



Original Article

A Study on Factors Affecting Citizens' Satisfaction on Public Administrative Services of Social Insurance in Rach Gia City, Kien Giang Province, Vietnam

Nguyen Quynh Huy^{1*}, Le Ngoc Mai²

¹VNU Hanoi School of Business and Management, 144 Xuan Thuy, Cau Giay, Hanoi, Vietnam

²Rach Gia City People's Council, 38 Le Loi, Vinh Thanh Van, Rach Gia, Kien Giang, Vietnam

Received 13 July 2021

Revised 06 June 2022; Accepted 17 June 2022

Abstract: Improving the quality of public administrative services in the field of social insurance is a priority for countries in the context of rapid population aging. With a case study in Rach Gia City, Kien Giang province, the article aims to study factors affecting people's satisfaction with social insurance payment services in light of administrative reform being prioritized by the Government of Vietnam. The study conducted a survey of 228 social insurance recipients, who have been carrying out administrative procedures related to social insurance payments in communes and wards of Rach Gia City. The results show that there are five factors affecting people's satisfaction on the quality of public administrative services on social insurance, including administrative procedures, staff and civil servants' attitudes, professional expertise, access to services, and physical facilities. Among them, physical facilities and the level of easy access to services have the greatest influence on the satisfaction of people using social insurance services.

Keywords: Public administrative services, exploratory factor analysis model, social insurance, administrative procedure, satisfaction study.

* Corresponding author.

E-mail address: huyquynh@hsb.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4333>

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội tại thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang

Nguyễn Quỳnh Huy^{1*}, Lê Ngọc Mai²

¹Trường Quản trị và Kinh doanh, Đại học Quốc gia Hà Nội, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

²Hội đồng Nhân dân Thành phố Rạch Giá, 38 Lê Lợi, Vĩnh Thanh Vân, Rạch Giá, Kiên Giang, Việt Nam

Nhận ngày 13 tháng 7 năm 2021

Chỉnh sửa ngày 06 tháng 6 năm 2022; Chấp nhận đăng ngày 17 tháng 6 năm 2022

Tóm tắt: Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội (BHXH) đang là ưu tiên của các quốc gia khi bối cảnh già hoá dân số đang diễn ra nhanh. Mục tiêu của bài viết nhằm nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả BHXH trong bối cảnh cải cách hành chính công đang được Chính phủ Việt Nam ưu tiên triển khai, với nghiên cứu tình huống tại thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang. Nghiên cứu tiến hành khảo sát 228 trường hợp người nhận BHXH đã và đang thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến chi trả BHXH tại các xã, phường của thành phố Rạch Giá. Kết quả cho thấy có năm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về BHXH bao gồm: Quy trình thủ tục, Thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, Năng lực chuyên môn, Mức độ dễ dàng tiếp cận dịch vụ, Cơ sở vật chất. Trong đó, yếu tố về Cơ sở vật chất và Mức độ tiếp cận dễ dàng dịch vụ và kết quả có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người dân sử dụng các dịch vụ về BHXH.

Từ khóa: Dịch vụ hành chính công, phân tích nhân tố, BHXH, thủ tục hành chính, sự hài lòng.

1. Phần mở đầu

Trong những năm qua, Đảng và Nhà nước ta rất quan tâm đến chính sách BHXH và xác định đây là một trong những chính sách xã hội cơ bản và là trụ cột của an sinh xã hội nhằm đảm bảo thu nhập, đời sống cho hàng triệu người lao động cùng các đối tượng hưởng các chế độ BHXH. Tại Nghị quyết số 15-NQ/TW ngày 01/6/2012 của Ban Chấp hành Trung ương khoá XI về một số vấn đề về chính sách xã hội giai đoạn 2012 – 2020, Nghị quyết này nêu rõ: “Hệ thống an sinh xã hội phải đa dạng, toàn diện, có tính chia sẻ giữa Nhà nước, xã hội và người dân, giữa

các nhóm dân cư trong một thể hệ và giữa các thế hệ; bảo đảm bền vững, công bằng và với mục tiêu phấn đấu đến năm 2020 có khoảng 50% lực lượng lao động tham gia BHXH; 35% lực lượng lao động tham gia bảo hiểm thất nghiệp”.

Hệ thống an sinh xã hội là một hệ thống tổng hợp gồm nhiều chế độ, chính sách mà trong đó mỗi chế độ, chính sách đều có vai trò, chức năng và phạm vi hoạt động riêng, mang tính kết hợp nhằm tạo ra một mạng lưới an sinh xã hội rộng khắp, bao trùm toàn bộ dân cư của một quốc gia. Tuy nhiên, trong hệ thống an sinh xã hội thì hệ thống BHXH giữ vai trò trụ cột, bền vững nhất.

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: huynquynh@hsb.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4333>

Phát triển BHXH sẽ là tiền đề và điều kiện để thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Do đó thực hiện tốt chính sách BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), nhất là chế độ hưu trí, góp phần ổn định cuộc sống của người lao động khi hết tuổi lao động hoặc không còn khả năng lao động [1]. Mỗi quốc gia có thể lựa chọn mô hình BHXH đa tầng với những chính sách BHXH cụ thể, phù hợp với điều kiện, trình độ phát triển kinh tế - xã hội đất nước, từng bước tiếp cận chuẩn mực quốc tế trong quá trình hội nhập [2].

