CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI THAM GIA VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHI TRẢ BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM HIỆN NAY

FACTORS AFFECTING PARTICIPANTS SATISFACTION ON THE QUALITY OF VIETNAM SOCIAL INSURANCE PAYMENT

Đặng Hương Giang

Khoa Tài chính Ngân hàng và Bảo hiểm, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

Đến Tòa soạn ngày 25/02/2025, chấp nhận đăng ngày 27/3/2025

Tóm tắt: Công tác chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội (BHXH) cho người hưởng là một trong những nhiệm vụ chủ yếu và quan trọng của ngành BHXH, luôn được BHXH các cấp xác định việc đảm bảo chi trả đầy đủ, kịp thời và an toàn cho người hưởng các chế độ BHXH ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống hàng ngày của hàng triệu người hưởng, góp phần đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Bài viết này tập trung nghiên cứu hoạt động chi trả chế độ BHXH tại Việt Nam hiện nay, đánh giá sự hài lòng của người hưởng chế độ đối với công tác chi trả từ đó xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới sự hài lòng nhằm nâng cao sự hài lòng của người hưởng BHXH.

Từ khóa: Bảo hiểm xã hội, chi trả bảo hiểm, sự hài lòng.

Abstract: Social insurance payment is one of the main and important tasks of the social insurance. Ensuring full, timely and safe payment to beneficiaries of social insurance regimes directly affects the daily lives of millions of beneficiaries, contributing to ensuring political security and social order and safety .This article focuses on studying the current payment of social insurance benefits in Vietnam, satisfaction rating of social insurance participants with the payment, thereby determining the level of influence of factors on the satisfaction of social insurance participants.

Keywords: Social insurance, social insurance payment, satisfaction.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong các lĩnh vực công tác nhằm tổ chức thực hiện chính sách BHXH thì quản lý, chi trả các chế độ chính sách BHXH là công tác đóng vai trò quan trọng nhằm đảm bảo thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội đối với người thụ hưởng. Trong những năm gần đây công tác chi trả các chế độ BHXH tại Việt Nam đã có nhiều thay đổi, chất lượng phục vụ ngày càng chuyên nghiệp, hiệu quả. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác chi trả ngày càng được đầu tư để phục vụ người hưởng, được trang bị máy tính ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chi trả. Việc chi trả qua thẻ chi trả đã đảm bảo nhanh, gọn, rút ngắn thời gian chi trả, tạo điều kiện thuận lợi cho người hưởng, cơ quan bưu điện, cơ quan BHXH. Tuy nhiên để thực hiện tốt hơn nữa công tác chi trả hưởng các chế độ BHXH đúng theo các quy định hiện hành, các văn bản của BHXH Việt Nam, đảm bảo kịp thời, chính xác, đúng quyền lợi của người thụ hưởng, đặc biệt là làm tốt công tác quản lý người thụ hưởng. Chính vì vậy tác giả lựa chọn nghiên cứu "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tham gia về chất lượng hoạt động chi trả BHXH Việt Nam" nhằm tìm ra các nhân tố và đánh giá mức độ ảnh hưởng của

các nhân tố này làm cơ sở cho các đề xuất nâng cao sự hài lòng của người tham gia BHXH.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Tổng quan về BHXH Việt Nam

2.1.1. Khái niệm, phân loại BHXH

Theo Luật Bảo hiểm xã hội năm 2024 "BHXH là sự bảo đảm thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập của người tham gia BHXH khi họ bị giảm hoặc mất thu nhập do ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, khi nghỉ hưu hoặc chết, trên cơ sở đóng vào quỹ BHXH hoặc do ngân sách nhà nước bảo đảm" [2]. Trong đó, "bảo hiểm là phương thức bảo vệ trước những tổn thất tài chính. Đó là hình thức quản lý rủi ro, chủ yếu được sử dụng để bảo hiểm cho những rủi ro ngẫu nhiên hoặc tổn thất có thể xảy ra. Và xã hội là một nhóm những cá nhân liên quan đến tương tác xã hội một cách thường xuyên, hoặc một nhóm xã hội lớn có chung lãnh thổ không gian hoặc xã hội, thường chịu cùng thẩm quyền chính trị và các kỳ vọng văn hóa chi phối".

