

چکیده

با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت از چالش‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود. در این پژوهش، به بررسی شکاف کیفیت خدمات درمانی ارائه شده به بیماران در مراکز درمان مستقیم سازمان تأمین اجتماعی: مطالعه موردی شهر زنجان پرداخته شده است. پژوهش حاضر، از حیث هدف پژوهشی کاربردی است و از حیث روش انجام آن در زمره پژوهش‌های توصیفی همبستگی و مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) است، جامعه آماری تحقیق این پژوهش، مراجعه کنندگان و خدمت گیرندگان به مراکز درمان مستقیم سازمان تأمین اجتماعی شهر زنجان می‌باشد شیوه نمونه‌گیری تصادفی بوده و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد می‌باشد که روایی آن توسط خبرگان و پایایی آن با استفاده از مدل معادلات ساختاری و آلفای کرونباخ مطلوب ارزیابی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار PLS و SPSS انجام شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد در تمام ابعاد پنج گانه کیفیت، اختلاف آماری بین میانگین وضع موجود و مورد انتظار وجود دارد. با توجه به جدول، تمام فرضیات پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد، و بیشترین شکاف مربوط به کیفیت در بُعد همدلی و کمترین اختلاف مربوط به بُعد تضمین بوده است.

واژگان کلیدی: کیفیت، کیفیت خدمات، شکاف، خدمات درمان