Đôi với Việt Nam, chính sách BHXH được thể chế hoá chính thức khi Luật về BHXH được ban hành năm 2016. Hệ thống BHXH sẽ bảo đảm quyền lợi cho người lao động trên cơ sở đóng góp của người lao động và người sử dụng lao động. Theo phương thức đó, người lao động phải có đóng góp vào quỹ BHXH mới được quyền lợi BHXH. Vì vậy, nguồn quỹ BHXH được Nhà nước bảo hộ và phát triển cân đối bền vững sẽ là cơ sở để cải thiện không ngừng các chế độ BHXH nói chung và đời sống của người nghỉ hưu nói riêng. Từ khi chính sách BHXH được thực hiện, cùng với sự phát triển kinh tế, mức lương hưu cũng không ngừng được điều chỉnh cho phù hợp với mức sống chung của toàn xã hội. Vào các thời điểm tăng mức lương tối thiểu chung cũng như việc xem xét chỉ số giá cả, Nhà nước đều có sự điều chỉnh lương hưu một cách hợp lý.

Đề cập đến các nghiên cứu về vấn đề BHXH ở Việt Nam hiện nay chủ yếu tập trung vào ba lĩnh vực chính. Thứ nhất, các bài viết đánh giá cải cách liên quan đến sự ra đời của hệ thống BHXH ở Việt Nam [3-7], bao gồm quá trình liên quan đến xây dựng chính sách (bắt đầu đến năm 2013), vai trò của các bên liên quan trong việc thực hiện chính sách (1989 đến 2014), sự ra đời của BHXH, hiệu quả của các chức năng tài chính của BHXH trong quá trình thực hiện cho đến năm 2007 và năm 2008. Thứ hai, nhóm các nghiên cứu đi sâu vào khía cạnh phí dịch vụ và rủi ro đối với tính bền vững của hệ thống, và sự cần thiết phải tiếp tục đánh giá các cải cách về tác động đối với các kết quả chính và các khía cạnh chính trị của cải cách BHXH. Thứ ba, nhóm

nghiên cứu tập trung bàn về các giải pháp để cải thiện hệ thống tài chính, bao gồm việc mở rộng phạm vi BHXH thông qua hệ thống thuế. Như vậy, qua đánh khảo sát các công trình nghiên cứu liên quan, rất ít nghiên cứu bàn về khía cạnh liên quan đến kết quả đầu ra của chính sách BHXH và kết quả cải cách dịch vụ công trong lĩnh vực BHXH. Chính vì vậy, bài viết sẽ mở rộng các chủ đề nghiên cứu hiện nay khi đi tập trung vào nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả lương hưu hiện nay qua nghiên cứu tình huống ở thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang, qua đó góp phần vào nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực BHXH ở Việt Nam.

Nhận thức được tầm quan trọng về triển khai dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực BHXH, từ nhiều năm nay, việc chi trả lương hưu trên địa bàn thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang, đã thực hiện qua nhiều phương thức cung cấp dịch vụ khác nhau. Hiện nay, trên địa bàn toàn thành phố có 1.208 đối tượng hưởng chế độ hưu trí. Trong đó, có 420 đối tượng hưu trí được chi trả lương hưu thông qua tài khoản ATM tại các ngân hàng còn 808 đối tượng được chi trả trực tiếp bằng tiền mặt (Báo cáo của BHXH thành phố Rạch Giá, 2019) [8]. Thành phố cũng đã áp dụng phần mềm trong công tác cấp và xác nhận thời gian, mức đóng trên sổ BHXH nhằm phục vụ cho người lao động khi có nhu cầu xác nhận sổ BHXH để di chuyển nơi làm việc, giải quyết chính sách theo hướng đổi mới của toàn ngành BHXH. Bên cạnh đó, dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực BHXH còn liên quan đến công tác quản lý thu, chi các chế độ chính sách BHXH, chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng. Tuy nhiên, hiện chưa có đánh giá về chất lượng hài lòng của các loại hình cung cấp dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực chi trả BHXH, chính vì vậy, nghiên cứu tình huống đánh giá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân ở về lĩnh vực này ở thành phố Rạch Giá sẽ là kênh tham khảo đánh giá chất lượng dịch vụ liên quan đến các hướng đổi mới mà ngành BHXH đang triển khai hiện nay.

Mục tiêu chính của bài viết nhằm nghiên cứu các yếu tố góp phần vào cải thiện mức độ hài

lòng đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu, qua đó góp phần cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của toàn ngành BHXH nói chung và Thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang nói riêng. Bài viết được chia ra làm ba phần chính. Phần thứ nhất cung cấp bối cảnh của nghiên cứu khi giới thiệu tổng quan các dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực BHXH. Phần thứ hai tập trung làm rõ mô hình và phương pháp nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu và thảo luận sẽ được phân tích trong phần ba của bài. Phần cuối cùng đưa ra kết luận và một số đề xuất chính sách.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu về sự hài lòng

Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ [9]. Parasuraman và cộng sự (1985) đã đề xuất mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ cùng với thang đo (SERVQUAL) và thang đo này được nhiều nhà nghiên cứu cho là khá toàn diện và được sử dụng rộng rãi [10]. Thang đo SERVQUAL gồm 22 biến quan sát với 5 thành phần: Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ, Đồng cảm và PTHH [10]. Thông qua các kiểm tra thực nghiệm với bộ thang đo và các nghiên cứu lý thuyết khác nhau, Parasuraman và cộng sự khẳng định rằng SERVQUAL là bộ công cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy, chính xác và có thể ứng dụng cho các bối cảnh khác nhau [10, 11]. Nghiên cứu về sự hài lòng trong lĩnh vực dịch vụ hành chính công đã tập trung chủ yếu sử dụng mô hình SERVQUAL trong nghiên cứu. Parasuraman và cộng sự (1991) [11] tiếp tục khẳng định SERVQUAL là thang đo hoàn chỉnh về chất lượng dịch vụ, đạt giá trị và độ tin cậy, và có thể được ứng dụng cho mọi loại hình dịch vụ khác nhau. Tuy nhiên, mỗi ngành dịch vụ cụ thể có những đặc thù riêng, nên tùy loại hình và từng thị trường cụ thể mà điều chỉnh cho phù hợp.

Trên cơ sở nền tảng thang đo của mô hình SERVQUAL, tham khảo các nghiên cứu có liên

quan của Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa [12], Lê Dân [13], Phạm Thị Huệ và Lê Đình Hải [14], và đánh giá sự thực hiện theo thang đo của Cronin và Taylor (1992) [15] đồng thời trên cơ sở ý kiến khảo sát của người sử dụng dịch vụ chi trả dịch vụ hưu trí tại địa phương để xây dựng mô hình và thang đo. Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ hưu trí đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu tại Thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang gồm có 5 thành phần: i) Sự tin cậy (STC); ii) Sự đáp ứng (SDU); iii) Năng lực phục vụ (NLPV); iv) Khả năng tiếp cận (KNTC); và v) Phương tiện hữu hình (PTHH). Mô hình gồm 23 biến với 5 nhóm nhân tố thành phần: STC, SDU về thái độ phục vụ, NLPV, KNTC và PTHH. Thang đo và các biến quan sát được trình bày ở Bảng 1.

2.2. Cơ sở dữ liệu phục vụ nghiên cứu

2.2.1. Thu thập dữ liệu cơ cấp

Bảng hỏi khảo sát được thiết kế căn cứ vào mục tiêu và nội dung nghiên cứu và hệ thống thang đo từ Bảng 1. Câu hỏi điều tra bao gồm các nội dung như thông tin về tình trạng nhân khẩu, tình hình thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực chi trả dịch vụ lương hưu trên địa bàn thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang, các thang đo liên quan đến STC, SDU về thái độ phục vụ, năng lực phục vụ, khả năng tiếp cận, PTHH và sự hài lòng trong thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực chi trả BHXH.

Đối với phạm vi khảo sát và cỡ mẫu, theo Hair và cộng sự (2006) [16], kích thước mẫu được xác định dựa vào mức tối thiểu ($\min = 50$) và số lượng biến. Tỷ lệ của số mẫu so với 1 biến phân tích là 5/1 hoặc 10/1. Tức là mỗi biến quan sát cần tối thiểu 5 mẫu, tốt nhất là 10 mẫu. Mô hình nghiên cứu gồm có 23 biến quan sát (Bảng 1). Như vậy, kích thước mẫu phù hợp nhất sẽ là $23 \times 10 = 230$ mẫu. Để đảm bảo tính khách quan của số liệu điều tra, việc khảo sát được tiến hành tại tất cả đơn vị hành chính cấp xã/phường của thành phố Rạch Giá. Việc khảo sát chỉ tiến hành đối những trường hợp người sử dụng các dịch vụ liên quan đến chi trả lương hưu trên địa bàn nghiên cứu. Chính vì vậy, khảo sát được thực

hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng. Tuy nhiên để tăng độ tin cậy, tác giả chọn cỡ mẫu là 250. Số liệu sơ cấp được thu thập

chính thức thu về là 228 sau khi loại bỏ các phiếu bị thiếu thông tin và không đảm bảo yêu cầu.

