



ISSN 1859-3666
E-ISSN 2815-5726

Tạp chí KHOA HỌC THƯƠNG MẠI

TẠP CHÍ CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI



Năm thứ 24 - số 205
9/2025



khoa học thương mại

TẠP CHÍ CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TỔNG BIÊN TẬP:

ĐINH VĂN SƠN

PHÓ TỔNG BIÊN TẬP:

THƯ KÝ TÒA SOẠN

TRƯỞNG BAN TRỊ SỰ

NGUYỄN THỊ QUỲNH TRANG

❑ Tòa soạn

Phòng 202 nhà T

Trường Đại học Thương mại

Số 79 đường Hồ Tùng Mậu

Mai Dịch, Cầu Giấy, Hà Nội

❑ Điện thoại: 024.37643219 máy lẻ 2102

❑ Fax: 024.37643228

❑ Email: tckhtm@tmu.edu.vn

❑ Website: tckhtm.tmu.edu.vn

❑ GP hoạt động báo chí:

Số 195/GP-BTTTT ngày 05/6/2023

❑ Chế bản tại: Tòa soạn

Tạp chí Khoa học Thương mại

❑ In tại: Cty TNHH In & TM Hải Nam

❑ Nộp lưu chiếu: 9/2025

HỘI ĐỒNG KHOA HỌC BIÊN TẬP

Đinh Văn Sơn - Đại học Thương mại (Chủ tịch)

Phạm Vũ Luận - Đại học Thương mại (Phó Chủ tịch)

Nguyễn Bách Khoa - Đại học Thương mại (Phó chủ tịch)

Phạm Minh Đạt - Đại học Thương mại (Ủy viên thư ký)

Các ủy viên

- **Vũ Thành Tự Anh** - ĐH Fulbright Việt Nam (Hoa Kỳ)

- **Lê Xuân Bá** - Viện QLKT TW

- **Hervé B. Boismery** - Đại học Reunion (Pháp)

- **H. Eric Boutin** - Đại học Toulon Var (Pháp)

- **Nguyễn Thị Doan** - Hội Khuyến học Việt Nam

- **Haasis Hans** - Đại học Bremenr (Đức)

- **Lê Quốc Hội** - Đại học Kinh tế quốc dân

- **Nguyễn Thị Bích Loan** - Đại học Thương mại

- **Nguyễn Hoàng Long** - Đại học Thương mại

- **Nguyễn Mai** - Chuyên gia kinh tế độc lập

- **Dương Thị Bình Minh** - ĐH Kinh tế Tp Hồ Chí Minh

- **Hee Cheon Moon** - Hội Nghiên cứu TM Hàn Quốc

- **Bùi Xuân Nhàn** - Đại học Thương mại

- **Lương Xuân Quỳ** - Hội Khoa học kinh tế Việt Nam

- **Nguyễn Văn Song** - Học viện Nông nghiệp Việt Nam

- **Nguyễn Thanh Tâm** - Đại học California (Hoa Kỳ)

- **Trương Bá Thanh** - ĐH Kinh tế - Đại học Đà Nẵng

- **Đinh Văn Thành** - Viện Nghiên cứu thương mại

- **Đỗ Minh Thành** - Đại học Thương mại

- **Lê Đình Thắng** - Đại học Québec (Canada)

- **Trần Đình Thiên** - Viện Kinh tế Việt Nam

- **Nguyễn Quang Thuấn** - Viện Hàn lâm KHXH Việt Nam

- **Washio Tomoharu** - ĐH Kwansey Gakuin (Nhật Bản)

- **Lê Như Tuyền** - Grenoble École de Managment (Pháp)

- **Zhang Yujie** - Đại học Tsinghua (Trung Quốc)

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Nguyễn Hoàng** - Ảnh hưởng của chất lượng thể chế đến chi phí logistics cấp tỉnh ở Việt Nam. *Mã số: 205.1TrEM.11* 3

The Impact of Institutional Quality on Provincial Logistics Costs in Vietnam

- 2. Hoàng Hải Hà** - Tác động của niềm tin tới ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến của công dân trên địa bàn thành phố Hà Nội. *Mã số: 205.1GEMg.11* 20

The impact of trust on citizens' intention to use e-government services in Hanoi city

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 3. Nguyễn Văn Nam** - Phát triển nguồn lực tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực văn hoá trực thuộc Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch. *Mã số: 205.2FiBa.21* 33

Developing Financial Resources of Public Service Units in the Cultural Sector under the Ministry of Culture, Sports and Tourism

- 4. Phạm Hùng Cường, Nguyễn Xuân Minh và Tạ Thị Hương** - Tác động của thông tin đánh giá trực tuyến đến quyết định mua hàng tiêu dùng nhanh trên các sàn thương mại điện tử của Gen Z tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Mã số: 205.2BMkt.21* 47

The impact of Gen Z's online review information on fast-moving consumer goods purchasing decision on e-commerce platforms in Ho Chi Minh City

- 5. Lê Thị Thu Mai, Lương Châu Giang, Lý Xuân Trà, Cao Hiếu Trang, Nguyễn Mai Linh và Trần Thị Hà Phương** - Vai trò của cảm nhận về mức độ chân thành trong hoạt động trách nhiệm xã hội đối với lòng trung thành với thương hiệu. **Mã số: 205.2BMkt.21**

65

The influence of perceived corporate social responsibility authenticity on brand loyalty

- 6. Bùi Thị Minh Hằng và Nguyễn Thị Thanh Huyền** - Khác biệt giới trong nhận thức về biến đổi khí hậu của nông dân tại tỉnh Bắc Kạn và Tuyên Quang. **Mã số: 205.2DEco.21**

80

Gender Differences in Perception of Climate Change Among Farmers in Bac Kan and Tuyen Quang Provinces

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 7. Nguyễn Đức Nhuận và Phạm Ngọc Minh Châu** - Thương mại Mỹ - Trung dưới nhiệm kỳ thứ hai của Tổng thống Donald Trump: Triển vọng - Cơ hội và Thách thức. **Mã số: 205.3IIEEM.31**

91

U.S.–China Trade Relation under the Second Presidency of Donald Trump: Prospects, Opportunities, and Challenges

- 8. Hồ Thị Lam, Lê Trương Minh Thư, Hoàng Thùy Dương, Trịnh Thị Ngọc Thuận, Huỳnh Thế Công và Trần Nguyễn Uyển Nhi** - Dự báo lạm phát Việt Nam: Liệu học máy có vượt trội hơn mô hình truyền thống? **Mã số: 205.3OMIs.31**

100

Forecasting Inflation in Vietnam: Can Machine Learning Outperform Traditional Models?

