm hiểu và thảo luận về các vấn đề xã hội quan trọng.	
USM4. Trong tương lai, tôi tin rằng mình sẽ đóng góp cho các cơ quan chính phủ bằng cách sử dụng mạng xã hội.	
USM5. Tôi sẵn sàng tương tác với các cơ quan chính phủ bằng cách sử dụng mạng xã hội.	
Ý định áp dụng Chính phủ số EGA.	

Thang đo	Nguồn
EGA1. Tôi sẵn sàng tìm hiểu thông tin từ các trang web Chính phủ số.	Adapted with major changes from (Carter & Bélanger, 2005)
EGA2. Tôi sẵn sàng sử dụng các dịch vụ trực tuyến, chẳng hạn như nộp thuế trực tuyến và nộp đơn trực tuyến cho các tài liệu của chính phủ.	
EGA3. Tôi sẵn sàng chia sẻ ý kiến của mình trên các trang web Chính phủ số.	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

5. Phương pháp đánh giá

Trong nghiên cứu của họ, Dash và Paul (Dash & Paul, 2021) quan sát thấy rằng mô hình phương trình cấu trúc bình phương tối thiểu từng phần (PLS-SEM) và mô hình phương trình cấu trúc dựa trên hiệp phương sai (CB-SEM) có hiệu quả tương đương trong việc thiết lập một mối quan hệ mang tính cấu trúc. Hiệu quả của chúng phụ thuộc vào việc sử dụng dữ liệu đã được xử lý và tiêu chuẩn hóa. Mặc dù CB-SEM historically được sử dụng phổ biến hơn, các nghiên cứu thực nghiệm gần đây đã gợi ý rằng PLS-SEM cung cấp sự linh hoạt lớn hơn trong việc kiểm tra và đánh giá các cấu hình khác nhau. Do đó, tác giả áp dụng PLS-SEM để phân tích dữ liệu và đánh giá các giả thuyết.

6. Kết quả nghiên cứu

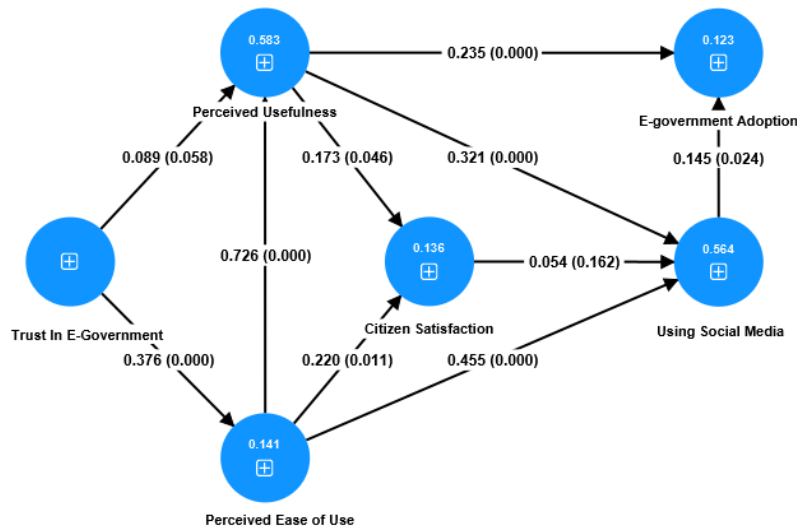
Sau khi mô hình đo lường được kiểm định và thấy phù hợp, tác giả tiến hành kiểm định mô hình cấu trúc để kiểm tra các liên kết giữa các cấu trúc tiềm ẩn, chẳng hạn như PUF, PEU, và TEG với USM, CS, và EGA. Tác giả đã thực hiện bootstrapping với 5.000 mẫu. Các giả thuyết có giá trị p thấp hơn 0,05, điều này xác nhận mức độ tin cậy hơn 95% về mặt thống kê đối với mối quan hệ giữa các biến tiềm ẩn. Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc được hiển thị trong Hình 4.2 và Bảng 4.5.

Trong mô hình cấu trúc của nghiên cứu, cả PUF và PEU đều ảnh hưởng đáng kể đến CS, USM, và EGA, do đó ủng hộ các giả thuyết H4, H5, H6, H7, và H8. USM có tác động tích cực đến EGA, do đó ủng hộ giả thuyết H10. Tuy nhiên, kết quả không tìm thấy mối liên hệ giữa TEG và PUF, do đó bác bỏ giả thuyết H1. Tương tự, giá trị hệ số cho CS và USM không có ý nghĩa, do đó bác bỏ giả thuyết H9. Không đủ bằng chứng để xác nhận rằng sự hài lòng của công dân thúc đẩy hoặc khuyến khích họ sử dụng mạng xã hội.