Bảng 1. Thang đo và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

STT	Thang đo	Mã hóa biến
1	STC (Quy trình thủ tục)	STC
1.1	Thủ tục được niêm yết công khai, minh bạch	STC1
1.2	Có văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	STC2
1.3	Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu	STC3
1.4	Cung cấp dịch vụ đúng như thời gian họ đã cam kết và trả đúng hẹn	STC4
1.5	Thủ tục đơn giản, không phải đi lại nhiều lần	STC5
2	SDU về thái độ phục vụ (Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức)	SDU
2.1	Cán bộ hướng dẫn và tiếp nhận có thái độ giao tiếp tốt, thân thiện	SDU1
2.1	Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc	SDU2
2.3	Cán bộ hướng dẫn nhanh chóng thực hiện dịch vụ	SDU3
2.4	Cán bộ hướng dẫn có thái độ ân cần, hoà nhã khi hướng dẫn	SDU4
3	NLPV (Đề cập đến năng lực chuyên môn)	NLPV
3.1	Cán bộ am hiểu chuyên môn, giải quyết công việc chuyên nghiệp	NLPV1
3.2	Cán bộ hướng dẫn thủ tục hành chính đầy đủ, dễ hiểu, không có sai sót	NLPV2
3.3	Cán bộ hướng dẫn có sự linh hoạt trong giải quyết công việc	NLPV3
3.4	Cán bộ hướng dẫn giải quyết tốt các thắc mắc, kiến nghị của cán bộ hưu trí	NLPV4
3.5	Cách xử lý công việc của cán bộ hướng dẫn tạo niềm tin cho người dân	NLPV5
4	KNTC (Mức độ dễ dàng tiếp cận dịch vụ và kết quả)	KNTC
4.1	Quy trình và các bước xử lý chi trả lương hưu là hợp lý	KNTC1
4.2	Cơ quan BHXH đặt tại các vị trí hợp lý, và dễ tiếp cận để nhận lương hưu	KNTC2
4.3	Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định	KNTC3
4.4	Dễ dàng liên lạc với nhân viên BHXH thành phố khi nhận lương hưu	KNTC4
4.5	Thời gian giải quyết công việc phù hợp	KNTC5
5	PTHH (Cơ sở vật chất hỗ trợ cung cấp dịch vụ)	PTHH
5.1	BHXH thành phố có trụ sở đảm bảo chất lượng tốt	PTHH1
5.2	BHXH thành phố có hệ thống công nghệ thông tin đầy đủ, dễ kết nối	PTHH2
5.3	Nhân viên BHXH thành phố ăn mặc lịch sự	PTHH3
5.4	Hệ thống thông tin dễ tiếp cận và sử dụng	PTHH4
6	Sự hài lòng	SHL
6.1	Hài lòng về NLPV chi trả lương hưu của nhân viên BHXH	SHL1
6.2	Hài lòng về SDU chi trả lương hưu của nhân viên BHXH	SHL2
6.3	Hài lòng về PTHH của BHXH thành phố	SHL3
6.4	Hoàn toàn hài lòng khi đến nhận lương hưu tại BHXH thành phố	SHL4

2.2.2. Phân tích dữ liệu

Phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng trong nghiên cứu này là phân tích nhân tố khám phá (EFA) với phần mềm SPSS20.0 để xác định

các yếu tố và mức động tác động của từng yếu tố đến sự hài lòng của người sử dụng các dịch vụ chi trả BHXH trên địa bàn thành phố Rạch Giá. Trong phân tích EFA, việc đo lường các nhân tố

lớn sẽ rất khó khăn và phức tạp, nếu chỉ sử dụng những thang đo đơn giản (chỉ dùng 1 câu hỏi quan sát đo lường). Do đó, việc sử dụng các thang đo chi tiết hơn (dùng nhiều câu hỏi quan sát để đo lường nhân tố) để hiểu rõ được tính chất của nhân tố lớn là vô cùng cần thiết. Công cụ kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha sẽ giúp kiểm tra xem các biến quan sát của nhân tố mẹ có đáng tin cậy hay không. Phép kiểm định này phản ánh mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến quan sát trong cùng một nhân tố. Các tiêu chuẩn trong kiểm định Cronbach's Alpha có giá trị biến thiên trong khoảng [0,1]. Một thang đo có độ tin cậy tốt khi nó biến thiên trong khoảng [0,7 - 0,8]. Nếu Cronbach's Anpha đạt 0,6 thì thang đo mới đủ độ tin cậy (Nguyễn Đình Thọ, 2011) [17]. Chính vì vậy, bà viết sẽ loại các biến quan sát có hệ số tương quan biến nhỏ hơn 0,4 và chọn thang đo có độ tin cậy Alpha lớn hơn 0,6.

Sau khi loại bỏ các biến có hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh không đạt yêu cầu, phân tích nhân tố khám phá đối với tất cả các biến độc lập còn lại được thực hiện để kiểm định giá trị của thang đo. Phương pháp phân tích EFA thuộc nhóm phân tích đa biến phụ thuộc lẫn nhau dựa vào mối tương quan giữa các biến với nhau. EFA dùng để rút gọn một tập K các biến quan sát thành một tập F các nhân tố có ý nghĩa hơn ($F < K$). Cơ sở của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến nguyên thủy (biến quan sát) [16]. Phân tích EFA được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: dùng kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) và Bartlett để kiểm tra mức độ thích hợp của các biến đã được đánh giá về độ tin cậy. Hệ số KMO được dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. KMO lớn (giữa 0,5 và 1) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố thích hợp. Trong khi đó, kiểm định Bartlett's là để xem xét giả thuyết về độ tương quan giữa các biến quan sát bằng không trong tổng thể [18].

Bước 2: xác định hệ số tải nhân tố (Factor loading). Đây là hệ số tương quan giữa các biến và các nhân tố. Hệ số này càng lớn thì cho biết các biến và các nhân tố càng có quan hệ chặt chẽ với nhau. Theo Hair và cộng sự (1998) [16], hệ

số tải nhân tố lớn 0,3 được xem là đạt mức tiêu thiểu, lớn 0,4 được xem là quan trọng và lớn 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tế. Đồng thời theo Nguyễn Đình Thọ (2011) [17], trong thực tiễn nghiên cứu hệ số tải nhân tố 0,5 là chấp nhận.

