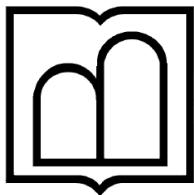


الله اعلم



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل  
دانشکده دندانپزشکی

### پایان نامه جهت اخذ درجه دکترای جراحی دندانپزشکی

عنوان:

بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال  
در سال ۱۴۰۰

استاد راهنما:

دکتر سحر موسوی

استاد مشاور:

دکتر فرشته صادق

نگارش:

سهیل دولت‌پناه

آذر ماه ۱۴۰۰

کد پایان نامه: د/پ ۶۲/۰

تعهدنامه اصالت پایان نامه

تقدیم

این پایاننامه را به پدر و مادر عزیزم  
تقدیم می‌کنم

تقدیر و سپاسگزاری

با تقدیر و تشکر شایسته از استاد فرهیخته و  
فرزانه سرکار خانم دکتر سحر موسوی که با  
نکته‌های دلاویز و گفته‌های بلند، صحیفه‌های  
سخن را علم پرور نمود و همواره راهنمای  
راه گشای نگارنده در اتمام و اكمال پایان‌نامه  
بوده است. بدین‌وسیله از بزرگواری، حسن  
سلوک و حمایت بی‌دریغ ایشان تشکر کرده و  
برای ایشان طول عمر توأم با سربلندی را  
آرزومندم.

همچنین از دلسوزی، تلاش و کوشش خانم دکتر فرشته صادق در انتقال معلومات و تجربیات ارزشمند در کنار برقراری رابطه صمیمی و دوستانه با دانشجویان و ایجاد فضایی دلنشیں برای کسب علم و دانش و درک شرایط دانشجویان حقیقتاً قابل ستایش است. اینجانب بر خود وظیفه میدانم در کسوت شاگردی از زحمات و خدمات ارزشمند استاد گرانقدر تقدیر و تشکر نمایم.

## بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در سال ۱۴۰۰

**مقدمه:** اندازه‌گیری کیفیت خدمات نقش مهمی در مدیریت خدمات ارائه شده، تشخیص مشکل و ارزیابی عملکرد خدمات دارد. رضایت بیماران یکی از شاخص‌های کلیدی کیفیت در سازمان‌های مراقبت‌های بهداشتی است. مطالعه حاضر با هدف بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در سال ۱۴۰۰ انجام پذیرفت.

**مواد و روش‌ها:** در این مطالعه تحلیلی- مقطوعی ۲۰۲ بیمار مراجعه‌کننده به بخش دندانپزشکی اردبیل به صورت تصادفی مورد بررسی قرار گرفت. داده‌ها به وسیله پرسشنامه اصلاح شده سروکوال جمع‌آوری گردید. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار spss نسخه ۲۲ با استفاده از آزمون‌های تی زوجی و تحلیل واریانس دو راهه بین گروهی تحلیل گردید.

سطح معنی‌داری کمتر از (۰/۰۵) در نظر گرفته شد.

**نتایج:** نتایج نشان داد که کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران پایین‌تر از انتظارات آن‌ها بود و شکاف‌های کیفیت از نظر آماری در همه ابعاد مورد مطالعه معنی‌دار بود ( $P < 0.001$ ) علاوه بر این، بالاترین و کمترین شکاف کیفیت به ترتیب مربوط به همدلی (۰/۵۲۲) و تضمین خدمات تعهد شده (۰/۲۴۸) بود.

**نتیجه‌گیری:** بر اساس نتایج به دست‌آمده، مدیران دانشکده دندانپزشکی اردبیل باید از طریق برنامه‌ریزی صحیح، اولویت‌بندی خدمات و بازبینی فرایندها با توجه به انتظارات بیماران، در جهت ارتقای کیفیت خدمات در همه ابعاد، به ویژه همدلی گام بردارند.

