ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI THAM GIA BẢO HIỂM XÃ HỘI BẮT BUỘC ĐỐI VỚI ỨNG DỤNG BẢO HIỂM XÃ HỘI SỐ TẠI TRÀ VINH

NGUYỄN HỒNG HÀ, PHẠM THỊ KIM CHI

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm đánh giá sự hài lòng của người tham gia bảo hiểm bắt buộc khi sử dụng ứng dụng VSSID-Bảo hiểm Xã hội số trên địa bàn tỉnh Trà Vinh. Nghiên cứu được thực hiện thông qua phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp từ 350 người đang tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc. Nhóm tác giả sử dụng mô hình hồi quy đa biến và đã tìm ra được 05 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tham gia bảo hiểm bắt buộc khi sử dụng ứng dụng VSSID. Từ kết quả trên, nghiên cứu đã đề xuất các hàm ý chính sách nâng cao mức độ hài lòng đối với ứng dụng VSSID của người tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc trên địa bàn tỉnh Trà Vinh trong tương lai.

Từ khóa: Sự hài lòng, ứng dụng VSSID, bảo hiểm xã hội số, hàm ý chính sách

EVALUATE THE SATISFACTION OF COMPULSORY SOCIAL INSURANCE PARTICIPANTS WITH THE DIGITAL SOCIAL INSURANCE APPLICATION IN TRA VINH PROVINCE

Nguyen Hong Ha, Pham Thi Kim Chi

The objective of this study is to evaluate the satisfaction of compulsory insurance participants when using the VSSID-Digital Social Insurance Application in Tra Vinh province. The study has been conducted through primary data collection method of 350 compulsory social insurance participants. The authors used a multivariate regression model and discovered five factors affecting the satisfaction of compulsory insurance participants when using VSSID application. From the above results, the study proposes policy implications to improve the satisfaction for VSSID users in Tra Vinh province in the future.

Keywords: Satisfaction, VSSID application, digital social insurance, policy implications

Ngày nhận bài: 10/11/2022
Ngày hoàn thiện biên tập: 21/11/2022
Ngày duyệt đăng: 28/11/2022

Giới thiệu

Ứng dụng VSSID hay còn gọi là ứng dụng Bảo hiểm xã hội (BHXH) số trên thiết bị điện thoại di động được BHXH Việt Nam công bố vào tháng 11/2020 tại Hà Nội. Theo BHXH Việt Nam, sau một thời gian tích cực, khẩn trương triển khai, tham khảo những ý kiến đóng góp của người có chuyên môn trong nước, các chuyên gia Ngân hàng Thế giới, hiện nay ứng dụng VSSID đã hoàn thành để sẵn sàng đi vào hoạt động và được cung cấp trên 2 kho ứng dụng App Store - hệ điều hành IOS, Google Play - hệ điều hành Android. Ứng dụng VSSID là một sản phẩm thuộc hệ sinh thái chuyển đổi số phục vụ người dân của ngành BHXH Việt Nam.

Ứng dụng hiện cung cấp các tiện ích, thông tin thiết yếu như: Theo dõi quá trình tham gia, lịch sử thụ hưởng các chế độ, chính sách BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT); tra cứu các thông tin: Mã số BHXH, cơ quan BHXH, cơ sở khám chữa bệnh BHYT và các điểm thu, đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình; dịch vụ hỗ trợ 24/7... Sử dụng ứng dụng VSSID, người dùng còn có thể thực hiện vai trò giám sát nghĩa vụ đóng BHXH, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) cho người lao động của người sử dụng lao động, góp phần công khai, minh bạch thông tin và hạn chế tình trạng nợ đóng, trốn đóng BHXH, BHYT, BHTN cho người lao động của các đơn vị, doanh nghiệp. Đồng thời, ứng dụng VSSID còn là một kênh truyền thông trực tiếp đến người sử dụng, cung cấp kịp thời các thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN để người sử dụng thấy được giá trị, ý nghĩa nhân văn của chính sách an sinh xã hội của Đảng và Nhà nước.

