

Các nhân tố tác động đến việc chấp nhận sử dụng chính phủ điện tử tại Việt Nam

ĐÀM SƠN TOẠI*
NGUYỄN THƯ HẰNG**

Tóm tắt

Nghiên cứu sử dụng mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) và thuyết hành vi dự định (TPB) để tìm hiểu ý định và hành vi sử dụng chính phủ điện tử (CPĐT) ở Việt Nam. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng: Nhận thức tính hữu dụng, Thái độ và Chuẩn chủ quan có tác động lên Ý định sử dụng dịch vụ CPĐT. Ý định sử dụng dịch vụ CPĐT có ảnh hưởng tới Hành vi sử dụng của người dùng.

Từ khoá: chính phủ điện tử, chấp nhận sử dụng, TAM, TPB

Summary

The study used Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Intentional Behavior (TPB) to understand intention and usage behavior of e-government in Vietnam. The results conclude that Perceived usefulness, Attitude and Subjective norms have an impact on Intention to use e-government services. Intention to use e-government services creates an influence on usage behavior of users.

Keywords: e-government, adoption, TAM, TPB

GIỚI THIỆU

Mặc dù chủ đề nghiên cứu về CPĐT và các nhân tố tác động đến sự chấp nhận CPĐT đã được các nhà khoa học trên thế giới đề cập khá nhiều, nhưng ở Việt Nam, thì đây vẫn là một lĩnh vực nghiên cứu chưa nhận được nhiều chú ý. Việc tìm ra những nhân tố tác động đến ý định và hành vi chấp nhận sử dụng CPĐT là một vấn đề quan trọng, có nhân tố quyết định đến việc xây dựng CPĐT, hướng tới chính phủ số, xã hội số và nền kinh tế số trong giai đoạn tới. Do vậy, nghiên cứu nhân tố tác động đến việc chấp nhận sử dụng CPĐT tại Việt Nam có ý nghĩa thực tiễn nhằm giúp các nhà quản lý nắm bắt những nhân tố tác động đến việc chấp nhận sử dụng CPĐT của người dùng, qua đó có giải pháp thúc đẩy, gia tăng tỷ lệ sử dụng CPĐT tại Việt Nam:

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Chấp nhận sử dụng CPĐT

Các nhà nghiên cứu thường đề cập

đến sự chấp nhận sử dụng CPĐT như là dự định hay sự sẵn sàng trong việc sử dụng thông tin và dịch vụ của CPĐT (Warkentin và cộng sự, 2002).

Việc chấp nhận CPĐT là quyết định sử dụng hoặc không sử dụng các dịch vụ trực tuyến (Kumar và cộng sự, 2007), ý định tham gia vào CPĐT, bao gồm: ý định nhận thông tin, cung cấp thông tin và yêu cầu dịch vụ CPĐT (Warkentin và cộng sự, 2002).

Do vậy, sự chấp nhận sử dụng CPĐT của người dùng là quá trình ý thức về lợi ích, có ý định sử dụng, tiếp cận sử dụng và chấp nhận sử dụng của người dùng đối với các dịch vụ được cung cấp bởi các cơ quan chính quyền thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông.

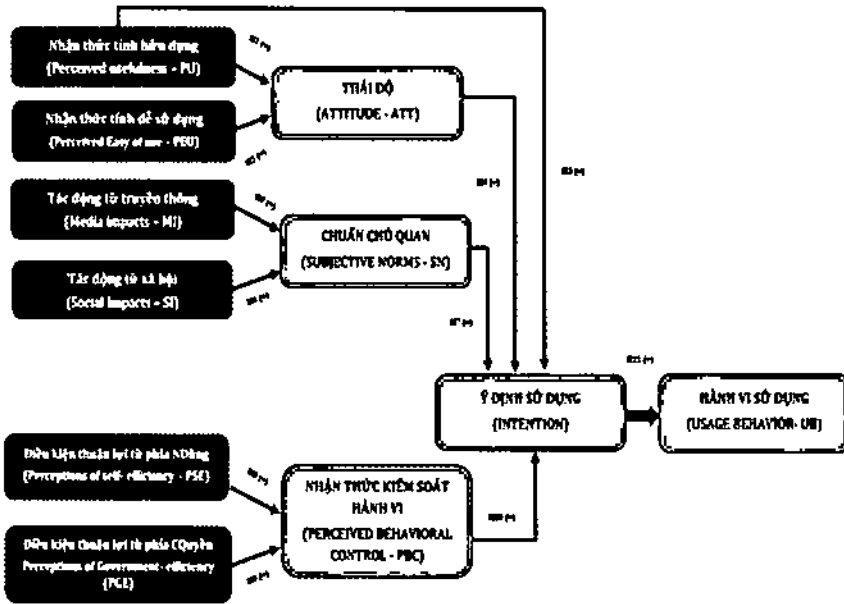
Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)