TÁC ĐỘNG CỦA NIỀM TIN TỚI Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Hoàng Hải Hà

Trường Đại học Thương mại

Email: haiha@tmu.edu.vn

Ngày nhận: 25/02/2025

Ngày nhận lại: 14/04/2025

Ngày duyệt đăng: 17/04/2025

Nghiên cứu này dựa trên việc kế thừa mô hình lý thuyết chấp nhận công nghệ TAM (Technology Acceptance Model) và lý thuyết về niềm tin điện tử để tiến hành đánh giá, đo lường mối quan hệ giữa niềm tin và ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến của công dân trên địa bàn thành phố Hà Nội. Kết quả kiểm định SEM với dữ liệu khảo sát từ 377 công dân đã chỉ ra sự tác động thuận chiều giữa niềm tin với ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến đồng thời xác nhận yếu tố tác động đến niềm tin. Cụ thể, các yếu tố tác động thuận chiều đến niềm tin vào dịch vụ công trực tuyến bao gồm: niềm tin vào chính phủ, nhận thức về rủi ro, niềm tin vào công nghệ và chất lượng thông tin. Nghiên cứu cũng đề xuất một số kiến nghị gia tăng ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua cải thiện niềm tin của công dân.

***Từ khóa:** niềm tin, ý định sử dụng, dịch vụ công trực tuyến, TAM.*

***JEL Classifications:** L81, L88.*

***DOI:** 10.54404/JTS.2025.205V.02*

1. Đặt vấn đề

Theo Bộ Thông tin và truyền thông, Chính phủ điện tử (CPĐT) là chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động, phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn. Hay nói một cách khác, đây là quá trình tin học hóa các hoạt động của chính phủ. Một trong những nhiệm vụ quan trọng của CPĐT là cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT). DVCTT giúp nâng cao hiệu quả và tính minh bạch trong hoạt động cung cấp dịch vụ của chính phủ. Tuy nhiên trong thực tế, việc triển khai CPĐT còn gặp nhiều khó khăn, khiến tỷ lệ sử dụng chưa cao. Nguyên nhân chủ yếu từ việc thiếu niềm tin

và sự ủng hộ, chấp hành của công dân (Al Hujran et al., 2013). Một bộ phận người dân khó khăn trong việc tiếp cận thông tin, hoặc sử dụng các công cụ trực tuyến, họ lo ngại về việc dữ liệu cá nhân bị mất cắp, bị rò rỉ thông tin hoặc bị bán, sử dụng cho các mục đích thương mại. Do đó, cùng với những nỗ lực hoàn thiện thể chế, cơ chế, chính sách, nâng cao nhận thức, niềm tin của công dân vào CPĐT là yếu tố cần được chú trọng.

Tại Hà Nội, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 09/06/2022 về việc triển khai đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành

chính”. Trong đó có đề ra mục tiêu trong giai đoạn 2023-2025, tỷ lệ công dân thực hiện các DVCTT và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 50% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận. Để đạt được mục tiêu này, bên cạnh việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống DVCTT phù hợp và đáp ứng được yêu cầu xử lý hồ sơ thì việc nâng cao sự tin tưởng, nâng cao ý định sử dụng các hệ thống trực tuyến của công dân cũng là một vấn đề cần được quan tâm, giải quyết. Do đó, nghiên cứu này tập trung vào xác định mối quan hệ giữa niềm tin và ý định sử dụng DVCTT, qua đó đề xuất kiến nghị nhằm nâng cao tỷ lệ số hồ sơ được giải quyết trên môi trường điện tử nói riêng và DVCTT trên địa bàn nói chung. Để đạt được mục tiêu đó, nghiên cứu đi vào trả lời các câu hỏi sau: 1) Các nhân tố nào tác động đến niềm tin của công dân với DVCTT?; 2) Mối quan hệ giữa niềm tin với ý định sử dụng DVCTT của công dân trên địa bàn Hà Nội?; 3) Có thể tác động gì để nâng cao niềm tin và ý định sử dụng DVCTT của người dân trên địa bàn Hà Nội?

2. Cơ sở lý luận và các giả thuyết nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận và thực tiễn về niềm tin của công dân với dịch vụ công trực tuyến

2.1.1. Niềm tin của công dân với dịch vụ công trực tuyến

“Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng” (Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT). DVCTT cung cấp một phương pháp thực hiện các thủ tục hành chính mới, sử dụng công nghệ thông tin, Internet như một công cụ đặc lực để tăng tốc độ thực hiện hiệu quả, hiệu suất cao. Chính phủ các nước đang cho thấy sự ưu tiên mạnh mẽ trong việc cung cấp các dịch vụ thông qua Internet, đặc biệt đây là một công cụ hữu hiệu trong quản lý hành chính nhằm giảm chi phí cũng như thời gian

trong giao dịch giữa chính quyền với người dân, tổ chức (Ebbbers et al., 2008).

Niềm tin của người dân đối với Chính phủ và các cơ quan nhà nước còn được gọi là niềm tin chính phủ. Theo các nhà nghiên cứu, thông thường có ba cách tiếp cận về niềm tin của người dân: 1) Là trạng thái tâm lý thể hiện lòng tin của người dân đối với cơ quan nhà nước, là sự tin tưởng của người dân đối với hành vi đúng đắn, thích đáng và phù hợp với lợi ích công của chính phủ và cơ quan hành chính. Niềm tin của người dân thể hiện qua sự đánh giá đối với hành vi và kết quả đầu ra của cơ quan hành chính trong tương lai; 2) Là thái độ của người dân đối với thể chế, chính sách, tổ chức bộ máy và đội ngũ công chức hành chính (Pippa Norris, 1999). Đó có thể là thái độ tích cực, thể hiện sự ủng hộ, thừa nhận và hài lòng, cũng có thể là thái độ tiêu cực, thể hiện sự phản đối, thất vọng và không hài lòng; 3) Là sự đánh giá khách quan, khoa học của người dân đối với mức độ thỏa mãn sự mong đợi của người dân từ các cơ quan hành chính (Miller & Listhaug, 1990).

Niềm tin là nhân tố vô cùng quan trọng tác động đến sự thành công của DVCTT. Niềm tin vào các DVCTT được định nghĩa là một quá trình trong đó người dân có thể xây dựng niềm tin vào chính phủ và các giao dịch của họ sau khi thông tin về dịch vụ được công bố thông qua trang web của chính phủ, điều này càng thúc đẩy ý định sử dụng dịch vụ (Beldad et al., 2012). Niềm tin là một yếu tố quan trọng trong việc triển khai CPĐT ở các quốc gia đang phát triển (Mustaf et al., 2020; Ranaweera, 2016)

2.1.2. Bài học kinh nghiệm trên thế giới

Thực tế triển khai CPĐT trên thế giới đã cho thấy vai trò quan trọng của niềm tin trong sự chấp nhận của công dân đối với các DVCTT.

