

BẢNG CÂU HỎI CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH BẢO HIỂM ĐỐI VỚI NGƯỜI THAM GIA BHXH TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI CÀ MAU

Xin chào Anh (Chị), Hiện nay, tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “ **Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính bảo hiểm đối với người tham gia BHXH tại Bảo hiểm xã hội Cà Mau**”. Rất mong Anh(Chị) vui lòng dành ít thời gian để giúp tôi hoàn thành các câu hỏi trong cuộc nghiên cứu này. Tất cả ý kiến của Anh(Chị) sẽ được bảo mật, mong nhận được sự cộng tác của Anh(Chị). Xin chân thành cảm ơn.

1. PHẦN QUẢN LÝ

Số thứ tự mẫu:.....

Tên đáp viên:

Số điện thoại:

Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

2. PHẦN NỘI DUNG CHÍNH

1. Vui lòng cho biết nghề nghiệp hiện tại của Anh(Chị):

Học sinh/ Sinh viên	Công nhân/ nhân viên	Công chức/viên chức	Nông dân/Nội trợ	Khác

2. Anh(Chị) vui lòng cho biết trình độ học vấn của Anh(Chị)

Trung học phổ thông	Trung cấp	Cao đẳng & Đại học	Sau đại học	Khác

3. Xin Anh(Chị) vui lòng đánh giá khách quan các phát biểu dưới đây về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính bảo hiểm đối với người tham gia BHXH của BHXH Cà Mau. (Đánh dấu x vào ô theo từng mức độ lựa chọn cho từng tiêu chí)

1. Hoàn toàn không đồng ý. 2. Không đồng ý 3. Trung lập
4. Đồng ý. 5. Hoàn toàn đồng ý

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat
<http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: hotrospss@gmail.com . Website:
<http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Để được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ training trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach's Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	1	2	3	4	5
1. NHÂN TỐ HỮU HÌNH (2)					
1. Nơi thực hiện các dịch vụ hành chính bảo hiểm kang trang					
2. Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái					
3. Mức độ vệ sinh chung và công trình phụ (WC) đảm bảo yêu cầu					
4. Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế, máy tính đầy đủ.					
5. Sơ đồ chỉ dẫn, thủ tục hành chính được niêm yết rõ ràng, dễ xem					
2. ĐỘ TIN CẬY (4)					
1. BHXH thực hiện giờ giấc làm việc theo đúng quy định					

2. Thủ tục hành chính của BHXH đơn giản					
3. BHXH thực hiện đúng quy trình Tiếp nhận và trả KQ hồ sơ					
4. Các mẫu hồ sơ có sự thống nhất rõ ràng, đơn giản					
5. Quy trình xử lý hồ sơ nhanh gọn					
3. SỰ ĐÁP ỨNG (5)					
1. Thời gian tư vấn cho một dịch vụ hành chính bảo hiểm nhanh chóng					
2. Thời gian chờ đến lượt chấp nhận được					
3. BHXH sẵn sàng đáp ứng, giải quyết mọi thắc mắc khiếu nại của người tham gia BHXH					
4. BHXH trả kết quả hồ sơ đúng hạn					
4. NĂNG LỰC PHỤC VỤ (3)					
1. Viên chức BHXH có kiến thức nghiệp vụ BHXH vững vàng					
2. Viên chức BHXH có kiến thức pháp luật					
3. Viên chức BHXH có khả năng giải quyết hồ sơ nhanh chóng đúng thời gian quy định.					
4. Viên chức BHXH có khả năng phát hiện sai sót của hồ sơ ngay để tư vấn kịp thời cho người tham gia BHXH.					
5. Viên chức BHXH giải quyết thấu đáo, thống nhất các yêu cầu thắc mắc của người tham gia BHXH theo quy định					
5. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ (1)					
1. Viên chức BHXH hòa nhã, tôn trọng người tham gia BHXH					
2. Viên chức BHXH có tinh thần trách nhiệm trong công việc cao					
3. Viên chức BHXH đối xử công bằng với người tham gia BHXH					
4. Viên chức BHXH nhiệt tình, sẵn sàng hướng dẫn cho người tham gia BHXH.					
6. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ					
1. Anh (Chị) hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính bảo hiểm					

**CHÂN THÀNH CẢM ƠN ANH (CHỊ) ĐÃ DÀNH THỜI GIAN ĐỂ TRẢ LỜI CÁC
CÂU HỎI TRÊN**