

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NGUYỄN THỊ MỸ LINH**

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH  
SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VSSID- BẢO HIỂM XÃ  
HỘI SỐ CỦA NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN  
QUẬN Ô MÔN, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Cần Thơ, năm 2023**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NGUYỄN THỊ MỸ LINH**

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH  
SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VSSID- BẢO HIỂM XÃ  
HỘI SỐ CỦA NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN  
QUẬN Ô MÔN, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC  
TS. NGUYỄN QUỐC NGHỊ**

**Cần Thơ, năm 2023**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là: “*Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID- Bảo hiểm xã hội số của người dân trên địa bàn quận Ô Môn, thành phố Cần Thơ*”, do học viên Nguyễn Thị Mỹ Linh thực hiện theo sự hướng dẫn của Ts. Nguyễn Quốc Nghi. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày.....

**Ủy viên**

*( ký tên)*

**Thư ký**

*( ký tên)*

**Phản biện 1**

**Phản biện 2**

**Cán bộ hướng dẫn**

**Chủ tịch Hội đồng**

## LỜI CẢM TẠ

Qua quá trình học tập và nghiên cứu, tôi đã hoàn thành chương trình thạc sĩ ngành Quản trị kinh doanh và đề tài luận văn tốt nghiệp của mình, có được kết quả ngày hôm nay không chỉ do quá trình nỗ lực của bản thân, mà còn là sự hỗ trợ và động viên của rất nhiều người, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn tới:

Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, Giảng viên tham gia giảng dạy đã truyền đạt những kiến thức quý báu, giúp đỡ, tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Quốc Nghi, trong thời gian làm luận văn Thầy đã tận tình, quan tâm và chia sẻ những ý kiến quý giá để giúp tôi hoàn thành luận văn.

Xin chân thành cảm ơn đồng nghiệp Bảo hiểm xã hội quận Ô Môn, thành phố Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi được đi học để nâng cao trình độ, động viên khích lệ và cung cấp cho tôi những số liệu quý báu để hoàn thiện Luận văn này.

Trong quá trình nghiên cứu, mặc dù đã cố gắng để hoàn thành luận văn, tham khảo nhiều tài liệu, trao đổi và tiếp thu nhiều ý kiến của thầy, cô và bạn bè đồng môn, song do điều kiện, thời gian và khả năng còn hạn chế nên khó tránh khỏi những thiếu sót.

Một lần nữa, tôi xin gửi lời chúc sức khỏe, thành công và hạnh phúc đến Quý Thầy, Cô, quý đồng nghiệp và tất cả bạn bè đã đồng hành với tôi trong suốt thời gian qua để tôi có thể hoàn thành luận văn này.

Trân trọng.

**Người cảm ơn**

**Nguyễn Thị Mỹ Linh**

## TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân trên địa bàn quận Ô Môn. Từ đó, đề xuất hàm ý quản trị nâng cao ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân trên địa bàn quận Ô Môn, thành phố Cần Thơ.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện để khảo sát người dân đang tham gia BHXH, BHYT và chưa sử dụng ứng dụng VssID. Cỡ mẫu hợp lệ của nghiên cứu là 163 quan sát. Phương pháp thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính đa biến và kiểm định sự khác biệt về ý định sử dụng ứng dụng VssID theo các nhân tố nhân khẩu học của đối tượng khảo sát để giải quyết các mục tiêu nghiên cứu. Kết quả đánh giá ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân cho thấy, điểm đánh giá trung bình của các tiêu chí đo lường chỉ dao động từ 4,1 đến 4,2 (thang điểm 5), nghĩa là ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân chỉ ở mức đồng ý (từ 3,41 đến 4,20 điểm là đồng ý), chưa phải là rất đồng ý (từ 4,21 đến 5,00 điểm là rất đồng ý).

Nghiên cứu đã chứng minh được tất cả 6 nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân, bao gồm: ảnh hưởng xã hội, kỳ vọng hiệu quả, kỳ vọng dễ dàng, công tác truyền thông, sự đổi mới, sự tin cậy. Các nhân tố này có ảnh hưởng thuận chiều đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân, trong đó nhân tố ảnh hưởng xã hội có mức độ ảnh hưởng nhiều nhất đến ý định sử dụng ứng dụng VssID.

Đồng thời, kết quả kiểm định chưa tìm thấy sự khác biệt giữa độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp, trình độ học vấn và thu nhập với ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân trong phạm vi cỡ mẫu nghiên cứu của đề tài. Dựa vào kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị đã được đề xuất nhằm nâng cao ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân trên địa bàn quận Ô Môn, thành phố Cần Thơ.

