

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



PHẠM THỊ NGỌC LAN

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

(Theo định hướng ứng dụng)

HÀ NỘI – 2020

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



PHẠM THỊ NGỌC LAN

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

(Theo định hướng ứng dụng)

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN THỊ VIỆT LÊ

HÀ NỘI – 2020

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thiện luận văn “*Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội*”, học viên đã nhận được sự động viên, khuyến khích và tạo điều kiện giúp đỡ nhiệt tình của các thầy cô giáo, các cấp lãnh đạo ngành Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội, đồng nghiệp và gia đình.

Học viên xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới các thầy cô giáo, Khoa sau đại học - Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông Hà Nội đã truyền đạt cho học viên những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành trong suốt thời gian học tập để học viên có nền tảng kiến thức hỗ trợ rất lớn cho học viên trong quá trình làm luận văn thạc sĩ.

Đặc biệt, học viên xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới TS. Nguyễn Thị Việt Lê – Người trực tiếp hướng dẫn, tận tình giúp đỡ và cố vấn cho học viên tiến hành các hoạt động nghiên cứu khoa học để hoàn thành luận văn này.

Học viên cũng xin được bày tỏ sự biết ơn đến GS. Bùi Xuân Phong - Trưởng tiểu ban QTKD1 cùng các Thầy/Cô trong Tiểu ban đánh giá đề cương đã tạo điều kiện và chỉ dẫn chu đáo để học viên được chuyển đề tài nghiên cứu phù hợp với chuyên ngành QTKD và rất thiết thực đối với nội dung hoạt động của cơ quan BHXH thành phố Hà Nội nơi học viên đang làm việc.

Với thời gian nghiên cứu còn hạn chế, đại dịch covid -19 diễn biến phức tạp, kéo dài, thực tiễn công tác lại vô cùng sinh động, luận văn chắc chắn không thể tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót. Học viên mong muốn nhận được nhiều ý kiến quý báu từ các quý thầy cô, ban cố vấn và đồng nghiệp để đề tài hoàn thiện hơn nữa và có ý nghĩa thiết thực áp dụng trong thực tiễn công tác.

Học viên chân thành cảm ơn.

Hà Nội, ngày 11 tháng 11 năm 2020.

HỌC VIÊN CAO HỌC

Phạm Thị Ngọc Lan

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu, phân tích trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào.

Hà nội, ngày 11 tháng 11 năm 2020

HỌC VIÊN CAO HỌC

Phạm Thị Ngọc Lan

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
DANH MỤC HÌNH.....	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
MỞ ĐẦU	1
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI.....	6
1.1. Khái quát về dịch vụ và sự hài lòng của đối tượng sử dụng dịch vụ.....	6
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ.....	6
1.1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ	11
1.2. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH	21
1.2.1 Khái niệm về sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.....	21
1.2.2. Đặc điểm của đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.....	22
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.....	27
1.2.4. Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao sự hài lòng của người đang hưởng các chế độ BHXH đối với công tác chi trả.	30
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	31
Chương 2: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHỮNG ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ.....	32
HÀ NỘI	32
2.1 Khái quát về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....	32

2.1.1 Giới thiệu sơ lược về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	32
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của BHXH thành phố Hà Nội	33
Nhiệm vụ của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....	33
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	34
2.1.4 Chức năng nhiệm vụ của Phòng nghiệp vụ và Văn phòng BHXH Thành phố Hà Nội	36
2.2. Đặc điểm công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.....	38
2.2.1. Số liệu quản lý công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH	38
2.2.2 Các phương thức chi trả bảo hiểm xã hội đã áp dụng từ năm 2017-2019	45
2.3. Thực trạng đánh giá sự hài lòng của các đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội đối với dịch vụ chi trả.	47
2.3.1. Phương pháp nghiên cứu:.....	47
2.3.2. Thực trạng sự hài lòng của đối tượng hưởng các chế độ BHXH đối với chất lượng dịch vụ chi trả.....	50
2.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng	70
2.3.4. Đánh giá chung về sự hài lòng của đối tượng hưởng BHXH đối với dịch vụ chi trả.	73
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	78
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ CÁC CHẾ ĐỘ BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	79
3.1. Định hướng phát triển BHXH của Nhà nước và Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	79
3.1.1. Mục tiêu phát triển.....	79
3.1.2. Cơ sở để đề xuất giải pháp:	82
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.....	83

3.2.1. Hoàn thiện hệ thống tổ chức thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng và đảm bảo sự tin cậy.	84
3.2.2. Hoàn thiện về các phương thức thực hiện chi trả, ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.....	85
3.2.3. Hoàn thiện về cơ sở hạ tầng phục vụ cho công tác chi trả.	87
3.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình thực hiện dịch vụ chi trả.	89
3.2.5 Một số giải pháp khác	91
3.3. Một số đề xuất, khuyến nghị.....	93
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	94
KẾT LUẬN	96
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	98
PHỤ LỤC.....	101

DANH MỤC CÁC THUẬT NGỮ, CHỮ VIẾT TẮT

Viết tắt	Tiếng Anh	Tiếng Việt
ACSI	American Customer Satisfaction Index	Chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ
BHTN		Bảo hiểm thất nghiệp
BHXH		Bảo hiểm xã hội
BHXH Hà Nội		Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội
CLDV		Chất lượng dịch vụ
CNTT		Công nghệ thông tin
CSI	Customer Satisfaction Index	Chỉ số hài lòng khách hàng
TNLĐ		Tai nạn lao động
TTHC		Thủ tục hành chính
UBND		Ủy ban nhân dân

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Quan hệ giữa CLDV và sự hài lòng khách hàng	15
Hình 1.2. Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman.....	16
Hình 1.3: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ	19
Hình 1.4: Mô hình đo lường sự hài lòng của người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính ở Việt Nam	20
Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của BHXH thành phố Hà Nội	35

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Kết quả chi trả các chế độ hưu trí theo người hưởng và nguồn kinh phí đảm bảo chi trả trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019	39
Bảng 2.2: Kết quả chi trả chế độ mất sức lao động, các chế độ khác hàng tháng trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019	39
Bảng 2.3: Kết quả chi trả chế độ TNLD - BNN hàng tháng trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019.....	40
Bảng 2.4: Kết quả chi trả chế độ BHXH 1 lần và trợ cấp thất nghiệp 1 lần trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019	41
Bảng 2.5: Kết quả chi trả chế độ tử tuất hàng tháng trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019.....	42
Bảng 2.7: Kết quả chi trả chế độ mai táng trên địa bàn Thành phố Hà Nội năm 2017-2019.....	43
Bảng 2.8: Kết quả chi trả chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019	44
Bảng 2.10. Số người nhận lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019.....	46
Bảng 2.11 Phân bổ mẫu theo địa bàn.....	51
Bảng 2.12: Đặc điểm mẫu khảo sát.....	51
Bảng 2.13: Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Hà Nội	53
Bảng 2.14: Thống kê mô tả về mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH	55
Bảng 2.15 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố Sự tin cậy.....	56
Bảng 2.16 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố	57
Bảng 2.17 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố	58
Bảng 2.18 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố	59
Bảng 2.19 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố	60

Bảng 2.20 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố	60
Bảng 2.21 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố	61
Bảng 2.22 Tổng hợp kết quả phân tích độ tin cậy thang đo.....	62
Bảng 2.23 Kết quả kiểm định Barlett và chỉ số KMO của các biến độc lập.....	64
Bảng 2.24 Kết quả phân tích nhân tố đối với các biến độc lập.....	64
Bảng 2.25 Kết quả kiểm định Barlett và chỉ số KMO của biến phụ thuộc.....	66
Bảng 2.26 Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc	66
Bảng 2.27: Kết quả hồi quy.....	67
Bảng 2.28: Kết quả hồi quy (lần 2)	68
Bảng 2.29 Tóm tắt mô hình.....	69
Bảng 2.30 Phân tích phương sai ANOVA	69
Bảng 2.15: Hệ số tin cậy của thang đo “sự tin cậy”	108
Bảng 2.16: Hệ số tin cậy của thang đo “sự đáp ứng”	108
Bảng 2.17: Hệ số tin cậy của thang đo “năng lực phục vụ”	109
Bảng 2.18: Hệ số tin cậy của thang đo “sự đồng cảm”	109
Bảng 2.19: Hệ số tin cậy của thang đo “phương tiện hữu hình”	110
Bảng 2.20: Hệ số tin cậy của thang đo “quy trình thủ tục”	110
Bảng 2.21 Hệ số tin cậy của thang đo “Kỳ vọng của khách hàng”	111
Bảng 2.22: Hệ số tin cậy của thang đo “sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH”	112

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, BHXH được Đảng, Nhà nước xác định là chính sách lớn, là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội, góp phần bảo đảm ổn định đời sống của người lao động, thúc đẩy sự phát triển xây dựng đất nước, bảo vệ tổ quốc, giữ vững sự ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội.

Bản chất của BHXH là hoạt động phân phối lại thu nhập của chính bản thân người lao động theo thời gian và của các thế hệ/ nhóm người lao động. Khoản lương, trợ cấp BHXH mà người lao động được nhận được chính là khoản bù đắp hoặc thay thế một phần thu nhập cho họ, khi họ gặp rủi ro làm giảm hoặc mất khả năng lao động, nhằm góp phần bảo đảm an toàn kinh tế cho người lao động và gia đình họ, đồng thời góp phần bảo đảm an toàn xã hội.

Nhà nước quản lý thống nhất công tác BHXH và lập lên hệ thống cơ quan BHXH từ cấp huyện (quận, huyện, thị trấn) đến Trung ương để tổ chức thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội. Là cơ quan sự nghiệp nhà nước, BHXH hoạt động lấy hiệu quả xã hội làm mục tiêu hoạt động, mà không vì mục đích lợi nhuận.

Hoạt động BHXH là quá trình tổ chức, triển khai thực hiện các chế độ, chính sách BHXH đối với người hưởng các chế độ BHXH, trong đó chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH cho các đối tượng thụ hưởng là một nhiệm vụ quan trọng. Vì vậy, ngành BHXH xác định mục tiêu hướng tới của ngành là nâng cao sự hài lòng của người thụ hưởng các chế độ BHXH, trên cơ sở nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trong những năm qua, BHXH thành phố Hà Nội luôn chú trọng đến việc nâng cao chất lượng phục vụ đối với các đối tượng hưởng BHXH, trong đó đặc biệt chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, đảm bảo đem đến sự an tâm, tin tưởng của người lao động vào chính sách BHXH, từ đó đưa chính sách BHXH vào cuộc sống có hiệu quả hơn.

Để hoàn thành nhiệm vụ mục tiêu đề ra trong tình hình mới, góp phần đưa chính sách BHXH vào cuộc sống, BHXH thành phố Hà Nội cần phải có những đổi mới toàn diện, nhưng trước hết là đổi mới xây dựng nguồn nhân lực có chất lượng cao có

đủ năng lực chuyên môn, ứng dụng tin học vào nghiệp vụ và quản lý đối tượng tham gia BHXH, đổi mới trong cách nghĩ, cách làm, về phong cách phục vụ nhằm đảm bảo tốt nhất quyền lợi của người lao động, nâng cao niềm tin của người lao động vào chính sách an sinh xã hội của Đảng, Nhà nước. Muốn vậy, BHXH Hà Nội cần phải giải quyết nhiều vấn đề, nhưng việc quan trọng trước tiên là cần nghiên cứu xác định rõ thực trạng chất lượng dịch vụ hiện nay và những nhân tố tác động đến nó, từ đó đề ra những giải pháp hữu hiệu trong tổ chức thực hiện là rất cần thiết.

Từ yêu cầu thực tế trên, là công chức làm việc tại cơ quan BHXH, tác giả rất quan tâm và chọn nghiên cứu đề tài ***“Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội”***.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Đã có nhiều công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ trên nhiều đối tượng khách hàng, ở nhiều lĩnh vực và khác nhau.

Từ năm 1980, nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới đã tập trung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, chỉ số đo mức độ hài lòng nhằm thiết lập chỉ số hài lòng của khách hàng đối với việc mua và tiêu dùng sản phẩm – dịch vụ. Theo đó Parasuraman và cộng sự (1985)[17] khẳng định rằng SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy, chính xác và thang đo này đã được sử dụng rộng rãi.

Thu thập thông tin từ 24 doanh nghiệp sản xuất tại Việt Nam, Thái Lan và Đài Loan, Pan và Nguyen (2015) [18] đã tổng hợp, phân tích và đánh giá, các tác giả kết luận rằng, để gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, các công ty sản xuất nên tập trung hơn vào việc phát triển và đổi mới các dịch vụ đi kèm với sản phẩm, củng cố giao tiếp và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Trong thị trường cạnh tranh hiện nay, chất lượng của dịch vụ đi kèm đóng vai trò quyết định trong việc khẳng định vị thế của sản phẩm do doanh nghiệp sản xuất so với sản phẩm tương tự của các đối thủ.

Ngoài ra, cũng có một số nghiên cứu khác đánh giá tác động của giá cả sản phẩm/dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng như Wang và cộng sự (2018) và Low,

Lee, Cheng, (2013)[24]. Các tác giả đã chỉ ra rằng, mức độ ảnh hưởng của giá cả tác động đến sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào đặc điểm và mong đợi của khách hàng đối với sản phẩm.

Ở Việt Nam, luận văn thạc sĩ “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh” của Võ Nguyên Khanh (2011), [5] tác giả đã tập trung đánh giá hiện trạng công tác CCTTHC, đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Quận 1 – xác định 4 nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là: Quy trình thủ tục, khả năng phục vụ, sự tin cậy, cơ sở vật chất.

Luận văn “Giải pháp nâng cao sự hài lòng về chất lượng công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn tỉnh Trà Vinh” của tác giả Bùi Thanh Minh (2015) [7], Tập trung đánh giá sự hài lòng của đối tượng nhận lương hưu qua Bưu Điện tại địa bàn tỉnh Trà Vinh, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của các đối tượng thụ hưởng dịch vụ. Qua nghiên cứu tác giả cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, đó chính là tính chuyên nghiệp, thái độ của nhân viên giao dịch và cơ sở vật chất. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ công tác chi trả lương hưu trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.

Nghiên cứu của Phạm Hùng Cường cùng tập thể PGS, TS Đại học Ngoại thương (2019) [2]: Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp. Nhóm tác giả đã nghiên cứu đề xuất mô hình nghiên cứu, trong đó gồm có biến phụ thuộc được xác định là sự hài lòng của khách hàng và các biến độc lập là các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp. Từ mô hình, nhóm tác giả đưa ra các giả thuyết nghiên cứu, tiến hành thu thập dữ liệu thông qua phương pháp lấy ý kiến với các khách hàng là một doanh nghiệp trên địa bàn TP Hà Nội. Thang đo được sử dụng là thang đo Likert 1(Hoàn toàn không đồng ý) đến 7(Hoàn toàn đồng ý). Sau khi hoàn thành điều tra khảo sát các khách hàng về vấn đề này, nhóm tác giả kỳ vọng các kết quả đạt được sẽ mở hướng nghiên cứu tiếp theo về kiểm định yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ sản phẩm của doanh nghiệp hiện nay.

Nhìn chung, các tác giả đã nghiên cứu về sự hài lòng của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau đối với chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, cho đến nay, theo tác giả được biết, chưa có công trình nào nghiên cứu chuyên sâu, toàn diện đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội, từ đó đưa ra các giải pháp để tăng cường sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ này. Do đó, đề tài này có ý nghĩa về cả lý thuyết và thực tiễn.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1 Mục đích nghiên cứu:

Nâng cao mức độ hài lòng của các đối tượng nhận lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về sự hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.
- Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

Đối tượng khảo sát: Người đang hưởng các chế độ lương hưu và trợ cấp BHXH.

4.2. Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi về nội dung: Luận văn nghiên cứu những vấn đề liên quan đến sự hài lòng và những giải pháp để nâng cao sự hài lòng của những người nhận lương hưu và trợ cấp BHXH.
- Phạm vi về không gian: Đề tài được nghiên cứu trên địa bàn thành phố Hà Nội
- Phạm vi về thời gian: Đề tài thực hiện nghiên cứu từ năm 2017 - 2019.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu định tính:

Nghiên cứu các tài liệu về sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ công đã được nghiên cứu. Trên cơ sở đó tác giả đánh giá, phân tích khám phá những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của các đối tượng trên địa bàn Hà Nội.

Phương pháp điều tra xã hội học:

- Phỏng vấn theo bảng hỏi (phiếu khảo sát): Hướng tới mục tiêu đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

- Sử dụng phiếu điều tra thiết kế dành cho các cá nhân và doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ BHXH trên địa bàn Hà Nội. Kích cơ mẫu phát ra 300 phiếu trực tiếp cho người thụ hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại các điểm giao dịch chi trả, thu.

Phương pháp nghiên cứu định lượng:

Sử dụng phần mềm Excel và SPSS 16.0 để kiểm định sự ảnh hưởng các nhân tố đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn TP Hà Nội.

Kết cấu của đề tài

Bố cục của luận văn được chia thành 3 chương (ngoài phần mở đầu và kết luận), gồm:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội.

Chương 2: Đánh giá sự hài lòng của những đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

Chương 3: Giải pháp nâng cao sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI

1.1. Khái quát về dịch vụ và sự hài lòng của đối tượng sử dụng dịch vụ

1.1.1. Khái niệm về dịch vụ

1.1.1.1. Khái niệm chung

Dịch vụ là một hoạt động hoặc là một chuỗi hoạt động ít nhiều có tính chất vô hình thường, nhưng không cần thiết, diễn ra trong các mối tương tác giữa khách hàng và nhân viên dịch vụ và/hoặc các nguồn lực vật chất hoặc hàng hoá và/hoặc các hệ thống cung ứng dịch vụ được cung cấp như là các giải pháp giải quyết các vấn đề của khách hàng” Grnroos, C., (1982) [12]

Theo Luật giá 2013, dịch vụ là những hàng hoá có tính vô hình, quá trình sản xuất và tiêu dùng không tách rời nhau, bao gồm các loại dịch vụ trong hệ thống ngành sản phẩm Việt Nam theo quy định của pháp luật.

Theo Zeithaml và Bitner (2000)[22]: “Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng , làm thoả mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”

Theo Philip Kotler(2004) [19], dịch vụ là bất kỳ hoạt động hay lợi ích nào mà chủ thể này cung cấp cho chủ thể kia, trong đó đối tượng cung cấp nhất thiết phải mang tính vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một vật nào cả, còn việc sản xuất dịch vụ có thể hoặc không thể gắn liền với một sản phẩm vật chất nào.

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau nhưng tựu chung thì: Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể(hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

1.1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ:

Dịch vụ là một “sản phẩm đặc biệt”, có 7 đặc điểm, bao gồm:

- *Tính không hiện hữu(tính vô hình)*

Dịch vụ vô hình nên người tiêu dùng không thể cảm nhận bằng các giác quan. Ví như dịch vụ các trò chơi điện tử, dịch vụ vẽ truyền thần người mua dịch vụ không thể quan sát thấy trước được... Tính hữu hình của mỗi loại dịch vụ khác nhau, có loại dịch vụ vô hình gần như tuyệt đối như các dịch vụ giảng dạy, tư vấn ... tính hữu hình gần như bằng không, nhưng đối với dịch vụ như ăn uống, khách sạn...thì tính hữu hình kèm các sản phẩm khá cao. Khách hàng chỉ cảm nhận, đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua thương hiệu, giá cả, tư vấn khách hàng.

Đặc điểm này, đòi hỏi nhà cung cấp dịch vụ cần xây dựng đội ngũ nhân viên bán dịch vụ có đủ năng lực, có tư chất cần thiết để tư vấn, giới thiệu rõ cho khách hàng về chất lượng, giá cả, lợi ích, công dụng...mà dịch vụ mang lại để cho khách hàng có thể cảm nhận tốt nhất đi đến quyết định sử dụng dịch vụ.

- *Tính không đồng nhất (tính không ổn định)*: Dịch vụ không thể sản xuất hàng loạt và không có chất lượng đồng nhất. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào nhiều yếu tố: người cung ứng, khách hàng, thời gian, địa điểm, điều kiện môi trường, hoàn cảnh, cung ứng dịch vụ. Vì thế, rất khó đánh giá chất lượng dịch vụ cũng không thể đánh giá chất lượng dịch vụ hoàn hảo hay chưa hoàn hảo nếu chỉ xác định dựa vào một thước đo chuẩn mà phải xét đến nhiều yếu tố liên quan khác trong trường hợp cụ thể, như sự niềm nở, lịch sự, thân thiện, nhiệt tình của nhân viên đối với khách hàng. Các doanh nghiệp cần có đội ngũ nhân viên có trình độ và nhạy cảm để nắm bắt tâm lí khách hàng giúp cho việc phục vụ tốt nhất.

- *Tính không thể tách rời*: Dịch vụ diễn ra đồng thời giữa quá trình tạo ra sản phẩm dịch vụ với tiêu dùng sản phẩm dịch vụ nên rất khó có thể phân chia thành hai giai đoạn sản xuất, tiêu dùng dịch vụ rạch ròi. Ví như, thợ cắt tóc không thể cắt tóc nếu không có khách đến cắt tóc, thợ may không thể may nếu không có khách may áo, quần... Do vậy, người cung cấp dịch vụ phải biết nhanh, nhạy ứng xử kịp thời với những góp ý, mong muốn của người tiêu dùng dịch vụ, đồng thời cần có chính sách phân phối để có thể cung ứng đầy đủ mới có thể đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

- *Tính không thể dự trữ (không tồn kho)*: Hàng hoá thông thường được sản xuất, cất trữ vào kho, phân phối cho đại lý bán hàng, rồi mới đến người tiêu dùng. Nhưng,

dịch vụ không thể cất giữ trong kho rồi sau đó đem ra sử dụng hay để bán trong tương lai. Dịch vụ chỉ tồn tại vào thời gian nó được cung cấp, do vậy doanh nghiệp chỉ có thể ưu tiên thực hiện dịch vụ theo thứ tự trước sau, chứ không thể đem cất dịch vụ. Ví như, ta không thể lưu trữ cảm giác được xem trực tiếp một buổi biểu diễn hay một cuộc mít tinh trọng thể; cũng không thể giữ lại số ghế trống trong rạp hát của buổi biểu diễn hôm nay để bán cho khách hàng vào buổi biểu diễn ngày mai.

Vì vậy, nhà cung cấp dịch vụ cần thường xuyên theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, thực hiện cơ giới hoá, tự động hoá quá trình cung cấp dịch vụ, chú trọng công tác quản lý chất lượng, áp dụng chính sách giá cả, khuyến mại...theo thời gian hay áp dụng hệ thống đăng ký chỗ trước...để khuyến khích người tiêu dùng.

- *Tính không thể mất đi*: Kỹ năng dịch vụ luôn tồn tại và không mất đi sau khi cung ứng. Ví như, cầu thủ đá bóng không mất đi khả năng kỹ thuật đá bóng của mình sau buổi thi đấu, thầy giáo không mất đi kỹ năng truyền đạt kiến thức của mình cho học sinh sau buổi lên lớp...

Tuy nhiên, người cung ứng dịch vụ là người tham gia vào quá trình cung ứng nên họ có có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Doanh nghiệp cần chú ý xây dựng, đào tạo được đội ngũ nhân viên giỏi làm nhiệm vụ cung ứng thì hiệu quả sẽ tốt hơn.

- *Tính không chuyển quyền sở hữu được*: Khách hàng mua hàng hoá được quyền chuyển quyền sở hữu khi đã mua, nhưng khách hàng chỉ được quyền sử dụng, được hưởng lợi ích mà dịch vụ mang lại trong một thời gian nhất định.

Với đặc điểm này, người bán buôn, bán lẻ cũng chỉ đơn thuần là người tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ, nhưng họ có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, vì vậy doanh nghiệp cần hỗ trợ, bồi dưỡng, huấn luyện, kiểm tra đánh giá các khâu trung gian phân phối dịch vụ để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

- *Tính nhạy cảm*: Dịch vụ rất nhạy cảm với sự thay đổi của công nghệ và tiến bộ kỹ thuật, thể hiện ở sự không ngừng tinh vi hoá, hiện đại hoá về chất lượng dịch vụ. Điều này, thể hiện rõ nhất ở dịch vụ điện thoại di động; từ thế hệ thứ nhất theo kỹ thuật analog sang đầu thập niên năm 1990 đã chuyển sang thế hệ thứ 2 là lý thuật số, trong năm đầu của thế kỷ 21 người ta đang nói đến thế hệ điện thoại di động thứ 3 có

truy cập internet hết sức dễ dàng, mọi nơi mọi lúc và hiện nay điện thoại thông minh, sự xuất hiện thế hệ thứ 5 của điện thoại di động là mạng 5G, và ngay năm 2020 đã chính thức ra mắt mạng di động ảo Reddi sử dụng đầu số 055... mang lại nhiều tiện ích và ứng dụng rộng rãi trong tương lai.

- Hàm lượng tri thức trong dịch vụ chiếm tỷ lệ lớn:

Sản xuất sản phẩm hàng hoá phụ thuộc và rất cần có thiết bị máy móc, nguyên liệu hiện đại, kho lưu trữ đồ sộ, nhưng để sản xuất, cung cấp dịch vụ thì yếu tố con người giữ vai trò quan trọng nhất, thể hiện qua quá trình sử dụng chất xám và các kỹ năng chuyên biệt với sự hỗ trợ của các dịch vụ, trang thiết bị chứ không phải ở sức mạnh cơ bắp, ở nguyên vật liệu tốt hay các dây chuyền sản xuất hiện đại, tiên tiến. Ví như, để phẫu thuật chữa bệnh, bác sĩ ngoại khoa rất cần có trang bị thiết bị kỹ thuật hiện đại, nhưng đó không phải là tất cả mà để cứu chữa người bệnh thì “bàn tay vàng” của bác sĩ, tài năng của kíp mổ mới quyết định.

Doanh nghiệp quan tâm đào tạo, nâng cao trình độ cho cán bộ, công chức, người lao động, tức góp phần nâng cao hàm lượng tri thức trong dịch vụ.

1.1.1.3. Khái niệm về dịch vụ công:

Dịch vụ công được hiểu là những hoạt động phục vụ nhu cầu cơ bản, thiết yếu của xã hội và người dân vì lợi ích chung của xã hội, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay uỷ quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội.

Trong bối cảnh của Việt Nam, Đinh Văn Ân & Hoàng Thu Hoà(2006)[1], Đỗ Thị Hải Hà & Mai Ngọc Abnh(2015)[3], đã phân loại dịch vụ công dựa theo tính chất và tác dụng của dịch vụ:

(i) Dịch vụ công căn bản (còn được gọi là dịch vụ công truyền thống): là dịch vụ đảm bảo vai trò cai trị, quản lý của nhà nước, sự nghiêm minh của pháp luật, trật tự của xã hội, an toàn của đất nước... như: tòa án, nhà tù, công an, quốc phòng, ngoại giao... Thông thường, dịch vụ công căn bản được nhà nước độc quyền và trực tiếp cung ứng thông qua hệ thống các cơ quan công quyền thuộc bộ máy nhà nước mà ít khi uỷ quyền cho cơ quan, tổ chức ngoài bộ máy nhà nước. Dịch vụ công căn bản có

đặc trưng dịch vụ công điển hình được nhà nước cung cấp không thu phí tới mọi đối tượng trong xã hội.

(ii) Dịch vụ hành chính công: là dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý hành chính nhà nước do bộ máy hành chính nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức được nhà nước ủy quyền cung ứng nhằm phục vụ quyền, nghĩa vụ cơ bản của người dân trong sinh hoạt, đi lại, làm việc, kinh doanh..., ví dụ như: cấp phép, hộ tịch, cấp giấy xác nhận, đăng ký, công chứng...Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, trao đổi ngang giá trên thị trường mà đóng phí, lệ phí theo quy định mang tính chất hỗ trợ ngân sách nhà nước.

(iii) Dịch vụ sự nghiệp công: là dịch vụ mang tính phúc lợi thiết yếu dành cho mọi tầng lớp nhân dân như giáo dục, đào tạo, y tế, văn hóa, giải trí, lễ hội, bảo hiểm, an sinh xã hội... Dịch vụ sự nghiệp công có thể do nhà nước cung cấp trực tiếp (thông qua các cơ quan, tổ chức thuộc bộ máy nhà nước hay doanh nghiệp nhà nước) hoặc chuyển giao cho khu vực tư nhân, tổ chức xã hội thực hiện. Chi phí chi trả cho dịch vụ sự nghiệp công có từ trợ cấp của nhà nước và đóng góp của đối tượng thụ hưởng.

(iv) Dịch vụ công ích: là dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu cơ bản của người dân mang tính phi lợi nhuận như cấp thoát nước, vệ sinh môi trường, cây xanh, chiếu sáng, giao thông công cộng... Dịch vụ công ích có thể do nhà nước trực tiếp cung ứng (thường thông qua doanh nghiệp nhà nước) hoặc ủy quyền cho khu vực tư nhân thực hiện, được thanh toán bằng trợ cấp của nhà nước và đóng góp của đối tượng thụ hưởng.

Về đối tượng cung ứng dịch vụ công, ngoài cung ứng trực tiếp thì nhà nước còn có thể chuyển giao cho thị trường dưới các hình thức như: ủy quyền cho khu vực tư nhân, phi chính phủ; liên doanh với đối tác ngoài nhà nước; chuyển giao trách nhiệm cho khu vực tư nhân, phi chính phủ; tư nhân hóa/xã hội hóa dịch vụ công; trả tiền dịch vụ cho khu vực tư nhân, phi chính phủ (Đinh Văn Ân & Hoàng Thu Hòa, 2006)[1].

