

# SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI VĂN PHÒNG BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BÌNH THUẬN

● PHAN QUAN VIỆT - LÊ HOÀI BỬU

## TÓM TẮT:

Đây là một nghiên cứu định lượng trong việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận. Bài viết đưa ra mô hình đề xuất nghiên cứu gồm có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận, đó là: Phương tiện hữu hình; Quy trình thủ tục; Mức độ phục vụ; Thái độ phục vụ của cán bộ; Năng lực của cán bộ và Sự đồng cảm. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy có 4 nhân tố: F\_HH (Phương tiện hữu hình), F\_TT (Quy trình thủ tục), F\_NL (Năng lực của cán bộ) và F\_DC (Sự đồng cảm) đều cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận. Trong đó, nhân tố “Phương tiện hữu hình” cho thấy sự ảnh hưởng mạnh nhất đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận; nhân tố “Năng lực của cán bộ” cho thấy sự ảnh hưởng yếu nhất đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận.

**Từ khóa:** Sự hài lòng, khách hàng, chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

## 1. Giới thiệu

### 1.1. Lý do chọn đề tài

Mặc dù nhận được sự theo dõi, chỉ đạo thường xuyên của lãnh đạo BHXH Bình Thuận và sự tích cực làm việc của các phòng ban, nhưng thời gian gần đây, người dân vẫn chưa thật sự hài lòng khi sử dụng các dịch vụ hành chính tại Văn phòng BHXH Bình Thuận. Trong năm 2018, BHXH Bình Thuận đã nhận được 132 thư đóng góp ý kiến cùng như các bức xúc của khách hàng; Quý I và II năm 2019, BHXH Bình Thuận đã nhận được 62 thư phản hồi của khách hàng, trong đó đa số các phàn nàn của khách hàng tập trung vào hệ thống thủ tục hồ sơ

cũng như quy trình làm việc. Như vậy, vấn đề giải quyết các bức xúc của người dân chưa được rõ ràng và trong thời gian dài, các thông tin chưa được công khai minh bạch, trách nhiệm của cán bộ công chức tại các cơ quan cũng tồn tại một số bất cập... BHXH Bình Thuận cần nâng cao chất lượng phục vụ, thực thi đạo đức công vụ, tạo môi trường làm việc thân thiện, thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân. Bồi dưỡng kiến thức và nâng cao hiệu quả phục vụ của cán bộ công chức, viên chức, tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận thông tin về chính sách BHXH, BHYT, qua đó khai thác, phát triển người tham gia BHXH, BHYT, đảm bảo sự phát triển ổn

định và bền vững cho ngành BHXH nói chung và BHXH Bình Thuận nói riêng. Xuất phát từ các vấn đề thực tiễn, tôi đã chọn đề tài nghiên cứu: “Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận”. Hy vọng rằng, kết quả nghiên cứu này sẽ giúp cho ban lãnh đạo của BHXH Bình Thuận nhìn nhận được các vấn đề còn tồn đọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm của đơn vị, thông qua đó giúp cho ban lãnh đạo cơ quan có thể đưa ra các chính sách phù hợp trong việc nâng cao được sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm của BHXH Bình Thuận trong tương lai.

## 1.2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là nhận định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận và đề xuất một số kiến nghị giúp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội trong thời gian tới.

**Mục tiêu thứ nhất:** Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

**Mục tiêu thứ hai:** Xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đó đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

**Mục tiêu thứ ba:** Đề xuất các hàm ý quản trị giúp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

## 2. Cơ sở lý thuyết và hình nghiên cứu

Chương này nhằm mục đích giới thiệu khái quát khung lý thuyết cho việc đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công bao gồm các phần sau: giới thiệu khái niệm về dịch vụ, dịch vụ hành chính công, chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ hành chính công, sự hài lòng của người dân, xây dựng mô hình lý thuyết đề nghị gồm các thành phần của chất lượng dịch vụ hành chính công có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân cũng như các giả thuyết của mô hình nghiên cứu. Bảo hiểm xã hội là một trong những chính sách xã hội quan trọng của Đảng và Nhà nước. Chính sách BHXH đã được thể chế hóa và thực hiện theo Luật BHXH là sự chia sẻ rủi ro và các nguồn quỹ

nhằm bảo vệ người lao động khi họ không còn khả năng làm việc. Hiện nay, văn bản pháp luật quy định chi tiết nhất, hoàn chỉnh và cụ thể về bảo hiểm xã hội là Luật Bảo hiểm xã hội năm 2014. Ngoài ra, còn có các văn bản pháp luật khác cũng quy định, hướng dẫn về bảo hiểm xã hội như Nghị định số 115/2015/NĐ-CP, Thông tư số 59/2015/TT-BLĐTBXH.

