

THÁI ĐỘ VÀ Ý ĐỊNH NHẬN LƯƠNG HƯU QUA TÀI KHOẢN: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH LONG AN

Nguyễn Thanh Bình¹, Trần Thị Mỹ Tiên¹,
Nguyễn Thị Hoài Trinh² và Trần Thanh Phong³

¹Trường Đại học Kinh Tế Công Nghiệp Long An

²Trường Đại học Tài Nguyên và Môi Trường TP.HCM

³Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại

(*Email: thanhphongsenco_vn@yahoo.com.vn)

Ngày nhận: 01/6/2023

Ngày phản biện: 26/8/2023

Ngày duyệt đăng: 26/9/2023

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm vào việc xác định, đánh giá hành vi dự định sử dụng dịch vụ nhận lương hưu qua tài khoản với đối tượng hưu trí trong tỉnh Long An. Tác giả đã xây dựng mô hình nghiên cứu dựa vào mô hình chấp nhận công nghệ - TAM. Trong nghiên cứu tác giả thực hiện nghiên cứu định tính (điều chỉnh thang đo) và định lượng (kiểm định mô hình). Mẫu thuận tiện được thu thập gồm 486 quan sát để kiểm định mô hình lý thuyết. Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khẳng định CFA, phân tích mô hình SEM ở mức tin cậy 95% được thực hiện. Kết quả nghiên cứu cho thấy hành vi dự định sử dụng dịch vụ phụ thuộc vào thái độ của người nghỉ hưu đối với dịch vụ đó. Trong đó thái độ lại phụ thuộc vào (1) Nhận thức về hữu ích và (2) Nhận thức về dễ sử dụng. Cuối cùng, bài nghiên cứu đề xuất những hàm ý về quản trị để thúc đẩy ý định dùng dịch vụ thì cần cải thiện 2 đặc tính của dịch vụ, đó là hữu ích và dễ sử dụng, trong đó đặc tính dễ sử dụng đặc biệt quan trọng.

Từ khóa: Nhận lương hưu, nhận thức hữu ích, nhận thức dễ sử dụng, TAM, tỉnh Long An

Trích dẫn: Nguyễn Thanh Bình, Trần Thị Mỹ Tiên, Nguyễn Thị Hoài Trinh và Trần Thanh Phong, 2023. Thái độ và ý định nhận lương hưu qua tài khoản: Nghiên cứu trường hợp tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Long An. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 18: 80-91.

*Ths. Trần Thanh Phong – Giảng viên Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại

1. GIỚI THIỆU

Trong hệ thống an sinh xã hội thì bảo hiểm xã hội (BHXH) giữ vai trò trụ cột, bền vững nhất. Phát triển BHXH sẽ là tiền đề và điều kiện để thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Trong mỗi giai đoạn phát triển kinh tế khác nhau, chính sách BHXH được Nhà nước đề ra và thực hiện phù hợp với mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế, xã hội từng giai đoạn. Vì vậy, chi trả lương hưu hàng tháng là một trong những nhiệm vụ trọng tâm và đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của ngành BHXH nói riêng, cũng như việc thực hiện chính sách BHXH nói chung.

Để đổi mới phương thức chi trả với mục tiêu "chi đúng, chi đủ và kịp thời" ngành BHXH đã không ngừng đổi mới, hoàn thiện hơn nữa phương thức chi trả nhằm phục vụ người hưởng chế độ BHXH ngày càng tốt hơn và một trong các phương thức chi trả đã ra đời đó là chi trả lương hưu qua tài khoản. Đây là phương thức chi trả lương hưu hiện đại, phù hợp với xu thế phát triển chung của nền kinh tế hội nhập, đáp ứng nhu cầu hưởng thụ các dịch vụ từ ứng dụng công nghệ tin học. Việc đưa ra phương thức chi trả này không chỉ là một bước thực hiện lộ trình cải cách hành chính của ngành BHXH mà còn phù hợp với chủ trương hạn chế sử dụng tiền mặt trong lưu thông theo Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01 tháng 01 năm 2019.