Tại Nhật Bản những năm đầu thế kỉ XXI, các chính quyền địa phương tại Nhật Bản đã

bắt đầu đưa các thông tin về công dân của mình vào trang web trung tâm như một phần của mạng đăng ký thường trú mới. Với hệ thống mới này, mọi người dân sống tại Nhật Bản sẽ được cấp một số nhận dạng bao gồm 11 chữ số để sử dụng trong các giao dịch với chính quyền địa phương. Những thông tin như tên, ngày sinh, giới tính và địa chỉ sẽ nằm trong một file dữ liệu của từng người và tất cả các dữ liệu được lưu trữ trên máy chủ trung tâm của chính phủ. Mục đích của hệ thống này là làm cho cuộc sống của người dân và việc quản lý công dân của chính quyền thành phố trở nên dễ dàng hơn, dự án này được gọi dưới cái tên là mạng Juki. Tại các toà thị chính trên khắp đất nước Nhật Bản, công dân sẽ được truy cập cơ sở dữ liệu, giao dịch với chính quyền một cách đơn giản chỉ với việc đánh vào mã số ID của mình. Tuy nhiên, việc truy cập dễ dàng này cũng giống một hồi chuông cảnh báo trên khắp nước Nhật Bản. Sự riêng tư của nhiều công dân có thể gặp rủi ro, nhiều chính quyền địa phương đã từ chối kết nối với hệ thống này. Phản ứng từ các vấn đề liên quan đến sự riêng tư đã được dự đoán trước, nhưng việc một số thành phố từ chối kết nối mạng Juki đã gây bối rối cho chính phủ. Do đó, điều luật mới đã được ban hành nhằm nghiêm cấm việc sử dụng mã số định danh cá nhân bởi bất kỳ ai ngoài bộ phận hành chính và gắn trách nhiệm cho những quan chức chính phủ phải bảo mật thông tin và ngăn chặn việc rò rỉ thông tin ra bên ngoài. Động thái này đã xoa dịu và thuyết phục được người dân tin tưởng sử dụng, ủng hộ hệ thống.

Còn tại Mỹ, để bảo vệ an ninh truyền thông trên không gian mạng, Chính phủ Mỹ xây dựng một loạt các giải pháp đồng bộ: một là, xây dựng hệ thống các cơ quan chuyên trách vừa là mạng lưới phòng thủ cấp nhà nước vừa là xử lý các thách thức với an ninh truyền thông; hai là, hoàn thiện thể chế, chính sách đảm bảo an ninh truyền thông; ba là, đẩy

mạnh liên kết công - tư trong đảm bảo an ninh thông tin; bốn là, triển khai các lớp bảo vệ. Việc xây dựng và liên tục hoàn thiện, bổ sung các điều luật không chỉ giúp hoạt động quản lý của Nhà nước hiệu quả hơn mà còn tạo được sự an tâm, tin tưởng của người dân khi tiến hành các giao dịch trực tuyến, bao gồm các DVCTT.

2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Niềm tin được phát hiện như một tiền đề của ý định sử dụng trong các nghiên cứu khác nhau (Abu-Shanab, 2014; Hooda et al., 2022; Ranaweera, 2016). Voutinioti (2013) cũng cho thấy tầm quan trọng của việc bổ sung cấu trúc niềm tin vào các lý thuyết áp dụng CPĐT (Voutinioti, 2013). Renman và cộng sự cho rằng niềm tin vào chính phủ và Internet, cùng với một số biến số khác, là các yếu tố quyết định ý định sử dụng (Rehman et al., 2012). Horst và cộng sự cũng đã chỉ ra rằng niềm tin vào các cơ quan chính phủ tác động đến niềm tin vào CPĐT (Horst et al., 2007). Niềm tin vào các DVCTT bị ảnh hưởng bởi một số yếu tố. Một số nghiên cứu trước đây cho thấy niềm tin này bị ảnh hưởng chủ yếu bởi hai yếu tố chính: niềm tin vào chính phủ và niềm tin vào công nghệ/Internet (Abu-Shanab, 2014; Ranaweera, 2016).

Nghiên cứu do Abu-Shanab (2014) chỉ ra niềm tin vào CPĐT có tác động thuận chiều đến ý định sử dụng CPĐT. Trong đó, các biến tác động đến niềm tin vào CPĐT bao gồm: niềm tin vào chính phủ, mức độ quen thuộc với Internet, niềm tin vào công nghệ, chất lượng thông tin cũng như các mối lo ngại về quyền riêng tư và bảo mật. Ranaweera (2016) đề xuất năm tiền đề chính của niềm tin: niềm tin vào chính phủ và internet, nhận thức về bảo mật, nhận thức về quyền riêng tư, nhận thức về rủi ro và chất lượng thông tin. Do DVCTT là một phần quan trọng và là tập con của CPĐT do đó có thể kế thừa các nghiên cứu về niềm tin điện tử nói chung và niềm tin với CPĐT nói riêng trong việc

nguyên cứu về niềm tin đối với DVCTT. Điều này cũng được khẳng định trong nghiên cứu trong nhiều nghiên cứu trước đây (Fakhoury & Aubert, 2015; Khan et al., 2021)

Bên cạnh đó, các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng mô hình chấp nhận công nghệ TAM là phù hợp trong nghiên cứu hành vi người dùng, ý định sử dụng CPĐT và DVCTT (Abu-Shanab, 2014).

Do đó, để nghiên cứu tác động của niềm tin tới ý định sử dụng DVCTT của công dân trên địa bàn thành phố Hà Nội, tác giả đã xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên lý thuyết nền chấp nhận công nghệ TAM1 cùng các nhân tố tác động đến niềm tin vào DVCTT kế thừa từ các nghiên cứu trước đây, bao gồm: niềm tin vào cơ quan chính phủ, niềm tin vào công nghệ, nhận thức về rủi ro và chất lượng thông tin (hình 1).

2014; Alzahrani et al., 2017; Fakhoury & Aubert, 2015).

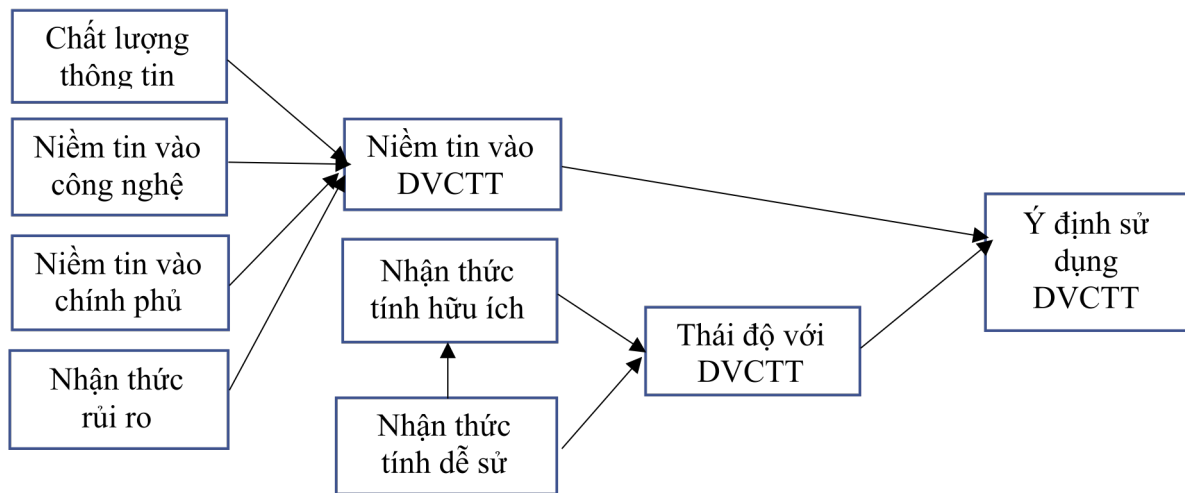
H1: Chất lượng thông tin có tác động thuận chiều đến niềm tin của công dân vào DVCTT

(2) Niềm tin vào công nghệ (TiT - Trust in Technology)

Các yếu tố về công nghệ, bao gồm internet, chất lượng hệ thống, chất lượng dữ liệu, chất lượng dịch vụ sẽ tác động đến niềm tin của công dân với các DVCTT (Alzahrani et al., 2017; Huy & Nhi, 2018; Kanaan et al., 2023).