## ABSTRACT

The goal of the study is to analyze factors affecting people's intention to use the VssID application in O Mon district. From there, we propose management implications to improve people's intention to use the VssID application in O Mon district, Can Tho city.

The study used a convenient sampling method to survey people who are participating in social insurance and health insurance and have not used the VssID application. The valid sample size of the study is 163 observations. Descriptive statistical methods, assessing scale reliability, EFA exploratory factor analysis, multivariate linear regression analysis and testing the difference in intention to use the VssID application according to factors demographics of survey subjects to address research objectives. Results of assessing people's intention to use the VssID application show that the average rating of the measurement criteria only ranges from 4.1 to 4.2 (5-point scale), meaning the intention to use People's application of VssID application is only at the level of agreement (from 3.41 to 4.20 points is agree), not yet strongly agree (from 4.21 to 5.00 points is very agree).

The study has proven all 6 factors that affect people's intention to use the VssID application, including: social influence, effective expectations, easy expectations, communication work, change new, trustworthy. These factors have a positive influence on people's intention to use the VssID application, in which the social influence factor has the greatest influence on the intention to use the VssID application.

At the same time, the test results did not find any differences between age, gender, occupation, education level and income with people's intention to use the VssID application within the sample size of the study. Based on the research results, some management implications have been proposed to improve people's intention to use the VssID application in O Mon district, Can Tho city.

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận văn “Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID- Bảo hiểm xã hội số của người dân trên địa bàn quận Ô Môn, thành phố Cần Thơ” do chính tôi nghiên cứu và thực hiện. Các thông tin, số liệu được sử dụng trong Luận văn là hoàn toàn chính xác và có nguồn gốc rõ ràng.

**Học viên**

**Nguyễn Thị Mỹ Linh**

## MỤC LỤC

<b>CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG</b> .....	i
<b>LỜI CẢM TẠ</b> .....	ii
<b>TÓM TẮT</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	v
<b>MỤC LỤC</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	x
<b>DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ</b> .....	xi
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	xii
<b>CHƯƠNG 1</b> .....	1
<b>TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU</b> .....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	2
1.2.1 Mục tiêu chung .....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU .....	3
1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu .....	3
1.4.2 Thời gian nghiên cứu.....	3
1.4.3 Không gian nghiên cứu.....	3
1.4.4 Nội dung nghiên cứu .....	3
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	4
1.6 Ý NGHĨA KHOA HỌC VÀ THỰC TIỄN CỦA NGHIÊN CỨU.....	4
1.7 CẤU TRÚC NỘI DUNG NGHIÊN CỨU .....	5
<b>CHƯƠNG 2</b> .....	7
<b>CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU</b> .....	7
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT .....	7
2.1.1 Ứng dụng và lợi ích của bảo hiểm xã hội số (ứng dụng VssID) .....	7
2.1.1.1 Khái niệm về ứng dụng VssID .....	7



2.1.1.2 Những lợi ích của ứng dụng VssID .....	7
2.1.2 Khái niệm ý định và hành vi.....	8
2.1.2.1 Khái niệm ý định và ý định sử dụng.....	8
2.1.2.2 Khái niệm hành vi khách hàng .....	9
2.1.3 Các mô hình lý thuyết về ý định và hành vi .....	10
2.1.3.1 Lý thuyết chấp nhận công nghệ (TAM) .....	10
2.1.3.2 Mô hình lý thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ UTAUT2 .....	11
2.1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng .....	12
2.1.4.1 Nhận thức sự hữu ích.....	12
2.1.4.2 Nhận thức tính dễ sử dụng.....	12
2.1.4.3 Ảnh hưởng xã hội .....	13
2.1.4.4 Nhận thức sự tin cậy .....	13
2.1.4.5 Ý định sử dụng .....	13
2.2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU.....	14
2.2.1 Lược khảo các nghiên cứu liên quan đến ý định sử dụng .....	14
2.2.2 Đánh giá tổng quan tài liệu.....	16
2.3 XÂY DỰNG MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU .....	19
2.3.1 Phát triển giả thuyết nghiên cứu .....	19
2.3.1.1 Mối quan hệ giữa kỳ vọng dễ sử dụng với ý định sử dụng ứng dụng VssID .....	19
2.3.1.2 Mối quan hệ giữa kỳ vọng hiệu quả với ý định sử dụng ứng dụng VssID.....	19
2.3.1.3 Mối quan hệ giữa sự tin cậy với ý định sử dụng ứng dụng VssID.....	20
2.3.1.4 Mối quan hệ giữa sự đổi mới với ý định sử dụng ứng dụng VssID .....	20
2.3.1.5 Mối quan hệ giữa ảnh hưởng xã hội với ý định sử dụng ứng dụng VssID.....	21
2.3.1.6 Mối quan hệ giữa công tác truyền thông với ý định sử dụng VssID.....	21
2.3.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất .....	21
CHƯƠNG 3 .....	23
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	23
3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU .....	23
3.2 PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU .....	24
3.2.1 Số liệu thứ cấp .....	24

