

## ĐÁNH GIÁ CỦA BỆNH NHÂN NỘI TRÚ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN TAI MŨI HỌNG THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Huỳnh Thị Xuân Lan<sup>1\*</sup> và Nguyễn Phước Quý Quang<sup>2\*\*</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ

<sup>2</sup>Trường Đại học Tây Đô

(\*Email: huynhxuanlan1990@gmail.com.vn)

Ngày nhận: 10/10/2021

Ngày phản biện: 10/11/2021

Ngày duyệt đăng: 01/12/2021

### TÓM TẮT

Mục đích của nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng theo mô hình SERVQUAL trên cơ sở ghi nhận số liệu khảo sát, thống kê mô tả, kiểm định thang đo, phân tích nhân tố, phân tích tương quan và hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của bệnh nhân chịu ảnh hưởng quan trọng của bốn nhân tố: Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Khả năng đáp ứng, Phương tiện hữu hình. Tuy nhân tố sự tin cậy không có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung của bệnh nhân, nhưng đây là yếu tố hiển nhiên cần phải có. Kết quả phân tích tương quan và hồi quy cho thấy cần đưa thêm các nhân tố khác vào mô hình đánh giá để tăng khả năng giải thích sự biến thiên của biến phụ thuộc. Mặt khác, không có sự khác biệt về nhóm tuổi bệnh nhân, thu nhập của bệnh nhân, nghề nghiệp và trình độ học vấn. Một số hàm ý quản trị được đề xuất để nâng cao chất lượng dịch vụ tại bệnh viện.

**Từ khóa:** Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ, chất lượng dịch vụ y tế, sự hài lòng của bệnh nhân, yếu tố ảnh hưởng

Trích dẫn: Huỳnh Thị Xuân Lan và Nguyễn Phước Quý Quang, 2021. Đánh giá của bệnh nhân nội trú về chất lượng dịch vụ chữa bệnh tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 13: 79-87.

\*\*TS. Nguyễn Phước Quý Quang – Phó Chủ tịch Hội đồng Trường – Phó Hiệu trưởng, Trường Đại học Tây Đô

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thực tế, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh là yêu cầu cấp thiết đặt ra cho các cơ sở y tế nói chung và của Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ nói riêng. Với tình hình như hiện nay, giá dịch vụ y tế tăng nhưng chất lượng bệnh viện chưa tương xứng. Thái độ nhân viên y tế chưa tận tình chu đáo, thủ tục còn rườm rà. Vì thế cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng cường ứng dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật mới là nhu cầu cấp thiết và cũng là tiêu chí để đánh giá chất lượng Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ.

Vậy những nhân tố nào tác động đến cảm nhận về sự hài lòng của bệnh nhân và việc làm thế nào để nâng cao sự hài lòng trở thành một trong những nhiệm vụ chính của Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ hiện nay. Xuất phát từ tình hình thực tế đó, mục tiêu nghiên cứu của đề tài nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và tăng của Bệnh viện Tai Mũi Họng thành phố Cần Thơ.

## 2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Thu thập danh sách người bệnh (NB) đang nằm viện điều trị. Trong danh sách đã lập, chọn người bệnh chuẩn bị xuất viện trong 1, 2 ngày và thu thêm số liệu những người đã điều trị từ ít nhất 3 ngày trở lên. Toàn bộ NB tại Bệnh viện Tai Mũi Họng thành phố Cần Thơ trong năm 2018 đảm bảo tiêu chuẩn lựa chọn.

## \* Giả thuyết nghiên cứu

Sự tin cậy thể hiện qua tính chính xác của dịch vụ, khả năng giữ chữ tín với khách hàng, sự tin cậy là một thành phần tạo nên chất lượng của dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1985,1988). Sự tin cậy sẽ là thông tin tạo ra uy tín, tạo ra thông tin về một dịch vụ tốt hay sự đảm bảo về danh tiếng của dịch vụ (Wheeland, 2002; Harford, 2004). Một dịch vụ được khách hàng đánh giá tin cậy hơn so với dịch vụ của đối thủ cạnh tranh sẽ đem đến cảm giác hài lòng hơn của khách hàng khi so sánh. Sự tin cậy cũng ảnh hưởng đến cảm nhận về chất lượng tổng thể và sự hài lòng chung của khách hàng về dịch vụ.

