

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



NGUYỄN THỊ THU THỦY

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH
NHẬN TIỀN BẢO HIỂM XÃ HỘI MỘT LẦN
QUA TÀI KHOẢN NGÂN HÀNG TẠI BẢO
HIỂM XÃ HỘI TỈNH SÓC TRĂNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã ngành: 8340101

Cần Thơ, 11/2022

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



NGUYỄN THỊ THU THỦY

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH
NHẬN TIỀN BẢO HIỂM XÃ HỘI MỘT LẦN
QUA TÀI KHOẢN NGÂN HÀNG TẠI BẢO
HIỂM XÃ HỘI TỈNH SÓC TRĂNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã ngành: 8340101

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

PGS. TS. LÊ NGUYỄN ĐOAN KHÔI

Cần Thơ, 11/2022

XÁC NHẬN CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

Luận văn thạc sĩ của học viên Nguyễn Thị Thu Thủy đã được chỉnh sửa theo góp ý của cán bộ hướng dẫn. Luận văn đảm bảo chất lượng nội dung và hình thức trình bày. Trân trọng!

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

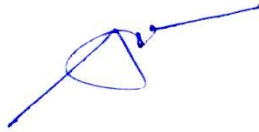


PGS. TS. Lê Nguyễn Đoàn Khôi

TRANG CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn/Đề án này, với đề tựa là “**Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nhận tiền Bảo hiểm Thất nghiệp qua ngân hàng Tại BHHH tỉnh Sóc Trăng**”, do học viên **Nguyễn Thị Thu Thủy** thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS. TS Lê Nguyễn Đoàn Khôi Luận văn/Đề án đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn/đề án thông qua ngày 15/10/2022.

Ủy viên
(Ký tên)



TS. Nguyễn Quốc Nghi
Phản biện 1
(Ký tên)



TS. Nguyễn Thị Mỹ Dung
Cán bộ hướng dẫn
(Ký tên)



PGS. TS Lê Nguyễn Đoàn Khôi

Thư ký
(Ký tên)



TS. Đoàn Hoài Nhân
Phản biện 2
(Ký tên)



TS. Bảo Trung
Chủ tịch Hội đồng
(Ký tên)



PGS-TS. Đào Duy Huân

CAM KẾT

Tôi cam kết Luận văn này hoàn toàn do tôi thực hiện. Các đoạn trích dẫn và nguồn số liệu sử dụng trong Luận văn đều được trích dẫn nguồn và có độ chính xác nhất định trong phạm vi cho phép.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Tác giả

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials 'NTT' followed by a long horizontal stroke.

Nguyễn Thị Thu Thủy

LỜI CẢM TẠ

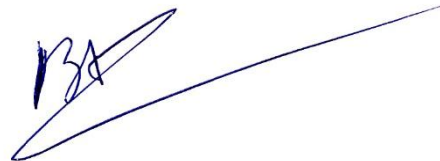
Tôi xin chân thành cảm ơn Thầy PGS.TS Lê Nguyễn Đoàn Khôi đã tận tình hướng dẫn và chỉ bảo để tôi có thể hoàn tất luận văn cao học này.

Tôi cũng xin gửi lời tri ân đến quý thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã dạy dỗ và truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu làm nền tảng cho việc thực hiện luận văn này.

Đồng thời, Tôi cũng xin chân thành cảm ơn các anh/chị, ông/bà là đối tượng thụ hưởng chế độ bảo hiểm xã hội một lần ở tỉnh Sóc Trăng đã tham gia cuộc khảo sát phục vụ cho nghiên cứu của Tôi..