H2: Niềm tin vào công nghệ có tác động thuận chiều đến niềm tin của công dân với các DVCTT.

(3) Niềm tin vào cơ quan chính phủ (TiG - Trust in Government)



(Nguồn: Tác giả)

Hình 1: Mô hình giả thuyết nghiên cứu

(1) Chất lượng thông tin (IQ - Information Quality)

Thông tin cung cấp trong các DVCTT phải chính xác, đầy đủ và cập nhật. Chất lượng thông tin có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng niềm tin vào các DVCTT nhằm áp dụng các dịch vụ điện tử đó (Aloud & Ibrahim,

Thái độ, hình ảnh của các nhân viên và các cơ quan chính phủ có tác động nhất định đến niềm tin của người dân với chính phủ. Trải nghiệm và cảm nhận tốt sẽ giúp người dân nâng cao niềm tin với CPĐT (Aloud & Ibrahim, 2014; Alzahrani et al., 2017; Fakhoury & Aubert, 2015).

H3: Niềm tin vào các cơ quan chính phủ có tác động tích cực đến niềm tin của công dân với các DVCTT.

(4) Nhận thức về rủi ro (PR - Perceived Risk)

Các nhân tố rủi ro phổ biến được nhắc đến trong các nghiên cứu đó là yếu tố an toàn bảo mật và tính riêng tư. Khi người dân nhận thức đúng, đủ và không lo ngại về các yếu tố đó thì niềm tin với DVCTT cũng sẽ tăng lên (Aloud & Ibrahim, 2014; Alzahrani et al., 2017; Kanaan et al., 2023).

H4: Nhận thức về rủi ro có tác động thuận chiều đến niềm tin của công dân với các DVCTT.

(5) Niềm tin vào DVCTT (TiEG - Trust in eGovernment services)

Nghiên cứu trong lĩnh vực CPĐT chỉ ra rằng niềm tin đóng vai trò quan trọng trong việc dự đoán ý định sử dụng DVCTT, bởi vì nếu người dân không tin tưởng vào dịch vụ điện tử thì ý định sử dụng sẽ bị ảnh hưởng (Aloud & Ibrahim, 2014; Alzahrani et al., 2017; TSUI, 2019).

H5: Niềm tin vào DVCTT có tác động thuận chiều đến ý định sử dụng DVCTT của công dân

(6) Nhận thức về tính dễ sử dụng (PEOU - Perceived ease of use)

Mức độ sử dụng các dịch vụ CPĐT dễ dàng, dễ hiểu và dễ tiếp cận sẽ tác động đến thái độ và ý định sử dụng của công dân (Abu-Shanab, 2014; Mensah, 2018; Mensah et al., 2017).

H6a: Nhận thức về tính dễ sử dụng DVCTT có tác động thuận chiều đến nhận thức về tính hữu ích của DVCTT

H6b: Nhận thức về tính dễ sử dụng DVCTT có tác động thuận chiều đến thái độ của công dân với DVCTT

(7) Nhận thức về tính hữu ích (PU - Perceived usefulness)

Cảm nhận về mức độ hữu ích khi sử dụng DVCTT của người dân. Sử dụng dịch vụ công đem lại hiệu quả và năng suất công việc cao

hơn sẽ khiến người dân có thái độ tích cực và xu hướng sử dụng dịch vụ công nhiều hơn (Abu-Shanab, 2014; Mensah, 2018; Mensah et al., 2017).

H7a: Nhận thức về tính hữu ích có tác động thuận chiều đến thái độ của công dân với DVCTT.

H7b: Nhận thức về tính hữu ích có tác động thuận chiều đến ý định sử dụng DVCTT của công dân.

(8) Thái độ với DVCTT (ATT - Attitude)

Khi người dân có thái độ tích cực đối với các DVCTT thì ý định sử dụng sẽ cao hơn so với những cá nhân có thái độ tiêu cực (Mensah, 2018; Mensah et al., 2017).

H8: Thái độ có tác động thuận chiều tới ý định sử dụng DVCTT của công dân.

(9) Ý định sử dụng DVCTT (BI - Behavior Intention)

Mức độ mà người dân dự định, lập kế hoạch và mong đợi sử dụng các dịch vụ CPĐT (Abu-Shanab, 2014; Aloud & Ibrahim, 2014; Alzahrani et al., 2017; Fakhoury & Aubert, 2015; Huy & Nhi, 2018; Mensah, 2018; Mensah et al., 2017).

Chi tiết thang đo được mô tả trong bảng 1.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, tác giả sử dụng kết hợp 2 phương pháp: nghiên cứu định lượng và nghiên cứu định tính. Phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng trong giai đoạn đầu tổng hợp đánh giá tài liệu và xây dựng khung lý thuyết, xây dựng mô hình cùng các giả thuyết nghiên cứu. Bên cạnh tổng quan tài liệu, dữ liệu định tính còn được thu thập thông qua hình thức phỏng vấn. Ứng viên tham gia phỏng vấn là các nhà khoa học có sự hiểu biết về vấn đề nghiên cứu và những công dân đã có trải nghiệm với DVCTT. Các buổi phỏng vấn diễn ra trực tuyến trên nền tảng Google meet với mục đích tìm ra biến mới cũng như góp ý và thảo luận để hoàn thiện thang đo trước khi tiến hành khảo sát chính thức.