Điều này đã được chứng minh qua các nghiên cứu của lĩnh vực viễn thông (Seth and Gupta, 2008). Vì vậy trong nghiên cứu này đặt ra giả thuyết như sau:

**H<sub>1</sub>:** Nhân tố sự tin cậy của bệnh viện có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của người bệnh.

Năng lực phục vụ của bệnh viện được thể hiện qua các khía cạnh như: Tác phong chuyên nghiệp của nhân viên, khả năng chuyên môn của y bác sỹ, khả năng sẵn sàng cung cấp dịch vụ của bệnh viện. Khách hàng đánh giá năng lực phục vụ của bệnh viện cao hơn sẽ thấy hài lòng hơn đối với dịch vụ họ nhận được. Các nghiên cứu trước đây trong nhiều lĩnh vực đã chỉ ra rằng năng lực phục vụ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của khách hàng. Ví dụ như các nghiên cứu của Atilgan et al, (2003), Kouthouris và Alexandris

(2005), Mostafa (2005), Ahuja et al (2010), Soita (2012). Vì vậy nghiên cứu này đưa ra giả thuyết nghiên cứu như sau:

**H<sub>2</sub>:** Nhân tố năng lực phục vụ của bệnh viện có ảnh hưởng tích cực đến sự cảm nhận chung của người bệnh.

**H<sub>3</sub>:** Nhân tố sự đồng cảm có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của bệnh nhân đối với bệnh viện:

Khả năng đáp ứng là khả năng sẵn sàng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

**H<sub>4</sub>:** Khả năng đáp ứng càng được đánh giá cao thì khách hàng càng hài lòng.

Phương tiện hữu hình được phản ánh qua các khía cạnh: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân viên, tài liệu tuyên truyền, quảng bá. Khách hàng đánh giá tích cực về yếu tố hữu hình của doanh nghiệp cũng đánh tích cực đến sự hài lòng của họ, cảm nhận về dịch vụ của họ cũng được đánh giá cao hơn. Theo lý thuyết về bất đối xứng thông tin (Mankiw, 2005), thì cơ sở vật chất, phương tiện hữu hình của doanh nghiệp là một tín hiệu chỉ báo về “lời hứa cung cấp dịch vụ tốt”, nó sẽ tạo ra sự tin cậy cho khách hàng về nhà cung cấp dịch vụ. Các nghiên cứu cho thấy rằng phương tiện hữu hình có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng, ví dụ như nghiên cứu của Atilgan et al (2003) cho thấy yếu tố phương tiện hữu hình có ảnh hưởng tích cực đến cảm nhận và sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng phục vụ của bệnh viện. Vì vậy nghiên

cứ này đặt ra giả thuyết nghiên cứu như sau:

**H<sub>5</sub>:** Nhân tố phương tiện hữu hình của bệnh viện có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của bệnh nhân đối với bệnh viện.

Ngoài các giả thuyết nghiên cứu chính ở trên tác giả còn xem xét sự khác nhau giữa các nhóm khách hàng thông qua phân tích phương sai (ANOVA).

