

SỰ THÍCH ỨNG CÔNG NGHỆ CỦA NGƯỜI LỚN TUỔI: TÌNH HUỐNG NHẬN LƯƠNG HỮU QUA THẺ ATM TẠI NHA TRANG

Nguyễn Thị Nga và Hồ Huy Tụ

Trường Đại học Nha Trang

Thông tin chung:

Ngày nhận: 17/02/2016

Ngày chấp nhận: 26/07/2016

Title:

The technology adaptation of the elderly: A case study of pensions received through ATM cards in Nha Trang city

Từ khóa:

ATM, Lương hưu, Nha Trang, Người lớn tuổi, Thích ứng

Keywords:

Adaptation, ATM, elderly, Nha Trang city, pension

ABSTRACT

The study is aimed to measure factors impacting on the technology adaptation of the elderly people in receiving pensions by ATMs. The study was based on applied research models such as Theory of Reasoned Action - TRA, Theory of Planned Behavior - TPB and Technology Acceptance Model - TAM. Total 11 variables (Attitudes towards using ATM, Family expectations, Descriptive norms, Health involvement, Moral obligation, Perceived behavioral control, Knowledge of using ATM, Perceived risks, Perceived convenience, Cash using habit and Social aids) were used to explain the technology adaptation. The structural equation modelling was applied to analyze the data of 254 elderly people collected in Nha Trang city. The analytical results indicated that the measures were reliable and valid, and the research model was fit to the data. The elderly people' technology adaptation is explained at 57.5% under the impacts of Attitudes, Perceived risks, Knowledge of using ATM, and Social aids. The findings outlined valuable proposals towards social insurance organisations in terms of pension payment for the elderly people, contributing to the enhancement of our society development.

TÓM TẮT

Nghiên cứu đo lường các nhân tố tác động đến sự thích ứng công nghệ của người lớn tuổi khi nhận lương hưu qua thẻ ATM. Nghiên cứu được sử dụng Mô hình nghiên cứu ứng dụng Lý thuyết hành động hợp lý - TRA, Lý thuyết hành vi dự định - TPB và Mô hình chấp nhận công nghệ -TAM với 11 biến (Thái độ đối với việc sử dụng thẻ ATM, Kỳ vọng của gia đình, Cảm nhận hành vi xã hội, Quan tâm sức khỏe, Trách nhiệm đạo lý, Kiểm soát hành vi cảm nhận, Kiến thức về ATM, Cảm nhận rủi ro, Cảm nhận sự thuận tiện, Thói quen sử dụng tiền mặt và Hỗ trợ xã hội) để giải thích sự thích ứng. Để phân tích độ tin cậy và giá trị của các đo lường, nghiên cứu còn sử dụng mô hình cấu trúc dựa trên cỡ mẫu gồm 254 thu thập từ người lớn tuổi trên địa bàn Nha Trang. Kết quả phân tích cho thấy độ tin cậy và giá trị của các đo lường và chỉ ra mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu được giải thích 57,5% với sự tác động của các biến Thái độ, Cảm nhận rủi ro, Kiến thức về ATM và Hỗ trợ xã hội. Kết quả nghiên cứu vạch ra nhiều đề xuất có ý nghĩa đối với cơ quan Bảo hiểm xã hội trong việc chi trả lương hưu cho người lớn tuổi, góp phần nâng cao hiệu quả xã hội.

Trích dẫn: Nguyễn Thị Nga và Hồ Huy Tụ, 2016. Sự thích ứng công nghệ của người lớn tuổi: Tình huống nhận lương hưu qua thẻ ATM tại Nha Trang. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 44d: 118-127.

1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Bảo hiểm xã hội là một bộ phận quan trọng trong chính sách kinh tế - xã hội của Nhà nước, là những chủ trương để giải quyết các vấn đề xã hội liên quan đến đông đảo người lao động và các vấn đề quan trọng khác của đất nước. Trong mỗi giai đoạn phát triển kinh tế khác nhau, chính sách Bảo hiểm xã hội 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 trợ cấp Bảo hiểm xã hội nói chung và chi trả lương hưu hàng tháng nói riêng là một trong những nhiệm vụ trọng tâm và đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của ngành Bảo hiểm xã hội nói riêng, cũng như việc thực hiện chính sách Bảo hiểm xã hội nói chung. Hoạt động chi trả lương hưu được thực hiện sau khi người tham gia Bảo hiểm xã hội đã hoàn thành nghĩa vụ nộp Bảo hiểm xã hội cho cơ quan Bảo hiểm xã hội. Vì vậy, hoạt động chi trả lương hưu vừa thực thi quyền lợi của họ vừa góp phần ổn định đời sống, đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn. Để đổi mới phương thức chi trả với mục tiêu "chi đúng, chi đủ và kịp thời" ngành Bảo hiểm xã hội đã không ngừng đổi mới, hoàn thiện hơn nữa phương thức chi trả nhằm phục vụ người hưởng chế độ bảo hiểm xã hội ngày càng tốt hơn và một trong các phương thức chi trả đã ra đời đó là chi trả lương hưu qua tài khoản ATM. 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 được triển khai. Việc đưa ra phương thức chi trả này không chỉ là một bước thực hiện lộ trình cải cách hành chính của ngành Bảo hiểm xã hội mà còn phù hợp với chủ trương hạn chế sử dụng tiền mặt trong lưu thông theo Quyết định 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006 của Thủ tướng Chính phủ. Phương thức chi trả này đã đáp ứng được yêu cầu, tạo ra nhiều thuận lợi cho người hưởng các chế độ Bảo hiểm xã hội hàng tháng, 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 (Đỗ Hùng Mạnh, 2011). Tuy nhiên, trong bối cảnh Bảo hiểm xã hội Việt Nam chưa có công trình nghiên cứu nào đề cập tới các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ ATM trong nhận lương hưu và nghiên cứu này là quan trọng bởi nó giúp nhà quản lý nhận diện được các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng tài khoản thẻ ATM nhận lương hưu. Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, tác giả đã thực hiện nghiên cứu "*Sự thích ứng công nghệ của người lớn tuổi: Tình huống nhận lương hưu qua thẻ ATM tại thành phố Nha Trang*".