Mô hình TAM được Davis và cộng sự đề cập lần đầu tiên vào năm 1986, nhằm giải thích một số nhân tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận công nghệ và hành vi của người dùng. Năm 1989, Davis và cộng sự tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện mô hình dựa trên các nhân tố: Nhận thức về tính dễ sử dụng, Nhận thức về tính hữu dụng, Ý định sử dụng và Chấp nhận sử dụng công nghệ. Trong đó, Nhận thức về tính dễ sử dụng là mức độ mà người dùng cần nỗ lực trong việc sử dụng một hệ thống cụ thể nào đó và Nhận thức về tính hữu dụng là mức độ mà người dùng tin rằng bằng cách sử dụng một hệ thống cụ thể nào đó sẽ nâng cao hiệu suất công việc của mình (Davis, 1989).

* TS., ** ThS, NCS., Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Ngày nhận bài: 10/09/2022; Ngày phản biện: 10/10/2022; Ngày duyệt đăng: 21/10/2022

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

Thuyết hành vi dự định (TPB)

Thuyết hành vi dự định là một lý thuyết về tâm lý học xã hội, giải thích hành vi của con người được miêu tả trong bối cảnh cụ thể do Ajzen (1991) phát triển dựa trên việc mở rộng Thuyết hành động hợp lý (TRA) của Ajzen và Fishbein (1972). TPB chỉ ra rằng, hành vi có thể được giải thích bằng ý định hành vi thực sự, trong đó việc định hướng hành vi cũng bị ảnh hưởng bởi thái độ, chuẩn chủ quan và nhận thức kiểm soát hành vi.

Mô hình nghiên cứu

Dựa trên các nghiên cứu đi trước, nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên mô hình TAM và TPB nhằm tìm ra những nhân tố tác động đến ý định và hành vi sử dụng CPĐT (Hình).

Giả thuyết nghiên cứu được trình bày như sau:

- H1: Nhận thức tính hữu dụng có tác động tích cực đến Thái độ sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.
- H2: Nhận thức tính dễ sử dụng có tác động tích cực đến Thái độ sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.
- H3: Nhận thức tính hữu dụng có tác động tích cực đến Ý định sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.
- H4: Thái độ có tác động tích cực đến Ý định sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.
- H5: Tác động từ truyền thông có tác động tích cực đến Chuẩn chủ quan của người dùng dịch vụ CPĐT.
- H6: Tác động từ xã hội có tác động tích cực đến Chuẩn chủ quan của người dùng dịch vụ CPĐT.
- H7: Chuẩn chủ quan có tác động tích cực đến Ý định sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.
- H8: Điều kiện thuận lợi từ phía người dùng có tác động tích cực đến Nhận thức hành vi sử dụng dịch vụ CPĐT.
- H9: Điều kiện thuận lợi từ phía chính quyền có tác động tích cực đến Nhận thức hành vi sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.

H10: Nhận thức kiểm soát hành vi có tác động tích cực đến Ý định sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.

H11: Ý định sử dụng có tác động tích cực đến Hành vi sử dụng dịch vụ CPĐT của người dùng.

Phương pháp nghiên cứu

Trước khi đưa vào nghiên cứu chính thức, độ tin cậy của thang đo được nhóm tác giả đánh giá và hiệu chỉnh thông qua nghiên cứu định lượng sơ bộ với 100 phiếu khảo sát.

Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện trên 766 mẫu khảo sát là người dùng và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ đăng ký kinh doanh trực tuyến tại 5 thành phố trực thuộc Trung ương đại diện cho người dùng và doanh nghiệp sử dụng CPĐT tại Việt Nam. Thời gian khảo sát từ tháng 01/2021 đến 04/2021.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả khảo sát cho thấy, các biến quan sát đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 ở mức chấp nhận được (thang đo đủ điều kiện), tuy nhiên cũng cần một số biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng > 0,5 và < 0,6. Đáng chú ý là biến PSE4 có hệ số tương quan biến tổng chỉ đạt mức 0,475 (tuy không cao nhưng ≥ 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đạt ở mức tốt 0,804), do vậy nhóm tác giả vẫn để biến này và tiếp tục lưu ý trong quá trình kiểm định tiếp theo.

Phân tích nhân tố khẳng định (CFA)

Kết quả ở Bảng 1 cho thấy, các chỉ báo đều có giá trị thuộc ngưỡng chấp nhận. Do vậy, mô hình được đưa vào nghiên cứu là phù hợp.

Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Nhóm tác giả tiến hành phân tích EFA cho các biến độc lập, sử dụng phương pháp xoay Promax cho thấy kết quả kiểm định tương đối tốt khi 40 biến quan sát có hệ số tải > 0,5 và được tải về 11 nhân tố (Bảng 2). Tuy nhiên, tại một số biến quan sát: PU4, PEU2, PEU3 và Intention1 được tải lên hơn 2 nhân tố. Các biến này vẫn có kết quả tải rất mạnh ở một nhân tố, nên vẫn được giữ lại và được xếp vào nhóm có hệ số tải cao hơn.

Hệ số tải nhân tố của các biến quan sát nhìn chung đều > 0,6, cho thấy mối quan hệ tương quan giữa biến quan sát với nhân tố tương đối chặt chẽ.

BẢNG 1: CHỈ BÁO ĐỘ PHÙ HỢP MÔ HÌNH CỦA CÁC NHÂN TỐ QUA PHÂN TÍCH CFA

Chỉ hạo	Giá trị	Ngưỡng chấp nhận	Nguồn
Chi-square/df	1,370	> 1 và < 3	Hair và cộng sự (2010); Hu và Bentler (1999)
CFI	0,982	> 0,9	
GFI	0,944	> 0,9	
TLI	0,980	> 0,9	
RMSEA	0,022	< 0,05	
Pelose	1,000	> 0,05	

Để xem xét sự thích hợp của phân tích EFA và kiểm định xem các biến quan sát trong nhân tố có tương quan với nhau hay không, nghiên cứu tiến hành kiểm định hệ số KMO và kiểm định Bartlett. Kết quả chỉ ra rằng, hệ số KMO là 0,864 > 0,5, do vậy việc sử dụng bộ dữ liệu này để phân tích nhân tố là thích hợp. Kiểm định Bartlett cũng đạt khi giá trị Sig. = 0,000 < 0,05, do đó các biến quan sát có quan hệ với nhau và đủ điều kiện để phân tích nhân tố bằng EFA.

Điểm dừng của phân tích nhân tố được đặt trên cơ sở hệ số Eigenvalue, số lượng nhân tố tối đa sẽ được lựa chọn khi hệ số này có giá trị nhỏ nhất > 1 và phần trăm tích lũy > 50%. Với các điều kiện trên, số nhân tố được trích ra là 11 nhân tố, tương ứng với hệ số Eigenvalue là 1,047 > 1 và phần trăm tích lũy = 69,047% > 50%.

Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)

Kết quả phân tích SEM ở Hình 2 cho thấy, các chỉ báo đều có giá trị thuộc ngưỡng chấp nhận. Do vậy, mô hình được đưa vào nghiên cứu là phù hợp.

Kết quả ước lượng ở Bảng 3 cho biết, giá trị Sig. của PBC tác động lên Intention là 0,138 > 0,05, vì vậy PBC không có tác động lên Intention, bác bỏ giả thuyết H10. Như vậy, có 3 biến tác động lên Intention gồm: PU, ATT và SN; có 1 biến tác động lên UB là Intention. Trong 11 giả thuyết, bác bỏ H10 và chấp nhận các giả thuyết còn lại.

Tiếp theo, nhóm tác giả đánh giá mức độ tác động của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Kết quả ở Bảng 4 cho thấy:

- Giá trị R² của Intention là 0,517, như vậy 51,7% sự thay đổi Ý định sử dụng CPĐT được giải thích bởi các nhân tố trong mô hình.

- Giá trị R² của UB là 0,044, như vậy 4,4% sự thay đổi Hành vi sử dụng CPĐT được giải thích bởi các nhân tố trong mô hình.

- Giá trị R² của ATT là 0,223, như vậy 22,3% sự thay đổi Thái độ của người dùng được giải thích bởi các nhân tố trong mô hình.

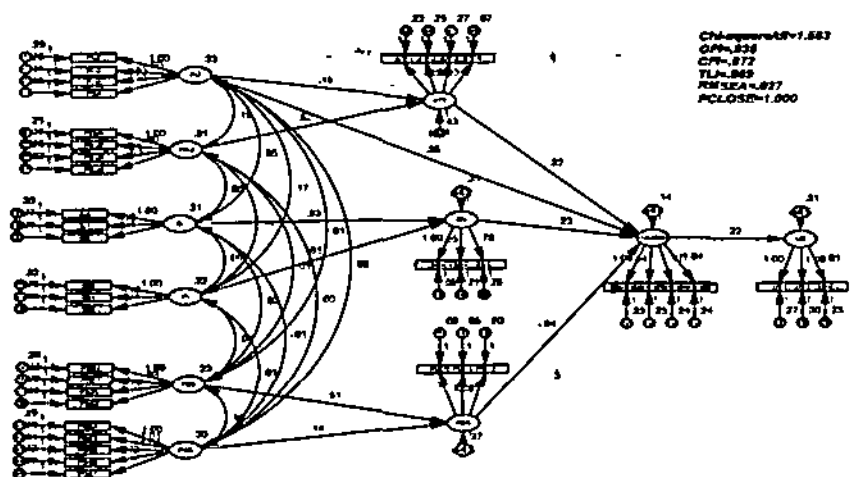
- Giá trị R² của SN là 0,335, như vậy 33,5% sự thay đổi Chuẩn chủ quan của người dùng được giải thích bởi các nhân tố trong mô hình.

- Giá trị R² của PBC là 0,211, như vậy 21,1% sự thay đổi Nhận thức kiểm soát

BẢNG 2: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH PHÂN TÍCH EFA

Nhân tố	Số biến quan sát	Ký hiệu	Hệ số tải các biến quan sát
Nhận thức tính hữu dụng (PU)	4	PU1-PU4	0,755-0,848
Nhận thức tính dễ sử dụng (PEU)	4	PEU1-PEU4	0,706-0,863
Thái độ (ATT)	4	ATT1-ATT4	0,799-0,951
Tác động từ truyền thông (MI)	3	MI1-MI3	0,782-0,816
Tác động từ xã hội (SI)	3	SI1-SI3	0,816-0,830
Chuẩn chủ quan (SN)	3	SN1-SN3	0,814-0,947
Điều kiện thuận lợi từ phía người dùng (PSE)	4	PSE1-PSE4	0,740-0,817
Điều kiện thuận lợi từ phía chính quyền (PGE)	5	PGE1-PGE5	0,752-0,801
Nhận thức kiểm soát hành vi (PBC)	3	PBC1-PBC3	0,937-0,978
Ý định sử dụng dịch vụ (Intention)	4	Intention1-Intention4	0,617-0,875
Hành vi sử dụng (UB)	3	UB1-UB3	0,829-0,839

HÌNH 2: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH MÔ HÌNH CẤU TRÚC TUYẾN TÍNH SEM



Nguồn: Kết quả nghiên cứu

hành vi của người dùng được giải thích bởi các nhân tố trong mô hình.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng: Nhận thức tính hữu dụng, Thái độ và Chuẩn chủ quan có tác động lên Ý định sử dụng dịch vụ CPĐT. Ý định sử dụng

