



CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH VĨNH LONG

HUỲNH THỊ ÁNH NGUYỆT*

Tóm tắt

Nghiên cứu được hình thành từ việc đề xuất 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long bao gồm: Sự tin cậy, Năng lực, Sự đáp ứng, Cơ sở vật chất, Sự đồng cảm và Quy trình thủ tục. Đồng thời nghiên cứu đã sử dụng phương pháp kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và mô hình hồi quy tuyến tính để xử lý số liệu khảo sát 218 người dân sử dụng hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long. Theo kết quả nghiên cứu của đề tài, có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long được sắp xếp theo thứ tự ảnh hưởng từ mạnh nhất đến thấp nhất là: Năng lực, Sự tin cậy, Quy trình thủ tục, Cơ sở vật chất và Sự đồng cảm..

Từ khóa: Sự hài lòng, Người dân, hành chính.

Abstract

The research is formed from the proposal of 6 factors affecting the satisfaction of people about administrative service quality at the social insurance agency of Vĩnh Long province, including: Reliability, Capacity, Responsiveness, Facilities, Empathy and Processes. At the same time, the study used Cronbach's Alpha's reliability test method, explored EFA factor analysis and linear regression model to process survey data of 218 people using administrative at Vĩnh Long social insurance agency. . According to the research results of the topic, there are 5 factors affecting the satisfaction of people about the quality of administrative services at the social insurance agency of Vĩnh Long province, arranged in order of influence from strongest to lowest: Capacity, Confidence, Procedure, Facilities and Empathy.

Keywords: Satisfaction, People, administration.

1. Giới thiệu

Từ các kết quả đạt được trong thời gian qua thì Bảo hiểm xã hội còn một số tồn tại làm giảm sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính của mình như: Thứ nhất,

quá trình chuyển đổi tác phong, lề lối làm việc, tinh thần, thái độ phục vụ của ngành từ hành chính sang phục vụ chưa đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân. Thứ hai, công tác phối hợp với các ban, ngành nhằm nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính chưa đạt được kết quả như mong muốn. Thứ ba, công

* Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long



tác tuyên truyền hiện chưa đạt hiệu quả cao nên vẫn còn một bộ phận lớn người dân chưa hiểu nhiều về ngành Bảo hiểm xã hội. Thứ tư, các chế độ, chính sách về BHXH, BHTN, BHYT vẫn còn nhiều bất cập, quyền lợi được hưởng chưa đáp ứng được nguyện vọng, mong muốn của người tham gia. Đó chính là việc người dân và các tổ chức công lẫn tư vẫn còn gặp nhiều khó khăn, phiền hà trong quá trình giao dịch với cơ quan Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long. Câu hỏi đặt ra là liệu chất lượng dịch vụ hành chính mà cơ quan Bảo hiểm xã hội Tỉnh Vĩnh Long đã và đang thực hiện đã thật sự đúng với mục tiêu và bản chất của nó hay chưa? Việc đổi mới cung ứng dịch vụ công, cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ là hết sức quan trọng nhưng không phải lúc nào đổi mới cũng tốt cả. Vấn đề này vẫn là một trong những vấn đề nóng mà hiện nay Đảng và Nhà nước ta nói chung, ngành Bảo hiểm xã hội nói riêng. Từ thực tế đó nghiên cứu “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long*” rất cần thiết và kết quả nghiên cứu này giúp Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long rất cần một nghiên cứu với mục đích nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính của mình, thông qua việc xác định cũng như đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Khái niệm về dịch vụ công

Tiếng Anh là “public service”, dịch vụ công có mối quan hệ chặt chẽ với phạm trù hàng hóa công cộng. Xét theo phương diện kinh tế học, dịch vụ công (hàng hóa công cộng) có một số đặc tính cơ bản như:

Hàng hóa công cộng là một loại hàng hóa mà một khi đã được tạo ra thì rất khó có thể loại trừ một ai ra khỏi việc sử dụng nó;

Việc tiêu dùng hàng hóa công cộng của người này sẽ không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác;

Đặc biệt, hàng hóa công cộng không thể vứt bỏ được, có nghĩa là ngay khi không được tiêu dùng nữa thì hàng hóa công cộng vẫn sẽ tồn tại. Hiểu đơn giản đơn, thì những hàng hóa nào mà có thể thỏa mãn cả ba đặc tính trên thì được gọi là hàng hóa công cộng thuần túy, còn những hàng hóa nào không thỏa mãn cả ba đặc tính trên sẽ được gọi là hàng hóa công cộng không thuần túy.