Đặc điểm của dịch vụ công:

Thứ nhất, đó là các hàng hoá, dịch vụ phục vụ cho lợi ích chung, thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân.

Thứ hai, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội. Nhưng tùy theo tính chất của dịch vụ, nhà nước có thể uỷ quyền, chuyển giao cho tổ chức, cá nhân ngoài nhà nước đảm nhiệm, nhưng Nhà nước vẫn giữ quyền giám sát, điều tiết đặc biệt khi cần thiết nhằm bảo đảm sự công bằng trong phân phối các dịch vụ này và khắc phục các khiếm khuyết của thị trường.

Thứ ba, là các hoạt động có tính chất phục vụ trực tiếp, đáp ứng các nhu cầu, quyền lợi hay nghĩa vụ cụ thể và trực tiếp của các tổ chức và cá nhân.

Thứ tư, bảo đảm tính công bằng và tính hiệu quả trong cung cấp dịch vụ.

Đối với hoạt động chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội của BHXH thành phố Hà Nội thuộc lĩnh vực sự nghiệp công được chi trả cho các đối tượng thụ hưởng nhất định.

1.1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ

1.1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng là tất cả các đặc điểm, đặc tính của sản phẩm, dịch vụ liên quan tới khả năng làm thoả mãn những nhu cầu tiềm ẩn hoặc được xác định. Sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng khi nó đáp ứng hoặc vượt mong đợi của khách hàng (Kotler và Keller, 2006).[14]

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rộng và các nhà nghiên cứu đã đưa ra nhiều định nghĩa khác nhau tùy thuộc vào từng loại dịch vụ. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ nhìn chung được nhất trí rộng rãi là khái niệm đa chiều, được quyết định bởi nhiều yếu tố có liên quan thuộc các giai đoạn cung ứng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ có thể mang tính tổng thể đối với toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ hoặc mang tính bộ phận gắn với những đặc trưng thành phần của quá trình cung ứng dịch vụ.

Theo Armand Feigenbaum(1945) [10] “Chất lượng là quyết định của khách hàng dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ, được đo lường dựa trên những yêu cầu của khách hàng – những yêu cầu này có thể được nêu ra hoặc không nêu ra, được ý thức hoặc đơn giản chỉ là cảm nhận, hoàn toàn chủ quan hoặc

mang tính chuyên môn – và luôn đại diện cho mục tiêu động trong một thị trường cạnh tranh”

Theo Winsmiewski, M & Donnelly (2001) [25], Chất lượng dịch vụ được định nghĩa bằng nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu, nó thể hiện mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Parasuraman và cộng sự (1985) [16], cho rằng, chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng dịch vụ và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ. Trong hướng quan niệm này, khái niệm chất lượng dịch vụ như một sự thay thế cho sự hài lòng chung của khách hàng. Đánh giá chất lượng dịch vụ cũng đồng nghĩa với việc xác định sự hài lòng của khách hàng. Và theo quan niệm này, nhà cung ứng luôn nỗ lực phát triển, hoàn thiện và kiểm soát tiêu chuẩn dịch vụ để đáp ứng tốt nhất đòi hỏi, yêu cầu của khách hàng.

Hướng quan niệm thứ hai về chất lượng dịch vụ được đại diện bởi Cronin & Taylor (1992) [11]. Những tác giả này cho rằng chất lượng dịch vụ chỉ cần được xem xét thông qua quan điểm hay đánh giá trực tiếp của khách hàng đối với dịch vụ. Nói cách khác, so với hướng quan niệm thứ nhất, hướng quan niệm thứ hai chỉ cần dựa vào cảm nhận thực tế của khách hàng để xác định chất lượng dịch vụ mà không cần xem xét mức kỳ vọng hay trông đợi có trước của khách hàng.

Trong nghiên cứu này, chất lượng dịch vụ sẽ được xác định theo hướng quan niệm thứ nhất, tức là chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng được quyết định bởi sự khác biệt giữa cảm nhận thực tế và kỳ vọng của họ.

1.1.2.2. Khái niệm sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ

Theo Philip Kotler (1995) [19], sự hài lòng của khách hàng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc sử dụng và trải nghiệm dịch vụ với những kỳ vọng ban đầu của khách hàng. Do đó, mức độ hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Và Kotler cũng cho rằng, sự hài lòng được xác định trên cơ sở so sánh giữa kết quả nhận được từ dịch vụ và mong đợi của khách hàng được xem xét dựa trên ba mức độ sau: *Không hài lòng*: khi mức độ cảm nhận khách hàng nhỏ hơn mong đợi; *Hài lòng*: khi mức độ cảm nhận của khách hàng bằng mong đợi; *Rất hài lòng*: khi mức

độ cảm nhận của khách hàng lớn hơn mong đợi.

Oliveira. O.J.D.(2009)[15], cho rằng, sự hài lòng của khách hàng là sự phản hồi tình cảm/toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi trước đó. Sự hài lòng là hàm số của mong đợi, cảm nhận cùng với khoảng cách giữa cảm nhận và mong đợi (Oliver, 1980, dẫn theo King, 2000).

Spreng & Mackoy (1996) Cronin & Taylor (1992);) [21] ,đã kiểm định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng, và đã đưa ra kết luận rằng cảm nhận chất lượng dịch vụ đã dẫn đến sự thoả mãn của khách hàng; Chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thoả mãn.

Như vậy, có thể nhận thấy sự hài lòng của khách hàng là việc căn cứ vào những hiểu biết đối với dịch vụ mà hình thành nên những đánh giá hoặc phán đoán chủ quan của mình về dịch vụ đó. Đó là một dạng cảm giác về tâm lý sau khi nhu cầu của khách hàng đã được thoả mãn. Sự hài lòng của khách hàng được hình thành dựa trên cơ sở những trải nghiệm đặc biệt, được tích lũy sau khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng khó có thể đưa ra ý kiến vừa ý hay không vừa ý về dịch vụ đã sử dụng nếu không căn cứ vào sự trải nghiệm trong quá khứ, hiện tại.

Một khi doanh nghiệp đạt được sự hài lòng từ khách hàng, doanh nghiệp sẽ tạo được thương hiệu cũng như nguồn khách hàng trung thành lớn, sẵn sàng đồng hành với doanh nghiệp trong tương lai.

Phân loại sự hài lòng của khách hàng:

** Theo một số nhà nghiên cứu:*

Có thể phân loại sự hài lòng của khách hàng thành ba loại và chúng có sự tác động khác nhau đến nhà cung cấp dịch vụ, gồm:

- *Hài lòng tích cực*: đây là sự hài lòng mang tính tích cực và được phản hồi lại thông qua các nhu cầu sử dụng ngày một tăng lên đối với nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ. Khách hàng có sự hài lòng tích cực, họ sẽ có quan hệ tốt đẹp với nhà cung cấp dịch vụ, họ cảm thấy hài lòng khi giao dịch, đồng thời họ cũng hy vọng nhu cầu ngày càng cao của mình về sản phẩm, dịch vụ sẽ được thoả mãn. Đây sẽ là nhóm

khách hàng dễ trở thành khách hàng trung thành của doanh nghiệp, và chính từ nhu cầu không ngừng tăng lên của khách hàng mà nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ phải không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

-Hài lòng ổn định: Đối với khách hàng có sự hài lòng ổn định, họ sẽ cảm thấy thoải mái và hài lòng với những gì đang diễn ra và không muốn có sự thay đổi trong cung cấp sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Vì vậy, những khách hàng này tỏ ra dễ chịu, có sự tin tưởng cao đối với doanh nghiệp và sẵn lòng tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp.

-Hài lòng thụ động: Những khách hàng có sự hài lòng thụ động ít tin tưởng vào doanh nghiệp và họ cho rằng rất khó để doanh nghiệp có thể cải thiện được chất lượng sản phẩm, dịch vụ và thay đổi theo yêu cầu của mình. Họ cảm thấy hài lòng không phải vì doanh nghiệp thoả mãn nhu cầu của họ mà họ nghĩ rằng không thể yêu cầu doanh nghiệp cải thiện tốt hơn nữa. Vì vậy, họ sẽ không tích cực đóng góp ý kiến hay tỏ ra thờ ơ với những nỗ lực cải tiến của doanh nghiệp.

** Căn cứ vào phản ứng tinh thần khi nhu cầu của khách hàng được đáp ứng có thể phân chia sự hài lòng của khách hàng theo các loại sau:* thoả mãn, vui vẻ, giải thoát, mới lạ, ngạc nhiên và mừng rỡ.

Cùng với việc việc phân loại sự hài lòng của khách hàng, doanh nghiệp cần chú ý mức độ hài lòng của khách hàng cũng ảnh hưởng rất lớn đến hành vi của khách hàng. Chỉ những khách hàng có mức hài lòng cao nhất là rất hài lòng thì chắc chắn họ mới là những khách hàng trung thành và luôn ủng hộ doanh nghiệp, sẵn sàng đồng hành cùng doanh nghiệp cả kể cả lúc khó khăn. Ngay cả khi khách hàng có cùng sự hài lòng tích cực, nhưng mức độ hài lòng chỉ ở mức là hài lòng thì họ cũng có thể tìm cách đến với doanh nghiệp khác và không tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Còn đối với những khách hàng hài lòng thụ động, họ có thể rời bỏ doanh nghiệp bất cứ lúc nào. Vì vậy, việc làm cho khách hàng hài lòng là rất cần thiết, mà việc giúp họ cảm nhận hoàn toàn hài lòng lại quan trọng hơn nhiều. Sự am hiểu này sẽ giúp doanh nghiệp có những biện pháp cải tiến chất lượng sản phẩm, dịch vụ linh hoạt cho từng nhóm khách hàng khác nhau.

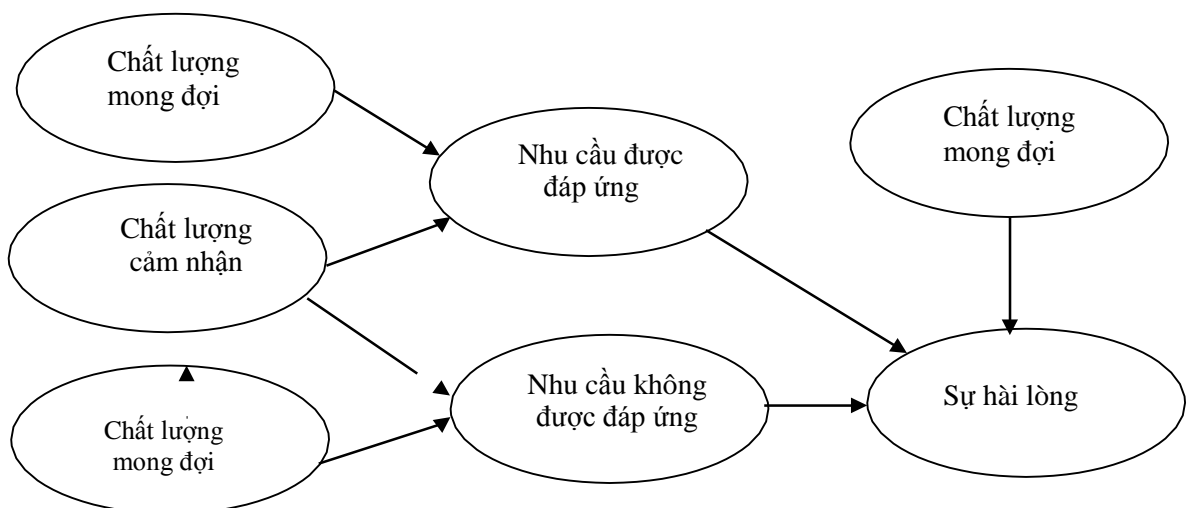
1.1.2.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng và chất lượng dịch vụ

Trong các nghiên cứu, một số tác giả cho rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có sự trùng khớp, vì thế có thể sử dụng hai khái niệm này thay thế cho nhau. Tuy nhiên, đa số các nhà nghiên cứu cho rằng, giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng là hai khái niệm riêng biệt.

Zeithal, V.A.(2000) [23], cho rằng sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, trong khi chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ. Kết quả nghiên cứu này cho thấy chất lượng dịch vụ tập trung phản ánh nhận thức của khách hàng về các thành phần cụ thể của chất lượng dịch vụ. Sự hài lòng của khách hàng bao gồm nhiều hơn nó bị ảnh hưởng bởi nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá cả...

Theo Cronin và Taylor, 1992; Yavas et al, 1997; Ahmad và Kamal, 2002)[11], chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của họ, doanh nghiệp đó đã bước đầu làm cho khách hàng hài lòng.

Trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa hai yếu tố chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, Spreng và Mackoy (1996) [21] cũng chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng khách hàng, thể hiện qua hình sau:



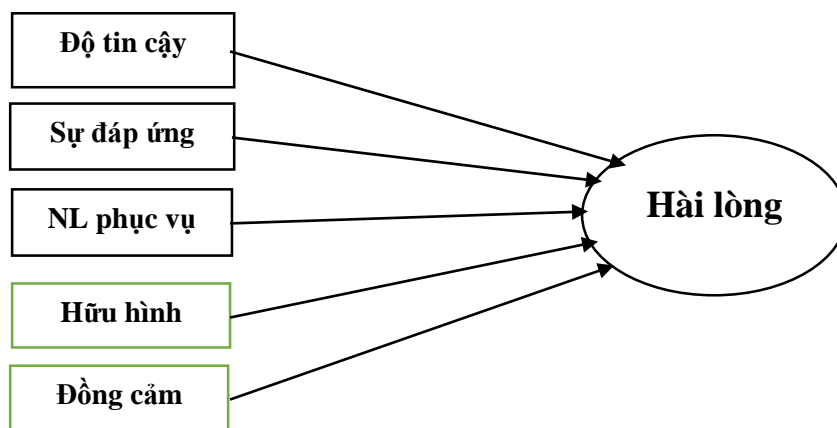
Hình 1.1: Quan hệ giữa CLDV và sự hài lòng khách hàng

Nguồn: Spreng và Mackoy, 1996

Như vậy, có thể hiểu trong mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, thì chất lượng dịch vụ là nguyên nhân, là tiền đề, là nhân tố tác động nhiều nhất và quyết định tạo nên sự hài lòng khách hàng. Nhà cung cấp dịch vụ làm tăng chất lượng dịch vụ thì sẽ làm tăng mức độ hài lòng của khách hàng, đồng nghĩa với việc sẽ thu hút được lượng khách lớn hơn trong tương lai. Vì vậy, doanh nghiệp cần dựa trên nhu cầu, cảm nhận của khách hàng về dịch vụ để tìm phương thức cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ để khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao, thì họ sẽ thỏa mãn với dịch vụ đó. Tuy nhiên chất lượng được cải thiện, nâng cao nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì khách hàng không bao giờ thỏa mãn với dịch vụ đó. Vì vậy, chúng ta có thể sử dụng chất lượng dịch vụ để đo lường cho sự hài lòng của khách hàng.

1.1.2.4 .Một số mô hình lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng

* Mô hình SEVRVQUAL



Hình 1.2. Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman

SEVRVQUAL là mô hình phổ biến nhất của cách tiếp cận nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của khách hàng dựa trên sự khác nhau giữa mức kỳ vọng trước khi sử dụng dịch vụ và mức thực sự cảm nhận sau khi sử dụng dịch vụ.

Mô hình servqual của Parasuraman được xây dựng dựa trên quan điểm về chất lượng dịch vụ, là sự so sánh giữa giá trị kỳ vọng/ mong đợi và giá trị thực tế mà khách hàng cảm nhận được. Do đó, những nội dung mà Parasuraman cho rằng mô hình **SEVRVQUAL** cần phải trả lời được là: Khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ ra

sao; khách hàng đánh giá dịch vụ một cách tổng thể hay từng khía cạnh riêng biệt; nếu là riêng biệt, khía cạnh cụ thể nào sẽ được khách hàng quan tâm; những khía cạnh cụ thể có thay đổi giữa các loại dịch vụ hay phân khúc khách hàng; nếu sự kỳ vọng của khách hàng có vai trò quan trọng trong đánh giá chất lượng dịch vụ, nhưng yếu tố nào góp phần định hình và quyết định sự kỳ vọng này.

Để xây dựng mô hình với khả năng cung cấp những thông tin trên đây, khởi đầu Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985), [16] đã tiến hành khảo sát phỏng vấn 12 nhóm khách hàng mục tiêu sử dụng 4 loại dịch vụ là ngân hàng, thẻ tín dụng, môi giới chứng khoán, sửa chữa và bảo dưỡng sản phẩm. Thành phần của các nhóm khách hàng mục tiêu là đa dạng nhằm khái quát kết quả thu được. Các dịch vụ được lựa chọn có nhiều khác biệt để hướng tới những tiêu chí chất lượng có thể áp dụng chung.

Theo đó, các cuộc phỏng vấn những nhóm khách hàng mục tiêu đã cung cấp nhiều thông tin, hiểu biết về quan điểm của khách hàng khi xác định và đánh giá chất lượng dịch vụ. Nhìn chung họ đều ủng hộ quan điểm chất lượng dịch vụ là tốt nếu đáp ứng hoặc vượt mức kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ. Cụ thể, khi khách hàng trông đợi có dịch vụ xuất sắc, sau đó dịch vụ thực tế được cung cấp vượt mức mong đợi khách hàng sẽ có đánh giá là xuất sắc. Ngược lại, nếu dịch vụ thực tế được cung cấp thấp hơn họ chờ đợi, khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ kém hơn mức xuất sắc. Từ đó các học giả đã xây dựng mô hình SERVQUAL. Căn cứ vào giả thuyết chủ chốt là chất lượng dịch vụ mà khách hàng nhận được là sự khác biệt giữa mức độ họ kỳ vọng hay mong muốn với mức họ thực tế cảm nhận. Cần phải trả lời được là: Khách hàng đánh giá chất lượng. Dựa trên định nghĩa truyền thống về chất lượng dịch vụ, Parasuraman đã xây dựng thang đo SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ.

Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman (1985) [17] đã đưa ra một nội dung tổng thể về chất lượng dịch vụ được khách hàng cảm nhận bởi bởi 10 thành phần, đó là:

1) **Tin cậy**: Nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng hạn ngay lần đầu tiên.

2) **Đáp ứng:** Nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng

3) **Năng lực phục vụ:** Nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho phục vụ khách hàng.

4) **Tiếp cận:** Liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong

việc tiếp cận với dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ cho khách hàng.

5) **Lịch sự:** Nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng.

6) **Thông tin:** Liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ hiểu biết dễ dàng và lắng nghe những vấn đề liên quan đến họ như giải thích dịch vụ, chi phí, giải quyết khiếu nại thắc mắc.

7) **Tín nhiệm:** Nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và thương hiệu công ty, nhân cách của nhân viên dịch vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.

8) **An toàn:** Liên quan đến khả năng đảm bảo sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính cũng như bảo mật thông tin.

9) **Hiểu biết khách hàng:** Thể hiện qua khả năng hiểu biết nhu cầu khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

10) **Phương tiện hữu hình:** Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ dịch vụ.

Mô hình 10 thành phần của chất lượng dịch vụ này có ưu điểm là bao quát được hầu như mọi khía cạnh của dịch vụ nhưng nó có nhược điểm là phức tạp trong đo lường. Vì vậy các nhà nghiên cứu này đã nhiều lần kiểm định mô hình này đi đến kết luận là chất lượng dịch vụ bao gồm 5 thành phần cơ bản đó là:

-Tin cậy, thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn

ngay lần đầu tiên.

- Đáp ứng, thể hiện qua sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

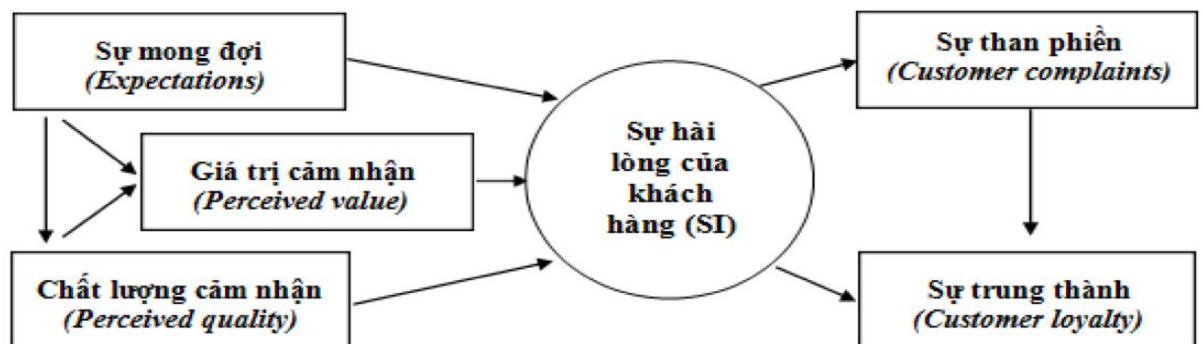
- Năng lực phục vụ, thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.

- Đồng cảm, thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng các nhân khách hàng.

- Phương tiện hữu hình, thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

Mô hình chất lượng dịch vụ Servqual và 5 thành phần của Parasuraman này với những tính năng ưu việt và đơn giản trong ứng dụng trở lên phổ biến và được ứng dụng rộng rãi trong các ngành dịch vụ nói chung và dịch vụ du lịch nói riêng. Đây là công cụ không thể thiếu khi nghiên cứu thị trường các ngành dịch vụ.

*** Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ - ACIS (Fornell, 1996)**



Hình 1.3: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ

Nguồn: Nguồn: vietnambiz.vn

Trong mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI), giá trị cảm nhận chịu sự tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự mong đợi của khách hàng có tác động trực tiếp đến chất lượng cảm nhận. Trên thực tế, khi mong đợi càng cao, có thể tiêu chuẩn về chất lượng cảm nhận của khách hàng đối với sản phẩm càng cao hoặc ngược lại. Do vậy, yêu cầu về chất lượng sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng cần phải đảm bảo và được thỏa mãn trên cơ sở sự hài lòng của họ. Sự hài lòng của khách hàng được tạo thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, sự mong đợi và giá trị cảm nhận, nếu chất lượng và giá trị cảm nhận cao hơn sự mong

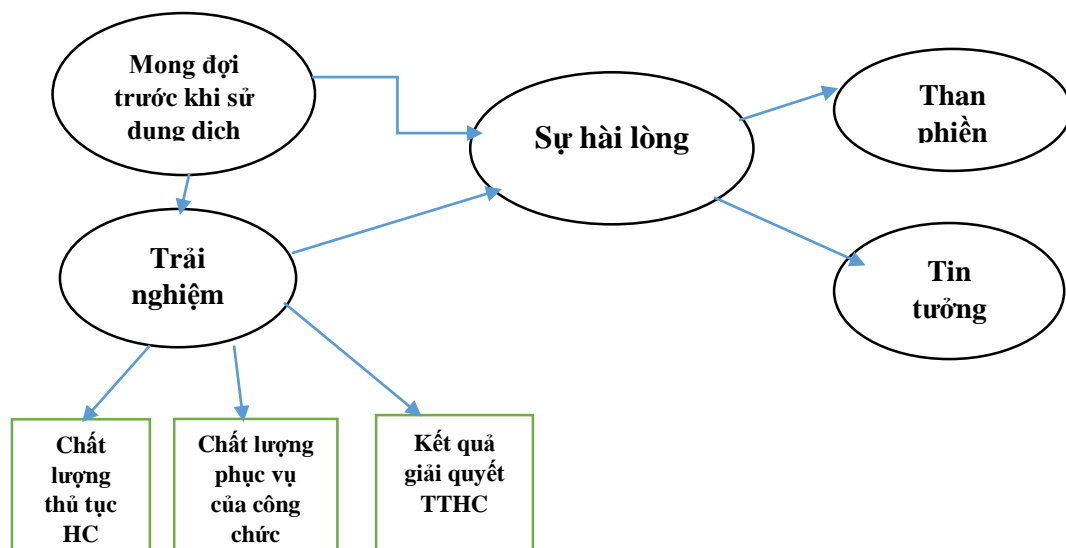
đợi sẽ tạo nên lòng trung thành đối với khách hàng, ngược lại đó là sự phàn nàn hay sự than phiền về sản phẩm mà họ tiêu dùng. Sự mong đợi, thể hiện mức độ chất lượng mà khách hàng mong đợi nhận được, các thông số đo lường sự mong đợi gắn liền với những thông số của hình ảnh và chất lượng cảm nhận của sản phẩm và dịch vụ.

Đây là kết quả của kinh nghiệm tiêu dùng trước đó hoặc thông tin thông qua những kênh truyền thông đối với sản phẩm hoặc dịch vụ.

*** Mô hình đo lường sự hài lòng của khách hàng(người dân) trong thực hiện các thủ tục hành chính ở Việt Nam**

Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng giúp bên cung cấp dịch vụ và bên sử dụng dịch vụ hiểu rõ nhu cầu của nhau, tìm ra biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công được Chính phủ xác định là một nguyên tắc để vận hành bộ máy hành chính.

Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV Ngày 28.12.2014[28] về việc phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Quyết định số 915/QĐ-BNV ngày 20/4/2016 phê duyệt và công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2015. Mô hình nghiên cứu vĩ mô về sự hài lòng của khách hàng với 2 yếu tố chính là: sự mong đợi của khách hàng và trải nghiệm sau khi sử dụng dịch vụ có thể xây dựng như sau:



Hình 1.4: Mô hình đo lường sự hài lòng của người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính ở Việt Nam

Nguồn : Bộ nội vụ, Quyết định số 915/QĐ-BNV, 2015.

Mối quan hệ tác động giữa các yếu tố trong mô hình trên có thể lý giải: Trước khi đến cơ quan hành chính thực hiện một thủ tục hành chính nào đó (sử dụng dịch vụ hành chính công), khách hàng sẽ hình thành trong đầu mục đích của việc thực hiện thủ tục này. Mong đợi trước đó càng cao sẽ tạo ra cảm giác thôi thúc thực hiện càng lớn, từ đó quá trình trải nghiệm dịch vụ hành chính công diễn ra theo chiều hướng tìm hiểu và sử dụng dịch vụ dựa trên mong đợi đã có trước đây. Bởi vậy, mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ hành chính công sẽ có tác động tích cực đến trải nghiệm sau khi sử dụng dịch vụ. Sự trải nghiệm sau này có được dựa trên sự tác động tổng hoà của 3 nhân tố:

1) Chất lượng thủ tục hành chính bao gồm: Công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính, sự đơn giản, dễ thực hiện của hồ sơ thủ tục hành chính, sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính;

2) Sự phục vụ của công chức bao gồm: Giao tiếp lịch sự đúng mực, sự tận tình chu đáo, hướng dẫn rõ ràng dễ hiểu, sự thành thạo, tuân thủ đúng quy định;

3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bao gồm: Sự đầy đủ, chính xác của thông tin, số lần đi lại để giải quyết thủ tục hành chính; đúng hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, sự hợp lý của thời gian giải quyết thủ tục hành chính, chi phí ngoài quy định, sự hợp lý của các mức phí/lệ phí phải nộp, phản ánh kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính.

Đây là cơ sở để xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ công trên địa bàn Hà Nội mà tác giả đang tiến hành xây dựng.

1.2. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

1.2.1 Khái niệm về sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

Đối với công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH dài hạn, người đang hưởng lương các chế độ này là khách hàng và cơ quan BHXH là nhà cung cấp dịch vụ. Cơ quan BHXH uỷ quyền cho ngành Bảo hiểm thực hiện công tác chi trả các chế độ BHXH cho người hưởng. Do đó, sự hài lòng của người hưởng đối với công tác

chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng có thể được xem là khả năng đáp ứng những kỳ vọng của người hưởng đối với công tác chi trả này.

Chi trả là khâu cuối cùng của công tác giải quyết các chế độ BHXH có liên quan trực tiếp đến người lao động. Trong công tác chi trả các chế độ BHXH, kỳ vọng của người hưởng thông thường được thể hiện trước hết ở mức độ chính xác, nhanh chóng, kịp thời, thuận tiện, thể hiện được sự kính trọng đối với người thụ hưởng và chất lượng phục vụ của tổ chức chi trả. Ngoài những yếu tố liên quan đến chất lượng dịch vụ chi trả, thì sự hài lòng của các đối tượng thụ hưởng còn được quyết định bởi những yếu tố khác, chẳng hạn sự tác động tích cực của niềm tin đối với chính phủ hay các đặc điểm về nhân chủng học, văn hoá, học vấn, tuổi tác...của người thụ hưởng dịch vụ.

Vì vậy, có thể khái quát *sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH chính là sự phản hồi tình cảm hay toàn bộ cảm nhận của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH đối với cơ quan BHXH trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi, kỳ vọng trước đó.*

Sự hài lòng của người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH được thể hiện với các mức độ khác nhau: Không hài lòng, hài lòng và hài lòng ngoài mong đợi.

1.2.2. Đặc điểm của đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH là loại dịch vụ công “cốt lõi” mà Nhà nước đứng ra thực hiện. Việc cung cấp dịch vụ cốt lõi này phải thực hiện trên cơ sở pháp lý và các nguyên tắc trong quản lý dịch vụ công, còn đối với việc cung cấp dịch vụ ở khu vực mở rộng, chủ yếu dựa trên nhu cầu của người thụ hưởng dịch vụ.