### 2.1. Mô hình nghiên cứu tác giả đề xuất

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, trường hợp ngược lại, đây là sự phàn nàn hay sự than phiền về sản phẩm mà họ tiêu dùng. Qua cơ sở lý thuyết đã được nêu, cùng với các mô hình nghiên cứu thực nghiệm về đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công, tác giả đề xuất ra mô hình nghiên cứu lý thuyết cho đề tài. Mô hình nghiên cứu của đề tài kế thừa từ mô hình nghiên cứu của Parasuraman và cộng sự (1988), Phạm Thị Huế và cộng sự (2018) và Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2015). Mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài gồm 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận, đó là: Phương tiện hữu hình; Quy trình thủ tục; Mức độ phục vụ; Thái độ phục vụ của cán bộ; Năng lực của cán bộ và Sự đồng cảm.

Giả thuyết H<sub>1</sub>: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H<sub>2</sub>: Quy trình thủ tục có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H<sub>3</sub>: Mức độ phục vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

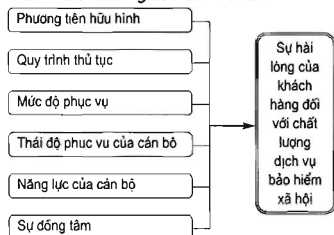
Giả thuyết H<sub>4</sub>: Thái độ phục vụ của cán bộ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với

chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H<sub>3</sub>: Năng lực của cán bộ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H<sub>4</sub>: Sự đồng cảm có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

**Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất**



**3. Kết quả nghiên cứu**

Sau thời gian điều tra 4 tuần, có 249 phiếu trả lời khảo sát thu về từ 250 phiếu phát ra. Sau khi loại bỏ 2 phiếu trả lời khảo sát không đạt yêu cầu (không trả lời đầy đủ nội dung được hỏi trong Bảng khảo sát), 247 phiếu trả lời còn lại đạt được độ tin cậy cần thiết cho việc phân tích. Số lượng mẫu nghiên cứu như vậy là phù hợp với các yêu cầu của các kiểm định được sử dụng để xác định các kết quả cho nghiên cứu của đề tài.

**3.1. Kiểm định chất lượng thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha**

Như vậy, các thang đo sau khi loại các biến không đạt yêu cầu đều có hệ số Alpha tổng của thang đo lớn hơn 0.6 và các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.3 và đã đạt được độ tin cậy cần thiết để phục vụ cho bước phân tích nhân tố khám phá tiếp theo. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha. (Bảng 1)

**3.2. Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc**

Thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc - Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận ở Bảng 4.20 bên dưới cho thấy, hệ số KMO là 0.716 > 0.5 và kiểm định Bartlett có Sig. = 0.000 (nhỏ hơn 0.05), cho thấy phân tích EFA phù hợp với dữ liệu khảo sát. Tại giá trị Eigenvalues bằng 2.428, phân tích rút trích được 1 nhân tố với tổng phương sai trích khi phân tích khám phá nhân tố cho biến phụ thuộc là 80.919% (>50%), cho thấy các nhân tố được trích có thể giải thích 80.919% sự biến thiên của dữ liệu. (Bảng 2)

Với phép xoay Varimax, phân tích rút trích được 1 nhân tố. Các biến quan sát trong nhân tố được trích đều có hệ số tải nhân tố trên 0.5 (Đạt yêu cầu khi kiểm định EFA). Tác giả giữ nguyên tên gọi "Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận" cho nhân tố này như ban đầu và ký hiệu là "F\_HL". (Bảng 3)

**3.3. Phân tích hồi quy và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu**

Sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha), phân tích nhân tố

**Bảng 1. Tóm tắt kết quả phân tích Cronbach's Alpha**

THANG ĐO	SỐ BIẾN QUAN SÁT	BIẾN QUAN SÁT BỊ LOẠI	HỆ SỐ ALPHA THANG ĐO
Phương tiện hữu hình	5	Không có	0.708
Quy trình thủ tục	4	Không có	0.830
Mức độ phục vụ	5	MD2, MD4	0.819
Thái độ phục vụ của cán bộ	5	TD2	0.888
Năng lực của cán bộ	5	Không có	0.804
Sự đồng cảm	4	Không có	0.882
Sự hài lòng	3	Không có	0.880

