

تحلیل مسیر کیفیت خدمات بر شهرت سازمانی با نقش عملکرد، رضایت و اعتماد در دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی خراسان رضوی

مهدی فائزی^۱، دکتر سید مرتضی غیور باغبانی^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد موسسه آموزشی عالی سناباد

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه بین المللی امام رضا(ع)

چکیده

بررسی تحولات در سال‌های اخیر نشان می‌دهد که خدمات به صورت وسیعی در حال گسترش است و مسأله رقابتی شدن در خدمات امر انکارناپذیری است. رشد صنعت خدمات در گرو یک برنامه ریزی دقیق و اتخاذ روش‌های مناسب است. این پژوهش به تحلیل مسیر کیفیت خدمات بر شهرت سازمانی با نقش عملکرد، رضایت و اعتماد در دفتر رسیدگی اسناد پزشکی خراسان رضوی می‌پردازد. محقق جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد وو و همکاران (۲۰۱۸) استفاده نموده است. روایی پرسشنامه از طریق اساتید محترم تبیین و جهت پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. نمونه آماری این پژوهش شامل تعداد ۳۸۴ نفر از مشتریان دفتر اسناد پزشکی خراسان رضوی می‌باشد که به صورت روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. اطلاعات جمع‌آوری شده به کمک روش‌های آماری و با استفاده از نرم افزارهای SPSS و معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. این پژوهش دارای ۶ فرضیه است. یافته‌های تحلیل اکتشافی نشان می‌دهد که: کیفیت خدمات بر عملکرد کارکنان دفتر رسیدگی اسناد پزشکی تاثیر گذار است. کیفیت خدمات بر رضایت بیمه شدگان دفتر رسیدگی اسناد پزشکی تاثیر گذار است. کیفیت خدمات بر اعتماد کارکنان دفتر رسیدگی اسناد پزشکی تاثیر گذار است. رضایت بیمه شدگان بر اعتماد کارکنان دفتر رسیدگی اسناد پزشکی تاثیر گذار است. رضایت بیمه شدگان بر رضایت بیمه شدگان دفتر رسیدگی اسناد پزشکی تاثیر گذار است. تمام فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید واقع شدند. و در نهایت پیشنهاداتی به سازمان مربوطه ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: اعتماد، رضایت، شهرت سازمانی، کیفیت خدمات.