Theo đó, khách hàng của dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH là những khách hàng “đặc biệt” và nó được thể hiện ở những đặc điểm sau:

(1). Khách hàng của các dịch vụ chi trả các chế độ BHXH là người lao động đã tham gia BHXH, được pháp luật BHXH công nhận có đủ điều kiện để hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH theo từng loại hình BHXH.

Đây là đặc điểm riêng có đối với khách hàng là các đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH. Và cũng chính đặc điểm này sẽ có tác động chi phối đến các nhân tố có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của người thụ hưởng dịch vụ. Theo quy định của Luật BHXH, có hai loại hình BHXH, là BHXH bắt buộc và BHXH tự nguyện. Đối tượng thụ hưởng các loại hình BHXH này khác nhau về đối tượng tham gia, điều kiện và chế độ được hưởng chế độ hưu trí, nhận lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng theo quy định của Luật BHXH, như sau:

*** Đối với BHXH bắt buộc:**

Đối tượng tham gia BHXH bắt buộc là người lao động làm việc theo hợp đồng lao động, cán bộ, công chức, chiến sĩ công an nhân dân, quân đội nhân dân, người hoạt động không chuyên trách ở xã, phường, thị trấn và người làm việc ở nước ngoài(gọi tắt là người lao động).

Người tham gia BHXH bắt buộc được hưởng 5 chế độ (Chế độ ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, hưu trí, tử tuất). Người lao động được nghỉ hưu trí khi có đủ các điều kiện theo quy định tại Điều 50 Luật Bảo hiểm Xã hội và điều 26 của nghị định số 152/2006/NĐ-CP ngày 22/12/2006[30], như sau:

- Nam đủ 60, nữ đủ 55 tuổi và có đủ 20 năm đóng bảo hiểm xã hội trở lên.
- Nam từ đủ 55 tuổi đến đủ 60 tuổi, nữ từ đủ 50 tuổi đến đủ 55 tuổi và có đủ hai mươi năm đóng bảo hiểm xã hội trở lên mà trong đó có đủ mười lăm năm làm nghề, hoặc công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm hoặc có đủ mười lăm năm làm việc ở nơi có phụ cấp khu vực hệ số 0,7 trở lên.
- Người lao động từ đủ 50 tuổi đến đủ 55 tuổi và có đủ hai mươi năm đóng bảo hiểm xã hội trở lên mà trong đó có đủ mười lăm năm làm công việc khai thác than trong hầm lò.
- Người bị nhiễm HIV/AIDS do tai nạn rủi ro nghề nghiệp và có đủ hai mươi năm đóng bảo hiểm xã hội trở lên.

Đối với các trường hợp nghỉ lương hưu khi suy giảm khả năng lao động, điều 51 của luật BHXH và điều 27 của nghị định số 152/2006/NĐ-CP ngày 22/12/2006 của Chính phủ hướng dẫn một số điều của Luật BHXH về BHXH bắt buộc quy định:

Người lao động đã đóng bảo hiểm xã hội đủ 20 năm trở lên, bị suy giảm khả năng lao động từ 61% trở lên, được hưởng lương hưu với mức thấp hơn so với mức lương hưu của người đủ điều kiện nói trên này khi thuộc một trong các trường hợp:

- Nam đủ 50 tuổi trở lên, nữ đủ 45 tuổi trở lên;
- Có đủ 15 năm trở lên làm nghề hoặc công việc đặc biệt nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm thì không kể tuổi đời.

*** BHXH tự nguyện:**

Đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, là công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên và không thuộc đối tượng tham gia BHXH bắt buộc.

Người tham gia BHXH tự nguyện được hưởng 2 chế độ(Hưu trí, tử tuất).

Điều kiện được hưởng hưu trí đối với người tham gia BHXH tự nguyện, quy định tại Điều 54 Luật BHXH là người lao động có đủ 20 năm đóng BHXH tự nguyện, có tuổi đời đủ 60 đối với nam, đủ 55 tuổi đối với nữ.

Theo những quy định trên, khách hàng thông thường chỉ sử dụng dịch vụ thông thường, không được sử dụng dịch vụ chi trả các lương hưu và trợ cấp BHXH. Nói cách khác dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH là loại hình dịch vụ công phục vụ riêng cho các đối tượng đã tham gia BHXH và được hưởng các chế độ BHXH theo quy định của pháp luật. Đặc điểm này, tuy có hạn chế mức độ gay gắt của cạnh tranh giữa các cơ quan thực hiện dịch vụ BHXH, nhưng yêu cầu, đòi hỏi về chất lượng dịch vụ rất cao, chất lượng dịch vụ tốt hay chưa tốt đều có ảnh hưởng đến tính ưu việt của chính sách an sinh xã hội. Vì vậy, cơ quan BHXH phải có giải pháp nắm bắt tâm tư, tình cảm, kỳ vọng của khách hàng để có phương thức thích hợp phục vụ.

(2) Khách hàng BHXH rất khác nhau về tuổi tác, giới tính, nghề nghiệp, thu nhập, trình độ học vấn, lối sống, có kỳ vọng, tâm lý, nhu cầu sử dụng dịch vụ rất đa dạng và phong phú.

Thành phố Hà Nội là Thủ đô, là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá, của cả nước. Theo đó, các đối tượng khách hàng của BHXH Hà Nội, không chỉ là những người lao động làm việc tại các cơ sở kinh tế, xã hội mà còn có cả các đối tượng công chức, viên chức, nhà khoa học, sĩ quan quân đội, công an làm việc trong bộ máy

Nhà nước các cấp, từ cơ sở đến Trung ương... Hơn nữa nhu cầu của người tiêu dùng còn chịu tác động của các yếu tố bên ngoài như nền kinh tế, sự phát triển của công nghệ, cạnh tranh và chính sách BHXH của Đảng, Nhà nước. Và chính những sự khác nhau đó đã tạo nên sự phong phú và đa dạng về nhu cầu và mong muốn, kỳ vọng của các đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả. Cơ quan BHXH cần phân loại các đối tượng thụ hưởng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH thành các nhóm, theo độ tuổi, theo địa bàn sinh sống để có phương thức phục vụ hiệu quả nhất.

(3). Khách hàng BHXH số lượng lớn và gia tăng nhanh

Số lượng người hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH có quan hệ biện chứng với sự gia tăng của kinh tế và chính sách an sinh xã hội của Đảng và Nhà nước. Thực tế cho thấy, trong những năm qua về kinh tế- xã hội của cả nước nói chung, của Thành phố Hà Nội nói riêng có sự phát triển ấn tượng, mức sống của người lao động được nâng lên, nhất là từ khi Luật Bảo hiểm xã hội 2014 có hiệu lực pháp luật, đối tượng tham gia BHXH tự nguyện được khuyến khích, mở rộng cùng với sự hỗ trợ của Nhà nước để tiến tới phủ kín BHXH cho người lao động, số người tham gia BHXH tăng nhanh và có số lượng lớn vô cùng.

(4) Hoạt động sử dụng dịch vụ của các đối tượng thụ hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH nói chung bị giới hạn bởi yếu tố không gian và thời gian.

Đặc thù của dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH là quá trình sản xuất và tiêu thụ là trùng nhau, diễn ra tại địa điểm cố định, thời gian ổn định, không tồn kho mà phải đảm bảo chi trả lương cho người thụ hưởng đúng chế độ, đủ theo mức lương họ được hưởng. Đặc điểm này, tác động đến tâm lý mong muốn được sử dụng dịch vụ có chất lượng cao đáp ứng được kỳ vọng của họ không những về việc đảm bảo chi trả ổn định đúng ngày, đúng và đủ chế độ, có địa điểm giao dịch thuận lợi để giảm bớt thời gian đi lại mà còn kỳ vọng có sự phục vụ, giao tiếp có văn hoá, kính trọng và thân thiện thấu hiểu khó khăn họ. Hơn thế nữa nhiều người thể hiện mong muốn ngày đến nhận đủ lương mà còn là ngày họ được gặp nhau cùng giao lưu tình cảm, trao đổi về thời cuộc, thăm hỏi động viên nhau giữ gìn sức khoẻ, tìm hiểu chính

sách mới.... Vì vậy, mong muốn dịch có địa điểm thuận lợi, được trang bị ghế ngồi cùng trao đổi tâm tư, nguyện vọng khi chờ đợi đến lượt nhận lương.

Nhà cung cấp dịch vụ chi trả cần nghiên cứu để có phương thức chi trả, bố trí địa điểm chi trả hợp lý, thuận lợi hiệu quả, để người hưởng thụ nhận được chất lượng phục vụ tốt nhất, hiệu quả nhất. Sự hài lòng với dịch vụ của người hưởng lương và trợ cấp BHXH có tác động không nhỏ đến sự tin tưởng vào chính sách an sinh xã hội của Đảng và Nhà nước, đặc biệt là việc thực hiện mục tiêu phủ kín diện tham gia BHXH trên phạm vi cả nước.

(5) Khách hàng của BHXH phát triển mở rộng, phụ thuộc rất nhiều vào công tác tuyên truyền, phổ biến các chính sách về BHXH.

Đối với một doanh nghiệp nói chung, marketing cung cấp sản phẩm, dịch vụ là giải pháp hiệu quả nhất tạo ra khách hàng cho doanh nghiệp. Nhưng, đối với dịch vụ BHXH là loại dịch vụ công do Nhà nước thực hiện thì công tác tuyên truyền, phổ biến vận động người lao động tham gia BHXH là nhân tố quyết định đến việc phát triển mở rộng đối tượng tham gia BHXH. Hiện nay BHXH mới có khoảng 32% người lao động tham gia. Như vậy, đối tượng để tuyên truyền, vận động để mở số người tham gia BHXH còn rất lớn, và theo đó số người hàng năm được nghỉ hưu hưởng chế độ BHXH cũng tăng nhanh. Tuy nhiên, trên thị trường BHXH đã có rất nhiều loại hình bảo hiểm của trong nước, của nước ngoài hoạt động và cũng có nhiều cơ chế thu hút không kém hấp dẫn, do vậy BHXH cần tăng cường công tác phổ biến, tuyên truyền sâu rộng chính sách BHXH và tính ưu việt của chính sách này đến từng người dân, từng hộ gia đình, giúp họ nắm được, hiểu được chính sách BHXH, những tác dụng thiết thực của BHXH đối với sự ổn định cuộc sống của người tham gia. Đặc biệt cần làm cho người lao động hiểu rõ, BHXH hoạt động không nhưng không vì mục đích lợi nhuận như các loại hình bảo hiểm thương mại, mà còn có sự đảm bảo và chính sách hỗ trợ của nhà nước để giúp người lao động tham gia BHXH yên tâm về cuộc sống khi nghỉ hưu hoặc gặp điều rủi ro trong cuộc sống. Khi hiểu và tin, đến chính người tham gia BHXH sẽ là người tuyên truyền rất hiệu quả cho gia đình, bạn

bè, bà con làng xóm cùng tham gia. Chỉ có như vậy, mục tiêu bao phủ diện tham gia BHXH của Nhà nước mới đạt kết quả tốt, góp phần ổn định an toàn xã hội.

Như vậy, với những đặc điểm cơ bản của đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương và trợ cấp BHXH như trên, thì đối tượng khách hàng của dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH có thể được xem như là các khách hàng “đặc biệt” của BHXH. Vì vậy, để nâng cao sự hài lòng của các đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương và trợ cấp BHXH, cơ quan BHXH cùng ngành Bưu điện (đơn vị đại diện chi trả) cũng cần có những giải pháp khác biệt, thiết thực, phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng mới có thể đạt hiệu quả.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

Mặc dù có thể được quan niệm khác nhau, nhưng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng nhìn chung được thừa nhận có mối quan hệ qua lại chặt chẽ. Như đã phân tích, chất lượng dịch vụ gắn liền với các thuộc tính của quá trình cung ứng dịch vụ, do nhà cung cấp căn cứ vào nhu cầu thị trường, và thị hiếu khách hàng để xây dựng nên. Khách hàng sẽ đánh giá chất lượng dịch vụ trên cơ sở so sánh mức trông đợi và mức thực tế cảm nhận đối với các thuộc tính của quá trình cung ứng dịch vụ. Mặc dù mức đánh giá chất lượng có thể khác nhau giữa từng khách hàng nhưng về cơ bản được quyết định bởi các thuộc tính của quá trình cung ứng dịch vụ mang tính khách quan đối với khách hàng. Kết quả quá trình đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ dẫn đến cảm giác thoả mãn, hài lòng hoặc không hài lòng của khách hàng.

Nghiên cứu của Phan Nguyên Kiều Đan Ly và Lưu Tiến Dũng (2016) [6] về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh trên địa bàn TP Hồ Chí Minh thông qua sử dụng mô hình SERVQUAL, các tác giả đã rút ra hai nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế gồm: (1) Sự đáp ứng và cảm thông, (2) Năng lực phục vụ và phương tiện hữu hình.

Ngoài chất lượng dịch vụ, mức độ thoả mãn, sự hài lòng của khách hàng nói chung còn được quyết định bởi các yếu tố mang tính chủ quan và cá nhân của khách

hàng, chẳng hạn nền tảng văn hoá, tính cách, sở thích, đặc điểm nhân chủng học.

Đối với dịch vụ hành chính công, nghiên cứu của Kenneth(2005) [13], đã chứng minh 5 nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân là kết quả thực hiện, thời gian giao dịch, trình độ cán bộ viên chức, sự công bằng và sự chu đáo.

Nghiên cứu của Phạm Thị Huế, Lê Đình Đại [4], đã xác định được 4 nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công, bao gồm: (1) Năng lực phục vụ của cán bộ;(2) Quy trình thủ tục phục vụ;(3) Thái độ và mức độ phục vụ;(4) Cơ sở vật chất: đó là thủ tục, thông tin và lệ phí, nhân viên và cơ sở vật chất của đơn vị.

Qua lược khảo các nghiên cứu trước liên quan đề tài, tác giả đúc kết được 7 nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH phục vụ cho nghiên cứu của mình bao gồm: (1) Mức độ tin cậy, (2) phương tiện hữu hình, (3) khả năng đáp ứng, (4) năng lực phục vụ của cán bộ công chức, (5) mức độ đồng cảm, (6) quy trình thủ tục, và (7) là kỳ vọng của khách hàng.

Mức độ tin cậy: Mức độ tin cậy của khách hàng thể hiện qua việc hồ sơ giao dịch được giải quyết và nhận kết quả đúng hẹn, họ cảm nhận sự quan tâm chân thành vào những gì mà cơ quan nhà nước đã hứa và thực hiện. Mức độ tin cậy của người dân có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Khả năng đáp ứng: Khả năng đáp ứng dịch vụ công đến khách hàng thể hiện qua sự sẵn sàng phục vụ, giải quyết những thắc mắc, luôn sẵn sàng giúp đỡ, hướng dẫn tận tình trong việc lập hồ sơ. Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Năng lực phục vụ: Năng lực phục vụ thể hiện ở trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, tính chuyên nghiệp trong tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc cho người dân. Nếu tiếp xúc với cán bộ, công chức có thái độ nhiệt tình, chân thành, thân thiện thì người dân cảm thấy an tâm. Năng lực phục vụ của cán bộ, công chức có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng

dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Phương tiện hữu hình: Phương tiện hữu hình biểu hiện qua các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại phòng tiếp dân, bao gồm: vị trí phòng tiếp nhận và giao trả kết quả hồ sơ thuận tiện cho việc đi lại, rộng rãi, thoáng mát, sạch sẽ; bàn, ghế được bố trí hợp lý. Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Mức độ đồng cảm: Mức độ đồng cảm thể hiện ở sự tận tâm phục vụ, tận tình hướng dẫn của đội ngũ cán bộ, công chức, có sự thấu hiểu, cảm thông với khách hàng tuổi cao, sức yếu... để tìm mọi biện pháp giải quyết hồ sơ cho người dân linh hoạt, kịp thời. Mức độ đồng cảm của cán bộ, công chức có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Quy trình thủ tục: Quy trình thủ tục hành chính để áp dụng trong giải quyết hồ sơ liên quan, quy trình càng rõ ràng, đơn giản, thuận tiện và được công khai, minh bạch thì người dân dễ dàng thực hiện. Quy trình thủ tục có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Kỳ vọng của khách hàng: Kỳ vọng của khách hàng là những mong đợi của khách hàng khi sử dụng, trải nghiệm dịch vụ và sự đáp ứng mong đợi của họ. Kỳ vọng khách hàng có ảnh hưởng ngược chiều đến sự hài lòng của người hưởng lương hưu đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH. Kỳ vọng phù hợp, nhà cung cấp dịch vụ sẽ cố gắng phấn đấu phục vụ, và như vậy sự hài lòng của người hưởng sẽ thỏa mãn. Nhưng kỳ vọng cao, nhà cung cấp dịch vụ không đủ năng lực phục vụ và chỉ đáp ứng được mức độ thấp hơn kỳ vọng, người hưởng sẽ có phản ứng không hài lòng hoặc chán nản. Vì vậy, doanh nghiệp cần đưa ra mức kỳ vọng phù hợp với năng lực, nguồn lực, khả dĩ mức đó có thể không mang lại cho đơn vị mức lợi nhuận không nhiều, nhưng vẫn đáp ứng được kỳ vọng phù hợp của người hưởng, thì sự hài lòng của người hưởng mới có hiệu quả tốt. Theo đó, nhà cung cấp dịch vụ chi trả có cơ sở, mục tiêu để nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.2.4. Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao sự hài lòng của người đang hưởng các chế độ BHXH đối với công tác chi trả.

Khách hàng là tài sản vô giá của mỗi doanh nghiệp, tổ chức (gọi chung là doanh nghiệp). Vì vậy, trong kinh doanh, phục vụ sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm hoặc dịch vụ là vô cùng quan trọng. Đây là nền móng, là điều kiện cần trong bất kỳ chiến lược giữ chân khách hàng nào của doanh nghiệp để xây dựng hệ thống khách hàng trung thành. Chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH cũng là dịch vụ công, thực hiện một chính sách BHXH được xác định là trụ cột của hệ thống an sinh xã hội được Đảng, Nhà nước đặc biệt quan tâm, việc nâng cao sự hài lòng của người đang hưởng các chế độ BHXH đối với công tác chi trả có ý nghĩa hết sức quan trọng, đó là:

+ Nâng cao lòng tin của người dân với chính sách của Đảng Nhà nước, góp phần đảm bảo trật tự, an toàn xã hội.

+ Đối với cơ quan BHXH, sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ chi trả là tiêu chí quan trọng nhất để đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức, thực hiện việc phân loại đánh giá thi đua khen thưởng minh bạch, đúng, công bằng và cũng từ đó đề ra giải pháp sát thực để phát huy mặt tích cực, khắc phục hạn chế của cơ quan, của cán bộ, công chức, viên chức. Mặt khác, việc đánh giá, đo lường sự hài lòng của khách hàng, cũng đồng nghĩa với việc thực hiện quyền giám sát của người dân đối với dịch vụ chi trả BHXH, để đảm bảo tính công khai, minh bạch trong quản lý quỹ BHXH, chống tham nhũng, thất thoát.

+ Đối với người thụ hưởng dịch vụ, được đảm bảo việc nhận lương đúng, đủ, thuận lợi và an toàn.

Chính sách an sinh xã hội luôn được Đảng và Nhà nước đặc biệt quan tâm. Làm tốt công tác chi trả các chế độ BHXH góp phần ổn định trật tự an toàn xã hội, đảm bảo cuộc sống cho người dân, làm tiền đề vững chắc cho sự phát triển kinh tế- xã hội. Do đó, cơ quan BHXH, ngành Bưu điện với vai trò là đơn vị đại lý trực tiếp chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH cho người thụ hưởng cần phải tìm hiểu, đánh giá đúng hiệu quả của việc làm hài lòng khách hàng so với các đơn vị BHXH bạn và so với

phương châm hoạt động là tất cả vì sự hài lòng của khách hàng để tìm cách cải thiện, nâng cao sự hài lòng cho khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Đẩy mạnh cải cách hành chính trong bối cảnh hội nhập gia tăng sự cạnh tranh hiện nay, sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm và chất lượng dịch vụ, nhất là dịch vụ công về BHXH, trong đó có dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH với vị trí là cốt lõi của hệ thống BHXH là rất cần thiết và ngày càng trở lên quan trọng.

Trong Chương 1, luận văn đã đi sâu phân tích lý luận chung về sự hài lòng của khách hàng thông qua các khái niệm có liên quan đến dịch vụ, khách hàng; sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ; mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng; mô hình lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng dịch vụ. Qua khảo lược các nghiên cứu trước có liên quan đến đề tài, tác giả đúc kết được 07 những nhân tố có tác động đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của các đối tượng hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH đối với dịch vụ chi trả.

Chương 2: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHỮNG ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1 Khái quát về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

2.1.1 Giới thiệu sơ lược về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Ngày 09/01/1990 Công ty BHXH đối với người lao động ngoài quốc doanh được UBND thành phố Hà Nội thành lập theo quyết định số 70/QĐ/UB, hoạt động theo Điều lệ dự thảo về BHXH của Bộ Lao động -Thương binh & xã hội. Theo đó, nhiệm vụ chủ yếu của BHXH là thực hiện BHXH đối với lao động tại các đơn vị ngoài quốc doanh. Nhân lực khi đó của BHXH Hà Nội chỉ có 7 người.

Ngày 31/10/1992, UBND Thành phố Hà Nội ban hành Quyết định số 2654/UB thành lập BHXH Hà Nội trên cơ sở hợp nhất Công ty BHXH ngoài quốc doanh với BHXH trong khu vực nhà nước từ Sở Lao động –Thương binh và xã hội chuyển sang. Cơ quan BHXH đã được cấp riêng trụ sở làm việc tại 72 Triệu Việt Vương và những trang thiết bị quan trọng phục vụ công tác được Thành phố trang bị. Từ thời điểm này, BHXH Hà Nội có thêm nhiệm vụ làm thủ tục cho người về hưu theo Nghị định 236-HĐBT và chi trả lương hưu trên địa bàn Thành phố Hà Nội . Đây là bước ngoặt quan trọng cho sự phát triển của BHXH về cả tổ chức bộ máy cũng như chính sách BHXH trong tương lai.

Thực hiện chủ trương tổ chức ngành Bảo hiểm xã hội theo hệ thống dọc từ Trung ương xuống địa phương, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành quyết định số 15/QĐ-TCCB, ngày 15 tháng 06 năm 1995 thành lập Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội trên cơ sở sáp nhập BHXH của Sở Lao động thương binh và xã hội và BHXH thuộc Liên đoàn Thành phố Hà Nội. Nhiệm vụ cơ bản của BHXH là thực hiện quản lý thu, chi giải quyết chế độ độ chính sách cho người lao động tham gia BHXH và những người được hưởng chế độ chính sách BHXH trước năm 1995.

Từ tháng 3/2003, BHXH Hà Nội được tiếp nhận bộ máy cán bộ chức năng,

nhiệm vụ của Bảo hiểm y tế các ngành Giao thông vận tải, Dầu khí, Ngành than chuyển sang. Từ đây BHXH Thành phố Hà Nội được giao thực hiện toàn diện chính sách BHXH, BHYT bắt buộc, BHYT tự nguyện đối với nhân dân và người lao động;

Thực hiện Nghị quyết số 15/2008/QH12 ngày 29/05/2008 của Quốc Hội về việc sáp nhập tỉnh Hà Tây và Thành phố Hà Nội, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam với BHXH ban hành Quyết định số 3902/QĐ-BHXH tổ chức lại BHXH Hà Nội trên cơ sở sáp nhập BHXH tỉnh Hà Tây và các địa phương có liên quan khác.

2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của BHXH thành phố Hà Nội

Chức năng của BHXH Hà Nội:

Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội có chức năng tổ chức thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN, quản lý các quỹ: BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn Hà Nội theo quy định của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam và chịu sự quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Hà Nội của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Bảo hiểm xã hội Hà Nội có tư cách pháp nhân, có con dấu, tài khoản và trụ sở đặt tại Thành phố Hà Nội.

Nhiệm vụ của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Bảo hiểm xã hội Hà Nội thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo Quyết định số 99/QĐ-BHXH ngày 28/01/2015 và Quyết định 969/QĐ-BHXH ngày 29/7/2019[26] của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam:

Xây dựng kế hoạch ngắn hạn và dài hạn về phát triển BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn Thành phố Hà Nội, xây dựng chương trình công tác hàng năm trình Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam (Tổng giám đốc), đồng thời tổ chức thực hiện kế hoạch, chương trình mà Tổng Giám đốc đã phê duyệt.

Tổ chức thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến các chế độ, chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

Tổ chức khai thác, đăng ký, quản lý các đối tượng tham gia và hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế theo quy định; cấp sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế cho

những người tham gia BHXH, BHYT; tổ chức thu các khoản đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp của các tổ chức và cá nhân tham gia; giải quyết hưởng các chế độ BHXH, BHYT và chỉ đạo, hướng dẫn BHXH quận, huyện triển khai thực hiện theo quy định.

Thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết chế độ BHXH, BHYT tại cơ quan BHXH Thành phố và Bảo hiểm xã hội quận, huyện, thị xã trực thuộc.

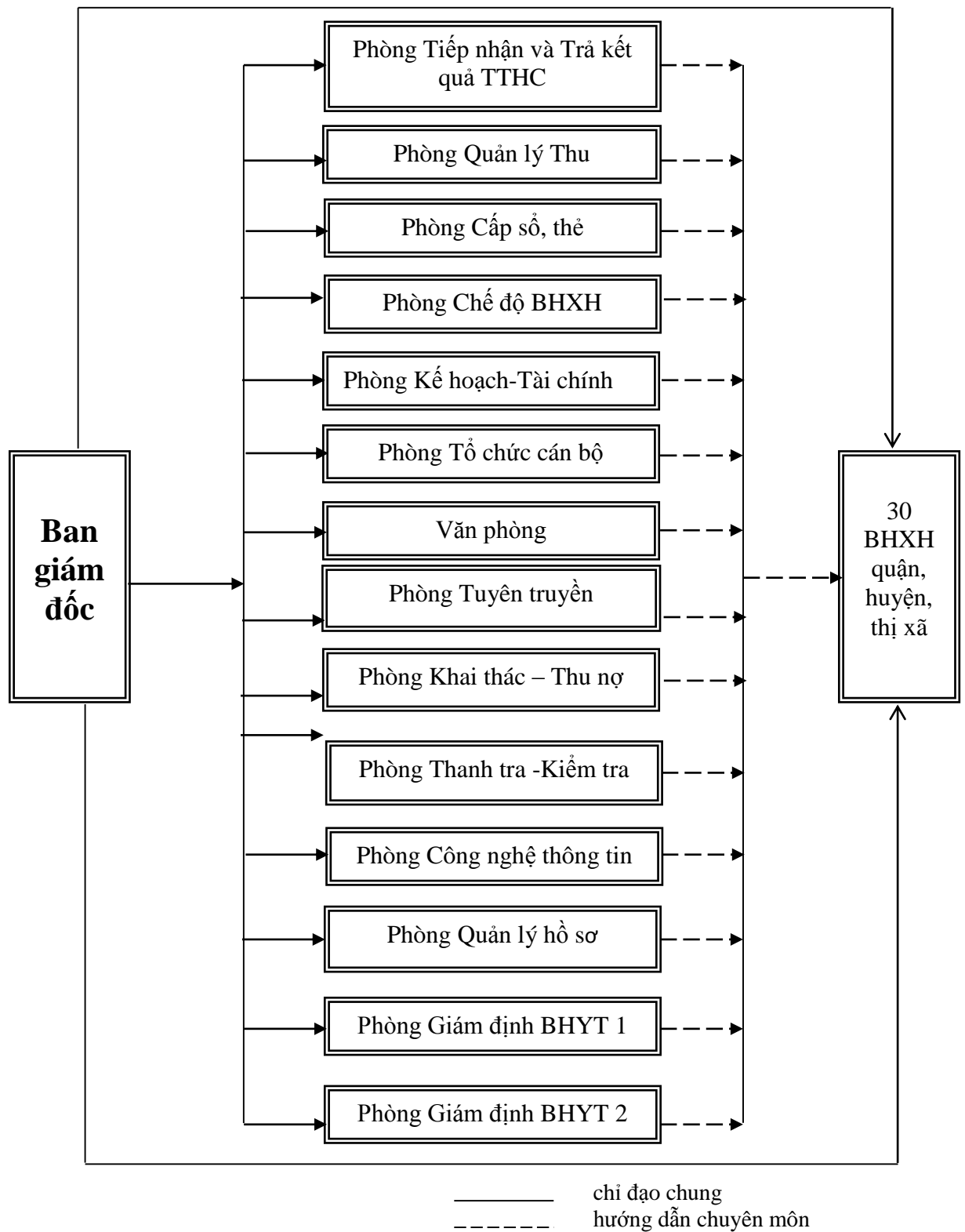
Tổ chức ký hợp đồng, giám sát thực hiện hợp đồng với các cơ sở khám, chữa bệnh có đủ điều kiện, tiêu chuẩn chuyên môn, kỹ thuật và giám sát việc cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh; bảo vệ quyền lợi người tham gia bảo hiểm y tế và chống lạm dụng quỹ BHYT; Tham gia vào quá trình lựa chọn nhà thầu cung cấp thuốc của các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT tế trên địa bàn theo phân cấp của Tổng Giám đốc.

Tổ chức kiểm tra, giải quyết các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về việc thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT đối với các đơn vị trực thuộc BHYT Thành phố và tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT, cơ sở khám, chữa bệnh BHYT tế theo quy định của pháp luật; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền xử lý những hành vi vi phạm pháp luật.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

BHXH Thành phố Hà Nội là đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, được tổ chức theo mô hình: Ban lãnh đạo có Giám đốc và 04 phó Giám đốc, 14 phòng nghiệp vụ và có 30 BHXH quận, huyện, thị xã.