Phương thức chi trả này đã đáp ứng được yêu cầu, tạo ra nhiều thuận lợi và

mang đến nhiều tiện ích cho người hưởng chế độ BHXH hàng tháng. Người nhận lương hưu qua tài khoản không phải đến Bưu điện để ký xác nhận chữ ký. Bên cạnh đó, cơ quan BHXH cũng giảm được chi phí hành chính, góp phần chống lãng phí và nâng cao tính minh bạch trong tài chính, đồng thời khắc phục được những tồn tại của các phương thức chi trả truyền thống, nhất là bảo đảm được an toàn tiền mặt trong quá trình chi trả.

Theo Long An online ngày 08/09/2022 thông kê về chi trả lương hưu của BHXH tỉnh, số đối tượng đang quản lý và chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng là 19.823 người, trong đó, có 11.008 người nhận qua tài khoản, 8.815 người nhận tiền mặt. Tỷ lệ người nhận tiền mặt hiện còn khá cao. Nguyên nhân được đánh giá là do tâm lý, thói quen sử dụng tiền mặt của đa số người hưởng. Do đối tượng nhận là người cao tuổi còn nên việc áp dụng công nghệ còn hạn chế, sợ không sử dụng được, sợ mất tiền nếu làm sai khi dùng, ví dụ như dịch vụ ATM. Do vậy, nghiên cứu này nhằm đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến thái độ và hành vi dự định đổi mới việc nhận lương hưu qua tài khoản. Từ kết quả nghiên cứu những hàm ý quản trị được đề xuất nhằm tác động ảnh hưởng tích cực tới việc chuyển đổi này.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Lương hưu

Để đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển, con người phải lao động để tạo ra

của cải vật chất. Nhưng cùng với thời gian, con người sẽ bị già đi, sức khỏe của họ bị giảm sút không còn khả năng lao động, không còn khả năng tự đáp ứng nhu cầu cho cuộc sống. Lúc đó khoản thu nhập mà họ có thể sinh sống hoặc là do tích góp trong quá trình lao động hoặc do con cháu nuôi dưỡng... Những nguồn thu nhập này không thường xuyên và phụ thuộc vào điều kiện của từng người. Đồng thời đảm bảo quyền và lợi ích cho người lao động khi họ hết tuổi lao động và giúp họ có nguồn thu nhập thường xuyên, ổn định đời sống, do đó Nhà nước đã thực hiện chế độ bảo hiểm hưu trí. Khi hết tuổi lao động thì những đối tượng tham gia đóng góp vào quỹ này được nhận trợ cấp hàng tháng được gọi là lương hưu.

2.2. Lý thuyết nền

Trong nghiên cứu này, đối tượng nghiên cứu là ý định hành vi của người tiêu dùng dịch vụ ngân hàng, cụ thể là hành vi dự định sử dụng hình thức chi trả qua tài khoản. Do vậy lý thuyết về hành vi được xem xét.

Thuyết hành động hợp lý TRA (Theory of Reasoned Action) được Ajzen and Fishbein hoàn thiện năm 1975 (Ajzen and Fishbein, 1975). Ajzen and Fishbein (1975) cho rằng xu hướng tiêu dùng là yếu tố dự đoán tốt nhất về hành vi tiêu dùng. Trong đó ý định hành vi là một hàm của hai biến số góp phần đến xu hướng hành vi là thái độ và chuẩn chủ quan. Trong mô hình TRA, thái độ được đo lường bằng niềm tin của họ đối với sản phẩm của thương hiệu đó. Yếu

tố “chuẩn chủ quan” là những áp lực xã hội có thể được đo lường thông qua những người có liên quan đến người tiêu dùng như gia đình, bạn bè, đồng nghiệp,... Mức độ tác động của yếu tố chuẩn chủ quan đến xu hướng mua của người tiêu dùng phụ thuộc: (1) Mức độ ủng hộ hay phản đối đối với việc mua của người tiêu dùng và (2) Động cơ của người tiêu dùng làm theo mong muốn của những người có ảnh hưởng. Ý định mua của người tiêu dùng sẽ bị tác động bởi những người này với những mức độ ảnh hưởng mạnh yếu khác nhau. Mô hình TRA là một loạt các liên kết những thành phần thái độ. Thái độ không ảnh hưởng mạnh hoặc trực tiếp đến hành vi mua. Tuy nhiên, thái độ có thể giải thích trực tiếp được ý định hành vi. Ý định hành vi thể hiện trạng thái ý định mua hay không mua một sản phẩm hay dịch vụ trong thời gian nhất định. Trước khi tiến đến hành vi mua thì ý định mua đã được hình thành trong suy nghĩ của người tiêu dùng. Vì vậy, hành vi được tạo ra từ ý định, được quyết định bởi thái độ của mỗi người đối với việc thực hiện hành vi và các chuẩn mực chủ quan (Fishbein and Ajzen, 1975).

