

PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL SERVICE QUALITY AT VINMEC PHU QUOC INTERNATIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2024

Vinh Hoang Le^{1*}, Xuan Thanh Thi Le², Nhung Thi Kim Ta², Hung Quoc Doan³, Duc Dinh Vu¹

¹Vinmec Phu Quoc International General Hospital - Bai Dai Area, Phu Quoc Special Zone, An Giang Province, Vietnam

²Institute of Preventive Medicine and Public Health, Hanoi Medical University - 01 Ton That Tung, Kim Lien Ward, Hanoi

³Vinmec Healthcare System - No. 458, Minh Khai Street, Vinh Tuy Ward, Hai Ba Trung District, Hanoi

Received: 16/06/2025

Revised: 27/06/2025; Accepted: 07/09/2025

ABSTRACT

Objective: The study was conducted to evaluate patient satisfaction with medical services quality at Vinmec Phu Quoc International General Hospital.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 243 outpatients at Vinmec Phu Quoc International General Hospital from January to February 2024, using a questionnaire based on the modified SERVPERF scale.

Results: Correlation analysis showed a positive and statistically significant relationship between service quality factors and patient satisfaction. Specifically, Tangibles & Assurance had the strongest correlation with satisfaction ($r = 0.798$, $p < 0.001$), followed by Responsiveness & Empathy ($r = 0.753$, $p < 0.001$), and finally Reliability ($r = 0.592$, $p < 0.001$). Multiple regression analysis showed that all service quality factors had a positive and statistically significant effect on patient satisfaction: (1) Tangibles & Assurance had the strongest effect ($\beta = 0.510$, $p < 0.001$); (2) Responsiveness & Empathy had a significant effect ($\beta = 0.267$, $p < 0.001$); (3) and Reliability also had an effect ($\beta = 0.114$, $p < 0.05$).

Conclusion: Improving the quality of medical services, especially in terms of facilities and service attitude, is an important solution to improve patient satisfaction. The study suggests that the scope and methods should be expanded in future studies.

Keywords: patient satisfaction, medical services, private hospital.

*Corresponding author

Email: vinhhoangle.vn@gmail.com Phone: (+84) 948170889 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD14.3153>

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC PHÚ QUỐC NĂM 2024

Lê Hoàng Vĩnh^{1*}, Lê Thị Thanh Xuân², Tạ Thị Kim Nhung², Đoàn Quốc Hưng³, Vũ Đức Định¹

¹Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc - Khu Bãi Dài, Đặc khu Phú Quốc, tỉnh An Giang, Việt Nam

²Viện Đào tạo Y học dự phòng và Y tế công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội - 01 Tôn Thất Tùng, phường Kim Liên, Hà Nội

³Hệ thống Y tế Vinmec - Số 458, phố Minh Khai, Phường Vĩnh Tuy, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Ngày nhận bài: 16/06/2025

Ngày chỉnh sửa: 27/06/2025; Ngày duyệt đăng: 07/09/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 243 người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc từ tháng 01 đến tháng 02 năm 2024, sử dụng bảng hỏi dựa trên thang đo SERVPERF điều chỉnh.

Kết quả: Có mối liên hệ tích cực và có ý nghĩa thống kê giữa các yếu tố chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh. Yếu tố Hữu hình và Đảm bảo có mối tương quan mạnh nhất với sự hài lòng ($r = 0,798$, $p < 0,001$), tiếp theo là Đáp ứng & Đồng cảm ($r = 0,753$, $p < 0,001$), và cuối cùng là Độ tin cậy ($r = 0,592$, $p < 0,001$). Phân tích hồi quy bội cho thấy tất cả các yếu tố chất lượng dịch vụ đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người bệnh: (1) Yếu tố Hữu hình và Đảm bảo có ảnh hưởng mạnh nhất ($\beta = 0,510$, $p < 0,001$); (2) Yếu tố Đáp ứng và Đồng cảm có ảnh hưởng đáng kể ($\beta = 0,267$, $p < 0,001$); (3) và Yếu tố Độ tin cậy cũng có ảnh hưởng ($\beta = 0,114$, $p < 0,05$).

