

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA KHO BẠC NHÀ NƯỚC: TRƯỜNG HỢP TỈNH NINH THUẬN

● TRẦN THANH HÀ - NGUYỄN VĂN NGỌC

TÓM TẮT:

Mục tiêu của bài viết nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các đơn vị dự toán tại Kho bạc Nhà nước làm cơ sở đề xuất giải pháp thu hút các đơn vị dự toán tham gia dịch vụ công trực tuyến. Nghiên cứu sử dụng cách tiếp cận định lượng với kỹ thuật hồi quy tuyến tính bội phân tích 298 mẫu khảo sát là các đơn vị dự toán trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các giả thuyết nghiên cứu đề xuất đều được ủng hộ. Dựa vào kết quả nghiên cứu, các hàm ý chính sách được đề xuất nhằm giúp cho hệ thống Kho bạc Nhà nước có thể triển khai thành công dịch vụ công trực tuyến bằng cách gia tăng các yếu tố nhận thức rủi ro, nhận thức tính dễ sử dụng, niềm tin và sự thuận tiện trong sử dụng, và nhận thức về tính hữu dụng của dịch vụ công trực tuyến.

Từ khóa: Dịch vụ công trực tuyến, đơn vị dự toán, Kho bạc Nhà nước, tỉnh Ninh Thuận.

Đặt vấn đề

Triển khai thực hiện dịch vụ công (DVC) trực tuyến của Kho bạc Nhà nước (KBNN) thông qua môi trường internet là một bước quan trọng trong việc thực hiện chiến lược phát triển KBNN đến năm 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt. Đồng thời, đây là một bước quan trọng trong quá trình cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa công tác kiểm soát chi ngân sách nhà nước (NSNN) của hệ thống KBNN, góp phần nâng cao hiệu quả thi hành công vụ trên cơ sở đơn giản hóa về thủ tục, minh bạch về hồ sơ, chứng từ, nội dung kiểm soát, tiến tới thực hiện quy trình kiểm soát chi điện tử. Thông qua DVC trực tuyến, lãnh đạo KBNN các cấp có thể kiểm

tra được ngay tình trạng xử lý hồ sơ, chứng từ. Từ đó, làm tăng tính trách nhiệm của cán bộ nghiệp vụ khi tiếp nhận, kiểm tra và trả kết quả trong quá trình thực thi nhiệm vụ. Về phía đơn vị tham gia DVC trực tuyến sẽ nhận được DVC đã cải cách thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi và giảm thời gian đi lại cho các đơn vị. Ngoài ra, việc áp dụng chữ ký số trong các quy trình đảm bảo tính pháp lý, an toàn, quy định chi tiết đối với từng dịch vụ cho các đơn vị tham gia, hạn chế việc giả mạo.

Mặc dù có rất nhiều lợi ích từ DVC trực tuyến mang lại, nhưng đa phần các đơn vị dự toán còn khá thờ ơ, chưa mạnh dạn áp dụng DVC trực tuyến. Chính vì vậy, nghiên cứu các yếu tố ảnh

hướng đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán tại Kho bạc Nhà nước làm cơ sở để xuất giả pháp thu hút các đơn vị dự toán tham gia DVC trực tuyến là rất cần thiết và cấp thiết.

I. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu

1. Cơ sở lý thuyết

DVC là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi DVC gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân (Nghị định số 43, 2011).

Theo Nguyễn Như Phát (2002), DVC là dịch vụ được cung cấp bởi các cơ quan hành chính nhà nước cho các cá nhân, tổ chức bên ngoài, không mang tính chất công vụ, nhằm đáp ứng nhu cầu cụ thể về mặt pháp lý.

DVC trực tuyến là DVC và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

Hệ thống DVC trực tuyến của hệ thống KBNN hiện nay bao gồm: i) Đăng ký mở và sử dụng tài khoản tại Kho bạc Nhà nước. Khi thực hiện sẽ tạo tiền đề về việc hình thành, sử dụng tài khoản và chữ ký số cho đơn vị có thể sử dụng giao dịch điện tử qua mạng trong quy trình kiểm soát chi NSNN; ii) Khai báo phiếu giao nhận hồ sơ giao dịch kiểm soát chi qua mạng và giao dịch một cửa với Kho bạc Nhà nước. Khi triển khai đi vào hoạt động sẽ cung cấp dịch vụ để các đơn vị sử dụng ngân sách khai báo, giao nộp hồ sơ kiểm soát chi trực tuyến, theo dõi trạng thái xử lý và nhận thông báo trả kết quả xử lý trực tuyến thông qua Trang thông tin DVC trực tuyến KBNN trên Cổng thông tin điện tử KBNN hoặc Trang thông tin DVC trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính, đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa kiểm soát chi điện tử qua mạng; iii) Giao dịch thông tin yêu cầu thanh toán qua mạng và chương trình kê khai yêu cầu thanh toán. Khi triển khai đi vào hoạt động sẽ cung cấp dịch vụ để các đơn vị sử dụng ngân sách khai báo, giao nộp hồ sơ kiểm soát chi trực tuyến, theo dõi trạng thái xử lý và nhận thông báo trả kết quả xử lý trực tuyến thông qua Trang thông tin DVC trực tuyến KBNN trên Cổng thông tin

điện tử KBNN hoặc Trang thông tin DVC trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính, đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa kiểm soát chi điện tử qua mạng.

