

Chất lượng đào tạo nhân viên đại lý thu tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Trà Vinh

TRẦN THANH THUẬN *

Bảo hiểm xã hội tỉnh Trà Vinh

Nhận bài: 15/09/2022 - Duyệt đăng: 15/12/2022

(*) Liên hệ: tranthanhthuan918@gmail.com - ĐT: 0936140032

Tóm tắt:

Nhân viên đại lý thu có vai trò rất quan trọng trong công tác phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm y tế hộ gia đình. Nghiên cứu sử dụng số liệu thứ cấp của Bảo hiểm xã hội tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2017 - 2021 và số liệu sơ cấp thu thập từ 116 nhân viên đại lý thu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, hiệu quả hoạt động của nhân viên đại lý thu đã qua đào tạo và hoạt động tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Trà Vinh trong giai đoạn 2017 - 2022 không ngừng được nâng cao. Mức độ đánh giá sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo nhân viên đại lý thu tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Trà Vinh như sau: Chương trình đào tạo (đạt 4,21 điểm), Hoạt động hỗ trợ học viên (đạt 3,93 điểm), Cơ sở vật chất (đạt 3,68 điểm), Đội ngũ giảng viên (đạt 3,34 điểm).

Từ khóa: Bảo hiểm xã hội, chất lượng đào tạo, nhân viên đại lý thu, Trà Vinh.

Abstract:

Agents take a very important role in developing voluntary social insurance participants and household health insurance. The study uses secondary data of Tra Vinh Social security for the period 2017 - 2021 and primary data was collected from 116 social security agency employees. The research results show that the operational efficiency of the social security agency employees who have been trained and operated at Tra Vinh Social security in the period 2017 - 2021 is constantly improving. The level of students' satisfaction with the quality of training work for collection agency staff in the order of: Training program (4,21 points), Extra-curricular activities (3,68 points), Facilities (3,68 points), Trainer (3.34 points).

Keywords: Social security, quality of training, agency employees, Tra Vinh.

1. Giới thiệu

Chính sách bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT) đã được Đảng và Nhà nước đặc biệt quan tâm trong những năm qua và xem đây là động lực phát triển bền vững đất nước. Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị đã xác định “BHXH và BHYT là hai chính sách xã hội quan trọng, là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội, góp phần thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội, bảo đảm ổn định chính

trị - xã hội và phát triển kinh tế - xã hội”.

Để công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình tốt và hiệu quả, thì vai trò của nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT là rất quan trọng. Nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT như là cánh tay nối dài của ngành BHXH, giúp người dân trong cộng đồng dân cư tiếp cận, tìm hiểu và tham gia chính sách BHXH, BHYT. Tuy nhiên, công tác đào tạo cho nhân viên đại lý thu BHXH,

BHYT thời gian qua chưa được quan tâm, chú trọng, nhân viên đại lý thu chưa chuyên nghiệp, kiêm nhiệm nhiều công việc, chưa chủ động trong việc tiếp cận đến một số địa bàn rộng, dân cư không tập trung. Nhiều nhân viên đại lý thu chưa nắm rõ các kiến thức căn bản về chính sách BHXH, BHYT. Trên thực tế từ khi đào tạo và đi vào hoạt động, hầu hết các nhân viên đại lý chỉ được đào tạo một lần để cấp thẻ nhân viên đại lý, nhằm đáp ứng đủ điều kiện cho nhân

viên đại lý thực hiện khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình. Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá chất lượng đào tạo nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1 Số liệu

Nghiên cứu sử dụng số liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả hoạt động của nhân viên đại lý thu, báo cáo tình hình thực hiện công tác năm của BHXH tỉnh Trà Vinh trong giai đoạn 2017-2021. Bên cạnh đó, tác giả thực hiện khảo sát các nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT đã tham gia các lớp đào tạo của BHXH tỉnh Trà Vinh và được cấp chứng chỉ đại lý thu trong các năm 2019 và năm 2020.

2.2 Phương pháp phân tích dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích định tính phối hợp với phương pháp thống kê mô tả, tổng hợp, so sánh để đánh giá chất lượng công tác đào tạo nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh.

