

Sự hài lòng với dịch vụ hành chính công trực tuyến của người dân và niềm tin vào Chính phủ điện tử: Vai trò của nhận thức

Phạm Thị Huyền¹, Vũ Tiến Đức², Nguyễn Minh Ngọc³,

Trần Thị Minh Anh⁴, Nguyễn Kiều Trang⁵, Đỗ Khánh Vân Anh⁶ và Phạm Ngọc Đức⁷

Ngày nhận bài: 12/02/2026 | Ngày gửi phản biện: 04/3/2026 | Ngày duyệt đăng: 26/3/2026

Tóm tắt: *Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến là yêu cầu cấp thiết trong tiến trình chuyển đổi số và xây dựng quốc gia số tại Việt Nam. Nghiên cứu này phân tích ảnh hưởng của cảm nhận về dịch vụ hành chính công trực tuyến đến sự hài lòng và niềm tin vào Chính phủ điện tử dựa trên khảo sát 417 người dân Việt Nam. Kết quả cho thấy nhận thức về tính hữu ích, tính dễ sử dụng ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng và sự hài lòng có ảnh hưởng thuận chiều đến niềm tin vào Chính phủ điện tử. Ở một khía cạnh khác, nhận thức về rủi ro khi sử dụng dịch vụ hành chính công có ảnh hưởng nghịch chiều tới sự hài lòng. Từ đó, nghiên cứu đề xuất khuyến nghị nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến và củng cố niềm tin của người dân vào Chính phủ điện tử.*

Từ khóa: *dịch vụ số, hành chính công trực tuyến, niềm tin, Chính phủ điện tử.*

Citizen Satisfaction with Online Public Administration Services and Trust in e-government: The Role of Perceptions

Abstract: *Improving the quality of online public administration services is an urgent requirement in the national digital transformation process to help Vietnam becomes a digital country. This study analyzes the influence of perceptions of online public administration services (OPAS) on satisfaction with the services and trust in e-government, based on a survey of 417 Vietnamese citizens. The results show that Perceived Usefulness and Perceived Ease of use positively influence satisfaction with OPAS, and satisfaction with OPAS has a positive impact on e-government. Besides, Perceived Risk negatively affected satisfaction with OPAS. From there, the study proposed recommendations to improve the quality of online public administrative services and strengthen public trust in e-government.*

Keywords: *digital services, online public administration, trust, e-government.*

1. Đặt vấn đề

Cùng với quá trình chuyển đổi số trên tất cả các lĩnh vực, hướng tới một nền kinh tế số, Chính phủ điện tử (CPĐT) trở thành một trụ cột chiến lược của quản trị công hiện đại, nhằm nâng cao hiệu lực điều hành, tăng cường minh bạch và cải thiện chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tại Việt

¹ PGS. TS. Đại học Kinh tế Quốc Dân; Email: huyenpt@neu.edu.vn

² ThS.NCS. Đại học Kinh tế Quốc Dân; Email: ductv@neu.edu.vn

³ Đại học Kinh tế Quốc Dân; Email: minhngocmk2005@gmail.com

⁴ Đại học Kinh tế Quốc Dân; Email: minhhanh mia16102005@gmail.com

⁵ Đại học Kinh tế Quốc Dân; Email: nguyenkieustrang6505@gmail.com

⁶ Đại học Kinh tế Quốc Dân; Email: vananhdokhanh@gmail.com

⁷ Đại học Kinh tế Quốc Dân; Email: dukpham0508@gmail.com

Nam, định hướng này được thể chế hóa rõ ràng thông qua Quyết định số 749/QĐ-TTg năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” với mục tiêu xây dựng CPĐT. Về bản chất, CPĐT không chỉ dừng lại ở việc số hóa thủ tục hành chính mà còn hàm ý tái cấu trúc phương thức tương tác giữa Nhà nước và người dân trên nền tảng công nghệ số, trong đó người dân được đặt ở vị trí trung tâm của quá trình thiết kế và cung ứng dịch vụ.