Tính đến 31/12/2021, đã có gần 25 triệu người cài đặt ứng dụng VSSID trên toàn quốc, riêng Trà Vinh có trên 180.536 người cài đặt, sử dụng để quản lý,

kiểm soát quá trình tham gia và thụ hưởng chính sách và thực hiện các dịch vụ công. Thời gian tới, BHXH Việt Nam tiếp tục triển khai nghiên cứu và tích hợp các dịch vụ công, các tiện ích về thanh toán trực tuyến trên ứng dụng VSSID để đảm bảo cá nhân thực hiện giao dịch với cơ quan BHXH ở mọi lúc, mọi nơi. Qua đó, góp phần xây dựng hình ảnh ngành BHXH Việt Nam chuyên nghiệp, hiện đại, với mục đích hướng tới sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

BẢNG 1: TỔNG HỢP CÁC BIẾN TRONG MÔ HÌNH

Stt	Mã biến	Tên biến	Cơ sở chọn biến	Kỳ vọng dấu
1	X1	Sự tin cậy	Parasuraman (1988); Saha, T., (2018); Saleem, Z. and Rashid, K., (2011); Huỳnh Thị Ánh Nguyệt (2021)	+
2	X2	Sự đáp ứng	Justyna Witkowska (2014); Giang Mỹ Sậy (2013); Nguyễn Hồng Phúc (2020); Huỳnh Thanh Hoàng (2013)	+
3	X3	Hiệu quả phục vụ	Parasuraman (1988); Ahmad Zawawi Jamal (2012); Huỳnh Thanh Hoàng (2013); Trần Tuấn Măng và Nguyễn Minh Kiều (2011).	+
4	X4	Sự đồng cảm	Saleem, Z. and Rashid, K., (2011); Nguyễn Đức Nhân (2019); Trần +Nguyễn Đan Phụng (2018); Huỳnh Thanh Hoàng (2013)	+
5	X5	Phương tiện hữu hình	Parasuraman (1988); Justyna Witkowska (2014); Nguyễn Hồng Phúc (2020); Trần Tuấn Măng và Nguyễn Minh Kiều (2011).	+
6	Y	Sự hài lòng	Tổng hợp từ các nghiên cứu của tác giả	+/-

Nguồn: Tổng hợp từ các nghiên cứu của nhóm tác giả

Tuy nhiên, thực hiện triển khai VSSID còn nhiều khó khăn như: thói quen sử dụng, trình độ công nghệ người dùng, hạ tầng viễn thông... Từ tình hình thực tế và định hướng của Đảng, Nhà nước về sự phát triển công nghệ số, rất cần thiết đánh giá sự hài lòng của người tham gia BHXH bắt buộc đối với ứng dụng VSSID.

Lược khảo tài liệu

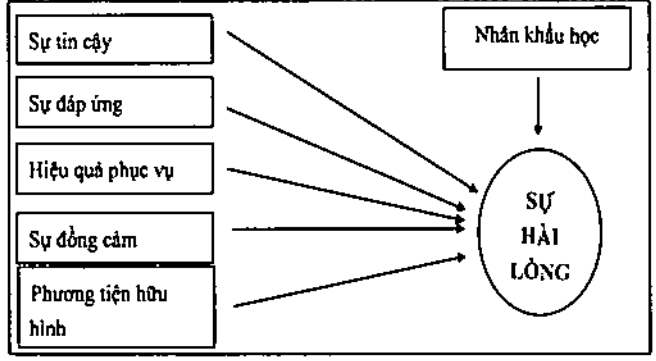
Giang Mỹ Sậy (2013) khảo sát 282 mẫu dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman đã tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng Internet banking: (1) Phương tiện hữu hình, (2) Sự đồng cảm, (3) Năng lực phục vụ, (4) Sự đáp ứng, (5) Sự tin cậy và (6) Yếu tố cảm nhận giá cả. Từ đó, nghiên cứu này đã đưa ra định hướng về tiện ích của dịch vụ Internet Banking; việc tiếp thị và thu hút khách hàng mới; đào tạo kiến thức về sản phẩm dịch vụ cho đội ngũ bán hàng cũng như là công nghệ thông tin cho sự phát triển dịch vụ Internet Banking của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn.

