

تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات مراکز درمانی با استفاده از مدل سروکوال (Servqual) (مطالعه موردی: بیمارستان شهید رهنمون یزد)

سید حبیب اله میرغفوری*^۱، حبیب زارع احمدآبادی^۲

چکیده

مقدمه: بسیاری از سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های خدماتی متناسب با آرمان و مأموریت شان رویکرد ویژه‌ای به مبحث کیفیت و مدیریت آن نموده‌اند.

روش بررسی: این پژوهش درصدد آن است تا با توجه به اهمیت موضوع کیفیت خدمت‌رسانی در مراکز درمانی، با استفاده از مدل تحلیل شکاف و تکنیک سروکوال به تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات درمانی ارایه شده در یک مطالعه موردی (بخش داخلی بیمارستان شهید رهنمون یزد) بپردازد. بدین منظور بر مبنای شکاف‌های ۵ گانه کیفی خدمت، پرسشنامه‌ای با هدف سنجش سطح ادراکات و انتظارات بیماران و کارکنان از خدمات درمانی بیمارستان طراحی و پیمایش شده است.

نتایج: با کاربرد آزمون‌های آماری ناپارامتریک، پیشنهادهای جهت بهبود کیفیت خدمات درمانی در سطح مطالعه موردی ارایه گردیده است. آزمون‌های آماری در پنج حوزه مفهومی شکل دهنده کیفیت خدمات شامل ملموسات، پاسخگویی، تضمین، اعتبار و همدلی صورت گرفته است. نتایج نشان دهنده آن است که بیماران بخش داخلی از نحوه‌ی پاسخگویی ارایه دهندگان خدمات رضایت دارند ولیکن بین انتظارات و ادراکات آنها از کیفیت خدمات در سایر حوزه‌ها تفاوت معنی داری مشاهده می‌گردد. نتیجه‌گیری: مدیران مراکز خدمات درمانی، با استفاده مدل‌های تحلیل کیفیت خدمات قادر خواهند بود تا شکاف‌های ایجاد شده بین دو وجه ارایه خدمت، یعنی بیماران و پرسنل مراکز درمانی را شناخته و به برنامه‌ریزی جهت تقویت و اصلاح نابسامانی‌ها بپردازند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، سروکوال، مدل تحلیل شکاف، رضایت مندی مشتری

مقدمه

بنابراین تلاش‌های دانشمندانی چون پاراسورامان (Parasuraman) و زیت‌هامل (Zeithaml) در شناسایی و معرفی ابعاد و مؤلفه‌های کیفی، راه را برای اندازه‌گیری کیفیت در سازمان‌های خدماتی هموار ساخت^(۵،۶،۷).

مدل سروکوال (Service Quality Model) (Servqual) یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف (Gap Analysis Model) نیز معروف است^(۸). مدل سروکوال توسط پاراسورامان (Parasuraman) و زیت‌هامل (Zeithaml) ابداع

همزمان با گسترش حوزه تجاری و اقتصادی بخش خدمات، نیاز به مدیریت کیفیت فراگیر در این بخش بیش از پیش مطرح گردید^(۱). هرچند موانعی چون فناپذیر بودن خدمت، تفکیک ناپذیری خدمت از خدمت دهنده و زمان و مکان ارایه آن، وابستگی کیفیت را به موارد نسبی و مبهم بیشتر و بنابراین اندازه‌گیری آن را بسیار پیچیده تر می‌نمود^(۲،۳،۴).

* ۱- نویسنده مسئول: استادیار و مدیر گروه مدیریت صنعتی دانشگاه یزد
تلفن: ۰۳۵۱۸۲۱۰۳۱۱، همراه: ۰۹۱۳۳۵۴۰۵۳۵

Mirghafoori@yazduni.ac.ir Email:

۲- دانشجوی دوره دکتری مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی
تاریخ دریافت: ۱۳۸۵/۲/۱۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۵/۹/۳۰