Kết luận: Nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, đặc biệt về cơ sở vật chất và thái độ phục vụ, là giải pháp quan trọng để cải thiện sự hài lòng của người bệnh. Nghiên cứu gợi ý cần mở rộng phạm vi và phương pháp trong các nghiên cứu tương lai.

Từ khóa: Sự hài lòng người bệnh, dịch vụ y tế, bệnh viện tư nhân.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ y tế ngày càng được xem là yếu tố then chốt trong việc nâng cao hiệu quả chăm sóc sức khỏe và thu hút người bệnh, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các cơ sở y tế công và tư. Bên cạnh các yếu tố chuyên môn kỹ thuật, sự hài lòng của người bệnh đối với trải nghiệm dịch vụ đã trở thành chỉ số quan trọng phản ánh mức độ đáp ứng của hệ thống y tế đối với nhu cầu và mong đợi của người bệnh [1], [2].

Tại Việt Nam, nhiều cơ sở y tế đã và đang nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm hướng đến sự hài lòng và trung thành của người bệnh [3], [4], [5]. Trong đó, các bệnh viện tư nhân như Vinmec đóng vai trò tiên phong trong việc áp dụng các mô hình quản lý chất lượng hiện đại, đầu tư vào cơ sở vật chất và phát triển đội ngũ chuyên môn cao. Tuy nhiên, để đánh giá một cách toàn diện và khách quan hiệu quả của các nỗ lực cải tiến,

cần thiết phải đo lường mức độ hài lòng của người bệnh trên cơ sở các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ [6].

Thang đo SERVPERF, được phát triển bởi Parasuraman và cộng sự [7]; Cronnin và cộng sự [8], là một trong những công cụ được sử dụng phổ biến để đánh giá cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ thông qua năm thành phần: hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực và sự đồng cảm. Trong nghiên cứu này, thang đo được điều chỉnh và nhóm lại thành ba yếu tố phù hợp với bối cảnh bệnh viện Vinmec Phú Quốc, bao gồm: Hữu hình và Đảm bảo, Đáp ứng và Đồng cảm, và Độ tin cậy.

Xuất phát từ thực tiễn nêu trên, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc, đồng thời xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cấu thành chất

*Tác giả liên hệ

Email: vinhhoangle.vn@gmail.com Điện thoại: (+84) 948170889 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD14.3153>

lượng dịch vụ đến sự hài lòng chung của người bệnh. Kết quả nghiên cứu sẽ cung cấp cơ sở thực tiễn quan trọng giúp bệnh viện điều chỉnh chiến lược quản lý, cải tiến dịch vụ và nâng cao trải nghiệm của người bệnh trong thời gian tới.

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc năm 2024.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc

Thời gian nghiên cứu: từ 01/2024-03/2024. Trong đó, thời gian thu thập số liệu từ ngày 1/1/2024 đến ngày 29/2/2024 tại.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đến khám ngoại trú tại Bệnh viện Vinmec Phú Quốc trong thời gian khảo sát.

Tiêu chuẩn lựa chọn đối tượng: Người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Vinmec Phú Quốc trong thời gian khảo sát đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ đối tượng: Người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

Tổng cộng có 243 người bệnh đã tham gia nghiên cứu.

Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện 5-10 đối tượng đến khám tại bệnh viện mỗi ngày trong thời gian khảo sát để tiến hành thu thập thông tin nghiên cứu.

Sau khi kết thúc quy trình khám hoặc kiểm tra y tế, đối tượng được mời tham gia trả lời một bảng câu hỏi bằng giấy.

Đối tượng tự điền thông tin độc lập, không có sự can thiệp của nhân viên y tế.

Thời gian hoàn thành: Trung bình từ 7 đến 10 phút cho mỗi bảng câu hỏi.

Sau khi hoàn thành, đối tượng nộp lại bảng câu hỏi trước khi rời khỏi cơ sở y tế.