Bước 3: phân tích hồi quy tuyến tính đa biến: Đây là phương pháp để xác định xem các biến độc lập tác động đến các biến phụ thuộc như thế nào, tìm hiểu mối quan hệ nhân quả của chúng. Mô hình hồi qui tuyến tính bội:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 * X_{1i} + \beta_2 * X_{2i} + \dots + \beta_p * X_{pi} + e_i$$

Trong đó: Y_i đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ và X_{pi} , đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng và biểu hiện giá trị của biến độc lập thứ p tại quan sát thứ i. Trong mô hình hồi quy, X_{pi} bao gồm các các biến được chỉ ra trong Bảng 1.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Kiểm định chất lượng thang đo

Các thang đo được đánh giá qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để loại các biến không phù hợp. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được xem là biến không phù hợp và tiêu chuẩn chọn thang đo khi có độ tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên [16]. Kết quả kiểm định thang đo được trình bày ở Bảng 2. Thang đo yếu tố STC được thể hiện bởi 05 biến quan sát gồm STC1, STC2, STC3, STC4, STC5. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của thang đo này là $0,796 > 0,6$. Tất cả các hệ số tương quan giữa biến và tổng đều lớn hơn 0,3. Điều này có thể khẳng định, thang STC đảm bảo độ tin cậy thang đo và có thể dùng để thực hiện EFA".

Kết quả kiểm định chất lượng của 5 thang đo: STC, SDU, NLPV, và PTHH đều đạt yêu cầu với hệ số Cronbach's Alpha nhỏ nhất là 0,765 và hệ số tương quan của từng biến thành phần đều lớn hơn 0,3. Riêng thang đo KNTC có hệ số tương quan của biến thành phần KNTC2 nhỏ hơn 0,3 nên được xem là biến không phù hợp. Sau khi loại bỏ biến KNTC2, hệ số Cronbach's Alpha của thang đo TD là 0,856 và hệ số tương quan

của 3 biến thành phần TD1, TD2 và TD3 đều lớn hơn 0,3. Như vậy, kết quả sau khi kiểm định thang đo, loại biến rác còn lại 22 biến với 5 thang

đo đủ điều kiện để đưa vào phân tích nhân tố khám phá ở bước tiếp theo.

Bảng 2. Tổng hợp kết quả kiểm định các thang đo

STT	Thang đo	Biến	Cronbach's Alpha
1	STC	STC1, STC2, STC3, STC4, STC5	0,765
2	SDU	SDU1, SDU2, SDU3, SDU4	0,840
3	NLPV	NLPV1, NLPV2, NLPV3, NLPV4, NLPV5	0,794
4	KNTC	KNTC1, KNTC3, KNTC4, KNTC5	0,856
5	PTHH	PTHH1, PTHH2, PTHH3, PTHH4	0,891
6	SHL	SHL1, SHL2, SHL3, SHL4	0,830

3.2. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả bảo hiểm xã hội

Qua kết quả kiểm định thang đo ở phần trước cho thấy, chỉ có biến quan sát KNTC2 bị loại khỏi thang đo Khả năng tiếp cận, còn lại tất cả các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy, vì thế có thể đưa vào để phân tích nhân tố khám phá EFA. Phương pháp EFA được tiến hành bằng phần mềm SPSS 20.0 và thực hiện qua các bước sau: Thứ nhất, kiểm định sự phù hợp của dữ liệu. Phần này sẽ thực hiện kiểm định hệ số KMO và Bartlett nhằm đánh giá tính phù hợp cho các biến độc lập trong việc thực hiện phân tích nhân tố khám phá. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett đối với mô hình đang nghiên cứu được trình bày ở Bảng 3.

Kết quả EFA ở Bảng 3 có hệ số KMO = 0,813 và kiểm định Bartlett có giá trị p = 0,000, điều này cho thấy, phân tích nhân tố là thích hợp với các dữ liệu và các biến quan sát là có tương quan với nhau trong tổng thể và 5 yếu tố gồm STC, SĐU, NLPV, KNĐU và PTHH có tương quan mật thiết với Sự hài lòng.

Thứ hai, xác định các nhân tố chính. Trong phân tích EFA, căn cứ để xác định các nhân tố chính là sử dụng Eigenvalue. Theo tiêu chuẩn của Kaiser thì nhân tố chính được rút ra phải có Eigenvalue > 1 [4]. Kết quả xác định các nhân tố chính được trình bày ở Bảng 4. Theo tiêu chuẩn của Kaiser, có 5 nhân tố được rút ra. Nhân tố thứ nhất (1) với Eigenvalue là 6,232 – nhân tố này

giải thích được $6,232/22 = 28,239\%$ tổng phương sai. Tương tự, nhân tố thứ năm (5) với Eigenvalue là 1,5 – nhân tố này giải thích cho $1,5/22 = 6,82\%$ tổng phương sai. Kết quả Bảng 4 thì theo tiêu chuẩn Eigenvalue >1, nên 5 nhân tố được rút ra và 5 nhân tố này giải thích được 66,157% biến thiên của dữ liệu.