Như vậy, BHXH là một chính sách an sinh xã hội do Nhà nước tổ chức và được bảo đảm thực hiện bởi cơ quan BHXH Việt Nam theo quy định của Pháp luật. Có 2 hình thức tham gia BHXH tương ứng với 2 loại hình BHXH là:

- BHXH bắt buộc;

- BHXH tự nguyện.

2.1.2. Các chế độ chi trả BHXH tại Việt Nam

Quy định tại Điều 4 Luật BHXH 2024 các chế độ BHXH tại Việt Nam gồm các chế độ sau:

1. "Trợ cấp hưu trí: (1) Trợ cấp hưu trí xã hội hằng tháng; (2) Hỗ trợ chi phí mai táng; (3) Hưởng bảo hiểm y tế do ngân sách nhà nước đóng.

2. BHXH bắt buộc: (1) Ốm đau; (2) Thai sản; (3) Hưu trí; (4) Tử tuất; (5) Bảo hiểm tai nạn lao động (TNLĐ), bệnh nghề nghiệp (BNN) theo quy định của Luật An toàn, vệ sinh lao động.

3. BHXH tự nguyện: (1) Trợ cấp thai sản; (2) Hưu trí; (3) Tử tuất; (4) Bảo hiểm tai nạn lao động theo quy định của Luật An toàn, vệ sinh lao động.

4. Bảo hiểm thất nghiệp theo quy định của Luật Việc làm.

5. Bảo hiểm hưu trí bổ sung:

"Người tham gia BHXH được hưởng các quyền lợi từ chế độ BHXH thông qua các khoản tiền trợ cấp hàng tháng hoặc trợ cấp một lần. Trong trường hợp người tham gia không muốn tiếp tục đóng BHXH thì có thể bảo lưu quá trình đóng BHXH trước đó hoặc rút BHXH một lần với mức hưởng được tính theo mức tiền lương tháng đóng BHXH và thời gian đóng" [2].

2.2. Hoạt động chi trả BHXH Việt Nam hiện nay

2.2.1. Các phương thức chi trả BHXH Việt Nam hiện nay

Theo Quy định "hình thức chi trả lương hưu và chế độ bảo hiểm xã hội tại Điều 93 Luật BHXH Việt Nam (2024)" có các hình thức chi trả như sau:

1. Thông qua tài khoản của người thụ hưởng mở tại ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thành lập và hoạt động tại Việt Nam.

2. Trực tiếp từ cơ quan bảo hiểm xã hội hoặc tổ chức dịch vụ được cơ quan bảo hiểm xã hội ủy quyền.

3. Thông qua người sử dụng lao động.

2.2.2. Thực trạng hoạt động thu chi BHXH Việt Nam

Bảng 1. Thu chi BHXH Việt Nam qua các năm

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm	2020	2021	2022	2023 (dự toán)	2024 (dự toán)
Thu BHXH	**264.188,7**	**269.112,7**	**305.353,3**	**321.436,7**	**342.106,0**
1. Bắt buộc	261.214,6	263.490,0	298.335,6		
2. Tự nguyện	3.974,1	5.622,7	7.017,7		
Chi BHXH	**193.625,5**	**202.252,7**	**221.631,3**	**231.975,6**	**274.706,3**
1. Chi quỹ ốm đau thai sản	47.146,5	26.904,9	27.673,6		
2. Chi quỹ TNLĐ – BNN	886,2	881,9	941,9		
3. Chi quỹ hưu trí, tử tuất	162.013,8	174.456,9	193.015,8		

Nguồn: Quyết toán tài chính hàng năm của BHXH Việt Nam

Trong những năm qua, quy mô thu và chi BHXH có tốc độ tăng trưởng nhanh với tốc độ tăng trưởng thu BHXH từ 1,9% năm 2021 đến 6,5% năm 2024, trong đó tốc độ tăng chi BHXH từ 9% năm 2021 đến 18,5% năm 2024. Nhìn chung tốc độ tăng chi BHXH cao hơn so với tốc độ tăng thu BHXH.

3. NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI THAM GIA BHXH VỀ CHẤT LƯỢNG CHI TRẢ BHXH

3.1. Tổng quan về sự hài lòng của người tham gia về chất lượng hoạt động chi trả BHXH

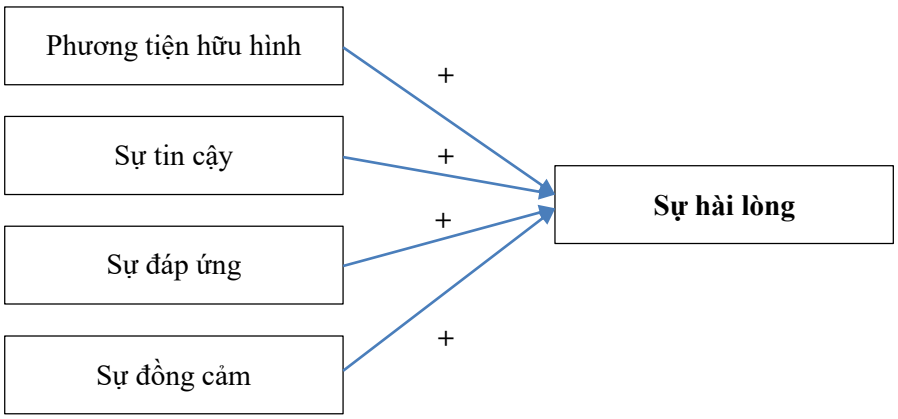
Theo Oliver (1997), "sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm với những kỳ vọng của người đó. Nó được xem xét ở ba mức độ: nếu kết quả nhận được ít hơn mong đợi thì chủ thể sử dụng dịch vụ sẽ cảm thấy không hài lòng; nếu kết quả dịch vụ bằng mức mong đợi thì chủ thể sử dụng dịch vụ sẽ hài lòng và hơn nữa, nếu kết quả dịch vụ nhận được nhiều hơn mong đợi thì chủ thể sử dụng dịch vụ sẽ rất hài lòng và thích thú với dịch vụ đó" [5]. Theo Wang và cộng sự, 2005, "Sự hài lòng của khách hàng được hiểu là mức độ trạng thái cảm giác mà một cá nhân cảm nhận được, bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thực hiện với sự mong đợi của cá nhân đó đối với một sản phẩm/dịch vụ cụ thể" [7]. Theo Schiffman và Karun (2004), sự hài lòng của khách hàng được định nghĩa như "Sự nhận thức của một cá nhân về việc thực hiện sản phẩm/dich vụ trong quan hệ với mong đợi của người đó" [6]. Như vậy có thể hiểu sự hài lòng của người tham gia BHXH về chất lượng chi trả BHXH là trạng thái cảm xúc bên trong của người tham gia BHXH, được xác định trên cơ sở đánh giá khách quan về thực tế trải nghiệm, cảm nhận được so với mong đợi của họ trước khi thực hiện các chế độ BHXH của mình đối với cơ quan BHXH.

Điều tra thực nghiệm của Masood. H (2010) về "Cảm nhận của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm nhân thọ": Trong nghiên cứu này, các tác giả cũng đã vận dụng thang đo Servqual của Parasuraman và chỉ ra 6 thành phần của chất lượng dịch vụ BH là: Sự đảm bảo, kế hoạch tài chính cá nhân, thẩm quyền, yếu tố hữu hình, hình ảnh công ty, và công nghệ [4]. Nghiên cứu "Đánh giá về chất

lượng dịch vụ trong ngành công nghiệp BH Malaysia" của Affiaine Ahmad (2007) đã dựa vào thang đo Servqual và đưa ra thang đo với 5 thành phần của chất lượng dịch vụ BH: sự hữu hình, sự tin tưởng, năng lực phục vụ, sự đáp ứng và sự thấu cảm [3]. Đàm T. T Huyền (2023), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng khi sử dụng ứng dụng bảo hiểm xã hội số VSSIS cho thấy sự hài lòng của người dùng về chất lượng của ứng dụng VssID được đo lường bởi 3 nhân tố gồm: độ tin cậy, độ an toàn, sự phản hồi [1].