Sau TRA hai biến thể khác của TRA xuất hiện dựa trên nền TRA là lý thuyết TPB (Theory of Planned Behavior) và lý thuyết TAM (Technology Acceptance Model). Năm 1991 Ajzen phát triển TRA thành TPB bằng cách bổ sung thêm thành phần kiểm soát hành vi nhận thức vào mô hình TRA. Thành phần kiểm soát hành vi nhận thức phản ánh việc dễ dàng hay khó khăn khi thực hiện

hành vi (Ajzen, 1991). Một biến thể khác của TRA được phát triển trong khoa học công nghệ là mô hình TAM. Một sản phẩm không thể được coi là sản phẩm tốt nếu nó không làm những gì nó cần. Đó là ý tưởng đằng sau mô hình chấp nhận công nghệ TAM.

Mô hình chấp nhận công nghệ TAM được phát triển bởi Davis (1989) dựa trên nền tảng của mô hình lý thuyết hành động hợp lý (TRA), niềm tin - thái độ - ý định - hành vi có mối quan hệ với sự chấp nhận người sử dụng công nghệ thông tin. TRA là một mô hình gợi ý rằng hành vi tự nguyện là một chức năng của những gì chúng ta nghĩ (niềm tin), những gì chúng ta cảm thấy (thái độ), ý định của chúng ta và các chuẩn mực chủ quan (những gì người khác cho là chấp nhận được để làm). TAM cho rằng niềm tin của chúng ta về sự dễ dàng và hữu ích ảnh hưởng đến thái độ của chúng ta đối với việc sử dụng, từ đó ảnh hưởng đến ý định và việc sử dụng thực tế của chúng ta. TAM tập trung vào việc giải thích thái độ của ý định sử dụng một công nghệ hoặc dịch vụ công nghệ cụ thể, nó đã trở thành một mô hình được áp dụng rộng rãi được người dùng chấp nhận và sử dụng.

Trong đó, (1) Nhận thức sự hữu ích (PU – Perceived Usefulness) là cấp độ mà cá nhân tin rằng sử dụng một hệ thống đặc thù sẽ nâng cao kết quả thực hiện của họ (Davis, 1985) và (2) Nhận thức tính dễ sử dụng (PEU – Perceived Ease of Use) là cấp độ mà một người tin

rằng sử dụng một hệ thống đặc thù sẽ không cần nhiều nỗ lực (Davis, 1985).

2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Trên cơ sở mô hình cơ sở lý thuyết được trình bày ở mục 2.2 trong nghiên cứu này có 4 khái niệm như sau:

2.3.1. Nhận thức sự hữu ích của người nhận lương hưu qua tài khoản

Nhận thức hữu ích được định nghĩa là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng một hệ thống sẽ nâng cao hiệu suất công việc của mình (Davis, 1989). Nhận thức hữu ích là nhân tố trong mô hình TAM truyền thống và được áp dụng rộng rãi trong việc áp dụng các công nghệ mới. Rõ ràng rằng nhận lương hưu bằng tài khoản hay tiền mặt thì mức lương đều như nhau nhưng so với nhận qua tài khoản thì tiện lợi hơn vì sẽ tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và an toàn.

