

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



TRẦN THANH PHONG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ
CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

CẦN THƠ, 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



TRẦN THANH PHONG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ
CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

PGS. TS. ĐÀO DUY HUÂN

CẦN THƠ, 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là “**Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ**”, do học viên Trần Thanh Phong thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS.TS Đào Duy Huân. Luận văn đã được báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày 19/3/2022

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 02 tháng 4 năm 2022

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

PGS.TS Đào Duy Huân

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Cần Thơ, ngày 02 tháng 4 năm 2022

HỌC VIÊN THỰC HIỆN

Trần Thanh Phong

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc tới quý Thầy/Cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức quý báu cho Tôi trong suốt quá trình học.

Tôi xin cảm ơn PGS. TS. Đào Duy Huân đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành đề tài nghiên cứu này.

Tôi xin chân thành cảm ơn tất cả bạn bè, các anh chị học viên lớp đã cùng tôi trao đổi học tập, chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Sau cùng là người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ, chia sẻ và động viên tinh thần cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 02 tháng 4 năm 2022

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Trần Thanh Phong

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu là xác định Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ, trên cơ sở đó đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Phương pháp nghiên cứu định tính để xác định mô hình và định lượng để xác định, đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của người bệnh. Nghiên cứu được thực hiện với cỡ mẫu là 200 người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ bằng phương pháp xác suất phân tầng. Mô hình nghiên cứu gồm 06 biến độc lập với 26 biến quan sát gồm: (1) Sự tin cậy; (2) Khả năng đáp ứng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Sự đồng cảm; (5) Phương tiện hữu hình; (6) Thủ tục khám và điều trị. Kết quả phân tích thực hiện qua các bước: Thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính bội, đã xác định được 05 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng theo mức độ tác động giảm dần: Khả năng đáp ứng ($\beta_1 = 0,351$), Năng lực phục vụ ($\beta_2 = 0,211$), Thủ tục khám và điều trị ($\beta_3 = 0,196$), Phương tiện hữu hình ($\beta_4 = 0,176$), Sự tin cậy ($\beta_5 = 0,170$). Tuy nhiên, nhân tố sự đồng cảm không có ý nghĩa thống kê. Tác giả thực hiện phân tích sự khác biệt về các đặc điểm cá nhân của người bệnh đối với sự hài lòng cho thấy không có sự khác biệt, có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của người bệnh là (giới tính, hình thức khám chữa bệnh, độ tuổi, trình độ học vấn, mức thu nhập hàng tháng và số ngày nằm viện). Trên cơ sở nghiên cứu, tác giả đưa ra các hàm quản trị cho Ban Giám đốc Bệnh viện về (Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Thủ tục khám và điều trị, Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy) nhằm gia tăng sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ, đồng thời đưa ra các hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo.

Từ khóa: bệnh viện, chất lượng dịch vụ, người bệnh, sự hài lòng.

ABSTRACT

The study's objective is to determine the factors affecting patient satisfaction with the quality of medical examination and treatment services at Can Tho General Hospital, on that basis, propose management implications to improve patient satisfaction. Qualitative research methods to determine models and quantitative approaches to assess and measure the influence of factors on patient satisfaction. The study was carried out with a sample size of 200 patients treated as inpatients at Can Tho General Hospital by stratified probability method. The research model includes 06 independent variables with 26 observed variables, including (1) Reliability; (2) Responsiveness; (3) Service capacity; (4) Empathy; (5) Tangible means; (6) Procedures for examination and treatment. The results of the analysis were performed through the following steps: descriptive statistics, reliability testing of the scale, exploratory factor analysis (EFA), correlation analysis, multiple linear regression analysis, and 05 were identified. Factors affecting satisfaction according to the decreasing impact level: Responsiveness ($\beta_1 = 0,351$), Service capacity ($\beta_2 = 0,211$), Examination and treatment procedures ($\beta_3 = 0,196$), Facilities tangible ($\beta_4 = 0,176$), Reliability ($\beta_5 = 0,170$). However, the Empathy factor was not statistically significant. The author performed the analysis of the differences in the individual characteristics of the patients for the satisfaction, showing that there is no statistically significant difference in the patient's satisfaction (gender, form medical examination and treatment, age, education level, monthly income, and the number of days in hospital). Based on research, the author provides management functions for the Hospital Board of Directors about (Responsiveness, Service Capacity, Examination and Treatment Procedures, Tangible Means, Reliability) to increase efficiency increase patient satisfaction at Can Tho General Hospital, and at the same time point out limitations of the study and directions for further research.