Bảng 4.5. Kiểm tra giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ trực tiếp	Estimates	p-value	Kết quả
H1	TEG → PUF	0.089	0.058	Bác bỏ
H2	TEG → PEU	0.376	0.000	Chấp thuận
H3	PEU → PUF	0.726	0.000	Chấp thuận
H4	PEU → CS	0.220	0.011	Chấp thuận
H5	PUF → CS	0.173	0.046	Chấp thuận
H6	PEU → USM	0.455	0.000	Chấp thuận
H7	PUF → USM	0.321	0.000	Chấp thuận
H8	PUF → EGA	0.235	0.000	Chấp thuận
H9	CS → USM	0.054	0.162	Bác bỏ
H10	USM → EGA	0.145	0.024	Chấp thuận

Nguồn: Tác giả tổng hợp



Hình 4.2. Kết quả mô hình cấu trúc PLS SEM

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Kết quả này đã cung cấp một cái nhìn sâu sắc về cách thức mà niềm tin và sự hài lòng của công dân có thể được nâng cao thông qua sự hỗ trợ của mạng xã hội, từ đó thúc đẩy sự chấp nhận chính phủ số. Những phát hiện này đóng góp đáng kể vào việc xây dựng các chiến lược quản lý hiệu quả, giúp các nhà hoạch định chính sách tối ưu hóa tính dễ sử dụng và tính hữu ích của dịch vụ chính phủ số nhằm thu hút sự tham gia tích cực của công dân.

BÀI BÁO 3

Đánh giá tác động của chất lượng quan hệ công dân và hiệu ứng điều chỉnh của sự tham gia của công dân đối với việc Chấp nhận Chính phủ số

1. Giới thiệu

Bài báo này tiếp nối và mở rộng các phát hiện từ hai bài báo trước, với mục tiêu phân tích sâu hơn về chất lượng mối quan hệ giữa công dân và Chính phủ - một yếu tố quan trọng nhưng chưa được khám phá chi tiết trong các chương trước. Bài báo thứ nhất đã xác định vai trò của các yếu tố như tính minh bạch, bảo mật và tính đáp ứng trong việc xây dựng niềm tin của công chúng vào dịch vụ chính phủ số. Trong khi đó, bài báo thứ hai nhấn mạnh rằng nhận thức về tính hữu ích, tính dễ sử dụng và niềm tin đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao mức độ hài lòng của công dân, qua đó ảnh hưởng tích cực đến ý định và hành vi để sử dụng mạng xã hội nhằm tương tác với các dịch vụ chính phủ số.

Bài báo thứ ba được trình bày trong chương này, mở rộng những phát hiện đó bằng cách đi sâu vào tác động của chất lượng mối quan hệ công dân, niềm tin và cam kết lâu dài đối với việc chấp nhận chính phủ số. Ngoài ra, chương này cũng phân tích vai trò điều chỉnh của sự tham gia của công dân trong quá trình này, làm rõ sự khác biệt giữa tham gia bền vững và tham gia tình huống. Những yếu tố này cung cấp một cái nhìn toàn diện về hành vi và động lực của người dân trong việc truy cập các dịch vụ chính phủ số, từ đó giúp chính phủ xây dựng chiến lược hiệu quả hơn để thúc đẩy sự tham gia và niềm tin của công dân.

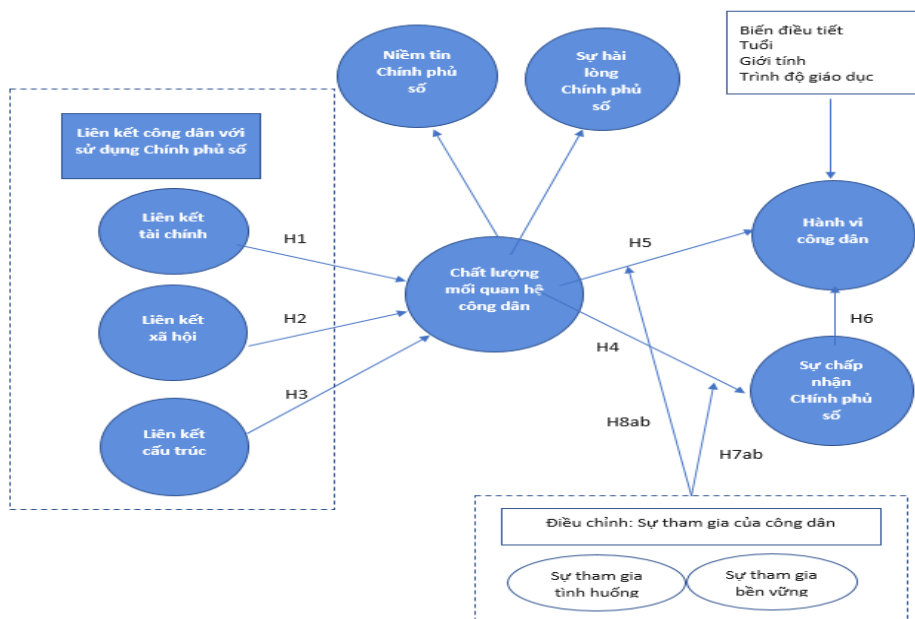
Lý thuyết Xã hội công dân được mở rộng với một khuôn khổ mới xác định lại việc áp dụng chính phủ số bằng cách định vị công dân là những người đồng sáng tạo tích cực. Không giống như các mô hình truyền thống, lý thuyết này nhấn mạnh vai trò của công dân trong việc giải thích các tín hiệu của chính phủ số, từ đó tác động đến chất lượng mối quan hệ và định hình các hành vi trong tương lai ở cả giai đoạn áp dụng và sau áp dụng. Cụ thể, theo phân tích của tác giả về 595 câu trả lời hợp lệ cho thấy rằng các mối quan hệ bền chặt