2.3.2. Nhận thức tính dễ sử dụng của người nhận lương hưu qua tài khoản

Nhận thức dễ sử dụng là mức độ mà một cá nhân tin rằng việc sử dụng hệ thống cụ thể sẽ không tốn nhiều công sức (Davis, 1989). Hệ thống công nghệ đổi mới được coi là dễ sử dụng hơn và ít phức tạp hơn sẽ có nhiều khả năng được chấp nhận và được sử dụng bởi người sử dụng tiềm năng (Davis, 1989). Nhận thức dễ sử dụng là một hệ thống mà các thao tác chân phương và gần với suy nghĩ bình dân về diễn tiến của quy trình (Lewis, 2018). Thực tế, hiện tại do công nghệ thông tin phát triển, các ngân hàng thương mại cũng cạnh tranh để giành khách hàng. Do vậy hiện nay việc mở

một tài khoản là một việc rất đơn giản và nhân viên ngân hàng sẽ giúp chủ tài khoản có thể thực hiện tất cả các dịch vụ ngân hàng cung cấp như rút tiền bằng ATM, chuyển khoản bằng Internet Banking chỉ với vài thao tác.

2.3.3. Thái độ của người nhận lương hưu qua tài khoản

Thái độ chính là khuynh hướng tâm lý được thể hiện bằng cách đánh giá một đối tượng cụ thể với một số mức độ ủng hộ hoặc không ủng hộ (Eagly and Chaiken 1993). Ngoài ra thái độ được đo lường bằng niềm tin của chính người đó đối với sản phẩm hay dịch vụ mà họ định sử dụng, đó là một trạng thái cảm xúc được thể hiện thành hành vi của con người (các hành vi về mặt cử chỉ, lời nói, hành động, và nét mặt...). Thái độ là một kết quả của các quá trình tâm lý, điều mà ta không thể quan sát một cách trực tiếp nhưng hoàn toàn có thể được suy ra từ hành vi của con người (Ajzen, 1991). Với những người nhận lương hưu qua tài khoản, thái độ là một sự biểu lộ về những xúc cảm phản ánh những đánh giá tiêu cực hay tích cực đối với dịch vụ này.

2.3.4. Hành vi dự định của người nhận lương hưu qua tài khoản

Hành vi dự định hay xu hướng hành vi được giả sử bao gồm các nhân tố động lực mà ảnh hưởng đến hành vi, và được định nghĩa như là mức độ nỗ lực mà mọi người cố gắng để thực hiện hành

vi đó (Ajzen, 1991). Theo lý thuyết hành vi, hành vi là kết quả của thái độ, chính thái độ quyết định đến hành vi (Ajzen, 1991). Hành vi có thể bị chịu tác động từ 2 yếu tố cơ bản là: yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan. Yếu tố khách quan ở đây có thể là: môi trường sống, môi trường làm việc, môi trường học tập, giáo dục,... trong khi đó yếu tố chủ quan cụ thể đó là khả năng nhận thức. Những người nhận lương hưu qua tài khoản, hành vi dự định chịu sự tác động mạnh bởi khả năng nhận thức, đây chính là tiền đề hình thành nên thái độ của họ, trong đó nhận thức về sự hữu ích của dịch vụ cũng như sự nhận thức về tính dễ sử dụng là cơ bản (Davis, 1989).

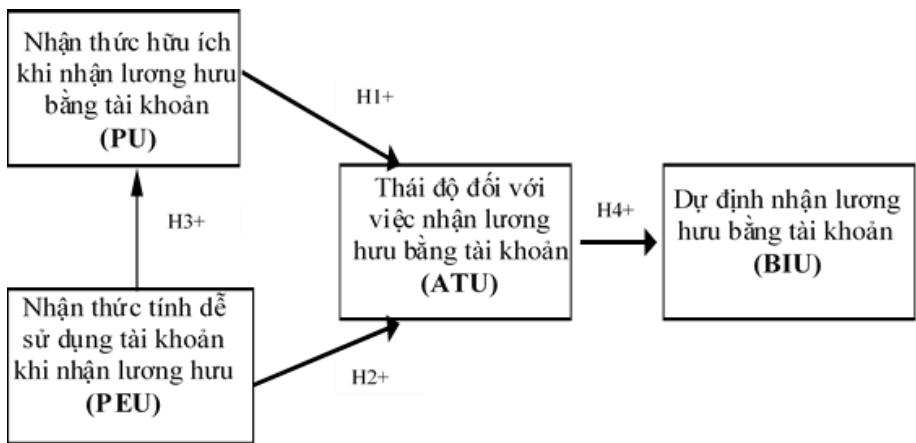
Dựa vào lý thuyết TAM, tác giả đề xuất mô hình như sau:

H1+: Nhận thức hữu ích khi nhận lương hưu bằng tài khoản sẽ có tác động tích cực tới thái độ của người nhận lương hưu.