3. Kết quả và thảo luận

3.1 Thực trạng đào tạo đại lý thu trên địa bàn tỉnh Trà Vinh

Trong thời gian qua, BHXH tỉnh Trà Vinh đã rất quan tâm đến công tác đào tạo kiến thức cho hệ thống đại lý thu. Tiến trình đào tạo nhân viên đại lý thu của BHXH tỉnh Trà Vinh được thực hiện theo các bước như sau:

(1) *Xác định nhu cầu đào tạo*

Phòng truyền thông và phát triển đối tượng và BHXH các huyện xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu trên địa bàn tỉnh Trà

Bảng 1. Kết quả đào tạo đại lý thu giai đoạn 2017 – 2021

Chỉ tiêu	Năm	2016	2017	2018	2019	2020
1. Nhu cầu đào tạo		77	93	24	145	150
2. Nhân viên đại lý thu được đào tạo		77	93	24	145	150
3. Kết quả đào tạo (Cấp chứng chỉ đại lý thu)		Đạt 100%				

Nguồn: BHXH tỉnh Trà Vinh

Vinh trên cơ sở nhu cầu phát triển thêm đại lý thu mới và cập nhật kiến thức của nhân viên đại lý thu. Nhu cầu đào tạo nhân viên đại lý thu mới năm 2017 và 2018 lần lượt là 77 người và 93 người. Trong năm 2019, nhu cầu đào tạo nhân viên đại lý thu mới chỉ có là 24 người, giảm 69 người so với năm 2018, do đây là năm thứ 2 người dân được ngân sách nhà nước hỗ trợ mức đóng BHXH tự nguyện hằng tháng theo Nghị định số 134/2015/NĐ-CP nên trong công tác phát triển đối tượng trong 2 năm 2018 và năm 2019 khá thuận lợi, đạt và vượt chỉ tiêu được BHXH Việt Nam giao (Bảng 1).

Năm 2020, BHXH tỉnh Trà Vinh thí điểm phát triển hệ thống đại lý thu thuộc Chi nhánh Viettel tỉnh Trà Vinh và đại lý thu thuộc Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh nên nhu cầu đào tạo nhân viên đại lý thu mới là 145 người, tăng 121 người so với năm 2019. Đến năm 2021, BHXH các huyện, thị xã và văn phòng BHXH tỉnh có nhu cầu đào tạo và cấp giấy chứng nhận đại lý thu cho 150 người. Điều này đã cho thấy, vai trò quan trọng của nhân viên đại lý thu trong phát triển đối tượng tham gia BHYT và BHXH tự nguyện.

(2) *Lập kế hoạch đào tạo*

Dựa trên nhu cầu đào tạo nhân viên đại lý thu BHXH tự nguyện,

BHYT và nguyên tắc đào tạo, BHXH tỉnh Trà Vinh ban hành Kế hoạch đào tạo nhân viên Đại lý thu trên địa bàn tỉnh. Kế hoạch đào tạo xác định rõ mục đích, yêu cầu, thời gian tổ chức, địa điểm tổ chức, thành phần, số lượng tham dự.

Mục đích của các kế hoạch đào tạo là tăng cường mở rộng mạng lưới nhân viên Đại lý thu đáp ứng nhu cầu tuyên truyền, vận động người tham gia BHXH, BHYT đạt mục tiêu theo chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước đã đề ra; nâng cao kiến thức và kỹ năng tuyên truyền về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT để phối hợp thực hiện có hiệu quả công tác truyền thông tại các cơ sở.

(3) *Triển khai kế hoạch*

Sau khi định rõ nhu cầu, đối tượng và mục tiêu chương trình đào tạo, giảng viên hoặc người hướng dẫn sẽ xây dựng nên một chương trình đào tạo hoàn chỉnh.

- Lựa chọn phương pháp đào tạo: Hiện tại, phương pháp đào tạo mà BHXH tỉnh Trà Vinh đang áp dụng là đào tạo tập trung, với kế hoạch lập sẵn. Phòng Truyền thông và phát triển đối tượng phối hợp với Bộ phận tuyên truyền của BHXH các huyện xây dựng kế hoạch các khóa học và thời gian đào tạo đại lý thu. Căn cứ vào nhu cầu thực tế sẽ đăng ký khóa đào tạo, mỗi khóa học sẽ kéo dài

trong thời gian 01 ngày.