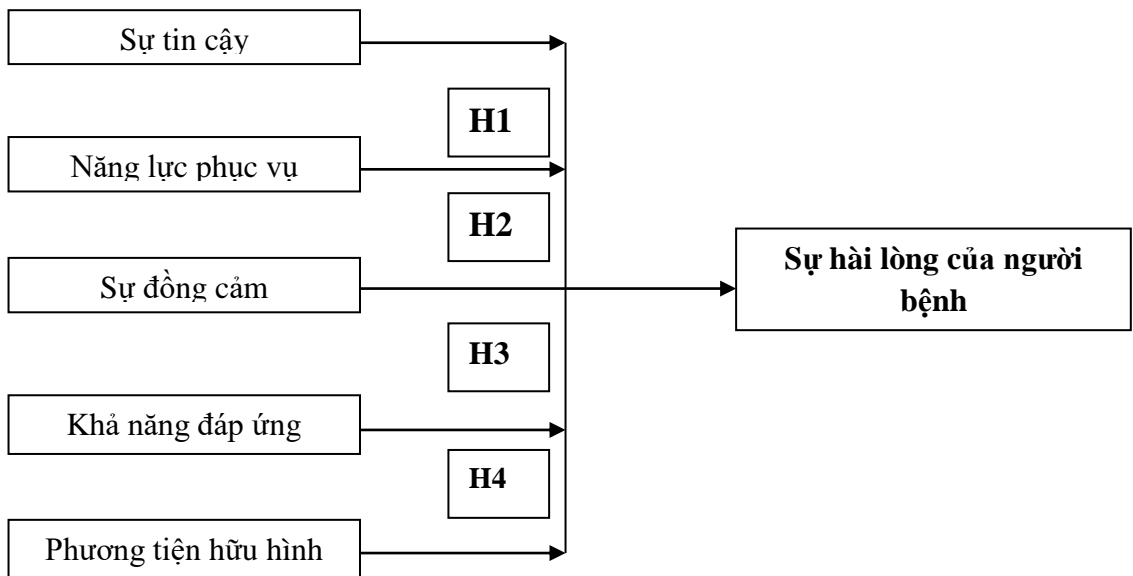
Thông qua một số cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu đã được lược khảo và thang đo về sự hài lòng của bệnh nhân. Căn cứ vào mục tiêu nghiên cứu của đề tài thì mô hình nghiên cứu được đề xuất vẫn kế thừa các mô hình nghiên cứu trước đó và đã điều chỉnh các thang đo cho phù hợp với đặc thù của vùng nghiên cứu.

Nghiên cứu này sử dụng mô hình SERVQUAL làm nền tảng xây dựng mô hình nghiên cứu kết hợp với giả thuyết về mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng (Spereng et al, 1996) và đã được kiểm chứng qua nhiều nghiên cứu trong nhiều lĩnh vực khác nhau.

#### \* Mô hình nghiên cứu

Do đó, áp dụng những khám phá từ các nghiên cứu thực hiện trước đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau.

- H1: Sự tin cậy
- H2: Khả năng đáp ứng
- H3: Năng lực phục vụ
- H4: Sự đồng cảm
- H5: Phương tiện hữu hình



**Hình 1. Mô hình đề xuất của tác giả**

### 3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

#### 3.1. Kết quả phân tích hồi quy bằng phương pháp Enter

Kết quả nghiên cứu đã cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung của bệnh nhân là (1) Khả năng đáp ứng, (2) Phương tiện hữu hình, (3) Sự đồng cảm và (4) Năng lực phục vụ. Kết quả điều tra về bệnh viện Tai Mũi Họng cho thấy mức độ đánh giá đối với từng yếu tố này có khác nhau. Trong đó điểm đánh giá cao nhất thuộc về nhân tố khả năng đáp ứng (điểm trung bình là

4.4137), thấp nhất là nhân tố phương tiện hữu hình (3.7373), mức đồng đều về câu trả lời giữa các biến cũng khác nhau trong đó mức biến động nhỏ nhất thuộc về nhân tố sự hài lòng chung và mức biến động lớn nhất thuộc về nhân tố phương tiện hữu hình.

Với kết quả này cho thấy mức độ đánh giá về các chỉ số hài lòng về chất lượng dịch vụ mới đạt ở mức trên trung bình, có thể cải thiện hơn thông qua các chính sách cải tiến chất lượng dịch vụ.