**کلمات کلیدی:** خدمات دندانپزشکی، مدل سروکوال، کیفیت مراقبت‌های بهداشتی.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
<b>فصل اول: معرفی پژوهش</b>	
۱	۱-۱. مقدمه، بیان مساله و ضرورت اجرای پژوهش
۳	۱-۲. اهداف پژوهش
۳	۱-۳. هدف کلی
۳	۱-۴. اهداف اختصاصی
۳	۱-۵. اهداف کاربردی
۴	۱-۶. سؤالات و فرضیات پژوهش
۴	۱-۷. تعریف واژه‌ها
<b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق</b>	
۶	۲-۱. مقدمه
۶	۲-۲. مبانی نظری پژوهش
۶	۲-۲-۱. مفهوم کیفیت
۷	۲-۲-۲. انواع کیفیت
۷	۲-۲-۳. کیفیت خدمات
۹	۲-۲-۴. اجزای اصلی خدمات
۱۰	۲-۲-۵. کیفیت خدمات در دندانپزشکی
۱۲	۲-۲-۶. سروکوال
۱۲	۲-۲-۶-۱. تاریخچه
۱۴	۲-۲-۶-۲. ابعاد ۵ گانه مدل سروکوال
۱۸	۲-۲-۶-۳. اصلاح مدل سروکوال به ۶ بعد
۱۹	۲-۲-۶-۳-۱. مزایای مدل سروکوال
۲۰	۲-۲-۶-۳-۲. مروری بر پیشینه تحقیق
۲۰	۲-۳-۱. پیشینه پژوهش در ایران
۲۱	۲-۳-۲. پیشینه پژوهش در خارج

### ۳-۳-۲. جمع‌بندی پیشینه‌های پژوهش

#### فصل سوم: مواد و روش‌ها

۲۴	..... ۳-۳. جمع‌بندی پیشینه‌های پژوهش
۲۵	..... ۱-۳. نوع مطالعه و روش پژوهش
۲۵	..... ۲-۳. جامعه آماری پژوهش
۲۵	..... ۳-۳. معیارهای ورود و خروج به مطالعه
۲۵	..... ۴-۳. حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۲۷	..... ۵-۳. ابزار و روش گردآوری داده‌ها
۲۸	..... ۶-۳. روایی و پایایی ابزار
۲۸	..... ۷-۳. زمان و مکان انجام پژوهش
۲۹	..... ۸-۳. متغیرهای پژوهش
۳۰	..... ۹-۳. روش‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها
۳۰	..... ۱۰-۳. ملاحظات اخلاقی

#### فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۳۱	..... ۴-۱. آماره‌های توصیفی
۳۱	..... ۴-۱-۱. بررسی وضعیت دموگرافیک افراد مورد بررسی
۳۲	..... ۴-۱-۲. درصد فراوانی بیماران مورد بررسی در بخش‌های دندانپزشکی
۳۳	..... ۴-۲. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در کل دانشکده دندانپزشکی اردبیل
۳۳	..... ۴-۲-۱. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در تک‌تک سؤالات
۳۶	..... ۴-۲-۲. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در مؤلفه‌ها
۳۸	..... ۴-۳. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌های دندانپزشکی
۳۸	..... ۴-۳-۱. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش تشخیص و بیماری‌های دهان و دندان به تفکیک سؤالات
۴۲	..... ۴-۳-۲. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پریوتدنتیکس به تفکیک سؤالات
۴۶	..... ۴-۳-۳. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش رادیولوژی (تصویربرداری) فک و دهان و صورت به تفکیک سؤالات
۵۰	..... ۴-۳-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی ترمیمی و زیبایی به تفکیک سؤالات
۵۳	..... ۴-۳-۵. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش اندودنتیکس (درمان ریشه دندان) به تفکیک سؤالات
۵۷	..... ۴-۳-۶. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پروتزهای دهان و فک و صورت به تفکیک سؤالات
۶۱	..... ۴-۳-۷. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی کودکان به تفکیک سؤالات
۶۵	..... ۴-۳-۸. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش جراحی دهان و فک و صورت به تفکیک سؤالات
۷۰	..... ۴-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها به تفکیک مؤلفه‌های مدل سروکوال
۷۰	..... ۴-۴-۱. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش تشخیص و بیماری‌های دهان و دندان به تفکیک مؤلفه‌ها