Keywords: hospital, service quality, patients, satisfaction.

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM ƠN.....	iv
TÓM TẮT.....	v
ABSTRACT	vi
MỤC LỤC	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG	x
DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ	xii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xiii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	1
1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 Câu hỏi nghiên cứu	3
1.4 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu	3
1.4.2 Đối tượng khảo sát.....	3
1.4.3 Phạm vi nghiên cứu	3
1.5 Phương pháp nghiên cứu.....	4
1.6 Ý nghĩa của việc nghiên cứu.....	4
1.6.1 Ý nghĩa về lý thuyết.....	4
1.6.2 Ý nghĩa về thực tiễn.....	4
1.6.3 Ý nghĩa đối với bản thân người nghiên cứu	4
1.7 Bố cục của đề tài nghiên cứu	5
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	5
CHƯƠNG 2.....	6
CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 Một số khái niệm.....	6
2.1.1 Bệnh viện	6
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của Bệnh viện	6
2.1.3 Khái niệm chất lượng.....	7
2.1.4 Chất lượng dịch vụ y tế.....	7
2.1.5 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh	8
2.1.6 Khái niệm dịch vụ.....	8
2.1.7 Dịch vụ y tế.....	9
2.1.8 Phân loại dịch vụ khám chữa bệnh	11
2.2 Sự hài lòng khách hàng	12
2.3 Mối quan hệ giữa sự hài lòng và chất lượng dịch vụ.....	14
2.4 Các mô hình đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ	14
2.4.1 Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984).....	14
2.4.2 Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	15
2.4.3 Mô hình SERVPERF	19
2.5. Lược khảo các nghiên cứu liên quan	20

2.5.1 Các nghiên cứu ở ngoài nước	20
2.5.2 Các nghiên cứu trong nước	21
2.5.3 Tổng hợp các tài liệu nghiên cứu có liên quan	23
2.6 Giả thuyết và mô hình nghiên cứu	25
2.6.1. Giả thuyết nghiên cứu	25
2.6.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất	28
CHƯƠNG 3	30
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
3.1 Quy trình nghiên cứu tổng thể	30
3.2 Phương pháp nghiên cứu	31
3.2.1 Nghiên cứu định tính	31
3.2.2 Nghiên cứu định lượng	31
3.2.3 Xác định cỡ mẫu	32
3.3 Thang đo trong mô hình nghiên cứu	33
3.4 Các phương pháp phân tích dữ liệu	35
3.4.1 Thống kê mô tả	35
3.4.2 Đánh giá thang đo bằng Cronbach's Anpha	35
3.4.3 Kiểm định mối tương quan giữa biến quan sát và biến tổng	36
3.4.4 Phân tích nhân tố khám phá EFA	37
3.4.5 Phân tích tương quan	38
3.4.6 Phân tích hồi qui tuyến tính đa biến	38
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	40
CHƯƠNG 4	41
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	41
4.1 Tổng quan về Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ	41
4.1.1 Cơ cấu tổ chức	41
4.1.2 Tình hình nhân sự của Bệnh viện	41
4.1.3 Công tác chuyên môn	41
4.1.4 Thực trạng khám chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa thành phố Cần Thơ	46
4.1.5 Những thuận lợi, khó khăn	46
4.2 Mô tả mẫu dữ liệu nghiên cứu	48
4.2.1 Kết quả thống kê theo giới tính	48
4.2.2 Kết quả thống kê Hình thức khám chữa bệnh	48
4.2.3 Kết quả thống kê theo Độ tuổi	48
4.2.4 Kết quả thống kê về Trình độ học vấn	49
4.2.5 Kết quả thống kê về Thu nhập	49
4.2.6 Kết quả thống kê về Số ngày nằm viện của bệnh nhân	50
4.3 Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về các thang đo	50
4.3.1 Đánh giá về thang đo Sự tin cậy	50
4.3.2 Đánh giá về thang đo Sự đồng cảm	51
4.3.3 Đánh giá về thang đo Phương tiện hữu hình	51
4.3.4 Đánh giá về thang đo Thủ tục khám và điều trị	52
4.3.5 Đánh giá về thang đo Khả năng đáp ứng	52
4.3.6 Đánh giá về thang đo Năng lực phục vụ	53
4.3.7 Đánh giá về thang đo Sự hài lòng	53
4.4 Kiểm định độ tin cậy của thang đo	54
4.4.1 Kiểm định độ tin cậy thang đo các nhân tố độc lập	54
4.4.2 Kiểm định độ tin cậy thang đo nhân tố phụ thuộc Sự hài lòng	56

