

PHIẾU KHẢO SÁT Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ TẠI CÁC TRUNG TÂM NHA KHOA

Lưu ý: không có câu trả lời đúng hay sai, tất cả ý kiến phản hồi đều có giá trị cho nghiên cứu này.

PHẦN I: THÔNG TIN TỔNG QUÁT

1. Ba tháng gần đây, Ông/Bà/Anh/Chị có sử dụng dịch vụ tại các trung tâm Nha Khoa không?

Có Không

Nếu **Không**, xin kết thúc phỏng vấn. Cảm ơn Ông/Bà/Anh/Chị đã tham gia khảo sát này.

Nếu **Có**, xin vui lòng trả lời tiếp phần sau.

2. Tên Trung tâm nha khoa Ông/Bà/Anh/Chị sử dụng dịch vụ:

Gọi “X” là trung tâm nha khoa đề cập ở câu 2 để trả lời phần tiếp theo.

3. Mục đích Ông/Bà/Anh/Chị sử dụng dịch vụ tại trung tâm Nha Khoa “X”:

Khám định kỳ Khám chữa bệnh Khám làm thẩm mỹ

4. Số lần Ông/Bà/Anh/Chị đã đến trung tâm nha khoa “X”:

1 lần 2-3 lần > 3 lần

5. Ông/Bà/Anh/Chị biết đến Trung tâm “X” là do:

Người quen giới thiệu Tìm kiếm thông tin trên mạng Xem quảng cáo

Khác (xin ghi rõ):

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: hotospss@gmail.com . Website: <http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Để được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ tranning trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach’s Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ VỀ DỊCH VỤ

Xin cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà/Anh/Chị với các phát biểu sau về trung tâm nha khoa “X” bằng cách đánh dấu (√) vào các ô tương ứng, với:		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung dung	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Trung tâm nha khoa X cài đặt nhiệt độ máy điều hòa mát dễ chịu	1	2	3	4	5
2	Bầu không khí bên trong trung tâm nha khoa X thoáng mát	1	2	3	4	5
3	Bên trong trung tâm nha khoa X có mùi thơm dễ chịu	1	2	3	4	5

Ô số 1: Hoàn toàn không đồng ý

Ô số 5: Hoàn toàn đồng ý

Còn với mức độ khác thì đánh vào các **ô số 2, 3 và 4**.

4	Tôi thấy ánh sáng đèn tại trung tâm nha khoa X dịu mắt	1	2	3	4	5
5	Trung tâm nha khoa X luôn giữ thông thoáng lối đi và cửa ra vào	1	2	3	4	5
6	Nhà vệ sinh ở trung tâm nha khoa X luôn được dọn rửa sạch sẽ	1	2	3	4	5
7	Môi trường bên trong trung tâm nha khoa X tạo sự thoải mái cho khách hàng khi ở đó.	1	2	3	4	5
8	Kiến trúc bên trong trung tâm nha khoa X thu hút	1	2	3	4	5
9	Kiến trúc bên trong trung tâm nha khoa X thể hiện đặc trưng rất riêng	1	2	3	4	5
10	Trang trí bên trong trung tâm nha khoa X có phong cách hợp thời	1	2	3	4	5
11	Cách bố trí của trung tâm nha khoa X giúp khách hàng dễ dàng đi lại	1	2	3	4	5
12	Cách bố trí của trung tâm nha khoa X giúp tôi dễ dàng tìm thấy nơi cần đến	1	2	3	4	5
13	Trung tâm nha khoa X bố trí chỗ ngồi chờ thoải mái	1	2	3	4	5
14	Ghế ngồi chờ tại trung tâm nha khoa X có chỗ dựa thoải mái	1	2	3	4	5
15	Tôi thấy hài lòng với cách ứng xử của nhân viên tại trung tâm nha khoa X.	1	2	3	4	5
16	Nhân viên tại trung tâm nha khoa X hiểu được nhu cầu của tôi.	1	2	3	4	5
17	Nhân viên trung tâm nha khoa X thể hiện sự tận tâm khi đáp ứng nhu cầu của tôi.	1	2	3	4	5
18	Tôi cảm thấy yên tâm khi giao dịch với nhân viên trung tâm nha khoa X.	1	2	3	4	5
19	Nhân viên trung tâm nha khoa X có thái độ rất tốt.	1	2	3	4	5
20	Tôi không cảm thấy bị lừa phỉnh bởi nhân viên trung tâm nha khoa X.	1	2	3	4	5
21	Nhân viên trung tâm nha khoa X thực hiện dịch vụ ngay cho tôi	1	2	3	4	5
22	Nhân viên trung tâm nha khoa X thực hiện dịch vụ cho tôi đúng ngay lần đầu	1	2	3	4	5
23	Nhân viên trung tâm nha khoa X có thể giải quyết yêu cầu của tôi	1	2	3	4	5
24	Nhân viên trung tâm nha khoa X là trông rất đáng tin tưởng	1	2	3	4	5
25	Nhân viên trung tâm nha khoa X trông rất chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
26	Nhân viên trung tâm nha khoa X có vẻ ngoài rất lịch sự	1	2	3	4	5
27	Sử dụng dịch vụ của trung tâm nha khoa X giúp tôi tự tin trong giao tiếp hàng ngày	1	2	3	4	5
28	Sử dụng dịch vụ của X giúp tôi không còn lo lắng về vấn đề răng miệng nữa.	1	2	3	4	5
29	Sử dụng dịch vụ tại trung tâm nha khoa X giúp tôi tự tin trong công việc.	1	2	3	4	5
30	Tôi cho rằng sử dụng dịch vụ của trung tâm nha khoa X là việc làm tốt.	1	2	3	4	5
31	Nhân viên trung tâm X cho tôi biết nhiều kiến thức về sức khỏe răng miệng	1	2	3	4	5
32	Tôi nhận được nhiều thông tin từ các khách hàng khác cùng sử dụng dịch vụ của X	1	2	3	4	5
33	Tôi nhận được kiến thức mới khi sử dụng dịch vụ tại trung tâm nha khoa X	1	2	3	4	5
34	Tôi thích các dịch vụ của trung tâm nha khoa X	1	2	3	4	5
35	Tôi thấy vui với sự lựa chọn sử dụng dịch vụ của trung tâm nha khoa X	1	2	3	4	5
36	Giá trị mà tôi nhận được tại X tùy thuộc vào nỗ lực của cá nhân tôi.	1	2	3	4	5
37	Tôi tin là dịch vụ nhận được từ X tương xứng với chi phí đã trả	1	2	3	4	5
38	Khi xem xét chi phí đã trả, tôi tin là chất lượng dịch vụ nhận được từ X là tốt	1	2	3	4	5
39	Tôi tin rằng trung tâm nha khoa X luôn cung cấp các dịch vụ có chất lượng	1	2	3	4	5