Bảng 1: Bảng mô tả thang đo

Biến độc lập/ phụ thuộc	Biến mô tả	Nghiên cứu
Niềm tin vào các cơ quan chính phủ (TiG)	Tôi tin tưởng các nhân viên và các cơ quan chính phủ trong việc họ cung cấp DVCTT	(Alzahrani et al., 2017) (Fakhoury & Aubert, 2015) (Aloud & Ibrahim, 2014)
	Tôi tin rằng chính phủ luôn đem đến những lợi ích tốt nhất cho công dân	
	Tôi tin tưởng chính phủ đang làm tốt nghĩa vụ của họ đối với công dân	
Chất lượng thông tin (IG)	DVCTT cung cấp thông tin một cách đầy đủ	(Alzahrani et al., 2017) (Fakhoury & Aubert, 2015) (Aloud & Ibrahim, 2014)
	DVCTT cập nhật thông tin một cách thường xuyên	
	DVCTT cung cấp thông tin một cách chính xác	
Nhận thức về rủi ro (PR)	Thông tin cá nhân của tôi sẽ không bị các tổ chức chính phủ sử dụng theo cách ngoài ý muốn	(Alzahrani et al., 2017)(Aloud & Ibrahim, 2014)(Kanaan et al., 2023)
	Tôi cho rằng các DVCTT có các tính năng bảo mật để bảo vệ dữ liệu của công dân khỏi sự truy cập trái phép của bên thứ ba	
	Tôi tin rằng mình sẽ không mất quyền kiểm soát thông tin cá nhân của mình khi sử dụng các DVCTT	
Niềm tin vào công nghệ (TiT)	Tôi cảm thấy tin tưởng vào mức độ bảo mật trên Internet	(Alzahrani et al., 2017) (Aloud & Ibrahim, 2014) (Kanaan et al., 2023)(Huy & Nhi, 2018)
	Tôi cảm thấy yên tâm rằng các biện pháp công nghệ và pháp lý có đủ khả năng bảo vệ tôi trước những rủi ro khi sử dụng Internet	
	Tôi tin tưởng vào khả năng bảo mật của máy tính khi sử dụng nó cho các DVCTT	
	Tôi tin tưởng vào khả năng bảo mật của điện thoại di động khi tôi sử dụng nó cho các DVCTT	
Niềm tin vào DVCTT (TiEG)	Tôi tin rằng các DVCTT không gây hại cho tôi	(Aloud & Ibrahim, 2014) (TSUI, 2019) (Alzahrani et al., 2017)
	Tôi tin tưởng các DVCTT dù tôi không có đầy đủ kiến thức về điều đó	
	Các DVCTT là đáng tin cậy	
Nhận thức về tính dễ sử dụng (PEOU)	Tôi dễ dàng truy cập (hoặc cài đặt) DVCTT	(Abu-Shanab, 2014), (Mensah, 2018) (Mensah et al., 2017)
	Tôi dễ dàng tìm kiếm thông tin về DVCTT	
	Việc học cách sử dụng DVCTT với tôi rất dễ dàng	
Nhận thức tính hữu ích (PU)	DVCTT giúp tôi hoàn thành công việc một cách tiện lợi hơn	(Abu-Shanab, 2014), (Mensah, 2018) (Mensah et al., 2017)
	DVCTT giúp tôi hoàn thành công việc hiệu quả hơn	
	DVCTT giúp tôi hoàn thành công việc nhanh hơn	
Thái độ với DVCTT (ATT)	Sử dụng DVCTT là một ý tưởng hay	(Mensah, 2018) (Mensah et al., 2017)
	Sử dụng DVCTT làm cho công việc thú vị hơn	
	Tôi thích sử dụng DVCTT	
Ý định sử dụng DVCTT (BI)	Tôi có ý định sử dụng DVCTT trong thời gian tới	(Abu-Shanab, 2014), (Mensah, 2018) (Mensah et al., 2017) (Alzahrani et al., 2017) (Aloud & Ibrahim, 2014) (Huy & Nhi, 2018) (Fakhoury & Aubert, 2015)
	Tôi có ý định sử dụng DVCTT một cách thường xuyên trong thời gian tới	
	Tôi có ý định sẽ giới thiệu người khác sử dụng DVCTT trong thời gian tới	

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Với phương pháp định lượng, các dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua hình thức phiếu điều tra. Phiếu điều tra được thiết kế sử dụng thang đo Likert 7 mức độ. Phiếu điều tra được in ra và gửi trực tiếp thông qua các mối quan hệ của tác giả, đồng thời được gửi trực tuyến qua các kênh zalo, facebook, gmail. Đối tượng điều tra là công dân đang sinh sống trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Kích thước mẫu nghiên cứu được xác định theo Hair và cộng sự. Trong cuốn *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling*, Hair và cộng sự đã đề xuất quy tắc 10 lần để xác định mẫu tối thiểu trong PLS-SEM (Hair et al., 2021). Quy tắc này như sau:

Quy tắc 1: Mẫu tối thiểu sẽ bằng 10 lần số biến quan sát của một cấu trúc thang đo (biến) dạng nguyên nhân có nhiều biến quan sát nhất.

Quy tắc 2: Mẫu tối thiểu sẽ bằng 10 lần số đường dẫn tác động hướng vào một cấu trúc thang đo có nhiều đường dẫn hướng vào nó nhất.

Khi áp dụng 2 quy tắc trên vào mô hình nghiên cứu ta đều có kích thước mẫu tối thiểu là 40.

Tuy năng lực thống kê vẫn ở mức độ chấp nhận được khi mẫu nhỏ hơn 100 nhưng lượng mẫu càng cao càng tăng tính chính xác của ước lượng.

Trong quá trình điều tra, tác giả thu về 405 mẫu trong đó có 28 mẫu không hợp lệ. Cuối cùng có 377 phiếu, điều này là phù hợp với yêu cầu về cỡ mẫu ở trên và sẽ được đưa vào phân tích ở các bước tiếp theo.

Trong bài nghiên cứu, tác giả sử dụng phần mềm SmartPLS 3.0 để xử lý và phân tích dữ liệu. Các nội dung phân tích bao gồm: Đánh giá mô hình đo lường và Đánh giá mô hình cấu trúc.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Trong số 377 công dân tham gia khảo sát, tỷ lệ nữ giới cao hơn đáng kể so với nam giới. Ứng viên giới tính nữ là 264 người tương

đương 70.03%. Ứng viên giới tính nam là 113 người tương ứng 29.97%. Không có ứng viên nào tham gia khảo sát lựa chọn giới tính “khác”. Việc chênh lệch nhiều giữa tỷ lệ giới tính nam và nữ có thể gây ra sự thiếu tính đại diện của mẫu. Đây cũng là một trong những hạn chế của phương thức lấy mẫu ngẫu nhiên, thuận tiện. Năm sinh của ứng viên tập trung phần lớn trong khoảng từ năm 1981 - 1996 (chiếm 52.79%) và 1997 - 2012 (chiếm 38.2%). Chỉ có 6 ứng viên tương đương 1.59% sinh ra trước năm 1965 và 28 ứng viên tương đương 7.43% sinh ra trong khoảng 1965-1980.

4.1. Kết quả đánh giá mô hình đo lường

Có hai loại mô hình đo lường đó là mô hình đo lường kết quả và mô hình đo lường nguyên nhân (hay còn gọi là mô hình cấu tạo). Ở bước đánh giá mô hình đo lường, cần đánh giá lần lượt cả hai loại mô hình này trước khi chuyển sang bước đánh giá mô hình cấu trúc.

4.1.1. Đánh giá mô hình đo lường nguyên nhân

Các mô hình đo lường nguyên nhân trong mô hình nghiên cứu đó là: Chất lượng thông tin, Niềm tin vào công nghệ, Niềm tin vào các cơ quan chính phủ, Nhận thức rủi ro, Niềm tin vào DVCTT, Nhận thức tính dễ sử dụng, Nhận thức tính hữu ích.

Để đánh giá mô hình đo lường nguyên nhân, tác giả đã tiến hành kiểm định qua các bước: 1) Đánh giá mức độ tin cậy của biến thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha; 2) Đánh giá mức độ đa cộng tuyến giữa các thang đo (thang đo) thông qua hệ số Outer VIF; 3) Đánh giá mức ý nghĩa thống kê của trọng số thông qua chỉ số P-value.

Việc đánh giá độ tin cậy của thang đo và giá trị thang đo được thực hiện bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Giá trị quả Alpha lớn hơn 0,8 là thang đo lường tốt; từ 0,7 đến 0,8 là sử dụng được; từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng trong trường hợp khái niệm

nguyên cứu là mới hoặc là mới trong bối cảnh nghiên cứu (Hair et al., 2021). Các thang đo trong mô hình đo lường nguyên nhân của nghiên cứu đều đạt mức độ tốt.