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Tác giả



Nguyễn Thị Thu Thủy

TÓM TẮT

Nghiên cứu thực hiện mục tiêu xác định các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nhận tiền bảo hiểm xã hội một lần qua tài khoản ngân hàng (thẻ ATM) của đối tượng thụ hưởng ở BHXH tỉnh Sóc Trăng. Trong nghiên cứu này, tác giả đưa 08 nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ ATM của đối tượng thụ hưởng vào mô hình nghiên cứu ban đầu. Từ dữ liệu kết quả khảo sát, thực hiện đánh giá các thang đo và phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả phân tích chỉ ra có 7 nhóm nhân tố chung ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận tiền BHTN gồm: thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM, kỳ vọng sức khỏe, cảm nhận sự thuận tiện, cảm nhận rủi ro, thói quen sử dụng tiền mặt, kiến thức về ATM, đảm bảo dịch vụ của ngân hàng. Trong đó, thái độ đối với việc sử dụng thẻ, kỳ vọng sức khỏe, thói quen sử dụng tiền mặt tương quan có ý nghĩa với ý định sử dụng thẻ ATM của đối tượng thụ hưởng và thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM tác động nhiều nhất đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận tiền bảo hiểm xã hội một lần của đối tượng thụ hưởng. Ngoài ra, nghiên cứu còn thực hiện kiểm định sự khác biệt về giới tính, tuổi, nơi sống, trình độ học vấn, nghề nghiệp với ý định sử dụng thẻ ATM nhận tiền bảo hiểm xã hội một lần của đối tượng thụ hưởng. Kết quả kiểm định không có sự khác biệt nhóm nhân khẩu học trong ý định sử dụng thẻ ATM của các đối tượng thụ hưởng ở BHXH tỉnh Sóc Trăng.

ABSTRACT

The study aims to determine the factors affecting the intention to receive one-time social insurance payments bank accounts (ATM cards) of beneficiaries at social insurance in Soc Trang province. In this study, the author included 08 factors affecting the intention to use ATM of beneficiaries into the initial research model. From the survey result data, evaluate the scales and exploratory factor analysis EFA. The analysis results show that there are 7 groups of common factors affecting the intention to use ATM to receive UI money, including: Attitude towards using ATM, Health involvement, Perceived convenience, Perceived Risks, Cash using habit, knowledge of using ATM, Service assurance of the bank. In which, Attitude towards card use, Health involvement, Cash using habits are significantly correlated with the beneficiary's intention to use ATM and attitude towards ATM use. The most impact on the intention to use ATM to receive one-time social insurance money of beneficiaries. In addition, the study also tested the difference in gender, age, place of residence, education level, occupation with the intention to use ATM card to receive one-time social insurance money of beneficiaries. The test results show that there is no difference in demographic groups in the intention to use ATM of beneficiaries in Soc Trang Social Security Administration.

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	i
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	v
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU.....	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 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.4.1 Giới hạn nội dung và đối tượng nghiên cứu	3
1.4.2 Giới hạn vùng nghiên cứu	3
1.4.3 Giới hạn thời gian nghiên cứu	3
1.5 Ý NGHĨA THỰC TIỄN CỦA NGHIÊN CỨU	3
1.6 CẤU TRÚC LUẬN VĂN.....	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	5
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ BẢO HIỂM XÃ HỘI.....	5
2.1.1 Bảo hiểm xã hội.....	5
2.1.1.1 Khái Niệm	5
2.1.1.2 Nguyên tắc.....	5
2.1.1.3 Bảo hiểm xã hội một lần.....	6
2.1.1.4 Các chế độ BHXH.....	6
2.1.1.5 Hoạt động chi trả	7
2.1.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận tiền thụ hưởng chế độ bảo hiểm xã hội.....	10
2.1.2.1 Ý định hành vi	10
2.1.2.2 Thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM	11
2.1.2.3. Kỳ vọng của gia đình.....	11
2.1.2.4. Quan tâm sức khỏe	12
2.1.2.5. Kiến thức về ATM	12
2.1.2.6. Cảm nhận rủi ro	12
2.1.2.7. Cảm nhận sự thuận tiện	13
2.1.2.8. Thói quen sử dụng tiền mặt.....	13
2.2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT CÁC MÔ HÌNH VỀ Ý ĐỊNH, HÀNH VI.....	14
2.2.1 Mô hình Thuyết hành động hợp lý (TRA).....	14
2.2.2 Mô hình Thuyết hành vi dự định (TPB)	15
2.2.3 Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM).....	16
2.2.3.1 Mô hình TAM (Davis, 1989)	16
2.2.3.2 Mô hình TAM mở rộng (Davis và Venkatesh, 2000) (extensions of the technology acceptance model).....	17
2.2.4 Mô hình kết hợp TAM và TPB.....	17
2.2.5 Mô hình hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT)	18
2.3 TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC.....	20
2.3.1 Nghiên cứu trong nước	20
2.3.2 Nghiên cứu nước ngoài.....	25