Hệ thống DVC trực tuyến KBNN bao gồm 2 thành phần chính:

i) *Front-end*: là giao diện giao tiếp với người dùng bên ngoài, cho phép người dùng gửi hồ sơ trực tuyến và theo dõi kết quả xử lý. Thành phần này được tích hợp lên trang thông tin DVC KBNN, cổng thông tin điện tử KBNN và được cài đặt tại Bộ Tài chính.

ii) *Back-end*: là giao diện giao tiếp với cán bộ KBNN, cho phép cán bộ KBNN tiếp nhận và thông báo kết quả xử lý hồ sơ.

Thành phần này giao diện với các hệ thống lõi của KBNN như hệ thống TABMIS, Đầu tư Tài chính công để gửi/nhận các thông tin về hồ sơ và trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng. Đồng thời, giao diện với trang DVC trực tuyến của Bộ Tài chính/trang thông tin DVC KBNN để nhận/gửi thông tin về hồ sơ và kết quả xử lý hồ sơ tương ứng. Thành phần này được cài đặt tại KBNN.

2. Các giả thuyết nghiên cứu

Nghiên cứu này dựa trên mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model-TAM), đặc biệt là TAM mở rộng (Davis, 1989) để giải thích việc áp dụng các công nghệ thông tin qua nhận thức tính hữu dụng, nhận thức tính dễ sử dụng, sự thuận tiện trong thanh toán, sự tin tưởng và cảm nhận rủi ro. Nhận thức tính hữu dụng để cấp tối việc sử dụng DVC trực tuyến sẽ làm tăng hiệu quả của hoạt động cung cấp DVC. Nhận thức tính dễ sử dụng để cấp đến mức độ dễ hiểu đối với người tiêu dùng của các chức năng và nội dung, dễ học, hoặc đơn giản trong sử dụng dịch vụ trực tuyến. Davis (1989) đã ghi nhận rằng việc nhận thức tính dễ sử dụng và nhận thức tính hữu dụng là yếu tố quyết định quan trọng ảnh hưởng đến thái độ của người sử dụng đối với công nghệ thông tin. Ví dụ, như một kết quả của việc bảo mật mật khẩu, các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến có thể yêu cầu người dùng thiết lập mật khẩu của mình bằng cách trộn lẫn bằng chữ cái và số hoặc yêu cầu họ cung cấp những câu hỏi bảo mật và câu trả lời cho mục đích xác minh. Theo mô hình TAM, ý định sử dụng DVC trực tuyến của người dân sẽ tốt hơn khi nhận thức rằng việc có được các thủ tục liên quan đến DVC trực tuyến sẽ giúp họ thực

hiện công việc tốt hơn (nhận thức tính hữu dụng), dễ dàng để sử dụng hơn, và đòi hỏi ít nỗ lực hơn (nhận thức tính dễ sử dụng) (Sulaiman A. Alateyah, Richard M Crowder, and Gary B Wills, 2013; Ooh Kim Lean, 2008). Các thảo luận về mặt lý thuyết và các nghiên cứu thực nghiệm trên đã dẫn tới việc hình thành các giả thuyết sau đây:

Giả thuyết H1: Nhận thức tính hữu dụng ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

Giả thuyết H2: Nhận thức tính dễ sử dụng ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

Nói đến DVC trực tuyến thì ngoài các yếu tố như con người, công nghệ, thì cảm nhận thuận tiện trong sử dụng cũng đóng vai trò rất lớn quyết định sự thành bại của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc cung cấp DVC trực tuyến. Cảm nhận thuận tiện trong sử dụng thể hiện qua hình thức sử dụng đơn giản, nhanh chóng, việc sử dụng các DVC trực tuyến nói chung là thuận tiện (Ooh Kim Lean, 2008). Từ đó, tác giả đưa ra giả thuyết:

Giả thuyết H3: Cảm nhận sự thuận tiện trong sử dụng ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