**Bảng 1. Kết quả phân tích ANOVA bằng phương pháp enter**

(Bước) Model	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Độ chấp nhận của biến	Hệ số phóng đại (VIF)
(Constant)	<b>0.709</b>	0.261		2.718	0.007		
1 F_TC	<b>0.031</b>	0.052	0.033	.602	0.547	0.765	1.307
F_NL	<b>0.248</b>	0.056	0.263	4.470	0.000	0.646	1.549
F_DC	<b>0.209</b>	0.051	0.244	4.091	0.000	0.627	1.594
F_DU	<b>0.174</b>	0.051	0.196	3.431	0.001	0.688	1.453
F_PT	<b>0.140</b>	0.046	0.166	3.072	0.002	0.765	1.307

**Bảng 2. Mô hình ước lượng bằng phương pháp enter**

(Bước) Model	R	Hệ số xác định R <sup>2</sup>	Hệ số R <sup>2</sup> điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Hệ số Durbin Watson
1	0.666	0.443	0.432	0.328	1.698

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy mức độ quan trọng đối với các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân là khác nhau. Điều này được thể hiện thông qua tầm quan trọng của các hệ số Beta trong phương trình hồi quy.

**HL = 0.709 + 0.031TC + 0.248NL + 0.209DC + 0.174DU + 0.140PT** cho thấy nhân tố năng lực có ảnh hưởng lớn nhất, tiếp theo là nhân tố đồng cảm, nhân tố đáp ứng và cuối cùng là nhân tố phương tiện hữu hình (phương trình này đã loại biến TC do không có ý nghĩa thống kê trong phân tích).

Đối với biến TC “Sự tin cậy” theo kết quả đánh giá không ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân. Điều này được

giải thích là dịch vụ của bệnh viện đòi hỏi tính tin cậy rất cao, nó còn ảnh hưởng tới sức khỏe có khi là cả tính mạng bệnh nhân. Vì vậy thuộc tính tin cậy của dịch vụ được người bệnh coi như thuộc tính bắt buộc phải có. Đây là điều kiện hiển nhiên đòi hỏi của người bệnh đối với dịch vụ bệnh viện. Có thể xem nó như thuộc tính phải có trong mô hình Kano (1984). Nghĩa là nếu không có thuộc tính này thì khách hàng sẽ thấy bất an nhưng có nó cũng không làm cho khách hàng thỏa mãn hơn.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy không có sự khác nhau rõ ràng về mức độ hài lòng của khách hàng phân loại theo dấu hiệu phân biệt. Điều này cho

thấy mức độ đòi hỏi về chất lượng dịch vụ đối với bệnh nhân không phụ thuộc vào yếu tố nhân khẩu này. Điều này cho thấy bệnh nhân Việt Nam không phân biệt thành phần nào trong xã hội, con người được coi là tài sản quý giá nhất.

Kết quả nghiên cứu cho thấy giá trị  $R^2$  hiệu chỉnh bằng 0.432 nghĩa là mô hình chỉ giải thích được 43,2% sự biến thiên của biến số. Như vậy cần đưa thêm các nhân tố khác vào mô hình đánh giá để cải thiện khả năng giải thích sự biến thiên của biến phụ thuộc “sự hài lòng chung”. Một số yếu tố khác như giá viện phí, hoạt động hỗ trợ sau khám bệnh có thể đưa vào mô hình để xem xét mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân.

### 3.2. Kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu đã cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung của bệnh nhân là (1) Khả năng đáp ứng, (2) Phương tiện hữu hình, (3) Sự đồng cảm và (4) Năng lực phục vụ. Kết quả điều tra về Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ cho thấy mức độ đánh giá đối với từng yếu tố này có khác nhau. Trong đó điểm đánh giá cao nhất thuộc về nhân tố khả năng đáp ứng (điểm trung bình là 4.4137), thấp nhất là nhân tố phương tiện hữu hình (3.7373), mức đồng đều về câu trả lời giữa các biến cũng khác nhau trong đó mức biến động nhỏ nhất lại thuộc về nhân tố sự hài lòng chung ( $\sigma = 0.43574$ ) và mức biến động lớn nhất thuộc về nhân tố phương tiện hữu hình ( $\sigma = 0.51702$ ).