۴-۴-۲. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پریوودنتیکس به تفکیک مؤلفه‌ها	۷۲
۴-۴-۳. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش رادیولوژی (تصویربرداری) فک و دهان و صورت به تفکیک مؤلفه‌ها	۷۴
۴-۴-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی ترمیمی و زیبایی به تفکیک مؤلفه‌ها	۷۶
۴-۴-۵. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش اندودنتیکس (درمان ریشه دندان) به تفکیک مؤلفه‌ها	۷۸
۴-۴-۶. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پروتزهای دهان و فک و صورت به تفکیک مؤلفه‌ها	۸۰
۴-۴-۷. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی کودکان به تفکیک مؤلفه‌ها	۸۲
۴-۴-۸. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش جراحی دهان و فک و صورت به تفکیک مؤلفه‌ها	۸۴
۴-۵. شکاف بر اساس مدل سروکوال در بخش‌ها	۸۶
۴-۶. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس جنسیت	۸۸
۴-۷. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس تحصیلات	۹۰
۴-۸. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس سن	۹۲
۴-۹. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس بیمه	۹۴
۴-۱۰. خلاصه نتایج شکاف‌ها	۹۵

#### فصل پنجم: بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادهای پژوهش

۱-۱. بحث	۹۷
۱-۲. نتیجه‌گیری	۱۰۵
۱-۳. محدودیت‌ها و پیشنهادهای پژوهش	۱۰۶
۱-۳-۱. پیشنهادها	۱۰۶
۱-۳-۲. محدودیت‌ها	۱۰۷
منابع	۱۰۸
پیوستها	۱۱۳

## فهرست جداول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۳-۱. متغیرهای مورد بررسی.....	۲۹
جدول ۴-۱. آماره‌های توصیفی وضعیت دموگرافیک در افراد مورد بررسی.....	۳۱
جدول ۴-۲. درصد فراوانی بیماران مورد بررسی در بخش‌های دندانپزشکی.....	۳۲
جدول ۴-۳. شکاف کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در تک‌تک سؤالات.....	۳۴
جدول ۴-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در مؤلفه‌ها.....	۳۶
جدول ۴-۵. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش تشخیص و بیماری‌های دهان و دندان به تفکیک سؤالات.....	۴۰
جدول ۴-۶. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پریوتدنتیکس به تفکیک سؤالات.....	۴۴
جدول ۴-۷. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش رادیولوژی (تصویربرداری) فک و دهان و صورت به تفکیک سؤالات.....	۴۸
جدول ۴-۸. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی ترمیمی و زیبایی به تفکیک سؤالات.....	۵۲
جدول ۴-۹. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش اندودنتیکس (درمان ریشه دندان) به تفکیک سؤالات.....	۵۵
جدول ۴-۱۰. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پروتزهای دهان و فک و صورت به تفکیک سؤالات.....	۵۹
جدول ۴-۱۱. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی کودکان به تفکیک سؤالات.....	۶۳
جدول ۴-۱۲. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش جراحی دهان و فک و صورت به تفکیک سؤالات.....	۶۸
جدول ۴-۱۳. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش تشخیص و بیماری‌های دهان و دندان به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۷۰
جدول ۴-۱۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پریوتدنتیکس به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۷۲
جدول ۴-۱۵. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش رادیولوژی (تصویربرداری) فک و دهان و صورت به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۷۴
جدول ۴-۱۶. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی ترمیمی و زیبایی به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۷۶
جدول ۴-۱۷. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش اندودنتیکس (درمان ریشه دندان) به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۷۸
جدول ۴-۱۸. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پروتزهای دهان و فک و صورت به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۸۰
جدول ۴-۱۹. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی کودکان به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۸۲
جدول ۴-۲۰. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش جراحی دهان و فک و صورت به تفکیک مؤلفه‌ها.....	۸۴
جدول ۴-۲۱. شکاف ادراکات از انتظارات در بخش‌های دندانپزشکی اردبیل .....	۸۶