3.2. Mô hình nghiên cứu

Dựa trên tổng quan nghiên cứu, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người hưởng BHXH như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tham gia BHXH về chất lượng chi trả BHXH

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 2. Tổng hợp các biến và thang đo

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Các yếu tố	Mã hóa thang đo		Thang đo
Sự hài lòng (4 items)	Tôi sẽ tiếp tục sử dụng phương thức chi trả BHXH đang dùng	HL1	Likert 1-5
	Tôi sẽ giới thiệu với bạn bè người quen về phương thức chi trả BHXH đang dùng	HL2	Likert 1-5
	Tôi sẵn sàng đánh giá hài lòng khi kết thúc thực hiện các thủ tục chi trả BHXH	HL3	Likert 1-5
	Tôi sẵn sáng chia sẻ sự hài lòng về chất lượng chi trả BHXH với những người xung quanh	HL4	Likert 1-5
Phương tiện hữu hình (4 items)	Cơ quan BHXH khang trang, sạch sẽ	HH1	Likert 1-5
	Chuyên viên BHXH trang phục/đồng phục lịch sự	HH2	Likert 1-5
	Máy mọc thiết bị công nghệ của BHXH hiện đại	HH3	Likert 1-5
	Ứng dụng công nghệ dễ dàng tra cứu thông tin thanh toán	HH4	Likert 1-5
Sự tin cậy (3 items)	Phương thức chi trả BHXH hiện nay an toàn	TC1	Likert 1-5
	Phương thức chi trả BHXH hiện nay có độ chính xác cao	TC2	Likert 1-5

Các yếu tố	Mã hóa thang đo		Thang đo
	Thông tin thanh toán được bảo mật	TC3	Likert 1-5
Sự đáp ứng (7 items)	Phương thức chi trả BHXH hiện nay tiện lợi	DU1	Likert 1-5
	Phương thức chi trả BHXH hiện nay nhanh chóng	DU2	Likert 1-5
	Phương thức chi trả BHXH hiện nay đa dạng	DU3	Likert 1-5
	Quy trình thanh toán dễ thực hiện	DU4	Likert 1-5
	Có hướng dẫn thủ tục chi trả rõ ràng	DU5	Likert 1-5
	Chuyên viên BHXH thành thạo nghiệp vụ chuyên môn	DU6	Likert 1-5
	Thủ tục chi trả BHXH hiện nay đơn giản	DU7	Likert 1-5
Sự đồng cảm (4 items)	Có các kênh tiếp nhận góp ý	DC1	Likert 1-5
	Chuyên viên BHXH chú ý và lắng nghe	DC2	Likert 1-5
	Nhận được sự hồi đáp nhanh chóng	DC3	Likert 1-5
	Nhận được sự hồi đáp chính xác	DC4	Likert 1-5

3.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, dữ liệu thứ cấp thu thập từ hoạt động khảo sát người hưởng BHXH dựa theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Mô hình nghiên cứu có 4 biến độc lập (Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đồng cảm) và 1 biến phụ thuộc (Sự hài lòng). Có 300 bảng hỏi được gửi đến người tham gia BHXH, kết quả thu về được 296 phiếu hợp lệ. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy tuyến tính để kiểm định các giả thuyết trên.