H2+: Nhận thức tính dễ sử dụng khi nhận lương hưu bằng tài khoản sẽ có tác động tích cực tới thái độ của người nhận lương hưu.

H3+: Nhận thức tính dễ sử dụng khi nhận lương hưu bằng tài khoản sẽ có tác động tích cực tới nhận thức hữu ích của người nhận lương hưu.

H4+: Thái độ tích cực của người nhận lương hưu qua tài khoản có tác động tích cực tới hành vi dự định sử dụng hình thức nhận lương hưu bằng tài khoản.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề nghị

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Các giai đoạn

Nghiên cứu này được thực hiện qua hai giai đoạn chính là nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng

(1) Giai đoạn 1: mục đích là để điều chỉnh và phát triển thang đo cho phù hợp với ngữ cảnh nghiên cứu với kỹ thuật thảo luận nhóm được sử dụng với 5 chuyên gia. Sau đó bảng câu hỏi nháp được phỏng vấn thử với 5 đáp viên nhằm đánh giá lại mức độ dễ hiểu của các quan sát.

(2) Giai đoạn 2: được thực hiện thông qua các bước như sau:

Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha: trong nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20 để đánh giá độ tin cậy của thang đo được chấp nhận khi có $0,6 \leq$ hệ số Cronbach's Alpha $\leq 0,95$ và hệ số tương quan biến-tổng của biến đo lường $\geq 0,3$ (Nunnally and Bernstein, 1994).

Phân tích nhân tố khẳng định CFA: phân tích CFA (Confirmatory Factor

Analysis) là kiểm định sự phù hợp với thang đo. Phân tích CFA trong phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính có nhiều ưu điểm hơn so với phương pháp truyền thống như phân tích tương quan, phân tích EFA, lý do là CFA cho phép chúng ta kiểm định cấu trúc lý thuyết của các thang đo lường như quan hệ giữa một khái niệm với các khái niệm khác đồng thời mà không bị sai lệch do sai số đo lường (Steenkamp and Van Trijp, 1991) (được dẫn trong Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2008). Để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình với dữ liệu thị trường, những chỉ số sau thường được xem xét: Chi-square (CMIN); CMIN/df; CFI; TLI; GFI; RMSEA.

Kiểm định mô hình SEM: phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM được sử dụng để kiểm định mô hình lý thuyết đề nghị với phần mềm AMOS 24.

3.2. Mẫu nghiên cứu và thang đo

Mẫu thuận tiện có quy mô là 486 phiếu khảo sát được sử dụng, đối tượng trả lời là những người đang lãnh lương hưu bằng tiền mặt tại bưu điện xã,

phường trong tỉnh Long An. Trong nghiên cứu này có 4 khái niệm nghiên cứu là: nhận thức hữu ích của dịch vụ (PU), nhận thức dễ sử dụng của dịch vụ (PEU), thái độ đối với dịch vụ (ATU) và hành vi dự định dùng dịch vụ (BIU), tất cả là khái niệm bậc 1. Trong đó PU và PEU mỗi biến đo lường bằng 6 quan sát được tham khảo từ thang đo (Davis, 1989); ATU được tham khảo từ 4 quan sát của Nguyễn Xuân Cường và ctv., (2014) và BIU tham khảo 3 quan sát của Ajzen and Fishbein (1975).

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Kết quả nghiên cứu định tính

Kết quả nghiên cứu định tính để điều chỉnh thang đo cho phù hợp với ngữ cảnh nghiên cứu này, có 1 quan sát của PEU loại bỏ. Tất cả các quan sát còn lại

được giữ lại. Ngoài ra các quan sát được điều chỉnh lại từ ngữ cho phù hợp với ngữ cảnh nghiên cứu. Sau đó bảng câu hỏi nháp được đem phỏng vấn thử với 5 đáp viên nhằm điều chỉnh lần cuối cùng trước khi thu thập dữ liệu chính thức. Kết quả phỏng vấn thử 5/5 đáp viên cho rằng bảng nháp chân phương, dễ hiểu.