2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu

Ý định hành vi: theo lý thuyết TPB (Ajzen, 1991) cho rằng là động cơ hay ý định tiêu dùng như là nhân tố thúc đẩy cơ bản của hành vi người tiêu dùng. Động cơ này bị dẫn dắt bởi ba tiền tố cơ bản là thái độ, chuẩn chủ quan và kiểm soát hành vi được cảm nhận, các nghiên cứu sau này bổ sung thêm nhiều tiền tố mới. Như vậy, có thể hiểu Ý định là một hàm của ba nhân tố - ý định sử dụng thẻ hiện trạng thái ý định sử dụng hay không sử dụng một sản phẩm/dịch vụ trong thời gian nhất định, trước khi thực hiện hành vi mua thì ý định mua đã được hình thành trong suy nghĩ của khách hàng (Ajzen, 1991). Vì vậy, ý định sử dụng là yếu tố dự đoán tốt nhất hành vi sử dụng của khách hàng. Do đó, khảo sát ý định sử dụng thẻ ATM giúp chúng ta biết được khách hàng sẽ dùng hay không dùng thẻ ATM.

Thái độ đại diện cho niềm tin tích cực hay tiêu cực của con người và sự đánh giá về hành vi của mình. Thái độ nói đến sự đánh giá của con người về kết quả của một hành vi (Ajzen, 1991). Thái độ được giả thuyết là một trong những nhân tố quyết định chính trong việc lý giải hành vi tiêu dùng (Olsen, 2004). Thái độ được định nghĩa là một xu hướng tâm lý được bộc lộ thông qua việc đánh giá một thực thể cụ thể (như quan tâm đến dịch vụ thẻ ATM) với một số mức độ cảm nhận lợi ích của sản phẩm/dịch vụ, thích-không thích, thỏa mãn-không thỏa mãn và phân cực tốt-xấu (Eagly và Chaiken, 1993). Đối với dịch vụ thẻ ATM, Thái độ đối với việc nhận lương qua thẻ ATM: đối với dịch vụ thẻ ATM, thái độ của người tiêu dùng được hiểu là đánh giá về sự thuận tiện, các lợi ích, sự hữu ích,... thích thú của họ mang tính chất ủng hộ hay phản đối việc sử dụng dịch vụ thẻ ATM. Vì vậy, tác giả đưa ra giả thuyết **H1**: Thái độ có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu.

Kỳ vọng của gia đình: trong nghiên cứu này, ảnh hưởng xã hội được định nghĩa dưới góc độ sự chấp nhận các kỳ vọng của những người khác, chẳng hạn kỳ vọng của gia đình (Olsen, 2001). Hầu hết nghiên cứu báo cáo rằng ảnh hưởng xã hội là một biến số độc lập và quan trọng trong việc giải thích ý định của người tiêu dùng (Miniard và Cohen, 1983), và hành vi (Thorgeresen, 2002). Như vậy, ảnh hưởng của sự kỳ vọng của người thân trong gia đình đối với việc sử dụng thẻ ATM được

hiều là sự ủng hộ của họ trong việc sử dụng thẻ ATM, nếu những người thân trong gia đình có tầm quan trọng và sự ảnh hưởng lớn đối với họ thì ý định sử dụng thẻ ATM trong nhận lương hưu sẽ tăng lên nên tác giả đưa ra giả thuyết **H2**: Sự kỳ vọng của gia đình có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu.

Cảm nhận hành vi xã hội: cảm nhận hành vi xã hội thể hiện là các niềm tin của một người về liệu có ai đó có ý nghĩa (với anh ta hoặc cô ta) nghĩ rằng anh ta hoặc cô ta nên hay không nên tự ràng buộc mình vào hành vi đó. Những người có ý nghĩa là những người mà các sở thích của họ về hành vi của anh ta hoặc cô ta trong lĩnh vực này là quan trọng đối với anh ta hoặc cô ta (Eagly và Chaiken, 1993). Trong lĩnh vực Bảo hiểm xã hội, những cá nhân quan trọng có ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ ATM của người dân (cụ thể, cán bộ hưu trí) có thể là các nhóm bạn, nhóm người quen biết, những người có cùng hoàn cảnh,... nếu họ có thái độ và sự quan tâm tích cực đối với việc sử dụng thẻ ATM sẽ góp phần ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu. Từ đó, tác giả đề xuất giả thuyết **H3**: Cảm nhận hành vi xã hội có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu.

Quan tâm sức khỏe: theo Nestle *et al.*, 1998; Roininen *et al.*, 1999 xác nhận rằng người cao tuổi có ý thức sức khỏe hơn so với những người trẻ tuổi. Ý thức sức khỏe cao dẫn đến sự quan tâm cao đối với việc sử dụng các sản phẩm/dịch vụ có lợi cho sức khỏe trong hiện tại cũng như tương lai, điều này phù hợp với các khuyến cáo của các tổ chức sức khỏe trên thế giới cũng như các nghiên cứu của Tổ chức Lao động thế giới. Vì vậy, tác giả đề xuất sự tác động của nhân tố **H4**: Sự quan tâm sức khỏe có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM trong nhận lương hưu.

Trách nhiệm đạo lý: xã hội ngày càng phát triển thì ngày nay con người đã có sự thay đổi về nhận thức, nghĩa là ngoài sống có trách nhiệm với bản thân hơn họ còn sống có trách nhiệm với xã hội. Thực tế cho thấy việc thực hiện trả lương qua tài khoản có tác dụng tiết kiệm thời gian và chi phí trong việc giao nhận, kiểm đếm, phân chia tiền mặt để trả lương định kỳ tại các đơn vị hưởng lương từ Ngân sách Nhà nước cũng như trong các lĩnh vực khác như doanh nghiệp, tổ chức... Đối với cán bộ hưu trí, việc sử dụng thẻ ATM để nhận lương sẽ giúp họ không phải mất thời gian chờ đợi lâu, tránh được rủi ro mất tiền do cướp giật, rơi mất,... và cũng thể hiện một phần trách nhiệm của họ đối với

xã hội. Từ đây, tác giả đưa ra giả thuyết **H5**: Trách nhiệm đạo lý có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM trong nhận lương hưu.

