

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت زندگی کاری و رابطه ی آن با مدیریت ارتباط با مشتری بیمارستان امام خمینی شهر سراب

محل انتشار:

اولین همایش علمی پژوهشی یافته های نوین علوم مدیریت، کارآفرینی و آموزش ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

امیر لعلی سرابی - استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی کیفیت زندگی کاری و رابطه ی آن با مدیریت ارتباط با مشتری بیمارستان امام خمینی شهر سراب پرداخته شده است جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان بیمارستان امام خمینی که در حدود 230 نفر می باشند انتخاب شده که از بین آنها 140 نفر از طریق جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب شده اند. روش تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش از نوع توصیفی- همبستگی بود. برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز این پژوهش از پرسشنامه 24 سوالی سنجش کیفیت زندگی شغلی والتون و پرسشنامه 14 سوالی مدیریت ارتباط با مشتری استفاده شده است. تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و مدیریت ارتباط با مشتری بیمارستان امام خمینی شهر سراب رابطه معناداری وجود دارد. بین میزان اعتماد کارکنان و مدیریت ارتباط با مشتری رابطه معناداری وجود دارد. بین میزان معیارهای زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت زندگی کاری، اعتماد کارکنان، معیارهای زندگی کاری، مدیریت ارتباط با مشتری، بیمارستان امام خمینی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/413333>