Bảng 3. Kiểm định KMO và Bartlett cho các nhân tố độc lập

Hệ số Kaiser-Meyer-Olkin	0,813
Kiểm định Bartlett's	
Xấp xỉ Chi bình phương	2580,047
Bậc tự do	231
Mức ý nghĩa (p)	0,000

Thứ hai, xác định các nhân tố chính. Trong phân tích EFA, căn cứ để xác định các nhân tố chính là sử dụng Eigenvalue. Theo tiêu chuẩn của Kaiser thì nhân tố chính được rút ra phải có Eigenvalue > 1 [4]. Kết quả xác định các nhân tố chính được trình bày ở Bảng 4. Theo tiêu chuẩn của Kaiser, có 5 nhân tố được rút ra. Nhân tố thứ nhất (1) với Eigenvalue là 6,232 – nhân tố này giải thích được $6,232/22 = 28,239\%$ tổng phương sai. Tương tự, nhân tố thứ năm (5) với Eigenvalue là 1,5 – nhân tố này giải thích cho $1,5/22 = 6,82\%$ tổng phương sai. Kết quả Bảng 4 thì theo tiêu chuẩn Eigenvalue >1, nên 5 nhân tố được rút ra và 5 nhân tố này giải thích được 66,157% biến thiên của dữ liệu.

Bảng 4. Tổng kết giải thích phương sai các nhân tố độc lập

Nhân tố	Giá trị đặc trưng ban đầu		
	Eigen value	% của phương sai	% tích lũy của phương sai
1	6,232	28,329	28,329
2	2,711	12,321	40,650
3	2,305	10,476	51,126
4	1,807	8,211	59,337
5	1,500	6,820	66,157
6	0,883	4,014	70,170
7	0,752	3,420	73,591

Thứ ba, xác định các biến cấu thành nhân tố được rút ra. Sau khi kiểm tra độ tin cậy các thang đo, bài nghiên cứu tiếp tục tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Sự hài lòng là khái niệm đơn hướng nên khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, phương pháp trích Phân tích thành phần chính và phép quay Varimax được sử dụng. Phương pháp trích nhân tố chỉ giữ lại những biến có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 (tham khảo Phụ lục 1).

Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố cho thấy, hệ số nhân tố tải của các biến đều lớn hơn 0,5. Sử dụng phương pháp Varimax Procudue để xoay nhân tố: xoay nguyên góc các nhân tố để tối thiểu hóa số lượng biến có hệ số lớn tại cùng một nhân tố, vì vậy sẽ tăng cường khả năng giải thích các nhân tố. Như vậy, kết quả EFA hình thành các biến được nhóm thành 5 yếu tố độc lập và được đưa vào phương trình hồi quy nhằm xác định mức độ tác động của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân sử dụng các dịch vụ chi trả BHXH, cụ thể như sau:

- Yếu tố STC (Quy trình thủ tục), ký hiệu STC được đo lường bởi 5 biến quan sát STC1, STC2, STC3, STC4, STC5.

- Yếu tố SDU (Thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức), ký hiệu SDU được đo lường bởi 4 biến quan sát SDU1, SDU2, SDU3, SDU4.

- Yếu tố NLPV (Năng lực chuyên môn đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ), ký hiệu NLPV được đo

lường bởi 05 biến quan sát NLPV1, NLPV2, NLPV3, NLPV4, NLPV5.

- Yếu tố KHTC (Mức độ dễ dàng tiếp cận các dịch vụ và kết quả), ký hiệu KNTC được đo lường bởi 04 biến quan sát KNTC1, KNTC3, KNTC4, KNTC5.

- Yếu tố PTHH (Cơ sở vật chất), ký hiệu PTHH được đo lường bởi 04 biến quan sát PTHH1, PTHH2, PTHH3, PTHH4.

3.3. Phân tích tác động của các nhân tố đến sự hài lòng

Mô hình nghiên cứu đưa ra 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân, bao gồm Cán bộ công chức, Quy trình thủ tục, Sự tin cậy và Cơ sở vật chất. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết được kiểm định bằng phương pháp hồi quy tuyến tính nhằm xem xét tầm quan trọng của từng nhóm nhân tố ảnh hưởng đến biến phụ thuộc (Sự hài lòng). Tham khảo Phụ lục 2 về cung cấp thông tin thống kê trung bình của các biến trong mô hình hồi quy. Giá trị trung bình của tất cả các biến là 3,8. Bên cạnh đó, sử dụng phương pháp Spearman's rho để kiểm tra hệ số tương quan giữa các biến độc lập với nhau và giữa tất cả các biến độc lập với biến phụ thuộc. Hệ số tương quan giữa các nhân tố độc lập với nhau đều mang dấu dương và có ý nghĩa thống kê, hệ số tương quan cao nhất giữa cặp nhân tố NLPV – PTHH là 0,443. Kết quả này cho thấy, chưa có dấu hiệu của hiện tượng đa cộng tuyến khi tiến hành phân tích hồi quy.

Kết quả hồi quy tuyến tính được trình bày trong Bảng 5, có hệ số xác định R^2 là 0,664 và hệ số xác định R^2 điều chỉnh là 0,656. Điều này nói lên rằng, độ thích hợp của mô hình là 65,6% hay nói cách khác là 65,6% độ biến thiên của sự hài lòng của cán bộ hưu trí được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình, có thể thấy mức độ phù hợp của mô hình là khá tốt. Tuy nhiên sự phù hợp này chỉ đúng với dữ liệu mẫu. Trong phân tích phương sai ANOVA, hệ thống kê F được tính từ giá trị R^2 có giá trị rất nhỏ, cho thấy sự thích hợp của mô hình hồi qui tuyến tính với tập dữ liệu phân tích.