Kiểm soát hành vi cảm nhận: kiểm soát hành vi được định nghĩa trong nghiên cứu này là một đo lường tích hợp bao gồm cả nguồn lực bên trong và bên ngoài và các nhân tố bối cảnh mà tạo ra các rào cản đối với hành vi dựa trên động cơ tiêu dùng và khả năng xoay xở để mua hàng lặp lại đối với một nhóm sản phẩm (Olsen, 2007). Ajzen (1991) đề nghị rằng nhân tố kiểm soát hành vi tác động trực tiếp đến ý định thực hiện hành vi, và nếu đương sự chính xác trong cảm nhận về mức độ kiểm soát của mình, thì kiểm soát hành vi còn dự báo cả hành vi. Trong nghiên cứu này, kiểm soát hành vi cảm nhận có xét đến các yếu tố thời gian, kiến thức, các dịch vụ tiện ích. Như vậy, giả thuyết sau được tác giả đề xuất **H6**: Kiểm soát hành vi có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM trong nhận lương hưu.

Kiến thức về ATM: trong một xã hội mà trình độ dân trí cao thì các phát minh, ứng dụng của khoa học kỹ thuật công nghệ cao sẽ dễ dàng tiếp cận với người dân. Tiêu dùng thông qua thẻ là một cách thức tiêu dùng hiện đại, nó sẽ dễ dàng xâm nhập và phát triển hơn với những cộng đồng dân trí cao và ngược lại (Tài nguyên Giáo dục mở Việt Nam). Kỳ vọng mức độ hiểu biết về thẻ ATM của người dân cao thì ý định sử dụng thẻ ATM càng tăng. Do đó, tác giả đề xuất giả thuyết **H7**: Kiến thức có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM trong nhận lương hưu.

Cảm nhận rủi ro: khái niệm cảm nhận rủi ro là rất rộng trong thị trường (McCathy và Henson, 2004), nhưng nói chung có thể hiểu cảm nhận rủi ro là sự không chắc chắn hoặc các kết cục tiêu cực của việc mua một sản phẩm hoặc dịch vụ (Dowling và Staelin, 1994). Ở Việt Nam, hiện nay người dùng thẻ ATM có quá nhiều rủi ro như máy không nhận tiền vẫn trừ tài khoản, máy hết tiền, trả tiền bị rách, nuốt thẻ, phải xếp hàng chờ lâu vào những giờ và ngày cao điểm, đến lỗi kỹ thuật... Như vậy, cảm nhận rủi ro khi sử dụng thẻ ATM là sự lo sợ mất mát nguồn tài chính, sự chưa tin tưởng vào tổ chức quản lý, máy móc,... Vì thế, giả thuyết **H8**: Cảm nhận rủi ro có ảnh hưởng tiêu cực (-) đến ý định sử dụng thẻ ATM trong nhận lương hưu.

Cảm nhận sự thuận tiện: cảm nhận sự thuận tiện là việc khách hàng thoải mái với việc đăng nhập/Thoát khỏi hệ thống, địa điểm giao dịch thuận tiện, thời gian giao dịch,... Nghiên cứu của Dennis và Papamatthaiou (2003) về động cơ mua sắm trực

tuyến đã chứng tỏ sự thuận tiện có tương quan chặt chẽ với dự định giao dịch trực tuyến và sự thuận tiện cũng có mối quan hệ đồng biến với việc sử dụng ngân hàng trực tuyến (Polatoglu và Ekin, 2001). Như vậy, tác giả đưa ra giả thuyết **H9**: Cảm nhận sự thuận tiện có ảnh hưởng dương (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu.

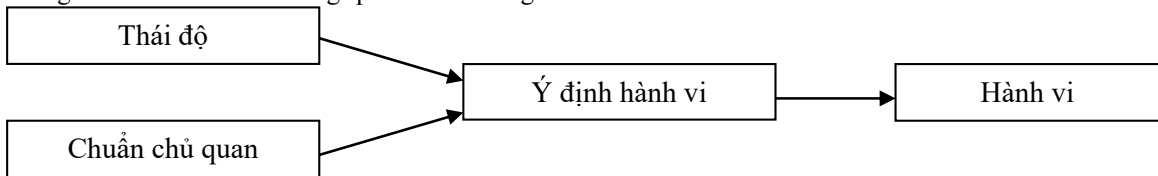
Thói quen sử dụng tiền mặt: nền kinh tế Việt Nam đang chuyển từ sản xuất hàng hoá nhỏ, bao cấp, tập trung sang nền kinh tế thị trường, việc thanh toán trong dân cư với nhau phổ biến vẫn là bằng tiền mặt. Thu nhập của dân cư nói chung còn ở mức thấp, những sản phẩm thoả mãn nhu cầu thiết yếu của dân cư vẫn chủ yếu được mua sắm ở chợ “tự do” cộng với thói quen sử dụng tiền mặt, đơn giản, thuận tiện bao đời nay không dễ nhanh chóng thay đổi. Giả thuyết sau được đề xuất **H10**: Thói quen sử dụng tiền mặt có ảnh hưởng tiêu cực (-) đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu.