(tài chính, xã hội và cấu trúc) và chất lượng mối quan hệ được đánh giá cao (niềm tin và sự hài lòng) đã nâng cao đáng kể việc áp dụng chính phủ số và thúc đẩy các hành vi chủ động của công dân, chẳng hạn như vận động chính sách và chia sẻ thông tin. Mặt khác, kết quả nghiên cứu còn phát hiện ra những tác động khác nhau về sự tham gia của người dân với các dịch vụ trực tuyến của Chính phủ, mang lại sự hiểu biết mới mẻ về động lực của quá trình tham gia của công dân. Do đó, lý thuyết Xã hội công dân cung cấp một cách tiếp cận mang tính biến đổi, lấy công dân làm trung tâm, có thể khẳng định lại các dịch vụ của chính phủ số bằng cách nhấn mạnh vai trò quan trọng của chất lượng mối quan hệ và tham gia của công dân.

2. Cơ sở lý thuyết

Lý thuyết xã hội công dân xác định ba cấu trúc liên quan: chất lượng dự kiến, cấu hình niềm tin, và thích nghi được phê duyệt. "Thích nghi được phê duyệt" đề cập đến việc công dân tham gia chủ động vào các dịch vụ chính phủ số để nâng cao hiểu biết về chức năng của chính phủ và cung cấp phản hồi. "Cấu hình niềm tin" nhấn mạnh sự phù hợp giữa nội dung và các tính năng tương tác của dịch vụ chính phủ số với yêu cầu niềm tin của công dân. Cuối cùng, "chất lượng dự kiến" chỉ ra tầm quan trọng và mức độ tương tác mà chính phủ cung cấp trên các nền tảng này (Aladwani & Dwivedi, 2018; Bélanger & Carter, 2008).

Mô hình nghiên cứu được đề xuất nhằm đánh giá chính xác tác động của mối liên kết công dân, chất lượng mối quan hệ và sự tham gia vào việc áp dụng chính phủ số và hành vi công dân mà không có những ảnh hưởng gây nhiễu.



Hình 5.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả tổng hợp

3. Chọn mẫu và thu thập dữ liệu

Để thu thập dữ liệu mẫu, tỉnh Tiền Giang ở miền Nam Việt Nam được chọn để phân phối khảo sát. Các cơ quan chức năng tại Tiền Giang đã cung cấp sự hỗ trợ cần thiết và tạo điều kiện thuận lợi cho việc thu thập dữ liệu trên toàn bộ 11 huyện, thành phố, thị xã. Việc thu thập dữ liệu sử dụng phương pháp phi xác suất, chủ yếu là phương pháp phân tầng.

4. Thang đo khảo sát

Bảng 5.2. Thang đo khảo sát

Thang đo điều chỉnh	Nguồn
Mối liên kết Tài chính/ kinh tế FIN.	Adapted with major changes (Wu et al., 2017)
FIN1. Sử dụng chính phủ số giúp tôi tiết kiệm được nhiều chi phí cho các dịch vụ công.	
FIN2. Sử dụng chính phủ số rất tiện lợi cho tôi giải quyết các dịch vụ công.	
FIN3. Chính phủ số giải quyết các dịch vụ công một cách nhanh chóng.	
Mối liên kết xã hội SOC.	Adapted with major changes (Wu et al., 2017)

