

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات درمانی بر اساس شیوه خدمات ارائه شده از منظر ادراکات و انتظارات مشتریان در بیمارستان های دانشگاهی شهرستان کرمانشاه

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسنده:

آرزو ثابت - کارشناس ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

خلاصه مقاله:

موفقیت تمام سازمان ها و موسسات تحت تاثیر عوامل متعددی قرار دارد که یکی از مهم ترین آن ها رضایتمندی مشتریان است . برای استفاده از برداشت ها و نگرش مشتریان جهت ارزیابی کیفیت خدمات باید از ابزار مناسب استفاده کرد. ابزاری که غالباً در این زمینه مورد استفاده قرار می گیرد، مدل سروکوال است. در بخش خدمات بهداشتی نیز موضوع کیفیت دارایی جایگاه ویژه ای است و از جمله واحدهایی که در ارائه خدمات درمانی به جامعه بیشترین نقش را دارا می باشد، بیمارستانها هستند. بنابراین بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در بیمارستان ها اهمیت زیادی دارد. در همین راستا پژوهشگر با استفاده از مدل سروکوال به ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستان های دانشگاهی شهرستان کرمانشاه پرداخته است. این پژوهش کاربردی به مطالعه رابطه میان کیفیت خدمات درمانی با ادراکات و انتظارات مشتریان در پنج بعد ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی میپردازد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه ای است که بر اساس پنج بعد فوق طراحی شده است. جامعه پژوهش مشتمل بر ترخیص شدگان بیمارستان های دانشگاهی شهرستان کرمانشاه می باشد. برای پردازش اطلاعاتو تحلیل آنها نیز از نرم افزار SPSS و Amos استفاده شده است و یافته ها نشان می دهد بین ادراکات و انتظارات مشتریان از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات در بیمارستان های مورد مطالعه، بین ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات از منظر ادراکات و انتظارات مشتریان، همچنین بین بیمارستان های مورد مطالعه از نظر کیفیت خدمات در هر یک از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات تفاوت معناداری وجود دارد و بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش موثرترین بعد در ارتقاء سطح کیفیت خدمات در بیمارستان های مورد مطالعه از منظر ادراکات و انتظارات مشتریان، بعد تضمین می باشد. همچنین در میان ابعاد کیفیت خدمات، بعد پاسخگویی و بعد ملموسات بر بعد قابلیت اطمینان تاثیرگذارند یعنی افزایش ادراکات مشتریان از سطوح مختلف پاسخگویی و نیز افزایش ادراکات مشتریان از سطوح مختلف ملموسات سبب افزایش کیفیت خدمات می شود.

کلمات کلیدی:

کیفیت، ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/897409>