Hỗ trợ xã hội: thực hiện mục tiêu phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị số 20/2007/CT-TTg về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ Ngân sách Nhà nước. Chỉ thị 20 thể hiện chủ trương của Chính phủ nhằm đổi mới phương thức thanh toán tiền lương từ Ngân sách Nhà nước thông qua tài khoản ngân

hàng. Hiện nay, việc trả lương qua tài khoản đã làm thay đổi dần thói quen sử dụng tiền mặt của cán bộ, công chức, viên chức, đa số đã làm quen với việc giao dịch qua ATM, nhận thức rõ hơn tính tiện lợi của phương thức giao dịch mới, phá được rào cản tâm lý trước đây, thúc đẩy việc tiếp cận và làm quen với công nghệ thanh toán mới. Như vậy, việc sử dụng thẻ ATM trong nhận lương của những người hưởng lương từ Ngân sách Nhà nước nói chung và của cán bộ hưu trí nói riêng sẽ góp phần giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt. Do đó, tác giả đề xuất giả thuyết **H11**: Hỗ trợ xã hội có ảnh hưởng tích cực (+) đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu.

2.2 Mô hình lý thuyết về thuyết hành động hợp lý - TRA

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/ một 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 và Ajzen, 1975).

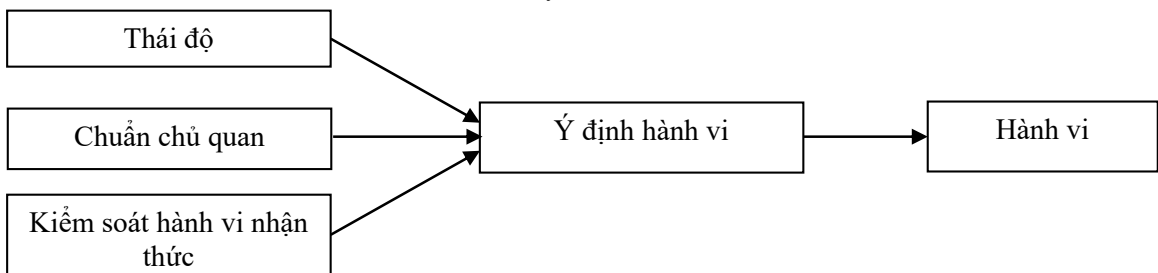


Hình 1: Mô hình hành động hợp lý - TRA (Fishbein và Ajzen, 1975)

2.3 Mô hình hành vi dự định – TPB

Trong mô hình này, Fishbein và Ajzen cho rằng ý định hành vi bị ảnh hưởng bởi thái độ, chuẩn mực chủ quan và sự kiểm soát cảm nhận đối với hành vi. Thái độ đại diện cho niềm tin tích cực hay

tiêu cực của con người và sự đánh giá về hành vi của mình. Ngược lại, thái độ được hình thành từ niềm tin thể hiện ra bên ngoài về kết quả cụ thể và sự đánh giá các kết quả đó.

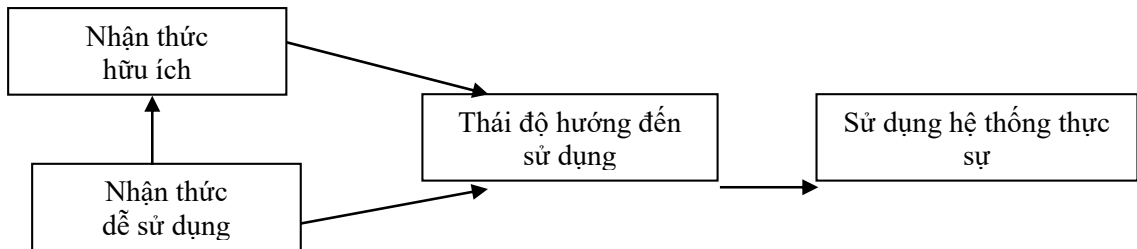


Hình 2: Mô hình hành vi dự định -TPB (Ajzen, 1991)

2.4 Mô hình chấp nhận công nghệ TAM

Davis (1989) đã đề xuất mô hình chấp nhận công nghệ (TAM-Technology Acceptance Model) được mô phỏng dựa vào lý thuyết hành động hợp

lý (TRA). TAM tập trung vào việc giải thích thái độ của ý định sử dụng một công nghệ hoặc dịch vụ cụ thể, nó đã trở thành một mô hình được áp dụng rộng rãi được người dùng chấp nhận và sử dụng.