3.2.2 Số liệu sơ cấp.....	25
3.3 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH SỐ LIỆU .....	29
3.3.1 Các phương pháp phân tích số liệu.....	29
3.3.2 Diễn giải các phương pháp phân tích .....	29
CHƯƠNG 4.....	34
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	34
4.1 TỔNG QUAN VỀ ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU .....	34
4.1.1 Giới thiệu sơ lược về quận Ô Môn, TP. Cần Thơ .....	34
4.1.2 Giới thiệu về BHXH quận Ô Môn, TP. Cần Thơ.....	36
4.2 TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ỨNG DỤNG VssID TẠI QUẬN Ô MÔN .....	38
4.2.1 Kết quả triển khai ứng dụng VssID .....	38
4.2.2 Kết quả người dân đã tham gia BHXH, BHYT và cài đặt ứng dụng VssID trên địa bàn quận Ô Môn.....	40
4.3 MÔ TẢ THÔNG TIN ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT .....	42
4.3.1 Giới tính.....	42
4.3.2 Độ tuổi .....	43
4.3.3 Trình độ học vấn.....	44
4.3.4 Nghề nghiệp.....	44
4.3.5 Thu nhập .....	45
4.4 THỰC TRẠNG Ý ĐỊNH SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VssID CỦA NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN Ô MÔN .....	46
4.4.1 Hình thức tham gia BHXH, BHYT .....	46
4.4.2 Kênh thông tin biết đến ứng dụng VssID .....	46
4.4.3 Lý do người dân chưa sử dụng ứng dụng VssID.....	47
4.5 ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CÁC TIÊU CHÍ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VssID .....	48
4.5.1 Đánh giá nhân tố kỳ vọng hiệu quả .....	48
4.5.2 Đánh giá nhân tố kỳ vọng dễ dàng .....	49
4.5.3 Đánh giá nhân tố ảnh hưởng xã hội.....	50
4.5.4 Đánh giá nhân tố sự tin cậy .....	51
4.5.5 Đánh giá nhân tố nhận thức về sự đổi mới .....	52
4.5.6 Đánh giá nhân tố công tác truyền thông .....	53
4.5.7 Đánh giá nhân tố ý định sử dụng.....	54

4.6 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VssID CỦA NGƯỜI DÂN TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN Ô MÔN, TP. CẦN THƠ.....	55
4.6.1 Kiểm định độ tin cậy thang đo.....	55
4.6.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA .....	57
4.6.2.1 Phân tích nhân tố khám phá thang đo các biến độc lập.....	57
4.6.2.2 Phân tích nhân tố khám phá thang đo biến phụ thuộc.....	59
4.6.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân quận Ô Môn, TP. Cần Thơ.....	59
4.6.3.1 Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình.....	59
4.6.3.2 Phương pháp kiểm định phương sai một yếu tố Anova .....	60
4.6.3.4 Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân quận Ô Môn .....	62
4.7 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT VỀ Ý ĐỊNH SỬ DỤNG ỨNG DỤNG VssID CỦA NGƯỜI DÂN VỚI YẾU TỐ NHÂN KHẨU HỌC .....	67
4.7.1 Kiểm định sự khác biệt theo độ tuổi.....	67
4.7.2 Kiểm định sự khác biệt theo giới tính .....	68
4.7.3 Kiểm định sự khác biệt theo trình độ học vấn.....	68
4.7.4 Kiểm định sự khác biệt theo nghề nghiệp .....	69
4.7.5 Kiểm định sự khác biệt theo thu nhập .....	70
CHƯƠNG 5.....	71
KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ .....	71
5.1 KẾT LUẬN .....	71
5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	72
5.2.1 Cơ sở đề xuất hàm ý quản trị.....	72
5.2.2 Đề xuất các hàm ý quản trị .....	74
5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI.....	77
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	79
PHỤ LỤC: PHIẾU KHẢO SÁT .....	82
PHỤ LỤC: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH THÔ .....	86