Phương pháp đào tạo đối với đại lý thu chủ yếu là phương pháp truyền thống: giảng viên (báo cáo viên) truyền đạt, học viên lắng nghe. Các phòng nghiệp vụ có liên quan cử giảng viên theo nội dung chương trình đào tạo, giảng viên đào tạo phải có đủ trình độ, kỹ năng giảng dạy do BHXH tỉnh lựa chọn.

- Chương trình đào tạo Đại lý thu gồm 03 chuyên đề: (1) Kiến thức chung về BHXH, BHYT; (2) Đại lý thu, quyền và trách nhiệm của Đại lý thu; quy trình nghiệp vụ thu BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình; chế độ hoa hồng cho đại lý; (3) Kỹ năng tuyên truyền về BHXH, BHYT và vận động thuyết phục các đối tượng tham gia BHXH, BHYT

Nhìn chung, hệ thống chương trình đào tạo đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh khá đầy đủ, bao gồm những lĩnh vực về chính sách BHXH, BHYT, quy trình nghiệp vụ, kiến thức và kỹ năng cần thiết phù hợp với đại lý thu. Các nội dung quan trọng được lập lại và chuyên sâu hơn giúp nhân viên đại lý thu ngày càng hoàn thiện và phát triển kỹ năng tư vấn chuyên nghiệp.

Tuy nhiên, hệ thống chương trình còn thiếu chương trình “đánh giá hiệu quả công tác của đại lý thu sau khi được đào tạo” vào trong quy trình đào tạo đại lý thu. BHXH tỉnh cũng chưa xây dựng được quy trình hướng dẫn, giám sát đại lý thu trong công tác khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT; cũng như chưa có các tiêu chí đánh giá về hiệu quả hoạt động khai thác của đại lý thu sau khi được

Bảng 2. Hiệu quả hoạt động của nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2017 - 2021

Năm	Số người tham gia		Số nhân viên đại lý thu đang hoạt động (3)	Hiệu quả khai thác bình quân	
	BHXH tự nguyện (1)	BHYT hộ gia đình (2)		BHXH tự nguyện (3)/(1)	BHYT hộ gia đình (3)/(2)
2017	1.068	122.439	374	2,86	327,38
2018	2.177	134.914	460	4,73	293,29
2019	5.885	153.137	433	13,59	353,67
2020	14.830	175.749	563	26,34	312,17
2021	19.433	193.817	707	27,49	274,14

Nguồn: BHXH tỉnh Trà Vinh

đào tạo.

(4) Đánh giá kết quả đào tạo

Trong công tác đào tạo đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2017 - 2021, về cơ bản tất cả nhân viên đại lý thu mới sau khi tham gia đào tạo và kiểm tra sát hạch cuối kỳ đều đạt kết quả cao và được cấp chứng chỉ đại lý thu cho 100% học viên để hành nghề (Bảng 1)

3.2 Hiệu quả hoạt động của nhân viên đại lý thu

Hiệu quả hoạt động của nhân viên đại lý thu được đánh giá bởi số người tham gia BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình. Nhân viên đại lý thu đến từng ấp, khóm từng, hộ gia đình, từng người dân để vận động tham gia. Dựa vào số liệu ở Bảng 2 cho thấy, chất lượng, hiệu quả hoạt động của nhân viên đại lý thu đã qua đào tạo và hoạt động tại BHXH tỉnh Trà Vinh trong giai đoạn 2017 - 2021 không ngừng được nâng cao. Cụ thể:

Do có chính sách hỗ trợ của Nhà nước đối với người tham gia BHXH tự nguyện, công tác tuyên truyền về BHXH tự nguyện ngày càng được chú trọng và các nhân viên đại lý thu tiếp tục đổi mới phương thức hoạt động nêu hiệu quả hoạt động của nhân viên đại lý thu