Theo Hair và cộng sự (2009) cho rằng, $VIF > 10$ sẽ xảy ra đa cộng tuyến mạnh (Joseph F. Hair, 2009). Thước đo mức độ phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor, VIF) đòi hỏi phải nhỏ hơn 10, thậm chí ở mức VIF bằng 5 đã có thể xảy ra đa cộng tuyến. Trong lần xoay ma trận thứ nhất, các thang đo PEOU2 và TiT3 có mức outer VIF lần lượt là 6.319 và 6.486 lớn hơn tiêu chuẩn nên sẽ loại 2 thang đo này khỏi mô hình trước bước kiểm định P-value.

Khi đánh giá chỉ số P-value lần một, với P-value > 0.05 , các thang đo TiEG2, PR1, TiG2, PU1, IQ1 không có ý nghĩa đo lường lần lượt cho các biến TiEG, PR, TiG, IQ. Do đó tác giả loại bỏ các thang đo này và tiến hành đánh giá lại mức độ đa cộng tuyến Outer VIF và mức ý nghĩa thống kê P-value của mô hình đo lường nguyên nhân sau khi đã loại TiEG2, PR1, TiG2, PU1, IQ1.

Dưới đây là kết quả đánh giá đa cộng tuyến và P-value sau khi đã loại các thang đo không hợp lệ ở bước trên (TiT3, PEOU2, TiEG2, PR1, TiG2, PU1, IQ1). Kết quả cho

thấy các thang đo còn lại đều thỏa mãn các điều kiện để tiến tới bước kiểm định mô hình cấu trúc.

4.1.2. Đánh giá mô hình đo lường kết quả

Mô hình đo lường kết quả là mô hình đo lường sử dụng một tập hợp các thang đo kết quả (effect indicators) hay còn gọi là các thang đo phản ánh (reflective indicators) để đo lường biến tiềm ẩn. Các mô hình đo lường kết quả trong nghiên cứu đó là: Thái độ và Ý định sử dụng. Để đánh giá mô hình đo lường kết quả, tác giả đã tiến hành kiểm định qua các bước: 1) Đánh giá mức độ tin cậy của thang đo thông qua Hệ số tải ngoài (Outer loading); 2) Đánh giá mức độ chính xác về hội tụ thông qua chỉ số AVE và 3) Đánh giá mức độ chính xác về sự phân biệt thông qua chỉ số HTMT.

Các thang đo đều có hệ số tải ngoài đạt mức yêu cầu (lớn hơn 0.7) do đó các thang đo của biến ATT và BI đều đạt được mức độ tin cậy để tiến hành các bước kiểm định tiếp sau. Theo Hair và cộng sự (2009), nếu $AVE \geq 0.5$ thang đo đạt mức độ chính xác về sự hội tụ. Khi $AVE < 0.5$ thì không đạt mức độ chính xác về sự hội tụ. Như vậy thang đo của cả ATT (0.853) và BI (0.892) đều đạt được sự hội tụ theo yêu cầu. Kết quả đánh

Bảng 2: Đánh giá đa cộng tuyến (outer VIF) lần 2

Tên biến	Outer VIF value	Tên biến	Outer VIF value
IQ2	2.655	TiEG1	2.946
IQ3	2.655	TiEG3	2.946
PEOU1	2.674	TiG1	3.512
PEOU3	2.674	TiG3	3.512
PR2	2.825	TiT1	2.399
PR3	2.825	TiT2	4.034
PU2	2.659	TiT4	2.301
PU3	2.659		

(Nguồn: Tổng hợp dữ liệu từ phần mềm Smart SPL 3.0)

Bảng 3: Giá trị P value mô hình đo lường nguyên nhân lần 2

	P Values		P Values
IQ2 -> IQ	0	TiEG1 -> TiEG	0
IQ3 -> IQ	0	TiEG3 -> TiEG	0
PEOU1 -> PEOU	0	TiG1 -> TiG	0
PEOU3 -> PEOU	0	TiG3 -> TiG	0.009
PR2 -> PR	0	TiT1 -> TiT	0.007
PR3 -> PR	0	TiT2 -> TiT	0.025
PU2 -> PU	0	TiT4 -> TiT	0
PU3 -> PU	0		

(Nguồn: Tổng hợp dữ liệu từ phần mềm Smart SPL 3.0)

giá mức độ chính xác về phân biệt giữa các thang đo, $HTMT \leq 0.85$ thì đạt được mức độ chính xác về sự phân biệt giữa 2 cặp thang đo. Như vậy, với $HTMT = 0.773$, kết luận có sự phân biệt giữa thang đo của ATT và thang đo của BI.

4.2. Kết quả đánh giá mô hình cấu trúc

Đánh giá mô hình cấu trúc liên quan tới ba nội dung chính: 1) Đánh giá mức độ đa cộng tuyến giữa các biến trong mô hình thông qua chỉ số Inner VIF; 2) Đánh giá mức ý nghĩa thống kê P-value và độ lớn của hệ số hồi quy Sample mean; 3) Đánh giá vai trò giải thích của biến tác động tới biến phụ thuộc thông qua chỉ số R^2 và f^2 .

Chỉ số Inner VIF giữa các biến trong mô hình đều nhỏ hơn 3, không xuất hiện đa cộng tuyến giữa các biến tiềm ẩn trong mô hình nghiên cứu. Các biến được giữ nguyên để tiến hành các bước đánh giá tiếp theo.

Các biến TiT, TiG, IQ và PR đều có tác động thuận chiều tới biến TiEG với hệ số hồi quy lần lượt là 0.147, 0.351, 0.114 và 0.309. Các biến TiEG, ATT và PU đều có tác động thuận chiều tới BI với hệ số hồi quy lần lượt là 0.151, 0.456 và 0.25. Biến PEOU tác động thuận chiều đến ATT và PU với hệ số hồi quy lần lượt là 0.231 và 0.677. Biến PU cũng tác động thuận chiều đến biến ATT với hệ số hồi

quy là 0.584. Các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê với mức P-value < 0.05.