2.5. Biến số, chỉ số

2.5.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới tính, học vấn

Các biến số, chỉ số xác định mức độ hài lòng của người bệnh theo thang Likert 7 điểm: Trang thiết bị hiện đại; Cơ sở hạ tầng sạch sẽ, chín chu; Môi trường khám chữa bệnh thoải mái; Đảm bảo quyền riêng tư cho người bệnh khi khám; Nhân viên gọn gàng, chuyên nghiệp; Bác sĩ đúng giờ, đúng người đặt hẹn; Nhân viên y tế thể hiện sự đồng cảm với người bệnh; Bác sĩ chẩn đoán đúng, điều trị hợp lý; Thanh toán chính xác, minh bạch; Thông tin bệnh viện dễ tiếp cận; Đặt

hẹn dễ dàng qua tổng đài; Thời gian chờ khám và xét nghiệm hợp lý; Nhân viên chủ động hỗ trợ người bệnh; Thủ tục hành chính nhanh gọn, chính xác; An toàn và tin tưởng khi tương tác với nhân viên y tế; Nhân viên có chuyên môn, kỹ năng tốt; Bác sĩ giải thích rõ ràng, dễ hiểu; Bệnh viện là thương hiệu uy tín; Môi trường làm việc thuận lợi cho nhân viên; Nhân viên quan tâm đến nhu cầu người bệnh; Bệnh viện ưu tiên quyền lợi khách hàng; Thời gian hoạt động phù hợp với người bệnh.

2.6. Công cụ thu thập số liệu

Dữ liệu được thu thập bằng thang đo SERVPERF trong đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế được chuẩn hoá bởi Lê Hoàng Vinh và cộng sự. Kết quả chuẩn hoá Thang đo: “yếu tố đảm bảo” có hệ số Cronbach’s Alpha cao nhất (0.93), tiếp theo là “yếu tố hữu hình” (0.86), “yếu tố đáp ứng” (0.84), “yếu tố tin cậy” (0.85) và “yếu tố đồng cảm” (0.78). Phân tích nhân tố khám phá (EFA) xác nhận rằng ba nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh bao gồm: “yếu tố hữu hình và đảm bảo” ($\alpha = 0.95$), “yếu tố đáp ứng và đồng cảm” ($\alpha = 0.89$) và “yếu tố tin cậy” ($\alpha = 0.92$) [9]. Bảng hỏi cũng thu thập thông tin nhân khẩu học như giới tính, quốc tịch, chuyên khoa khám bệnh. Thang đo Likert 7 điểm được sử dụng để đánh giá mức độ hài lòng, từ 1 (Hoàn toàn không hài lòng) đến 7 (Hoàn toàn hài lòng).

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Dữ liệu sau khi thu thập được mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 26.0. Thống kê mô tả, kiểm định tương quan Pearson và hồi quy tuyến tính bội được sử dụng trong nghiên cứu, mức ý nghĩa thống kê $p < 0,05$ nhằm xác định sự khác biệt có ý nghĩa giữa các nhóm.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Hội đồng Khoa học Bệnh viện Vinmec Phú Quốc đã phê duyệt nghiên cứu với Quyết định số 40/2024/QĐ-VMPQ vào ngày 22 tháng 12 năm 2023. Trước khi khảo sát được tiến hành, tất cả những người tham gia nghiên cứu đều nhận được một giải thích rõ ràng về lý do của nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n=243)

Đặc điểm chung		Tần số	Tỉ lệ (%)
Quốc tịch	Việt Nam	170	70,0
	Nước ngoài	73	30,0
Bảo hiểm	Chỉ có Bảo hiểm Y tế công	75	30,9
	Chỉ có Bảo hiểm Y tế tư nhân	81	33,3
	Có cả bảo hiểm y tế công và bảo hiểm y tế tư nhân	18	7,4
	Không có bảo hiểm	52	21,4
	Không rõ	17	7,0

Đặc điểm chung		Tần số	Tỉ lệ (%)
Chuyên khoa thăm khám	Nội khoa	60	24,7
	Ngoại khoa	28	11,5
	Sản khoa	50	20,6
	Nhi khoa/Vắc-xin	120	42,0
	Không rõ khoa thăm khám	3	1,2
Tổng		243	100,0

Trong số 243 đối tượng tham gia nghiên cứu, đa số đối tượng có quốc tịch Việt Nam (70,0%), các đối tượng tham gia nghiên cứu chủ yếu sử dụng các dịch vụ ở ba chuyên khoa: sản khoa, nhi khoa/vắc-xin và nội khoa. Tỷ lệ đối tượng có tham gia ít nhất một hình thức bảo hiểm y tế chiếm tỉ lệ khá cao. Trong đó, tỉ lệ đối tượng có bảo hiểm y tế tư nhân chiếm tỷ lệ 33,3%, tỉ lệ đối tượng có bảo hiểm y tế công chiếm 30,9% và có 7,4% số đối tượng khảo sát có cả hai hình thức bảo hiểm là Bảo hiểm y tế công và Bảo hiểm y tế tư nhân.