2.3.3	Đánh giá các nghiên cứu trước	28
2.4	ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CÁC GIẢ THUYẾT.....	29
Chương 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....		31
3.1	QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	31
3.2	THIẾT KẾ THANG ĐO	31
3.2.1	Xây dựng thang đo.....	31
3.2.2	Thiết kế bảng hỏi nghiên cứu	36
3.3	PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH QUY MÔ MẪU.....	36
3.4	PHƯƠNG PHÁP THU THẬP DỮ LIỆU.....	37
3.5	PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH	37
3.5.1	Phân tích Thống kê mô tả	37
3.5.2	Phân tích nhân tố khám phá.....	37
3.5.2.1	Đánh giá thang đo.....	37
3.5.2.2	Phân tích nhân tố khám phá	38
3.5.3	Phân tích hồi quy	39
3.5.4	Phân tích phương sai ANOVA	40
Chương 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN		41
4.1	TỔNG QUAN VỀ BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH SÓC TRĂNG.....	41
4.2	KẾT QUẢ PHÂN TÍCH THỐNG KÊ MÔ TẢ VỀ ĐỐI TƯỢNG THỤ HƯỞNG CHẾ ĐỘ BHXH MỘT LẦN.....	43
4.3	ĐÁNH GIÁ CỦA ĐỐI TƯỢNG THỤ HƯỞNG VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH NHẬN TIỀN BHXH MỘT LẦN QUA TÀI KHOẢN NGÂN HÀNG.....	46
4.3.1	Thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM	46
4.3.2	Kỳ vọng của gia đình.....	51
4.3.3	Quan tâm sức khỏe	53
4.3.4	Trách nhiệm đạo lý	56
4.3.5	Kiến thức về ATM.....	58
4.3.6	Cảm nhận rủi ro	61
4.3.7	Cảm nhận sự thuận tiện	65
4.3.8	Thói quen sử dụng tiền mặt	68
4.3.9	Ý định nhận tiền BHXH một lần qua tài khoản ngân hàng (thẻ ATM) ..	70
4.4	PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH NHẬN TIỀN BHXH MỘT LẦN QUA TÀI KHOẢN NGÂN HÀNG	73
4.4.1	Kết quả kiểm định thang đo.....	73
4.4.2	Phân tích nhân tố khám phá.....	74
4.5	MỨC ĐỘ TÁC ĐỘNG CỦA TỪNG NHÂN TỐ ĐẾN Ý ĐỊNH NHẬN TIỀN BHXH MỘT LẦN QUA TÀI KHOẢN NGÂN HÀNG	79
4.6	SỰ KHÁC BIỆT VỀ CÁC YẾU TỐ NHÂN KHẨU HỌC CHO Ý ĐỊNH NHẬN TIỀN BẢO HIỂM XÃ HỘI MỘT LẦN QUA TÀI KHOẢN NGÂN HÀNG	81
Chương 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....		83
5.1	KẾT LUẬN.....	83
5.2	HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	83
5.2.1	Thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM	83
5.2.2	Cảm nhận sự thuận tiện	84

5.2.3 Thói quen sử dụng tiền mặt	85
5.2.4 Kỳ vọng sức khỏe	85
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	86
Tài liệu tham khảo tiếng Việt.....	86
Tài liệu tham khảo tiếng Anh.....	87
PHỤ LỤC 1.....	89
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT.....	89
PHỤ LỤC 3.....	110
PHỤ LỤC 4.....	120
PHỤ LỤC 5.....	123

