

NEW CONTRIBUTIONS OF THE DISSERTATION

1. General information about the dissertation

Dissertation title:

Factors Affecting Customers' Continuance Intention to Use Medical Examination and Treatment Services at Healthcare Facilities in Ho Chi Minh City

Doctoral student: Ha Tien Ngoc

Major: Business Administration – Code: 9340101

Supervisors: Assoc. Prof. Dr. Phan Thanh Hoan - Dr. Huynh Thanh Tu

Training institution: University of Economics, Hue University

2. Contributions of the dissertation

2.1. Scientific and research contributions

The study develops and tests an integrated ECT-SOR model where Stimulus (S) is medical service quality, Organism (O) comprises satisfaction (emotional) and brand image (cognitive), and Response (R) is continuance intention. The model reveals a dual mechanism: S directly affects O, which then affects R, while ECT's expectation confirmation is embedded in the S–O relationship a novel contribution to patient behavior research in Vietnam. The dissertation also performs a multi-dimensional analysis, examining S's impact on each O component, the effects of both O components on R, and the reciprocal relationship between satisfaction and brand image. This confirms that brand image is not an external stimulus but an internal state within O, influenced by service quality and playing a key mediating role. Finally, a contextualized service quality scale is developed by integrating SERVPERF, the Donabedian framework, and Vietnam's Decision No. 56/QĐ-BYT, ensuring international validity, local legal relevance, and reliable measurement of constructs in the integrated SOR–ECT model.

2.2. Practical contributions

Based on the perspective that patients are customers, the dissertation proposes four managerial implications. First, it provides scientific evidence to help healthcare facilities in Ho Chi Minh City identify investment priorities in service quality and brand image to retain patients. Second, it guides the shift from a “doctor-centered” to a “patient-centered” model through expectation and emotion management. Third, it offers an internal measurement tool that helps hospitals early detect “pain points” in the patient experience. Fourth, it supports the Department of Health and the Ministry of Health in developing hospital evaluation criteria that emphasize experience and loyalty, helping reduce the number of patients seeking treatment abroad.

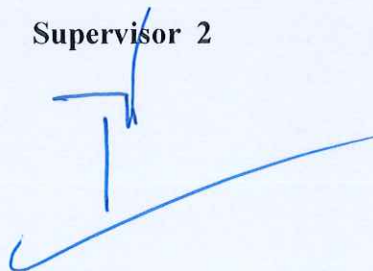
Huế, August 26, 2026

Supervisor 1



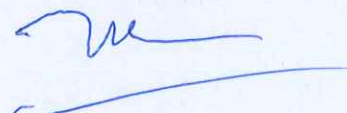
Phan Thanh Hoàn

Supervisor 2



Huỳnh Thanh Tú

Doctoral student



Hà Tiến Ngọc

ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN

1. Thông tin chung về luận án

Tên luận án: **Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh của khách hàng tại các cơ sở y tế Thành phố Hồ Chí Minh.**

Họ tên NCS: Hà Tiến Ngọc

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh Mã số 9340101

GV hướng dẫn: PGS.TS. Phan Thanh Hoàn

TS. Huỳnh Thanh Tú

Nơi đào tạo: Trường Đại học Kinh Tế, Đại học Huế

2. Đóng góp của Luận án

2.1. Đóng góp về mặt nghiên cứu, khoa học

Thứ nhất, tích hợp lý thuyết ECT và SOR. Nghiên cứu xây dựng và kiểm định mô hình tích hợp, vận hành cụ thể: Kích thích (S) là chất lượng dịch vụ y tế; Chủ thể (O) gồm sự hài lòng (cảm xúc) và hình ảnh thương hiệu (nhận thức); Phản ứng (R) là ý định tiếp tục sử dụng. Mô hình giải thích cơ chế tác động kép: S tác động trực tiếp đến O, sau đó đến R, đồng thời quá trình xác nhận kỳ vọng từ ECT được đặt bên trong mối quan hệ S–O. Đây là đóng góp mới lấp đầy khoảng trống nghiên cứu hành vi bệnh nhân tại Việt Nam. Thứ hai, phân tích đa chiều giữa các thành tố O và R. Luận án đồng thời kiểm định tác động của S đến từng thành tố O, tác động của hai thành tố O đến R, và mối quan hệ tương hỗ giữa sự hài lòng với hình ảnh thương hiệu. Phát hiện này khẳng định hình ảnh thương hiệu không chỉ là kích thích bên ngoài mà còn là trạng thái bên trong thuộc O, vừa chịu tác động từ chất lượng dịch vụ, vừa có vai trò trung gian quan trọng. Thứ ba, phát triển thang đo bối cảnh hóa. Thang đo chất lượng dịch vụ được tích hợp từ ba nguồn: SERVPERF, khung Donabedian và Quyết định 56/QĐ-BYT. Sự kết hợp này đảm bảo giá trị quốc tế, phản ánh thực tiễn và yêu cầu pháp lý Việt Nam, đồng thời đo lường tin cậy các khái niệm trong mô hình SOR–ECT tích hợp.

2.2. Đóng góp về mặt thực tiễn

Dựa trên quan điểm bệnh nhân là khách hàng, luận án đề xuất bốn hàm ý quản trị. Thứ nhất, cung cấp bằng chứng khoa học giúp cơ sở y tế tại TP. Hồ Chí Minh xác định ưu tiên đầu tư vào chất lượng dịch vụ và hình ảnh thương hiệu để giữ chân bệnh nhân. Thứ hai, định hướng chuyển từ mô hình “lấy bác sĩ làm trung tâm” sang “lấy người bệnh làm trung tâm” nhờ quản lý kỳ vọng và cảm xúc. Thứ ba, cung cấp công cụ đo lường nội bộ giúp bệnh viện phát hiện sớm “điểm đau” trong trải nghiệm. Thứ tư, hỗ trợ Sở Y tế và Bộ Y tế xây dựng tiêu chí đánh giá bệnh viện theo hướng chú trọng trải nghiệm và lòng trung thành, góp phần giảm bệnh nhân ra nước ngoài.

Huế, ngày 28 tháng 8 năm 2026

GVHD 1

GVHD 2

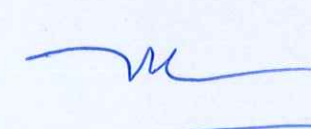
Nghiên cứu sinh



PGS.TS Phan Thanh Hoàn



TS Huỳnh Thanh Tú



NCS. Hà Tiến Ngọc