được cải thiện đáng kể, số người tham gia BHXH tự nguyện bình quân do đại lý thu khai thác có xu hướng tăng dần tăng dần qua từng năm. Năm 2017, bình quân mỗi nhân viên đại lý thu đã khai thác 2,86 người tham gia BHXH tự nguyện. Đến năm 2021, bình quân mỗi nhân viên đại lý thu đã khai thác người tham gia BHXH tự nguyện được 27,49 người

Bên cạnh các đối tượng được cấp thẻ BHYT miễn phí, những người thuộc hộ cận nghèo và hộ nghèo đa chiều trên địa bàn tỉnh Trà Vinh được hỗ trợ 100% mệnh giá mua thẻ BHYT trong giai đoạn 2017 - 2021, tỷ lệ bao phủ BHYT đã tăng từ 94,96% dân số (năm 2017) lên 97,02% dân số (năm 2021).

Do tỷ lệ bao phủ BHYT toàn dân cao nên việc khai thác, phát triển người tham gia BHYT của nhân viên đại lý thu gặp nhiều khó khăn. Năm 2017, hiệu quả khai thác BHYT hộ gia đình bình quân đạt 327,38 người/nhân viên đại lý thu. Đến năm 2018, hiệu quả khai thác BHYT hộ gia đình bình quân đã giảm còn 293,29 người/nhân viên đại lý thu. Trong năm 2021, hiệu quả khai thác BHYT hộ gia đình trên địa bàn tỉnh Trà Vinh bình quân đạt 274,14 người/

nhân viên đại lý thu, thấp nhất trong giai đoạn 2017 - 2021. Nguyên nhân chủ yếu là do số lượng nhân viên đại lý thu đã tăng mạnh (25,58%) so với năm 2020, trong khi đó, dịch Covid-19 đã ảnh hưởng lớn đến hoạt động khai thác của nhân viên đại lý thu và kinh tế hộ gia đình do phải thực hiện giãn cách xã hội.

3.3 Đánh giá sự hài lòng của học viên đối với chất lượng công tác đào tạo nhân viên đại lý thu

Để có góc nhìn khách quan về chất lượng công tác đào tạo đối với nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh, tác giả thực hiện khảo sát trực tiếp 116 nhân viên đại lý thu đã được đào tạo năm 2020 và năm 2021. Thang đo Likert với 5 mức độ (từ 1 là “rất không đồng ý” đến 5 là “rất đồng ý”) được sử dụng để đánh giá sự hài lòng của học viên đối với chất lượng công tác đào tạo nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh). Các yếu tố được đánh giá như sau:

(1) Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất có vai trò rất quan trọng trong quá trình thực hiện đào tạo, bồi dưỡng đại lý thu. Nó là một trong những yếu tố cơ bản giúp cho giảng viên có thể thực hiện chương trình giảng dạy, góp phần quyết định sự thành công của kế hoạch đào tạo. Điểm đánh giá của học viên về nhân tố Cơ sở vật chất (gồm 5 biến quan sát) có giá trị trung bình dao động từ 3,30 đến 3,95 điểm.

Điều này ngụ ý rằng, học viên đánh giá cao cơ sở vật chất phục vụ cho việc giảng dạy và tiếp thu các chuyên đề đào tạo

Bảng 3. Kết quả đánh giá của nhân viên đại lý thu về cơ sở vật chất

STT	Biến quan sát	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Tài liệu học tập cho từng chuyên đề được cung cấp đầy đủ, miễn phí.	1	5	3,75	0,87
2	Phòng học rộng rãi, sạch sẽ, thoáng mát đáp ứng được nhu cầu học tập trên lớp của học viên.	1	5	3,58	0,91
3	Trang thiết bị (máy chiếu, âm thanh,...) phục vụ giảng dạy được trang bị đầy đủ.	1	5	3,95	0,92
4	Có nguồn tài liệu học tập và tham khảo phong phú, đa dạng.	1	5	3,80	0,88
5	Trang web của BHXH tỉnh Trà Vinh có cơ sở dữ liệu điện tử phục vụ tốt cho việc học tập	1	5	3,30	0,82
Trung bình chung				3,68	0,55