Khái quát từ thực tiễn nền hành chính công ở nước ta, có thể hiểu khái niệm “dịch vụ công” như sau: “ Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm hiệu quả, ổn định và công bằng xã hội,

Quan niệm về dịch vụ công không phải là đã có sự thống nhất hoàn toàn, tuy nhiên có thể chỉ ra một số nét cơ bản của dịch vụ công là:

- Đó là việc làm của Chính phủ, chính quyền, hoặc của tư nhân được Chính phủ ủy nhiệm phục vụ cộng đồng, nhân dân.

- Vì lợi ích chung thiết yếu.

- Không vì mục tiêu lợi nhuận.

2.2. Tổng quan những nghiên cứu có liên quan

Affiaine Ahmad (2007) đã dựa vào thang đo Servqual và đưa ra thang đo với 5 thành



phần của chất lượng dịch vụ bảo hiểm: sự hữu hình, sự tin tưởng, năng lực phục vụ, sự đáp ứng và sự thấu cảm.

Masood H Siddiqui (2010) đã vận dụng thang đo Servqual của Parasuraman và chỉ ra 6 thành phần của chất lượng dịch vụ bảo hiểm là: Sự đảm bảo, kế hoạch tài chính cá nhân, thẩm quyền, nhân tố hữu hình, hình ảnh công ty, và công nghệ.

H.S Sandhu-giám (2011) ứng dụng thang đo Servperf để đo lường sự hài lòng của người dân thông 7 nhân tố: Khả năng hoạt động, mức độ tin cậy, an toàn và hiệu quả hoạt động, quy trình và mục đích cung cấp dịch vụ, vượt trội về vật chất và đạo đức nghề nghiệp, thuyết trình và truyền thông, mức độ thành thạo của nhân viên.

Nguyễn Thành Trung (2006) chỉ ra 7 thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ bảo hiểm là: Sản phẩm bảo hiểm, phí bảo hiểm, công tác giám định bồi thường, chất lượng nhân viên đại lý bảo hiểm, kênh phân phối, chính sách khách hàng và công tác tuyên truyền, quảng cáo. Đề tài này hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ bảo hiểm và phân tích sự hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ, tuy nhiên có một số thang đo chưa phù hợp.

Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018) Sự hài lòng của người dân là một trong những nhân tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp. Nghiên cứu này tập trung vào việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Nghiên cứu đã khảo sát 227 người dân đang sử dụng dịch vụ hành chính công trên

địa bàn nghiên cứu. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (Exporatory Factor Analysis - EFA) đã xác định được 4 nhóm nhân tố, bao gồm: (1) Năng lực phục vụ của cán bộ; (2) Quy trình và thủ tục phục vụ; (3) Thái độ và mức độ phục vụ; (4) Cơ sở vật chất, có ảnh hưởng đáng kể tới sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Dựa trên kết quả nghiên cứu, một số giải pháp tương ứng đã được đề xuất nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu nói riêng và các địa phương khác trong cả nước nói chung.

Các đề tài nghiên cứu trên phần lớn được áp dụng với từng đối tượng nghiên cứu cụ thể để thấy rõ các nhân tố ảnh hưởng trực tiếp và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ hành chính. Các công trình trên là những tài liệu rất hữu ích giúp cho người viết kế thừa những kết quả liên quan đến đề tài nghiên cứu, tuy nhiên, đến nay chưa có công trình nghiên cứu nào đề cập đến việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính của Bảo hiểm Xã hội tỉnh Vĩnh Long.

2.3. Một số nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long

- Sự tin cậy: là bao gồm những kỳ vọng của người dân về việc thực hiện những cam kết của cơ quan Bảo hiểm xã hội đối với họ.
- Năng lực: năng lực chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
- Sự đáp ứng: biết lắng nghe, quan tâm,



biết kiểm chế cảm xúc cá nhân, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong chuẩn mực.

- Sự đồng cảm: thể hiện qua việc nhân viên quan tâm như thế nào đến các cơ quan, người dân tham gia bảo hiểm xã hội.