Bảng 5. Kết quả ước lượng phân tích hồi quy

Biến	Ước lượng	Sai số chuẩn	t	p
Hằng số	-0,383	0,280	-1,367	0,173
STC (<i>Quy trình thủ tục</i>)	0,132	0,048	3,057	0,003
SDU (<i>Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức</i>)	0,055	0,048	1,365	0,004
NLPV (<i>Năng lực chuyên môn</i>)	0,241	0,049	5,425	0,000
KNTC (<i>Mức độ tiếp cận dễ dàng dịch vụ</i>)	0,273	0,045	6,117	0,000
PTHH (<i>Cơ sở vật chất cung cấp dịch vụ</i>)	0,429	0,044	8,815	0,000
Biến phụ thuộc: Sự hài lòng				
R ² : 0,664				
R ² hiệu chỉnh: 0,656				

Kết quả phân tích hệ số hồi quy cho thấy, các yếu tố trong mô hình nghiên cứu giả thuyết đều có hệ số ước lượng dương, có nghĩa là mối quan hệ giữa các yếu tố đã đề ra và yếu tố sự hài lòng có mối quan hệ cùng chiều. Giá trị kiểm định của các biến STC, NLPV, KNTC, Phương tiện hữu PTHH đều nhỏ hơn 0,05 (sig <0,05). Do đó, ta có thể nói 4 thành phần này có ý nghĩa trong mô hình và có tác động dương (cùng chiều) đến sự hài lòng của cán bộ hưu trí đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu tại Thành phố Rạch Giá. Như vậy, qua kết quả phân tích hồi quy cho ta thấy, có 4 yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng là: STC, NLPV, KNTC, PTHH. Trong đó, yếu tố PTHH (0,429) có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của cán bộ hưu trí.

4. Kết luận

Bài viết nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ hưu trí đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu tại Thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang. Bài viết kết hợp phân tích nhân tố khám phá EFA từ đó đưa ra được 05 nhân tố độc lập và 01 nhân tố phụ thuộc. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra được có 5 nhân tố ảnh

hưởng đến sự hài lòng của cán bộ hưu trí đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu tại thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang, bao gồm: STC, NLPV, KNTC, PTHH, trong đó nhân tố PTHH có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng. Các nhân tố này giải thích được cho 65,6% biến phụ thuộc về sự hài lòng.

Như vậy, tăng cường cơ sở vật chất trong cung cấp dịch vụ công, đảm bảo sự tiện lợi, an toàn và dễ tiếp cận sẽ hỗ trợ cải thiện sự hài lòng. Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ công chức, hoàn thiện quy trình thủ tục và nâng cao sự tin cậy của người dân thông qua thực hiện các cam kết về cải cách thủ tục hành chính, trả kết quả đúng hẹn thì sự hài lòng của người dân sẽ được nâng lên. Để đạt được điều này, chính quyền địa phương cần phải tập trung vào các giải pháp trọng tâm như bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ công chức; tiếp tục cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hóa các loại hồ sơ, thủ tục, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục, từng bước hoàn thiện quy trình thủ tục nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi thực hiện các giao dịch; triển khai việc tra cứu tình trạng hồ sơ (đang giải quyết, đã giải quyết, trả hồ sơ, chờ bổ sung) hỏi đáp trực tuyến về thủ tục giấy tờ, đánh giá mức độ hài lòng đối với viên chức giải quyết hồ sơ thông qua các ứng dụng mạng xã hội và cổng dịch vụ công trực tuyến để hướng đến xây dựng một chính quyền điện tử, hiện đại và hiệu quả.

Lời cảm ơn

Nhóm tác giả trân trọng cảm ơn các cơ quan của Ủy ban Nhân dân Thành phố Rạch Giá, Hội đồng Nhân dân Thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang đã tạo điều kiện và hỗ trợ nhóm nghiên cứu hoàn thành dự án nghiên cứu này.

Tài liệu tham khảo

- [1] G. Carrin, C. James, Reaching Universal Coverage via Social Health Insurance: Key Design Features