Sự tin tưởng được coi là một yếu tố then chốt của sự thành công trong giao dịch DVC trực tuyến. Sự tin tưởng được định nghĩa là sự sẵn sàng tin tưởng vào đối tác rằng họ đáng tin cậy, trung thực, có trách nhiệm, công bằng và hữu ích. Đối với mục đích của nghiên cứu hiện tại, niềm tin được định nghĩa là sự tin tưởng của người dân đối với các công nghệ internet, trong đó đề cập đến các trang web DVC trực tuyến và kinh nghiệm người dùng tương tác với các trang web (Lemuria Carter & France Bélanger(2005), Mohamet Abdurahaman Alshehri, 2012; Sulaiman A. Alateyah, Richard M Crowder, and Gary B Wills, 2013; Alateyah, S., Crowder, R. and Wills, G., 2013). Thiếu sự tin tưởng là một trong những lý do phổ biến nhất khiến cho người dân không tham gia vào các giao dịch trực tuyến. Người sử dụng thường không muốn cung cấp thông tin nhạy cảm trên internet, vì thiếu tin tưởng vào môi trường trực tuyến trong việc cung cấp các dịch vụ. Giả thuyết đề xuất:

Giả thuyết H4: Niềm tin có ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

Người dân thường nhận những rủi ro đáng kể khi tiến hành giao dịch trực tuyến và thường không muốn tham gia vào việc thanh toán trực tuyến chủ yếu do lo ngại rủi ro. Bảo mật internet là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến người sử dụng DVC trực tuyến. Nhiều người sử dụng trực tuyến không xem môi trường web như là một nền tảng an toàn cho thanh toán trực tuyến vì sợ nguy cơ truy cập trái phép thông tin của họ. Theo kinh nghiệm và bản chất dịch vụ, nhận thức rủi ro liên quan đến các giao dịch về DVC trực tuyến có thể sẽ cao hơn so với giao dịch trực tiếp (Lemuria Carter & France Bélanger, 2005; Mohamet Abdurahaman Alshehri, 2010); Alateyah, S., Crowder, R. and Wills, G., 2013). Giả thuyết sau đây được đặt ra:

Giả thuyết H5: Nhận thức rủi ro tác động tiêu cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

II. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các vấn đề liên quan đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán giao dịch với Kho bạc Nhà nước Ninh Thuận. Đối tượng khảo sát là các đơn vị dự toán trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Chọn mẫu và thu thập số liệu

Kích thước mẫu nghiên cứu xác định dựa vào kỹ thuật phân tích được áp dụng. Nghiên cứu sử dụng phân tích đa biến phải có tối thiểu 5 mẫu nghiên cứu cho từng biến quan sát, tối nhất là 10 mẫu. Trong nghiên cứu này có 23 biến quan sát, nên số lượng mẫu cần thiết là 230 (Nguyễn Đình Thọ, 2014). Để gia tăng tính đại diện cho tổng thể, nghiên cứu này sẽ khảo sát 300 mẫu.

Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp lấy mẫu hạn ngạch phi xác suất với cỡ mẫu là 300 phân bổ cho 6 huyện, mỗi huyện 30 đơn vị, tỉnh 120 đơn vị. Số liệu được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp thông qua Phiếu khảo sát các khách hàng có giao dịch với KBNN Ninh Thuận. Thời gian khảo sát từ tháng 04/2019 đến 07/2019. Đối tượng khảo sát trực tiếp là cán bộ thuộc đơn vị dự toán thường xuyên đến giao dịch với kho bạc.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện theo hai giai đoạn: định tính và định lượng. Nghiên cứu định tính sử dụng các phương pháp nghiên cứu tài liệu, tham vấn

chuyên gia để đề xuất giả thuyết nghiên cứu và thiết kế Phiếu khảo sát. Các mục hỏi trong Phiếu khảo sát sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1- Hoàn toàn không đồng ý, 2- Không đồng ý, 3- Trung dung, 4- Đồng ý, 5- Hoàn toàn đồng ý). Dữ liệu thu về được mã hóa, làm sạch và tiến hành phân tích bằng phần mềm SPSS phiên bản 22.0. Nghiên cứu định lượng bao gồm 4 bước như sau:

Bước 1: Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.

Bước 2: Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng phương pháp hệ số Cronbach's Alpha.

Bước 3: Đánh giá độ giá trị thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA).

Bước 4: Phân tích hồi quy tuyến tính bội để kiểm định giả thuyết nghiên cứu và đề xuất hàm ý giải pháp.

III. Kết quả nghiên cứu

1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Trong tổng số 300 mẫu thu thập được có 2 mẫu không đạt yêu cầu, do đó số mẫu chính thức đưa vào phân tích là 298. Thống kê mô tả mẫu theo đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát thể hiện trong Bảng 1.