- Cơ sở vật chất: địa điểm cung cấp dịch vụ, máy móc, thiết bị, công cụ và các phương tiện kỹ thuật khác.

- Quy trình thủ tục: thành phần hồ sơ đầu vào, quy trình xử lý hồ sơ.

2.4. Mô hình nghiên cứu

Từ các nghiên cứu trước, mô hình SERVPERF và một đặc điểm của dịch vụ của Bảo Hiểm Xã Hội. Tác giả đề xuất mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính của Bảo Hiểm Xã Hội tỉnh Vĩnh Long như sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Bảng 1: Mô tả các biến đo lường sử dụng trong nghiên cứu

STT	Mã hóa	Diễn giải
SỰ TIN CẬY		
1	TC1	BHXX Vĩnh Long cung cấp dịch vụ đúng với những gì mình cam kết..
2	TC2	Thông tin của BHXX tỉnh Vĩnh Long truyền đạt tới người dân chính xác.
3	TC3	Thông tin của người dân không bị sai lệch.
4	TC4	Hồ sơ giải quyết không bị sai sót, mất mát.
5	TC5	Các phí kèm theo phù hợp



NĂNG LỰC		
6	NL1	Kỹ năng giao tiếp với người dân của nhân viên tốt.
7	NL2	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ thành thạo chuyên môn và nghiệp vụ.
8	NL3	Nhân viên có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ giỏi.
9	NL4	Giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân
10	NL5	Giải quyết khiếu nại của người dân nhanh chóng, chính xác.
SỰ ĐÁP ỨNG		
11	SDU1	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ phục vụ ông (bà) nhanh chóng, đúng hạn.
12	SDU2	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ luôn luôn sẵn sàng giúp đỡ ông (bà).
13	SDU3	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ phục vụ công bằng với tất cả trường hợp.
14	SDU4	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ có không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng nhu cầu của ông (bà).
SỰ ĐỒNG CẢM		
15	SDC1	Ông (bà) luôn cảm thấy thoải mái khi có thắc mắc.
16	SDC2	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ luôn thể hiện sự quan tâm đến cá nhân ông (bà).
17	SDC3	Nhân viên luôn tận tình, quan tâm với những yêu cầu hợp lý của Ông (bà).
18	SDC4	Ông (bà) cảm thấy nhân viên luôn hiểu rõ tâm lý của mình.
CƠ SỞ VẬT CHẤT		
19	CSVC1	Trụ sở, trang thiết bị của BHXH Vĩnh Long hiện đại, hấp dẫn.
20	CSVC2	Cách bố trí, sắp xếp của phòng tiếp nhận và trả hồ sơ là hợp lý.
21	CSVC3	Trang phục của cán bộ, nhân viên gọn gàng và phù hợp với môi trường làm việc.
QUY TRÌNH THỦ TỤC		
22	QTTT1	Quy trình xử lý hồ sơ được niêm yết công khai là rất cần thiết và hợp lý.
23	QTTT2	Thời hạn giải quyết hồ sơ là phù hợp và chấp nhận được.
24	QTTT3	Các yêu cầu về thành phần hồ sơ là phù hợp.
25	QTTT4	Quy định về thủ tục lập các loại hồ sơ và biểu mẫu là phù hợp.

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN**

1	SHL1	Ông (Bà) hài lòng với chất lượng dịch vụ hành chính BHXH Vĩnh Long.
2	SHL2	Dịch vụ hành chính BHXH Vĩnh Long đáp ứng tốt nhu cầu của Ông (Bà).
3	SHL3	Theo Ông (Bà) dịch vụ hành chính BHXH Vĩnh Long hoàn hảo.
4	SHL4	Ông (Bà) hài lòng khi thực hiện giao dịch hành chính tại cơ quan BHXH Vĩnh Long
5	SHL5	Ông (Bà) hài lòng cách tổ chức phục vụ của cơ quan BHXH Vĩnh Long hơn các cơ quan, đơn vị Nhà nước khác mà đã từng đến liên hệ công tác.

*(Nguồn: Tác giả tổng hợp)***Giả thuyết nghiên cứu**

H_1 : Sự tin cậy càng cao thì mức độ hài lòng của người dân càng cao và sự ảnh hưởng của nhân tố Sự tin cậy cùng chiều (+) đối với Sự hài lòng.