Bảng 4. Kết quả đánh giá của nhân viên đại lý thu về đội ngũ giảng viên

STT	Biến quan sát	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Giảng viên có trình độ chuyên môn cao và có kiến thức sâu rộng về BHXH, BHYT.	1	5	3,43	0,80
2	Giảng viên sử dụng nhiều phương pháp giảng dạy hiện đại.	1	5	3,01	1,03
3	Giảng viên trình bày rõ ràng và sinh động, giúp học viên dễ dàng nắm bắt nội dung đào tạo	1	5	3,29	0,96
4	Giảng viên đảm bảo thời gian lên lớp và kế hoạch giảng dạy.	2	5	3,56	0,87
5	Giảng viên có kinh nghiệm thực tế phong phú và sẵn sàng giải đáp thắc mắc cho từng học viên.	1	5	3,39	0,92
Trung bình				3,34	0,67

Nguồn: Kết quả khảo sát 116 nhân viên đại lý thu

của BHXH tỉnh Trà Vinh. Trong đó: Biến quan sát “Trang thiết bị (máy chiếu, âm thanh) phục vụ giảng dạy được trang bị đầy đủ” được học viên đánh giá cao điểm nhất (3,95 điểm). Tuy nhiên, biến quan sát “Trang web của BHXH tỉnh Trà Vinh có cơ sở dữ liệu điện tử phục vụ tốt cho việc học tập” chỉ được đánh giá ở mức độ trung bình (3,30 điểm), ngụ ý rằng, các tài liệu phục vụ đào tạo và nghiên cứu về BHXH tự nguyện, BHYT được đăng tải trên trang web còn hạn chế, BHXH tỉnh Trà Vinh cần cải thiện hơn nữa trong tương lai. Mức điểm đánh giá trung bình của học viên được khảo sát đối với nhân tố Cơ sở vật chất là 3,68 điểm với độ lệch chuẩn

0,55 điểm (tương ứng với mức “Đồng ý” của thang đo).

(2) Đội ngũ giảng viên

Giảng viên tham gia giảng dạy có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng chất lượng công tác đào tạo đối với nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh. Điểm đánh giá của học viên về nhân tố Đội ngũ giảng viên (gồm 5 biến quan sát) có giá trị trung bình dao động từ 3,01 đến 3,56 điểm. Điều này ngụ ý rằng, học viên chưa thật sự đánh giá cao về chất lượng đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh.

Biến quan sát được học viên đánh giá cao điểm nhất là “Giảng viên đảm bảo thời gian lên lớp

và kế hoạch giảng dạy” (3,56 điểm) và “Giảng viên có trình độ chuyên môn cao và có kiến thức sâu rộng về BHXH, BHYT (3,43 điểm), điều này được giải thích bởi giảng viên giảng dạy là lãnh đạo các phòng thuộc BHXH tỉnh Trà Vinh có thời gian công tác lâu dài và thật sự am hiểu về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT. Tuy nhiên, các giảng viên đang giảng dạy theo phương pháp truyền thống là thuyết trình, đây là kiểu truyền đạt kiến thức một chiều, thiếu sự tương tác giữa giảng viên và học viên. Do đó, học viên đã đánh giá ở mức trung bình đối với biến quan sát “Giảng viên sử dụng nhiều phương pháp giảng dạy hiện đại” (3,01 điểm) và “Giảng viên trình bày rõ ràng và sinh động, giúp học viên dễ dàng nắm bắt nội dung đào tạo” (3,29 điểm).

Mức độ đánh giá trung bình của 116 nhân viên đại lý thu được khảo sát về yếu tố Đội ngũ giảng viên là 3,34 điểm với độ lệch chuẩn 0,67 điểm (tương ứng với mức “Trung bình” của thang đo).