Nghiên cứu của Huỳnh Thanh Hoàng (2013) cho thấy, sự hài lòng của khách hàng đối với cơ quan BHXH được phản ánh qua 5 thành phần với 29 biến quan sát đó là: Sự tin cậy, Năng lực phục vụ, Khả năng đáp ứng, Khả năng tiếp cận, Thông tin. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đưa ra những giải pháp thích hợp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với cơ quan BHXH tại khu vực TP. Hồ Chí Minh.

Huỳnh Thị Ánh Nguyệt (2021) trong nghiên cứu của mình đã đề xuất 6 nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại BHXH tỉnh Vĩnh Long bao gồm: Sự tin cậy, năng lực, sự đáp ứng, cơ sở vật chất, sự đồng cảm và quy trình thủ tục. Đồng thời, Nguyễn Đức Nhân (2019), tiến hành khảo sát 1476 khách hàng đã mua và sử dụng sản phẩm dịch vụ bảo hiểm nhân thọ. Kết quả nghiên cứu mức độ hài lòng của khách hàng cần được cụ thể hóa vào từng địa phương khi tiến hành đánh giá triển khai trong các lĩnh vực cụ thể. Đối với lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ, mức độ hài lòng của khách hàng được cấu thành từ nhiều yếu tố cần được đánh giá một cách toàn diện dựa trên các yếu tố: Hình ảnh công ty, Giá dịch vụ, Chất lượng dịch vụ, Giá trị cảm nhận, Sự hài lòng của khách hàng, Phàn nàn của khách hàng và Sự trung thành của khách hàng.

Nguyễn Hồng Phúc (2020) khảo sát với 340 khách hàng sử dụng dịch vụ này tại Agribank. Phương pháp thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu có 05 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU TÁC GIẢ ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tổng hợp từ các nghiên cứu của nhóm tác giả

BẢNG 2: KẾT QUẢ CÁC HỆ SỐ HỒI QUY

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Mức ý nghĩa (sig)	Thống kê sự cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF
1	(Constant)	1,743	0,194		8,986	0,000		
	F_TINCAY	0,184	0,025	0,312	7,380	0,000	0,944	1,059
	F_DAPUNG	0,061	0,029	0,088	2,083	0,038	0,946	1,057
	F_PHUCVU	0,306	0,033	0,414	9,178	0,000	0,830	1,205
	F_DONGCAM	0,062	0,027	0,101	2,349	0,019	0,915	1,093
	F_HUUHINH	0,054	0,026	0,093	2,073	0,039	0,843	1,186

Nguồn: Trích từ kết quả nghiên cứu

lòng của khách hàng gồm: Sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự hữu hình và sự đồng cảm.

Ahmad Zawawi Jamal (2012) nghiên cứu sử dụng mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman để phân tích tình hình thực trạng của chất lượng dịch vụ ngành bảo hiểm Malaysia. Nghiên cứu cho kết quả có sự tương thích của các thành phần chất lượng dịch vụ và khoảng cách chất lượng dịch vụ bảo hiểm. Kết quả nghiên cứu cho thấy, khoảng cách giữa dịch vụ kỳ vọng và dịch vụ nhận thức của khách hàng là không đáng kể (nominal). Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, thành phần đảm bảo (assurance) được ưu tiên (priority) và không phụ thuộc nhân khẩu học. Tuy nhiên, thành phần sự đồng cảm (ampathy) không thực sự đóng vai trò tác động.

Saha (2018) đã tiến hành nghiên cứu khảo sát và đưa ra ý kiến về tiềm năng của điện thoại di động tại ngân hàng ở Bangladesh. Từ 70 mẫu đại diện bằng phương pháp thu thập mẫu thuận tiện, nghiên cứu đã tìm thấy các yếu tố có hiệu quả cho sự phát triển của điện thoại di động dịch vụ ngân hàng ở Bangladesh bao gồm: Dễ sử dụng, rất thân thiện đối với người dùng, có tính hữu ích, đáng tin cậy, riêng tư và bảo mật, đảm bảo. Qua khảo sát đã chứng minh rằng, có mối tương quan tích cực giữa yếu tố được xác định và tiềm năng tăng trưởng dịch vụ ở Bangladesh. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Shrestha (2018) chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng tại ngân hàng bao gồm: yếu tố tổ chức ngân hàng, chức năng và yếu tố kinh tế.