H_2 : Năng lực càng cao thì sự hài lòng của người dân càng tăng và sự ảnh hưởng của nhân tố Năng lực cùng chiều (+) đối với Sự hài lòng.

H_3 : Sự đáp ứng càng cao thì sự hài lòng của người dân càng tăng và sự ảnh hưởng của nhân tố Sự đáp ứng cùng chiều (+) đối với Sự hài lòng.

H_4 : Sự đồng cảm càng cao thì sự hài lòng của người dân càng tăng và sự ảnh hưởng của nhân tố Sự đồng cảm cùng chiều (+) đối với Sự hài lòng.

H_5 : Cơ sở vật chất càng hiện đại thì sự hài lòng của người dân càng tăng và sự ảnh hưởng của nhân tố này cùng chiều (+) đối với Sự hài lòng.

H_6 : Quy trình thủ tục càng đơn giản, thuận tiện thì sự hài lòng của người dân càng tăng và sự ảnh hưởng của nhân tố Quy trình thủ tục

cùng chiều (+) đối với Sự hài lòng.

3. Phương pháp thu thập và phân tích số liệu**3.1. Phương pháp thu thập**

Tùy vào phương pháp phân tích khác nhau mà số mẫu nghiên cứu được chọn sẽ khác nhau. Theo Tatham và Black (1998), Hair và cộng sự (2006) để tiến hành phân tích khám phá EFA, số mẫu nghiên cứu cần đạt ít nhất 5 mẫu tương ứng với một biến quan sát. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) tỷ lệ này là 4 hoặc 5. Trong đề tài nghiên cứu này có 30 biến quan sát nên kích thước mẫu tối thiểu phải đạt: $30 \times 5 = 150$ Phiếu khảo sát.

Mẫu được chọn theo phương pháp phi xác suất (phương pháp lấy mẫu thuận tiện). Người phỏng vấn sẽ tiến hành phát phiếu điều tra cho người dân đã và đang sử dụng dịch vụ tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long. Sau khi phát phiếu khảo sát, sẽ giải thích rõ cho người được khảo sát về nội dung trong phiếu khảo sát.

Số lượng Phiếu khảo sát phát ra là 230 phiếu, mỗi câu hỏi được đo lường dựa trên thang đo Likert gồm 5 điểm. Qua quá trình thu



thập thông tin được tiến hành, sau khi sàng lọc các bảng hỏi không phù hợp, nghiên cứu tiến hành nhập liệu vào phần mềm và phân tích dữ liệu khảo sát để kết luận các giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

3.2. Phương pháp phân tích số liệu

Đánh giá độ tin cậy thang đo: Khi đánh giá thang đo của các yếu tố, chúng ta cần sử dụng phương pháp Cronbach Alpha để tìm ra được các yếu tố thích hợp nhất trong mô hình, bằng cách loại bỏ các biến rác trước khi phân tích nhân tố (EFA: Exploratory factor analysis). Các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại bỏ và tiêu chuẩn để chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Alpha từ 0,6 trở lên.

Phân tích nhân tố (EFA): Do khối lượng thu thập số liệu lớn nên chúng có rất nhiều biến và các biến này có mối liên hệ với nhau và số lượng của chúng phải được giảm bớt xuống đến một số lượng mà chúng ta có thể sử dụng

được. Phân tích yếu tố được xem là thích hợp khi giá trị hệ KMO (Kaiser - Mayser - Olkin) trong khoảng từ 0,5 đến 1, khi đó các tương quan đủ lớn để có thể áp dụng phân tích nhân tố.

Phương pháp phân tích hồi quy: Phân tích hồi quy là sự nghiên cứu mức độ ảnh hưởng của một hay nhiều biến số (biến giải thích hay biến độc lập: independent variables) đến một biến số (biến kết quả hay biến phụ thuộc: dependent variable) nhằm dự báo biến kết quả dựa vào các giá trị được biết trước của các biến giải thích. Giá trị Sig. của phân tích anova < 0,05 thì cho thấy bộ dữ liệu phù hợp cho phân tích hồi quy. Giá trị Sig. của kiểm định t phải nhỏ hơn 0,05 thì biến đó trong mô hình hồi quy có ý nghĩa trong thống kê. Giá trị của biến độc lập nào có giá trị VIF < 10 thì biến đó sẽ không làm cho mô hình hồi quy không bị đa cộng tuyến.

