

ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات پایگاه‌های بهداشتی شهر خرم‌آباد بر اساس مدل سروکوال

مینا سادات هاشمی کاسوایی^۱، سجاد بازگیر^۲

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناس ارشد عمران، دانشگاه صنعتی مالک اشتر تهران

چکیده

پایگاه‌های بهداشتی از جمله مراکز دولتی در حوزه بهداشت و درمان هستند که با حجم زیادی از ارباب‌رجوع، به‌صورت روزانه ارتباط دارند. از این رو سطح کیفیت خدمات قابل ارائه در این پایگاه‌ها در ایجاد رضایت عمومی مؤثر است. هدف از پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات پایگاه‌های بهداشتی شهر خرم‌آباد بر اساس مدل سروکوال است. این پژوهش از لحاظ هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ مسئله پژوهش و گردآوری و تحلیل داده‌ها توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری مورد مطالعه کلیه خانوارهای مراجعه‌کننده به مراکز بهداشتی در سطح شهر خرم‌آباد است. حجم نمونه با استفاده از فرمول Cochrane ۳۸۰ نفر انتخاب شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه بوده که از ۲۴ سؤال برای ارزیابی کیفیت خدمات تشکیل یافته است. این پرسشنامه‌ها با انجام هماهنگی‌های لازم در چندین نوبت در مراکز مختلف در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار گرفته است. بر اساس یافته‌های حاصل از این پژوهش، خدمات ارائه‌شده در ابعاد پنج‌گانه پایین‌تر از انتظارات مراجعین است و شکاف در بعد عوامل محسوس نسبت به ابعادی همچون تضمین و همدلی بیشتر است. برای ارزیابی معناداری شکاف‌ها از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون استفاده شده است. مطابق با نتایج حاصل از این آزمون در سطح خطای ۰,۰۵ درصد کیفیت کلی خدمات ارائه شده در ابعاد پنج‌گانه معنادار است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی خدمات، کیفیت خدمات عمومی، سروکوال، پایگاه بهداشت