Trong cấu trúc vận hành đó, dịch vụ hành chính công trực tuyến (HCCTT) đóng vai trò là điểm tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên nhất giữa công dân và hệ thống chính quyền trên môi trường số. Nói cách khác, mức độ thành công của CPĐT được phản ánh cụ thể thông qua chất lượng và hiệu quả của các dịch vụ HCCTT (Papadomichelaki và Mentzas, 2012). Tuy nhiên, thực tiễn triển khai tại Việt Nam tiết lộ khoảng cách nhất định giữa năng lực cung ứng và mức độ sử dụng của người dân. Theo Báo cáo của UNDP (2025), tỷ lệ người dân sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia đã tăng lên gần 14% trong năm 2024. Mặc dù con số này thể hiện xu hướng tích cực, song vẫn được đánh giá là khiêm tốn so với mức độ đầu tư hạ tầng số và nỗ lực cải cách hành chính trong những năm gần đây. Đồng thời, báo cáo này cũng phơi bày thực trạng đáng báo động về dịch vụ HCCTT tại Việt Nam như giao diện thiếu trực quan, thao tác nhiều bước, quy trình xử lý còn phức tạp và cơ chế phản hồi trực tuyến chưa kịp thời. Các hạn chế này dẫn đến gia tăng chi phí về thời gian và công sức của người dân, qua đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng trải nghiệm, làm suy giảm mức độ hài lòng tức thời. Sự suy giảm này không chỉ dừng lại ở cảm nhận ngắn hạn, bởi theo nghiên cứu của Alkrajji và Ameen (2021), mức độ hài lòng đối với dịch vụ HCCTT có tác động trực tiếp đến việc hình thành và củng cố lòng tin của người dân. Vấn đề này càng nghiêm trọng hơn khi niềm tin của người dân chính là tiền đề cho sự thành công của Chính phủ điện tử (Teo và cộng sự, 2008).

Bên cạnh đó, trong môi trường số, nhận thức về rủi ro được xem là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến niềm tin của công dân đối với CPĐT. Khi người dân lo ngại về nguy cơ rò rỉ thông tin cá nhân, thiếu an toàn trong xử lý hồ sơ trực tuyến, họ có xu hướng giảm mức độ tin cậy đối với hệ thống (Carter và Belanger, 2005). Nhằm hoàn thiện khuôn khổ thể chế và chuẩn hóa hệ thống, Chính phủ Việt Nam đã ban hành Nghị định 118/2025/NĐ-CP để tăng cường bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trong cung cấp dịch vụ điện tử; đồng thời, kể từ ngày 01/07/2025, toàn bộ cổng dịch vụ công trực tuyến của các tỉnh, thành phố đã được hợp nhất với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Như vậy, có thể thấy, hiện nay, nền tảng kỹ thuật và thể chế đã được củng cố ở cấp độ quốc gia, yêu cầu cấp thiết hiện nay không còn chỉ là mở rộng phạm vi cung ứng, mà là nâng cao chất lượng trải nghiệm dịch vụ nhằm gia tăng sự hài lòng và củng cố niềm tin của người dân đối với Chính phủ điện tử. Tuy nhiên, liệu, việc đầu tư cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến có thực sự làm tăng sự hài lòng và niềm tin của người dân vào Chính phủ điện tử hay không? Xuất phát từ bản khoăn đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm làm rõ mối quan hệ giữa chất lượng trải nghiệm dịch vụ hành chính công trực tuyến, sự hài lòng và niềm tin vào Chính phủ điện tử tại Việt Nam, từ đó đề xuất các khuyến nghị thực tiễn nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm và củng cố niềm tin của người dân đối với Chính phủ điện tử.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Việc chấp nhận áp dụng công nghệ và sự hài lòng với dịch vụ hành chính công trực tuyến

Mô hình Chấp nhận Công nghệ (TAM) do Davis (1989) đề xuất là một trong những lý thuyết quan trọng nhằm giải thích hành vi chấp nhận và sử dụng công nghệ của cá nhân thông qua việc đánh giá tiền đề nhận thức về tính hữu ích và tính dễ sử dụng của công nghệ. Trong bối cảnh dịch vụ hành chính công trực tuyến, mô hình này được chứng minh có liên hệ chặt chẽ với sự hài lòng của người dân.

