

Еммануель Мітайре Тарурхор, Генрі Осахон Осазевбару

Роль постачання та рівня задоволеності клієнтів у секторі охорони здоров'я штату Дельта, Нігерія

Предметом дослідження є вплив управління постачанням на рівень задоволеності клієнтів часом виконання замовлення (умовна змінна) у державних лікарнях штату Дельта, Нігерія. Метою дослідження є збагачення наявної літератури з управління постачанням і оцінювання рівня задоволеності клієнтів у країнах, що розвиваються, на прикладі штату Дельта, Нігерія. Було проведено анкетування, що містило в собі 105 питань для оцінювання змінних управління постачанням. До вибірки увійшли 265 лікарів, медсестер, фармацевтів і співробітників медичних лабораторій. Аналогічним чином були опитані 160 пацієнтів, аби оцінити рівень їх задоволеності отриманими послугами. Для аналізу даних використано моделювання множинної регресії та структурних рівнянь. Результати моделювання структурними рівняннями підтверджують доцільність моделі, оскільки час виконання замовлення виконує роль модератора між стратегічним партнерством з постачальниками, ощадливим виробництвом та інформаційними технологіями, які є показниками управління постачанням та рівня задоволеності клієнтів. Крім того, встановлено позитивний і статистично значущий зв'язок між стратегічним партнерством з постачальниками, практикою ощадливого виробництва та рівнем задоволеності клієнтів на рівні 5%.

Час виконання замовлення має позитивний і статистично значущий вплив на рівень задоволеності клієнтів. Встановлено, що показники управління постачанням і часу виконання замовлення визначають рівень задоволеності клієнтів. Таким чином, уряду рекомендується зосередитися на термінах виконання замовлення, щоб запобігти браку запасів основних матеріалів у лікарнях.

Ключові слова: інформаційні технології, час виконання замовлення, ощадливе виробництво, стратегічне партнерство з постачальниками, модель структурних рівнянь

Класифікація JEL: L32, M11, M31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.