

## عنوان مقاله:

سنجش رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات داروخانه ها با رویکرد ترکیبی و اصلاح شده Kano و Servqual

## محل انتشار:

مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره 11، شماره 2 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

ابولقاسم عربیون - استادیار، مدیریت، دانشکده کارآفرینی، پژوهشگاه توسعه و سیاستگزاری کارآفرینی دانشگاه تهران

جمال الدین کبوتری - کارشناس ارشد، مدیریت، دانشگاه شهید باهنر کرمان

مهدی هاشمی - کارشناس ارشد، مدیریت، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

محمد پیران - دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت کارآفرینی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

مقدمه: داروخانه‌ها به‌عنوان تنه‌های مرجع رسمیت‌حویلداری و به‌بیماران، دارای اهمیت‌ترین نقش در ارائه دارو و مشاوره‌های دارویی به بیماران، در سطح جامعه می‌باشند. لذا هدف این پژوهش، شناسایی وضعیت رضایت مشتریان از کیفیت خدمات داروخانه‌های شبانه‌روزی شهر بوشهر در سال ۱۳۹۰، با استفاده از مدل‌های Kano و Servqual و ارائه راهکارها یا اجرای تدابیر ارتقاء کیفیت وضعیت موجود بوده است. روش بررسی: این پژوهش کاربردی و مطالعه ایتوصیفی است. جامعه مورد پژوهش، مشتریان و مراجعین به چهار داروخانه شبانه‌روزی شهر بوشهر در سال ۱۳۹۰ بود. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌های استاندارد سنجش کیفیت خدمات و Kano بوده است و از روش نمونه‌گیری تصادفی از میان مراجعه‌کنندگان به داروخانه‌های شبانه‌روزی، ۳۹۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب و پرسش‌نامه‌ها در اختیار آنان قرار گرفت. تحلیل پرسشنامه Servqual، بر اساس تحلیل شکاف مابین انتظارات و ادراکات مراجعین، و پرسش‌نامه Kano بر مبنای فراوانی پاسخ‌ها بوده است. یافته‌ها: تفاوت محسوسی بین کیفیت خدمات ارائه شده از سوی داروخانه‌های شبانه‌روزی بوشهر و ادراکات مراجعین وجود داشته و از میان ۲۹ ویژگی مطرح شده ۱۷ ویژگی دارای شکاف منفی بودند، که این شاخص‌ها وارد مدل Kano شدند که ۴ شاخص جزء نیازهای الزامی، ۶ شاخص جزء نیازهای تک بعدی، ۵ شاخص جزء نیازهای جذاب و ۲ شاخص در دسته بی‌تفاوتی قرار گرفتند. نتیجه‌گیری: همبستگی مثبت و قوی میان شاخص‌های کیفیت ارائه خدمات داروخانه و رضایت مراجعین مشاهده شد که به‌نام‌ه‌ریزیدر جهت بهبود وضعیت خدمت‌دهی داروخانه‌های شبانه‌روزی، می‌تواند به‌افزایش رضایت بیماران منجر شود.

## کلمات کلیدی:

رضایتمندی، کیفیت خدمات، داروخانه

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1800013>