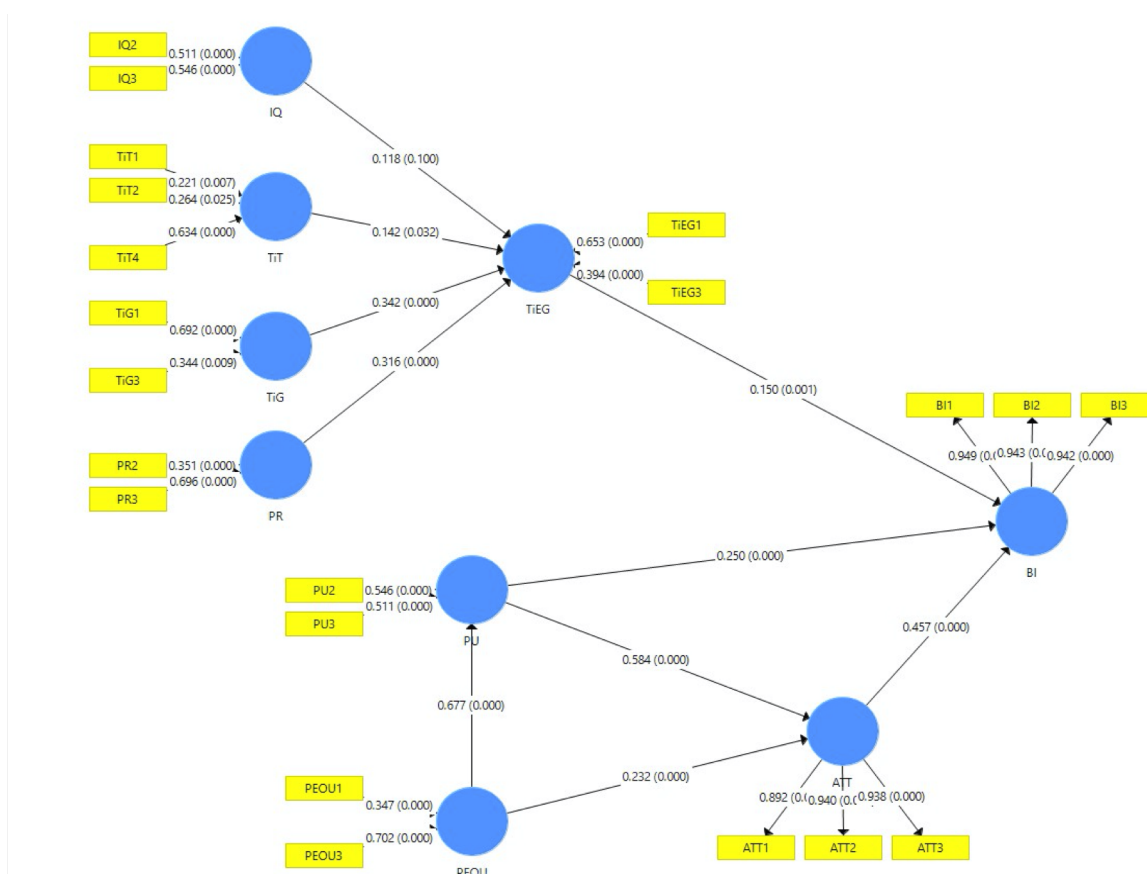
Như vậy tất cả các giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận. Chất lượng thông tin, Niềm tin vào công nghệ, Niềm tin vào cơ quan chính phủ, Nhận thức về rủi ro có tác động thuận chiều đến niềm tin của công dân với DVCTT. Ý định sử dụng DVCTT của công dân chịu tác động thuận chiều từ Niềm tin vào DVCTT, Nhận thức tính dễ sử dụng, Nhận thức tính hữu ích và Thái độ. Trong đó, Nhận thức tính dễ sử dụng có tác động thuận chiều tới Nhận thức tính hữu ích, Thái độ đồng thời có mối quan hệ tác động gián tiếp đến Thái độ thông qua Nhận thức tính hữu ích. Mô hình đo lường cấu trúc được thể hiện ở hình 2.

R^2 hiệu chỉnh của ATT bằng 0.576, như vậy các biến độc lập PU và PEOU giải thích được 57.6% sự biến thiên của biến ATT. R^2 hiệu chỉnh của BI bằng 0.563, như vậy các biến độc lập PU, TiEG và ATT giải thích được 56.3% sự biến thiên của biến BI. R^2 hiệu chỉnh của PU bằng 0.457, như vậy biến độc lập PEOU giải thích được 45.7% sự biến thiên của biến PU. R^2 hiệu chỉnh của TiEG bằng 0.616, như vậy các biến độc lập IQ, TiT, TiG và PR giải thích được 61.6% sự biến thiên của biến TiEG.

Bảng 4: Đánh giá mối quan hệ tác động P-value

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P-Values
ATT -> BI	0.457	0.456	0.048	9.456	0
IQ -> TiEG	0.118	0.114	0.072	1.643	0.1
PEOU -> ATT	0.232	0.231	0.051	4.536	0
PEOU -> PU	0.677	0.677	0.031	21.789	0
PR -> TiEG	0.316	0.309	0.059	5.318	0
PU -> ATT	0.584	0.584	0.044	13.318	0
PU -> BI	0.25	0.25	0.049	5.096	0
TiEG -> BI	0.15	0.151	0.043	3.447	0.001
TiG -> TiEG	0.342	0.351	0.079	4.305	0
TiT -> TiEG	0.142	0.147	0.066	2.14	0.032

(Nguồn: Tổng hợp dữ liệu từ phần mềm Smart SPL 3.0)



(Nguồn: Dữ liệu từ phần mềm Smart SPL 3.0)

Hình 2: Mô hình kết quả nghiên cứu

Với mức $f^2 \geq 0.35$: PU có mức tác động mạnh đến ATT; PEOU có mức tác động mạnh đến PU. Với mức $0.15 \leq f^2 < 0.35$: ATT có mức tác động trung bình đến BI. Với mức $0.02 \leq f^2 < 0.15$: PEOU có mức tác động nhỏ tới ATT; PU và TiEG có mức tác động nhỏ tới BI; TiG, TiT và PR có mức tác động nhỏ tới TiEG. Với mức $f^2 < 0.02$: IQ có mức tác động cực kỳ nhỏ tới TiEG.

5. Kết luận và kiến nghị

Trong bài nghiên cứu này, tác giả đã tìm hiểu ý định sử dụng DVCTT của công dân dưới sự tác động của yếu tố niềm tin. Nghiên cứu được tiến hành tại thành phố Hà Nội với đối tượng tham gia khảo sát là công dân đang sinh sống trên địa bàn thành phố. Kết quả kiểm định bằng phần mềm SPSS 20 và Smart PLS 3.0 với 377 phiếu hợp lệ cho thấy niềm tin vào DVCTT có tác động thuận chiều tới ý định sử dụng. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng chỉ ra các nhân tố tác động đến niềm tin vào DVCTT được xác nhận bao gồm: niềm tin vào chính phủ, nhận thức về rủi ro và niềm tin vào công nghệ và chất lượng thông tin. Các giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận.

Từ kết quả trên, tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm gia tăng ý định sử dụng DVCTT thông qua cải thiện niềm tin của công dân. Niềm tin có thể được xây dựng thông qua một số cách thức, như:

- Nâng cao uy tín và hình ảnh của các cơ quan chính phủ nhằm cải thiện niềm tin của công dân đối với các cơ quan nhà nước. Khi người dân có niềm tin với các cơ quan nhà nước thì niềm tin của họ với các DVCTT do cơ quan nhà nước cung cấp cũng theo đó được nâng cao.

- Để sử dụng các DVCTT, công dân cần có kiến thức và kỹ năng về công nghệ. Các hoạt động về giáo dục, tuyên truyền, hỗ trợ và phổ biến kiến thức sẽ giúp người dân có niềm tin với internet, với các nền tảng cung cấp dịch vụ trực tuyến cũng như tin tưởng thực hiện

các giao dịch thông qua các thiết bị như máy tính hay điện thoại thông minh.

