

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر شکست خدماتی و تاثیر آن بر رضایت و اعتماد مشتری

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت کسب و کار با گرایش توسعه دانش بنیان (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

کامران نظری - استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

پیمان اکبری - استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

خدیجه شجاعی مهر - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف، بررسی عوامل موثر بر شکست خدماتی و تاثیر آن بر رضایت و اعتماد مشتری در بیمارستان های تابعه شهر اهواز انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی بوده و از لحاظ روش اجرا، از نوع مطالعات توصیفی- همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش در بخش کیفی پزشکان، متخصصان و خبرگان سه بیمارستان رازی، امام خمینی و گلستان اهواز بودند روش نمونه گیری در بخش کیفی به صورت نمونه گیری هدفمند و تا اشباع نظری انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها در بخش کیفی از مصاحبه نیمه ساختارمند استفاده شد. همچنین برای آنالیز داده های حاصل از مصاحبه ها از روش تحلیل تم استفاده شد. برای تجزیه داده ها از نرم افزار MAXQDA ۲۰۱۸ استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مصاحبه های پژوهش نشان داد که تعداد ۴ تم اصلی با عنوان های عوامل مدیریتی، عوامل اقتصادی، عوامل علمی-مدیریتی و منابع انسانی به عنوان عوامل موثر بر شکست خدماتی به دست آمد.

کلمات کلیدی:

شکست خدمات، رضایت مشتری، اعتماد مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1780458>