**Bảng 3. Giá trị thống kê các nhân tố**

Biến quan sát	N	Tối thiểu	Tối đa	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Khả năng đáp ứng	255	3.00	5.00	4.41	.49
Phương tiện hữu hình	255	2.50	5.00	3.73	.51
Sự đồng cảm	255	3.00	5.00	4.28	.50
Năng lực phục vụ	255	3.00	5.00	4.34	.46
Sự hài lòng chung	255	3.00	5.00	4.10	.43

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát, 2018)

Kết quả này cho thấy mức độ đánh giá về các chỉ số hài lòng về chất lượng dịch vụ mới đạt ở mức trên trung bình, có thể cải thiện hơn được nữa thông qua các chính sách cải tiến chất lượng dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy mức độ quan trọng đối với các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân là khác nhau. Điều này được thể hiện thông qua tầm quan trọng của các hệ số Beta trong phương trình hồi quy

$HL = 0.709 + 0.031TC + 0.248NL + 0.209DC + 0.174DU + 0.140PT$  cho thấy nhân tố năng lực có ảnh hưởng lớn nhất, tiếp theo là nhân tố đồng cảm, nhân tố đáp ứng và cuối cùng là nhân tố phương tiện hữu hình (phương trình này đã loại biến TC do không có ý nghĩa thống kê khi phân tích).

Đối với biến TC “Sự tin cậy” theo kết quả đánh giá không ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân. Điều này được giải thích là dịch vụ của bệnh viện đòi hỏi tính tin cậy rất cao, nó còn ảnh hưởng tới sức khỏe có khi là cả tính mạng bệnh nhân. Vì vậy thuộc tính tin cậy của dịch vụ được người bệnh coi như thuộc tính bắt buộc phải có. Nó là điều kiện hiển nhiên đòi hỏi của người bệnh đối với dịch vụ bệnh viện. Có thể xem nó như thuộc tính phải có trong mô hình Kano (1984). Nghĩa là nếu không có thuộc tính này thì khách hàng sẽ thấy bất mãn nhưng có nó cũng không làm cho khách hàng thỏa mãn hơn.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy không có sự khác nhau về mức độ hài lòng của khách hàng phân loại theo. Điều này cho thấy mức độ đòi hỏi về chất lượng dịch vụ đối với bệnh nhân không phụ thuộc vào yếu tố nhân khẩu này. Điều này cho thấy bệnh nhân Việt Nam không phân biệt thành phần nào trong xã hội, con người được coi là tài sản quý giá nhất.

#### 4. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy trong 5 nhân tố trong mô hình nghiên cứu thì chỉ có 4 nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân bao gồm (1) Năng

lực phục vụ, (2) Sự đồng cảm, (3) Khả năng đáp ứng và (4) Phương tiện hữu hình. Tuy nhân tố sự tin cậy không được đánh giá là có ảnh hưởng đến sự cảm nhận của bệnh nhân, nhưng đây là một yếu tố tất yếu của dịch vụ bệnh viện.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy không có sự khác biệt về các yếu tố về nhóm tuổi bệnh nhân, thu nhập của bệnh nhân, nghề nghiệp và trình độ học vấn đối với sự hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ của bệnh viện. Đồng thời nghiên cứu cũng cho thấy có thể đưa thêm các nhân tố khác vào mô hình đánh giá để gia tăng giải thích sự biến thiên của biến phụ thuộc là sự cảm nhận chung.

#### Hàm ý quản trị

Đối với kết quả nghiên cứu này hàm ý đối với Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành phố Cần Thơ là cần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự cảm nhận của khách hàng.

1. Nhóm giải pháp về nâng cao khả năng đáp ứng. Theo đánh giá của người nhà bệnh nhân đây là yếu tố quan trọng và có ảnh hưởng lớn nhất. Kết quả cũng cho thấy mức điểm đánh giá về nhân tố này hiện nay là thấp nhất trong thành phần chất lượng dịch vụ (điểm trung bình là 4.4137). Để cải thiện cảm nhận về nhân tố này bệnh viện cần thực hiện một số giải pháp như sau:

+ Tạo sự tin tưởng của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân bằng cách cư xử lịch sự, đúng mực.