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu SPSS 22.0*

Bảng 2. Kết quả kiểm định Bartlett, KMO và Giải thích phương sai - Biến phụ thuộc

HỆ SỐ KMO		0.746
KIỂM ĐỊNH BARLETT	Approx. Chi-Square	394.656
	df	3
	Sig.	0.000

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.428	80.919	80.919	2.428	80.919	80.919
2	0.296	9.866	90.785			
3	0.276	9.215	100.000			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu SPSS 22.0

Bảng 3. Kết quả ma trận xoay nhân tố - Biến phụ thuộc

BIẾN QUAN SÁT	HỆ SỐ TẢI
HL2	0.903
HL1	0.899
HL3	0.896

Nguồn: Kết quả xử lý bằng SPSS 22.0

khám phá EFA và phân tích tương quan, các biến không đảm bảo độ tin cậy, không có giá trị đo lường sẽ bị loại ra khỏi thang đo cho đến khi các biến quan sát được nhóm lại vào các nhân tố rút trích ra được (các nhóm biến mới). Giá trị của các biến mới trong mô hình là giá trị trung bình của các biến quan sát thành phần của biến đó. Kết quả phân tích hồi quy với phương pháp Enter cho thấy có mối quan hệ tuyến tính giữa các thành phần của yếu tố độc lập với yếu tố phụ thuộc - Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận (Sig của kiểm định

$F < 0.05$ ). Như vậy, mô hình nghiên cứu phù hợp với tập dữ liệu khảo sát thu thập được. (Bảng 4)

Kết quả phân tích cũng cho thấy hệ số  $R^2$  hiệu chỉnh khi phân tích hồi quy bằng 0.537, điều này có nghĩa rằng mức độ phù hợp của mô hình đạt 53.7%. Như vậy, các biến độc lập giải thích được 53.7% sự biến thiên trong dữ liệu của biến phụ thuộc - Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận.

#### 3.4. Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Kết quả phân tích hệ số hồi quy ở Bảng 5 cho thấy, các nhân tố:  $F_{HH}$ ,  $F_{TT}$ ,  $F_{NL}$  và  $F_{DC}$  đều có Sig của kiểm định  $t$  nhỏ hơn 0.05, do đó 4 nhân tố này cho thấy sự ảnh hưởng đến biến phụ thuộc của mô hình là Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận -  $F_{HL}$ . Hai nhân tố còn lại là:  $F_{MD}$  và  $F_{TD}$  đều có Sig của kiểm định  $t$  lớn hơn 0.05, do đó 2 nhân tố này không cho thấy sự ảnh hưởng đến biến phụ thuộc của mô hình là Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận. (Bảng 5)

Bảng 4. Kết quả phân tích ANOVA trong hồi quy

Mô hình	Tổng bình phương	Df	Bình phương trung bình	F	Sig.	
1	Hồi quy	70.184	6	11.697	48.548	0.000
	Phần dư	57.826	240	0.241		
	Tổng	128.010	246			

Nguồn: Kết quả xử lý bằng SPSS 22.0

Bảng 5. Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận biến	Chỉ số VIF
Hàng số	-1.451	.392		-3.701	0.000		
F_HH	0.429	0.040	0.485	10.842	0.000	0.941	1.062
F_TT	0.322	0.064	0.240	5.057	0.000	0.834	1.199
F_MD	0.050	0.043	0.052	1.182	0.239	0.985	1.015
F_TD	-0.009	0.032	-0.012	-2.73	0.785	0.987	1.013
F_NL	0.284	0.069	0.195	4.133	0.000	0.845	1.183
F_DC	0.303	0.055	0.250	5.522	0.000	0.918	1.089