Nghiên cứu của Kala và cộng sự (2024) làm rõ ảnh hưởng tích cực từ nhận thức tính hữu ích tới sự hài lòng của cá nhân trong trải nghiệm dịch vụ hành chính công trực tuyến. Khi công dân nhận thấy hệ thống giúp tiết kiệm thời gian, giảm chi phí đi lại, hạn chế thủ tục giấy tờ và nâng cao hiệu quả xử lý công việc so với phương thức ngoại tuyến truyền thống, họ có xu hướng đánh giá tích cực hơn về dịch vụ. Điều này phù hợp với lập luận rằng sự hài lòng chỉ hình thành khi dịch vụ mang lại những lợi ích thực tế và đáp ứng kỳ vọng ban đầu của người dùng (Siwi và Nawawi, 2023). Tương tự, Davis (1989)

cũng đã khẳng định, nhận thức về tính dễ sử dụng có vai trò tương đương với nhận thức về tính hữu ích và có thể tác động trực tiếp đến sự hài lòng. Khi người dân không phải bỏ ra nhiều thời gian và nỗ lực để làm quen với hệ thống, cảm giác khó khăn và phiền phức được giảm thiểu, từ đó nâng cao trải nghiệm tổng thể và củng cố đánh giá tích cực về dịch vụ (Puthur và cộng sự, 2020). Trên cơ sở đó, hai giả thuyết được đề xuất:

H1: Nhận thức của người dân về tính hữu ích của dịch vụ hành chính công trực tuyến có mối quan hệ thuận chiều với mức độ hài lòng của họ với dịch vụ đó.

H2: Nhận thức của người dân về tính dễ sử dụng của dịch vụ hành chính công trực tuyến có mối quan hệ thuận chiều với mức độ hài lòng của họ với dịch vụ đó.

2.2. Sự hài lòng của người dân với dịch vụ hành chính công trực tuyến và niềm tin vào Chính phủ điện tử

Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ HCCTT được hiểu là đánh giá tổng thể sau quá trình trải nghiệm hệ thống, dựa trên hiệu quả vận hành, chất lượng cung cấp dịch vụ và mức độ thuận tiện khi tương tác trên nền tảng công nghệ (Luo và cộng sự, 2024). Thành công của một hệ thống CPĐT được đo lường thông qua sự hài lòng của người dân với dịch vụ HCCTT (Urbach và cộng sự, 2011). Niềm tin vào CPĐT được coi là điều kiện nền tảng bảo đảm tính bền vững của quá trình triển khai (Karunasena và Deng, 2012). Nhiều nghiên cứu gợi ý sự hài lòng đối với dịch vụ HCCTT đóng vai trò như một tiền đề đánh giá niềm tin vào CPĐT. Theo Welch (2004), sự hài lòng không chỉ là kết quả của quá trình trải nghiệm dịch vụ hành chính công mà nó còn có khả năng tạo ra những kết quả tích cực đến niềm tin của người dân với CPĐT. Khi người dân có những trải nghiệm tích cực với dịch vụ HCCTT, họ có xu hướng đánh giá cao năng lực điều hành và tính minh bạch của CPĐT, từ đó gia tăng mức độ tin cậy. Tương tự, Alkrajji và Ameen (2021) khẳng định vai trò then chốt của sự hài lòng đối với dịch vụ HCCTT trong việc định hình và củng cố lòng tin của người dân. Từ những lập luận trên, nhóm nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H3: Sự hài lòng của người dân với dịch vụ hành chính công trực tuyến có mối quan hệ thuận chiều với niềm tin vào Chính phủ điện tử.