4. Kết quả

4.1. Kiểm định thang đo

Bảng 2: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Biến	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến này
Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự tin cậy = 0,830				
TC1	14,94	11,756	0,649	0,791
TC2	14,89	11,407	0,571	0,814
TC3	14,83	11,374	0,650	0,790
TC4	14,92	10,214	0,775	0,751
TC5	14,94	12,724	0,507	0,828
Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Năng lực = 0.816				
NL1	14,33	8,371	0,526	0,804
NL2	14,38	7,923	0,603	0,781
NL3	14,39	7,989	0,629	0,774
NL4	14,34	7,737	0,661	0,764
NL5	14,34	8,041	0,615	0,778



Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự Đáp ứng = 0.825				
SDU1	10,78	7,930	0,601	0,800
SDU2	10,70	7,574	0,621	0,792
SDU3	10,69	6,981	0,719	0,745
SDU4	10,62	7,812	0,660	0,775
Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự đồng cảm= 0.838				
SDC1	10,94	4,711	0,616	0,819
SDC2	10,86	4,718	0,749	0,763
SDC3	10,95	4,721	0,594	0,830
SDC4	10,86	4,565	0,736	0,765
Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố Cơ sở vật chất = 0.755				
CSVC1	7,57	3,637	0,598	0,655
CSVC2	7,46	4,148	0,547	0,713
CSVC3	7,52	3,652	0,608	0,642
Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố Quy trình thủ tục = 0.889				
QTTT1	11,20	3,185	0,739	0,864
QTTT2	11,27	3,203	0,724	0,869
QTTT3	11,20	2,915	0,855	0,818
QTTT4	11,23	3,286	0,711	0,874
Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự hài lòng của người dân = 0.834				
SHL1	14,60	5,984	0,541	0,827
SHL2	14,45	6,129	0,515	0,834
SHL3	14,57	5,647	0,696	0,783
SHL4	14,55	5,632	0,761	0,767
SHL5	14,55	5,668	0,678	0,788

(Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS)

4.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho các nhân tố độc lập được thể hiện như sau:

Bảng 3: Phân tích nhân tố EFA cho các nhân tố độc lập

Biến	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
QTTT3	0,870					
QTTT4	0,813					
QTTT1	0,797					
QTTT2	0,734					



TC4		0,874				
TC1		0,703				
TC2		0,679				
TC3		0,678				
TC5		0,562				
SDC2			0,859			
SDC4			0,848			
SDC1			0,707			
SDC3			0,645			
SDU3				0,845		
SDU1				0,732		
SDU2				0,715		
SDU4				0,663		
NL4					0,815	
NL3					0,781	
NL2					0,705	
NL1					0,659	
CSV3						0,758
CSV1						0,736
CSV2						0,733
Giá trị KMO = 0,847 Mức ý nghĩa = 0,000 Phương sai trích = 68,060%						

(Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho nhân tố phụ thuộc được thể hiện như sau:

Bảng 4: Phân tích nhân tố EFA cho các nhân tố phụ thuộc

Biến quan sát	Diễn giải	Nhân tố
		1
SHL4	Ông (Bà) hài lòng khi thực hiện giao dịch hành chính tại cơ quan BHXH Vĩnh Long	0,789
SHL1	Ông (Bà) hài lòng với chất lượng dịch vụ hành chính BHXH Vĩnh Long.	0,819
SHL2	Dịch vụ hành chính BHXH Vĩnh Long đáp ứng tốt nhu cầu của Ông (Bà).	0,792
Giá trị Eigen = 1,098 Giá trị KMO = 0,654 Mức ý nghĩa = 0,000 Phương sai trích = 82,89%		

(Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS)

**4.3. Phân tích hồi quy tuyến tính**

Kết quả phân tích hồi quy được tiến hành với 6 biến độc lập là: (1) Sự tin cậy, (2) Năng

lực, (3) Sự đáp ứng, (4) Sự đồng cảm, (5) Cơ sở vật chất và (6) Quy trình thủ tục và 1 biến phụ thuộc là Sự hài lòng (SHL).