4.5 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	57
4.5.1 Phân tích nhân tố khám phá cho nhân tố độc lập	57
4.5.2 Phân tích nhân tố khám phá cho nhân tố phụ thuộc	58
4.5.3 Tạo biến đại diện sau phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	60
4.6 Kết quả phân tích tương quan	60
4.7 Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.....	60
4.7.1 Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	60
4.7.2 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính.....	61
4.7.3 Kiểm định phân phối chuẩn	62
4.8 Kiểm định sự khác biệt theo các đặc điểm cá nhân	64
4.8.1 Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo Giới tính	64
4.8.2 Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo Hình thức khám chữa bệnh	64
4.8.3 Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo Độ tuổi.....	65
4.8.4 Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo Trình độ học vấn	65
4.8.5 Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo Thu nhập	66
4.8.6 Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo Số ngày nằm viện.....	67
4.9 Thảo luận chung kết quả nghiên cứu	67
4.9.1 Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu.....	67
4.9.2 Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.....	68
4.9.3 Kết quả kiểm định sự khác biệt của các đặc điểm cá nhân.....	70
4.10 So sánh với nghiên cứu có liên quan.....	70
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	71
CHƯƠNG 5	72
KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	72
5.1 Kết luận	72
5.2 Hàm ý quản trị.....	72
5.2.1 Đối với Khả năng đáp ứng.....	73
5.2.2 Đối với Năng lực phục vụ.....	73
5.2.3 Đối với Thủ tục khám và điều trị.....	74
5.2.4 Đối với Phương tiện hữu hình	75
5.2.5 Đối với Sự tin cậy	76
5.3 Những hạn chế của đề tài nghiên cứu	76
5.4 Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	77
TÀI LIỆU THAM KHẢO	xiv
PHỤ LỤC 1	xvii
DANH SÁCH CHUYÊN GIA	xvii
PHỤ LỤC 2	xviii
DÀN BÀI PHÒNG VẤN CHUYÊN GIA	xviii
PHỤ LỤC 3	xxi
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT	xxi
PHỤ LỤC 4	xxiv
CÁC BẢNG CHẠY DỮ LIỆU SPSS	xxiv