- in the Transition Period, World Health Organization Report, Geneva, 2004.
- [2] A. Wagstaff, Social Health Insurance Reexamined, *Health Economics*, Vol. 19, No. 5, 2010, pp. 503-517.
- [3] T. V. Tien, H. Phuong, M. Inke, N. Phuong, A Health Financing Review of Viet Nam with A Focus on Social Health Insurance. Bottlenecks in Institutional Design and Organizational Practice of Health Financing and Options to Accelerate Progress Towards Universal Coverage, World Health Organization, 2011.
- [4] T. Ensor, Introducing Social Insurance in Vietnam, *Health Policy Plan*, Vol. 10, No. 2, 1995, pp. 154-163.
- [5] B. Ekman, N. T. Liem, H. A. Duc, H. Axelson, Social Insurance Reform in Vietnam: A Review of Recent Developments and Future Challenges, *Health Policy Plan*, Vol. 23, No. 4, 2008, pp. 252-263.
- [6] B. T. Ha, S. Frizen, M. Thile, D. T. Duong, D. M. Duc, Policy Processes Underpinning Universal Health Insurance in Vietnam, *Global Health Action*, Vol. 7, 2014.
- [7] C. K. Hoang, P. Hill, H. T. Nguyen, Universal Social Insurance Coverage in Vietnam: Astakeholder Analysis from Policy Proposal (1989) to Implementation (2014), *Journal of Public Health Management & Practice*, Vol. 24, 2018, pp. 52-59.
- [8] Social Insurance Department, Social Insurance Report of Rach Gia City, Kien Giang Province, 2019.
- [9] A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, 1985, pp. 41-50.
- [10] A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. L. Berry, SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, pp. 12-40.
- [11] A. Parasuraman, L. L. Berry, V. Zeithaml, Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, 1991, pp. 420-450.
- [12] H. H. Nguyen, V. H. Le, Indicators to Evaluate the Quality of Public Services in Public Agencies, *Journal of State Organization*, Vol. 3, 2010 (in Vietnamese).
- [13] D. Le, Methodology to Evaluate Citizens' Satisfaction of Public Administrative Services, *Journal of Science and Technology Danang University*, Vol. 3, No. 44, 2011, pp. 163-168 (in Vietnamese).
- [14] H. T. Pham, D. H. Le, Factors that Affect People's Satisfaction of the Quality of Public Administrative Services in Cam My District, Dong Nai Province, *Journal of Science and Forestry Technology*, Vol. 3, 2018 (in Vietnamese).
- [15] A. Cronin, S.A. Taylor, The Roles of Service Quality, Consumer Satisfaction, and Value in Quinn's (1992) Paradigm of Services, *Journal of Marketing: Theory and Practice*, Vol. 2, No. 1, 1992, pp. 14-25.
- [16] J. K. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson, R. L. Tatham, *Multivariate Data Analysis* (6th ed.), Pearson Prentice Hall, New York, 2006.
- [17] D. T. Nguyen, *Research Methodology in Business: Design and Implementation*, Labour and Social Publishing House, Hanoi, 2011 (in Vietnamese).
- [18] T. Hoang, M. N. C. Chu Nguyen, *Data Analysis with SPSS*, Hong Duc Publisher, Hanoi, 2008 (in Vietnamese).

Phụ lục 1. Ma trận xoay các nhân tố độc lập

Biến	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
STC1				0,544	
STC2				0,590	
STC3				0,707	
STC4				0,879	
STC5				0,849	
SDU1					0,752
SDU2					0,590
SDU3					0,841
SDU4					0,802
NLPV1		0,702			
NLPV2		0,743			
NLPV3		0,596			
NLPV4		0,872			
NLPV5		0,807			
KNTC1			0,741		
KNTC3			0,727		
KNTC4			0,878		
KNTC5			0,849		
PTHH1	0,846				
PTHH2	0,796				
PTHH3	0,747				
PTHH4	0,814				

Phụ lục 2. Tổng hợp thông kê các biến trong mô hình phân tích hồi quy

Biến quan sát	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Thủ tục được niêm yết công khai, minh bạch	1	5	3,75	0,743
Có văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	1	5	3,79	0,737
Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu	1	5	3,79	0,811
Cung cấp dịch vụ đúng như thời gian họ đã cam kết và trả đúng hẹn	1	5	3,84	0,769
Thủ tục đơn giản, không phải đi lại nhiều lần	1	5	3,77	0,840
Cán bộ hướng dẫn và tiếp nhận có thái độ giao tiếp tốt, thân thiện	1	5	3,88	0,683
Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc	1	5	4,00	0,718
Cán bộ hướng dẫn nhanh chóng thực hiện dịch vụ	1	5	3,85	0,726
Cán bộ hướng dẫn có thái độ ân cần, hoà nhã khi hướng dẫn	1	5	3,87	0,709

Cán bộ am hiểu chuyên môn, giải quyết công việc chuyên nghiệp	1	5	3,99	0,702
Cán bộ hướng dẫn thủ tục hành chính đầy đủ, dễ hiểu, không có sai sót	1	5	3,93	0,782
Cán bộ hướng dẫn có sự linh hoạt trong giải quyết công việc	1	5	4,01	0,765
Cán bộ hướng dẫn giải quyết tốt các thắc mắc, kiến nghị của cán bộ hưu trí	1	5	4,07	0,690
Cách xử lý công việc của cán bộ hướng dẫn tạo niềm tin cho người dân	1	5	3,99	0,818
Quy trình và các bước xử lý chi trả lương hưu là hợp lý	1	5	3,92	0,710
Cơ quan BHXH đặt tại các vị trí hợp lý, và dễ tiếp cận để nhận lương hưu	1	5	3,76	0,744
Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định	1	5	3,90	0,739
Dễ dàng liên lạc với nhân viên BHXH thành phố khi nhận lương hưu	1	5	3,89	0,707
Thời gian giải quyết công việc phù hợp	1	5	3,84	0,903
BHXH thành phố có trụ sở đảm bảo chất lượng tốt	1	5	3,92	0,772
BHXH thành phố có hệ thống công nghệ thông tin đầy đủ, dễ kết nối	1	5	3,85	0,849
Nhân viên BHXH thành phố ăn mặc lịch sự, tươm tất	1	5	3,82	0,821
Hệ thống thông tin dễ tiếp cận và sử dụng	1	5	3,84	0,846