2.3. Nhận thức về rủi ro khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến và niềm tin vào Chính phủ điện tử

Nhận thức rủi ro với dịch vụ HCCTT được hiểu là kỳ vọng và đánh giá mang tính chủ quan của công dân về các nguy cơ tiềm ẩn có thể gặp phải khi chấp nhận sử dụng dịch vụ đó (Warkentin và cộng sự, 2002). Việc nhận thức được những nguy cơ tiềm ẩn thường dẫn đến việc thiếu tin tưởng bởi tâm lý hoài nghi (Khasawneh và cộng sự, 2013). Đặc biệt, những hoài nghi về công nghệ bao gồm nguy cơ bị đánh cắp dữ liệu, lỗi hệ thống có tác động tiêu cực đến niềm tin của người dân vào Chính phủ điện tử (Aloudat và cộng sự, 2014). Trong bối cảnh dịch vụ HCCTT, các mối quan ngại về quyền riêng tư và bảo mật thông tin là những rào cản đáng chú ý đối với quá trình xây dựng niềm tin trong môi trường CPĐT (Carter và Belanger, 2005). Nếu người dân lo ngại về dữ liệu cá nhân có thể bị rò rỉ, đánh cắp hoặc sử dụng sai mục đích, mức độ nhận thức rủi ro của họ sẽ tăng, từ đó làm giảm niềm tin vào hệ thống. Xie và cộng sự (2017) tiết lộ các quan ngại liên quan đến bảo mật và độ tin cậy của thông tin có ảnh hưởng tiêu cực đáng kể đến sự tin tưởng của họ vào CPĐT. Tuy nhiên, Liu và Zhou (2010) nhấn mạnh rằng niềm tin chỉ có ý nghĩa khi tồn tại rủi ro, đồng thời gợi ý rằng việc nhận thức về rủi ro có tương quan mật thiết tới việc định hình mức độ tin tưởng. Do đó, một giả thuyết được đề xuất:

H4: Nhận thức về rủi ro của người dân với dịch vụ hành chính công trực tuyến có mối quan hệ nghịch chiều với niềm tin của người dân vào Chính phủ điện tử.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết được thực hiện với sự kết hợp giữa phương pháp định tính và định lượng. Bắt đầu với phương pháp định tính, các cuộc phỏng vấn nhóm được thực hiện nhằm thu thập thêm góc nhìn mới để chỉnh sửa thang đo và bổ sung thêm vào bảng hỏi chính thức thông qua bảng hỏi bán cấu trúc. Đối tượng phỏng vấn gồm 16 cán bộ phụ trách xử lý hồ sơ hành chính tại các cơ quan HCCTT và 20 công dân đã từng sử dụng Công dịch vụ công Quốc gia trong tám tháng gần nhất. Kết quả nghiên cứu cho thấy, ba biến quan sát có ý trùng lặp và sáu biến quan sát chưa rõ ý với người đọc, việc tinh giản và điều chỉnh cách diễn đạt được thực hiện trước khi triển khai thu thập dữ liệu chính thức.

Trên cơ sở bảng hỏi đã được hoàn thiện, nghiên cứu định lượng đã được nhóm nghiên cứu thực hiện thông qua khảo sát. Việc thu thập dữ liệu qua bảng hỏi có cấu trúc để khảo sát trải nghiệm và thái độ của người dân Việt Nam đối với dịch vụ HCCTT. Phương pháp lấy mẫu phi xác suất thuận tiện được lựa chọn nhằm tiếp cận nhanh chóng và rộng rãi nhóm đối tượng nghiên cứu là người dân Việt Nam đã từng sử dụng dịch vụ HCCTT trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, sau khi hệ thống được hợp nhất về một cổng duy nhất vào tháng 7 năm 2025. Cách tiếp cận này cho phép thu thập dữ liệu trong thời gian ngắn, tối ưu chi phí và nguồn lực (Etikan và cộng sự, 2016). Nhóm nghiên cứu đã cố gắng tiếp cận với các đối tượng trả lời ở các nơi khác nhau để đảm bảo mẫu khảo sát được phân bố đa dạng độ tuổi và khu vực địa lý nhằm tăng cường tính đại diện và đa dạng của mẫu khảo sát. Sau khi thu thập, dữ liệu được làm sạch và xử lý bằng phần mềm SPSS 27.0 và AMOS 20.0 phục vụ cho các bước phân tích tiếp theo. Kết quả đã có 417 bảng hỏi hợp lệ được đưa vào phân tích. Mẫu khảo sát ở nhóm tuổi 18-24 là nhiều nhất (77,5%), nhóm tuổi ít nhất là nhóm từ 58 tuổi trở lên (0,6%). Tần suất sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến phổ biến nhất là 3-5 lần (36,5%), bên cạnh đó nhóm sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến từ 1-2 lần chiếm 33,8%, sử dụng trên năm lần chiếm 29,7%. Về học vấn, hơn một nửa người tham gia có trình độ đại học và sau đại học (52,0%); ngoài ra, các đáp viên có trình độ học vấn khác giáo dục phổ thông, đào tạo nghề cao đẳng và giáo dục đại học, sau đại học chiếm ít nhất (0,8%).