+ Tuyển dụng những y bác sĩ giỏi chuyên môn và thường xuyên có các

chương trình tập huấn chuyên môn cho cán bộ bệnh viện.

+ Huấn luyện kiến thức và kỹ năng trả lời người bệnh cho đội ngũ điều dưỡng. Bởi những câu hỏi của người bệnh và người nhà bệnh nhân trước tiên thường được đến với đội ngũ điều dưỡng.

2. Nhóm giải pháp cải thiện cảm nhận về nhân tố phương tiện hữu hình. Nhân tố phương tiện hữu hình là nhân tố quan trọng thứ hai theo đánh giá của người nhà bệnh nhân. Để cải thiện cảm nhận về nhân tố này bệnh viện cần thực hiện một số giải pháp như sau:

+ Đảm bảo bệnh viện luôn vệ sinh sạch sẽ. Yêu cầu vệ sinh là một yêu cầu bắt buộc với bệnh viện.

+ Yêu cầu sử dụng trang phục của nhân viên bệnh viện luôn giữ được sự gọn gàng, lịch sự

+ Tổ chức mua sắm các trang thiết bị phục vụ khám chữa bệnh hiện đại. Trong quá trình hoạt động của trang thiết bị cần được bảo dưỡng, kiểm tra định kỳ đảm bảo hoạt động tốt.

+ Tổ chức quy hoạch việc sử dụng hệ thống cơ sở vật chất của bệnh viện theo hướng khoa học, tiết kiệm.

3. Nhóm giải pháp cải thiện cảm nhận về nhân tố năng lực phục vụ. Đây cũng là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến cảm nhận của bệnh nhân.

+ Cần thông báo chính xác thời điểm thực hiện dịch vụ đối với người bệnh. Ngoài những giải pháp trên, bệnh viện cũng cần chú ý đến sự tin cậy của dịch vụ. Mặc dù kết quả cho thấy yếu tố “sự tin cậy” không có ảnh hưởng đến sự cảm nhận của khách hàng. Tuy nhiên đây là yếu tố phải có của dịch vụ, vì vậy việc kém đáp ứng được yêu cầu này sẽ dẫn đến sự không hài lòng về dịch vụ và cả khả năng không sử dụng dịch vụ.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bentler, P.M. and Chou, C., 1987. Practical Issues in Structural Modeling. *Sociological Methods and Research*, 16, 78- 117
2. Daniel R. Williams, Michael E. Patterson, Joseph W. Roggenbuck & Alan E. Watson, 1992. Beyond the commodity metaphor: Examining emotional and symbolic attachment to place. *Leisure Sciences*. 14: 29-46. (Raykov & Widaman 1995)
3. Kouthouris, Alexandris, 2005. C Kouthouris, K Alexandris. *Journal of Sport & Tourism*, 2005
4. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang, 2007. Nghiên cứu khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM trong quản trị kinh doanh



## ASSESSMENT OF PATIENTS ON THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES AT CAN THO CITY OTOLARYNGOLOGY HOSPITAL

Huynh Thi Xuan Lan<sup>1\*</sup> and Nguyen Phuoc Quy Quang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Can Tho City Otolaryngology Hospital

<sup>2</sup>Tay Do University

(\*Email: huynhxuanlan1990@gmail.com.vn)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to assess patient satisfaction with the service quality at Can Tho City Otolaryngology Hospital. The research method was used according to the SERVQUAL model on the basis of collecting survey data, descriptive statistics, scale testing, factor analysis, correlation and regression analysis. The results showed that patient satisfaction was influenced by four important factors: Service capacity, Empathy, Responsiveness, and Tangible means. Although the reliability did not affect the overall satisfaction of the patients, this factor is considered important factor. The results of correlation and regression analysis showed that it is necessary to add more other factors to the evaluation model to increase the ability of explaining the variation of dependent variable. In addition, there was no difference in patient age group, patient's income, occupation and education level. Some management implications were suggested for improving service quality in hospitals.*

**Keywords:** *Affecting factor, medical service quality, Otolaryngology Hospital, satisfaction of patient*