(3) Chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thực tiễn của xã hội là nhân tố cốt lõi, ảnh hưởng tới chất lượng đào tạo. Điểm đánh giá của học viên về nhân tố chương trình đào tạo (gồm 6 biến quan sát) có giá trị trung bình dao động từ 3,96 đến 4,47 điểm. Điều này cho thấy, nhân viên đại lý thu đã tham gia khóa đào tạo tại BHXH tỉnh Trà Vinh đánh giá cao đối với nhân tố chương trình đào tạo, chương trình đào tạo đại lý thu đáp ứng được mục tiêu đào tạo và phù

Bảng 5. Kết quả đánh giá của nhân viên đại lý thu về chương trình đào tạo

STT	Biến quan sát	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Chương trình đào tạo có mục tiêu và chuẩn đầu ra rõ ràng.	3	5	4,37	0,63
2	Thời lượng các chuyên đề đào tạo được phân bổ hợp lý.	2	5	3,96	0,73
3	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật thường xuyên, thiết thực và hữu ích.	3	5	4,47	0,68
4	Kiến thức được trang bị cho học viên đáp ứng nhu cầu thực tế.	3	5	4,03	0,72
5	Nội dung các chuyên đề đào tạo giúp học viên phát triển các kỹ năng có thể áp dụng trong công việc thực tế.	3	5	4,15	0,74
6	Nội dung các chuyên đề đào tạo đáp ứng được mong đợi của học viên.	3	5	4,30	0,65
Trung bình				4,21	0,35

Nguồn: Kết quả khảo sát 116 nhân viên đại lý thu

hợp với nhu cầu xã hội.

Do đặc thù các chế độ chính sách của ngành BHXH tỉnh là tạo niềm tin cho người tham gia vì thế ngoài việc nắm vững kiến thức các chế độ chính sách, phân tích nhu cầu thì việc thuyết phục, tạo niềm tin ở người tham gia là yếu tố quyết định đến việc tham gia. Ngoài việc đào tạo kiến thức chuyên môn thì việc đào tạo các kỹ năng là vô cùng quan trọng đối với đội ngũ nhân viên đại lý thu. Học viên cũng có đánh giá tốt đối với biến quan sát “Kiến thức được trang bị cho học viên đáp ứng nhu cầu thực tế” (4,03 điểm) và “Nội dung các chuyên đề đào tạo giúp học viên phát triển các kỹ năng có thể áp dụng trong công việc thực tế” (4,15 điểm). Điều này cho thấy, BHXH tỉnh Trà Vinh cần chú trọng hơn nữa trong việc đào tạo kiến thức và kỹ năng để giúp cho nhân viên đại lý thu tự tin hơn khi đi gặp khách hàng. Mức điểm đánh giá trung bình của học viên được khảo sát đối với nhân tố chương trình đào tạo là 4,21 điểm với

độ lệch chuẩn 0,35 điểm (tương ứng với mức “Rất đồng ý” của thang đo).

(4) Hoạt động hỗ trợ học viên

Hoạt động hỗ trợ học viên có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của của học viên và tiếp thêm động lực, sức mạnh để các học viên hoàn thành khóa học, thi đạt cấp chứng chỉ đại lý thu và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động Đại lý thu. Điểm đánh giá của học viên về nhân tố Hoạt động hỗ trợ học viên (gồm 5 biến quan sát) có giá trị trung bình dao động từ 3,61 đến 4,15 điểm. Điều này cho thấy các học viên đã tham gia khóa đào tạo nhân viên đại lý thu đánh giá cao các hoạt động hỗ trợ học viên của BHXH tỉnh Trà Vinh.

Biến quan sát “BHXH tỉnh Trà Vinh luôn lắng nghe và giải quyết thỏa đáng các yêu cầu (hoặc vấn đề) của học viên” được đánh giá 3,61 điểm, ngụ ý rằng lãnh đạo BHXH tỉnh Trà Vinh nên dành nhiều thời gian hơn nữa để lắng nghe, thấu

hiều và chia sẻ với học viên. Biện quan sát “BHXH tỉnh Trà Vinh luôn quan tâm đến tâm tư, nguyện vọng của từng cá nhân học viên” đạt 4,09 điểm, điều này thể hiện sự quan tâm của Lãnh đạo BHXH tỉnh Trà Vinh đối với công tác mở rộng, phát triển mạng lưới đại lý thu. Mức điểm đánh giá trung bình của học viên được khảo sát đối với nhân tố hoạt động hỗ trợ học viên là 3,93 điểm với độ lệch chuẩn 0,44 điểm (tương ứng với mức “Đồng ý” của thang đo).