Trong tổng số 298 đơn vị dự toán được khảo sát có 122 (tương đương 40,9%) đơn vị thuộc tỉnh và 176 đơn vị (59,1%) thuộc các huyện. Đặc điểm của đối tượng khảo sát về giới tính nam có 79 người (26,5%), nữ 219 người (73,5%). Nhóm tuổi, đa số từ 36 đến 45 tuổi chiếm tỷ lệ xấp xỉ 50%, từ 22 đến 35 tuổi chiếm tỷ lệ 30,2% và trên 45 tuổi chiếm trên 19%. Với trình độ học vấn, đa số có trình độ đại học với 241 người (80,9%), các đối tượng thuộc trình độ khác chiếm tỷ lệ thấp.

Về thâm niên công tác, đa số đối tượng khảo sát có thâm niên công tác trên 8 năm (gần 50%), từ 6 đến 8 năm chiếm tỷ lệ xấp xỉ 37%.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo số lần đến giao dịch, kinh nghiệm sử dụng internet và loại DVC trực tuyến đã từng sử dụng thể hiện trong Bảng 2.

Đối tượng khảo sát có số lần đến giao dịch với Kho bạc tương đối nhiều, cụ thể từ 2 đến 4 lần chiếm đến 49%, từ 5 lần trở lên chiếm tỷ lệ 50%.

Bảng 1. Phân bố mẫu theo đặc điểm nhân khẩu học

Đặc điểm nhân khẩu học (n=298)		Số lượng	Phần trăm
Đơn vị dự toán	Kho bạc tỉnh	122	40,9
	Kho bạc huyện	176	59,1
Giới tính	Nam	79	26,5
	Nữ	219	73,5
Độ tuổi	Dưới 22 tuổi	2	0,7
	Từ 22 đến 35 tuổi	90	30,2
	Từ 36 đến 45 tuổi	149	50,0
	Trên 45 tuổi	57	19,1
Học vấn	Phổ thông	2	0,7
	Trung cấp/cao đẳng	50	16,8
	Đại học	241	80,9
	Sau đại học	5	1,7
Thâm niên công tác	Dưới 3 năm	12	4,0
	Từ 3 đến 5 năm	28	9,4
	Từ 6 đến 8 năm	110	36,9
	Trên 8 năm	148	49,7
Tổng		298	100,0

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát 2019

Đa phần đối tượng khảo sát biết sử dụng internet (gần 93%). Theo loại hình DVC trực tuyến có 49 người (16,5%) từng sử dụng DVC trực tuyến KBNN. Trên 50% từng sử dụng các loại DVC trực tuyến khác. Có gần 30% đối tượng khảo sát không trả lời câu hỏi này. Điều này có thể ngầm hiểu, họ chưa từng sử dụng DVC trực tuyến.

Lý do và mức độ sử dụng DVC trực tuyến của đối tượng khảo sát trình bày trong Bảng 3. Đa số đối tượng khảo sát cho rằng sử dụng DVC trực tuyến là dễ dàng, thuận tiện và quen thuộc. Họ cũng nhận thấy, lợi ích từ DVC trực tuyến mang lại so với DVC truyền thống là tiết kiệm thời gian hơn, tiết kiệm chi phí hơn cho đơn vị. Chính vì vậy, mức độ sử dụng DVC trực tuyến thường xuyên và rất thường xuyên chiếm tỷ lệ khá lớn (xấp xỉ 50%) (Bảng 3)

Bảng 2. Kinh nghiệm sử dụng Internet và DVC trực tuyến

Kinh nghiệm sử dụng Internet và DVC trực tuyến (n=298)		Số lượng	Phần trăm
Số lần đến giao dịch trong tháng	Một lần	3	1,0
	Từ 2- 4 lần	146	49,0
	Từ 5 lần trở lên	149	50,0
Kinh nghiệm sử dụng internet	Dưới 3 năm	24	8,1
	Từ 3-5 năm	49	16,4
	Từ 6-8 năm	82	27,5
	Nhiều hơn 8 năm	123	41,3
	Không biết sử dụng	20	6,7
Loại hình đã sử dụng DVC trực tuyến	Làm các thủ tục về hộ tịch, hộ khẩu, tạm trú, tạm vắng, đất đai	37	12,4
	Làm các giấy tờ liên quan đến lĩnh vực thuế	94	31,5
	Làm các giấy tờ liên quan đến lĩnh vực xây dựng, kinh doanh	34	11,4
	DVC trực tuyến Kho bạc Nhà nước	49	16,5
	Không trả lời	84	28,2
Tổng		298	100,0