Bảng 2. Sự tương quan giữa các yếu tố chất lượng dịch vụ y tế với sự hài lòng của người bệnh

	Sự hài lòng	Yếu tố hữu hình và đảm bảo	Yếu tố đáp ứng và đồng cảm	Yếu tố tin cậy
Sự hài lòng	-			
Yếu tố hữu hình và đảm bảo	0,798**	-		
Yếu tố đáp ứng và đồng cảm	0,753**	0,816**	-	
Yếu tố tin cậy	0,592**	0,616**	0,614**	-

** $p < 0,001$

Bảng 2 thể hiện mối tương quan giữa các yếu tố chất lượng dịch vụ y tế với sự hài lòng của người bệnh. Có mối tương quan mạnh và tích cực giữa Tính hữu hình & Sự đảm bảo và Sự hài lòng của người bệnh ($r = 0,798$, $p < 0,001$). Tương tự, có một mối liên hệ có ý nghĩa thống kê và tích cực giữa Khả năng đáp ứng & Sự đồng cảm và Sự hài lòng của người bệnh ($r = 0,753$, $p < 0,001$). Mối tương quan giữa Độ tin cậy và Sự hài lòng của người bệnh có ý nghĩa cao ($r = 0,592$, $p < 0,001$). Mối quan hệ giữa các yếu tố chất lượng dịch vụ chỉ ra một mối tương quan mạnh mẽ giữa Tính hữu hình & Sự đảm bảo và Khả năng đáp ứng & Sự đồng cảm ($r = 0,816$, $p < 0,001$). Yếu tố Độ tin cậy thể hiện mối quan hệ đáng kể với cả yếu tố Tính hữu hình và Sự đảm bảo ($r = 0,616$, $p < 0,001$) và yếu tố Đáp ứng và Sự đồng cảm ($r = 0,614$, $p < 0,001$), do đó nhấn mạnh thêm sự phụ thuộc lẫn nhau của các yếu tố này trong việc ảnh hưởng đến nhận thức chung về chất lượng dịch vụ.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy bội về sự hài lòng của người bệnh

Nhóm	B	SE B	β	p
Yếu tố hữu hình và đảm bảo	0,579	0,075	0,510	<0,001
Yếu tố đáp ứng và đồng cảm	0,268	0,066	0,267	<0,001
Yếu tố tin cậy	0,098	0,042	0,114	0,019

Ghi chú: Adjusted $R^2 = 0,672$, (constant: 0,367 SE, 0,287)

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội cho thấy hệ số xác định hiệu chỉnh (Adjusted R^2) đạt 0,672, nghĩa là 67,2% sự biến thiên trong mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Vinmec Phú Quốc được giải thích bởi ba yếu tố chất lượng dịch vụ gồm Hữu hình & Đảm bảo, Đáp ứng & Đồng cảm, và Độ tin cậy. Phân tích ANOVA chỉ ra rằng mô hình hồi quy có ý nghĩa thống kê ($F(3, 242) = 166,377$, $p < 0,001$), các yếu tố chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người bệnh. Phương trình hồi quy được xác định như sau:

$$Y = 0,367 + 0,510 * (\text{Hữu hình \& Đảm bảo}) + 0,267 * (\text{Đáp ứng \& Đồng cảm}) + 0,114 * (\text{Độ tin cậy}) + e.$$