4. Kết luận và kiến nghị

Đội ngũ nhân viên đại lý thu là những người trực tiếp mang lại kết quả hoàn thành chỉ tiêu cho cơ quan BHXH, giúp cho BHXH tỉnh Trà Vinh hoàn thành được chỉ tiêu, kế hoạch hàng năm và góp phần thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội tại địa phương. Kết quả nghiên cứu tại BHXH tỉnh Trà Vinh cho thấy, chất lượng công tác đào tạo đối với nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh giai đoạn 2017-2021 không ngừng được nâng cao, nhân viên đại lý thu hoạt động ngày càng hiệu quả, góp phần giúp BHXH tỉnh Trà Vinh hoàn thành tốt chỉ tiêu được giao. Điểm đánh giá trung bình về chất lượng đào tạo tại BHXH tỉnh Trà Vinh như sau: Chương trình đào tạo (đạt 4,21 điểm), Hoạt động hỗ trợ học viên (3,93 điểm), Cơ sở vật chất (đạt 3,68 điểm), Đội ngũ giảng viên (đạt 3,34 điểm).

Do đó, để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo nhân viên đại lý thu tại BHXH tỉnh Trà Vinh, tác giả đề xuất Cơ quan BHXH cần có sự quan tâm nhiều hơn tới vấn đề huấn luyện, đào tạo

Bảng 6. Kết quả đánh giá của nhân viên đại lý thu về Hoạt động hỗ trợ học viên

STT	Biện quan sát	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	BHXH tỉnh Trà Vinh luôn quan tâm đến tâm tư, nguyện vọng của từng cá nhân học viên.	3	5	4,09	0,71
2	BHXH tỉnh Trà Vinh luôn lắng nghe và giải quyết thỏa đáng các yêu cầu (hoặc vấn đề) của học viên.	2	5	3,61	0,83
3	Các thông tin cần thiết đối với học viên luôn được thông báo chính xác, kịp thời.	2	5	3,85	0,87
4	Nhân viên hỗ trợ khóa học có khả năng làm việc chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ học viên.	2	5	3,93	0,75
5	Nhân viên hỗ trợ khóa học có thái độ nhiệt tình, lịch sự và tôn trọng học viên.	3	5	4,15	0,69
Trung bình				3,93	0,44

Nguồn: Kết quả khảo sát 116 nhân viên đại lý thu

đại lý thu. Nên duy trì những khóa huấn luyện nội bộ với các chuyên viên huấn luyện và đào tạo. Chất lượng đội ngũ giảng viên cần được nâng lên tương xứng, đặc biệt là kỹ năng sư phạm và kỹ năng giao tiếp với học viên. Các thông tin liên quan đến hoạt động đào tạo của BHXH tỉnh Trà Vinh cần được thông báo kịp thời, chính xác đến học viên tốt hơn nữa để học viên có thể chủ động thời gian học tập, dễ dàng sắp xếp công việc. Quan tâm, bố trí kinh phí đào tạo hàng năm theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và xây dựng Quy chế quản lý sử dụng kinh phí đào tạo nhân viên đại lý thu đảm bảo công khai, minh bạch, hiệu quả. Các chương trình đào tạo kỹ năng cho đội ngũ đại lý thu hiện hữu cũng cần thay đổi phương pháp, đào tạo những chuyên môn thực tế, giải đáp những vướng mắc trong quá trình đại lý bảo hiểm đi gặp gỡ và tư vấn cho khách hàng, thay vì đào tạo lý thuyết như hiện nay. Tiếp tục cải thiện về cơ sở vật chất để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và sự hài lòng của học viên●

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam. (2016). *Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 ban hành Quy định hoạt động đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế*.
- Bộ Chính trị. (2012). *Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 – 2020*.
- Hà Nam Khánh Giao và Trần Mỹ Vân. (2020). Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo các môn khoa học cơ bản tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn, *Tạp chí Công thương*, (4), tr. 114-119.
- Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương, Vũ Thị Hồng Loan. (2016). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp. *Tạp chí Khoa học & Công nghệ Lâm nghiệp*, (2), tr. 163-172.
- Phạm Thị Liên. (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học: Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh*, Tập 32, (4), tr. 81-89.