

Tác động của chất lượng dịch vụ và cảm xúc tiêu cực của bệnh nhân đến sự hài lòng: Đối với các bệnh viện tại TP. Hồ Chí Minh

Nguyễn Văn Tuấn & Nguyễn Thị Thu Mơ Trường

Đại học Bách Khoa, Đại học Quốc gia TP.HCM Nhận

bài: 22/05/2018 – Duyệt đăng: 23/07/2018

Tóm tắt

Các nghiên cứu ở lĩnh vực tiếp thị dịch vụ trong bối cảnh y tế, chăm sóc sức khỏe cho thấy vai trò quan trọng của sự hài lòng của bệnh nhân với dịch vụ khám chữa bệnh của cơ sở khám chữa bệnh (vd: bệnh viện). Để gia tăng sự hài lòng của bệnh nhân, cơ sở khám chữa bệnh cần nhận diện được các yếu tố nguyên nhân và mức độ tác động của các yếu tố đó đến sự hài lòng của bệnh nhân. Nghiên cứu này được thực hiện để cung cấp thông tin về mức độ tác động của hai thành phần tiền tố thuộc về nhận thức (cognition) và cảm xúc (emotion) của bệnh nhân đến sự hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh. Mẫu được thu thập từ 307 bệnh nhân đã từng khám chữa bệnh tại các bệnh viện ở TP.HCM trong vòng 3 tháng gần đây. Phương pháp SEM được sử dụng để phân tích dữ liệu và kết luận về mức độ tác động của các tiền tố thuộc thành phần nhận thức và cảm xúc đến sự hài lòng của bệnh nhân. Một số hàm ý quản trị cũng được thảo luận ở bài báo này.

Từ khóa: sự hài lòng của bệnh nhân, chất lượng dịch vụ, cảm xúc tiêu cực, dịch vụ khám chữa bệnh.

Abstract

From the perspective of Service Marketing, most of the studies in healthcare sector indicate the important role of patient's satisfaction with medical treatment/examination services. In order to improve patient's satisfaction, the hospital/clinic should identify the causative factors and their impact on satisfaction. This study is conducted to provide information about the effect of two components (including cognition and emotion) on patient's satisfaction. The sample were collected from 307 patients who had been examined at hospitals in Ho Chi Minh City in the last 3 months. The data is analyzed by SEM method using AMOS to concluding the impact of cognitive and affective component on patient's satisfaction. Some managerial implications are also discussed in this article.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, negative emotions, healthcare service.