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát 2019

Bảng 3. Lý do và mức độ sử dụng DVC trực tuyến

Lý do và mức độ sử dụng DVC trực tuyến (n=298)		Số lượng	Phần trăm
Lý do sử dụng DVC trực tuyến	Đễ dàng và thuận tiện	113	37,9
	Phù hợp với thói quen của tôi	43	14,4
	Tiết kiệm thời gian hơn so với giao dịch trực tiếp như trước đây	69	23,2
	Tiết kiệm chi phí cho đơn vị	15	5,0
	Khác	58	19,5
Mức độ sử dụng DVC trực tuyến	Rất không thường xuyên	9	3,0
	Không thường xuyên	21	7,0
	Bình thường	81	27,2
	Thường xuyên	104	34,9
	Rất thường xuyên	36	12,1
	Không trả lời	47	15,8
Tổng		298	100,0

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát 2019

Bên cạnh những thuận lợi và hiệu quả từ DVC trực tuyến mang lại, một số ít đối tượng khảo sát (dưới 5%) cho rằng vẫn còn khó khăn, như chương trình chạy chậm và hay bị lỗi, chưa cập nhật nâng cấp, khó kết xuất, đơn vị thiếu kinh phí để triển khai.

2. Đánh giá thang đo

2.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Đánh giá độ tin cậy thang đo thường sử dụng phương pháp hệ số Cronbach's Alpha. Thang đo đạt độ tin cậy khi thỏa mãn đồng thời hai điều kiện: hệ số tương quan biến và biến tổng đều lớn hơn 0,3 và Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo đạt từ 0,6 trở lên (Nunnally & Burnstein, 1994). Kết quả phân tích cho thấy, tất cả các thang đo đều đạt yêu cầu, không có mục hỏi nào bị loại trong bước phân tích này. Như vậy, tất cả các biến liên quan đều được đưa vào phân tích trong bước tiếp theo.

2.2. Đánh giá độ giá trị thang đo

Phân tích EFA thường được sử dụng để đánh giá độ giá trị thang đo. Theo Hair và cộng sự (1998), thang đo được cho là đạt độ giá trị khi hệ số tải nhân tố > 0,5 với tổng phương sai trích phải lớn hơn 50%.

Kết quả phân tích EFA cho thấy, tại các mức giá trị Eigenvalue lớn hơn 1 với phương pháp rút trích các thành phần chính và phép xoay vuông góc, phân tích nhân tố EFA đã trích được 4 nhân tố từ 23 biến quan sát với phương sai trích được là 72,97%. Có nghĩa là, 4 nhân tố này sẽ giải thích được 72,97% biến thiên của dữ liệu. Bên cạnh đó, hầu hết các biến có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, kết quả này cho thấy, các thang đo đạt giá trị hội tụ. Như vậy, với kết quả phân tích trên, các nhân tố được rút trích là:

Nhân tố F1: Bao gồm 6 biến quan sát thuộc thang đo “**Nhận thức rủi ro**”: i) Các văn bản, biểu mẫu trong các thủ tục hành chính không giống như đã đưa trên cổng thông tin điện tử Kho bạc; ii) Chất lượng DVC trực tuyến không đáp ứng được kỳ vọng của tôi; iii) Thông tin của đơn vị sử dụng ngân sách không được bảo mật khi giao dịch trên DVC trực tuyến; iv) Thông tin tài chính của đơn vị sử dụng ngân sách không được bảo mật khi giao dịch trên DVC trực tuyến; v) Thực hiện giao dịch về DVC trực tuyến qua mạng internet không được an toàn, và vi) Thực hiện thanh toán trực tuyến không được an toàn.

Nhân tố F2: Bao gồm 6 biến quan sát thuộc thang đo “**Nhận thức tính dễ sử dụng**”: i) Cổng thông tin điện tử của Kho bạc có giao diện đơn giản, thân thiện với người sử dụng; ii) DVC trực tuyến của Kho bạc dễ hiểu; iii) Tiết kiệm thời gian so với giao dịch hành chính công truyền thống; iv) Dễ dàng tìm kiếm thông tin về các dịch vụ hành chính công trên cổng thông tin điện tử Kho bạc; v) Tôi cho rằng việc học cách sử dụng DVC trực tuyến là dễ dàng; và vi) Tôi nghĩ rằng thực hiện các giao dịch đối với DVC trực tuyến trên chương trình DVC không đòi hỏi nhiều nỗ lực.

Nhân tố F3: Bao gồm 3 biến quan sát thuộc thang đo “**Niềm tin**” là: Tôi hoàn toàn tin tưởng về DVC trực tuyến của hệ thống Kho bạc Nhà nước; Tôi hoàn toàn tin tưởng vào Kho bạc Nhà nước Ninh Thuận trong việc triển khai cung cấp DVC trực tuyến đến các đơn vị dự toán; Tôi hoàn toàn tin tưởng vào cơ sở hạ tầng mạng internet và 4 biến quan sát thuộc thang đo “**Sự thuận tiện trong sử dụng**” là: Quy trình thực hiện thanh toán DVC trực tuyến đơn giản, nhanh chóng; Hình thức thanh toán DVC trực tuyến đa dạng; Các hình thức thanh toán DVC trực tuyến phù hợp với thói quen của tôi; Việc thanh toán các DVC trực tuyến trên mạng nói chung thuận tiện. Như vậy, trong nghiên cứu này các thang đo “**Niềm tin**” và “**Sự thuận tiện trong sử dụng**” không phải là các thang đo đơn hướng, mà ghép chung lại, do đó tên nhân tố F3 được đặt là “**Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng**”.