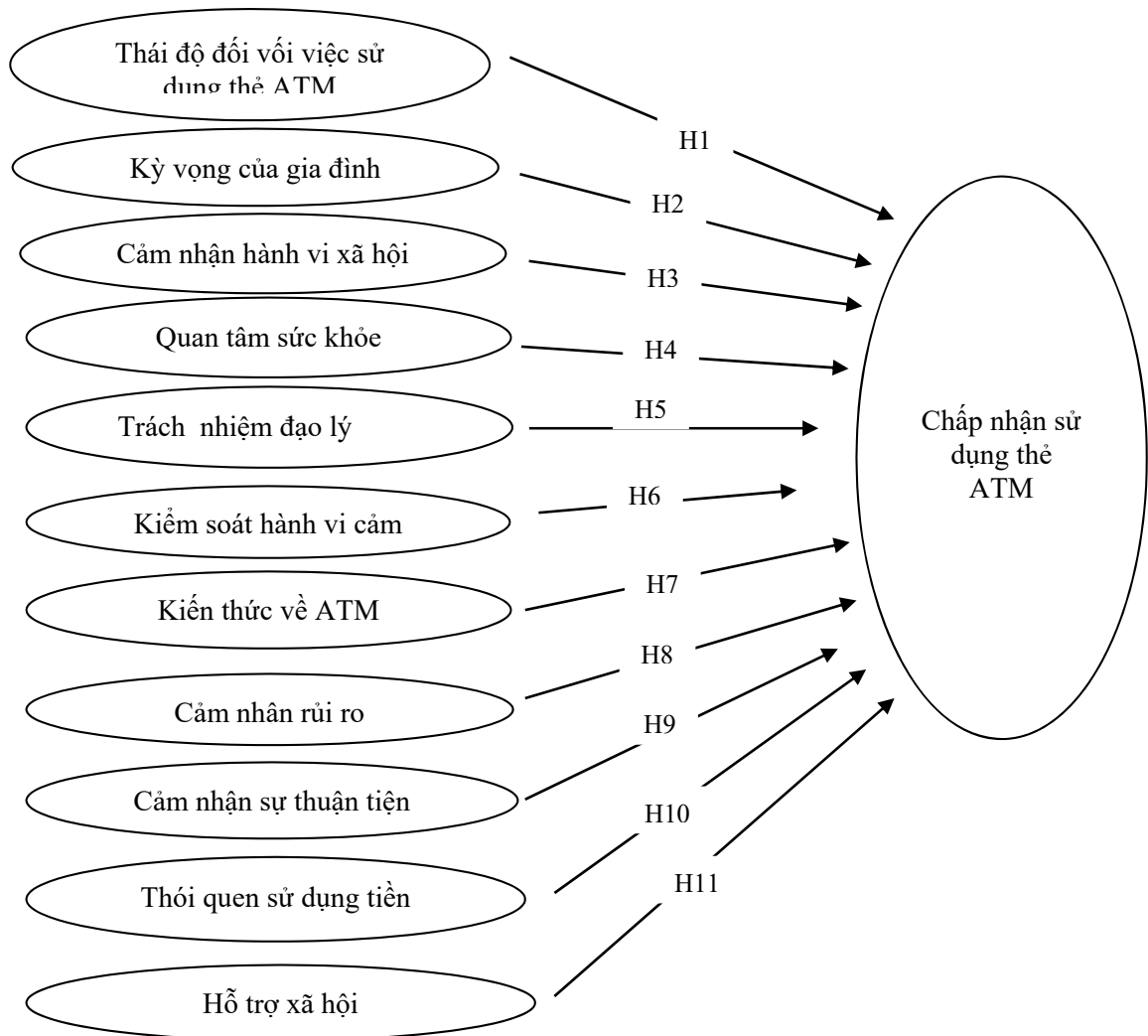


Hình 3: Mô hình chấp nhận công nghệ -TAM (Davis, 1989)

2.5 Mô hình nghiên cứu

Dựa vào cơ sở các tiền đề lý thuyết nêu trên và

thực tiễn chi trả lương hưu tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Nha Trang, mô hình nghiên cứu đề xuất được thể hiện Hình 4.



Hình 4: Mô hình nghiên cứu đề xuất

3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Cách tiếp cận

Để kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu, nhóm tác giả thu thập dữ liệu sơ cấp từ việc phỏng vấn trực tiếp các cán bộ lãnh đạo, nhân viên trong lĩnh vực Bảo hiểm xã hội và một số cán bộ hưu trí trên địa bàn Thành phố Nha Trang. Các thang đo trong bản câu hỏi được kê thừa và bổ sung các nghiên cứu trước đó và được đo lường bằng thang đo Likert 7 điểm.

3.2 Cách xác định cỡ mẫu, phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu

Nghiên cứu này xác định cỡ mẫu dựa trên quy tắc kinh nghiệm căn cứ vào số biến quan sát thu thập và độ phức tạp của các mô hình phân tích.

Quy mô mẫu có thể được xác định dựa trên nguyên tắc 5:1, có nghĩa là mẫu sẽ gấp 5 lần số biến quan sát. Số mẫu nghiên cứu phát ra là 300, số mẫu hợp lệ là 254. Với 51 biến quan sát trong mô hình, quy mô mẫu đảm bảo yêu cầu của kỹ thuật phân tích (Kline, 2005). Mẫu được thu thập bằng phương pháp thuận tiện thông qua phỏng vấn trực tiếp cán bộ hưu trí trên địa bàn T.P Nha Trang trong bốn tháng từ tháng 3 đến tháng 6 năm 2015. Dữ liệu thu thập được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 16.

4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả Cronbach alpha lần 1 và lần 2 cho thấy các thang đo của ý định sử dụng thẻ ATM nhận lương hưu đều thoả mãn yêu cầu về độ tin cậy alpha.

Bảng 1: Hệ số Cronbach alpha lần 1 và lần 2 của các thành phần thang đo

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến
Thái độ sử dụng thẻ ATM (TD): Alpha = 0,9217				
TD2	17,3346	35,7413	0,7748	0,9083
TD3	17,2480	34,2979	0,8523	0,8932
TD4	17,2244	33,9218	0,8221	0,8988
TD5	17,1496	34,4756	0,8045	0,9024
TD6	16,7598	34,9895	0,7352	0,9167
Kỳ vọng của gia đình (KV): Alpha = 0,9219				
KV1	4,2992	2,6611	0,8585	.
KV2	4,1142	3,1845	0,8585	.
Trách nhiệm đạo lý (TNDL): Alpha = 0,9109				
TNDL2	4,7480	2,6952	0,8365	.
TNDL3	4,7047	2,7306	0,8365	.
Quan tâm sức khỏe (QTSK): Alpha = 0,9220				
QTSK1	15,4291	20,1116	0,7904	0,9087
QTSK2	15,3189	19,4196	0,8828	0,8769
QTSK3	15,1732	20,5153	0,8217	0,8982
QTSK4	15,1654	20,3283	0,7863	0,9099
Cảm nhận hành vi xã hội (CNHV): Alpha = 0,8607				
CNHV1	9,0118	9,1105	0,7150	0,8281
CNHV2	8,6890	9,2428	0,8206	0,7279
CNHV3	8,7402	10,1457	0,6816	0,8537
Kiểm soát hành vi xã hội (KSHV): Alpha = 0,9030				
KSHV1	18,8976	33,7444	0,7500	0,8833
KSHV2	18,6614	33,1339	0,7781	0,8771
KSHV3	18,1693	34,9001	0,7198	0,8895
KSHV4	18,3110	33,8752	0,7784	0,8772
KSHV5	18,4331	33,7248	0,7617	0,8807
Cảm nhận rủi ro (CNRR): Alpha = 0,8697				
CNRR1	29,2638	54,2819	0,6295	0,8535
CNRR2	29,2480	52,5746	0,6941	0,8444
CNRR3	28,8425	53,6589	0,7001	0,8437
CNRR4	28,6063	55,6626	0,6474	0,8510