Bảng 5: Kết quả phân tích hồi qui

Mô hình		Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	Hệ số VIF
1	(Constant)	0,352	0,237		1,487	0,139		
	TC	0,147	0,048	0,190	3,086	0,002	0,602	1,660
	QTTT	0,199	0,064	0,179	3,095	0,002	0,679	1,473
	DC	0,104	0,052	0,113	1,987	0,048	0,703	1,423
	NL	0,275	0,048	0,303	5,719	0,000	0,812	1,231
	CSVC	0,111	0,041	0,158	2,706	0,007	0,667	1,499
	DU	0,063	0,043	0,087	1,461	0,146	0,648	1,543
Giá trị $R^2=0,518$ Giá trị thống kê $F=0,000$ Mức ý nghĩa=0,00								

(Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm SPSS)

Bảng 4 cho thấy hệ số xác định R^2 hiệu chỉnh (Adjusted R-square) là 0,504, tức là khả năng giải thích mức độ biến thiên sự hài lòng người dân bởi các biến độc lập đạt 50,4%.

Kiểm định giả thuyết nghiên cứu: Nhìn chung hệ số sig. của các hệ số hồi quy bội đều $< 0,05$ nhưng biến DU có sig. $> 0,05$ nên bị loại. Kết luận 05 biến còn lại đều có ý nghĩa thống kê và ảnh hưởng đến mức độ hài lòng người dân.

Từ các kết quả như trên, phương trình hồi quy có dạng như sau:

$$HL = 0,190*TC + 0,303*NL + 0,113*DC + 0,158*CSVC + 0,179*QTTT$$

Qua phương trình trên ta thấy:

- Nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân về CLDV hành chính tại BHXH tỉnh Vĩnh Long là Năng lực (NL) với hệ số hồi quy $\beta = 0,303$ và ảnh hưởng cùng chiều (+) với sự hài lòng của người dân.

- Nhân tố ảnh hưởng mạnh thứ hai là Sự tin cậy (TC) với hệ số hồi quy $\beta = 0,190$ và ảnh hưởng cùng chiều (+) với sự hài lòng của người dân.

- Nhân tố ảnh hưởng mạnh tiếp theo là Quy trình thủ tục (QTTT) với hệ số hồi quy $\beta = 0,179$, điều này cho thấy Quy trình thủ tục ảnh hưởng mạnh thứ ba đến sự hài lòng của người dân về CLDV hành chính tại BHXH tỉnh Vĩnh Long và ảnh hưởng cùng chiều (+) với sự hài lòng của người dân.



- Nhân tố ảnh hưởng mạnh thứ tư là Cơ sở vật chất (CSVC) với hệ số hồi quy $\beta = 0,158$ và ảnh hưởng cùng chiều (+) với sự hài lòng của người dân.

- Nhân tố ảnh hưởng thấp nhất là Sự đồng cảm (DC) với $\beta = 0,113$, điều này cho thấy Sự đồng cảm ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng của người dân về CLDV hành chính tại BHXH tỉnh Vĩnh Long và ảnh hưởng cùng chiều (+) với sự hài lòng của người dân.

5. Hàm ý chính sách

Chú trọng hơn nữa công tác bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ, nhân viên để phục vụ người dân tốt hơn. Nâng cao ý thức và tinh thần trách nhiệm khi thực hiện công việc, khi tư vấn và giải đáp thắc mắc của người dân từ đó tạo lòng tin của người dân vào đội ngũ cán bộ, nhân viên.

Đảm bảo thực hiện dịch vụ một cách chính xác, nhanh chóng. Khi xảy ra sai sót làm ảnh hưởng đến người tham gia bảo hiểm cần nhanh chóng khắc phục và thuyết phục người dân cùng chia sẻ, đồng thời ghi nhận điểm trừ vào đánh giá hàng tháng của cán bộ và nhân viên.

Hoàn thành và thực hiện chứng từ đúng thời gian cam kết. Chính vì thế khuyến khích nhân viên thực hiện đúng thời gian cam kết, có chế độ khen thưởng hợp lý cho cán bộ nhân viên thực hiện tốt, đạt thời gian 100% giao dịch, đánh giá hàng tháng cán bộ nhân viên dựa trên số lượng và tốc độ thực hiện giao dịch.

Quy trình thủ tục đối với các dịch vụ Bảo hiểm cần niềm yết hướng dẫn cụ thể, rõ ràng. Đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm bớt các thủ tục rườm rà tạo điều kiện tốt nhất

cho người dân tiếp cận và đăng ký sử dụng dịch vụ Bảo hiểm.