Nhân tố F4: Bao gồm 4 biến quan sát thuộc thang đo “**Nhận thức về tính hữu dụng**”: i) Sử dụng DVC trực tuyến sẽ giúp tôi thực hiện giao dịch của mình nhanh chóng hơn; ii) Sử dụng DVC trực tuyến sẽ giúp tôi thực hiện giao dịch của mình dễ dàng hơn; iii) Có đầy đủ thông tin về dịch vụ trên trên cổng thông tin điện tử Kho bạc; và iv) Tôi thấy DVC trực tuyến là rất hữu ích với các đơn vị dự toán.

Kết quả phân tích EFA cho nhóm biến phụ thuộc cho thấy chỉ có 1 nhân tố được hình thành, đặt tên là Ý định sử dụng DVC trực tuyến (BISP), gồm 4 biến: BISP1: Nếu có điều kiện, tôi mong muốn được trải nghiệm DVC trực tuyến Kho bạc Ninh Thuận; BISP2: Tôi có ý định sử dụng DVC trực tuyến Kho bạc Ninh Thuận để giao dịch; BISP3: Tôi có ý định giới thiệu với các đơn vị khác sử dụng; và BISP4: Nhìn chung, tôi sẽ sử dụng

DVC tuyến của Kho bạc Ninh Thuận để thực hiện các giao dịch.

Trên cơ sở kết quả phân tích EFA cho nhóm biến độc lập và nhóm biến phụ thuộc, các giả thuyết nghiên cứu được điều chỉnh như sau:

- H_1 : Nhận thức rủi ro đối với DVC trực tuyến tác động tiêu cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

- H_2 : Nhận thức tính dễ sử dụng đối với DVC trực tuyến tác động tích cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

- H_3 : Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng đối với DVC trực tuyến tác động tích cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

- H_4 : Nhận thức về tính hữu dụng đối với DVC trực tuyến tác động tích cực đến ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán.

3. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Các tác giả sử dụng cách tạo biến từ phân tích EFA để thực hiện phân tích hồi quy với biến phụ thuộc là “Ý định sử dụng DVC trực tuyến” (BISP). Các biến độc lập bao gồm: F1- Nhận thức rủi ro, F2- Nhận thức tính dễ sử dụng, F3- Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng, và F4- Nhận thức về tính hữu dụng. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội trình bày trong Bảng 4.

Bảng 4. Hệ số hồi quy tuyến tính bội

Mô hình	HS chưa chuẩn hóa		HS chuẩn hóa	Tổng kê t	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-4 51E-17	0,039		0,000	1,000	1,000
F1	-0,120	0,039	-0,120	-3,063	0,002	1,000
F2	0,362	0,039	0,362	9,200	0,000	1,000
F3	0,565	0,039	0,565	14,369	0,000	1,000
F4	0,289	0,039	0,289	7,341	0,000	1,000

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát 2019

Mô hình hồi quy tuyến tính bội thỏa mãn các điều kiện như phần dư có phân phối chuẩn, phương sai của phần dư không đổi, không có hiện tượng tự tương quan trong phần dư, không có hiện tượng đa cộng tuyến,... Ngoài ra, kiểm định t cho thấy, tất cả các hệ số hồi quy đều khác 0 một cách có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Như vậy, các giả thuyết nghiên cứu đề xuất được ủng hộ và mô hình hồi quy tuyến tính bội có thể viết như sau:

$$\text{Ý định} = -0,120 \cdot F1 + 0,362 \cdot F2 + 0,565 \cdot F3 + 0,289 \cdot F4$$

Trong đó: F1- Nhận thức rủi ro, F2- Nhận thức tính dễ sử dụng, F3- Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng, và F4- Nhận thức về tính hữu dụng.

Hệ số xác định R^2 điều chỉnh (Adjusted R Square) bằng 0,541. Chứng tỏ mô hình đã giải thích được 54,1% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi sự thay đổi của các biến độc lập. Nói cách khác, 54,1% ý định sử dụng DVC trực tuyến của các đơn vị dự toán được giải thích bởi các nhân tố: F1-Nhận thức rủi ro, F2-Nhận thức tính dễ sử dụng, F3-Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng, và F4-Nhận thức về tính hữu dụng. Trong đó, nhân tố Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng ($\beta = 0,565$) có ảnh hưởng lớn nhất, Nhận thức tính dễ sử dụng ($\beta = 0,362$) lớn thứ hai, Nhận thức về tính hữu dụng ($\beta = 0,289$) lớn thứ ba, và Nhận thức rủi ro ($\beta = -0,120$) có tác động nhỏ nhất.