3.4. Kết quả nghiên cứu

3.4.1. Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha

Theo kết quả nghiên cứu, tất cả các biến quan sát Phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đồng cảm, sự hài lòng đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0,7 đáp ứng tiêu chuẩn để lựa chọn biến quan sát và thang đo và tiếp tục sử dụng để phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 2. Độ tin cậy của thang đo các biến độc lập

STT	Thang đo	Số biến	Hệ số Alpha
1	Phương tiện hữu hình (HH)	4	.909
2	Sự tin cậy (TC)	3	.922
3	Sự đáp ứng (DU)	7	.861
4	Sự đồng cảm (DC)	4	.869

Bảng 3. Độ tin cậy của thang đo biến phụ thuộc

STT	Thang đo	Số biến	Hệ số Alpha
1	Sự hài lòng (HL)	4	.750

3.4.2. Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả lần EFA đầu tiên biến DU7 được loại bỏ do không hội tụ. Kết quả EFA sau khi bỏ biến DU7: KMO = 0,752 > 0,5, sig Bartlett's Test = 0,000 < 0,05, như vậy phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp. Có 4 nhân tố được trích với tiêu chí eigenvalue lớn hơn 1 với tổng phương sai tích lũy là 74,527%, như vậy, 4 nhân tố được trích giải thích được 74,527% biến thiên dữ liệu của 17 biến quan

sát tham gia vào EFA. Kết quả ma trận xoay cho thấy, 17 biến quan sát được phân thành 4 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0,5 và không còn các biến xấu.

Bảng 4. Ma trận xoay

	1	2	3	4
DU4	.857			
DU1	.848			
DU3	.842			
DU6	.671			
DU5	.575			
HH1		.840		
HH3		.837		
HH4		.833		
HH2		.806		
DC2			.864	
DC1			.853	
DC3			.786	
DC4			.757	
TC1				.970
TC3				.964
TC2				.865

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	*Std. Error*	*Beta*			*Tolerance*	*VIF*
1	(Constant)	-.595	.184		-3.240	.001		
	HH	.136	.036	.145	3.749	.000	.677	1.476
	TC	.135	.030	.143	4.506	.000	.997	1.003
	DU	.710	.038	.672	18.525	.000	.768	1.303
	DC	.169	.035	.175	4.838	.000	.772	1.295

3.4.3. Phân tích hồi quy

Kết quả ANOVA về kiểm định F để đánh giá giả thuyết sự phù hợp của mô hình hồi quy có giá trị sig kiểm định F bằng 0,000 < 0,05, do đó, mô hình hồi quy là phù hợp. Kết quả Model Summary có R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,706 cho thấy các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 70,06% sự biến thiên của biến phụ thuộc, còn lại 29,94% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Chỉ số VIF của các biến <2 chứng tỏ mô hình không có đa cộng tuyến, giá trị Sig của các biến đều <0,05 cho thấy các biến đều có tác động đến biến phụ thuộc trong mô hình. Phương trình hồi quy chuẩn hóa như sau:

HL = –0,595 + 0,136HH + 0,135TC + 0,710DU + 0,169DC.

Kết quả thực nghiệm đã chỉ ra có 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người hưởng chế độ BHXH về công tác chi trả BHXH theo thứ tự giảm dần là: (1) Sự đáp ứng (beta = 0,701 cho thấy mức độ đáp ứng tăng thêm 1% có thể tăng sự hài lòng thêm 0,701%); (2) Sự đồng cảm (beta = 0,169 cho thấy mức độ đồng cảm tăng thêm 1% có thể tăng sự hài lòng thêm 0,169%); (3) Phương tiện hữu hình (beta = 0,136 cho thấy mức độ đầu tư cho phương

tiện hữu hình tăng thêm 1% có thể tăng sự hài lòng thêm 0,136%), (4) Sự tin cậy (beta = 0,135 cho thấy mức độ tin cậy dịch vụ chi trả tăng thêm 1% có thể tăng sự hài lòng của người hưởng BHXH thêm 0,135%). Cả 4 yếu tố này đều có tác động cùng chiều đến sự hài lòng điều này mang ý nghĩa là nhận thức về những yếu tố này càng cao thì sự hài lòng càng lớn. Kết quả nghiên cứu này có kết quả tương đồng với các nghiên cứu trước đó về sự hài lòng, cụ thể là có sự tác động cùng chiều của các nhân tố tới sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

4. KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu có thể thấy các nhân tố Sự đáp ứng, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy đều có tác động đến sự hài lòng của người tham gia BHXH về chất lượng công tác chi trả BHXH. Do đó, cần có các biện pháp, chính sách phù hợp để cải thiện các yếu tố trên nhằm nâng cao sự hài lòng của người hưởng.