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2. 1: Bảng tổng hợp các nghiên cứu có liên quan	23
Bảng 3. 1: Bảng tổng hợp các thang đo sử dụng trong nghiên cứu	33
Bảng 4. 1: Tình hình nhân sự của bệnh viện	41
Bảng 4. 2: Kết quả thống kê về Giới tính	48
Bảng 4. 3: Kết quả thống kê về Hình thức khám chữa bệnh	48
Bảng 4. 4: Kết quả thống kê về Độ tuổi	49
Bảng 4. 5: Kết quả thống kê về Trình độ học vấn	49
Bảng 4. 6: Kết quả thống kê về Thu nhập	49
Bảng 4. 7: Kết quả thống kê về về Số ngày nằm viện của bệnh nhân	50
Bảng 4. 8: Đánh giá của đáp viên về thang đo Sự tin cậy	50
Bảng 4. 9: Đánh giá của đáp viên về thang đo Sự đồng cảm	51
Bảng 4. 10: Đánh giá của đáp viên về thang đo Phương tiện hữu hình	51
Bảng 4. 11: Đánh giá của đáp viên về thang đo Thủ tục khám và điều trị	52
Bảng 4. 12: Đánh giá của đáp viên về thang đo Khả năng đáp ứng	52
Bảng 4. 13: Đánh giá của đáp viên về thang đo Năng lực phục vụ	53
Bảng 4. 14: Đánh giá của đáp viên về thang đo Sự hài lòng	53
Bảng 4. 15: Độ tin cậy thang đo Sự tin cậy	54
Bảng 4. 16: Độ tin cậy thang đo Sự đồng cảm	54
Bảng 4. 17: Độ tin cậy thang đo Phương tiện hữu hình	55
Bảng 4. 18: Độ tin cậy thang đo Thủ tục khám và điều trị	55
Bảng 4. 19: Độ tin cậy thang đo Khả năng đáp ứng	56
Bảng 4. 20: Độ tin cậy thang đo Năng lực phục vụ	56
Bảng 4. 21: Độ tin cậy thang đo Sự hài lòng	56
Bảng 4. 22: Kiểm định KMO và Bartlett's	57
Bảng 4. 23: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues	57
Bảng 4. 24: Ma trận xoay nhân tố	58
Bảng 4. 25: Kiểm định KMO và Bartlett's	59
Bảng 4. 26: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues	59
Bảng 4. 27: Ma trận xoay nhân tố	59
Bảng 4. 28: Tạo biến đại diện cho các nhân tố	60
Bảng 4. 29: Kết quả phân tích tương quan	60
Bảng 4. 30: Phân tích phương sai (ANOVA)	61
Bảng 4. 31: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình	61
Bảng 4. 32: Kết quả phân tích hồi quy	61
Bảng 4. 33: Kiểm định sự khác biệt về giới tính	64
Bảng 4. 34: Kiểm định sự khác biệt về Hình thức khám chữa bệnh	65

Bảng 4. 35: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai	65
Bảng 4. 36: Bảng Anova theo độ tuổi	65
Bảng 4. 37: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai	66
Bảng 4. 38: Bảng Anova theo Trình độ học vấn	66
Bảng 4. 39: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai	66
Bảng 4. 40: Bảng Anova theo Thu nhập	66
Bảng 4. 41: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai	67
Bảng 4. 42: Bảng Anova theo Số ngày nằm viện.....	67
Bảng 4. 43: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu	68
Bảng 4. 44: Tổng hợp kết quả kiểm định sự khác biệt theo mức độ hài lòng	70

DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ

Hình 2. 1: Mô hình chất lượng dịch vụ	14
Hình 2. 2: Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	16
Hình 2. 3: Mô hình SERVPERF.....	19
Hình 2. 4: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	28
Hình 3. 1: Quy trình nghiên cứu.....	30
Hình 4. 1: Biểu đồ tần số của phân dư chuẩn hóa	63
Hình 4. 2: Biểu đồ phân dư chuẩn hoá Normal P-P	63
Hình 4. 3: Biểu đồ phân tán của phân dư	64
Hình 4. 4: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh.....	68

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

VIẾT TẮT	VIẾT ĐẦY ĐỦ
BV	Bệnh viện
BVĐK	Bệnh viện Đa khoa
BHYT	Bảo hiểm y tế
BYT	Bộ Y tế
CLDV	Chất lượng dịch vụ
CSSK	Chăm sóc sức khỏe
DV	Dịch vụ
DVYT	Dịch vụ y tế
ĐDĐT	Điều dưỡng hành chính
HCQT	Hành chính quản trị
ISO	Tổ chức Quốc tế về tiêu chuẩn hóa
KH	Khách hàng
KCB	Khám chữa bệnh
NVYT	Nhân viên y tế
SHL	Sự hài lòng
WHO	Tổ chức y tế thế giới
TTHC	Thủ tục hành chính