+ Hệ số hồi quy chuẩn hóa của nhân tố Nhận thức rủi ro F1 ($\beta = -0,120$) thể hiện ảnh hưởng ngược chiều của biến này lên ý định sử dụng DVC trực tuyến. Nếu tăng F1 lên 1 đơn vị (theo thang đo Likert 5 mức độ), ý định sử dụng DVC trực tuyến sẽ giảm 0,12 điểm tương ứng với điều kiện các nhân tố khác không đổi. Kết quả nghiên cứu này cũng

tương đồng về kỳ vọng dấu tác động với các nghiên cứu trước đây của Lemuria Carter & France Bélanger (2005); Mohamet Abdurahaman Alshehri (2010); Alateyah, S., Crowder, R. and Wills, G. (2013).

+ Hệ số hồi quy chuẩn hóa của nhân tố Nhận thức tính dễ sử dụng F2 ($\beta = 0,362$) thể hiện ảnh hưởng cùng chiều của biến này lên ý định sử dụng DVC trực tuyến. Nếu tăng F2 lên 1 đơn vị (theo

thang đo Likert 5 mức độ), ý định sử dụng DVC trực tuyến sẽ tăng 0,362 điểm tương ứng với điều kiện các nhân tố khác không đổi. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng về kỳ vọng đầu tác động với các nghiên cứu trước đây của Sulaiman A. Alateyah, Richard M Crowder, and Gary B Wills (2013); Ooh Kim Lean (2008).

+ Hệ số hồi quy chuẩn hóa của nhân tố Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng F3 ($\beta = 0,565$) thể hiện ảnh hưởng cùng chiều của biến này lên ý định sử dụng DVC trực tuyến. Nếu tăng F3 lên 1 đơn vị (theo thang đo Likert 5 mức độ), ý định DVC trực tuyến sẽ tăng 0,565 điểm tương ứng với điều kiện các nhân tố khác không đổi. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng về kỳ vọng đầu tác động với các nghiên cứu trước đây của Lemuria Carter & France Bélanger (2005); Mohamet Abdurahman Alsbehri (2012); Sulaiman A. Alateyah, Richard M Crowder, and Gary B Wills (2013); Alateyah, S., Crowder, R. and Wills, G. (2013).

+ Hệ số hồi quy chuẩn hóa của nhân tố Nhận thức về tính hữu dụng F4 ($\beta = 0,289$) thể hiện ảnh hưởng cùng chiều của biến này lên ý định sử dụng DVC trực tuyến. Nếu tăng F4 lên 1 đơn vị (theo thang đo Likert 5 mức độ), ý định DVC trực tuyến sẽ tăng 0,289 điểm tương ứng với điều kiện các nhân tố khác không đổi. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng về kỳ vọng đầu tác động với các nghiên cứu trước đây của Sulaiman A. Alateyah, Richard M Crowder, and Gary B Wills (2013); Ooh Kim Lean (2008).

IV. Các hàm ý giải pháp

Kết quả nghiên cứu cho phép gợi ý một số giải pháp nhằm thu hút các đơn vị dự toán sử dụng nhiều hơn DVC trực tuyến của Kho bạc như sau:

Thứ nhất, nhân tố “Nhận thức rủi ro” có $\beta = -0,120$, dấu âm thể hiện ảnh hưởng ngược chiều của biến này lên ý định sử dụng DVC trực tuyến, như vậy để gia tăng ý định cần phải giảm rủi ro này.

Thứ hai, nhân tố “Nhận thức tính dễ sử dụng” với hệ số $\beta = 0,362$ thể hiện ảnh hưởng cùng chiều của biến này lên ý định. Đồng thời, nếu tăng nhân tố này lên 1 đơn vị (theo thang đo Likert 5 mức độ)

thì ý định sẽ tăng 0,362 điểm. Do đó, để gia tăng tính dễ sử dụng đối với DVC trực tuyến khuyến nghị như sau:

- Hoàn thiện DVC trực tuyến của Kho bạc theo hướng tích hợp các thủ tục hành chính giữa tổ chức, công dân, doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước. Việc xây dựng hệ thống được thiết lập và hoạt động nhằm thực hiện cải cách hành chính, tạo điều kiện cho các tổ chức, công dân, doanh nghiệp thực hiện các yêu cầu giải quyết thủ tục, hồ sơ hành chính một cách thuận lợi, đơn giản, không phụ thuộc vào thời gian, địa điểm. Vì vậy, cần cải thiện thủ tục đăng ký đơn giản, nhanh chóng, thuận tiện 24/24 giờ trong ngày tại mọi địa điểm có kết nối internet hoặc trên thiết bị điện tử thông minh khác (điện thoại thông minh, máy tính bảng,...).