Thang đo điều chỉnh	Nguồn
SOC1. Chính phủ số quan tâm đến các nhu cầu của tôi.	
SOC2. Chính phủ số giúp tôi giải quyết các vấn đề cá nhân.	
SOC3. Chính phủ số thu thập các ý kiến đóng góp của tôi về dịch vụ công.	
Mối liên kết xu hướng STR.	Adapted with major changes (Wu et al., 2017)
STR1. Chính phủ số thường xuyên cải tiến hướng đến dịch vụ thân thiện, dễ dùng.	
STR2. Chính phủ số cập nhật các xu hướng, quy trình, giảm thủ tục, thành phần hồ sơ về dịch vụ công cho công dân.	
STR3. Tôi có thể truy xuất thông tin về chính phủ từ các phương tiện khác nhau (ví dụ: trên các trang web khác nhau của chính phủ số, facebook,...).	
Sự tin tưởng STRU.	Adapted with minor changes (Park & Blenkinsopp, 2011)
TRU1. Chính phủ số không lừa dối công dân trong quá trình xử lý các dịch vụ công.	
TRU2. Chính phủ số sẽ cân nhắc lợi ích của công dân trước tiên hơn là lợi ích riêng của các dịch vụ công.	
TRU3. Chính phủ số sẽ không gây bất lợi cho công dân do sơ suất của họ trong quá trình giải quyết các dịch vụ công.	
TRU4. Tôi tin tưởng cách giải quyết các quy trình của dịch vụ công được cung cấp qua chính phủ số.	
Sự hài lòng SAT.	Adapted with minor changes (Park & Blenkinsopp, 2011)
SAT1. Tôi hài lòng với các dịch vụ công được cung cấp từ chính phủ số.	
SAT2. Tôi hài lòng với khả năng xử lý các quy trình của các dịch vụ công của chính phủ số.	
SAT3. Tôi hài lòng với kết quả đạt được từ các dịch vụ công được cung cấp bởi chính phủ số.	
Ý định áp dụng Chính phủ số AI1.	Adapted with minor changes (Chau et al., 2019)
AI1. Tôi quan tâm đến việc sử dụng chính phủ số để giải quyết các dịch vụ công.	
AI2. Tôi có kế hoạch sử dụng chính phủ số để giải quyết các dịch vụ công trong tương lai.	
AI3. Tôi sẽ phát triển các thói quen thích hợp cho việc sử dụng chính phủ số trong tương lai.	
Hành vi sử dụng CPS của công dân CIB.	Adapted with minor changes (H. S. Kim & Choi, 2016; Yi & Gong, 2008)
CIB1. Công dân nói những điều tốt về chính phủ số cho những người xung quanh tôi.	
CIB2. Công dân đưa ra những khuyến nghị mang tính xây dựng về việc cải thiện các dịch vụ và chức năng của chính phủ số.	

Thang đo điều chỉnh	Nguồn	
CIB3. Công dân hoàn thành các khoản thanh toán cho các dịch vụ công trên chính phủ số trước ngày yêu cầu.		
CIB4. Công dân khuyến khích mọi người xung quanh sử dụng chính phủ số.		
CIB5. Công dân hỗ trợ góp ý, phản ánh những bất lợi các dịch vụ của Chính phủ số.		
CIB6. Khi tôi có ý kiến hữu ích về việc cải thiện các dịch vụ của chính phủ số, tôi sẽ gửi ý kiến của mình đến những người liên quan tại chính phủ số.		
CIB7. Khi tôi gặp vấn đề trong việc sử dụng chính phủ số, tôi sẽ báo cho người có trách nhiệm liên quan trong chính phủ số để cải thiện chất lượng dịch vụ.		
CIB8. Tôi sẽ cẩn thận theo dõi các quy định và quy tắc về việc sử dụng các dịch vụ công trên chính phủ số.		
VỀ ngữ cảnh SIT.		Adapted with minor changes (Havitz & Mannell, 2005; Hightower et al., 2002)
SIT1. Sử dụng chính phủ số thu hút mối quan tâm của tôi rất nhiều.		
SIT2. Tôi thật sự thích thú việc sử dụng chính phủ số.		
SIT3. Tôi tự tin rằng việc sử dụng chính phủ số là quyết định đúng đắn của tôi hiện tại.		
SIT4. Việc sử dụng chính phủ số đánh giá được kỹ năng số của tôi.		
SIT5. Tôi sẽ khó chịu nếu việc sử dụng chính phủ số chứng tỏ là tôi sử dụng thời gian không hiệu quả.	Adapted with minor changes (Havitz & Mannell, 2005; Hightower et al., 2002)	
VỀ tính lâu dài END.		
END1. Tôi sử dụng chính phủ số khá thường xuyên.		
END2. Tôi cho rằng mình rất am hiểu về việc sử dụng chính phủ số.		
END3. Tôi rất quen thuộc với việc sử dụng chính phủ số.		
END4. Tôi đã sử dụng chính phủ số khá thường xuyên trong vài tháng gần đây.		