Trong đó, tất cả các hệ số đều có ý nghĩa thống kê, với Hữu hình & Đảm bảo ($\beta = 0,510$, $p < 0,001$) có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng, tiếp theo là Đáp ứng & Đồng cảm ($\beta = 0,267$, $p < 0,001$), và cuối cùng là Độ tin cậy ($\beta = 0,114$, $p < 0,05$). Như vậy, cả ba thành phần chất lượng dịch vụ đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Vinmec Phú Quốc.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu đã khẳng định một cách rõ ràng mối liên hệ tích cực và có ý nghĩa thống kê giữa chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc. Ba thành phần chính của chất lượng dịch vụ, bao gồm yếu tố hữu hình & đảm bảo, khả năng đáp ứng & sự đồng cảm, và độ tin cậy, đều cho thấy tác động tích cực đáng kể đến mức độ hài lòng của người bệnh. Phát hiện này hoàn toàn phù hợp với nhiều nghiên cứu trước đó trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ y tế, vốn đã chỉ ra rằng khi người bệnh cảm nhận được cơ sở vật chất khang trang, một đội ngũ y tế chuyên nghiệp và thái độ phục vụ tận tâm, họ sẽ có xu hướng hài lòng cao hơn với dịch vụ mà mình nhận được [2], [10].

Đặc biệt, yếu tố hữu hình và sự đảm bảo đóng vai trò nổi bật trong việc nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Theo nghiên cứu của Lê Hoàng Vinh và cộng sự [9], đây là những yếu tố then chốt giúp tạo dựng niềm tin ban đầu cho người bệnh ngay từ khi họ tiếp cận dịch vụ y tế. Sự hiện diện của một môi trường khám chữa bệnh sạch sẽ, tiện nghi và được trang bị

đầy đủ công nghệ hiện đại không chỉ mang lại cảm giác thoải mái mà còn củng cố niềm tin vào năng lực và chất lượng tổng thể của bệnh viện [11].

Bên cạnh đó, khả năng đáp ứng và sự đồng cảm cũng được xác định là những yếu tố quan trọng không kém trong việc định hình sự hài lòng của người bệnh. Sự sẵn sàng hỗ trợ kịp thời, lắng nghe một cách chân thành và chia sẻ từ phía nhân viên y tế giúp người bệnh cảm thấy được quan tâm, thấu hiểu và trân trọng. Từ đó, điều này góp phần hình thành sự hài lòng sâu sắc hơn với trải nghiệm dịch vụ của họ. Các nghiên cứu trong và ngoài nước đều đồng thuận rằng yếu tố nhân văn, sự ân cần và thái độ phục vụ chu đáo có tác động mạnh mẽ đến cảm nhận của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế [12], [13].

Cuối cùng, dù tác động có phần khiêm tốn hơn so với hai yếu tố trên, độ tin cậy vẫn là một yếu tố không thể thiếu và có ý nghĩa quan trọng trong việc định hình sự hài lòng của người bệnh. Khả năng cung cấp dịch vụ một cách nhất quán, đúng hẹn, chính xác và đảm bảo kết quả điều trị mong muốn là nền tảng vững chắc để duy trì niềm tin lâu dài từ phía người bệnh. Điều này đặc biệt quan trọng trong môi trường y tế, nơi mà tính chính xác của chẩn đoán, sự an toàn của quy trình điều trị và hiệu quả của các can thiệp đóng vai trò sống còn đối với sức khỏe và tính mạng của người bệnh [14].

Mặc dù nghiên cứu này đã đạt được những kết quả quan trọng, vẫn cần thừa nhận một số hạn chế nhất định. Thứ nhất, việc áp dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang chỉ cho phép ghi nhận mối liên hệ giữa các biến tại một thời điểm cụ thể, do đó chưa thể xác định được mối quan hệ nhân quả một cách rõ ràng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh. Thứ hai, đối tượng khảo sát chỉ giới hạn ở người bệnh ngoại trú tại một bệnh viện tư nhân cụ thể là Vinmec Phú Quốc. Điều này có thể khiến kết quả chưa phản ánh đầy đủ bức tranh tổng thể về sự hài lòng trong hệ thống y tế đa dạng tại Việt Nam, vốn bao gồm cả các bệnh viện công lập và các cơ sở y tế ở nhiều tuyến khác. Thứ ba, thông tin về tổng số đối tượng được mời tham gia và tỷ lệ từ chối tham gia chưa được ghi nhận đầy đủ và hệ thống trong quá trình khảo sát. Để khắc phục những hạn chế này và nâng cao giá trị của các nghiên cứu trong tương lai, cần xem xét áp dụng phương pháp thu thập dữ liệu theo chiều dọc nhằm đánh giá sự thay đổi về mức độ hài lòng của người bệnh theo thời gian hoặc sau khi bệnh viện thực hiện các can thiệp cải tiến chất lượng cụ thể. Ngoài ra, việc mở rộng đối tượng khảo sát đến các bệnh viện công lập, bệnh viện tuyến huyện hoặc các khu vực nông thôn sẽ giúp so sánh sự khác biệt giữa các nhóm dân cư và loại hình cơ sở y tế, mang lại cái nhìn toàn diện hơn. Đồng thời, việc kết hợp thêm các phương pháp định tính như phỏng vấn sâu hoặc thảo luận nhóm với người bệnh sẽ giúp hiểu rõ hơn về kỳ vọng, trải nghiệm thực tế và những yếu tố tác động sâu sắc đến sự hài lòng của