Tự động hóa thao tác thực hiện để giảm thiểu thời gian giao dịch của người tham gia bảo hiểm. Đảm bảo tính chính xác, kịp thời của việc xử lý hồ sơ để tạo lòng tin nơi người dân. Xây dựng quy trình thủ tục xử lý hồ sơ nhất quán, thông suốt giữa các phòng để rút ngắn thời gian chờ đợi của người dân.

Nên phân công cán bộ nhân viên am hiểu sâu từng dịch vụ để tư vấn cụ thể, chi tiết quy trình thủ tục, hồ sơ giấy tờ cho người dân bảo đảm các thành phần hồ sơ đầy đủ theo quy định, tránh hiện tượng người dân phải đi lại nhiều lần và trả hồ sơ trễ hạn.

Lãnh đạo, cán bộ và nhân viên tăng cường việc lắng nghe, quan tâm chia sẻ những yêu cầu của người dân về dịch vụ BHXH, BHYT và BHTN.... Ban lãnh đạo cần có những buổi gặp gỡ, giải đáp thắc mắc cho người dân về những chính sách, nghĩa vụ và quyền lợi của người tham gia Bảo hiểm nhằm thể hiện sự quan tâm, cảm thông đến người dân.

Tạo thời gian linh hoạt giúp người dân có thể hoàn thành hồ sơ chứng từ một cách nhanh chóng và đầy đủ theo quy định.

Công bố công khai những địa chỉ Email hỗ trợ, số điện thoại đường dây nóng để người dân, tổ chức có thể trao đổi công việc, giải đáp kịp thời những vấn đề nảy sinh.

6. Kết luận

Tác giả dựa vào mô hình lý thuyết, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long. Mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố: Sự tin cậy, Năng lực, Sự đáp ứng, Cơ



sở vật chất, Sự đồng cảm và Quy trình thủ tục.

Sau khi tiến hành tính toán: Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến trên cơ sở dữ liệu từ 218 Phiếu khảo sát người dân đã và đang sử dụng dịch vụ của Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long, tác giả rút ra kết quả có 05 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long được sắp xếp theo thứ tự ảnh hưởng từ mạnh nhất đến thấp nhất là: Năng lực, Sự tin cậy, Quy trình thủ tục, Cơ sở vật chất và Sự đồng cảm. Từ đó, 05 hàm ý quản trị được đề xuất nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh, *Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ*, NXB Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, năm 2013;
- [2] Affiaine Ahmad, *An Assessment on Service Quality in Malaysia Insurance Industry*, Faculty of Business & Management, University of Malaya (UM), Kuala Lumpur, 2007;
- [3] Cronin J.J. & Taylor S.A., *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*, Journal of Marketing, 58(January), 1994, pp. 125- 131;
- [4] Gerbing, D. W. & Anderson, J. C., *An Updated Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and Its Assessment*, Journal of Marketing Research, 25 (May), 1988, pp. 186-192;
- [5] Gronroos C., *A service quality model and its marketing implication*, European journal of marketing, Vol. 18, No. 4, 1984, pp. 36-44;
- [6] Đinh Phi Hồ, *Phương pháp nghiên cứu và viết luận văn thạc sĩ*, Nhà xuất bản Phương Đông, năm 2014;
- [7] Phạm Thị Huệ, Lê Đình Hải, “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đối tượng tham gia đối với chất lượng dịch vụ Hành Chính Công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm Nghiệp*, số 3, năm 2018, trang 28 -38;
- [8] Võ Thị Thanh Lộc, *Giáo trình Phương pháp nghiên cứu khoa học và viết đề cương nghiên cứu*, Nhà xuất bản Đại Học Cần Thơ, năm 2010;
- [7]. Hoàng Trọng - Chu Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức, năm 2008;
- [10]. Phan Thị Kim Tuyền (2012), “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ internet của công ty viễn thông Thừa Thiên Huế”, *Tạp chí khoa học đại học Huế*, tập 72b, số 3, năm 2012;
- [11] Nguyễn Thành Trung, *Nâng cao chất lượng dịch vụ Bảo hiểm Bảo Việt (Nghiên cứu tại thị trường Long An)*, Đại học kinh tế Tp Hồ Chí Minh, năm 2006.
- Ngày nhận bài: 16/11/2020
Ngày gửi phản biện: 16/11/2020
Ngày duyệt đăng: 02/12/2020