Nguồn: Tác giả tổng hợp

5. Phương pháp nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu chương này sử dụng mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất từng phần (PLS-SEM) để thực hiện phân tích dữ liệu và kiểm tra các giả

thuyết. PLS-SEM được coi là hệ thống toàn diện và bao quát nhất trong các kỹ thuật SEM dựa trên phương sai, tạo ra các biến đại diện và sau đó sử dụng các biến đại diện này để mô tả các cấu trúc và ước lượng các tham số mô hình (Henseler et al., 2016). Với hai tính năng ưu việt, PLS-SEM ước lượng các mô hình phức tạp cùng với các biến quan sát và không quan sát được, cho phép các nhà nghiên cứu đạt được nhằm đề xuất giải pháp với số lượng mẫu hạn chế mà không lo lắng về việc nhận dạng hay hội tụ.

6. Kết quả phân tích

Phần phân tích dữ liệu này trình bày các giai đoạn chính của quy trình kiểm tra của tác giả. Đầu tiên, tác giả giải quyết vấn đề sai lệch phương pháp phổ biến để đảm bảo tính hợp lệ của dữ liệu. Tiếp theo tác giả đánh giá mô hình đo lường về độ tin cậy, độ nhất quán nội tại và giá trị hội tụ. Sau đó, tác giả kiểm tra giá trị phân biệt để xác nhận các cấu trúc riêng biệt. Cuối cùng, tác giả trình bày kết quả của mô hình cấu trúc, bao gồm các hệ số đường dẫn và kiểm tra giả thuyết, để làm rõ mối quan hệ giữa các biến.

Kiểm định mô hình kết cấu

Hệ số ước lượng, như được trình bày trong Bảng 5.6, kết quả ước lượng cho thấy hầu hết các giả thuyết được ủng hộ (p -value < 0.05), ngoại trừ H8b. Như đã trình bày, tất cả các mối liên kết của công dân đối với việc sử dụng Chính phủ số đều ảnh hưởng đến CRQ, do đó ủng hộ H1, H2 và H3. Đòi lại, CRQ được tìm thấy có tác động tích cực đến cả EGA và CIB, ủng hộ H4 và H5 tương ứng. Ngoài ra, kết quả đã xác định được tác động đáng kể của việc áp dụng chính phủ số đối với hành vi công dân của họ, do đó ủng hộ H6.

Về vai trò điều tiết của quá trình tham gia của công dân, nghiên cứu chỉ ra rằng sự tham gia lâu dài làm tăng đáng kể đến mối quan hệ giữa CRQ và EGA, ủng hộ H7a. Phân tích độ dốc đơn giản (Hình 2) cho thấy với hành vi công dân tăng lên, sự cải thiện trong CRQ rõ ràng hơn với sự tham gia lâu dài mạnh mẽ (được biểu thị bằng đường màu xanh lá cây) so với sự tham gia lâu dài yếu (được biểu thị bằng đường màu đỏ). Qua đó, cho

thấy rằng công dân có sự tham gia lâu dài cao hơn nhận thấy giá trị lớn hơn và có nhiều khả năng áp dụng các dịch vụ chính phủ số khi họ có mối quan hệ chặt chẽ với chính phủ.

Ngược lại, kết quả cho thấy hiệu ứng điều tiết của sự tham gia lâu dài lên mối quan hệ giữa CRQ và CIB không có ý nghĩa ($\beta = 0.112, p = 0.057$), do đó không ủng hộ H7b. Ngoài ra, hệ số cho SIT lên cả mối quan hệ giữa CRQ và EGA ($\beta = -0.113, p = 0.050$) và CRQ và CIB ($\beta = -0.032, p = 0.552$) không có ý nghĩa, cho thấy rằng SIT không điều tiết các mối quan hệ này, do đó không ủng hộ H8a và H8b. Những phát hiện này cho thấy rằng trong khi sự tham gia lâu dài tăng cường việc áp dụng các dịch vụ chính phủ số thông qua các mối quan hệ công dân mạnh mẽ, nó không ảnh hưởng đáng kể đến hành vi công dân hoặc sự tương tác giữa CRQ và sự tham gia tình huống.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Bảng 5.5. Kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ	Coefficient	P Values	Kết quả
H1	FIN → CRQ	0.187	0.001	Chấp thuận
H2	SOC → CRQ	0.399	0.000	Chấp thuận
H3	STR → CRQ	0.207	0.000	Chấp thuận
H4	CRQ → EGA	0.431	0.000	Chấp thuận
H5	CRQ → CIB	0.266	0.000	Chấp thuận
H6	EGA → CIB	0.179	0.000	Chấp thuận
H7a	END x CRQ → EGA	0.166	0.003	Chấp thuận
H7b	END x CRQ → CIB	0.112	0.057	Bác bỏ
H8a	SIT x CRQ → EGA	-0.113	0.050	Bác bỏ
H8b	SIT x CRQ → CIB	-0.032	0.552	Bác bỏ