- Hệ thống Kho bạc Nhà nước cần tổ chức các hội nghị chia sẻ kinh nghiệm, các lớp bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng, nghiệp vụ; đảm bảo cho đội ngũ công chức Kho bạc có trình độ, năng lực, kiến thức thực tiễn đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Đồng thời, tiếp tục thực hiện các biện pháp phổ biến, hướng dẫn đơn vị sử dụng ngân sách thực hiện DVC trực tuyến thay thế cho cách thức thực hiện thủ tục truyền thống (in tờ rơi, tờ gấp; xây dựng các clip hoạt họa, các video... hướng dẫn cụ thể quy trình thực hiện DVC trực tuyến trên trang KBNN, trên môi trường mạng). Từ đó, làm gia tăng mức độ tham gia sử dụng DVCTT của đơn vị.

Thứ ba, nhân tố “Niềm tin và Sự thuận tiện trong sử dụng” có hệ số $\beta = 0,565$, thể hiện ảnh hưởng cùng chiều của biến này lên ý định. Đây là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến ý định sử dụng DVC trực tuyến. Do đó, cần phải hết sức xem trọng nhân tố này.

Thứ tư, nhân tố “Nhận thức về tính hữu dụng” có hệ số $\beta = 0,289$, dấu dương thể hiện ảnh hưởng cùng chiều của biến này lên ý định. Đồng thời, nếu tăng nhân tố này lên 1 đơn vị (theo thang đo Likert 5 mức độ), ý định sẽ tăng 0,289 điểm tương ứng. Do đó, cần gia tăng về tính hữu dụng của DVC trực tuyến để giúp đơn vị dự toán thực hiện giao dịch nhanh chóng hơn, dễ dàng hơn ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1 Nguyễn Như Phát (2002), *Dịch vụ công ở Việt Nam: Lý luận và thực tiễn, Nhà nước và Pháp luật, số 12/2002.*
 2. Nguyễn Đình Thọ (2014), *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh, Nhà xuất bản Hồng Đức.*

3. Nghị định số 43/2011/ND-CP Quy định về việc cung cấp thông tin và DVC trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.
4. Alateyah, S., Crowder, R. and Wills, G. (2013), *Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E-Government in Saudi Arabia*, *International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering*, 7, 1287-1292.
5. Davis, F. D. (1989), *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*, *MIS Quarterly*, Vol 13, pp. 319-340
6. Lemuria Carter & France Bélanger (2005), *The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance Factors*, *Info Systems Journal*, pp. 5-25.
7. Mohamed Abdurahaman Alshehri (2012), *Using UTAUT model to determine factor affecting adoption and use of E-Government service in the Kingdom of Saudi Arabia*, *Doctor of Philosophy*, Griffith University.
8. Ooh Kim Lean (2008), *Factors influencing intention to use e-government Services among citizens in Malaysia*, *Master Thesis*, Universiti Sains Malaysia.
9. Sulaiman A. Alateyah, Richard M Crowder, and Gary B Wills. (2013), *Identified Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E government in Saudi Arabia*, *World Academy of Science, Engineering and Technology Vol180*.

Ngày nhận bài: 13/10/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 23/10/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 3/11/2019

Thông tin tác giả:

1. TRẦN THANH HÀ

Kho bạc Nhà nước tỉnh Ninh Thuận

2. TS. NGUYỄN VĂN NGỌC

Khoa Kinh tế - Trường Đại học Nha Trang

FACTORS AFFECTING THE INTENTION OF USING ONLINE PUBLIC SERVICE OF STATE TREASURY: NINH THUAN PROVINCE CASE STUDY

● **TRAN THANH HA**

State Treasury of Ninh Thuan Province

● **PhD. NGUYEN VAN NGOC**

Faculty of Economics - Nha Trang University

ABSTRACT:

The article aims to analyze the factors which influence the intention to use online public services of estimating agents at the State Treasury as a basis for proposing solutions to attract estimating agents. The research uses quantitative approach with multiple regression linear regression analysis of 298 survey samples which are estimating agents in Ninh Thuan province. The research points out that the proposed research hypotheses are supported. Based on the research results, the policy implications are proposed to help the State Treasury system be able to successfully implement online public services by increasing the awareness of risk factors, trust and convenience.

Keywords: Public Services Online, estimating agents, Treasury, Ninh Thuan province.