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu SPSS 22.0

Từ Bảng 5, các hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến đều nhỏ hơn 2 nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Như vậy, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đến việc giải thích mô hình hồi quy tuyến tính bội. Từ kết quả phân tích trên, phương trình hồi quy tuyến tính về các nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận được viết lại như sau:

$$F_{HL} = 0.485 * F_{HH} + 0.24 * F_{TT} + 0.195 * F_{NL} + 0.25 * F_{DC} + U_i$$

#### 4. Kết luận

Nghiên cứu được thực hiện tại BHXH tỉnh Bình Thuận với mục tiêu chính là giúp ban lãnh đạo Cơ quan BHXH Bình Thuận xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận để có cơ sở trong việc đề ra các chính sách giúp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội trong thời gian tới. Nghiên cứu chính thức được thực hiện theo phương pháp nghiên cứu định lượng với việc phân tích 247 mẫu nghiên cứu hợp lệ từ 250 đối tượng khảo sát tham gia trả lời khảo sát cho nghiên cứu này. Kết quả phân tích cho thấy rằng, các nhân tố như: F\_HH (Phương tiện hữu hình), F\_TT (Quy trình thủ tục), F\_NL (Năng lực của

cán bộ) và F\_DC (Sự đồng cảm) đều cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận. Trong đó, nhân tố “Phương tiện hữu hình” cho thấy sự ảnh hưởng mạnh nhất đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận, nhân tố “Năng lực của cán bộ” cho thấy sự ảnh hưởng yếu nhất đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội Bình Thuận. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy sự phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại BHXH Bình Thuận và tương đồng trong kết quả nghiên cứu của các nghiên cứu thực nghiệm mà đề tài đã phân tích. Tuy nhiên, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đã có sự khác biệt so với các kết quả trong các nghiên cứu trước, sự khác biệt này có thể do xuất phát từ môi trường, điều kiện nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu khác nhau. Kết quả nghiên cứu này sẽ mang lại ý nghĩa thực tiễn, giúp cho ban lãnh đạo BHXH Bình Thuận nhận định được các nhân tố chính ảnh hưởng đến Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội của đơn vị mình. Thông qua kết quả nghiên cứu, ban lãnh đạo cơ quan sẽ có các định hướng chính sách riêng trong việc nâng cao hơn nữa sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm xã hội tại Văn phòng BHXH Bình Thuận trong thời gian tới ■

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Bảo hiểm xã hội Bình Thuận. Báo cáo tình hình hoạt động quý 1/2019.
2. Cao Duy Hoàng và cộng sự (2011), "Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân - Một nghiên cứu tại Thành phố Đà Lạt", Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, Tập 14, số 2 - 2011.
3. Đinh Bà Hùng Anh, Nghiên cứu khoa học trong kinh tế - xã hội và hướng dẫn viết luận văn, Nhà xuất bản Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, 2017.
4. Đinh Phi Hồ, Phương pháp nghiên cứu kinh tế và viết luận văn Thạc sĩ, Nhà xuất bản Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, 2017.
5. Đinh Phi Hồ, Nghiên cứu định lượng trong kinh tế và viết bài báo khoa học, Nhà xuất bản Tài chính, 2019.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức, 2008.
7. Hồ Lê Tấn Thanh và cộng sự (2015), "Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa", Tạp chí Khoa học - Công nghệ Thủy sản, số 2/2015.

Ngày nhận bài: 11/9/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 21/9/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 1/10/2019

Thông tin tác giả:

**TS. PHAN QUAN VIỆT**

**LÊ HOÀI BỬU**

Trường Đại học Văn Lang

**THE SATISFACTION OF CUSTOMERS WHEN THEY USE SOCIAL  
INSURANCE SERVICES PROVIDED BY SOCIAL INSURANCE  
DEPARTMENT OF BINH THUAN PROVINCE**

● Ph.D PHAN QUAN VIET

● LE HOAI BUU

Van Lang University

**ABSTRACT:**

This quantitative study is to identify factors affecting the satisfaction of customers when they use social insurance services provided by Social Insurance Department of Binh Thuan Province. This study proposes a research model which has six factors affecting the customer satisfaction, namely: material, procedures, service, attitude of officials, capacity of officials and sympathy of officials. The study's results reveal that material (F\_HH), procedure (F\_TT), capacity of officials (F\_NL) and sympathy of officials (F\_DC) factors have positive impact on the satisfaction of customers when they use social insurance services provided by Social Insurance Department of Binh Thuan Province. In which, the material factor has the strongest influence while the capacity of officials has the weakest impact on the customer satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction, customer, quality of social insurance, Social Insurance Department of Binh Thuan Province.