4.2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Kết quả phân tích độ tin cậy cho thấy các hệ số Cronbach's Alpha đều trong ngưỡng chấp nhận (từ 0,6 – 0,95) và hệ số tương quan biến tổng đều đạt yêu cầu ($\geq 0,3$), trình bày ở bảng 1 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

Bảng 1. Kết quả Cronbach's Alpha thang đo các thành phần

STT	Tên biến	Hệ số Cronbach's Alpha	Số biến quan sát
1	PU	0,782	6
2	PEU	0,854	5
3	ATU	0,847	4
4	BIU	0,888	3

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

4.3. Kết quả phân tích mô hình tối hạn - CFA

Mô hình đo lường tối hạn (CFA) cho thấy có sự thích hợp với dữ liệu thị trường: $\chi^2 [129] = 224,631$ ($p = 0,000$), $Cmin/df = 1,741 < 0,03$ (Carmines and McIver, 1981), $GFI = 0,949$, $CFI = 0,978$, $TFI = 0,973$ tất cả đều $> 0,9$ (Nguyễn Đình Thọ, 2013), và $RMSEA = 0,039 < 0,05$ (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2008). Trọng số

tải nhân tố của tất cả các quan sát đều $\geq 0,5$ và có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$) (xem Bảng 2) và hệ số tương quan giữa các khái niệm nghiên cứu đều khác 1 có ý nghĩa thống kê (bình phương hệ số tương quan lớn nhất $< AVE$), hệ số tin cậy tổng hợp của tất cả các biến thỏa mãn ($CR > 0,5$) (xem hình 3 và Bảng 3) (Hu & Bentler, 1999).

Bảng 2. Trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa

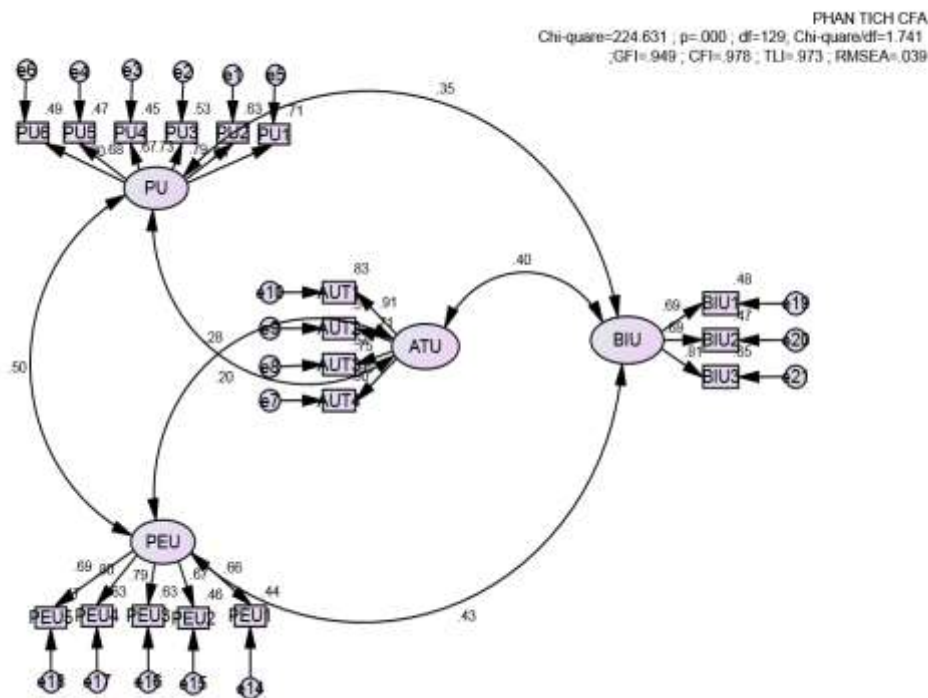
			Estimate	S.E.	C.R.	P
PU5	←	PU	1,000			
PU4	←	PU	1,011	0,076	13,371	***
PU3	←	PU	1,084	0,075	14,387	***
PU2	←	PU	1,153	0,075	15,408	***
PU1	←	PU	1,231	0,076	16,190	***
PU6	←	PU	1,052	0,076	13,792	***
PEU1	←	PEU	1,000			
PEU2	←	PEU	1,007	0,079	12,695	***
PEU3	←	PEU	1,201	0,083	14,386	***
PEU4	←	PEU	1,220	0,084	14,439	***
PEU5	←	PEU	1,085	0,084	12,866	***
AUT4	←	ATU	1,000			
AUT3	←	ATU	0,765	0,035	22,150	***
AUT2	←	ATU	0,790	0,039	20,048	***
AUT1	←	ATU	0,933	0,028	32,836	***
BIU1	←	BIU	1,000			
BIU2	←	BIU	1,005	0,081	12,350	***
BIU3	←	BIU	1,154	0,088	13,052	***