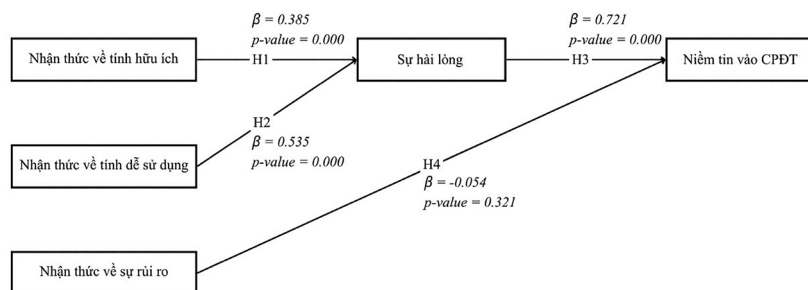
4. Kết quả và thảo luận

4.1. Kiểm định độ tin cậy, độ hội tụ và tính phù hợp của thang đo

Kết quả phân tích chỉ số Cronbach's Alpha cho thấy các giá trị alpha đều nằm trong khoảng 0,808 - 0,903 ($> 0,7$) (Hair và cộng sự, 2019). Điều này có nghĩa các biến quan sát nội bộ của từng thang đo đều có liên kết chặt chẽ, chứng minh độ tin cậy cao của các nhân tố đề xuất. Tiếp theo, sau khi tiến hành phân tích nhân tố khẳng định, các chỉ số Model Fit đều đạt mức tốt $\chi^2/df=2,771 (\leq 5)$, RMSEA = 0,065 ($\leq 0,08$), SRMR = 0,050 ($\leq 0,08$), CFI = 0,961 ($\geq 0,9$), TLI = 0,950 ($\geq 0,9$), PCLOSE = 0,025 ($\geq 0,01$) (Hu và Bentler, 1999). Ngoài ra trọng số chuẩn hóa của chúng đều đạt mức $> 0,5$, từ đó có thể thấy các biến độc lập đều có tính hội tụ và tính phân biệt.

4.2. Kiểm định mô hình cấu trúc (SEM)

Hình 1: Kết quả phân tích mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm nghiên cứu (2026)

Sau khi xét hệ số R bình phương, có thể thấy 68,0% sự thay đổi của biến Sự hài lòng về dịch vụ hành chính công trực tuyến (SA) được giải thích bởi các biến độc lập, và Sự hài lòng về dịch vụ hành chính công trực tuyến giải thích 56,50% sự thay đổi của Niềm tin vào Chính phủ điện tử (TRU). Có thể thấy phần lớn sự thay đổi của các biến phụ thuộc đã được giải thích bởi các biến tác động, chứng minh rằng mô hình được xây dựng rất sát so với thực tế. Bên cạnh đó, cả bốn mối quan hệ: H1 (p-value = 0,000), H2 (p-value = 0,000), H3 (p-value = 0,000) và H4 (p-value = 0,031) đều có ý nghĩa (Hair và cộng sự, 2019).

Nhận thức về tính dễ sử dụng (PEU) có vai trò ảnh hưởng đáng kể nhất tới sự hài lòng về dịch vụ HCCTT (53,5%) so với Nhận thức về tính hữu ích (PU) ở mức 38,5%. Điều này có thể được lý giải từ đặc thù của dịch vụ hành chính công, vốn thường gắn liền với hình ảnh về các quy trình phức tạp và thủ tục rườm rà; do đó, mức độ dễ sử dụng của hệ thống trở thành yếu tố then chốt trong việc định hình đánh giá hài lòng của người dân. Bên cạnh đó, tính chất chặt chẽ và chuẩn hóa cao của quy trình thủ tục hành chính khiến lợi ích chức năng của hệ thống khó tạo ra sự khác biệt rõ rệt trong cảm nhận của người sử dụng, từ đó làm suy giảm vai trò tương đối của PU. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Amalia (2021), khi chỉ ra rằng trong bối cảnh dịch vụ công, nhận thức về tính hữu ích có mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng thấp hơn so với nhận thức về tính dễ sử dụng.