Tổng số cán bộ công chức, viên chức đến hết năm 2019 có 1.377 người, trong đó có 125 người có trình độ thạc sĩ trở lên (chiếm 9,0%); 1.130 người trình độ Đại học trở lên chiếm 82,1%; còn lại 8,9% người có trình độ Cao đẳng, Trung cấp, Sơ cấp.



Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của BHXH thành phố Hà Nội

2.1.4 Chức năng nhiệm vụ của Phòng nghiệp vụ và Văn phòng BHXH Thành phố Hà Nội

***Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm chung:**

Giúp Giám đốc phối hợp thực hiện các nhiệm vụ: công tác thanh tra, kiểm tra, tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, thực hiện công tác thông tin truyền truyền, báo cáo, trách nhiệm chế độ quản lý cán bộ, tài sản được quy định tại Quyết định số 816/QĐ-BHXH ngày 23/05/2017 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

*** Chức năng nhiệm vụ cụ thể của từng phòng nghiệp vụ khái quát như sau:**

1. Phòng Chế độ bảo hiểm xã hội:

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố và giải quyết các chế độ bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm xã hội tự nguyện (sau đây gọi chung là bảo hiểm xã hội); quản lý đối tượng hưởng các chế độ: BHXH, BHTN, BHTNLD, bệnh nghề nghiệp theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

2. Phòng Giám định BHYT 1 và Phòng Giám định BHYT 2:

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố Hà Nội quản lý và tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm y tế trên địa bàn theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam; theo sự phân giao cơ sở khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế thuộc quyền quản lý của Giám đốc BHXH Thành phố Hà Nội

3. Phòng Quản lý thu

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố quản lý và tổ chức thực hiện công tác thu BHXH, BHTN, BHYT, quản lý các đối tượng tham gia BHXH, BHTN, BHYT của các tổ chức và cá nhân theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

4. Phòng Khai thác và thu nợ:

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố quản lý và tổ chức thực hiện công tác phát triển đối tượng tham gia và công tác quản lý nợ, đơn đốc thu hồi nợ BHXH, BHTN, BHYT của các tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

5. Phòng cấp sổ, thẻ:

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố quản lý, hướng dẫn và tổ chức thực hiện việc cấp sổ BHXH, BHYT; việc ghi, xác nhận quá trình đóng, chốt sổ BHXH cho

người tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp và những thay đổi trong việc đóng BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ, bệnh nghề nghiệp của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ, bệnh nghề nghiệp theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

6. Phòng Tổ chức cán bộ:

Giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh quản lý và tổ chức thực hiện các công tác tổ chức, biên chế, công tác cán bộ, công tác kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng, cải cách hành chính, phòng chống tham nhũng, thi đua, khen thưởng, công tác quân sự địa phương, công tác thanh niên, công tác bình đẳng giới, thực hiện quy chế dân chủ; tổ chức thực hiện chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức thuộc BHXH Thành phố theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

7. Phòng Kế hoạch - Tài chính: Phòng Kế hoạch - Tài chính

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố thực hiện công tác kế hoạch và quản lý tài chính, tài sản, tổ chức công tác kế toán của BHXH Thành phố theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

8. Phòng Thanh tra - Kiểm tra: Phòng Thanh tra - Kiểm tra Giúp

Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh tổ chức thực hiện công tác thanh tra chuyên ngành việc đóng BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn Thành phố, tổ chức thực hiện công tác kiểm tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện chế độ, chính sách về BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ và quản lý tài chính trong hệ thống BHXH Thành phố theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

9. Phòng Công nghệ thông tin : Phòng Công nghệ thông tin có chức năng

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố quản lý và tổ chức thực hiện việc phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của hệ thống BHXH Thành phố theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

10. Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính:

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết; tư vấn chế độ, chính sách về BHXH, BHYT, BHTN, lưu trữ hồ sơ hưởng BHXH và hồ sơ nghiệp vụ theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam

(riêng BHXH Thành phố Hồ Chí Minh và Thành phố Hà Nội, chức năng lưu trữ hồ sơ giao cho Phòng Quản lý hồ sơ).

11. Văn phòng :

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố quản lý và tổ chức thực hiện các công tác: Tổng hợp, hành chính, văn thư, quản trị, ISO, tuyên truyền, pháp chế theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam. Văn phòng có con dấu riêng.

12. Phòng Tuyên truyền:

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố quản lý và tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền về BHXH, BHTN, BHYT, BHTNLD trên địa bàn theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

13. Phòng Quản lý hồ sơ:

Giúp Giám đốc BHXH Thành phố tổ chức quản lý và lưu trữ hồ sơ, tài liệu trong hệ thống BHXH theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

2.2. Đặc điểm công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

2.2.1. Số liệu quản lý công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

i. Quản lý đối tượng chi trả lương hưu từ năm 2017-2019

Theo báo cáo của Bảo hiểm xã hội Hà Nội, năm 2005 có 686,173 người tham gia BHXH bắt buộc và 891 người tham gia BHXH tự nguyện, đến năm 2019 trên địa bàn Thành phố có 1.798.731 người tham gia BHXH, tăng 69,9% (tăng 728.000 người), so với năm 2016. Nếu so với năm 1995, số người tham gia BHXH tăng 457,13% (tăng 1.482.283 người). Trong đó, BHXH tự nguyện tăng nhanh từ 891 người (năm 2005), 4.921 người (năm 2010), 19.717 người (năm 2015) lên 35.698 người năm 2019. Theo đó, số người được hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH cũng tăng nhanh lên đến 566.874 người năm 2019, chiếm 32,2% số người tham gia BHXH và tăng 6,7% so với năm 2016. Cùng với sự gia tăng đời sống do kinh tế phát triển, tuổi đời bình quân của các đối tượng hưởng lương hưu tăng cao. Trong đó người nghỉ hưu tuổi trên 80 đã có trên 73.000 vào năm 2019. Sự gia tăng nhanh chóng về số lượng các đối tượng thụ hưởng và đặc điểm tuổi cao sức yếu của người thụ hưởng cũng nói rộng khoảng cách theo hướng người cao tuổi tăng nhanh như trình bày trên, yêu cầu

đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực phục vụ là rất cần thiết và bức xúc để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ chi trả.

Sự biến động về số người và số tiền chi trả lương hưu tăng dần theo từng năm. Năm 2019 so với năm 2017 số người tăng từ 52.698 người lên 56.084 người tăng 6,4% và số tiền tăng từ 1.427.349 triệu đồng tăng lên 2.025.559 triệu đồng tăng 41%, trong đó: bên quỹ BHXH đảm bảo tăng mạnh cả về số người lẫn số tiền nhưng số người bên nguồn Ngân sách Nhà nước đảm bảo lại giảm nhưng số tiền tăng. Nguyên nhân chủ yếu là do những đối tượng này chuyển đến nơi khác, chết và Nhà nước điều chỉnh tiền lương tăng lên.

Bảng 2.1: Kết quả chi trả các chế độ hưu trí theo người hưởng và nguồn kinh phí đảm bảo chi trả trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Tổng số		Trong đó			
			NSNN đảm bảo		Quỹ BHXH đảm bảo	
	Số người	Số tiền	Số người	Số tiền	Số người	Số tiền
	(người)	(tr.đ)	(người)	(tr.đ)	(người)	(tr.đ)
2017	52.698	1.427.349	25.080	685.393	27.618	741.956
2018	54.510	1.820.580	24.466	815.789	30.044	1.004.791
2019	56.084	2.125.559	23.785	893.198	32.299	1.232.361
Cộng	163.292	5.373.488	73.331	2.394.380	89.961	2.979.108

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

ii. Quản lý đối tượng chi trả chế độ mất sức lao động và trợ cấp khác

Bảng 2.2: Kết quả chi trả chế độ mất sức lao động, các chế độ khác hàng tháng trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Mất sức lao động		Chế độ QĐ613		Các CĐ khác (QĐ 91)	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	10,747	152,522	488	7.609	168	1.038
2018	10,643	183,600	526	7.144	179	1.121
2019	10,542	181,913	535	7230	221	1.235
Cộng	31.932	518.035	1.549	21.983	568	3.394

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

Số tiền chi của các chế độ MSLĐ, QĐ 613, QĐ 91 đều tăng lên. Nguyên nhân chủ yếu là do hàng năm chính phủ có những văn bản điều chỉnh tăng tiền lương tối thiểu.

iii. Chế độ TNLD - BNN

Bảng 2.3: Kết quả chi trả chế độ TNLD - BNN hàng tháng trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

DVT: Triệu đồng, người

Năm	Tổng số		Trong đó			
			NSNN đảm bảo		Quỹ BHXH đảm bảo	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	2.057	11.176	441	2,518	1,616	8,658
2018	2.079	14.265	441	3,120	1,638	11,145
2019	2.116	15.568	441	3,126	1,675	12,442
Cộng	6.252	41.009	1.323	8.764	4.929	32.245

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP Hà Nội

Chế độ này áp dụng chủ yếu cho những người lao động bị suy giảm khả năng lao động từ 31% trở lên. Qua nghiên cứu từ năm 2017-2019 số người hưởng tại tỉnh là 6.252 người với số tiền 41.009 triệu đồng và chủ yếu là nguồn chi từ quỹ BHXH đảm bảo. Bên cạnh đó thì lượng người và số tiền chi qua các năm có tăng lên nhưng không đáng kể (Bảng 2.3).

iv. Chế độ BHXH 1 lần

Chi chế độ BHXH 1 lần cũng chiếm một lượng tiền tương đối lớn so với chi hàng tháng. Nền kinh tế - xã hội của đất nước ngày càng phát triển thì lượng người tham gia BHXH ở các doanh nghiệp, công ty ngày càng lớn. Vì thế mà số lượng người chấm dứt hợp đồng lao động tại các doanh nghiệp, công ty ngày càng nhiều dẫn đến số người thanh toán chế độ 1 lần (Điều 55) ngày càng cao. Qua nghiên cứu cho thấy số người thanh toán chế độ này tăng nhanh qua các năm và số tiền chi đều do nguồn quỹ BHXH chi trả. Ta thấy chế độ BHXH 1 lần khi thôi việc năm 2019 đạt

36.370 triệu đồng tăng 27% so với năm 2018 và năm 2018 đạt 28.580 triệu đồng tăng 20% so với năm 2017.

Trợ cấp BHXH 1 lần khi nghỉ hưu (Điều 54) năm 2018 số chi tăng so với năm 2017 từ 18.139 triệu đồng tăng lên 22.229 triệu đồng tăng 22,5%. Năm 2019 số chi đạt 25.556 triệu đồng tăng 15% so với năm 2018 (Bảng 2.4). Nguyên nhân của sự tăng của chế độ này là khi có lượng người đến độ tuổi hưởng hưu nhiều thì số chi và số người hưởng hưu sẽ tăng.

Về bảo hiểm thất nghiệp, năm 2017 là năm đầu mới triển khai nên có phát sinh chi với lượng người được hưởng ít và với số tiền thấp số người hưởng trong năm 2017 là 2.266 người với số tiền 4.786 triệu đồng. Nhưng chế độ này tăng lên một cách nhanh chóng vì bản thân nó là khoản hỗ trợ cho người lao động khi bị thất nghiệp đi tìm kiếm việc làm mới. Năm 2018 số chi đạt 9.539 triệu đồng tăng 99% so với năm 2017. Năm 2019 số chi đạt 11.563 triệu đồng tăng 21% so với năm 2018 (Bảng 2.4).

Bảng 2.4: Kết quả chi trả chế độ BHXH 1 lần và trợ cấp thất nghiệp 1 lần trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Trợ cấp 1 lần khi nghỉ hưu (Điều 54)		Trợ cấp BHXH 1 lần (Điều 55)		Trợ cấp thất nghiệp 1 lần	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	2.358	18,139	4,382	23,732	2,266	4,786
2018	2.876	22,229	4.356	28,580	3,250	9,539
2019	3.278	25,556	4,640	36,370	4,525	11,563
Cộng	8.512	65.924	13.378	88.682	1.041	25.888

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

v. Chế độ tử tuất

Chế độ tử tuất hàng tháng được áp dụng với những đối tượng quy định tại khoản 1 điều 63 của luật bảo hiểm xã hội. Áp dụng cho những người lao động bị chết thì thân nhân của họ được hưởng. Qua nghiên cứu ta thấy số người và số tiền chi chế độ tử tuất tăng dần qua các năm (Bảng 2.5).

Số người và số tiền hưởng tuất hàng tháng bên nguồn chi do NSNN đảm bảo lớn hơn rất nhiều so với nguồn chi do quỹ BHXH đảm bảo. Nguyên nhân là do số người hưởng hưu lớn tuổi bên nguồn này rất lớn. Vì vậy, những đối tượng giảm do chết cũng nhiều hơn bên nguồn quỹ BHXH. Qua 3 năm tổng số tiền chi 2 nguồn đạt 109.866 triệu đồng trong đó bên NSNN đảm bảo chiếm 85.336 triệu đồng và bên nguồn quỹ chỉ chiếm 24.530 triệu đồng.

Bảng 2.5: Kết quả chi trả chế độ tử tuất hàng tháng trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Tổng số		Trong đó			
			NSNN đảm bảo		Quỹ BHXH đảm bảo	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	6.733	28.732	5,319	22,249	1,414	6,483
2018	6.878	36.335	5,412	28,305	1,466	8,030
2019	7.111	44.799	5,521	34,782	1,590	10,017
Cộng	20.722	109.866	16.252	85.336	4.470	24.530

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

vi. Chế độ tuất 1 lần:

Bảng 2.6: Kết quả chi trả chế độ tuất 1 lần trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Tổng số		Trong đó			
			NSNN đảm bảo		Quỹ BHXH đảm bảo	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	2.834	16.414	415	2.403	2.419	14.011
2018	2.714	19.568	432	3.114	2.282	16.454
2019	2.198	19.190	350	3.066	1.848	16.124
Cộng	7.746	55.172	1.197	8.583	6.549	46.589

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

Chế độ này chủ yếu là những người không đủ điều kiện hưởng tuất tháng thì được hưởng chế độ này. Qua 3 năm có 7.746 người hưởng với tổng số tiền 55.172 triệu đồng trong đó chủ yếu là do nguồn quỹ BHXH chi 46.589 triệu đồng chiếm 84% trên tổng số chi. Nguyên nhân là những người thuộc đối tượng quỹ BHXH đảm bảo lương hưu hàng tháng của họ thường cao hơn so với những người hưởng do bên NSNN đảm bảo. Vì vậy, mà lượng tiền bên quỹ thường là lớn hơn. (Bảng 2.6).

vii. Chế độ mai táng

Chế độ mai táng qua 3 năm nghiên cứu thì số người và số tiền chi chiếm một lượng nhỏ so với tổng số chi. Mà số chi này chủ yếu là do ngân sách nhà nước đảm bảo. Qua 3 năm có 3.701 người hưởng chế độ này với tổng số tiền chi là 29.824 triệu đồng chủ yếu là của bên nguồn NSNN đảm bảo. số người và số tiền qua các năm giảm nhưng với mức giảm rất nhỏ.

Bảng 2.7: Kết quả chi trả chế độ mai táng trên địa bàn Thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Tổng số		Trong đó			
			NSNN đảm bảo		Quỹ BHXH đảm bảo	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	1.543	8.524	1.198	5.935	345	2.589
2018	1.135	10.241	813	7.317	322	2.924
2019	1.023	11.059	732	7.711	291	3.348
Cộng	3.701	29.824	2.743	20.963	958	8.861

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

viii. Chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm xã hội thất nghiệp

Qua nghiên cứu 3 năm từ 2017-2019 thì BHXH tự nguyện mới có 335 trường hợp thanh toán với số tiền là 4.023 triệu đồng. Còn BH thất nghiệp có 16.686 người thanh toán với số tiền 45.655 triệu đồng (Bảng 2.8)

Bảng 2.8: Kết quả chi trả chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Bảo hiểm xã hội tự nguyện		Bảo hiểm thất nghiệp	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	53	393	2.266	4.894
2018	107	1.367	4.624	13.284
2019	175	2.263	9.796	27.477
Cộng	335	4.023	16.686	45.655

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

ix. Tổng hợp số người và số tiền chi lương hưu, trợ cấp BHXH

Bảng 2.9: Tổng hợp số người và số tiền chi lương hưu, trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Tổng số		Trong đó			
			NSNN đảm bảo		Quỹ BHXH đảm bảo	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	82.855	1.671.840	45.422	883.510	37.433	788.330
2018	85.197	2.116.817	43.499	1.051.301	41.698	1.065.516
2019	91.047	2.444.027	42.692	1.134.030	48.355	1.309.997
Cộng	259.099	6.232.684	131.613	3.068.841	127.486	3.163.843

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

Tổng số người và số tiền chi BHXH tăng lên trong 3 năm. Sở dĩ số người và số tiền chi tăng lên là do lượng người hưởng lương hưu hàng tháng và thanh toán trợ cấp BHXH 1 lần tăng lên. Cụ thể là lượng người hưởng trợ cấp BHXH 1 lần do chấm dứt hợp đồng lao động tăng nhanh, nhà nước và ngành BHXH đã đưa ra một số các văn bản thực hiện chế độ mới như: Văn bản trợ giá cho những người thanh toán trợ cấp BHXH 1 lần mà đóng bằng tiền đồng, văn bản cho những người đã hưởng mất sức lao động mà bị cắt nay được hưởng lại. Bên cạnh đó là việc điều chỉnh tăng mức

lương hàng năm cho những đối tượng hưởng lương hưu và các trợ cấp khác, điều chỉnh lương tối thiểu chung.

2.2.2 Các phương thức chi trả bảo hiểm xã hội đã áp dụng từ năm 2017-2019

a) Qui định về phương thức chi trả

Theo Điều 15 Quy định quản lý chi trả các chế độ BHXH, BHTN ban hành kèm theo Quyết định số 828/QĐ-BHXH năm 2016 của BHXH Việt Nam, BHXH TP. Hà Nội thực hiện công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH thông qua việc ký kết Hợp đồng với Bưu điện TP Hà Nội làm đại lý cung cấp dịch vụ quản lý người hưởng và chi trả các chế độ BHXH hàng tháng qua hệ thống Bưu điện.

Theo đó, Bưu điện Thành phố thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng như sau:

1. Tổ chức chi trả số tiền lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng cho người hưởng theo danh sách do cơ quan BHXH cung cấp.

2. Quản lý người hưởng các chế độ BHXH hàng tháng theo danh sách và hướng dẫn của cơ quan BHXH, gồm:

- a) Quản lý người hưởng nhận các chế độ BHXH hàng tháng bằng tiền mặt.
- b) Quản lý người hưởng nhận tiền qua tài khoản cá nhân (tài khoản thẻ ATM).
- c) Báo giảm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng kịp thời đối với các trường hợp theo thỏa thuận trong Hợp đồng này.

BHXH thành phố, BHXH huyện lựa chọn các hình thức chi trả phù hợp với từng địa phương và yêu cầu quản lý, cụ thể về các phương thức chi trả BHXH.

Thực hiện quy định về chi trả BHXH, các phương thức chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH giai đoạn năm 2017-2019 đã áp dụng trên địa bàn thành phố Hà Nội gồm:

- *Phương thức chi trả trực tiếp:* Do BHXH Thành phố, BHXH huyện thực hiện chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH và các chế độ BHXH theo phân cấp tại khoản 1 và 2 Điều 14 cho người hưởng qua tài khoản cá nhân người hưởng.

- *Phương thức chi trả thông qua đại diện chi trả:* Do Bưu điện Thành phố tổ chức chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH và các chế độ BHXH, BHTN cho người hưởng

theo hợp đồng ký với BHXH Thành phố quy định tại Khoản 3 Điều 14 bằng các hình thức bằng tiền mặt cho người hưởng.

b) Kết quả chi trả lương hưu theo các phương thức chi trả

Hà Nội là địa phương có số đối tượng, số tiền chi trả lớn nhất cả nước nên công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH luôn được quan tâm và tích cực vận động chuyển đổi từ phương thức lĩnh tiền mặt sang phương thức lĩnh lương qua tài khoản ngân hàng. Do có sự phấn đấu tích cực của BHXH Hà Nội và đơn vị đại lý chi trả (cơ quan Bưu điện), công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản (ATM) có bước chuyển biến tích cực. Nếu năm 2017, số tiền lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng chi qua tài khoản chiếm 14,5%, thì đến tháng 12 năm 2019 đã đạt 22,3%. Số người nhận lương hưu, trợ cấp BHXH giai đoạn 2017- 2019 theo các phương thức có kết quả tốt. .

Qua Bảng 2.10, ta thấy tỷ lệ người nhận lương hưu, trợ cấp BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội bằng tiền mặt chuyển sang lĩnh bằng tài khoản cá nhân tại ngân hàng (ATM) cũng có chuyển biến gia tăng tích cực và đã vượt chỉ tiêu Chính phủ giao đạt 20% năm 2020. Năm 2019 số người hưởng nhận lương qua ATM đạt số lượng là 129.842 người, chiếm tỷ trọng 22,4% so với tổng số; tăng 47,5 % so với năm 2017, tăng 20,1% so với năm 2018.

Bảng 2.10. Số người nhận lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

DVT: Người

Chỉ tiêu Năm	Tổng số	Chia ra		% so tổng số	
		Tiền mặt	Tài khoản	Tiền mặt	Tài khoản
2017	563.704	475.735	87.969	84,4	15,6
2018	573.089	465.265	107.821	81,2	18,8
2019	580.182	450.700	129.842	77,6	22,4

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

Tuy nhiên, mức độ tăng trưởng số người nhận lương qua tài khoản còn khiêm tốn và chưa phù hợp với địa bàn Hà Nội có có nhiều điều kiện thuận lợi về dân trí, mật độ tập trung, nhu cầu mua sắm thanh toán và cơ sở vật chất phục vụ. Kết quả

thực hiện chi trả qua ATM còn thấp so với mục tiêu đến năm 2021 đạt 50% chi trả qua ATM Chính phủ đề ra tại Quyết định số 241/QĐ-TTg.

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến người lĩnh lương, trợ cấp BHXH chưa mặn mà với phương thức nhận lương qua thẻ ATM. *Trước hết*, do người hưởng lương hưu tuổi cao (Hà Nội hiện có trên 73.000 người hưởng lương hưu trên 80 tuổi), mức lương thấp nên việc tiếp cận các thông tin, dịch vụ tiện ích của ngân hàng rất khó khăn phần lớn muốn dùng tiền mặt cho thuận tiện trong sinh hoạt, không muốn dùng ATM do phải thành thạo các thao tác rút tiền và phải đi lại khó khăn hơn lên đến điểm chi trả. *Thứ đến* là do số lượng cây ATM của hệ thống ngân hàng thương mại tập trung ở khu vực thành phố, nhưng phân bố không đều, khu đô thị mới hình thành rất ít cây ATM, nếu có thì cũng không phù hợp với ngân hàng mà BHXH thành phố chi trả, ở các huyện ATM tập trung ở thị trấn, các xã lân cận vùng sâu, vùng xa còn hạn chế.

BHXH Hà Nội và ngành Bưu điện cần nghiên cứu có giải pháp thích hợp cho việc khắc phục những nguyên nhân làm tốc độ chuyển đổi thực hiện lĩnh lương qua tài khoản một phương thức tiên tiến, an toàn, thuận tiện được phát triển nhanh hơn, tốt hơn.

2.3. Thực trạng đánh giá sự hài lòng của các đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội đối với dịch vụ chi trả.

2.3.1. Phương pháp nghiên cứu:

2.3.1.1. Thiết kế nghiên cứu

Bước 1: Nghiên cứu sơ bộ: Nghiên cứu sơ bộ - định tính, tiến hành thu tập dữ liệu từ sách báo và các nội dung liên quan đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả BHXH. Tác giả đã phân tích mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng do bộ nội vụ đề xuất và xây dựng mô hình để đánh giá kết quả tại đơn vị BHXH thành phố Hà Nội. Mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm 7 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, được xây dựng dựa trên các nghiên cứu trước liên quan trong lĩnh vực về chất lượng dịch vụ công. Trong đó, tác giả mạnh dạn đề xuất thêm yếu tố “kỳ vọng của khách hàng” để xây dựng nội dung bảng khảo sát. Mô hình như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 TC + \beta_2 DU + \beta_3 NL + \beta_4 DC + \beta_5 PT + \beta_6 QT + \beta_7 KV$$

Trong đó:

HL: sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

- TC: sự tin cậy
- DU: tính đáp ứng
- NL: năng lực phục vụ
- DC: sự đồng cảm
- PT: phương tiện hữu hình
- QT: quy trình thủ tục
- KV: kỳ vọng của khách hàng
- β_0 : hệ số chặn
- β_i : hệ số hồi quy tương ứng với biến độc lập i

Từ mô hình nói trên, thang đo được xây dựng gồm 28 biến quan sát tương ứng với 7 nhân tố được cho là có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và bảo hiểm xã hội.

Bước 2: Nghiên cứu chính thức là nghiên cứu định lượng thông qua bảng hỏi đã khảo sát gửi đến một số khách hàng. Sau đó tiến hành phân tích kết quả khảo sát bằng phần mềm SPSS 20.0 thông qua thống kê mô tả, phân tích nhân tố (EFA), phân tích hồi quy, kiểm định Anova,.. cuối cùng đưa ra kết quả và đi đến kết luận của đề tài.

2.3.1.2. Chọn mẫu và cỡ mẫu

Như trên đã trình bày, để thu thập dữ liệu sơ cấp phục vụ cho nghiên cứu, tác giả đã phát ra 300 bảng khảo sát ban đầu; thu về là 271 bảng, trong đó có 14 bảng khảo sát không hợp lệ do thiếu thông tin và đánh giá không trung thực, do vậy kết quả là có 257 bảng khảo sát hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu

2.3.1.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Sau khi phỏng vấn từ bảng câu hỏi chính thức, tiến hành làm sạch, mã hóa, phân tích và xử lý số liệu bằng phần mềm Microsoft Office Excel 2013 và SPSS 20.0.

Trong phần mềm SPSS, ta sử dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp tần số, thống kê mô tả để phân tích thông tin về mẫu nghiên cứu, mức độ hài lòng của khách hàng;
- Phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha dùng để đánh giá độ tin cậy của thang đo trước khi tiến hành phân tích nhân tố;
- Phương pháp phân tích EFA dùng để rút gọn một tập k biến quan sát trong nhóm nhân tố về sự hài lòng thành tập F ($F < k$) các nhân tố có ý nghĩa hơn;
- Phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính bội dùng để phân tích các nhân tố trong có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ BHXH và chi trả lương hưu.

2.3.1.4. Thang đo trong nghiên cứu chính thức

Theo khuôn khổ của đề tài, 2 thang đo sau đây được sử dụng:

- Thang đo biểu danh (Nominal scale): Thang đo biểu danh là thang đo trong đó số đo dùng để xếp loại, không có ý nghĩa định lượng.
- Thang đo khoảng cách (Interval scale): Thang đo khoảng cách là loại thang đo cho các dữ liệu số lượng. Là loại thang đo cũng có thể dùng để xếp hạng các đối tượng nghiên cứu nhưng khoảng cách bằng nhau trên thang đo đại diện cho khoảng cách bằng nhau của đối tượng. Với thang đo này ta có thể thực hiện các phép tính đại số (trừ phép chia không có ý nghĩa). Với thang đo này, gốc 0 không có ý nghĩa.

2.3.1.5. Thiết kế bảng câu hỏi (phụ lục I)

- Bảng câu hỏi được thiết kế bao gồm:

Phần hướng dẫn đáp viên: Giúp đáp viên dễ dàng hơn trong việc trả lời câu hỏi.

Phần thông tin cá nhân: cung cấp thêm thông tin của đáp viên

Phần sàng lọc: Nhằm loại bỏ những đáp viên không phù hợp với đề tài nghiên cứu, nằm ngoài thị trường nghiên cứu.

Phần thông tin chính: cung cấp các dữ liệu cần thiết và quan trọng nhất của đề tài.

Bảng hỏi là công cụ quan trọng trong nhận thức thực nghiệm và là cầu nối giữa nghiên cứu và người trả lời, giúp cho nghiên cứu có những câu trả lời khách quan.

Mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm 7 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, được xây dựng dựa trên các nghiên cứu trước liên quan trong lĩnh vực về chất lượng dịch vụ công. Trong đó, tác giả mạnh dạn đề xuất thêm yếu tố “*kỳ vọng của khách hàng*” để xây dựng nội dung bảng khảo sát.

Phiếu khảo sát (bảng hỏi) được phát trực tiếp cho cá nhân người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH tại địa điểm chi trả thông qua sự hỗ trợ, giúp đỡ của nhóm nhân viên thực hiện dịch vụ chi trả lương, trợ cấp BHXH. Danh sách nhận phiếu khảo sát được chọn ngẫu nhiên dựa vào dữ liệu của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

Trong nghiên cứu của đề tài, mức độ hài lòng của khách hàng được sử dụng thang đo Likert theo các bậc (từ không hài lòng đến rất hài lòng); số mẫu được xác định dựa trên cơ sở tiêu chuẩn 5:1 của Bollen (1998) và Hair & ctg (1998), tác giả đưa ra 7 nhân tố độc lập với 28 biến quan sát và phát ra 300 bảng hỏi (chuẩn là không dưới 100 mẫu) để đảm bảo chủ động khắc phục những rủi ro, tác động ảnh hưởng đến việc không thu được một số phiếu khảo sát.