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BHXH: Bảo hiểm xã hội

BHTN: Bảo hiểm thất nghiệp

CMCN: Cách mạng công nghiệp

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp các mô hình nghiên cứu	20
Bảng 3.1. Các nhân tố và biến cần đo của mô hình nghiên cứu	32
Bảng 4.1: Nơi sinh sống, giới tính và nhóm tuổi của đối tượng thụ hưởng.....	44
Bảng 4.2: Môi quan hệ giữ nghề nghiệp và thu nhập	46
Bảng 4.3: Kết quả khảo sát về thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM	46
Bảng 4.4: Thái độ việc sử dụng thẻ ATM và giới tính	47
Bảng 4.5: Thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM và tuổi	49
Bảng 4.6: Kết quả khảo sát kỳ vọng của gia đình.....	51
Bảng 4.7: Kết quả phân tích kỳ vọng gia đình và giới tính	51
Bảng 4.8: Kết quả khảo sát kỳ vọng gia đình và tuổi	52
Bảng 4.9: Kết quả khảo sát thang đo quan tâm sức khỏe	53
Bảng 4.10: Kết quả khảo sát thang đo quan tâm sức khỏe và giới tính	54
Bảng 4.11: Kết quả khảo sát thang đo quan tâm sức khỏe và tuổi	55
Bảng 4.12: Kết quả khảo sát thang đo trách nhiệm đạo lý	56
Bảng 4.13: Kết quả khảo sát thang đo trách nhiệm đạo lý và giới tính	57
Bảng 4.14: Kết quả khảo sát thang đo trách nhiệm đạo lý và tuổi	57
Bảng 4.15: Kết quả khảo sát thang đo kiến thức về ATM.....	59
Bảng 4.16: Kết quả khảo sát thang đo kiến thức về ATM và giới tính	59
Bảng 4.17: Kết quả khảo sát thang đo kiến thức về ATM và tuổi.....	60
Bảng 4.18: Kết quả khảo sát thang đo cảm nhận rủi ro	61
Bảng 4.19: Kết quả khảo sát thang đo cảm nhận rủi ro và giới tính.....	62
Bảng 4.20: Kết quả khảo sát thang đo cảm nhận rủi ro và tuổi	63
Bảng 4.21: Kết quả khảo sát thang đo cảm nhận sự thuận tiện	65
Bảng 4.22: Kết quả khảo sát thang đo cảm nhận sự thuận tiện và giới tính	66
Bảng 4.23: Kết quả khảo sát thang đo cảm nhận sự thuận tiện và tuổi	67
Bảng 4.24: Kết quả khảo sát thang đo thói quen sử dụng tiền mặt.....	68
Bảng 4.25: Kết quả khảo sát thang đo thói quen sử dụng tiền mặt và giới tính ..	68
Bảng 4.26: Kết quả khảo sát thang đo thói quen sử dụng tiền mặt và tuổi.....	69
Bảng 4.27: Kết quả khảo sát thang đo ý định nhận tiền BHXH một lần	70
Bảng 4.28: Kết quả khảo sát thang đo ý định nhận tiền BHXH một lần và giới tính	71
Bảng 4.29: Kết quả khảo sát thang đo ý định nhận tiền BHXH một lần và tuổi .	72
Bảng 4.30: Tổng hợp thang đo và biến quan sát bị loại.....	74
Bảng 4.31: Ma trận xoay nhân tố	75
Bảng 4.32: Tổng hợp nhân tố mới	78
Bảng 4.33: Mức độ tác động của từng nhân tố	81
Bảng 4.34: Kết quả kiểm định sự khác biệt nhóm nhân khẩu học.....	82

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1. Mô hình hành động hợp lý – TRA	14
Hình 2.2. Mô hình hành vi dự định – TPB.....	15
Hình 2.3. Mô hình chấp nhận công nghệ TAM	16
Hình 2.4: Mô hình TAM 2	17
Hình 2.5. Mô hình kết hợp TAM và TPB (C-TAM-TPB).....	18
Hình 2.6: Mô hình hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ.....	18
Hình 2.7: Đề xuất mô hình nghiên cứu	29
Hình 4.1: Biểu đồ tuổi của đối tượng thụ hưởng	44
Hình 4.2: Biểu đồ trình độ, nghề nghiệp của đối tượng thụ hưởng BHXH một lần	45
Hình 4.3: Biểu đồ mối quan hệ nghề nghiệp với hình thức nhận tiền lương.....	45
Hình 4.5: Mô hình nghiên cứu từ kết quả khảo sát	79
Hình 4.6: Mô hình nghiên cứu từ phân tích hồi quy	81