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến
CNRR5	28,5000	56,1403	0,6758	0,8481
CNRR6	28,9882	54,3833	0,6030	0,8576
CNRR7	28,4252	57,3995	0,5779	0,8598
Cảm nhận sự thuận tiện (CNTT): Alpha = 0,9197				
CNTT2	13,3819	20,9959	0,8120	0,8967
CNTT3	13,2638	20,4084	0,8646	0,8788
CNTT4	13,0748	20,7098	0,8219	0,8933
CNTT5	13,1339	21,0176	0,7637	0,9135
Kiến thức về ATM (KT): Alpha = 0,8609				
KT1	3,9843	3,1144	0,7683	.
KT2	3,9331	3,0666	0,7683	.
Thói quen sử dụng tiền mặt (TQ): Alpha = 0,8419				
TQ1	15,7520	13,5865	0,6681	0,8037
TQ2	15,8307	12,8764	0,7176	0,7813
TQ3	15,7559	12,7623	0,7160	0,7824
TQ4	15,0945	16,3942	0,6371	0,8244
Hỗ trợ xã hội (HTXH): Alpha = 0,8924				
HTXH1	10,2992	7,8785	0,7578	0,8816
HTXH2	10,0079	8,1422	0,8641	0,7822
HTXH3	10,0236	9,0983	0,7575	0,8747

(Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu điều tra năm 2015)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (Bảng 2 và Bảng 3) cho thấy, từ 41 biến quan sát thuộc 11 nhân tố ban đầu, sau khi phân tích nhân tố lần 1, lần 2 và lần 3 còn lại 6 nhân tố và 26 biến quan sát được đặt tên lại cho phù hợp. Trong đó thành phần thái độ sử dụng thẻ được đo lường bằng 5 biến quan sát; thành phần quan tâm sức khỏe và kỳ vọng được đo bằng 6 biến quan sát; thành phần cảm nhận rủi ro gồm 6 biến quan sát; thành phần thói quen sử dụng tiền mặt gồm 4 biến quan sát; thành phần kiến thức ATM gồm 2 biến quan sát và thành phần hỗ trợ xã hội gồm 3 biến quan sát. Hệ số KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố cho thấy hệ số KMO khá cao bằng 0,887 > 0,5 với mức

ý nghĩa thống kê (Sig. = 0.00 < 0.05), cho thấy phân tích nhân tố EFA rất thích hợp vì theo đề nghị KMO phải thuộc phạm vi từ 0.5 đến 1.

Bảng 2: Kết quả phân tích EFA

Chỉ số KMO	0,887
Kiểm định Chi bình phương	7926,307
Bậc tự do (df)	666
Bartlett's Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu điều tra năm 2015)

Kết quả EFA có 6 yếu tố được trích tại Eigenvalue là 1,429 và phương sai trích được là 70,256%.

Bảng 3: Tổng phương sai trích

Nhân tố	Eigenvalues ban đầu			Tổng bình phương hệ số tải đã trích xuất			Tổng bình phương hệ số tải đã xoay	
	Toàn phần	% của phương sai	% tích lũy	Toàn phần	% của phương sai	% tích lũy	Toàn phần	
1	14,040	37,945	37,945	13,702	37,033	37,033	12,205	
2	4,765	12,879	50,825	4,372	11,816	48,849	8,731	
3	2,157	5,831	56,655	1,870	5,053	53,902	4,450	
4	1,896	5,125	61,780	1,546	4,179	58,080	5,693	
5	1,708	4,615	66,395	1,403	3,791	61,871	6,160	
6	1,429	3,861	70,256	1,064	2,877	64,748	2,245	
7	0,958	2,589	72,845					
..
37	0,061	0,165	100,00					

(Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu điều tra năm 2015)

Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh được kiểm định bằng phân tích tương quan thông qua hệ số Pearson cho thấy, Sự thích ứng công nghệ của người lớn tuổi (biến phụ thuộc) có tương quan với các biến độc lập: Thái độ, Cảm nhận rủi ro, Kiến thức về ATM, Hỗ trợ xã hội. Qua đó xác định được tầm quan trọng của các biến độc lập đối với biến “ chấp nhận sử dụng thẻ ATM”.

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội cho thấy mô hình có $R^2 = 0,575$ và R^2 điều chỉnh = 0,564, nói lên độ thích hợp của mô hình là 56,4 %, hay nói cách khác là các biến độc lập giải thích được 56,4% sự biến thiên của biến “ chấp nhận sử dụng thẻ ATM nhận lương hưu”. Thêm vào đó hệ số Durbin – Waston ($1 < 1,630 < 3$) cho thấy tương quan giữa các phân dư rất nhỏ (Bảng 4)

Bảng 4: Tóm tắt mô hình trong phân tích hồi quy

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương điều chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Hệ số Durbin - Waston
1	0,758(a)	0,575	0,564	1,01022	1,630

(Nguồn: Kết quả phân tích từ số liệu điều tra năm 2015)

Có 4 biến độc lập gồm Thái độ, Cảm nhận rủi ro, Kiến thức về ATM và Hỗ trợ xã hội đạt mức ý nghĩa 0.05, với hệ số B lần lượt là 0,609; 0,129; 0,114 và 0,242. Các kiểm tra độ tương quan đa cộng tuyến cho thấy các giả thuyết cho hồi quy

không bị vi phạm. Hiện tượng đa cộng tuyến không ảnh hưởng đến kết quả giải thích với VIF từ 1,153 đến 2,281 vì hệ số VIF của các biến độc lập < 5 (Bảng 5).