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Lược khảo các nghiên cứu có liên quan.....	17
Bảng 2: Ý nghĩa giá trị trung bình đối với thang đo khoảng.....	26
Bảng 3: Bảng diễn giải các thang đo và ký hiệu thang đo.....	26
Bảng 4: Dân số, diện tích các Phường.....	34
Bảng 5: Số liệu người dân tham gia BHXH trên địa bàn quận Ô Môn.....	40
Bảng 6: Kết quả cài đặt ứng dụng VssID năm 2020, 2021, 2022.....	41
Bảng 7: Số liệu cài đặt VssID theo nhóm người tham gia BHXH, BHYT.....	41
Bảng 8: Trình độ học vấn của đáp viên.....	44
Bảng 9: Nghề nghiệp của các đáp viên.....	44
Bảng 10: Đánh giá của đáp viên về nhân tố kỳ vọng hiệu quả.....	49
Bảng 11: Đánh giá của đáp viên về nhân tố kỳ vọng dễ dàng.....	50
Bảng 12: Đánh giá của đáp viên về nhân tố ảnh hưởng xã hội.....	51
Bảng 13: Đánh giá của đáp viên về nhân tố sự tin cậy.....	52
Bảng 14: Đánh giá của đáp viên về nhân tố nhận thức về sự đổi mới.....	53
Bảng 15: Đánh giá của đáp viên về nhân tố công tác truyền thông.....	54
Bảng 16: Đánh giá của đáp viên về nhân tố ý định sử dụng.....	55
Bảng 17: Đánh giá độ tin cậy các thang đo.....	56
Bảng 18: Phân tích nhân tố khám phá thang đo các biến độc lập.....	58
Bảng 19: Phân tích nhân tố khám phá thang đo biến phụ thuộc.....	59
Bảng 20: Đánh giá độ phù hợp của mô hình.....	60
Bảng 21: Phân tích Anova.....	60
Bảng 22: Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân quận Ô Môn, TP. Cần Thơ.....	63
Bảng 23: Kết luận cho các giả thuyết của mô hình nghiên cứu.....	66
Bảng 24: Sự khác biệt về ý định sử dụng VssID của người dân theo độ tuổi.....	68
Bảng 25: Sự khác biệt về ý định sử dụng VssID của người dân theo giới tính.....	68
Bảng 26: Sự khác biệt về ý định sử dụng VssID của người dân theo trình độ.....	69
Bảng 27: Sự khác biệt về ý định sử dụng VssID của người dân theo nghề nghiệp.....	69
Bảng 28: Sự khác biệt về ý định sử dụng VssID của người dân theo thu nhập.....	70
Bảng 29: Thống kê mô tả các tiêu chí đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân.....	72

## DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ

Hình 1: Mô hình lý thuyết chấp nhận công nghệ TAM .....	10
Hình 2: Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng VssID của người dân quận Ô Môn, TP. Cần Thơ. ....	22
Hình 3: Quy trình nghiên cứu của đề tài .....	24
Hình 4: Cơ cấu tổ chức BHXH quận Ô Môn, TP. Cần Thơ .....	37
Hình 5: Giới tính của đáp viên .....	43
Hình 6: Độ tuổi của đáp viên.....	43
Hình 7: Thu nhập của đáp viên.....	45
Hình 8: Hình thức tham gia BHXH, BHYT của đáp viên.....	46
Hình 9: Kênh thông tin biết đến ứng dụng VssID của đáp viên .....	47
Hình 10: Lý do chưa sử dụng ứng dụng VssID của đáp viên .....	48
Hình 11: Biểu đồ Histogram.....	61
Hình 12: Biểu đồ phân tán Scatterplot .....	62
Hình 13: Mô hình hồi quy tuyến tính đa biến sau khi phân tích .....	67

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
NLĐ	Người lao động
VssID	Bảo hiểm xã hội số
TRA	Lý thuyết hành động hợp lý
TPB	Lý thuyết hành vi có hoạch định
TAM	Lý thuyết chấp nhận công nghệ
UTAUT1	Mô hình lý thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ
UTAUT2	Mô hình lý thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ mở rộng
IDT	Mô hình lý thuyết phổ biến sự đổi mới
UBND	Ủy ban nhân dân