2.3.2. Thực trạng sự hài lòng của đối tượng hưởng các chế độ BHXH đối với chất lượng dịch vụ chi trả.

2.3.2.1. Kết quả phân tích thống kê mô tả

a. Phân tích mẫu

Căn cứ vào số lượng người hưởng lương và trợ cấp BHXH sinh sống trên từng địa bàn, tác giả chọn 15 quận, huyện (50% số quận huyện của Hà Nội) đại diện cho 2 khu vực: khu vực thành thị 10 quận, khu vực nông thôn 5 huyện để khảo sát dựa trên sự thuận tiện với tác giả và công tác viên.

Tổng số phiếu khảo sát phát ra 300, được chia đều cho mỗi đơn vị (quận, huyện) 20 phiếu dựa vào danh sách nhận lương của BHXH cung cấp cho ngành Bưu điện hàng tháng. Việc lựa chọn đối tượng trả lời phiếu khảo sát cũng còn phải thoả mãn các yêu cầu mang tính đại diện về các tiêu chí: giới tính, độ tuổi, học vấn, địa bàn cư trú, sử dụng phương thức chi trả, cụ thể:

Khu vực thành thị, có 10 quận: Hà Đông 100%, Thanh Xuân 95%, Đống Đa 100%, Bắc Từ Liêm 90% , Hoàng Mai 90%, Gia Lâm 95% , Cầu Giấy 90%, Bai Bà Trưng 100%, Thị xã Sơn Tây 90%, Tây Hồ 90%.

Khu vực nông thôn có 5 đơn vị (Ba vì 75%, Chương Mỹ 80%, Thanh Oai 85%, Thanh trì 90%, Đông Anh 95%).

Như phần trên đã trình bày, tác giả phát ra 300 phiếu khảo sát, thu về được 271 phiếu (chiếm 90,3%), trong đó có 14 phiếu khảo sát không hợp lệ (chiếm 5,1%) do thiếu thông tin và đánh giá không trung thực, do vậy còn 257 phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu.

Bảng 2.11 Phân bố mẫu theo địa bàn

Phiếu	Ba vì	Ch Mĩ	Th Oai	Đông Anh	Th Trì	Hà Đông	Đống Đa	Th xuân	Gia lâm	Hai bà trung	Cầu Giấy	Tây Hồ	Sơn Tây	Bắc Từ Liêm	Hoàng mai
Phát ra	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Thu về	15	16	17	17	18	20	20	19	19	20	18	18	18	18	18
Tỷ lệ thu (%)	75	80	85	85	90	100	100	95	95	100	90	90	90	90	90

*** Đặc điểm mẫu khảo sát**

Bảng 2.12: Đặc điểm mẫu khảo sát

Đặc điểm cá nhân	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1. Phân bố theo giới tính		
Nam	54	21%
Nữ	203	79%
2. Phân bố theo độ tuổi		
Dưới 60 tuổi	70	27.%
60 – 70	114	44%
70 – 80	67	26.1%
Trên 80 tuổi	6	2.3%
3. Phân bố theo trình độ học vấn		
Sau Đại học	51	19.8%
Đại học & Cao đẳng	169	65.8%
THPT	37	14.4%
4. Phân bố theo phương thức nhận lương		

Trực tiếp tại cơ quan BHXH	27	10,5 %
Nhận tiền mặt tại điểm chi trả	106	41.2%
Qua tài khoản cá nhân (ATM)	92	35.8%
Thông qua người SDLĐ	32	12.5%
5. Phân bố theo khu vực sinh sống		
Nông thôn	79	30.7%
Thành thị	178	69.3%
6 Phân bố theo mức lương		
Thu nhập dưới 7 triệu đồng	106	41,2 %
Từ 7- 10 triệu đồng	91	35,5%
Trên 10 triệu đồng	60	23,3%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích của tác giả

Thông tin mô tả các đặc tính của đối tượng nghiên cứu được khái quát như sau:

Về giới tính, có 54 nam và 203 nữ chiếm tỷ lệ tương ứng là 21% và 79% trong 257 người hồi đáp hợp lệ. Như vậy, trong số các đối tượng được hưởng các chế độ BHXH có tỷ lệ nữ giới chiếm tỷ lệ cao, đây cũng là một điểm đặc trưng do đối với các chế độ BHXH thì chế độ thai sản cho nữ giới là một trong những chế độ được giải quyết thường xuyên.

Về độ tuổi, có 70 người được phỏng vấn có độ tuổi dưới 60 tuổi (chiếm 27.2%), từ 60 đến 70 tuổi là 114 người (chiếm 44.4%), 67 người từ 70 đến 80 tuổi (chiếm 26.1%), và 6 người trên 80 tuổi (chiếm 2.3%) trong 257 người hồi đáp hợp lệ. Điều này là hoàn toàn phù hợp với đối tượng được hưởng lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội. Chỉ có 30% các đối tượng được phỏng vấn là giải quyết các chế độ BHXH khác, còn phần lớn là đối với dịch vụ chi trả lương hưu. Điều này sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến mức độ hài lòng của khách hàng, vì tùy vào từng lứa tuổi khác nhau, yêu cầu về dịch vụ cũng sẽ khác nhau.

Về trình độ học vấn, có 51 người có trình độ sau Đại học (19.8%), 169 người có trình độ Đại học và Cao đẳng (65.8%), và 37 người có trình độ THPT (14.4%) trong mẫu 257 phiếu khảo sát hợp lệ. Nhìn chung, đa số các đối tượng được hưởng trợ cấp và BHXH đều có trình độ học vấn cao.

Về phương thức nhận lương, trợ cấp BHXH, có 27 người nhận trực tiếp tại cơ quan BHXH (10.5%), 106 người nhận tiền mặt tại điểm chi trả (41.2%), 92 người nhận qua tài khoản ngân hàng (35.8%) và 32 người nhận thông qua đơn vị sử dụng lao động (12.5%). Nhận thấy, hiện nay khách hàng chủ yếu vẫn sử dụng phương thức nhận lương, trợ cấp BHXH bằng hình thức tiền mặt. Do đó, cơ sở vật chất, thủ tục hành chính và thái độ nhân viên sẽ ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng của khách hàng.

Về nơi sinh sống có 79 người sinh sống ở nông thôn (30.7%) và 178 người sinh sống ở thành thị (69.3%). Đa số khách hàng của BHXH đang sinh sống ở thành phố, thuận tiện việc thực hiện các công tác chi trả.

Về mức thu nhập, có 106 người hưởng lương dưới 7 triệu (41,2%), 91 người có mức lương từ 7-9 triệu đồng (35,5%) và 60 người có mức lương trên 10 triệu đồng (23,3%).

Nhận thấy, với đặc điểm mẫu như trên, việc lựa chọn các nhân tố để đánh giá sự hài lòng của tác giả là hoàn toàn phù hợp để làm căn cứ thực hiện nghiên cứu về sự hài lòng của các đối tượng sử dụng các dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

b. Đánh giá kết quả thống kê mô tả

Kết quả khảo sát thang đo Likert5 cho thấy mức độ hài lòng của các đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội như sau:

Bảng 2.13: Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Hà Nội

Nhân tố	Điểm trung bình
Sự tin cậy	3.81
Tính đáp ứng	3.91
Năng lực phục vụ	3.75
Sự đồng cảm	3.66
Phương tiện hữu hình	3.71
Quy trình thủ tục	3.51
Kỳ vọng của khách hàng	3.39

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích của tác giả

Kết quả phân tích ở Bảng 2.13 cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành

phố Hà Nội được đánh giá với điểm số ở mức trung bình khá, chênh lệch giữa các nhân tố không nhiều và dao động từ 3.39 đến 3.91 điểm. Trong các nhân tố này, nhân tố về **tính đáp ứng** có điểm bình quân cao nhất (3.91). Yếu tố này gắn liền với nhân tố con người trên khía cạnh trình độ chuyên môn, khả năng xử lý nghiệp vụ và mức độ hiệu quả trong công việc. Nhân viên chính là cầu nối giữa cơ quan BHXH và các đối tượng sử dụng dịch vụ, đóng vai trò quan trọng đối với đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng. Kết quả thống kê mô tả cho thấy khách hàng đánh giá cao hiệu quả phục vụ của BHXH. Bên cạnh đó, nhân tố về “**Sự đồng cảm**” được đánh giá có mức hài lòng trung bình với điểm số 3,66. Yếu tố này có tác động đến chất lượng dịch vụ vì chính yếu tố này giúp khách hàng cảm nhận thấy luôn được quan tâm, đối xử chu đáo tốt nhất có thể. Nói cách khác, đây là yếu tố kích thích khách hàng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH trên cơ sở đem đến sự thoải mái, thuận lợi và dễ dàng giao dịch với BHXH. Kết quả thống kê mô tả cho thấy mức độ người dân hài lòng đối với nhân tố này chưa cao, trên thực tế do bộ phận chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội có số lượng nhân viên phục vụ người dân vẫn còn ít, khối lượng công việc nhiều nên đôi khi xảy ra hiện tượng ùn ứ, hoặc tình trạng nhân viên chưa thật sự quan tâm đúng mức đến việc giải đáp thắc mắc, yêu cầu của người dân khi cung cấp dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH vì một số lý do khách quan lẫn chủ quan. Chính vì vậy nên cần quan tâm xem xét việc cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH cho người dân phải có sự thấu hiểu và cảm thông với người dân nhiều hơn nữa. Hai nhân tố mang tính đặc thù của riêng của dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH đó là quy trình thủ tục và kỳ vọng của khách hàng có mức đánh giá về sự hài lòng ở mức trung bình thấp, với mức 3,51 và 3,39 điểm.

Bảng 2.14: Thống kê mô tả về mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH

Mã hóa	Nội dung	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình
HL1	Nhìn chung Ông/ Bà hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH tại TP Hà Nội.	2	5	3.78
HL2	Ông/ Bà sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của BHXH TP Hà Nội	2	5	3.88
HL3	Ông/Bà sẽ giới thiệu phương thức chi trả lương và trợ cấp BHXH mà Ông/Bà hiện đang sử dụng cho người khác?	1	5	4.01
Trung bình				3.89

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này chỉ ở mức khá với điểm trung bình được đánh giá là 3.89, trong đó cao nhất là 4.01, thấp nhất là 3.78. Trên thực tế, ngoài việc đa phần cán bộ, công chức luôn sẵn sàng và nhiệt tình giải đáp những thắc mắc chính đáng của người dân, các quy trình, thủ tục hành chính đều được công khai, niêm yết rõ ràng thì vẫn còn đó một bộ phận cán bộ thể hiện thái độ chưa tốt, vẫn còn thể hiện thái độ cửa quyền, kể cả chưa sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của người dân hay cứng nhắc, chưa linh hoạt trong khi cung cấp dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, gây nên sự chưa hài lòng của người dân trong vấn đề này. Điều này cho thấy phải luôn chú trọng đến việc đáp ứng tốt nhu cầu chính đáng cho người dân khi họ sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Phần tiếp theo, tác giả sẽ tổng hợp kết quả đánh giá về mức độ hài lòng của người dân đối với các thành phần của từng nhân tố ảnh hưởng.

- Nhân tố “Sự tin cậy”

Bảng 2.15 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố Sự tin cậy

Biến quan sát	Số lượng	Minimum Giá trị nhỏ nhất	Maximum Giá trị lớn nhất	Điểm trung bình
BHXXH luôn chi trả lương, trợ cấp BHXXH đúng ngày quy định	257	3	5	4.32
BHXXH TP Hà Nội xử lý giao dịch chính xác, không bị sai sót	257	3	5	4.45
Nhân viên giao dịch, chi trả tích cực giải quyết kịp thời các phản ánh người dân	257	3	5	3.85
Hồ sơ giao dịch chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH đúng hạn	257	2	5	3.24
Thông tin cá nhân của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH được bảo mật	257	3	5	3.19
Trung bình cộng	257	2.8	5	3.81

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo nhân tố Sự tin cậy cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này ở mức khá với điểm trung bình khá, với 3.81 điểm và đứng thứ 2 trong các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng. Khách hàng hài lòng cao nhất về việc “BHXXH luôn chi trả lương, trợ cấp BHXXH đúng ngày quy định” với 4,45 điểm. Đây cũng là yếu tố có tỷ lệ ý kiến rất hài lòng cao nhất(48,64%) và 48,2 % hài lòng. Biến quan sát thứ 2 có điểm đánh giá cao về sự hài lòng là “BHXXH Hà Nội xử lý giao dịch chính xác, không bị sai” với 4,45 điểm, 41,6% rất hài lòng và 48,64 % hài lòng. Bên cạnh đó, yếu tố tiếp nhận và “trả hồ sơ đúng hạn” khách hàng đánh giá mức hài lòng trung bình, với 3,24 điểm, và yếu tố “đảm bảo bí mật thông tin cá nhân của người dân” với mức thấp nhất là 3,19 điểm, có 84% ý kiến đánh giá mức hài lòng bình thường.

- Nhân tố “ Sự đáp ứng”

Bảng 2.16 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố**Sự đáp ứng**

Biến quan sát	Số lượng	Minimum	Maximum	Điểm trung bình
Nhân viên BHXH TP Hà Nội luôn thông báo cho người dân biết khi nào thực hiện dịch vụ	257	3	5	4.32
Nhân viên BHXH luôn sẵn sàng phục vụ, lắng nghe và đáp ứng nhu cầu của phục vụ của mọi người	257	3	5	3.90
Nhân viên giao dịch, chi trả xử lý công việc thành thạo và nhanh chóng, chuyên nghiệp	257	3	5	3.77
Nhân viên BHXH kịp thời giải quyết thoả đáng các khiếu nại của người dân dân thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH	257	2	5	3.65
Trung bình	257	2.75	5	3.91

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo nhân tố Sự đáp ứng cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này mức cao với điểm trung bình được đánh giá là 3.91 điểm. Tỷ lệ hài lòng với khả năng đáp ứng ở mức cao, với 78,25%, trong đó nhân tố được khách hàng hài lòng nhất là “Nhân viên BHXH luôn thông báo cho người dân biết khi nào thực hiện dịch vụ chi trả”, với tỷ lệ 86,5%; thấp nhất là yếu tố “Nhân viên BHXH kịp thời giải quyết thoả đáng các khiếu nại của người dân thực dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH, với tỷ lệ là 3%.

- Nhân tố “Năng lực phục vụ”

Bảng 2.17 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố**Năng lực phục vụ**

Biến quan sát	Số lượng	Minimum	Maximum	Điểm trung bình
Cách cư xử của nhân viên BHXH TP Hà Nội tạo niềm tin cho người dân	257	3	5	3.86
Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH Hà Nội	257	3	5	3.91
Nhân viên BHXH luôn lịch sự, tôn trọng và niềm nở và đủ khả năng để giải đáp các thắc mắc của người dân	257	3	5	3.71
BHXH TP Hà Nội luôn chủ động, sáng tạo có các phương thức chi trả đa dạng thuận tiện, an toàn phù hợp với đặc điểm khách hàng là những người tuổi cao sức yếu	257	3	5	3.51
Trung bình cộng	257	3	5	3.75

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo nhân tố “Năng lực phục vụ” cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này ở mức trung bình khá, với điểm trung bình được đánh giá là 3.75, trong đó thấp nhất là 3.51. Mức độ chênh lệch giữa các nhân tố quan sát không nhiều, dao động từ 70,2% - 77,3%. Trong đó, nhân tố được khách hàng khách đánh giá cao là sự an toàn khi thực hiện dịch vụ chi trả, với mức, với tỷ lệ 78,2% và 77,3% cho đánh giá về cách “cư xử của nhân viên BHXH Hà Nội tạo niềm tin cho khách hàng”.

BHXH TP Hà Nội luôn chủ động, sáng tạo có các phương thức chi trả đa dạng thuận tiện, an toàn phù hợp với đặc điểm khách hàng là những người tuổi cao sức yếu và cao nhất là 3.91 đối với tiêu chí “Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH Hà Nội”.

- Nhân tố “ Sự đồng cảm”

Bảng 2.18 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố

Sự đồng cảm

Biến quan sát	Số lượng	Minimum	Maximum	Điểm trung bình
BHXXH Hà Nội thể hiện quan tâm, nhiệt tình, thân thiện với người dân	257	3	5	3.58
BHXXH Hà Nội lấy lợi ích người dân làm điều tâm niệm, thực hiện phục vụ, chi trả, công bằng với tất cả mọi người	257	3	5	4.11
Nhân viên BHXXH TP Hà Nội luôn thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với người dân	257	2	5	3.52
Nhân viên BHXXH TP Hà Nội hiểu rõ nhu cầu của người dân và biết cách linh hoạt giải quyết thủ tục chi trả cho khách hàng nhanh, gọn	257	3	5	3.43
Trung bình cộng	257	2.75	5	3.66

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo nhân tố “Sự đồng cảm” cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này được đánh giá với mức điểm trung bình là 3.66, trong đó thấp nhất là 3.43 đối với tiêu chí “Nhân viên BHXXH TP Hà Nội hiểu rõ nhu cầu của người dân và biết cách linh hoạt giải quyết thủ tục chi trả cho khách hàng nhanh, gọn” và cao nhất là 4.11 đối với tiêu chí “BHXXH Hà Nội lấy lợi ích người dân làm điều tâm niệm, thực hiện phục vụ, chi trả, công bằng với tất cả mọi người”.

-Nhân tố “ Phương tiện hữu hình”

**Bảng 2.19 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố
Phương tiện hữu hình**

Biến quan sát	Số lượng	Minimum	Maximum	Điểm trung bình
BHXXH Hà Nội có cơ sở vật chất khang trang, hiện đại	257	3	5	4.2
Địa điểm phục vụ thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH được bố trí ổn định, thuận tiện, hợp lý	257	2	5	3.45
Phòng tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thuận tiện, thoáng mát	257	3	5	3.94
Nhân viên trang phục gọn gàng, lịch sự, chuyên nghiệp	257	3	5	3.25
Trung bình cộng	257	2.75	5	3.71

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo nhân tố “Phương tiện hữu hình” cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này chỉ ở mức trung bình với điểm trung bình được đánh giá là 3.71, trong đó thấp nhất là 3.25 đối với tiêu chí “Nhân viên trang phục gọn gàng, lịch sự, chuyên nghiệp” và cao nhất là 4.2 đối với tiêu chí “BHXXH Hà Nội có cơ sở vật chất khang trang, hiện đại”.

-Nhân tố “Quy trình thủ tục”

**Bảng 2.20 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố
Quy trình thủ tục**

Biến quan sát	Số lượng	Minimum	Maximum	Điểm trung bình
Quy trình giải quyết hồ sơ rõ ràng, đơn giản	257	3	4	3.67
Niên yết công khai, minh quy trình, thủ tục, hồ sơ, chế độ chính sách mới ban hành; có ghi chú tại bàn chi trả yêu cầu người hưởng kiểm tra lại tiền trước khi rời khỏi bàn chi trả.	257	2	4	3.21
Quy trình thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH tại BHXXH TP Hà Nội dân chủ, công khai.	257	3	4	3.57
Trung bình cộng	257	2.66	4.00	3.51

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo nhân tố “Quy trình thủ

tục” cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này ở mức trung bình với điểm trung bình được đánh giá là 3.51, trong đó thấp nhất là 3.21 đối với tiêu chí “Niêm yết công khai, minh bạch quy trình, thủ tục, hồ sơ, chế độ chính sách mới ban hành; có ghi chú tại bàn chi trả yêu cầu người hưởng kiểm tra lại tiền trước khi rời khỏi bàn chi trả.” và cao nhất là 3.67 đối với tiêu chí “Quy trình giải quyết hồ sơ rõ ràng, đơn giản”. Đây là thực tế, một mặt là do BHXH còn phải mượn các nhà văn hoá của tổ dân phố làm địa điểm chi trả và mặt khác do chi trả là khâu cuối cùng của quy trình thực hiện BHXH, ít có yêu cầu thủ tục đối với người hưởng do đó yếu tố “niêm yết công khai có tới 78,9% đánh giá bình thường, chỉ có 21,1% hài lòng.

- Nhân tố “ Kỳ vọng của khách hàng”

Bảng 2.21 Đánh giá của người dân đối với các thành phần của nhân tố Kỳ vọng của khách hàng

Biến quan sát	Số lượng	Minimum	Maximum	Điểm trung bình
Kỳ vọng hoạt động chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của BHXH TP Hà Nội luôn có độ tin cậy cao.	257	2	5	3.17
Kỳ vọng nhân viên BHXH TP Hà Nội thể hiện sự đồng cảm với khách hàng	257	3	5	3.46
Kỳ vọng cơ sở vật chất của BHXH TP Hà Nội hiện đại và đáp ứng được nhu cầu	257	3	5	3.49
Kỳ vọng quy trình thủ tục chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH TP Hà Nội nhanh chóng, gọn nhẹ.	257	3	5	3.45
Trung bình cộng	257	2.75	5	3.39

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát của thang đo nhân tố “Kỳ vọng của khách hàng” cho thấy mức độ cảm nhận của người dân về nhân tố này ở mức bình thường, có điểm trung bình là 3.39 và được 68,5 %. Biến quan sát đánh giá “Dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH có độ tin cậy cao” có điểm trung bình về sự kỳ vọng thấp nhất là 3,17 và tỷ lệ ý kiến đồng tình là 63,3%; biến quan sát về “Kỳ vọng quy trình thủ tục chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH TP Hà Nội nhanh chóng, gọn nhẹ.” đạt mức kỳ vọng cao nhất, với 3,45 điểm, và có 69,8% ý kiến tán thành.

Như vậy, nhìn chung khách hàng không kỳ vọng cao vào chất lượng dịch vụ chi trả BHXH, nguyên nhân có thể do bản thân dịch vụ công từ trước đến nay vẫn còn mang tính thủ tục hành chính nhiều, chưa thực sự mang lại sự hài lòng cho người sử dụng.

2.3.2.2. Phân tích hồi quy để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của các đối tượng thụ hưởng các chế độ BHXH.

a.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo

Như đã trình bày, trước khi đưa vào phân tích nhân tố khám phá, nghiên cứu sẽ kiểm định thang đo bằng công cụ Cronbach's Alpha của phần mềm SPSS để kiểm định độ tin cậy các thang đo thành phần trong mô hình nghiên cứu. Sau khi đưa các thang đo xử lý SPSS 20, kiểm định Cronbach's Alpha, kết quả xử lý được trình bày ở phụ lục 3.

Sau khi tiến hành phân tích độ tin cậy của các thang đo với hệ số Cronbach's Alpha, tác giả nhận thấy các thang đo dùng để đo lường các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đều là những thang đo tốt (độ tin cậy của tất cả các thang đo đều lớn hơn 0.6) và các biến quan sát đều đủ điều kiện sử dụng cho bước phân tích nhân tố khám phá EFA (Hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0.3). Bảng 2.22 dưới đây trình bày tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của các thang đo.

Bảng 2.22 Tổng hợp kết quả phân tích độ tin cậy thang đo

Yếu tố	Số biến quan sát ban đầu	Số biến quan sát còn lại	Cronbach's Alpha
Sự tin cậy	5	5	0.750
Sự đáp ứng	4	4	0.899
Năng lực phục vụ	4	4	0.874
Sự đồng cảm	4	4	0.902
Phương tiện hữu hình	5	5	0.835
Quy trình thủ tục	3	3	0.722
Kỳ vọng của khách hàng	4	4	0.852
Sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH	3	3	0.786
Tổng	32	32	

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Tổng số biến quan sát ban đầu là 32 biến (trong đó có 29 biến quan sát của thang đo thành phần các biến độc lập, 03 biến quan sát của thang đo thành phần biến phụ thuộc), sau khi đánh giá độ tin cậy thang đo với hệ số Cronbach's alpha tổng số biến quan sát còn lại là 32 biến quan sát (trong đó có 29 biến quan sát của thang đo thành phần các biến độc lập, và 03 biến quan sát của thang đo thành phần biến phụ thuộc). Sau khi kiểm định xong các thang đo, các thang đo đạt yêu cầu sẽ được thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Trong phân tích nhân tố, phương pháp Principal Component Analysis đi cùng với phép xoay Varimax thường được sử dụng. Phân tích nhân tố phải thỏa mãn 5 điều kiện như sau:

1. Hệ số KMO ≥ 0.5 và mức ý nghĩa của kiểm định Barlet ≤ 0.05 (Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). [7]
2. Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) ≥ 0.5 để tạo giá trị hội tụ. Theo Hair và Anderson (1998,111). Hệ số tải nhân tố > 0.3 được xem là đạt mức tối thiểu thì cỡ mẫu ít nhất phải là 350, hệ số tải nhân tố > 0.4 được xem là quan trọng, và ≥ 0.5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Nếu cỡ mẫu khoảng 100 thì nên chọn tiêu chuẩn hệ số tải nhân tố > 0.55 , nếu cỡ mẫu khoảng 50 thì hệ số tải nhân tố > 0.75 . Trong phần phân tích nhân tố này, tác giả chấp nhận hệ số tải nhân tố từ 0.5 trở lên, nếu các biến quan sát không đạt yêu cầu này thì không phải là biến quan trọng trong mô hình và bị loại để chạy tiếp phân tích nhân tố.
3. Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.
4. Hệ số eigenvalue > 1 (Hair và Anderson, 1998). Số lượng nhân tố được xác định dựa trên chỉ số đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố.
5. Khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố phải ≥ 0.3 để tạo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Al-Tamimi, 2003).

**** Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến độc lập***

Bảng 2.23 dưới đây cho thấy kết quả kiểm định Barlett với sig = 0.000 và KMO = 0.763 > 0.5 cho thấy phân tích nhân tố là thích hợp.

Bảng 2.23 Kết quả kiểm định Barlett và chỉ số KMO của các biến độc lập

Giá trị KMO		0.763
Kiểm định Barlett's	Approx. Chi-Square	3393.408
	df	253
	Sig.	0.000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Tại các mức giá trị eigenvalues >1 , phân tích nhân tố đã trích được 5 nhân tố từ 19 biến quan sát với tổng phương sai trích là 73% ($> 50\%$) đạt yêu cầu. Sau khi sử dụng phép xoay Varimax, kết quả phân tích các yếu tố có được như trong bảng sau:

Bảng 2.24 Kết quả phân tích nhân tố đối với các biến độc lập

STT	Biến quan sát	Nhân tố						
		1	2	3	4	5	6	7
1	TC5	.871						
2	TC4	.865						
3	TC3	.850						
4	TC2	.838						
5	TC1	.784						
6	DU1		.894					
7	DU4		.886					
8	DU3		.840					
9	DU2		.830					
10	NL2			.879				
11	NL1			.838				
12	NL4			.704				
13	NL3			.607				
14	DC1				.871			
15	DC3				.866			
16	DC2				.857			
17	DC4				.853			
18	PT1					.930		

19	PT2					.860		
20	PT5					.858		
21	PT4					.852		
22	PT3					.797		
23	QT1						.884	
24	QT3						.870	
25	QT2						.860	
26	KV1							.857
27	KV3							.832
28	KV2							.814
29	KV4							.785

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Kết quả tại bảng 2.24 cho thấy hệ số tải nhân tố của các biến này đều lớn hơn 0.5 đạt yêu cầu. Dựa vào kết quả bảng ma trận xoay các nhân tố, lệnh nhóm trung bình các biến được sử dụng để nhóm các biến đạt yêu cầu với hệ số tải nhân tố > 0.5 thành 07 nhân tố. 07 nhân tố này được gom lại và đặt tên cụ thể như sau:

- Nhân tố 1: gồm 5 biến quan sát (TC1, TC2, TC3, TC4, TC5) được nhóm lại bằng lệnh trung bình và được đặt tên là “sự tin cậy” ký hiệu là TC.
- Nhân tố 2: gồm 4 biến quan sát (DU1, DU2, DU3, DU4) được nhóm lại bằng lệnh trung bình và được đặt tên là “sự đáp ứng” ký hiệu là DU.
- Nhân tố 3: gồm 4 biến quan sát (NL1, NL2, NL3, NL4) được nhóm lại bằng lệnh trung bình và được đặt tên là “năng lực phục vụ” ký hiệu là NL.
- Nhân tố 4: gồm 4 biến quan sát (DC1, DC2, DC3, DC4) được nhóm lại bằng lệnh trung bình và được đặt tên là “sự đồng cảm” ký hiệu là DC.
- Nhân tố 5: gồm 5 biến quan sát (PT1, PT2, PT3, PT4, PT5) được nhóm lại bằng lệnh trung bình và được đặt tên là “phương tiện hữu hình” ký hiệu là PT.
- Nhân tố 6: gồm 3 biến quan sát (QT1, QT2, QT3) được nhóm lại bằng lệnh trung bình và được đặt tên là “quy trình thủ tục” ký hiệu là QT.

• Nhân tố 7: gồm 4 biến quan sát (KV1, KV2, KV3, KV4) được nhóm lại bằng lệnh trung bình và được đặt tên là “Kỳ vọng của khách hàng” ký hiệu là KV.

* *Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc*

Bảng 2.25 Kết quả kiểm định Barlett và chỉ số KMO của biến phụ thuộc

Giá trị KMO		0.621
Kiểm định Barlett's	Approx. Chi-Square	384.165
	df	6
	Sig.	0.000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Thang đo sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH gồm 3 biến quan sát, sau khi đạt độ tin cậy thang đo với phân tích hệ số Cronbach's Alpha, tiếp tục được sử dụng để phân tích nhân tố khám phá.

