

عنوان مقاله:

بررسی شکاف کیفیت خدمات درمانی خریداری شده از پزشکان استان زنجان

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

وحیده علیپور - استادیار گرو مدیریت و حسابداری دانشگاه زنجان، دانشکده علوم اجتماعی، زنجان، ایران

حسین عظیمی - استادیار گرو مدیریت و حسابداری دانشگاه زنجان، دانشکده علوم اجتماعی، زنجان، ایران

یوسف میرزایی شیرازی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - تحول، دانشگاه زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

در بخش خدمات بهداشتی موضوع کیفیت خدمات دارای جایگاه ویژه ای است، زیرا وظیفه و رسالت خطیر حفظ سلامت در جامعه هر عهده این بخش است. هدف از مطالعه حاضر بررسی کیفیت خدمات درمانی خریداری شده از پزشکان استان زنجان می باشد. پژوهش حاضر، از حیث هدف پژوهشی کاربردی است و از نظر روش پژوهش توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش رامشتریان مراکز درمانی استان زنجان تشکیل می دهد. شیوه نمونه گیری تصادفی بوده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد می باشد. که روایی آن توسط خبرگان و پایایی آن با استفاده از مدل معادلات ساختاری و آلفای کرونباخ مطلوب ارزیابی شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار plس و spss انجام شد. بر اساس نتایج این پژوهش، در تمامی ابعاد کیفیت خدمات بهداشتی درمانی و عبارات مربوط به سنجش آن شکاف منفی کیفیت وجود داشت و در همه ابعاد کیفیت خدمات، میانگین انتظارات بالاتر از میانگین نمرات ادراکات بود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، خدمات درمانی، کیفیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/785065>