Thứ nhất, sự đáp ứng là nhân tố tác động mạnh nhất (0,701) do đó cần đa dạng hoá các phương thức chi trả BHXH, thực hiện quan điểm "lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ", tạo thuận lợi nhất cho người tham gia, thụ hưởng chính sách BHXH, triển khai song song các hình thức chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH. Theo đó, người hưởng hoàn toàn có thể tự lựa chọn hình thức nhận chế độ BHXH phù hợp nhất và tối ưu nhất đối với bản thân, cần bổ sung hình thức chi trả BHXH tại nhà dành cho các chủ thể khó khăn khi đi lại.

Thứ hai, Sự đồng cảm là nhân tố tác động mạnh thứ hai, do đó cần nâng cao sự đồng cảm thông qua hoạt động gia tăng chất lượng dịch vụ và chăm sóc người tham gia BHXH. Xây dựng đội ngũ chuyên viên tư vấn chuyên nghiệp, có chuyên môn nghiệp vụ cao đáp ứng nhu giải đáp trực tuyến 24/7 một cách hiệu quả nhất.

Thứ ba, Phương tiện hữu hình là yếu tố tác động mạnh thứ ba, do đó cơ quan BHXH cần đầu tư cho phương tiện hữu hình nâng cấp, cải thiện cơ sở vật chất, điểm giao dịch, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý các hồ sơ chi trả BHXH. Đẩy nhanh tốc độ xử lý dữ liệu giúp tăng hiệu quả giải quyết chế độ cho người tham gia.

Thứ tư, độ tin cậy có mức độ tác đông đứng thứ 4 đối với sự hài lòng do đó cơ quan BHXH cần hoàn thiện hệ thống an toàn thông tin, đảm bảo an toàn dữ liệu, phòng chống tấn công mạng. Cần có các tài liệu hướng dẫn tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức về an toàn thông tin, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về an toàn thông tin cho người tham gia BHXH.

Thông qua thực hiện các giải pháp này, giúp ngành BHXH Việt Nam có sự đổi mới, kiến tạo và xây dựng theo đúng định hướng về Chính phủ số, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người tham gia BHXH, giúp giảm thời gian, chi phí cho tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH nâng cao sự hài lòng của người hưởng chế độ với chất lượng hoạt động chi trả BHXH nói riêng và các dịch vụ BHXH nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Đàm Thị Thanh Huyền, “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng khi sử dụng ứng dụng bảo hiểm xã hội số VSSID”, Tạp chí Nghiên cứu tài chính kế toán, Số 1, (2023).

[2] Quốc hội, Luật Bảo hiểm xã hội Việt Nam, (2024).

[3] Affiaine Ahmad, An Assessment on Service Quality in Malaysia Insurance Industry, Communications of the IBIMA Volume 1, University of Malaya (UM), (2007).

[4] Masood. H, "Analyzing customer satisfaction with service quality in life insurance services", Journal of Targeting Measurement and Analysis for Marketing, (2010).

[5] Oliver, R.L, Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. The McGraw-Hill Companies, Inc., New York, (1997).

[6] Schiffman, L. G., & Kanuk, L.L., Consumer Behaviour.(8th ed.). New York: Prentice Hall, Upper SaddleRiver, (2004).

[7] Wang, L., "Correlations between Self-Esteem and Life Satisfaction in Elementary School Students". *Chinese Mental Health Journal, 19*(11), 745–749, (2005).

Thông tin liên hệ: **Đặng Hương Giang**

Điện thoại: 0904368086 - Email: dhgiang@uneti.edu.vn

Khoa Tài chính Ngân hàng và Bảo hiểm, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp