



فصلنامه طب جنوب

پژوهشکده زیست-پزشکی خلیج فارس

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر

سال سیزدهم، شماره ۴، صفحه ۲۷۹ - ۲۷۳ (زمستان ۱۳۸۹)

طراحی روشی بر مبنای تلفیق مدل‌های مفهومی سنجش کیفیت خدمت با استفاده از فنون

تصمیم‌گیری چندمعیاره: مطالعه موردی بیمارستان‌های شهرستان شیراز

حمید شاهبندرزاده^{۱*}، داریوش محمدی زنجیرانی^۱، مهران ابراهیمی^۱، مسعود محمدی باغملایی^۲

^۱گروه انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

^۲گروه بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بوشهر

چکیده

زمینه: رمز موفقیت سازمان‌های خدماتی را می‌توان در مشتری‌مداری و توجه به کیفیت خدمت جستجو کرد. به دلیل اهمیت کیفیت خدمت در صنایع خدماتی و آثار برجسته آن بر خشنودی مشتری، همواره این سوال مطرح می‌شود که چگونه می‌توان کیفیت خدمت را مورد سنجش قرار داد. پژوهش حاضر درصدد ارائه مدلی جهت سنجش کیفیت خدمت در بخش بهداشت و درمان است.

مواد و روش‌ها: با بررسی ادبیات پژوهش، ابعاد و مؤلفه‌های سنجش کیفیت خدمت در بخش بهداشت و درمان شناسایی گردید. پس از پالایش ابعاد، به جمع‌آوری داده از بیماران بیمارستان‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی اقدام گردید. به‌منظور تحلیل داده‌ها از رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری بهره‌گیری شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که ابعاد مدل پیشنهادی از پایایی و روایی بالایی جهت سنجش کیفیت خدمت در بخش بهداشت و درمان برخوردارند.

نتیجه‌گیری: قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی، جو و محسوسات، پیامد و مسئولیت اجتماعی را می‌توان از ابعاد کیفیت خدمت در بخش بهداشت و درمان به‌شمار آورد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمت، بهداشت و درمان، مدلسازی معادلات ساختاری، مشتری‌مداری

دریافت مقاله: ۸۹/۲/۱ - پذیرش مقاله: ۸۹/۳/۲۳

*بوشهر، بهمنی، دانشگاه خلیج فارس، دانشکده ادبیات و علوم انسانی

Email: shahbandarzadeh@pgu.ac.ir