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Việc phân tích các biến kiểm soát - cụ thể là trình độ học vấn, giới tính và độ tuổi- cho thấy các yếu tố này không tác động đáng kể đến hành vi công dân trong bối cảnh áp dụng chính phủ số. Thực tế, những phát hiện của nghiên cứu phần nào phù hợp với nghiên cứu trước đây (Dwivedi & Williams, 2008), điều này cho thấy giới tính không đóng vai trò

quan trọng trong việc áp dụng các dịch vụ chính phủ số. Nhìn chung, kết quả của tác giả nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tập trung vào các biến số chính liên quan mối quan hệ gắn kết của công dân, chất lượng môi quan hệ và sự tham gia vào việc hình thành việc áp dụng chính phủ số, vì chúng có ảnh hưởng lớn hơn trong việc xác định hành vi công dân so với các biến kiểm soát.

CHƯƠNG III. KẾT LUẬN & KIẾN NGHỊ

Nghiên cứu này đã khám phá và làm sáng tỏ các yếu tố then chốt tác động đến niềm tin của công dân vào dịch vụ chính phủ số và hành vi tham gia mạng xã hội, từ đó xác định cách mà các yếu tố này ảnh hưởng đến quyết định chấp nhận công nghệ của công dân. Thông qua việc nghiên cứu tại tỉnh Tiền Giang, Việt Nam, luận án đã làm rõ cách mà niềm tin, chất lượng mối quan hệ giữa công dân và Chính phủ, cùng vai trò của mạng xã hội thúc đẩy hiệu quả của chính phủ số. Kết quả nghiên cứu đã chứng minh rằng tính minh bạch, tính bảo mật, tính dễ sử dụng, và tính hữu ích của dịch vụ chính phủ số đều đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng niềm tin, điều này là cơ sở để công dân tăng cường mức độ sử dụng các dịch vụ chính phủ số. Một điểm quan trọng được phát hiện trong nghiên cứu là vai trò đặc biệt của mạng xã hội trong việc kết nối và duy trì mối quan hệ hai chiều giữa công dân và chính phủ. Qua đó, nghiên cứu khẳng định rằng mạng xã hội không chỉ là phương tiện truyền tải thông tin một chiều mà còn là nền tảng giao tiếp hai chiều giúp công dân đóng góp ý kiến và tham gia vào các quyết định, hoạt động của chính phủ. Đồng thời, nghiên cứu đã khẳng định rằng xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa công dân và Chính phủ là nền tảng quan trọng để thúc đẩy sự chấp nhận và tham gia của công dân vào các dịch vụ chính phủ số. Chất lượng mối quan hệ này, bao gồm niềm tin và sự hài lòng, không chỉ khuyến khích việc sử dụng dịch vụ mà còn thúc đẩy các hành vi công dân tích cực như truyền bá thông tin và ủng hộ chính phủ số.

Trong bối cảnh các quốc gia đang phát triển như Việt Nam, các phát hiện này cung cấp những gợi ý quan trọng cho các nhà hoạch định chính sách và quản lý trong việc phát triển các chiến lược và chính sách hiệu quả nhằm nâng cao sự tham gia và niềm tin của công dân vào các sáng kiến chính phủ số. Bằng cách cải thiện tính minh bạch, bảo mật, và dễ sử dụng của dịch vụ, đồng thời tận dụng mạng xã hội và xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với công dân, các nhà quản lý có thể tạo ra môi trường nhằm thúc đẩy sự phát triển của chính phủ số.

Những đóng góp lý thuyết và thực tiễn của nghiên cứu này không chỉ giúp hiểu rõ hơn về các yếu tố thúc đẩy sự chấp nhận và tham gia của công dân vào các dịch vụ chính phủ số mà còn mở rộng phạm vi nghiên cứu về quản trị công và công nghệ thông tin. Những hiểu biết này có thể hỗ trợ việc thiết kế và triển khai các chính sách và chiến lược nhằm tăng cường sự tham gia và niềm tin của công dân, đồng thời đảm bảo sự phát triển bền vững và toàn diện của xã hội thông qua việc sử dụng hiệu quả các công nghệ số trong quản lý công

1. Điểm mới của luận án

Luận án không chỉ đưa ra các phát hiện nghiên cứu mà còn thể hiện sự gắn kết chặt chẽ giữa ba bài báo để làm rõ các điểm mới của luận án. Những điểm mới này không chỉ thể hiện sự đóng góp lý thuyết của luận án mà còn cho thấy cách ba bài báo liên kết chặt chẽ với nhau để giải quyết mô hình tổng thể của luận án và tạo ra một bức tranh toàn diện về sự chấp nhận dịch vụ chính phủ số, giúp định hướng và cung cấp nền tảng cho nghiên cứu và ứng dụng tiếp theo trong quản trị công số.