(Nguồn: Trích từ kết quả của Mos 24 số liệu điều tra 486 người lãnh lương hưu trên địa bàn tỉnh Long An năm 2022)

Bảng 3. Chỉ số giá trị mô hình

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	PU	PEU	ATU	BIU
PU	0,878	0,546	0,251	0,888	0,739***			
PEU	0,846	0,525	0,251	0,856	0,501***	0,725***		
ATU	0,902	0,701	0,156	0,941	0,200***	0,283***	0,837***	
BIU	0,774	0,535	0,188	0,787	0,354***	0,434***	0,395***	0,732***

(Nguồn: Trích từ kết quả của Mos 24 số liệu điều tra 486 người lãnh lương hưu trên địa bàn tỉnh Long An năm 2022)



Hình 2. Mô hình CFA tối hạn

4.4. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc

Kết quả SEM cho thấy các chỉ số mô hình đều đạt yêu cầu. Kết quả ước lượng chuẩn hóa các tham số chính được trình bày trong Bảng 4. Kết quả này cho thấy các mối quan hệ (giả thuyết) có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 5%. Kết quả SEM cho thấy hành vi dự định của việc

sử dụng tài khoản để nhận lương hưu phụ thuộc vào thái độ của người nhận lương hưu và thái độ của họ lại phụ thuộc vào nhận thức về sự hữu ích và tính dễ sử dụng với dịch vụ này. Ngoài ra nhận thức về tính dễ sử dụng có tác động rất mạnh vào nhận thức hữu ích (hệ số 0,501).

Bảng 4. Kết quả SEM

			Estimate (chuẩn hóa)	S.E.	C.R.	P
PU	←	PEU	0,501	0,062	8,406	***
ATU	←	PU	0,083	0,077	1,428	0,048
ATU	←	PEU	0,249	0,084	4,130	***
BIU	←	ATU	0,398	0,038	7,287	***

(Nguồn: Trích từ kết quả của Amos 24 số liệu điều tra 486 người lãnh lương hưu trên địa bàn tỉnh Long An năm 2022)

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy hành vi dự định sử dụng dịch vụ phụ thuộc vào: thái độ đối với dịch vụ đó, trong đó thái độ phụ thuộc vào (1) Nhận thức về hữu ích và (2) Nhận thức về dễ sử dụng. Ngoài ra nhận thức về thuộc tính dễ sử dụng cũng có tác động tới nhận thức hữu ích của dịch vụ.

5.2. Hàm ý quản trị

Ngoài ra kết quả nghiên cứu cho thấy thái độ ngoài chịu sự tác động trực tiếp từ nhận thức dễ sử dụng còn chịu tác động gián tiếp từ yếu tố này. Từ mô hình cho ta thấy để thúc đẩy hành vi dự định sử dụng dịch vụ thì nhà cung cấp cần thúc đẩy hai yếu tố “hữu ích” và “dễ sử dụng”, hay nói cách khác là khi thiết kế một sản phẩm hoặc dịch vụ cần chú ý 2 đặc tính này. Đặc biệt đối với sản phẩm/dịch vụ công nghệ.

Trong nghiên cứu này, đối với đặc tính hữu ích của dịch vụ nhận lương hưu bằng tài khoản thì khá rõ ràng. Vì khi sử dụng nhận lương hưu qua tài khoản ai cũng biết an toàn hơn (không bị cướp giật, đánh rơi) và không mất thời gian (không phải đi tới nơi nhận tiền, chỉ kiểm tra tin nhắn). Nhưng vì đây là sản phẩm mang tính công nghệ nên những yêu cầu về đặc tính dễ sử dụng là một yêu cầu tối quan trọng đối với những người lớn tuổi.