Bảng 5 : Hệ số hồi quy riêng phần

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá		t	Mức ý nghĩa (Sig)	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta	Beta			Độ chấp nhận	VIF
(Constant)	0,269	0,351			0,766	0,444		
TD	0,609	0,058	0,580	0,580	10,428	0,000	0,556	1,797
QTSK_KV	0,098	0,068	0,090	0,090	1,436	0,152	0,438	2,281
1 CNRR	-0,129	0,060	-0,104	-0,104	-2,152	0,032	0,743	1,345
TQ	-0,061	0,067	-0,048	-0,048	-0,899	0,370	0,605	1,654
KT	0,114	0,041	0,123	0,123	2,752	0,006	0,867	1,153
HTXH	0,242	0,059	0,223	0,223	4,121	0,000	0,590	1,695

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu từ 254 mẫu)

Mô hình hồi quy có dạng:

$$CNCN = 0,269 + 0,609*TD - 0,129*CNRR + 0,114*KT + 0,242*HTXH$$

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng Thái độ về việc sử dụng thẻ ATM, Kiến thức về ATM và Hỗ trợ xã hội có tác động cùng chiều, trong khi Cảm nhận rủi ro có ảnh hưởng ngược chiều đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu của cán bộ hưu trí. Nghiên cứu cho thấy sự tác động mạnh mẽ của biến thái độ (hệ số tác động 0,58) đến sự chấp công nghệ, tương tự như phát hiện của Lê Văn Huy và Trương Thị Vân Anh (2008) trước đây. Kiến thức về ATM có tác động tích cực (hệ số tác động 0,123) đến sự chấp nhận công nghệ, cũng phù hợp với nghiên cứu của Lê Thế Giới và Lê Văn Huy (2006). Cảm nhận rủi ro tác động ngược chiều (-0,104) đến sự chấp nhận công nghệ cũng trùng lặp với các phát hiện trước đây (Lê Văn Huy và Trương Thị Vân Anh, 2008, Davis, 1989). Đặc biệt

là, nghiên cứu này bổ sung thêm một biến số mới mang tính bối cảnh, Hỗ trợ xã hội, và tìm thấy kết quả đáng mong đợi với một tác động cùng chiều lên khá mạnh đến sự chấp nhận công nghệ (0,223). Tuy nhiên, các biến số Quan tâm sức khỏe - Kỳ vọng gia đình và Thói quen sử dụng tiền mặt không ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến sự chấp nhận công nghệ. Kết quả ngoài mong đợi này có thể xuất phát từ đặc điểm của người cao tuổi có sự tương đồng cao liên quan đến các biến số này, đưa đến các quan hệ tương quan giữa chúng với biến phụ thuộc “Chấp nhận công nghệ” là thấp và không có ý nghĩa thống kê.

5 KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

5.1 Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố tác động mạnh đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu: (1) thái độ, (2) cảm nhận rủi ro và (3) kiến thức về ATM, (4) hỗ trợ xã hội. Độ thích hợp

của mô hình nghiên cứu là 56,4%, nghĩa là 4 nhân tố trên giải thích được 56,4% biến thiên của việc chấp nhận sử dụng thẻ ATM để nhận lương hưu (phần trăm còn lại được giải thích bởi các nhân tố khác). Vì vậy, để khuyến khích người cao tuổi nhận lương hưu qua thẻ ATM cần chú trọng vào 4 nhân tố “ Thái độ”, “ Cảm nhận rủi ro”, “ Kiến thức về ATM” và “ Hỗ trợ xã hội”.

5.2 Đề xuất

Thái độ sử dụng thẻ ATM: kết quả nghiên cứu cho thấy Thái độ của họ đối với việc sử dụng thẻ ATM càng cao thì ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương của họ càng cao và ngược lại. Vì vậy, đối với cơ quan Bảo hiểm xã hội phải bố trí cán bộ thường xuyên trực theo dõi hoạt động của hệ thống ATM để kịp thời thực hiện công tác tiếp quỹ, giải quyết các sự cố, khiếu nại, thắc mắc đảm bảo hệ thống ATM hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định, nhất là trong dịp Lễ, Tết khi nhu cầu rút tiền của người dân tăng cao, đối với ngân hàng việc nâng cao chất lượng dịch vụ ATM, bảo mật tốt thông tin chủ thẻ, giải đáp kịp thời các khiếu nại của khách hàng, khắc phục kịp thời các sự cố nghẽn mạch, hết tiền... tạo cho khách hàng cảm giác an tâm khi sử dụng thẻ ATM. Khi đó, khách hàng sẽ có thái độ tốt đối với việc sử dụng thẻ ATM và họ sẽ đưa ra quyết định sử dụng thẻ ATM bởi những tiện ích mà ATM đã, đang và sẽ mang lại cho người sử dụng.

Cảm nhận rủi ro: cảm nhận rủi ro được xem là bất trắc mà khách hàng đối mặt như thông tin tài khoản bị đánh cắp, máy không nhả tiền vẫn trừ tài khoản, trả tiền bị rách, nuốt thẻ, phải xếp hàng chờ lâu vào những giờ và ngày cao điểm, đến lỗi kỹ thuật... trước hậu quả của quyết định sử dụng. Trước những rủi ro có thể gặp phải thì việc giải đáp những thắc mắc, khiếu nại cho khách hàng một cách thỏa đáng đang là vấn đề mà khách hàng quan ngại. Bên cạnh đó, thủ đoạn mới ăn cắp thông tin thẻ ATM, số PIN bằng thiết bị kỹ thuật cao đã xuất hiện tại Việt Nam như khi chủ thẻ bỏ thẻ vào máy ATM để thực hiện việc rút tiền, xem số dư tài khoản hay chuyển khoản..., sử dụng thiết bị để sao chép các dữ liệu của khách hàng trên băng từ của thẻ ATM. Đồng thời, bọn tội phạm cũng bí mật đặt thêm một camera quay thẳng xuống bàn phím máy ATM để lấy mật khẩu của khách hàng. Một số trường hợp khách hàng sau khi rút tiền và rời khỏi máy ATM thì bị cướp..., do đó các ngân hàng cần có những lưu ý, hướng dẫn về đặc điểm của máy ATM và dán ở vị trí dễ quan sát nhất tại các máy ATM để giúp chủ thẻ nhận biết và quan sát. Đồng thời, các ngân hàng phải tăng cường khả năng bảo

mật thẻ, các biện pháp an ninh cho máy ATM, bảo vệ chủ thẻ.