Nhóm tác giả kế thừa các nghiên cứu liên quan nghiên cứu liên quan, thực hiện nghiên cứu "Đánh giá sự hài lòng của người tham gia BHXH bắt buộc đối với ứng dụng VSSID trên địa bàn tỉnh Trà Vinh". Dựa vào kết quả phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng đối với ứng dụng VSSID của người tham gia BHXH bắt buộc tại tỉnh Trà Vinh nhóm tác giả đề xuất giải pháp nâng cao mức độ hài lòng đối với ứng dụng VSSID của người tham gia BHXH bắt buộc.

Phương pháp nghiên cứu

Tổng hợp từ Công văn số 3717/BHXH-CNTT ngày 25/11/2020 của BHXH Việt Nam về việc triển khai ứng dụng VSSID, dựa trên các tính năng hiện có trên ứng dụng VSSID và các tài liệu tham khảo trong nước và nước ngoài, nhóm tác giả xây dựng nội dung thang đo khảo sát mức độ hài lòng đối với ứng dụng VSSID của người tham gia BHXH bắt buộc.

$$Y = \beta 0 + \beta iXi + \varepsilon$$

Trong đó:

Y là biến phụ thuộc mức độ hài lòng đối với ứng dụng VSSID của người tham gia BHXH bắt buộc.

β0 là hằng số

βi là hệ số hồi quy của biến độc lập thứ i

Xi là biến độc lập thứ i

Nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu (Hình 1, Bảng 1).

Nghiên cứu thực hiện khảo sát chính thức 350 người tham gia BHXH bắt buộc đang sử dụng ứng dụng VSSID trên địa bàn tỉnh Trà Vinh, các thang đo đề xuất Theo Bissonnette (2007) và ứng dụng hồi quy đa biến giải thích khác thông qua ước lượng hoặc dự đoán giá trị trung bình của biến phụ thuộc.

Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Trong phần kiểm định Cronbach's Alpha, các biến đều đạt tiêu chuẩn đưa vào EFA. Do đó, số liệu thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA với 22 biến trong nhóm yếu tố độc lập.

Dự vào kết quả kiểm định mối tương quan giữa biến phụ thuộc với các thành phần độc lập, nhóm tác giả đánh giá mức độ tác động của các thành phần là Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Hiệu quả phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình đối với Sự hài lòng của khách hàng cá nhân thông qua

phân tích mô hình hồi quy tuyến tính với kết quả như Bảng 2.

- Các biến đều có hệ số VIF đều nhỏ hơn 2 cho thấy, các thành phần độc lập không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến gây ảnh hưởng đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy.

- Qua Bảng kết quả các hệ số hồi quy, tác giả có được phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng như sau:

SHL = 0,414PHUCVU + 0,312TINCAY + 0,101DONGCAM + 0,093HUUHINH + 0,088DAPUNG

Theo phương trình hồi quy trên, tất cả 5 thành phần độc lập đều có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng đối với ứng dụng VSSID của người tham gia BHXH bắt buộc. Theo thứ tự các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng, yếu tố nào có hệ số Beta càng nhỏ thì mức độ tác động đến sự hài lòng càng ít và ngược lại. Dựa vào phương trình trên, có thể thấy mức độ hài lòng đối với ứng dụng VSSID của người tham gia BHXH bắt buộc có sự tác động các yếu tố theo thứ tự như sau: Hiệu quả phục vụ có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng. Kế đến là, sự tin cậy, sự đồng cảm, phương tiện hữu hình và sự đáp ứng.

Hàm ý chính sách

Dựa vào kết quả của phương trình hồi quy, tác giả đưa ra một số hàm ý chính sách theo thứ tự ưu tiên như sau:

Một là, tăng cường quan tâm, bồi dưỡng, đào tạo đội ngũ cán bộ cơ quan BHXH nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ đáp ứng yêu cầu công việc và nâng cao mức độ hài lòng của người sử dụng; quan tâm cải tiến quy trình phê duyệt cấp tài khoản đăng ký sử dụng ứng dụng VSSID và quy trình cấp lại mật khẩu đăng nhập ứng dụng nhanh chóng tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho người sử dụng.