Kết quả kiểm định Barlett với sig = 0.000 và chỉ số KMO = 0.621 > 0.5 cho thấy phân tích nhân tố là thích hợp.

Tại mức giá trị Eigenvalues = 2.256, phân tích nhân tố đã rút trích được một nhân tố từ 3 biến quan sát với phương sai trích là 56.402 (>50%) đạt yêu cầu.

Bảng 2.26 Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc

Nhân tố	Biến quan sát	Nhân tố trích
		1
Sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH	HL1	0.613
	HL2	0.540
	HL3	0.895

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Tất cả hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0.5 đạt yêu cầu. Dựa vào kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy thang đo sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH đạt giá trị hội tụ. Lệnh nhóm trung bình được sử dụng để nhóm 3 biến (HL1, HL2, HL3) thành một biến mới là sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH, ký hiệu là HL.

Phát biểu lại các giả thuyết nghiên cứu với 07 nhân tố mới được tạo thành sau phân tích nhân tố EFA, cụ thể:

H₁: Sự tin cậy có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

H₂: Tính đáp ứng có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

H₃: Năng lực phục vụ có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

H₄: Sự đồng cảm có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

H₅: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

H₆: Quy trình thủ tục có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

H₇: Kỳ vọng của khách hàng có ảnh hưởng ngược chiều đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội

2.3.2.3. Kết quả hồi quy

Để kiểm định sự phù hợp của mô hình tác giả sử dụng hàm hồi quy tuyến tính bội với phương pháp đưa vào một lượt. Như vậy, 7 thành phần sự tin cậy, sự đồng cảm, tính hữu hình, mức độ kỳ vọng, tính đáp ứng, quy trình thủ tục là các biến độc lập, còn sự hài lòng của khách hàng là biến phụ thuộc.

Bảng 2.27: Kết quả hồi quy

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	Constant	0.505	0.246		2.052	0.041		
	TC	0.156	0.031	0.227	5.058	0.000	0.941	1.063
	DU	0.352	0.036	0.435	9.789	0.000	0.958	1.044
	NL	0.172	0.037	0.201	4.408	0.000	0.914	1.095
	DC	0.130	0.039	0.156	3.345	0.001	0.869	1.151
	PT	0.136	0.035	0.168	4.728	0.016	0.873	1.194
	QT	0.155	0.034	0.213	4.519	0.204	0.851	1.175
	KV	0.030	0.044	0.025	0.675	0.217	0.682	1.067

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Với kết quả phân tích hồi qui tại Bảng 2.27 các giá trị Sig tương ứng với các biến TC, DU, NL, DC, PT đều nhỏ hơn 0.05. Điều này đồng nghĩa rằng, các biến TC, DU, NL, DC, PT có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc HL trong mô hình. Bên cạnh đó, các biến QT, KV có giá trị Sig > 0.05, do vậy các biến QT và KV không có ý nghĩa thống kê. Giá trị Sig: của cả 5 biến độc lập còn lại có giá trị từ 0,000 đến 0,099, tức độ tin cậy đạt từ 90% đến 99% cho thấy các biến này của mô hình đều có ý nghĩa thống kê.

Tiến hành loại bỏ biến QT và KV chạy lại mô hình hồi qui với các biến độc lập còn lại ta được mô hình hồi qui mới thể hiện ở bảng 2.28.

Bảng 2.28: Kết quả hồi quy (lần 2)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	Constant	0.507	0.247		2.058	0.011		
	TC	0.156	0.031	0.228	5.073	0.000	0.944	1.066
	DU	0.353	0.036	0.436	9.818	0.000	0.961	1.047
	NL	0.173	0.037	0.202	4.421	0.000	0.917	1.098
	DC	0.130	0.039	0.156	3.355	0.000	0.872	1.154
	PT	0.136	0.035	0.169	4.742	0.002	0.876	1.198

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Mô hình hồi qui ở bảng 2.28 cho thấy giá trị Sig: của biến độc lập có giá trị từ 0,000 đến 0,03, tức độ tin cậy rất cao đạt từ 97% đến 99%. Do vậy có thể nhận thấy rằng các biến của mô hình đều có ý nghĩa thống kê.

*** Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình hồi quy**

Thông qua hệ số xác định R^2 hiệu chỉnh = 0.515 cho thấy độ mức độ phù hợp của mô hình hồi quy của đề tài nghiên cứu này là tương đối. Điều này có nghĩa rằng các biến độc lập trong mô hình nghiên cứu giải thích được 51,5% sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Bảng 2.29 Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	0,725 ^a	0,526	0,515	0,38393	2,051
a. Biến độc lập: (Hằng số), TC, DU, NL, DC, PT					
b. Biến phụ thuộc: HL					

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Nhằm suy diễn mô hình hồi quy bội thành mô hình tổng thể, cần phải xem xét kiểm định F trong bảng phân tích phương sai ANOVA.

Kết quả kiểm định trị thống kê F, với giá trị sig=0.000 (<0.05) từ bảng phân tích phương sai ANOVA (Bảng 2.29) cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu, sử dụng được.

Bảng 2.30 Phân tích phương sai ANOVA

Model		Tổng các độ lệch bình phương	Df	Trung bình các độ lệch bình phương	Kiểm định F	Sig
1	Hồi quy	32.806	5	5.468	46.245	.000
	Phần dư	29.558	280	0.118		
	Tổng	62.364	285			

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

Mô hình có giá trị kiểm định F = 46.245 với sig. = 0.000 < 0.05, ta bác bỏ giả thuyết H₀ cho rằng hệ số xác định tổng thể R² = 0, nghĩa là có ít nhất một biến độc lập có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc. Mô hình hồi quy bội phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy mức độ quan trọng đối với các yếu tố ảnh hưởng lên sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội là khác nhau, điều này được thể hiện thông qua tầm quan trọng của các hệ số Beta trong phương trình hồi quy chuẩn hóa như sau:

$$Y = 0,436*DU + 0,228*TC + 0,202*NL + 0,169*PT + 0,156*DC$$

Mô hình hồi quy chưa chuẩn hoá

$$Y = 0.507 + 0.353*DU + 0.156*TC + 0.173*NL + 0.136*PT + 0.130*DC$$

Dựa vào mô hình cho thấy, các biến độc lập được lựa chọn đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, trong đó mức độ tác động theo thứ tự từ mạnh nhất tới thấp nhất: Tính đáp ứng, độ tin cậy, năng lực phục vụ, phương tiện hữu hình và sự đồng cảm.

2.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Qua kết quả khảo sát, mức ảnh hưởng của từng nhân tố tới sự hài lòng của các đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả được thể hiện cụ thể như sau (Phụ lục 2):

* **Sự đáp ứng**: Đây là nhân tố được khách hàng đánh giá có sự hài lòng cao nhất, với mức 87,25% và sự chênh lệch giữa các biến quan chênh lệch nhau rất ít, cao nhất là đánh giá về “nhân viên luôn sẵn sàng phục vụ, lắng nghe và đáp ứng nhu cầu phục vụ của mọi người với tỷ lệ hài lòng trung bình là 78%, và mức thấp nhất là công tác giải quyết thoả đáng các khiếu nại của người dân thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH cũng đạt mức 73%. Đặc biệt ở nhân tố sự tin cậy có tới 20,54% ý kiến thể hiện rất hài lòng. Đánh giá của khách hàng phù hợp với kết quả khảo sát, sự đáp ứng có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa là $0,436 > 0$ và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, điều này cho thấy yếu tố tính đáp ứng có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP. Hà Nội. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, nếu tính đáp ứng của cán bộ, công chức phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP. Hà Nội tăng thêm 1 đơn vị thì sự hài lòng của người dân tăng 0,353 điểm. Ảnh hưởng này giống với kỳ vọng ban đầu. Kết quả của nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Minh Tiến và Phạm Thị Trang Thư (2017)[8]; Nghiên cứu của Đặng Thanh Sơn, Ngô Kim Long và Đỗ Văn Cường (2013).[6]

* **Sự tin cậy**: được khách hàng sử dụng dịch vụ chi trả đánh giá cao, với mức hài lòng bình quân tới 76,2% (thứ 2 sau nhân tố Tính đáp ứng”. Đặc biệt, người thụ hưởng dịch vụ đánh giá cao khả năng xử lý giao dịch chính xác, không bị sai sót, với tỷ lệ 89% và về việc chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH đúng ngày, đúng quy định với

tỷ lệ 86,4%. Các đối tượng sử dụng dịch vụ đánh giá về sự bảo mật thông tin do thiếu những thông tin cụ thể về lĩnh vực này do đó 84,4% ý kiến đánh giá ở mức bình thường.

Đánh giá của các đối tượng nói chung tương đồng với thực tế trong hoạt động dịch vụ chi trả. Qua kiểm định, sự tin cậy có hệ số hồi quy chuẩn hóa là $0,228 > 0$ và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, điều này cho thấy sự tin cậy có ảnh hưởng thứ hai đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP. Hà Nội. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, nếu sự tin cậy tăng thêm 1 đơn vị thì sự hài lòng của người dân tăng 0,156 điểm. Ảnh hưởng này giống với kỳ vọng ban đầu. Kết quả của nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Minh Tiến và Phạm Thị Trang Thư (2017); Nghiên cứu của Đặng Thanh Sơn, Ngô Kim Long và Đỗ Văn Cường (2013).[8]

* **Năng lực phục vụ:** Được đánh giá mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng mức khá, với tỷ lệ hài lòng bình quân 74,95%. Mức chênh lệch giữa các biến quan sát nhân tố năng lực phục vụ đều ở mức trên trung bình (70,2% - 78,2%).

Năng lực phục vụ: có hệ số hồi quy chuẩn hóa là $0,202 > 0$ và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, điều này cho thấy năng lực phục vụ có ảnh hưởng thứ ba đến sự hài lòng người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP Hà Nội. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, nếu năng lực của cán bộ, công chức phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP Hà Nội tăng thêm 1 đơn vị thì sự hài lòng của người dân tăng 0,173 điểm. Ảnh hưởng này giống với kỳ vọng ban đầu. Kết quả của nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Minh Tiến và Phạm Thị Trang Thư (2017)[8]; Nghiên cứu của Đặng Thanh Sơn, Ngô Kim Long và Đỗ Văn Cường (2013); Nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018).[4]

* **Phương tiện hữu hình:** Là nhân tố mang lại sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ ở mức khá (74,17%). Khách hàng đánh giá cao về cơ sở vật chất, trang thiết bị của ngành BHXH do mới được đầu tư xây dựng mới tại quận Hà Đông. Các điểm chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH đã được ngành Bưu điện đầu tư sửa chữa, nâng

cấp từ các Bưu điện văn hoá được xây dựng từ nhiều năm trước để làm điểm chi trả ổn định, thuận tiện, thoáng mát, trang bị bàn ghế, nơi trông giữ xe không thu phí cũng được thực hiện tốt hơn giai đoạn trước khi chưa chuyển nhiệm vụ cho ngành Bưu điện làm đại lý chi trả.

Phương tiện hữu hình: có hệ số hồi quy chuẩn hóa là $0,169 > 0$ và có ý nghĩa thống kê ở mức 5%, điều này cho thấy cơ sở vật chất có ảnh hưởng thứ tư đến sự hài lòng người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP Hà Nội. Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, nếu phương tiện hữu hình tăng thêm 1 đơn vị thì sự hài lòng của người dân tăng 0,136 điểm. Ảnh hưởng này giống với kỳ vọng ban đầu. Kết quả của nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Minh Tiến và Phạm Thị Trang Thư (2017)[8], Nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018)[4]; Nghiên cứu của Đặng Thanh Sơn, Ngô Kim Long và Đỗ Văn Cường (2013).

* **Sự đồng cảm:** là nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng với mức khá, tỷ lệ hài lòng trung bình là 73,2%. Ở nhân tố sự đồng cảm, người sử dụng dịch vụ hài lòng với sự quan tâm, nhiệt tình, thân thiện của nhân viên BHXH, đã lấy lợi ích của người dân làm tâm niệm, thực hiện phục vụ chi trả, công bằng với tất cả mọi người, với tỷ lệ khá cao(82,3%).

Sự đồng cảm có hệ số hồi quy chuẩn hóa là $0,156 > 0$ và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, điều này cho thấy sự đồng cảm có ảnh hưởng đến sự hài lòng người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP. Hà Nội.

Trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, nếu sự đồng cảm của các cán bộ công chức phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại TP. Hà Nội đối với người dân tăng thêm 1 đơn vị thì sự hài lòng của người dân tăng 0,130 điểm. Ảnh hưởng này giống với kỳ vọng ban đầu. Kết quả của nghiên cứu này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Minh Tiến và Phạm Thị Trang Thư (2017)[8]

2.3.4. Đánh giá chung về sự hài lòng của đối tượng hưởng BHXH đối với dịch vụ chi trả.

2.3.4.1. Những kết quả đạt được

a. Về độ tin cậy và khả năng đáp ứng

Về khả năng đáp ứng: Đánh giá sự hài lòng của người hưởng BHXH về năng lực thực hiện dịch vụ chi trả qua khảo sát, người hưởng khá hài lòng, với tỷ lệ hài lòng trung bình 74,9%.

Đánh giá chung về năng lực thực hiện dịch vụ chi trả, mức hài lòng cao nhất của các đối tượng được khảo sát là sự an toàn khi thực hiện dịch vụ chi trả với tỷ lệ 78,2% ; và yếu tố về “luôn chủ động, sáng tạo có các phương thức chi trả đa dạng thuận tiện, phù hợp với đặc điểm khách hàng và người cao tuổi, sức yếu” có mức đánh giá hài lòng thấp nhất, với tỷ lệ 70,2%

Về thời gian thực hiện dịch vụ chi trả: Kết quả khảo sát cho thấy, đánh giá mức độ hài lòng về thời gian thực hiện dịch vụ chi trả nhận được sự đồng tình của người hưởng, mức độ hài lòng trung bình đạt 4,45 điểm (cao nhất trong tất cả các biến quan sát)

Đánh giá chung về thời gian thực hiện dịch vụ chi trả, do Bưu điện có kinh nghiệm trong lĩnh vực thực hiện dịch vụ nên khi tiếp nhận chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH Bưu điện đã thực hiện khá thành công về yếu tố thời gian đối với khách hàng. Đánh giá chung về thời gian thực hiện dịch vụ đã được đối tượng hài lòng khá cao, mức trung bình là 4,32, trong đó mức hài lòng cao nhất chiếm tỷ lệ 89,0%, thấp nhất là 63,8%.

Về tính chuyên nghiệp trong thực hiện dịch vụ: Kết quả khảo sát chỉ thấy, mức độ đồng ý về tính chuyên nghiệp trong thực hiện dịch vụ chi trả (Bưu điện thực hiện) đạt mức khá, với 3,77 điểm, tương đương 75,5% ý kiến tán thành.

Đánh giá chung về mức đồng ý đối với tính chuyên nghiệp được người hưởng đánh giá có nhiều tiến bộ, tốt hơn trước khi Bưu điện nhận nhiệm vụ đại lý chi trả BHXH, nhưng chưa cao.

Khả năng cung cấp thông tin về dịch vụ chi trả : Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người hưởng về các dịch vụ hỗ trợ đạt mức trung bình, với 3,21 điểm. Yếu tố người hưởng rất hài lòng về dịch vụ là Bưu điện thực hiện liên lạc với người hưởng khi chưa nhận tiền hàng tháng có mức độ hài lòng trung bình khá cao là 3,51 điểm, trong đó đánh giá mức độ hài lòng là 21,01%%, người hưởng đánh giá mức bình thường chiếm 78,99%, không có ý kiến đánh giá không hài lòng về yếu tố này.

b. Về năng lực phục vụ và sự đồng cảm với khách hàng:

Kết quả khảo sát cho thấy, người hưởng khá hài lòng về chất lượng phục vụ của giao dịch viên, mức độ trung bình khá cao 3,66 điểm. Các yếu tố người hưởng đánh giá cao là giao dịch viên lịch thiệp và ân cần với người hưởng, thái độ của các nhân viên chi trả rất nhiệt tình và niềm nở phục vụ người hưởng với trách nhiệm cao.

Đánh giá chung về thái độ của nhân viên khi thực hiện dịch vụ chi trả, người hưởng đánh giá cao tinh thần trách nhiệm thái độ phục vụ của giao dịch viên, 74,2% đánh giá mức hài lòng trở lên.

c. Địa điểm và cơ sở vật chất phục vụ thực hiện dịch vụ chi trả

Qua khảo sát địa điểm và cơ sở vật chất, trang thiết bị tại các địa điểm chi trả vẫn chưa được quan tâm đúng mức, chưa thực hiện được đúng cam kết theo hợp đồng về tu sửa nâng cấp các điểm chi trả. Mức độ hài lòng chung của người hưởng đối với địa điểm và cơ sở vật chất của các điểm chi trả là 3,45. Đánh giá chung về địa điểm và cơ sở vật chất phục vụ thực hiện dịch vụ chi trả chưa được đối tượng hưởng đánh giá cao, mức trung bình, chỉ ở mức 3,71; tỷ lệ chọn mức hài lòng cao nhất chỉ chiếm 10,51%.

Đánh giá chung về sự hài lòng của đối tượng hưởng BHXH đối với dịch vụ chi trả giai đoạn 2017- 2019 trên địa bàn thành phố Hà Nội do BHXH Thành phố thực hiện có thể dẫn lời phát biểu của ông Phó Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tại hội nghị tổng kết năm 2019 và kỷ niệm 25 thành lập, đó là “... BHXH thành phố Hà Nội đã nỗ lực phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ của Chính phủ giao trong công tác chi trả chế độ BHXH. Công tác chi trả đã được thực hiện kịp thời, đầy đủ cho người

hưởng theo các quy định của pháp luật; thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ về chi trả, quản lý người hưởng của ngành BHXH, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ người hưởng tận tình, chu đáo. Hai ngành tích cực cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người hưởng, do đó đã được đa số người hưởng đồng tình, ủng hộ”.

2.3.4.2. Tồn tại và nguyên nhân

a. Tồn tại: Mặc dù đã có nhiều cố gắng phấn đấu đạt những thành tựu quan trọng, trong hoạt động dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH cùng còn những tồn tại, hạn chế:

- Về sự tin cậy và khả năng đáp ứng:

Nhân tố đáp ứng có mức ảnh hưởng nhiều nhất tới việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và bảo hiểm xã hội. Hiện nay yếu tố này đang được khách hàng đánh giá ở mức cao cho thấy BHXH Thành phố Hà Nội về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, tuy nhiên, việc BHXH Thành phố Hà Nội chưa kịp thời giải quyết thoả đáng các khiếu nại của người dân vẫn và một tồn tại cần phải giải quyết nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Một số điểm giao dịch chi trả chưa thể hiện được sự tích cực giải quyết kịp thời ý kiến phản ánh của người dân. Kết quả khảo sát yếu tố này có 0,4% ý kiến không hài lòng. Việc thông báo cho người dân biết khi nào thực hiện dịch vụ còn hạn chế, chủ yếu là thông báo qua tổ trưởng dân phố, nhưng ít tổ dân phố thông báo đến từng người hưởng, làm cho người hưởng lương hưu không chủ động được việc đi nhận lương. Kết quả khảo sát yếu tố này có mức độ đánh giá sự hài lòng ở mức trung bình, nhưng còn có 1,7% ý kiến không hài lòng với việc giải quyết khiếu nại của người dân.

Bên cạnh đó, nhân tố "sự tin cậy" có mức ảnh hưởng thứ hai đối với sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. Mức độ tin cậy của khách hàng thể hiện ở yếu tố “Hồ sơ giao dịch chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH đúng hạn”. Tuy nhiên vẫn còn hiện tượng đến hạn mà hồ sơ chưa giải quyết xong, dẫn đến phải đi lại nhiều lần. Cơ quan BHXH Hà Nội cần xem lại tập trung khắc phục tình trạng giải quyết hồ sơ cho người dân còn chậm trễ, quá thời gian quy định, để người dân phải bức xúc vì

đi lại nhiều lần. Do đó thời gian tới cũng cần quan tâm hơn nữa trong việc đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ. Đồng thời, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, tránh sai sót để người dân không phải đi lại nhiều lần để liên hệ giải quyết trực tiếp tại BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Việc BHXH chưa chú trọng đến việc áp dụng các phương thức chi trả hiện đại, chủ yếu tập trung vào dịch vụ chi trả qua hệ thống bưu điện cũng dẫn đến khả năng đáp ứng của BHXH chưa được đánh giá cao.

- **Phương tiện hữu hình:** Cơ sở vật chất tuy có nhiều cố gắng đầu tư nâng cấp, nhưng còn thiếu, chưa có đủ trang bị ghế ngồi chờ, quạt mát, nước uống do đó còn nhiều điểm chi trả có số lượng người nhận lương quá đông ảnh hưởng đến sự hài lòng của người thụ hưởng. Có tới 8,6% số ý kiến trả lời không hài lòng với việc bố trí địa điểm chi điểm chi trả ổn định, thuận tiện, hợp lý. Ở vùng xa, nông thôn, điểm chi trả còn khó khăn, thậm chí nhiều điểm chi trả còn phải đi mượn, ở khu vực thành thị tình trạng phải bố trí ghép nhiều tổ dân phố đến nhận lương một địa điểm khá đông đúc.

- **Sự đồng cảm và năng lực phục vụ:**

Sự đồng cảm và năng lực phục vụ thể hiện qua sự sẵn sàng phục vụ, giải quyết những thắc mắc, luôn sẵn sàng giúp đỡ, hướng dẫn tận tình trong việc lập hồ sơ liên quan đến vấn đề chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH. Khách hàng đánh giá sự thấu hiểu nhu cầu của người dân và biết cách linh hoạt giải quyết thủ tục chi trả cho khách hàng còn hạn chế, tỷ lệ hài lòng qua khảo sát chỉ đạt 11,67% và còn có 2,72% ý kiến không hài lòng với yếu tố “Nhân viên BHXH luôn thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với người dân”.

Trên thực tế, ngoài việc đa phần cán bộ, công chức luôn sẵn sàng và nhiệt tình giải đáp những thắc mắc chính đáng của người dân, các quy trình, thủ tục hành chính đều được công khai, niêm yết rõ ràng thì vẫn còn đó một bộ phận cán bộ thể hiện thái độ chưa tốt, vẫn còn thể hiện thái độ cửa quyền, kể cả chưa sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của người dân hay cứng nhắc, chưa linh hoạt trong khi cung cấp dịch vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, gây nên sự chưa hài lòng của người dân trong vấn đề này. Điều này cho thấy phải luôn chú trọng đến việc đáp ứng tốt nhu cầu chính đáng cho người dân liên quan đến dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, giúp

người dân cảm nhận được đây là một trong những nhân tố sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của mình.

Một số cán bộ chi trả chưa đủ năng lực tiếp nhận, trả lời, giải đáp thắc mắc, kiến nghị, hướng dẫn tốt cho người hưởng còn hạn chế; việc bố trí nhân viên thực hiện dịch vụ chi trả của Bưu điện chưa được ổn định, chuyên trách. Kết quả khảo sát, tuy không nhiều, nhưng vẫn có một số ý kiến không hài lòng về cách cư xử của nhân viên tạo niềm tin cho khách hàng. Đặc biệt, câu hỏi về nhân viên BHXH luôn niềm nở, đủ khả năng để giải đáp các thắc mắc của người dân còn có 1,93% không hài lòng.

b. Nguyên nhân

Thứ nhất: Do quy trình chi trả lương hưu và bảo hiểm xã hội chưa hoàn thiện dẫn đến quá trình thực hiện và giải quyết các khiếu nại chưa kịp thời, mất nhiều thời gian.

Thứ hai: Các phương thức chi trả còn chưa phong phú, dẫn đến người hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH còn thụ động trong việc nhận tiền.

Thứ ba: Sự bất cập giữa nhu cầu về cơ sở vật chất và nguồn nhân lực với yêu cầu phục vụ số lượng người hưởng lương trên địa bàn Hà Nội có số lượng lớn, tăng nhanh. bên cạnh đó, BHXH thành phố Hà Nội chưa kiên quyết trong việc yêu cầu đơn vị đại lý chi trả (Bưu điện) trong việc thực hiện các cam kết về bố trí quản lý cán bộ chuyên trách chi trả, trong việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất và đẩy nhanh ứng dụng phần mềm quản lý đối tượng chi trả, mở rộng hình thức chi trả qua ATM bằng các hình thức thuận lợi hơn đối với người sử dụng.

Thứ tư: Hiện nay, đa phần cán bộ công chức trực tiếp cung cấp dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn TP Hà Nội có tuổi đời tương đối trẻ, vì vậy khả năng tiếp nhận và nắm vững những thông tin, chế độ chính sách của Nhà nước rất tốt, khả năng và tốc độ xử lý công việc khá cao..., bên cạnh đó vì một số nhân tố khách quan và chủ quan, trình độ đào tạo của cán bộ công chức tại đơn vị là chưa cao (chủ yếu là tốt nghiệp trung cấp, cao đẳng.. rồi được đưa đi đào tạo chuyên tu hoặc tại chức), chính vì thế vẫn còn tồn tại một số cán bộ công chức có năng lực phục vụ chưa cao, chưa thật sự đáp ứng tốt nhu cầu của người dân. Do đó, BHXH thành phố Hà Nội cần có các giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng được

các yêu cầu của người sử dụng dịch vụ về các mặt sự tin cậy, tính đáp ứng và sự đồng cảm với khách hàng. Tuy nhiên hiện nay công tác đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ, nâng cao năng lực chuyên môn bồi dưỡng pháp luật về BHXH cho nhân viên chi trả thuộc đơn vị đại lý chi trả còn chưa theo kịp yêu cầu nhiệm vụ chi trả do ngành Bảo hiểm mới được tiếp nhận.

Văn hoá giao tiếp nơi làm việc, quy định không làm việc riêng khi thực hiện giao dịch chưa thực sự được chú trọng ở một số đơn vị.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Nội dung của Chương 2 đã phân tích thực trạng về công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH Thành phố Hà Nội trong giai đoạn nghiên cứu. Bên cạnh đó, tác giả cũng tiến hành phân tích dữ liệu khảo sát bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy có 05 yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội là: (1) Tính đáp ứng, (2) Sự tin cậy, (3) Năng lực phục vụ, (4) Phương tiện hữu hình, và (5) Sự đồng cảm.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy mức độ quan trọng đối với các yếu tố ảnh hưởng lên sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn Thành phố Hà Nội là khác nhau. Trên cơ sở kết quả này, chương 3 tiếp theo tác giả sẽ đề xuất các giải pháp và kiến nghị thích hợp nhằm hỗ trợ cho các cán bộ, công chức liên quan đến bộ phận phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội trong việc xây dựng các giải pháp thích hợp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn Thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ CÁC CHẾ ĐỘ BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Định hướng phát triển BHXH của Nhà nước và Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

3.1.1. Mục tiêu phát triển

3.1.1.1 Mục tiêu phát triển BHXH của Nhà nước

Thủ tướng Chính Phủ ban hành Quyết định số 1215/QĐ-TTg ngày 23.07.2013 “Phê duyệt chiến lược phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam đến năm 2020” với quan điểm và mục tiêu phát triển ngành BHXH như sau:

a) Về quan điểm

- Bảo hiểm xã hội, BHYT là hai chính sách xã hội quan trọng, là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội phải được từng bước mở rộng, tăng nhanh đối tượng tham gia, góp phần thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội, đảm bảo ổn định chính trị - xã hội và phát triển kinh tế- xã hội.

- Phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của đất nước và đồng bộ với phát triển các dịch vụ xã hội. Nhà nước tạo điều kiện để ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam đầu tư phát triển công nghệ và phương tiện kỹ thuật tiên tiến áp dụng vào quản lý nhằm tổ chức thực hiện tốt các chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

- Thực hiện tốt các chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế là trách nhiệm của các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và của mỗi người dân.

- Khuyến khích các tổ chức dịch vụ công ích của Nhà nước tham gia cung ứng các dịch vụ thu, chi bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người tham gia và thụ hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, đáp ứng yêu cầu hội nhập và phù hợp với thông lệ quốc tế.

- Tăng cường hợp tác quốc tế để có thêm nguồn lực, kinh nghiệm trong việc thực hiện các chính sách BHXH, BHYT và hiện đại hóa hệ thống công nghệ thông tin.

b) Về mục tiêu.

+ Mục tiêu chung: Tiếp tục phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và tổ chức thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

+ Mục tiêu cụ thể

- Phần đầu đến năm 2020 có khoảng 50% lực lượng lao động tham gia bảo hiểm xã hội; 35% lực lượng lao động tham gia bảo hiểm thất nghiệp và trên 80% dân số tham gia bảo hiểm y tế.

- Quản lý, sử dụng đúng quy định và có hiệu quả quỹ bảo hiểm xã hội, quỹ bảo hiểm y tế nhằm bảo đảm quỹ bảo hiểm xã hội cân đối trong dài hạn, quỹ bảo hiểm y tế cân đối hàng năm.

- Tiêu chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ và quản lý đối tượng, đảm bảo chậm nhất đến năm 2015 phải hoàn thành việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan trong toàn ngành; mỗi công dân tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế được cấp một số định danh và thống nhất với số định danh công dân do Nhà nước quy định để phục vụ và quản lý quá trình thu, giải quyết chính sách, chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế một cách chính xác và thuận tiện.

- Kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam, nâng cao năng lực quản lý và thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để tổ chức thực hiện, góp phần đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững của chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

- Hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin (mạng máy tính, máy chủ, máy trạm, an ninh mạng, trung tâm dữ liệu ngành và hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu, dịch vụ

công trực tuyến trên mạng Internet) để giải quyết các chính sách, chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, lộ trình như sau:

- Chậm nhất đến năm 2020 liên thông, kết nối thông tin được giữa các cơ quan thuộc ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế thuộc ngành y tế và các đơn vị tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm thất nghiệp thuộc ngành lao động.

- Xây dựng hệ thống trụ sở làm việc khang trang, hiện đại, thuận lợi cho giao dịch và phục vụ; đảm bảo yêu cầu về quy mô và công năng sử dụng lâu dài.

3.1.1.2. Mục tiêu phát triển của BHXH thành phố Hà Nội

Trên cơ sở quan điểm, mục tiêu, chỉ tiêu phát triển BHXH của Nhà nước, BHXH thành phố Hà Nội xác định mục tiêu phát triển là “Đoàn kết, sáng tạo, quyết tâm xây dựng BHXH Thành phố tinh gọn, hiện đại, chuyên nghiệp” hướng tới sự hài lòng của người dân và các chủ thể tham gia BHXH, BHYT, BHTN, phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong giai đoạn mới. Pháy huy những truyền thống tốt đẹp và những thành tích trong những năm qua, ngành BHXH thành phố Hà Nội tập trung sức lực và trí tuệ phấn đấu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ mà Đảng Nhà nước giao.

Theo đó, mục tiêu cần đạt được của BHXH Thành phố Hà Nội trong những năm tới là tiếp tục phát triển theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN, tiến tới mục tiêu BHXH toàn dân và phát triển bền vững, đáp ứng được yêu cầu công nghiệp hoá - hiện đại hoá và hội nhập quốc tế. Tập trung phấn đấu xây dựng và vận hành cơ sở dữ liệu điện tử về quản lý BHXH liên thông, hiện đại với công nghệ mới nhất, mang lại diện mạo mới cho ngành BHXH Thành phố trong việc cung cấp dịch vụ theo hướng tập trung, nhanh chóng, chính xác, hướng tới sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp thực hiện mục tiêu đảm bảo an sinh xã hội bền vững.

Để hoàn thành mục tiêu đã đề ra, BHXH thành phố Hà Nội đề ra nhiệm vụ, mục tiêu phát triển cụ thể là:

Thứ nhất, nâng cao mức độ tác động của các chế độ ảnh hưởng lớn đến đời sống của người tham gia BHXH. Nâng cao mức độ tác động của chế độ BHXH chính là tăng mức quyền lợi được hưởng cho người lao động. Trong đó chế độ chế độ hưu trí là chế độ có mức tác động lớn nhất. Hiện nay mức độ tác động của các chế độ BHXH vẫn còn hạn chế. Vì vậy nâng cao mức độ tác động của chế độ BHXH là yêu cầu tất yếu để phát huy bản chất của BHXH.

Thứ hai, đảm bảo tính bền vững của quỹ BHXH. Có biện pháp để khai thác nguồn thu, thu đúng, thu đủ và tập trung kịp thời số thu vào quỹ BHXH, không để số nợ đọng vượt quá thời hạn cho phép. Đồng thời phải kiểm soát chặt chẽ công tác chi trả cho đối tượng thụ hưởng. Quản lý và cập nhật hồ sơ hưởng các chế độ BHXH tránh các hiện tượng tiêu cực, chống tham ô, lãng phí, móc ngoặc gây thất thoát kinh phí, thực hiện chi trả đúng đối tượng, đúng định mức, tiêu chuẩn và các chế độ. Định mức, tiêu chuẩn này phải được công bố công khai cho tất cả các đối tượng hưởng BHXH biết.

Thứ ba, tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính(TTHC), ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Cơ sở dữ liệu(CSDL) quốc gia về BHXH và cơ sở pháp lý phục vụ xây dựng, kết nối, chia sẻ CSDL quốc gia về BHXH với các hệ thống thông tin của sở, ngành, quận huyện. Triển khai dịch vụ công trực tuyến TTHC trong thanh toán điện tử, nâng cao tỷ trọng chi trả lương hưu qua tài khoản cá nhân(ATM) tại ngân hàng.

Thứ tư, tiếp tục kiện toàn, sắp xếp tổ chức bộ máy hệ thống BHXH các phòng, BHXH quận huyện tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; quy định rõ trách nhiệm, quyền hạn, đề cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và có chế tài xử lý nghiêm đối với trường hợp vi phạm, làm chậm, làm kém hiệu quả.

3.1.2. Cơ sở để đề xuất giải pháp:

Để có những đề xuất khuyến nghị, tác giả dựa trên các cơ sở:

Điều kiện cơ sở vật chất, nhất là trình độ ứng dụng công nghệ, lộ trình chuẩn hoá thông tin dữ liệu về người nhận lương, trợ cấp BHXH để kết nối, chia sẻ thông tin với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán nhằm phục vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH qua ngân hàng...

Khả năng phối hợp thực hiện của ngành BHXH thành phố Hà Nội, Bưu điện thành phố Hà Nội trong tổ chức và phối hợp công tác quản lý chi trả.

Căn cứ vào thực trạng công tác quản lý chi trả các chế độ BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện thời gian qua, kết quả điều tra khảo sát sự hài lòng của người hưởng đối với công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng.

Căn cứ vào các văn bản pháp lý của Nhà nước, Chính phủ, các Bộ ngành và hướng dẫn của BHXH Việt Nam về công tác chi trả các chế độ BHXH.

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP Hà Nội là: *(1) Tính đáp ứng, (2) Sự tin cậy, (3) Năng lực phục vụ, (4) Phương tiện hữu hình, và (5) Sự đồng cảm.*

3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Qua kết quả nghiên cứu về mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội, kết hợp thực trạng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội, nhìn chung chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, được khách hàng đánh giá cao. Tuy nhiên vẫn còn một số nhân tố tồn tại làm khách hàng chưa vừa lòng. Tác giả đề xuất một số giải pháp và kiến nghị thích hợp nhằm hỗ trợ cho các cán bộ, công chức liên quan đến bộ phận phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội trong việc xây dựng các giải pháp thích hợp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

3.2.1. Hoàn thiện hệ thống tổ chức thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng và đảm bảo sự tin cậy.

Nhân tố đáp ứng có mức ảnh hưởng nhiều nhất tới việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và bảo hiểm xã hội. Hiện nay yếu tố đang được khách hàng đánh giá ở mức cao cho thấy BHXH Thành phố Hà Nội về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, tuy nhiên, việc BHXH Thành phố Hà Nội chưa kịp thời giải quyết thoả đáng các khiếu nại của người dân vẫn và một tồn tại cần phải giải quyết nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, nhân tố "sự tin cậy" có mức ảnh hưởng thứ hai đối với sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. Mức độ tin cậy của khách hàng thể hiện ở yếu tố “Hồ sơ giao dịch chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH đúng hẹn”. Tuy nhiên vẫn còn hiện tượng đến hẹn mà hồ sơ chưa giải quyết xong, dẫn đến phải đi lại nhiều lần. Cơ quan BHXH Hà Nội cần xem lại tập trung khắc phục tình trạng giải quyết hồ sơ cho người dân còn chậm trễ, quá thời gian quy định, để người dân phải bức xúc vì đi lại nhiều lần. Do đó thời gian tới cũng cần quan tâm hơn nữa trong việc đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ. Đồng thời, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, tránh sai sót để người dân không phải đi lại nhiều lần để liên hệ giải quyết trực tiếp tại BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội. Trước hết, BHXH thành phố Hà Nội cần thực hiện hoàn thiện hệ thống tổ chức chi trả các khoản lương hưu và trợ cấp BHXH. Cụ thể:

- Bộ phận chi trong phòng Kế hoạch tài chính phải được tách ra thành Phòng chi thuộc BHXH thành phố Hà Nội. Khi đó, phòng Kế hoạch tài chính chỉ thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý công tác kế hoạch tổng hợp, xây dựng cơ bản, công tác thống kê, bảo mật... Còn việc dự toán chi, thanh quyết toán chi BHXH, quản lý đối tượng hưởng BHXH, mức hưởng BHXH trên địa bàn thành phố sẽ do Phòng chi thực hiện.

- Ở cấp huyện, cán bộ kế toán và các cán bộ chuyên môn khác như : thủ quỹ, cán bộ thu BHXH... chỉ thực hiện công việc chuyên môn của mình. Còn việc chi trả

trực tiếp hoặc gián tiếp cho các đối tượng hưởng BHXH phải tách ra và giao cho cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ giải quyết. Không nên để tình trạng kiêm nhiệm như hiện nay.

- Đối với cơ quan đại lý uỷ quyền chi trả là Bưu điện cần có sự phân công công việc cụ thể, tránh trường hợp một người phụ trách quá nhiều xã dẫn đến công việc bị dồn ứ và không giải quyết kịp thời cho người dân.

Ngoài ra BHXH Hà Nội còn phải chú ý hơn việc “Thông tin cá nhân của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH được bảo mật”. Có hiện tượng xin thông tin cá nhân của khách hàng từ cán bộ chi trả nên thời gian tới việc bảo mật thông tin khách hàng phải được BHXH thực hiện nghiêm túc. BHXH cần đưa ra các mức xử phạt cụ thể trong trường hợp để xảy ra tình trạng không bảo mật thông tin cho khách hàng hoặc bán thông tin khách hàng cho các bên thứ ba.

3.2.2. Hoàn thiện về các phương thức thực hiện chi trả, ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Hiện nay BHXH thực hiện chi trả thông qua phương thức trực tiếp tại các hệ thống Bưu điện và thanh toán qua ATM. Để nâng cao khả năng đáp ứng, BHXH Hà Nội cần mở rộng các hình thức chi trả BHXH, cũng đáp ứng được nhu cầu xã hội hoá ngày càng cao của các mối quan hệ. Tuy nhiên, trong điều kiện hiện nay cũng như trong những năm tới, ở BHXH TP Hà Nội có thể áp dụng các phương thức chi trả sau đây:

+ Phương thức chi trả trực tiếp: Hiện nay tỷ lệ sử dụng phương thức chi trả trực tiếp qua tài khoản cá nhân vẫn còn chiếm tỷ lệ thấp, chỉ chiếm 22,7%, BHXH cần phối hợp với ngân hàng, kho bạc để có thể thực hiện nhanh chóng việc mở tài khoản các nhân để nhận tiền chi trả. Trong thời đại cách mạng công nghệ, việc áp dụng các phương thức thanh toán tiên tiến, hiện đại là cần thiết, đảm bảo năng lực phục vụ của đơn vị.

BHXXH thành phố Hà Nội cần có giải pháp ứng dụng CNTT, nhanh chóng hoàn tất phần mềm quản lý chi trả đảm bảo liên thông với đơn vị đại lý chi trả và các ngành có liên quan vào công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXXH:

- Xây dựng kho dữ liệu tập trung tại BHXXH TP Hà Nội quản lý quá trình tham gia và thụ hưởng các chế độ BHXXH của người lao động
- Triển khai hệ thống giao dịch điện tử và chữ ký số đối với các đơn vị tham gia BHXXH;
- Triển khai việc cấp mã số an sinh duy nhất cho từng cá nhân nhằm tiết kiệm chi phí xã hội, tạo điều kiện phục vụ tốt hơn nhu cầu của người lao động và nhân dân tham gia BHXXH và đào tạo kỹ năng về ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao chất lượng công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ tin học của BHXXH các quận, huyện.

+ Phương thức chi trả gián tiếp: Bên cạnh việc sử dụng đại lý là hệ thống Bưu điện, đối với những đối tượng hưởng lương hưu tuổi cao, sức yếu, BHXXH có thể kết hợp phương thức sử dụng ban đại diện từng xã và tiền hàng chuyển các khoản lương hưu và trợ cấp đến tận tay người hưởng.

Thực tế cho thấy, mọi tiêu cực, thất thoát trong chi trả các chế độ dài hạn lại chỉ có thể xảy ra ở cơ sở. Vì vậy, cần có sự phối hợp, giúp đỡ của cấp uỷ đảng, chính quyền địa phương và các tổ chức quần chúng, tổ chức xã hội ở xã. Đặc biệt là các đại lý chi trả ở xã (phường), họ chính là một chiếc cầu nối mối quan hệ gắn bó và rất cần thiết giữa cơ quan BHXXH với chính quyền và nhân dân địa phương, là tai mắt của cơ quan BHXXH ở cơ sở. Vì vậy, trong giai đoạn hiện nay, hình thức chi trả gián tiếp nên áp dụng rộng rãi.

+ Phương thức chi trả theo hình thức phối hợp giữa huyện và xã:

Ngoài việc tổ chức chi trả theo hai phương thức chi trả trên, BHXXH TP Hà Nội có thể thực hiện phương pháp chi trả theo hình thức phối hợp giữa huyện và xã. Cụ thể là: hàng tháng, BHXXH các huyện xây dựng lịch chi trả cho các xã và thông báo cho các đối tượng hưởng trợ cấp BHXXH. Đặc biệt, căn cứ vào lịch chi trả này cơ quan BHXXH trực tiếp mang tiền, danh sách chi trả xuống đơn vị và cùng phối hợp với ban

đại diện chi trả xã, phường, Ủy ban Nhân dân xã để tiến hành chi trả theo lịch. Đối với những đối tượng vắng mặt chưa đến nhận thì giao cho ban đại diện tiếp tục chi trả cho đối tượng rồi làm thủ tục để kịp thời thanh toán với BHXH huyện hoặc có thể nhận tại BHXH huyện vào thời gian trong tháng hoặc vào kỳ lương sau.

Theo phương thức này, chỉ trong vòng ít ngày sẽ chi trả xong toàn huyện. Phương thức thực hiện phương thức chi trả này sẽ hạn chế được các tiêu cực, thất thoát trong quá trình chi trả, đồng thời đảm bảo sự tin cậy của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP Hà Nội.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác chi trả cũng sẽ gia tăng độ tin cậy và tính đáp ứng trong quá trình phục vụ cho khách hàng.

- Nâng cấp, hoàn thiện mạng hạ tầng và các thiết bị công nghệ thông tin để đảm bảo triển khai đồng bộ các phần mềm thu, kế toán, chi và kết nối dữ liệu giữa cơ quan BHXH và các đơn vị liên quan nhằm nâng cao hiệu quả trong quản lý, điều hành.

- Xây dựng kho dữ liệu tập trung tại BHXH TP Hà Nội quản lý quá trình tham gia và thụ hưởng các chế độ BHXH của người lao động; triển khai hệ thống giao dịch điện tử và chữ ký số đối với các đơn vị tham gia BHXH.

- Triển khai việc cấp mã số an sinh duy nhất cho từng cá nhân nhằm tiết kiệm chi phí xã hội, tạo điều kiện phục vụ tốt hơn nhu cầu của người lao động và nhân dân tham gia BHXH.

- Đào tạo kỹ năng về ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao chất lượng công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ tin học của BHXH các quận, huyện.

3.2.3. Hoàn thiện về cơ sở hạ tầng phục vụ cho công tác chi trả.

Các cơ quan BHXH hàng ngày đều phải tiếp một lượng người dân rất lớn và phải quản lý một lượng lớn các hồ sơ của các đối tượng. Vậy nên một yêu cầu cần đặt ra đối với công tác BHXH là cần có cơ sở hạ tầng đảm bảo an toàn khi phải quản lý một lượng người cùng với một lượng tiền lớn trong những ngày chi trả. Vậy nên việc xây dựng cơ sở hạ tầng an toàn, đầy đủ là hết sức cần thiết. Và khi áp dụng những trang thiết bị hiện đại cùng với cơ sở hạ tầng tốt sẽ giúp cho các cán bộ thực hiện

công tác BHXH tiết kiệm nhiều thời gian và công sức tra cứu. Việc sắp xếp hồ sơ, các đối tượng và hiệu quả quản lý công tác BHXH cũng sẽ cao hơn. Như vậy, năng lực phục vụ của BHXH sẽ được cải thiện đáng kể.

Trong điều kiện hầu hết khách hàng vẫn nhận lương hưu và trợ cấp BHXH bằng tiền mặt, yếu tố "Phương tiện hữu hình" có vai trò rất lớn việc nâng cao sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Để có đủ cơ sở tiếp, giải quyết cho một lượng người dân rất lớn và phải quản lý một lượng lớn các hồ sơ của các đối tượng, hàng tháng phải chi trả tiền lương, trợ cấp BHXH lớn, BHXH Hà Nội cần có cơ sở hạ tầng khang trang trong thời gian sớm nhất đảm bảo an toàn khi phải quản lý một lượng nhân viên giao dịch cùng với một lượng tiền lớn trong những ngày chi trả. Vậy nên việc xây dựng cơ sở hạ tầng an toàn, đầy đủ là hết sức cần thiết. Và khi áp dụng những trang thiết bị hiện đại cùng với cơ sở hạ tầng tốt sẽ giúp cho các cán bộ thực hiện công tác BHXH tiết kiệm nhiều thời gian và công sức tra cứu. Việc sắp xếp hồ sơ, các đối tượng và hiệu quả quản lý công tác BHXH cũng sẽ cao hơn.

Mặc dù đã có sự cố gắng trong việc giữ gìn vệ sinh, sạch đẹp cho cơ quan, các bảng thông tin hướng dẫn, biểu mẫu thủ tục được niêm yết đầy đủ tại nơi thuận tiện, cách bố trí, sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là hợp lý...Tuy nhiên do diện tích làm việc nhỏ, số lượng máy lạnh chưa đáp ứng nên khi có số lượng lớn người dân đến liên hệ giải quyết trực tiếp về dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, sẽ gây ra sự không thoải mái cho người dân. Điều này cho thấy BHXH Hà Nội cần tiếp tục hoàn thiện, tăng cường hạ tầng kỹ thuật và ứng dụng công nghệ mới trong hoạt động. Đây là yếu tố có vai trò quan trọng trong xử lý nghiệp vụ chuyên môn của các phòng nghiệp vụ cho phép hiện thực hoá các tiềm năng về quản lý điều hành của mình, nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, đồng thời đáp ứng nhu cầu của khách hàng tốt trong tương lai. Cùng với tăng cường cơ sở vật chất, cũng cần phải đặc biệt lưu ý đến việc sắp xếp trật tự và ngăn nắp các trang thiết bị để phát huy tối đa hiệu năng sử dụng.

3.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình thực hiện dịch vụ chi trả.

Công tác đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một trong những vấn đề then chốt. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, BHXH thành phố Hà Nội thực hiện các giải pháp cụ thể là:

- Giải pháp tăng cường công tác đào tạo nguồn nhân lực:

Tăng cường công tác đào tạo nâng cao trình độ công tác chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ viên chức đặc biệt những người giao dịch trực tiếp với khách hàng, trang bị kỹ năng thái độ thực hiện công việc thể hiện sự nhiệt tình. Đây là một nhân tố quan trọng để duy trì, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đảm bảo tính ổn định và năng động của tổ chức. Công tác đào tạo cần xác định đúng nhu cầu đào tạo cho từng đối tượng cán bộ công nhân viên trong cơ quan BHXH, dựa trên cơ sở nhiệm vụ của mỗi người, mỗi bộ phận công việc, để xây dựng nội dung, kế hoạch, phương pháp đào tạo phù hợp để đạt hiệu quả thiết thực, không lãng phí. Đặc biệt, chú trọng đào tạo, tập huấn nghiệp vụ giúp đội ngũ nhân viên Bru điện vừa làm tốt công tác chi trả, vừa có thể tuyên truyền, giải đáp thắc mắc cho người hưởng.

Trên thực tế do bộ phận thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH có số lượng nhân viên phục vụ người dân vẫn còn ít, chưa tương xứng với khối lượng công việc nhiều nên đôi khi xảy ra hiện tượng ùn ứ hồ sơ, hoặc tình trạng nhân viên cán bộ chưa thật sự quan tâm đúng mức đến việc giải đáp thắc mắc, yêu cầu của người dân liên quan đến các vấn đề về dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH vì một số lý do khách quan lẫn chủ quan.

Vì vậy, nhân viên tiếp xúc trực tiếp với người dân cần có sự đồng cảm, thể hiện ở sự tận tâm phục vụ, tận tình hướng dẫn của đội ngũ cán bộ, công chức biết tìm mọi biện pháp giải quyết hồ sơ cho người dân linh hoạt, kịp thời. Cán bộ phải biết lắng nghe một cách hiệu quả, biết kiềm chế cảm xúc, khi tiếp xúc với người dân phải biết hướng về phía người dân, luôn vui vẻ trong giao tiếp.

Biết tiếp nhận thông tin phản hồi từ người dân để trao đổi tiếp nhận mang thông tin hai chiều, giúp cho cán bộ giao dịch nắm bắt thông tin kịp thời, linh hoạt xử lý hồ sơ, đưa ra những cải tiến và cách làm tốt nhất, và giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết trong giao dịch.

BHXX Hà Nội cần cải thiện kỹ năng giao tiếp tốt hơn cho cán bộ, công chức. Tổ chức các khoá tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ công chức như kỹ năng mềm. Bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn và kỹ năng giải quyết công việc cho cán bộ, công chức, viên chức. Đồng thời xây dựng kế hoạch đào tạo ngắn và dài hạn cho cán bộ. Đảm bảo cán bộ đưa ra những chỉ dẫn đúng đắn cho người dân. Thực hiện văn hoá “Thưa, xin lỗi” đối với người dân trong trường hợp xác định cán bộ đã tư vấn sai quy trình để kéo dài, cán bộ cấp dưới không giải quyết thoả đáng cho người dân.

- Đổi mới phương thức đánh giá, bổ nhiệm cán bộ quản lý đảm bảo khách quan, minh bạch. Sớm hoàn thiện việc xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực theo vị trí việc làm cho từng công việc, từng chức danh cán bộ, công chức của từng phòng nghiệp vụ và BHXX quận, huyện. Đây là nội dung quan trọng trong quản lý nguồn nhân lực, là cơ sở để thực hiện công tác đào tạo, tuyển dụng, thi đua, khen thưởng đánh giá cán bộ thực hiện nhiệm vụ hàng tháng, quý, năm công khai, minh bạch.

- Đổi mới công tác tuyển dụng công chức, viên chức của đơn vị theo vị trí việc làm và khung năng lực đã được xác định thông qua hình thức thi tuyển công khai.

Các đơn vị thành công trong việc nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đều chú trọng ưu tiên phát triển nguồn nhân lực. Theo đó, tiêu chuẩn mà nhân viên thực hiện công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXX phải có là: thông thạo chuyên môn nghiệp vụ; hiểu biết chính sách, quy định; nhiệt huyết, trung thực và trung lập về chính trị; sáng tạo, nhanh nhẹn, tháo vát... Để đạt được mục tiêu này, các khâu liên quan đến tuyển dụng, sử dụng, quản lý và đào tạo cán bộ đều cần được thay đổi theo hướng minh bạch, tạo động lực phấn đấu và đóng góp cho cán bộ... Ví dụ, thủ tục và quy trình tuyển dụng cần minh bạch, công khai. Cán bộ cao cấp có kinh

nghiệm cần được giao thêm trách nhiệm và được đánh giá dựa trên kết quả công việc. Những ưu đãi về lương thưởng, thăng tiến cũng cần minh bạch và triển khai theo hướng tạo động lực phấn đấu cho cán bộ, nhân viên.

- Không ngừng kiện toàn tổ chức bộ máy và công tác cán bộ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có bản lĩnh chính trị vững vàng, phẩm chất đạo đức trong sáng, có kiến thức sâu về chuyên môn nghiệp vụ, chuyên nghiệp về phong cách phục vụ, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của nhân dân.

3.2.5 Một số giải pháp khác

3.2.3.1. Tăng cường công tác quản lý và phối hợp thực hiện công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH trên địa bàn TP Hà Nội

BHXH Hà Nội cần thường xuyên tranh thủ sự chỉ đạo lãnh đạo của cấp uỷ chính quyền Thành phố, quận, huyện. đồng thời báo cáo, tham mưu cấp uỷ, chính quyền để tranh thủ sự lãnh đạo, chỉ đạo trong việc thực hiện chế độ chính sách BHXH, BHYT. Nếu thiếu sự quan tâm chỉ đạo của cấp uỷ, chính quyền, sự tham gia phối hợp của các cơ quan chức năng và các đoàn thể các cấp thì ngành BHXH khó có thể thực hiện được nhiệm vụ mục tiêu đặt ra.

BHXH TP Hà Nội chủ động phối hợp với Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, Sở Y tế, Sở Tài chính và các ban, ngành, đoàn thể liên quan tham mưu cho Tỉnh uỷ và Ủy ban nhân dân Thành phố triển khai thực hiện hiệu quả Nghị quyết số 21-NQ/TW của Bộ chính trị tại địa phương.

- Tăng cường công tác quản lý chi trả đối tượng hưởng. Thường xuyên, định kỳ, đột xuất kiểm tra chi trả.

- Việc tăng cường công tác quản lý chi và phối hợp với các ngành liên quan là hết sức cần thiết. Trong những năm qua việc phối hợp đối với các ngành khác liên quan ngành BHXH đã quan tâm nhưng chưa đạt hiệu quả cao. Vì vậy, để phối hợp tốt thì ngành BHXH cần phải tập trung vào việc tạo lập mối quan hệ với các ngành khác bằng nhiều phương pháp khác nhau: Như tập trung vào công tác tuyên truyền về các chế độ, chính sách, quyền lợi của những người tham gia để mọi người hiểu

nhiều hơn về BHXH. Để việc tuyên truyền đạt hiệu quả cao cần tập trung vào một số điểm sau:

- Tăng cường nguồn kinh phí phục vụ cho công tác tuyên truyền lớn hơn.
- BHXH là một chế độ phức tạp, luôn thay đổi theo thời gian để phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội của đất nước. Đây cũng là chế độ có thời gian đóng, hưởng kéo dài nên cần có sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các ngành, các cấp, các đơn vị có liên quan trong công tác quản lý trong quá trình triển khai thực hiện.
- Trong công tác chi trả lương hưu, BHXH các quận, huyện cần phối hợp chặt chẽ với Bưu điện để bố trí địa điểm phù hợp và an toàn, cố định để tránh phải di chuyển địa điểm mà người lao động không biết, đến lĩnh tiền muộn. Do số đối tượng hưởng đông, mỗi điểm chi trả thường chỉ có 02 nhân viên Bưu điện, nên rất cần sự giúp đỡ của kế toán, cán bộ LĐTB & XH của địa phương trong việc nhận diện và quản lý đối tượng. Phối kết hợp trong công tác chi, đảm bảo chi đúng chi đủ, kịp thời và an toàn.

Phối hợp với Bưu điện TP Hà Nội, với các cơ quan liên quan, tổ chức các hội nghị khách hàng, các đợt ra quân tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHXH, BHYT; phối hợp cùng cơ quan Thuế rà soát dữ liệu được cung cấp để xác định đối tượng phải tham gia BHXH, BHYT bắt buộc và thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm khai thác triệt để đơn vị sử dụng lao động và người lao động tham gia BHXH, BHYT.

3.2.3.2. Đổi mới nâng cao chất lượng công tác thông tin tuyên truyền

- Phối hợp với các cơ quan truyền thông đổi mới về nội dung, cách tuyên truyền, tuyên truyền theo nhóm đối tượng; tăng cường đối thoại trực tiếp với tổ chức và người lao động để phổ biến sâu rộng chính sách BHXH đến đông đảo người lao động và nhân dân, trong đó tập trung. Ngoài tuyên truyền về chính sách, chế độ, quyền lợi của các chế độ BHXH thì cần tập trung hơn nữa vào tuyên truyền về chế độ chính sách BHXH, bản chất nhân đạo, nhân văn của BHXH, làm cho người lao động hiểu rõ chế độ chính sách BHXH, từ đó họ tự giác tham gia BHXH, họ hiểu rõ trách nhiệm và quyền lợi của mình trong việc tham gia BHXH.

- Xây dựng các chuyên mục an sinh xã hội trên Đài phát thanh, truyền hình của Thành phố, Báo, Tạp chí của Ngành để người lao động và nhân dân tham gia đóng góp ý kiến hoàn thiện cơ chế chính sách; về ý thức trách nhiệm và tinh thần phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của từng đơn vị, cấp ủy Đảng, từng cán bộ, công chức, viên chức thuộc BHXH TP. Hà Nội trong việc tuyên truyền và thực hiện nghị quyết số 21-NQ/TW của Bộ chính trị. Đặc biệt, phát huy năng lực của trang thông tin BHXH TP. Hà Nội và đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền để phổ biến, giải thích cho người lao động và nhân dân về những quy định mới, những định hướng chỉ đạo của Ngành trong việc thực hiện chính sách BHXH.

- Biểu dương kịp thời các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có tinh thần trách nhiệm cao trong việc thực hiện chính sách BHXH; đồng thời phê phán các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân thực hiện chưa tốt trên các phương tiện thông tin đại chúng.

3.2.3.3. Xây dựng quy chế làm việc hợp lý

BHXH thành phố Hà Nội sớm có quy định chặt chẽ để mọi cán bộ viên chức, nhân viên chấp hành kỷ luật, kỷ cương làm việc xây dựng văn hoá công sở và nghiên cứu điều chỉnh việc tăng cường nhân viên trực phục vụ người dân để khắc phục hiện tượng ùn ứ hồ sơ, hoặc tình trạng nhân viên cán bộ công chức chưa thật sự quan tâm đúng mức đến việc giải đáp thắc mắc, yêu cầu của người dân liên quan đến các vấn đề về dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Xây dựng chế độ trách nhiệm cá nhân cụ thể, nhất là đối với người đứng đầu cơ quan đơn vị, kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ công chức những nhiều, tiêu cực hay không hoàn thành nhiệm vụ. Bên cạnh đó cần tăng cường đào tạo đội ngũ cán bộ công chức về chất, đủ năng lực phục vụ yêu cầu công việc.