Kiến thức về ATM: trước khi quyết định sử dụng thẻ ATM khách hàng luôn trang bị cho mình những kiến thức cơ bản về ATM, tìm hiểu kỹ những điều khoản quy định trong hợp đồng sử dụng, song song đó ngân hàng và cơ quan liên quan sẽ cung cấp những thông tin cần thiết về cách sử dụng thẻ ATM, tiện ích của thẻ... để khách hàng hiểu và dễ dàng sử dụng chúng. Do đó, giúp khách hàng hiểu rõ về cách sử dụng ATM, các tiện ích mà dịch vụ thẻ ATM mang lại họ sẽ dễ dàng quyết định sử dụng thẻ ATM, ngân hàng cần phải chủ động tuyên truyền, quảng bá các tiện ích sản phẩm dịch vụ thẻ ATM cho khách hàng một cách đầy đủ và kịp thời giúp người dân có thể hiểu, nắm bắt đầy đủ thông tin để họ yên tâm khi tham gia sử dụng thẻ ATM.

Hỗ trợ xã hội: thực hiện Chi thị số 20/2007/CT-TTg về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ Ngân sách Nhà nước, Bảo hiểm xã hội Việt Nam nói chung và Bảo hiểm xã hội thành phố Nha Trang nói riêng đã phối kết hợp với ngân hàng hỗ trợ miễn phí cho cán bộ hưu trí khi đăng ký sử dụng thẻ ATM để nhận lương, giải đáp những thắc mắc về thẻ ATM... Việc sử dụng thẻ ATM để nhận lương của cán bộ hưu trí sẽ góp phần thực hiện mục tiêu phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế của Chính phủ. Vì vậy, đẩy mạnh hoạt động hỗ trợ xã hội sẽ có tác động dương đến ý định sử dụng thẻ ATM để nhận lương của cán bộ hưu trí trên địa bàn thành phố Nha Trang.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ajzen, I., 1991. The theory of planned behavior “Organizational Behavior and Human Decision Processes”, 50:179-211.
- Bảo hiểm xã hội Việt Nam, 2012. Quyết định 448/QĐ-BHXH, ngày 23/ 5/ 2012 về việc “Ban hành quy định chi trả các chế độ Bảo hiểm xã hội”.
- Chính phủ, 2006. Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg Phê duyệt “Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam”.
- Chính phủ, 2007. Chi thị số 20/2007/CT-TTg về việc “Trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách Nhà nước”.
- Davis, Fred D., 1989. Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. 13 (3): 319-340.

- Dennis, C. and Papamattaiou, 2003. E-Shoppers motivations for e-shopping e-work in progress, European Institute of Retail and Services Studies. 10th International Conference on Recent Advances In Retailing and Services.
- Đỗ Hùng Mạnh, 2011. Nâng cao chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu qua tài khoản ATM trên địa bàn thành phố Hà Nội. Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Đại học Kinh tế quốc dân. Hà Nội.
- Dowling and Richard Staelin, 1994. A Model of Perceived Risk and Intended Risk – handling Activity. *Journal of Consumer Research*. 21(June): 119-134.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S., 1993. *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich. A Introduction to Theory and Rerearch. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fishbein, M. & Ajzen, I., 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior*, Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Thống kê ứng dụng trong kinh tế xã hội*. Nhà xuất bản Thống kê.
- Lê Thế Giới và Lê Văn Huy, 2006. Mô hình nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định và quyết định sử dụng thẻ ATM tại Việt Nam. *Tạp chí Ngân hàng*. Số 3: 14-20.
- Lê Văn Huy và Trương Thị Vân Anh, 2008. Ứng dụng mô hình chấp nhận công nghệ trong nghiên cứu Ebanking ở Việt Nam. Báo cáo “Hội nghị Sinh viên Nghiên cứu Khoa học” lần thứ 6.
- McCarthy, M., & Henson, S., 2004. Perceived risk and risk reduction strategies in the choice of beef by Irish consumers, *Food Quality and Preference*. 16:435 – 445.
- Miniard, P.W. & Cohen, J.B., 1983. Modelling Personal And Normative Influences on Behavior. *Journal of Consumer Research*. 10: 169-180.
- Nestle, M., Birch, L., Wing, R., Disogra, L., Middleton, S., Sobal, J., Winston, M., Sigman – Grant, M., Drewnowski, A., 1998. Behavioural and Social influences on food choice. *Nutrition Reviews*. 56(5): S50-S60.
- Olsen, S.O., 2004. Antecedents of fish consumption behavior: An overview. *Journal of Aquatic Food Product Technology*. 13(3):79-91.
- Olsen, S.O., 2007. Exploring the relationship between convenience and fish consumption: A cross-cultural study. *Appetite*. 49:84-91.
- Olsen, S.O., 2001. Consumer involvement in seafood as family meals in Norway: an application of the expectancy-value approach. *Appetite*. 36: 173-186.
- Polatoglu, V.N, & Ekin, S, 2001. An empirical investigation of the Turkish consumers’ acceptance of Internet Banking Services. *International Journal of Bank Marketing*. 19(4): 156-165.
- Roininen K., Lähteenmäki L., Tuorila H., Quantification of consumers’ attitudes to health and hedonic characteristics of foods. *Appetite*, 1999, 33, 7188.
- Tài nguyên Giáo dục mở Việt Nam. Ứng dụng khoa học công nghệ, cập nhật ngày 09/4/2015 <http://lib.agu.edu.vn/index.php>.
- Thorgersen, J., 2002. Direct experience and the strength of the personal norm-behavior relationship. *Psychology & Marketing*. 19:881-893.