họ, từ đó cung cấp thông tin toàn diện và sâu sắc hơn cho việc hoạch định và cải tiến chất lượng dịch vụ y tế. Bên cạnh đó, cần xây dựng quy trình giám sát chặt chẽ hơn để đảm bảo đầy đủ dữ liệu về tỷ lệ phản hồi và lý do từ chối nhằm tăng độ tin cậy cho kết quả nghiên cứu.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này đã đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Phú Quốc và xác định các yếu tố ảnh hưởng. Kết quả cho thấy mối liên hệ tích cực và có ý nghĩa thống kê giữa chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của người bệnh. Ba yếu tố chính: Hữu hình & Đảm bảo, Đáp ứng & Đồng cảm, và Độ tin cậy đều tác động tích cực đến sự hài lòng. Trong đó, yếu tố Hữu hình & Đảm bảo có ảnh hưởng mạnh nhất. Những phát hiện này cung cấp cơ sở quan trọng để bệnh viện cải tiến dịch vụ và nâng cao trải nghiệm của người bệnh. Tuy nhiên, nghiên cứu còn hạn chế về thiết kế cắt ngang và đối tượng khảo sát, khuyến nghị các nghiên cứu tương lai mở rộng đối tượng và phương pháp để có cái nhìn toàn diện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563.
- [2] Fitzpatrick, R. (2022). Satisfaction with health care. In *The experience of illness* (pp. 154-176). Routledge.
- [3] Wu, C. C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African journal of business management*, 5(12), 4873.
- [4] Nguyễn Thuý Quỳnh Loan (2015). Mối quan hệ giữa hành vi của bác sĩ với sự tin tưởng, hài lòng và lòng trung thành của bệnh nhân-một nghiên cứu tại các bệnh viện tỉnh Lâm Đồng. *Tạp chí khoa học đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh-Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, 10(2), 34-41.
- [5] Nguyễn Thị Kim, Yến. (2019). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh bằng Bảo hiểm y tế tại các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố Trà Vinh*. Luận văn thạc sĩ ngành Quản Trị Kinh Doanh, Trường Đại học Trà Vinh.
- [6] Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2009). *Customer satisfaction evaluation: Methods for measuring and implementing service quality* (Vol. 139). Springer Science & Business Media.
- [7] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

- [8] Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131.
- [9] Lê Hoàng, V., Vũ Đức, Định, & Trần Thị Thu, T. (2025). Chuẩn hóa thang đo SERVPERF trong đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế tại Việt Nam. *Tạp Chí Y học Việt Nam*, 549(3). <https://doi.org/10.51298/vmj.v549i3.13987>
- [10] Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Social science & medicine*, 45(12), 1829-1843.
- [11] Semyonov-Tal, K. (2021). Complaints and satisfaction of patients in psychiatric hospitals: the case of Israel. *Journal of Patient experience*, 8, 2374373521997221.
- [12] Hannawa, A. F., Wu, A. W., Kolyada, A. Potemkina, A., & Donaldson, L. J. (2022). The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. *Patient education and counseling*, 105(6), 1561-1570.
- [13] Hà Nam Khánh Giao (2011). Các yếu tố tác động đến độ thỏa mãn về chất lượng dịch vụ khoa khám chữa bệnh theo yêu cầu tại bệnh viện Thống Nhất TPHCM. *Tạp Chí Phát Triển Kinh Tế*, 252. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3692063>.
- [14] Ball, J. R., Miller, B. T., & Balogh, E. P. (Eds.). (2015). Improving diagnosis in health care.