Luận án đã xây dựng một khung lý thuyết tích hợp từ ba lý thuyết chủ chốt - lý thuyết quản trị tốt, mô hình chấp nhận công nghệ (TAM), và lý thuyết xã hội công dân (SocioCitizenry). Điểm mới ở đây là cách tiếp cận tổng hợp, không chỉ phân tích từng yếu tố đơn lẻ mà còn làm rõ mối liên kết và tương tác giữa các yếu tố này. Ba bài báo đóng góp các khía cạnh khác nhau để tạo nên khung lý thuyết hoàn chỉnh bao gồm **bài báo thứ nhất** xác lập nền tảng về niềm tin thông qua các yếu tố quản trị như tính minh bạch và bảo mật, **bài báo thứ hai** bổ sung bằng cách làm rõ vai trò của các yếu tố công nghệ, cụ thể là tính hữu ích và dễ sử dụng, trong việc củng cố niềm tin và sự hài lòng, **bài báo thứ ba** mở rộng khung lý thuyết với yếu tố xã hội, đặc biệt là chất lượng mối quan hệ giữa công dân và chính phủ. Sự kết hợp này mang lại một cái nhìn đa chiều về các yếu tố thúc đẩy niềm tin và chấp nhận dịch vụ chính phủ số. Khung lý thuyết này cung cấp một nền tảng vững chắc để nghiên cứu sự chấp nhận dịch vụ chính phủ số trong các quốc gia đang phát triển, đặc biệt là Việt Nam.

2. Đóng góp của luận án

Nghiên cứu này đã mang lại những đóng góp quan trọng về lý thuyết, thực tiễn và khoa học, thông qua việc xây dựng một khung lý thuyết tích hợp với sự gắn kết chặt chẽ giữa ba bài báo. Những đóng góp này đã mở rộng hiểu biết và cung cấp một nền tảng lý thuyết và khoa học để phân tích hành vi công dân trong kỷ nguyên số hóa, đặc biệt khi áp dụng vào bối cảnh Việt Nam.

2.1. Đóng góp về lý thuyết

Việc mở rộng mô hình mô hình TAM truyền thống này là điểm đóng góp lý thuyết quan trọng của luận án, khi nó cung cấp một cách tiếp cận toàn diện hơn để phân tích hành vi chấp nhận công nghệ của người dân, đưa ra các yếu tố mà chính phủ số cần chú trọng để tăng cường sự chấp nhận và hài lòng của công dân. Đây là một khung lý thuyết mới và có thể được điều chỉnh và áp dụng ở nhiều quốc gia đang phát triển khác.

Việc xác định vai trò trung gian của niềm tin là một đóng góp quan trọng cho lý thuyết về quản trị công, cho thấy rằng niềm tin không chỉ là yếu tố tâm lý riêng lẻ mà còn là cầu nối giữa công nghệ và quản trị, giúp công dân cảm thấy an tâm và tin tưởng khi tham gia vào các dịch vụ công trực tuyến. Phát hiện này góp phần làm rõ hơn vai trò của niềm tin trong các mô hình lý thuyết về hành vi chấp nhận công nghệ.

Làm rõ vai trò của mạng xã hội trong mô hình quản trị hiện đại, mạng xã hội không chỉ là kênh thông tin mà còn là nền tảng tương tác hai chiều, giúp công dân giám sát và góp ý về các hoạt động của Chính phủ. Vai trò của mạng xã hội đã được xác định rõ là công cụ thúc đẩy tính minh bạch của chính phủ, từ đó nâng cao niềm tin và sự tham gia của công dân. Đây là một điểm bổ sung lý thuyết quan trọng, giúp mở rộng hiểu biết về mạng xã hội như một phần không thể thiếu trong quản trị công hiện đại, đặc biệt là trong bối cảnh các quốc gia đang phát triển. Xây dựng và duy trì mối quan hệ công dân - chính phủ bền vững để duy trì sự tham gia và sự chấp nhận dài hạn

2.2. Đóng góp về khoa học

Bên cạnh những đóng góp về mặt lý thuyết, luận án cũng góp phần cung cấp những hiểu biết cần thiết về các yếu tố thúc đẩy sự chấp nhận chính phủ số và tham gia vào các dịch vụ chính phủ số, từ đó đưa ra những đóng góp khoa học quan trọng.