Bên cạnh đó, kết quả phân tích cho thấy sự hài lòng đối với dịch vụ HCCTT có tác động tích cực và mạnh mẽ đến niềm tin vào CPĐT, với hệ số hồi quy chuẩn hóa $\beta = 0,721$. Mức độ ảnh hưởng này khẳng định vai trò then chốt của sự hài lòng trong việc củng cố niềm tin của người dân đối với hệ thống Chính phủ điện tử. Nói cách khác, khi người dân có trải nghiệm tích cực và đánh giá cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến, niềm tin của họ vào nền tảng CPĐT cũng được gia tăng đáng kể. Ngược lại, nhận thức rủi ro (PR) là yếu tố duy nhất có tác động nghịch chiều đến niềm tin, với hệ số $\beta = -0,054$. Kết quả này hàm ý rằng khi người dân cảm nhận rủi ro cao hơn trong quá trình sử dụng dịch vụ HCCTT, niềm tin của họ vào CPĐT có xu hướng suy giảm. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Carter và Bélanger (2008), trong đó chỉ ra rằng những quan ngại liên quan đến thanh toán, bảo mật và an toàn thông tin có thể làm giảm mức độ tin tưởng của người dân đối với các trang web dịch vụ công nói riêng và hệ thống Chính phủ điện tử nói chung.

Như vậy, các kết quả kiểm định đã phản ánh chân thực cơ chế tâm lý của người dân Việt Nam đối với CPĐT, đặc biệt trong bối cảnh toàn bộ các công dịch vụ công địa phương chính thức sáp nhập vào Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Sự chi phối nổi bật của nhận thức về tính dễ sử dụng (PEU) và sự hài lòng (SA) cho thấy trong một hệ thống dịch vụ công mang tính tập trung cao, niềm tin của công dân được định hình chủ yếu thông qua trải nghiệm thao tác cụ thể, mức độ thuận tiện và tính trong trù của quá trình sử dụng, hơn là bởi những kỳ vọng mang tính vĩ mô hay định hướng chính sách. Bên cạnh đó, tác động nghịch biến của nhận thức rủi ro (PR) gợi mở sự tồn tại của một dạng “hiệu ứng bảo chứng thể chế”, theo đó người dân phần nào dựa vào uy tín và tính chính danh của cơ quan Nhà nước để giảm thiểu cảm nhận bất an liên quan đến an ninh và bảo mật thông tin. Những phát hiện thực nghiệm này không chỉ củng cố nền tảng lý thuyết về hành vi người dùng số trong khu vực công, mà còn tạo cơ sở khoa học cho việc đề xuất các hàm ý quản trị và chiến lược phát triển CPĐT trong giai đoạn tiếp theo.

5. Kết luận và khuyến nghị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đề xuất các hàm ý quản trị và khuyến nghị chính sách cho các cơ quan liên quan, qua đó góp phần thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số tại Việt Nam thông qua việc củng

cố niềm tin vào CPĐT. Kết quả tiết lộ niềm tin vào CPĐT chịu tác động tích cực và đáng kể từ sự hài lòng đối với dịch vụ HCCTT (SA), đồng thời chịu ảnh hưởng tiêu cực từ nhận thức về rủi ro (PR). Bên cạnh đó, nhận thức về tính dễ sử dụng (PEU) có mức độ tác động đến sự hài lòng cao hơn so với nhận thức về tính hữu ích (PU), nhấn mạnh vai trò trung tâm của trải nghiệm thao tác trong bối cảnh dịch vụ HCCTT.

Về mặt lý thuyết, nghiên cứu mở rộng mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) bằng cách tích hợp biến nhận thức rủi ro để giải thích cơ chế hình thành niềm tin vào CPĐT, đồng thời làm rõ vai trò của sự hài lòng trong mối quan hệ này. Về mặt thực tiễn, các kết quả nghiên cứu cung cấp cơ sở khoa học cho các cơ quan hành chính trong việc nâng cao chất lượng tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, qua đó tăng cường trải nghiệm người dùng và củng cố niềm tin của công dân đối với hệ thống CPĐT.