Đối với đặc tính dễ sử dụng được đánh giá với trọng số khá cao, trọng số này cho thấy quan trọng hơn 3,5 lần so với tác động từ đặc tính hữu ích. Điều này là khá hợp lý vì những người nhận

lương hưu là những người lớn tuổi, họ rất ngại sử dụng dịch vụ liên quan nhiều đến công nghệ. Do vậy họ đánh giá cao yếu tố này. Để thành công triển khai dịch vụ này và khuyến khích người lãnh lương hưu chuyển qua hình thức nhận tiền qua tài khoản, thì việc đăng ký tài khoản và các tiện ích của dịch vụ ngân hàng cần phải có nhân viên hướng dẫn thật kỹ và chi tiết (hướng dẫn thao tác thực hành). Có như vậy họ mới an tâm sử dụng, và quá trình chuyển đổi mới thành công.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ajzen, I., Fishbein, M., 1975. Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research, Reading, MA: Addison-Wesley.
2. Carmines, E.G. McIver, J.P., 1981. Analyzing models with unobserved variables. In Bohrnstedt, G.W. & Borgatta, E.F. [Eds.] Social measurement: Current issues. Beverly Hills: Sage.
3. Chính Phủ, 2019. Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01 tháng 01 năm 2019 về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021.
4. Davis, F.D., 1989. Perceived ease of use and user acceptance of information technology. MIS quarterly.
5. Davis, F.D., 1993. User acceptance of information technology: system characteristics, user perception and behavioral impacts. Machine studies.

6. Eagly, A. H., Chaiken, S., 1993. *The Psychology of Attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brance Javanovich
7. Hoàng Trọng và Chu nguyên Mộng Ngọc, 2005. *Phân tích dữ liệu với SPSS*. Nhà xuất bản Thống Kê. Hà Nội.
8. Hu, L., Bentler, P.M., 1999. Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *SEM* vol. 6(1), 1-55.
9. Lewis, J. R., 2018. Measuring perceived usability: The CSUQ, SUS, and UMUX. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(12), 1148-1156. DOI: <https://doi.org/10.1080/10447318.2017.1418805>.
10. Nguyễn Đình Thọ, 2013. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB Tài Chính. TPHCM.
11. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang, 2008. *Nghiên cứu khoa học Marketing-Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*. Nhà xuất Đại Học Quốc Gia TPHCM. Hà Nội.
12. Nunnally, J.C., Bernstein, I.H., 1994. *Psychometric Theory*, 3rd ed. McGraw-Hill. New York.
13. Nguyễn Xuân Cường, Nguyễn Xuân Thọ, Hồ Huy Tựu, 2014. Một số nhân tố ảnh hưởng đến sự quan tâm tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện của người buôn bán nhỏ lẻ trên địa bàn tỉnh Nghệ An. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh*, 30(1), 36-45.

ATTITUDE AND INTENTION TO GET PENSION THROUGH BANK ACCOUNT: A CASE STUDY AT LONG AN SOCIAL INSURANCE

Nguyen Thanh Binh¹, Tran Thi My Tien¹,
Nguyen Thi Hoai Trinh² and Tran Thanh Phong³

¹Long An University of Economics and Industry

²HCM University of Natural Resources and Environment

³College of Foreign Economic Relations

(*Email: thanhphongsenco_vn@yahoo.com.vn)

ABSTRACT

The paper aims to identify and assess the intended behavior of using the service of getting pensions through accounts of pensioners in Long An province. The author has built a research model based on the technology acceptance model - TAM. The authors carried out qualitative research (scale adjustment) and quantitative one (model testing) in the study. A convenience sample of 486 units was collected to test the theoretical model. Cronbach's Alpha reliability analysis, CFA and SEM analysis were used at the level of 95% confidence. Results show that the intended behavior depends on retirees' attitude toward service in which attitude again depends on (1) Perceived usefulness and (2) Perceived ease of use. At the end of the study, the managerial implications are suggested to promote the intention. To do that, it is necessary to improve the two features of the service which are "Perceived usefulness" and "Perceived ease of use", of which ease of use is especially important.

Keywords: Long An province, Pension awareness, Perceived usefulness, Perceived ease of use, TAM