جدول ۲۲-۴. مقایسه شکاف ادراکات از انتظارات در بین بخش‌های دندانپزشکی اردبیل ..... ۸۷
جدول ۲۳-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس جنسیت ..... ۸۸
جدول ۲۴-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس تحصیلات ..... ۹۰
جدول ۲۵-۴. آزمون توکی برای مقایسه کیفیت ارائه مراقبت بر اساس تحصیلات ..... ۹۱
جدول ۲۶-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس سن ..... ۹۲
جدول ۲۷-۴. آزمون توکی برای مقایسه کیفیت ارائه مراقبت بر اساس سن ..... ۹۳
جدول ۲۸-۴. بررسی شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس بیمه ..... ۹۴
جدول ۲۹-۴. مقایسه شکاف در بخش‌ها در سؤالات ..... ۹۵
جدول ۳۰-۴. مقایسه شکاف در بخش‌ها در مؤلفه‌ها ..... ۹۶

## فهرست نمودارها

عنوان	
صفحه	
نمودار ۴-۱. نمودار RADAR کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در تک تک سؤالات.....	۳۳
نمودار ۴-۲. نمودار RADAR کیفیت ارائه مراقبت در دانشکده دندانپزشکی اردبیل بر اساس مدل سروکوال در مؤلفه ها.....	۳۷
نمودار ۴-۳. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش تشخیص و بیماری های دهان و دندان به تفکیک سؤالات.....	۳۹
نمودار ۴-۴. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پریوونتیکس به تفکیک سؤالات.....	۴۳
نمودار ۴-۵. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش رادیولوژی (تصویربرداری) فک و دهان و صورت به تفکیک سؤالات.....	۴۷
نمودار ۴-۶. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی ترمیمی و زیبایی به تفکیک سؤالات..	۵۱
نمودار ۴-۷. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش اندودنتیکس (درمان ریشه دندان) به تفکیک سؤالات.....	۵۵
نمودار ۴-۸. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پروتزهای دهان و فک و صورت به تفکیک سؤالات.....	۵۹
نمودار ۴-۹. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی کودکان به تفکیک سؤالات.....	۶۳
نمودار ۴-۱۰. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش جراحی دهان و فک و صورت به تفکیک سؤالات.....	۶۷
نمودار ۴-۱۱. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش تشخیص و بیماری های دهان و دندان به تفکیک مؤلفه ها.....	۷۱
نمودار ۴-۱۲. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پریوونتیکس به تفکیک مؤلفه ها.....	۷۳
نمودار ۴-۱۳. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش رادیولوژی (تصویربرداری) فک و دهان و صورت به تفکیک مؤلفه ها.....	۷۵
نمودار ۴-۱۴. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی ترمیمی و زیبایی به تفکیک مؤلفه ها.....	۷۷
نمودار ۴-۱۵. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش اندودنتیکس (درمان ریشه دندان) به تفکیک مؤلفه ها.....	۷۹
نمودار ۴-۱۶. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش پروتزهای دهان و فک و صورت به تفکیک مؤلفه ها.....	۸۱
نمودار ۴-۱۷. نمودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش دندانپزشکی کودکان به تفکیک مؤلفه ها.....	۸۳

نماودار ۴-۱۸. نماودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش جراحی دهان و فک و صورت به تفکیک مؤلفه‌ها	۸۵
نماودار ۴-۱۹. نماودار RADAR شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌های دندانپزشکی اردبیل	۸۷
نماودار ۴-۲۰. مقایسه شکاف کیفیت ارائه مراقبت در بخش‌ها بر اساس جنسیت	۸۹

## فهرست شکل‌ها

صفحه

عنوان

۹ ..... شکل ۱-۲. مدل کیفیت فنی - عملیاتی