

عنوان مقاله:

تحلیل شکاف کیفیت خدمات سرپایی با استفاده از مدل SERVQUAL در درمانگاه شهید مطهری شیراز در سال ۱۳۹۳

محل انتشار:

مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، دوره ۱۴، شماره ۱۲ (سال: ۱۳۹۴)

تعداد صفحات اصل مقاله: ۱۸

نویسندگان:

پیوند باستانی - دانشگاه علوم پزشکی شیراز

امید براتی - دانشگاه علوم پزشکی شیراز

احمد صادقی - دانشگاه علوم پزشکی شیراز

سعیده شریفی - دانشگاه علوم پزشکی شیراز

شهاب الدین ابهری - دانشگاه علوم پزشکی شیراز

خلاصه مقاله:

چکیده زمینه و هدف: سنجش ابعاد کیفیت در بخش بهداشت و درمان با توجه به حساسیت خدمات ارائه شده در این حوزه از اهمیت بالایی برخوردار است. این مطالعه، با هدف ارزیابی تحلیل شکاف کیفیت خدمات سرپایی ارائه شده در درمانگاه شهید مطهری شهر شیراز انجام گرفت. مواد و روش ها: پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی است که در تابستان ۱۳۹۳ بر روی ۲۰۰ نفر از مراجعه کنندگان به درمانگاه شهید مطهری شیراز صورت گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد SERVQUAL بود که کیفیت خدمات را در شش بعد (عوامل فیزیکی یا ملموسات، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر یا تضمین، همدلی و دسترسی) مورد سنجش قرار داد. داده ها با استفاده از آزمون های آماری t مستقل، t زوجی و آنالیز واریانس یک طرفه مورد تحلیل قرار گرفتند. یافته ها: تفاوت معنی داری میان ادراک و انتظار بیماران پیرامون ابعاد شش گانه کیفیت خدمات وجود داشت ($p < 0.05$). در تمام ابعاد کیفیت شکاف منفی مشاهده شد، بدین معنی که انتظارات فراتر از ادراکات بود. میانگین شکاف کلی کیفیت ۶۳٪ - بدست آمد که بیشترین میانگین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی (۸۵٪ -) و کمترین شکاف مربوط به بعد فیزیکی و ملموسات (۴۵٪ -) بود. بین متغیر وضعیت تاهل با بعد همدلی ($p = 0.032$) و بین متغیر سطح تحصیلات با ابعاد ملموس و فیزیکی ($p = 0.011$)، قابلیت اطمینان خدمت ($p = 0.012$)، پاسخگویی ($p = 0.032$) و همدلی ($p = 0.020$) رابطه آماری معنی دار مشاهده شد. نتیجه گیری: بیماران مراجعه کننده به این درمانگاه کیفیت خدمات را در حد مناسب و قابل قبول ارزیابی نکرده اند؛ لذا ضروری است برنامه ریزی های موثر در جهت کاهش شکاف کیفیت و ارتقای آن و نیز برآورده ساختن انتظارات مراجعه کنندگان از سوی مسئولان درمانگاه انجام پذیرد. واژه های کلیدی: کیفیت خدمات، ادراکات، انتظارات، مدل سروکوال، بخش سرپایی، شیراز

کلمات کلیدی:

Service quality, Perceptions, Expectations, SERVQUAL model, Outpatient ward, Shiraz

کیفیت خدمات، ادراکات، انتظارات، مدل سروکوال، بخش سرپایی، شیراز

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1710899>