- Những lo lắng về rủi ro tiềm ẩn khi tham gia vào các hệ thống cung cấp DVCTT sẽ làm giảm niềm tin và ý định sử dụng dịch vụ. Để người dân yên tâm thì cơ quan nhà nước cần có những cam kết và hành lang pháp lý trong việc bảo vệ quyền riêng tư, cá nhân và bảo mật thông tin cho công dân.

Bên cạnh đó, cũng từ kết quả nghiên cứu có thể thấy mức độ tiếp cận (truy cập và sử dụng) với DVCTT đạt mức độ cao tuy nhiên vẫn có tỷ lệ nhất định chưa sử dụng, chưa truy cập vào các nền tảng cung cấp dịch vụ công. Sau đây là một số kiến nghị, có thể xem xét, áp dụng và triển khai nhằm nâng cao ý định sử dụng DVCTT của công dân trên địa bàn thành phố Hà Nội:

- Xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền: Để nâng cao sự chấp nhận của công dân, chính phủ cần đưa ra các chương trình tuyên truyền một cách hiệu quả để họ có thể nhận thức được tầm quan trọng và cần thiết trong việc sử dụng DVCTT. Các chương trình này có thể thực hiện trên các ứng dụng mà công dân thường xuyên sử dụng như Facebook, Instagram, Tiktok,...; tổ chức các sự kiện thảo luận trực tuyến hay hợp tác với những người nổi tiếng và có sức ảnh hưởng.

- Tích hợp các tiện ích thiết yếu: Chính phủ nên xem xét, bổ sung và nâng cấp các chức năng DVCTT với các tiện ích thiết yếu, mở rộng quy mô sử dụng không chỉ trong các thủ tục hành chính hay dịch vụ công mà còn phục vụ cho cuộc sống hằng ngày để các nền tảng của chính phủ có thể phát huy được tính hữu ích của mình. Một số chức năng có thể kể đến như chức năng thanh toán giao dịch, quản lý hồ sơ, tư vấn, nhắc hẹn...

- Đảm bảo bảo mật thông tin: Các nền tảng trực tuyến có thể gặp nhiều rủi ro, đặc biệt hậu quả mang lại đối với các ứng dụng định danh điện tử rất lớn và cực kỳ nguy hiểm. Vì vậy, chính phủ cần phải đảm bảo rằng thông

tin của người dân được bảo mật và không thể bị giả mạo.

- Hỗ trợ người dân trong quá trình đăng ký và sử dụng: Chính phủ nên tổ chức các đợt đăng ký để có thể hướng dẫn chi tiết và hỗ trợ người dân trong quá trình đăng ký tài khoản, đưa ra các quy trình, các bước để người dân làm quen và mang lại sự dễ dàng trong quá trình sử dụng. ♦

Tài liệu tham khảo:

- Abu-Shanab, E. (2014). Antecedents of trust in e-government services: an empirical test in Jordan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 480-499. [https://doi.org/Transforming Government: People, Process and Policy](https://doi.org/Transforming%20Government:People,ProcessandPolicy).
- Al Hujran, O., Aloudat, A., & Altarawneh, I. (2013). Factors Influencing Citizen Adoption of E-Government in Developing Countries. *International Journal of Technology and Human Interaction*, 9(2), 1-19. <https://doi.org/10.4018/jthi.2013040101>.
- Aloud, H., & Ibrahim, Y. (2014). Citizen Intention to Adopt e-Government Services in Saudi Arabia. *Proceedings of the International Workshop on Emerging Software as a Service and Analytics*, 96(15), 38-45. <https://doi.org/10.5220/0004980400380045>.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164-175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>.
- Beldad, A., van der Geest, T., De Jong, M., & Steehouder, M. (2012). A cue or two and I'll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online. *Government Information Quarterly*, 29(1), 41-49. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.05.003>.
- Ebbers, W. E., Pieterse, W. J., & Noordman, H. N. (2008). Electronic government: Rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 25(2), 181-201. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.11.003>.
- Fakhoury, R., & Aubert, B. (2015). Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon. *International Journal of Information Management*, 35(3), 346-351. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.02.002>.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>.
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. *International Journal of Information Management*, 67, 102553. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553>.
- Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1838-1852. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.11.003>.
- Huy, L. V., & Nhi, T. L. U. (2018). *Nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng chính phủ điện tử của người dân tại thành phố Đà Nẵng: Vol. 2(123)*. Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng.
- Joseph F. Hair. (2009). *Multivariate data analysis*. Exploratory factor analysis.
- Kanaan, A., AL-Hawamleh, A., Abulfaraj, A., Al-Kaseasbeh, H. M., & Alorfi, A. (2023).

The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 185-198. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004>.

Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64, 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>.

Mensah, I. K. (2018). Citizens' Readiness to Adopt and Use E-government Services in the City of Harbin, China. *International Journal of Public Administration*, 41(4), 297-307. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263658>.

Mensah, I. K., Jianing, M., & Durrani, D. K. (2017). Factors Influencing Citizens' Intention to Use E-Government Services: A Case Study of South Korean Students in China. *International Journal of Electronic Government Research*, 13(1), 14-32. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2017010102>.

Miller, A. H., & Listhaug, O. (1990). Political Parties And Confidence In Government: A Comparison Of Norway, Sweden And The United States. *British Journal of Political Science*, 20(3), 357-386. <https://doi.org/10.1017/S0007123400005883>

Mustaf, A., Ibrahim, O., & Mohammed, F. (2020). E-government adoption: a systematic review in the context of developing nations. In *International Journal of Innovation* (Vol. 8, Issue 1, pp. 59-76). <https://doi.org/10.5585/iji.v8i1.16479>.

Pippa Norris. (1999). *Critical citizens: Global support for democratic government*. Oxford University Press.

Ranaweera, H. M. B. P. (2016). Perspective of trust towards e-government initiatives in Sri Lanka. In *SpringerPlus* (Vol. 5, Issue 1, pp. 1-11). <https://doi.org/10.1186/s40064-015-1650-y>.

Rehman, M., Kamal, M. M., & Esichaikul, V. (2012). Determinants of trust in E-government adoption: A case study of Pakistan. In *18th Americas Conference on Information Systems 2012, AMCIS 2012* (Vol. 1, pp. 325-334).

TSUI, H.-D. (2019). Trust, Perceived Useful, Attitude and Continuance Intention to Use E-Government Service: An Empirical Study in Taiwan. *IEICE Transactions on Information and Systems*, E102.D(12), 2524-2534. <https://doi.org/10.1587/transinf.2019EDP7055>.

Voutinioti, A. (2013). Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the Role of Citizen Service Centres. *Procedia Technology*, 8, 238-244. <https://doi.org/10.1016/j.protec.2013.11.033>.

Summary

This study is based on the inheritance of the TAM (Technology Acceptance Model) and the theory of electronic trust to evaluate and measure the relationship between trust and the intention to use e-government services of citizens in Hanoi. The results of SEM testing with survey data from 377 citizens showed a positive impact between trust and the intention to use e-government services and confirmed the factors affecting trust. Specifically, factors that positively affect trust in e-government services include: trust in government, risk perception, trust in technology and information quality. The study also proposed a number of recommendations to increase the intention to use e-government services by improving citizens' trust.