40	Tôi cảm thấy vui khi bạn bè tôi cũng sử dụng dịch vụ tại trung tâm nha khoa X.	1	2	3	4	5
41	Tôi thấy thú vị khi những người thân quen của tôi cũng sử dụng dịch vụ tại X	1	2	3	4	5
42	Các hoạt động xã hội của X làm tôi thấy thú vị khi sử dụng dịch vụ ở đây.	1	2	3	4	5
43	Tôi thường nghe những điều tốt về trung tâm nha khoa X.	1	2	3	4	5
44	Uy tín của trung tâm nha khoa X có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp.	1	2	3	4	5
45	Tôi tin rằng mọi người sẽ có cái nhìn tốt về trung tâm nha khoa X.	1	2	3	4	5
46	Tôi sẽ nói những điều tốt đẹp về trung tâm nha khoa X tới những người khác.	1	2	3	4	5
47	Tôi sẽ giới thiệu X cho ai có nhu cầu sử dụng dịch vụ nha khoa.	1	2	3	4	5
48	Tôi sẽ khuyến khích bạn bè, người thân sử dụng dịch vụ tại trung tâm nha khoa X.	1	2	3	4	5
49	Tôi sẽ xem X là sự lựa chọn đầu tiên khi cần sử dụng dịch vụ nha khoa.	1	2	3	4	5
50	Tôi sẽ sử dụng lại dịch vụ tại trung tâm nha khoa X trong thời gian tới.	1	2	3	4	5
51	Tôi sẽ vẫn đến trung tâm nha khoa X ngay cả khi nơi khác có giá rẻ hơn.	1	2	3	4	5

PHẦN III: THÔNG TIN KHÁC

Xin Ông/Bà/Anh/Chị cho biết một số thông tin khác để trình bày các dữ liệu thống kê.

Giới tính: Nữ Nam

Nhóm tuổi: 18-25 26-35 36-45 46-55 >55 tuổi

Tình trạng gia đình: Có gia đình, không con Có gia đình, có con Độc thân

Thu nhập trung bình hàng tháng của Ông / Bà (Triệu đồng):

< 5 triệu 5 – 10 triệu Trên 10 – 20 triệu Trên 20 triệu

Nghề nghiệp:

Doanh nhân Nhân viên VP Công nhân Nghề tự do Nội trợ
 Hưu trí Khác (xin ghi rõ):

Chi phí khám chữa bệnh của Ông/ Bà/Anh/Chị được chi trả bởi:

Một phần hoặc hoàn toàn do BHYT chi trả
 Hoàn toàn do bản thân/ gia đình chi trả
 Khác (xin ghi rõ):

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà/Anh/Chị!