

THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TẠI BỆNH VIỆN VẠN PHÚC 1 – NGHIÊN CỨU ỨNG DỤNG TRÊN MÔ HÌNH SERVQUAL

2. Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh **3. Mã số:** 8340101

4. Họ và tên học viên: DƯƠNG THỊ THU LÝ

5. Khóa đào tạo: 06 (2019 – 2021)

6. Người hướng dẫn khoa học: Tiến sĩ NGUYỄN NGỌC MAI

7. Tên cơ sở đào tạo: Trường Đại học Thủ Dầu Một

8. Tóm tắt các kết quả nghiên cứu của luận văn

8.1. Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận

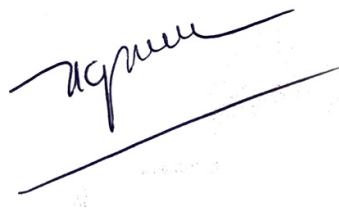
Nghiên cứu chất lượng dịch vụ khách hàng tại Bệnh viện Vạn Phúc 1. Từ đó là tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu và các phân tích liên quan khác.

Đề tài góp phần làm rõ, bổ sung vào hệ thống cơ sở lý luận về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại bệnh viện.

8.2. Những điểm mới rút ra từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát

Tổng kết từ các nghiên cứu trong nước và ngoài nước cho thấy các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ khách hàng rất nhiều và đa dạng về nội dung, cách tiếp cận. Tuy nhiên, không có nhiều các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng tại cơ sở y tế và đặc biệt là chưa có nghiên cứu nào xây dựng thang đo kết hợp dựa trên Bộ Tiêu chí Đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) để đánh giá mức độ các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng tại bệnh viện. Đây chính là khoảng trống trong các nghiên cứu, và đó cũng là lý do học viên lựa chọn làm điểm mới nghiên cứu trong luận văn này.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC



TS. NGUYỄN NGỌC MAI

HỌC VIÊN



DƯƠNG THỊ THU LÝ