

## عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستان های صنعت نفت جنوب کشور با استفاده از مدل سرکوال

## محل انتشار:

پنجمین همایش علمی پژوهشی یافته های نوین علوم مدیریت، کارآفرینی و آموزش ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

جهانبخش رحیمی باغملک - عضو هیات علمی گروه مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران

حسن ساداتی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران

## خلاصه مقاله:

این مطالعه در سال 1396 و با هدف ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستان های صنعت نفت جنوب کشور با استفاده از مدل سرکوال انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه بیماران بیمارستان های منطقه جنوب صنعت نفت کشور که دارای شروط زیر بودند: مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر، سپری شدن حداقل دو روز از بستری شدن آنها، داشتن هوشیاری کامل، نداشتن درد زیاد، تشکیل می دادند (250 نفر). مطابق با جدول مورگان 148 نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب و در پژوهش شرکت داده شدند. پایایی پرسشنامه بوسیله آلفای کرونباخ و روایی آن توسط روایی محتوا-ظاهری تایید شد. آزمون اسمیرنف کولموگروف تک نمونه ای، و تی تست 2 نمونه ای وابسته جهت آزمون فرضیات پژوهش مورد استفاده قرار گرفتند. نتایج نشان داد که در همه ابعاد بین انتظارات و ادراکات بیماران تفاوت معناداری وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بیمارستان های منطقه جنوب صنعت نفت، سرکوال

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/726353>

