

عنوان مقاله:

رابطه مولفه های کیفیت خدمات درمانی بر رضایت مشتریان در بیمارستان علی ابن ابیطالب (ع) شهرستان زاهدان بر اساس مدل سروکوال

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی الگوهای مدیریت در عصر پیشرفت (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسندگان:

جعفر لک زایی - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد

زینب لک زایی - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد

عبدالعلی کشته گر - عضو هیئت علمی، دانشگاه سیستان و بلوچستان

ابراهیم حدادی - عضو هیئت علمی، دانشگاه سیستان و بلوچستان

خلاصه مقاله:

بسیاری از سازمانها به خصوص سازمان های خدماتی متناسب با آرمان و ماموریت شان رویکرد ویژه ای به مبحث کیفیت و مدیریت آن نموده اند. این تحقیق با هدف بررسی رابطه مولفه های کیفیت خدمات درمانی بر رضایت مشتریان در بیمارستان علی ابن ابیطالب (ع) شهرستان زاهدان بر اساس مدل سروکوال انجام گرفت. روش بررسی و انجام تحقیق توصیفی-پیمایشی و همچنین از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری این پژوهش شامل مشتریان بیمارستان در سال 94 (1000 نفر) با حجم نمونه برابر با 278 نفر می باشد. روش تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان و ابزار پژوهش پرسشنامه مقیاس سروکوال (32 سوالی پنج گزینه ای) می باشد. روایی این پژوهش از نوع محتوایی و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ 91% برای کل پرسشنامه برآورد گردید. جهت تحلیل آماری، داده ها از شاخص های آماری مرکزی و پراکندگی مانند درصد فراوانی، نمودار و جدول می باشد و همچنین برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون های کولموگروف-اسمرینوف و ویلکاکسون با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 20، تجزیه و تحلیل آماری بر روی داده ها انجام پذیرفت. نتایج و یافته های این تحقیق نیز حاکی از عدم تحقق انتظارات بیماران بر رضایت مشتریان در هفت بعد عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، اعتماد، فرآیند ارائه خدمات، مسیولیت پذیری اجتماع و سازمان خدماتی از کیفیت خدمات این بیمارستان بوده و بین انتظارات و ادراکات مشتریان شکاف وجود دارد و لیکن در بعد همدلی دارای شکاف مثبت بین انتظارات و ادراکات بیماران بوده و نشان از تحقق انتظارات بیماران بر رضایت مشتریان دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، ادراکات مشتریان، انتظارات مشتریان، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/728066>