BẢNG 3: KẾT QUẢ ƯỚC LƯỢNG

Mối quan hệ			Estimate (hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa)	S.E.	C.R.	P (Sig.)	Giải thuyết
ATT	←	PU	0,152	0,069	2,203	0,028	Chấp nhận
ATT	←	PEU	0,518	0,073	7,047	***	Chấp nhận
SN	←	SI	0,327	0,054	6,039	***	Chấp nhận
SN	←	MI	0,612	0,057	10,742	***	Chấp nhận
PBC	←	PSE	0,514	0,055	9,359	***	Chấp nhận
PBC	←	PGE	0,145	0,050	2,911	0,004	Chấp nhận
Intention	←	PU	0,354	0,042	8,500	***	Chấp nhận
Intention	←	ATT	0,224	0,028	8,141	***	Chấp nhận
Intention	←	PBC	-0,037	0,025	-1,483	0,138	Bác bỏ
Intention	←	SN	0,229	0,028	8,234	***	Chấp nhận
UB	←	Intention	0,224	0,049	4,625	***	Chấp nhận

BẢNG 4: ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC BIẾN ĐỘC LẬP LÊN BIẾN PHỤ THUỘC

Nhân tố	R ²
SN	0,335
PBC	0,211
ATT	0,223
Intention	0,517
UB	0,044

Nguồn: Kết quả nghiên cứu

dịch vụ CPĐT có ảnh hưởng tới Hành vi sử dụng của người dùng.

Như vậy, để nâng cao tỷ lệ người dùng sử dụng CPĐT, Chính phủ và các bộ, ban ngành cần thực hiện đồng bộ một số giải pháp sau:

Thứ nhất, tích cực truyền thông, tuyên truyền và quảng bá về những tiện ích, hiệu quả của CPĐT và dịch vụ công trực tuyến nhằm thay đổi nhận thức, hành

vi và thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

Thứ hai, tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện cổng thông tin quốc gia về dịch vụ công với giao diện thân thiện, dễ sử dụng, thao tác đơn giản, tinh gọn, các yêu cầu kê khai cần rõ ràng, minh bạch hơn, gia tăng dung lượng hồ sơ tải lên website.

Thứ ba, tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Triển khai các tổ công nghệ số cộng đồng để tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiến tới thực hiện chuyển đổi số.

Thứ tư, đẩy nhanh quá trình số hóa trong giải quyết thủ tục hành chính: chuẩn hóa, thống nhất, tích hợp xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung thống nhất toàn quốc để kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết dịch vụ công được nhanh chóng, chính xác, giảm thiểu sai sót thông tin, tiết kiệm thời gian giải quyết thủ tục và giảm tải yêu cầu xác thực thành phần hồ sơ.

Thứ năm, tăng cường xã hội hóa công tác phổ cập tin học toàn dân, trước hết cần tập trung vào học sinh khối THCS và THPT về ứng dụng công nghệ thông tin bởi đây là đối tượng chính sẽ sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Qua đó, giúp cho người dân tại các gia đình có thể dễ dàng thực hiện thủ tục hành chính qua cổng dịch vụ công khi có nhu cầu, tiến tới hình thành thể hệ công dân số đáp ứng yêu cầu phát triển chính phủ số, xã hội số và nền kinh tế số trong giai đoạn tới. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ajzen Icek, Martin Fishbein (1972). Attitudes and normative beliefs as factors influencing behavioral intentions, *Journal of personality and social psychology*, 21(1)
2. Ajzen Icek (1991). The theory of planned behaviour, *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50, 179-211
3. Davis Fred D, Richard P Bagozzi, Paul R Warshaw (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models, *Management science*, 35(8), 982-1003
4. Davis Fred D (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts, *International journal of man-machine studies*, 38(3), 475-487
5. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition, Pearson, New York
6. Hu, Bentler (1999). *Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives*, Structural Equation Modeling
7. Kumar Vinod, Bhasker Mukerji, Irfan Butt, Ajax Persaud (2007). Factors for successful e-government adoption: A conceptual framework, *Electronic Journal of E-government*, 5(1)
8. Warkentin Merrill, David Gefen, Paul A Pavlou, Gregory M Rose (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust, *Electronic markets*, 12(3), 157-162