- Xây dựng một mô hình nghiên cứu toàn diện về chính phủ số
- Củng cố vai trò của niềm tin trong lĩnh vực nghiên cứu chính phủ số
- Khẳng định vai trò của mạng xã hội trong xây dựng mối quan hệ công dân - chính phủ

2.3. Đóng góp về hàm ý quản trị

Đóng góp quản trị trong xây dựng niềm tin và mối quan hệ công dân - Chính phủ bằng cách xây dựng một môi trường quản trị minh bạch, bảo mật được đảm bảo và bảo vệ thông tin cá nhân của công dân. Đóng góp quản trị trong việc tối ưu hóa trải nghiệm người dùng và thúc đẩy sự hài lòng của công dân bằng việc đơn giản hóa và tối ưu hóa các quy trình dịch vụ công trực tuyến, và phát triển hệ thống hỗ trợ và phản hồi trực tuyến. Đóng góp quản trị trong việc sử dụng mạng xã hội như một công cụ quản trị công hiệu quả. Tận dụng mạng xã hội làm kênh giao tiếp chính thức giữa công dân và Chính phủ. Mạng xã hội có thể được sử dụng như một kênh giao tiếp chính thức, giúp chính phủ tiếp cận và lắng nghe ý kiến của công dân một cách hiệu quả. Các cơ quan nhà nước có thể sử dụng mạng xã hội để công khai thông tin, thu nhận phản hồi, và lắng nghe những ý kiến đóng góp từ công dân. Điều này tạo ra một kênh tương tác hai chiều, giúp chính quyền hiểu rõ hơn nhu cầu của công dân và từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ công. Thúc đẩy trách nhiệm giải trình qua mạng xã hội.

Những hàm ý quản trị từ luận án này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cải thiện tính minh bạch, bảo mật, và sự dễ sử dụng của các dịch vụ chính phủ số. Đồng thời, việc tích hợp mạng xã hội và xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với công dân cũng là những yếu tố then chốt để thúc đẩy sự chấp nhận và tham gia của công dân vào các dịch vụ này. Các nhà

quản lý cần áp dụng những chiến lược này để phát triển các dịch vụ chính phủ số hiệu quả và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của công dân, đặc biệt là trong bối cảnh các nước đang phát triển như Việt Nam.

3. Kiến nghị

Dựa trên các kết quả nghiên cứu về các yếu tố tác động đến sự chấp nhận chính phủ số của công dân, một số kiến nghị cụ thể được đưa ra cho cả chính quyền địa phương và trung ương nhằm tăng cường tính hiệu quả và khả năng tiếp cận của các dịch vụ công trực tuyến. Các kiến nghị này không chỉ nhấn mạnh vào yếu tố công nghệ mà còn chú trọng vào việc xây dựng niềm tin, nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện mối quan hệ giữa công dân và chính phủ.

3.1. Kiến nghị đối với chính quyền địa phương

- Nâng cao tính minh bạch và dễ tiếp cận của dịch vụ công trực tuyến.
- Sử dụng mạng xã hội để tăng cường sự tương tác và lắng nghe công dân.
- Phát triển hệ thống hỗ trợ trực tuyến và nâng cao bảo mật, bảo vệ quyền riêng tư của công dân.
- Tăng cường các chương trình nâng cao nhận thức cộng đồng về quyền lợi công dân trong môi trường số.

3.2. Kiến nghị đối với chính quyền trung ương

- Xây dựng bộ tiêu chuẩn quốc gia cho các dịch vụ chính phủ số.
- Hỗ trợ tài chính và kỹ thuật cho các địa phương trong triển khai chính phủ số.
- Đẩy mạnh các chương trình giáo dục công nghệ số cho cộng đồng.
- Phát triển các công nghệ bảo mật tiên tiến.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Alkrajji, A. I. (2020). Citizen Satisfaction With Mandatory E-Government Services: A Conceptual Framework and an Empirical Validation. *IEEE Access*, 8, 117253–117265. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3004541>

Alkrajji, A. I. (2021). An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models. *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2020-0015>

Yun, J. J., Cooke, P., Jung, K., & Yang, B. (2023). Theme issue: open innovation and ‘catch-up’: globalist or localist? *European Planning Studies*, 31(5), 845–861. <https://doi.org/10.1080/09654313.2022.2146942>

Tejedo-Romero, F., & Araujo, J. F. F. E. (2020). E-government-enabled transparency: The effect of electoral aspects and citizen’s access to Internet on information disclosure. *Journal of Information Technology and Politics*. <https://doi.org/10.1080/19331681.2020.1713958>

Zahid, H., Ali, S., Abu-Shanab, E., & Muhammad Usama Javed, H. (2022). Determinants of intention to use e-government services: An integrated marketing relation view. *Telematics and Informatics*, 68, 101778. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101778>

Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of E-government Adoption: Testing the Mediating Effects of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850–865. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1660989>

Grimmelikhuijsen, S. G., Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2020). Latent transparency and trust in government: Unexpected findings from two survey experiments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101497. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101497>

Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.01.002>