3.3. Một số đề xuất, khuyến nghị

* Với BHXH Việt Nam:

Đề xuất Chính phủ trình Quốc hội xem xét bổ sung hoàn thiện Luật BHXH và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan tới chính sách BHXH theo hướng:

- Mở rộng đối tượng tham gia BHXH, đảm bảo quyền lợi cho người tham gia BHXH và tránh trục lợi quỹ BHXH.

- Xây dựng và triển khai thí điểm chính sách bảo hiểm hưu trí bổ sung; mở rộng chính sách hỗ trợ của Nhà nước đối với người tham gia các loại hình BHXH, nhất là BHXH tự nguyện cho nông dân, lao động trong khu vực phi chính thức, người thuộc gia đình hộ cận nghèo, đồng bào ở những vùng đặc biệt khó khăn, vùng núi.

- Đề xuất, kiến nghị ban hành quy định chế tài phù hợp đủ sức răn đe và có tính cường chế cao nhằm xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, tiêu cực, gian lận để hướng chế độ, trục lợi bảo hiểm.

*** Với ngành bưu điện thành phố Hà Nội:**

Ngành Bưu điện thành phố Hà Nội cần chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình thực hiện dịch vụ: công tác đào tạo bồi dưỡng nhân viên chi trả, tập huấn nghiệp vụ, quy trình theo quy định hiện hành, khuyến khích nhân viên nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc như chế độ đãi ngộ nhân viên làm việc hiệu quả. Thực tiễn cho thấy, đối tượng khách hàng cần phục vụ phần lớn là cán bộ hưu trí, lớn tuổi. Vì vậy, công tác chăm sóc khách hàng cần được quan tâm đúng mức, thường xuyên. Cần quan triệt tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của nhân viên chi trả như ân cần, lịch sự, nhà nhận và lắng nghe ý kiến của người hưởng chế độ BHXH.

- Nâng cao chất lượng quy trình xử lý công việc, như xây dựng quy trình phối hợp giữa BHXH và Bưu điện, nhằm giải quyết thắc mắc, khiếu nại của người thắc mắc về chế độ chính sách thật hiệu quả và chất lượng.

- Về công tác tổ chức cán bộ: tăng cường công tác giáo dục chính trị, tư tưởng, đạo đức công vụ, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động của nhân viên Bưu điện, bảo đảm họ hoạt động theo hướng chuyên nghiệp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 3, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng củ khách hàng đối với việc chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội, đồng thời đưa ra một số kiến nghị với BHXH Việt Nam và Bưu điện

thành phố Hà Nội. Những kiến nghị tác giả đưa ra đều khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế của BHXH trên địa bàn thành Hà Nội để xây dựng các giải pháp thích hợp, hỗ trợ cho các cán bộ, công chức liên quan đến bộ phận phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Sự hài lòng của khách hàng đối với một sản phẩm, dịch vụ là nền móng, là điều kiện cần trong một chiến lược giữ chân khách hàng và xây dựng hệ thống khách hàng trung thành. Và việc làm khách hàng hài lòng đơn giản chính là doanh nghiệp tạo được điểm cộng “tích cực” trong tâm trí và cảm nhận của khách hàng.

BHXXH là chính sách quan trọng, là trụ cột cơ bản, có ý nghĩa quyết định nhất trong hệ thống an sinh xã hội. Trong đó, công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH là cốt lõi, có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Thấu hiểu điều đó, 25 năm qua, nhất là những năm thực hiện nghị quyết của Quốc hội về việc điều chỉnh địa giới hành chính Thành phố Hà Nội với tỉnh Hà Tây và một số tỉnh có liên quan, BHXXH TP Hà Nội đã có nhiều giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đã mang lại kết quả tốt được người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXXH, được Đảng, Nhà nước ghi nhận và tặng thưởng nhiều danh hiệu cao quý.

Những kết quả đạt được của Luận văn “*Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội*” như sau:

Thứ nhất: Hệ thống hoá cơ sở lý luận và thực tiễn dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội.

Thứ hai: Đánh giá được thực trạng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội và sự hài lòng của người hưởng các chế độ BHXXH.

Thứ ba: Tìm ra 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXXH, đề xuất mô hình nghiên cứu sự hài lòng, gồm 5 nhân tố: Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Phương tiện hữu hình, Sự đồng cảm. Trong đó, khả năng đáp ứng và sự tin cậy có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng.

Thứ tư, Trên cơ sở phân tích thực trạng về dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn thành phố Hà Nội và kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội, luận

vấn đã đưa ra các nhóm giải pháp và kiến nghị thích hợp để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ thoả mãn sự hài lòng của người dân đang hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội là vấn đề khó khăn, phức tạp cần những nghiên cứu lý luận và thực tiễn chuyên sâu. Do thời gian, khả năng và kinh nghiệm còn hạn chế nên kết quả nghiên cứu cùng những đề xuất của tác giả đã nêu trong luận văn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Học viên kính mong nhận được sự quan tâm đóng góp của các nhà khoa học để tiếp tục bổ sung, hoàn thiện và nghiên cứu sâu hơn trong thời gian tới./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tác giả là người Việt

[1] Đinh Hoàng Ân & Hoàng Thu Hà(2006), *Đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam*. NXB Thống kê

[2] TS Phạm Hùng Cường, PGS.TS Nguyễn Xuân Minh Đại học Ngoại Thương – TS Võ Hoàng Nhân –Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (28.04.2019): “*Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp*”- Tạp chí Tài Chính –Bộ Tài Chính).

[3] Đỗ Thị Hải & Mai Ngọc Anh (2015)”*Cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam hiện nay*”, *Tạp chí kinh tế và phát triển*, 2018/2015,2-10

[4] Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018). *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai*. *Tạp chí khoa học trường Đại Học Lâm Nghiệp*.

[5]Võ Nguyên Khanh (2011): “*Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1 TP Hồ Chí Minh*”.

[6] Phan Nguyên Kiều Đan Ly, Lưu Tiến Dũng (2016), *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh*: Nghiên cứu trường hợp TP Hồ Chí Minh, *Tạp chí Khoa học Lạc Hồng*, số 2(2016) tr 49-54.

[7]Bùi Thanh Minh (2015), Luận văn “*Giải pháp nâng cao sự hài lòng về chất lượng công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn tỉnh Trà Vinh*” của tác giả

[8] Nguyễn Minh Tiến và Phạm Thị Trang Thu (2017) *Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Vĩnh Long*. *Tạp chí khoa học Đại học Cửu Long*, số 08 năm 2017.

[9] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). “*Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*”, NXB Thống kê.

Tác giả là người nước ngoài

- [10] Armand Feigenbaum(1945), Website: <https://luanvawn24.com/>
- [11] Cronin và Taylor (1992): dẫn theo Ths.Phạm Thị Mộng Hằng, Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai): *Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của các ngân hàng thương mại trong nước trên địa bàn thành phố Biên Hòa.*
- [12] Gronroos , C., (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30 - 41.
- [13] Kenneth, K (2005), Political Science and Management at Brock University, Canada, Phase 5 Consulting Group Inc. For The Institute for Citizen-centred Service & The Institute of Public Administration of Canada, Citizen First 4.2005: Toronto.
- [14] Kotler, P. and Keller, K.L (2006). Marketing management. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [15] Oliveira.O.J.D(2009), Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education ,POMA 20 Annual Conference . Orlando Florida UAS
- [16] Parasuraman, A.,V.A.Zeithaml & L.L.Berry , L.L., “SERVQUAL:: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Journal of Retailing , Vo.62,no.1,1988.pp12-40.
- [17]Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research”, Journal of Marketing vol. 49(Fall 1985_ 41-50
- [18] Pan J Nguyen, H (2015). Achieving customer Satisfaction through product- service systems European Journal of Operational Research. Volume 247, Issue 1, 16 November 2015, Pages 179-190.
- [19] Philip Kotler (1995) : Marketing căn bản. Nhà xuất bản lao động xã hội.
- [20] Sreng .R.A. ,and & Mackoy (1996), Cronin và Taylor (1992), dẫn theo Ths.Phạm Thị Mộng Hằng, Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai): *Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của các ngân hàng thương mại trong nước trên địa bàn thành phố Biên Hòa.*

[21] Sreng .R.A. ,and & Mackoy (1996) , An Empirical Exmination of Model of Service Quality and Satisfaction, *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.

[22] Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: Irwin McGraw- Hill.

[23] Zeithal, V.A(2000), *E-Service quality: Difinition, Dimensions and conceptual medel* Cambridge, MA: *Mrketing Science institute*.

[24] Wang & cộng sự(2018) và Low lee, Cheng (2013), dẫn theo PGS.TS. Phan Thanh Hải- Trường Đại học Duy Tân Đà Nẵng: “*Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Fiber VNN: Nghiên cứu tại TP. Rạch giá, tỉnh Kiên Giang*.”

[25] Theo Winsmiewski, M & Donnelly (2001) , *Using SERVQUAL to access customer stisfaction with pubic sector service*.

Tài liệu không có tên tác giả

[26]. Bảo hiểm xã hội Hà Nội (2016, 2017, 2018, 2019). Báo cáo tổng kết công tác BHXH các năm và phương hướng nhiệm vụ năm tiếp theo.

[27]. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2019): Quyết định số 2120/QĐ-BHXH ngày 28.11.2019 Phê duyệt Kế hoạch Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH năm 2019.

[28] Bộ Nội vụ (2017) Quyết định số 2460/QĐ-BNV ngày 10.10.2017, Quyết định Phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà chính nhà nước giai đoạn 2017-2020.

[29] Thủ tướng chính phủ (2013), Quyết định số 1215/QĐ-TTg ngày 23.07.2013, Phê duyệt chiến lược phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt nam đến năm 2020.

[30] Quốc hội (2008), Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 được ban hành ngày 14 tháng 11 năm 2008; Quốc Hội (2014) Luật Sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế số 46/2014/QH13 ngày 13/6/2014./.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: PHIẾU KHẢO SÁT THĂM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI TRẢ TIỀN LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BHXH TẠI BHXH TP HÀ NỘI

Kính chào quý ông, quý bà!

Tôi là Phạm Thị Ngọc Lan. Tôi đang thực hiện đề tài “*Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả tiền lương và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội*”.

Mong Ông/Bà vui lòng trả lời những câu hỏi sau đây bằng cách đánh dấu x vào ô trống tương ứng. Những ý kiến đóng góp của ông/bà sẽ góp phần tìm ra những giải pháp hữu hiệu nhằm góp phần nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân về dịch vụ chi trả lương, trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

A. Thông tin chung

1. Giới tính của Ông/Bà ☐ Nam ☐ Nữ
2. Ông/Bà thuộc nhóm tuổi nào dưới đây
☐ dưới 60 ☐ 60- 70 ☐ 70 -80 ☐ Trên 80
3. Trình độ học vấn của Ông/Bà
☐ Sau đại học ☐ Đại học & Cao đẳng ☐ THPT ☐ khác
4. Ông/Bà đang nhận lương, trợ cấp BHXH theo phương thức nào sau đây:
☐ Trực tiếp tại cơ quan BHXH
☐ Nhận tiền mặt tại điểm chi trả
☐ Nhận qua tài khoản cá nhân mở tại ngân hàng
☐ Thông qua người sử dụng lao động
5. Tiền lương hàng tháng của ông bà (triệu đồng)
☐ Dưới 7 triệu ☐ 7- 10 triệu ☐ Trên 10 triệu
6. Khu vực Ông bà đang sinh sống và nhận tiền lương hưu, trợ cấp BHXH
☐ Nông thôn ☐ Thành thị

B. Thông tin khảo sát

Xin quý Ông/ Bà hãy cho biết mức độ hài lòng của mình bằng cách đánh dấu (x) vào các ô thích hợp từ 1 đến 5 theo quy ước:

Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
1	2	3	4	5

Kí hiệu	CÂU HỎI	Ý kiến đánh giá				
		1	2	3	4	5
1. SỰ TIN CẬY						
TC1	BHXXH luôn chi trả lương, trợ cấp BHXXH đúng ngày quy định					
TC2	BHXXH TP Hà Nội xử lý giao dịch chính xác, không bị sai sót					
TC3	Nhân viên giao dịch, chi trả tích cực giải quyết kịp thời các phản ánh người dân					
TC4	Hồ sơ giao dịch chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH đúng hạn					
TC5	Thông tin cá nhân của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH được bảo mật					
2. SỰ ĐÁP ỨNG						
DU1	Nhân viên BHXXH TP Hà Nội luôn thông báo cho người dân biết khi nào thực hiện dịch vụ					
DU2	Nhân viên BHXXH luôn sẵn sàng phục vụ, lắng nghe và đáp ứng nhu cầu của phục vụ của mọi người					
DU3	Nhân viên giao dịch, chi trả xử lý công việc thành thạo và nhanh chóng, chuyên nghiệp					
DU4	Nhân viên BHXXH kịp thời giải quyết thoả đáng các khiếu nại của người dân thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH					
3. NĂNG LỰC PHỤC VỤ						
NL1	Cách cư xử của nhân viên BHXXH TP Hà Nội tạo niềm tin cho người dân					
NL2	Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH tại BHXXH Hà Nội					
NL3	Nhân viên BHXXH luôn lịch sự, tôn trọng và niềm nở và đủ khả năng để giải đáp các thắc mắc của người dân.					

NL4	BHXX TP Hà Nội luôn chủ động, sáng tạo có các phương thức chi trả đa dạng thuận tiện, an toàn phù hợp với đặc điểm khách hàng là những người người tuổi cao sức yếu.					
4. SỰ ĐỒNG CẢM						
DC1	BHXX Hà Nội thể hiện quan tâm, nhiệt tình, thân thiện với người dân					
DC2	BHXX Hà Nội lấy lợi ích người dân làm điều tâm niệm, thực hiện phục vụ, chi trả, công bằng với tất cả mọi người					
DC3	Nhân viên BHXX TP Hà Nội luôn thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với người dân					
DC4	Nhân viên BHXX TP Hà Nội hiểu rõ nhu cầu của người dân và biết cách linh hoạt giải quyết thủ tục chi trả cho khách hàng nhanh, gọn.					
5. PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH						
PT1	BHXX Hà Nội có cơ sở vật chất khang trang, hiện đại.					
PT2	Địa điểm phục vụ thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXX được bố trí ổn định, thuận tiện, hợp lý					
PT3	Phòng tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thuận tiện, thoáng mát					
PT4	Nhân viên trang phục gọn gàng, lịch sự, chuyên nghiệp.					
6. QUY TRÌNH THỦ TỤC						
QT1	Quy trình giải quyết hồ sơ rõ ràng, đơn giản					
QT2	Niềm yết công khai, minh bạch quy trình, thủ tục, hồ sơ, chế độ chính sách mới ban hành; có ghi chú tại bàn chi trả yêu cầu người hưởng kiểm tra lại tiền trước khi rời khỏi bàn chi trả.					
QT3	Quy trình thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXX tại BHXX TP Hà Nội dân chủ, công khai.					
7. KỶ VỌNG CỦA KHÁCH HÀNG						
KV1	Kỳ vọng hoạt động chi trả lương hưu và trợ cấp BHXX của BHXX TP Hà Nội luôn có sự tin cậy cao.					
KV2	Kỳ vọng nhân viên BHXX TP Hà Nội thể hiện sự đồng cảm với khách hàng					
KV3	Kỳ vọng cơ sở vật chất của BHXX TP Hà Nội hiện đại và đáp ứng được nhu cầu					
KV4	Kỳ vọng quy trình thủ tục chi trả lương hưu và trợ cấp BHXX tại BHXX TP Hà Nội nhanh chóng, gọn nhẹ.					

8 . SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BHXH TẠI BHXH HÀ NỘI					
HL1	Nhìn chung Ông/ Bà hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu , trợ cấp BHXH tại TP Hà Nội.				
HL2	Ông/ Bà sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của BHXH TP Hà Nội				
HL3	Ông/Bà sẽ giới thiệu phương thức chi trả lương và trợ cấp BHXH mà Ông/Bà hiện đang sử dụng cho người khác?				

III. Ông bà có còn ý kiến gì khác xin được ghi cụ thể vào các dòng dưới đây:

.....

.....

.....

CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

Phụ lục II: TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU, TRỢ CẤP BHXH

Đơn vị tính : %

Kí hiệu	CÂU HỎI	Ý kiến đánh giá				
		1	2	3	4	5
1. SỰ TIN CẬY						
	Trung bình		0.39	39.46	38.91	21.25
TC1	BHXH luôn chi trả lương, trợ cấp BHXH đúng ngày quy định	-	-	3.11	48.64	48.25
TC2	BHXH TP Hà Nội xử lý giao dịch chính xác, không bị sai sót	-	-	9.73	48.64	41.63
TC3	Nhân viên giao dịch, chi trả tích cực giải quyết kịp thời các phản ánh người dân	-	-	27.63	59.92	12.45
TC4	Hồ sơ giao dịch chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH đúng hạn	-	1.95	72.37	25.29	0.39
TC5	Thông tin cá nhân của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH được bảo mật	-	-	84.44	12.06	3.50
2.ĐÁP ỨNG						
	Trung bình		0.29	29.47	49.03	21.21
DU1	Nhân viên BHXH TP Hà Nội luôn thông báo cho người dân biết khi nào thực hiện dịch vụ		-	5.84	56.03	38.13
DU2	Nhân viên BHXH luôn sẵn sàng phục vụ, lắng nghe và đáp ứng nhu cầu của phục vụ của mọi người		-	28.02	54.09	17.90
DU3	Nhân viên giao dịch, chi trả xử lý công việc thành thạo và nhanh chóng, chuyên nghiệp		-	40.86	40.86	18.29
DU4	Nhân viên BHXH kịp thời giải quyết thoả đáng các khiếu nại của người dân thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH		1.17	43.19	45.14	10.51
3. NĂNG LỰC						
	Trung bình		0.49	39.88	43.87	15.76
NL1	Cách cư xử của nhân viên BHXH TP Hà Nội tạo niềm tin cho người dân		-	32.30	49.03	18.68

NL2	Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH Hà Nội	-	30.74	47.47	21.79
NL3	Nhân viên BHXH luôn lịch sự, tôn trọng và niềm nở và đủ khả năng để giải đáp các thắc mắc của người dân	1.95	39.30	44.36	14.40
NL4	BHXH TP Hà Nội luôn chủ động, sáng tạo có các phương thức chi trả đa dạng thuận tiện, an toàn phù hợp với đặc điểm khách hàng là những người tuổi cao sức yếu	-	57.20	34.63	8.17
4. ĐỒNG CẢM					
	Trung bình	0.68	46.11	39.69	13.52
DC1	BHXH Hà Nội thể hiện quan tâm, nhiệt tình, thân thiện với người dân	-	49.81	42.80	7.39
DC2	BHXH Hà Nội lấy lợi ích người dân làm điều tâm niệm, thực hiện phục vụ, chi trả, công bằng với tất cả mọi người	-	24.51	39.69	35.80
DC3	Nhân viên BHXH TP Hà Nội luôn thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với người dân	2.72	49.03	41.63	6.61
DC4	Nhân viên BHXH TP Hà Nội hiểu rõ nhu cầu của người dân và biết cách linh hoạt giải quyết thủ tục chi trả cho khách hàng nhanh, gọn	-	61.09	34.63	4.28
5. PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH					
	Trung bình	1.75	39.59	44.65	14.01
PT1	BHXH Hà Nội có cơ sở vật chất khang trang, hiện đại	-	3.50	72.76	23.74
PT2	Địa điểm phục vụ thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH được bố trí ổn định, thuận tiện, hợp lý	7.00	45.53	42.80	4.67
PT3	Phòng tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thuận tiện, thoáng mát	-	33.85	38.52	27.63
PT4	Nhân viên trang phục gọn gàng, lịch sự, chuyên nghiệp	-	75.49	24.51	-
6. QUY TRÌNH THỦ TỤC					
	Trung bình	-	56.42	35.80	7.78
QT1	Quy trình giải quyết hồ sơ rõ ràng, đơn giản	-	34.63	54.86	10.51
QT2	Niềm yết công khai, minh bạch quy trình, thủ tục, hồ sơ, chế độ chính sách mới ban hành; có ghi chú tại bàn chi trả yêu cầu	-	78.99	21.01	-

	người hưởng kiểm tra lại tiền trước khi rời khỏi bàn chi trả .					
QT3	Quy trình thực hiện dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH TP Hà Nội dân chủ, công khai		-	55.64	31.52	12.84
7.KỶ VỌNG CỦA KHÁCH HÀNG						
	Trung bình		1.65	59.05	37.65	1.65
KV1	Kỷ vọng hoạt động chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của BHXH TP Hà Nội luôn có sự tin cậy cao.		6.61	70.82	21.79	0.78
KV2	Kỷ vọng nhân viên BHXH TP Hà Nội thể hiện sự đồng cảm với khách hàng		-	55.64	42.41	1.95
KV3	Kỷ vọng cơ sở vật chất của BHXH TP Hà Nội hiện đại và đáp ứng được nhu cầu		-	53.31	44.36	2.33
KV4	Kỷ vọng quy trình thủ tục chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH TP Hà Nội nhanh chóng, gọn nhẹ.		-	56.42	42.02	1.56
8. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BHXH TẠI BHXH HÀ NỘI						
		Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình		
	Trung bình			3.89		
HL1	Nhìn chung Ông/ Bà hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu , trợ cấp BHXH tại TP Hà Nội.	2	5	3.78		
HL2	Ông/ Bà sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của BHXH TP Hà Nội	2	5	3.88		
HL3	Ông/Bà sẽ giới thiệu phương thức chi trả lương và trợ cấp BHXH mà Ông/Bà hiện đang sử dụng cho người khác?	1	5	4.01		

Nguồn: Phân tích từ kết quả khảo sát của tác giả

PHỤ LỤC 3. KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO

i. Kiểm định độ tin cậy thang đo “sự tin cậy”

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo “sự tin cậy” được trình bày ở Bảng 2.15 dưới đây. Bảng 2.15 trình bày hệ số tin cậy của thang đo “sự tin cậy”.

Bảng 1: Hệ số tin cậy của thang đo “sự tin cậy”

Hệ số Cronbach's Alpha: 0.750				
Hệ số tin cậy của thang đo “sự tin cậy”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
TC1	13.42	4.956	.638	.660
TC2	13.53	4.453	.712	.624
TC3	13.60	5.811	.384	.750
TC4	13.80	5.957	.334	.746
TC5	13.52	5.196	.528	.701

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “sự tin cậy” có hệ số Cronbach's Alpha là 0.750 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3. Các biến quan sát của thang đo “sự tin cậy” có hệ số Cronbach's Alpha thỏa mãn điều kiện $0.6 \leq \alpha \leq 0.95$ và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3. Vì vậy 5 biến quan sát của yếu tố “sự tin cậy” đều được giữ lại cho các bước phân tích tiếp theo.

ii. Kiểm định độ tin cậy thang đo “sự đáp ứng”

Bảng 2: Hệ số tin cậy của thang đo “sự đáp ứng”

Hệ số Cronbach's Alpha: 0.899				
Hệ số tin cậy của thang đo “sự đáp ứng”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
DU1	10.65	3.011	.805	.858
DU2	10.61	3.200	.724	.887
DU3	10.57	3.152	.767	.872
DU4	10.65	2.962	.802	.859

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “đáp ứng” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0.899 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3, vì vậy 4 biến quan sát của yếu tố “đáp ứng” đều được giữ lại cho các bước phân tích tiếp theo.

iii. Kiểm định độ tin cậy thang đo “năng lực phục vụ”

Bảng 3: Hệ số tin cậy của thang đo “năng lực phục vụ”

Hệ số Cronbach’s Alpha: 0.874				
Hệ số tin cậy của thang đo “năng lực phục vụ”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
NL1	7.23	2.000	.776	.807
NL2	7.27	2.043	.743	.836
NL3	7.30	1.851	.759	.824
NL4	7.42	1.448	.732	.805

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “năng lực phục vụ” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0.874 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3, do đó yếu tố “năng lực phục vụ” sẽ có 4 biến được giữ lại cho phân tích tiếp theo.

iv. Kiểm định độ tin cậy thang đo “sự đồng cảm”

Bảng 4: Hệ số tin cậy của thang đo “sự đồng cảm”

Hệ số Cronbach’s Alpha: 0.902				
Hệ số tin cậy của thang đo “Sự đồng cảm”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
DC1	13.20	8.631	.673	.899
DC2	13.19	8.540	.750	.881
DC3	13.08	8.536	.775	.876
DC4	13.12	8.252	.790	.872

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “đồng cảm” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0.902 và hệ số tương quan

biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3 Các biến quan sát của thang đo “đồng cảm” có hệ số Cronbach’s Alpha thỏa điều kiện $0.6 \leq \alpha \leq 0.95$ và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3. Do đó, 4 biến của yếu tố “đồng cảm” đều được giữ lại cho các bước phân tích tiếp theo.

V. Kiểm định độ tin cậy thang đo “phương tiện hữu hình”

Bảng 5: Hệ số tin cậy của thang đo “phương tiện hữu hình”

Hệ số Cronbach’s Alpha: 0.835				
Hệ số tin cậy của thang đo “Phương tiện hữu hình”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
PT1	7.42	1.448	.732	.805
PT2	7.46	1.484	.720	.816
PT3	7.40	1.593	.755	.788
PT4	7.44	1.467	.746	.791
PT5	7.43	1.472	.743	.795

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “phương tiện hữu hình” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0.835 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3. Các biến quan sát của thang đo “phương tiện hữu hình” có hệ số Cronbach’s Alpha thỏa điều kiện $0.6 \leq \alpha \leq 0.95$. Do đó yếu tố “phương tiện hữu hình” sẽ có 5 biến quan sát được giữ lại cho phân tích tiếp theo.

vi. Kiểm định độ tin cậy thang đo “quy trình thủ tục”

Bảng 6: Hệ số tin cậy của thang đo “quy trình thủ tục”

Hệ số Cronbach’s Alpha: 0.722				
Hệ số tin cậy của thang đo “ quy trình thủ tục”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
QT1	9.43	2.116	.604	.609
QT2	9.10	2.162	.414	.674
QT3	9.47	1.982	.495	.675

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “Quy trình thủ tục” gồm 03 biến quan sát từ QT1 đến QT3 với hệ số Cronbach’s Alpha bằng 0.722 (lớn hơn 0.6). Hệ số tương quan biến - tổng (Corrected Item – Total Correlation) của các biến quan sát trong thang đo “Quy trình thủ tục” đều dao động từ mức 0.414 đến 0,604 (lớn hơn 0.3). Như vậy, thang đo “Quy trình thủ tục” đạt yêu cầu về độ tin cậy, các biến quan sát trong thang đo đủ điều kiện để sử dụng và đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA ở bước tiếp theo.

vii. *Kiểm định độ tin cậy thang đo “Kỳ vọng của khách hàng”*

Bảng 7. Hệ số tin cậy của thang đo “Kỳ vọng của khách hàng”

Hệ số Cronbach’s Alpha: 0.852				
Hệ số tin cậy của thang đo “Kỳ vọng của khách hàng”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
KV1	11.20	6.631	.773	.841
KV2	11.19	6.540	.750	.835
KV3	11.08	6.536	.775	.839
KV4	11.12	6.252	.763	.842

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “Kỳ vọng của khách hàng” gồm 04 biến quan sát từ KV1 đến KV4 với hệ số Cronbach’s Alpha bằng 0.852 (lớn hơn 0.6). Hệ số tương quan biến - tổng (Corrected Item – Total Correlation) của các biến quan sát trong thang đo “Kỳ vọng của khách hàng” đều dao động từ mức 0.750 đến 0.773 (lớn hơn 0.3). Như vậy, thang đo “Kỳ vọng của khách hàng” đạt yêu cầu về độ tin cậy, các biến quan sát trong thang đo đủ điều kiện để sử dụng và đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA ở bước tiếp theo.

viii. *Kiểm định độ tin cậy thang đo “sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH”*

Bảng 9: Hệ số tin cậy của thang đo “sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH”

Hệ số Cronbach's Alpha: 0.786				
Hệ số tin cậy của thang đo “sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH”				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
HL1	11.05	2.521	.402	.732
HL2	11.02	2.765	.344	.756
HL3	11.01	2.144	.684	.561

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, phân tích của tác giả

Thang đo “sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH” có hệ số Cronbach's Alpha là 0.786 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3. Hệ số tương quan biến - tổng (Corrected Item – Total Correlation) của các biến quan sát trong thang đo “sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH” đều dao động từ mức 0.384 đến 0,644 (lớn hơn 0.3). Như vậy, thang đo “sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH” đạt yêu cầu về độ tin cậy, các biến quan sát trong thang đo đủ điều kiện để sử dụng và đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

BẢN CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đã thực hiện việc kiểm tra mức độ tương đồng nội dung luận văn qua phần mềm DOIT một cách trung thực và đạt kết quả mức độ tương đồng 20% toàn bộ nội dung luận văn. Bản luận văn kiểm tra qua phần mềm là bản cứng luận văn đã nộp để bảo vệ trước Hội đồng. Nếu sai tôi xin chịu các hình thức kỷ luật theo quy định của Học viện.

Hà nội, ngày 11 tháng 11 năm 2020

HỌC VIÊN CAO HỌC

Phạm Thị Ngọc Lan