Hai là, tăng cường nâng cao mức độ tin cậy của người sử dụng đối với ứng dụng VSSID như: Bảo mật thông tin cá nhân của người sử dụng; cập nhật đầy đủ quá trình tham gia, thụ hưởng BHXH, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; Không thu phí khi đăng ký sử dụng ứng dụng VSSID là phù hợp với tình hình hiện nay, giúp góp phần tăng số người tham gia sử dụng ứng dụng.

Ba là, thể hiện sự quan tâm, thấu hiểu đồng cảm với người sử dụng trong đó cụ thể nâng cấp, cải tiến ứng dụng theo nhu cầu của đa số người sử dụng và đặc biệt là cần có sự hỗ trợ nhanh chóng và giải đáp kịp thời mọi thắc mắc của người dùng khi đăng ký, cài đặt và sử dụng.

Bốn là, cơ quan BHXH bố trí sắp xếp các trang thiết bị hợp lý, chỗ ngồi đảm bảo sự thoải mái cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ làm việc. Quan tâm đến việc cải tiến giao diện ứng dụng và màu sắc thiết kế của ứng dụng.

Năm là, đáp ứng tốt hơn việc cập nhật thẻ BHYT trên ứng dụng VSSID; cập nhật thông tin quyền lợi được hưởng chi phí khám, chữa bệnh trong phạm vi được hưởng BHYT; cập nhật đầy đủ quá trình tham gia BHXH, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và thông tin hưởng các chế độ BHXH; Cung cấp các dịch vụ công trực tuyến của Ngành BHXH Việt Nam dành cho cá nhân.

Tài liệu trong nước

1. *Giang Mỹ Sậy (2013), Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Internet Banking của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh;*
2. *Huỳnh Thanh Hoàng (2013), Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Công nghệ thành phố Hồ Chí Minh;*
3. *Huỳnh Thị Ánh Nguyệt (2021), "Chất lượng dịch vụ hành chính tại bảo hiểm xã hội tỉnh Vĩnh Long", Tạp chí Khoa học Đại học Cửu Long, (21), tr. 27-38;*
4. *Nguyễn Đức Nhân (2019), Nghiên cứu mức độ hài lòng của khách hàng tại các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ Việt Nam, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Ngoại thương;*
5. *Nguyễn Hồng Phúc (2020), Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ E-Mobile Banking tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Trà Vinh, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Trà Vinh;*
6. *Ahmad Zawawi Jamal (2012), Service Quality General Insurance Industry, Universiti Teknikal Malaysia Melaka;*
7. *Saha, T., (2018), Potentials of Mobile Bangking: A Study from Bangladesh Perspectives, Business Management & Compliance, I(2), pp.95-104;*
8. *Shrestha, S.K., (2018), "Mobile banking and customer satisfaction", DAV Research Journal, 1(2), pp.1-7;*
9. *Saleem, Z. and Rashid, K., (2011), "Retationship between Customer Satisfaction and Mobile Banking Adoption in Pakistan", International Journal of Trade, Economics and Finance, 2 (6), pp. 537-543;*
10. *Justyna Witkowska (2014), Social Insurance Service Quality Surveys as a Customer Orientation Strategy, Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics, 25 (1) , pp. 103–111;*
11. *Parasuraman, A.; Zeithaml, V. and Berry, L., 1988. Servqual: A multiple – item scale for measuring consumers perceptions of service quality. Journal of Retailing, Vol.64, No.1, pp.12-40;*
12. *Zeithaml, V., 1988. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means – end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, Vol. 52, pp.2-22.*

Thông tin tác giả:

PGS., TS. Nguyễn Hồng Hà- Khoa Kinh tế, Luật; Trường Đại học Trà Vinh

Phạm Thị Kim Chi - Bảo hiểm Xã hội tỉnh Trà Vinh

Email: hongha@tvu.edu.vn, phamthikimchi2002@gmail.com