5.2. Khuyến nghị

Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu, nhằm củng cố sự hài lòng và tăng cường niềm tin của người dân vào Chính phủ điện tử, các cơ quan quản lý cần triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp sau:

Thứ nhất, ưu tiên nâng cao tính dễ sử dụng của hệ thống dịch vụ HCCTT. Cổng dịch vụ cần được thiết kế theo hướng tối giản, thân thiện với người dùng và tương thích ổn định trên nhiều thiết bị như điện thoại thông minh, máy tính bảng và máy tính cá nhân, đồng thời tích hợp các tính năng trợ năng nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận cho nhiều nhóm đối tượng khác nhau. Bên cạnh đó, cần cung cấp tài liệu hướng dẫn đa định dạng (văn bản, hình ảnh, video, âm thanh) và tổ chức các hoạt động tập huấn trực tiếp khi cần thiết. Việc đơn giản hóa quy trình, đồng thời khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu số quốc gia để tự động điền và đồng bộ thông tin người dùng, cũng góp phần giảm thiểu thời gian và công sức trong mỗi lần thực hiện thủ tục.

Thứ hai, cần giảm thiểu nhận thức rủi ro của người dân thông qua tăng cường minh bạch và bảo đảm an toàn thông tin. Các cơ quan chức năng nên chủ động truyền thông rõ ràng về các cơ chế bảo mật đang được áp dụng, đồng thời xây dựng hệ thống theo dõi hồ sơ với các mốc thời gian và đơn vị chịu trách nhiệm cụ thể, cho phép người dân giám sát tiến độ xử lý theo thời gian thực. Song song đó, việc hoàn thiện và công khai các quy định về bồi thường và xử lý khi xảy ra rò rỉ hoặc xâm phạm dữ liệu cá nhân là điều kiện quan trọng để tạo dựng sự an tâm và củng cố niềm tin dài hạn.

Thứ ba, trong giai đoạn hệ thống chưa thể tối ưu toàn diện, cần tăng cường nguồn lực hỗ trợ người dùng, bao gồm bố trí nhân sự trực hỗ trợ linh hoạt cả trong và ngoài giờ hành chính, kết hợp giữa hình thức trực tuyến và trực tiếp. Đội ngũ này cần được đào tạo không chỉ về năng lực công nghệ mà còn về kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ, nhằm đảm bảo trải nghiệm tích cực và chuyên nghiệp cho người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến.

Tài liệu tham khảo

1. Alkrajji, A., & Ameen, N. (2021). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*.
2. Amalia A., & Agung N. L. I. Fahrudi. (2021). The Relationship Between Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Perceived Loss of Control with User Satisfaction in Mandatory Setting. *The 3rd annual international conference on public and business administration*.
3. Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.

4. Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
5. Chính phủ (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*. chinhphu.vn. <https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=200163>
6. Chính phủ (2025). *Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ: Về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia*. chinhphu.vn. <https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=213871>
7. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
8. Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
9. Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2019). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS EIGHTH EDITION*. Cengage.
10. Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
11. Kala, D., Dhani Shanker Chaubey, Rakesh Kumar Meet, & Ahmad Samed Al-Adwan. (2024). Impact of User Satisfaction With E-Government Services on Continuance Use Intention and Citizen Trust Using TAM-ISSM Framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 001-001.
12. Karunasena, K., & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76-84.
13. Khasawneh, R., Rabayah, W., & Abu-Shanab, E. (2013). E-government acceptance factors: trust and risk. *The 6th international conference on information technology*, 8-10.
14. Liu, Y., & Zhou, C. (2010). A citizen trust model for e-government. *2010 IEEE International Conference on Software Engineering and Service Sciences*.
15. Luo, C., Hasan, N. A. M., & Zamri bin Ahmad, A. M. (2024). Exploring Satisfaction and Trust as Key Drivers of e-Government Continuance Intention: Evidence from China for Sustainable Digital Governance. *Sustainability*, 16(24), 11068.
16. Urbach N. ; Müller B. (2011). *The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success*. Information Systems Theory, 1-18
17. Puthur, J. K., George, A. P., & Mahadevan, L. (2020). Understanding citizen’s continuance intention to use e-government services: the case of the Indian railway e-ticket booking site. *International Journal of Business Information Systems*, 34(2), 183.
18. Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
19. Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157-162.
20. Welch, E. W. (2004). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.
21. Xie, Q., Song, W., Peng, X., & Shabbir, M. (2017). Predictors for e-government adoption: integrating TAM, TPB, trust and perceived risk. *The Electronic Library*, 35(1), 2-20.