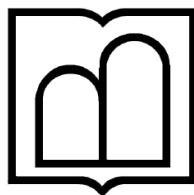


الشاعر



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل  
دانشکده دندانپزشکی

### پایان نامه جهت اخذ درجه دکترای جراحی دندانپزشکی

عنوان:

بررسی میزان رضایت از بخش ارتدنسی دانشکده دندانپزشکی اردبیل از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

استاد راهنما:

دکتر رحمان نعمتی

استاد مشاور:

دکتر کیوان انوش

نگارش:

عدالت لطفی آذر

کد پایان نامه: ۰۹۶/د/پ  
آبان ماه ۱۴۰۱

تقدیم

این پایان نامه را ضمن مشکروپاں بیکار و درحال افتخار و اشنا تقدیم می نمایم به:

# م در و مادر عزیز مردم

## تقدیر و سپاسگزاری

سپاس خدای بزرگ را که مریاری رساند تا بتوانم این مقطع تحصیلی را به پایان رسانده و گامی در راستای اعلم

بردارم. از استاد راهنمایی کرائدروم جناب آقای دکتر رحیان نعمتی که وجودشان همیشه قوی برای انجام کارهایم

بوده است و بدون شک این پایان نامه بدون گهگ و راهنمایی های ارزنده آنها امکان پذیر نبوده است،

کمال مشکر را دارم.

از استاد کرامی آقای دکتر کیوان انوش که مشاوره پایان نامه ای جانب راعمده دار بودند و در سایه توجهات ایشان و

راهنمایی های سودمندشان توانستم گامی درجهت کسب علم و دانش بردارم کمال مشکر را دارم.

همچنین این جانب برخود وظیفه میدانم در کوت شگردی از زحمات و خدمات ارزشمند استاید کران قدر

دانشگاهی فناوری پژوهشی اردبیل تقدیر و مشکر نمایم.

## چکیده

بررسی میزان رضایت از بخش ارتودنسی دانشکدهی دندانپزشکی اردبیل از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

**مقدمه:** در سال‌های اخیر تعداد بیماران ارتودنسی بسیار افزایش یافته است. با این وجود مردم بیشتر نگران سلامتی دندان خود و کیفیت درمان دندانپزشکی هستند که در اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد، با توجه به عدم وجود مطالعه در این زمینه در اردبیل مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی میزان رضایت از بخش ارتودنسی دانشکدهی دندانپزشکی اردبیل در سال ۱۳۹۸-۱۴۰۰ انجام پذیرفت.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه به صورت توصیفی- تحلیلی به بررسی میزان رضایت بیمار از بخش ارتودنسی دانشکدهی دندانپزشکی اردبیل پرداخت. بدین منظور به صورت تمام شماری و تلفنی کلیه بیماران مراجعه‌کننده به بخش ارتودنسی دانشکدهی دندانپزشکی از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰ مورد بررسی قرار گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید و نمرات به دست آمده بعد از جمع‌آوری و طبقه‌بندی وارد نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۲۲ شده و با استفاده از آزمون کروسکال والیس و یومن ویتنی در سطح خطای  $0.05 < P < 0.005$  تحلیل گردید.

**نتایج:** نتایج بررسی ۹۴ بیمار مراجعه‌کننده به بخش ارتودنسی در دانشکدهی دندانپزشکی اردبیل نشان داد که رضایت عمومی از بخش ارتودنسی و رضایت از طرح درمان در حد بالایی قرار دارد. تفاوت معناداری در رضایت عمومی از بخش و رضایت از طرح درمان بر اساس درآمد، تعداد مراجعه، نوع درمان و کیفیت خدمات وجود داشت ( $P < 0.05$ )، در بقیه متغيرهای مورد بررسی (جنسیت، سن، تأهل، تحصیلات و نوع بیمه) تفاوت معناداری مشاهده نگردید ( $P > 0.05$ ).

**نتیجه‌گیری:** مقایسه‌ی این مطالعه با مطالعات انجام شده قبلی حاکی از رضایت عمومی از بخش ارتودنسی و رضایت از طرح درمان بالا دارد، با این وجود لازم است در موارد نارضایتی در قسمت‌های مختلف بازبینی انجام شده و رفع نواقص هرچه سریع‌تر صورت گیرد.

**کلمات کلیدی:** رضایتمندی بیمار، کیفیت خدمات، ارتودنسی.

## فهرست مطالب

| صفحه                                      | عنوان   |
|---|---|
| ۱   | چکیده   |
| <b>فصل اول: معرفی پژوهش</b>               |   |
| ۱   | ۱. مقدمه، بیان مساله و ضرورت اجرای پژوهش                            |
| ۳   | ۲-۱. اهداف پژوهش  |
| ۳   | ۳-۱. هدف کلی  |
| ۳   | ۴-۱. اهداف اختصاصی  |
| ۳   | ۵-۱. اهداف کاربردی  |
| ۳   | ۶-۱. سوالات پژوهش   |
| ۴   | ۷-۱. تعریف واژه‌ها  |
| <b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق</b> |   |
| ۵   | ۱-۲. مقدمه  |
| ۵   | ۲-۱. مبانی نظری پژوهش   |
| ۵   | ۱-۲-۱. مفهوم رضایت  |
| ۵   | ۱-۲-۲. دیدگاه‌های مفهومی به رضایت مراجعه کننده                      |
| ۶   | ۱-۲-۳. انواع رضایت  |
| ۶   | ۱-۳-۱. رضایت تلویحی یا ضمنی   |
| ۷   | ۱-۳-۲. رضایت صریح یا آشکار  |
| ۷   | ۱-۳-۳. رضایت در موارد خاص   |
| ۸   | ۱-۴-۱. الگوهای رضایت  |
| ۸   | ۱-۴-۲. الگوی عواطف  |
| ۹   | ۱-۴-۳. الگوی تساوی  |
| ۹   | ۱-۵-۱. مدل‌های رضایت مراجعه کننده                                   |
| ۹   | ۱-۵-۲. مدل اصلاح شده "انتظارات - عدم تطابق"                         |
| ۱۰  | ۱-۵-۳. مدل فورنل  |
| ۱۱  | ۱-۵-۴. مدل سروکوال  |
| ۱۳  | ۱-۶. کیفیت خدمات و رضایت مراجعه کنندگان                             |
| ۱۴  | ۱-۷. تبیین نقش رضایت مراجعه کننده در ارتباط با کیفیت خدمات و بالعکس |
| ۲۰  | ۱-۸. مروری بر پیشینه‌ی تحقیق  |
| ۲۰  | ۲-۱. پیشینه‌ی پژوهش در ایران  |
| ۲۲  | ۲-۲. پیشینه‌ی پژوهش در خارج   |

### ۳-۳-۲. جمع‌بندی پیشینه‌های پژوهش ..... ۲۳

#### فصل سوم: مواد و روش‌ها

|  |
|--|
| ۱-۳. نوع مطالعه و روش پژوهش ..... ۲۳         |
| ۲-۳. جامعه‌ی آماری پژوهش ..... ۲۳            |
| ۳-۳. معیارهای ورود و خروج به مطالعه ..... ۲۳ |
| ۴-۳. حجم نمونه و روش نمونه‌گیری ..... ۲۳     |
| ۵-۳. ابزار و روش گردآوری داده‌ها ..... ۲۳    |
| ۶-۳. روایی و پایایی ابزار ..... ۲۵           |
| ۷-۳. زمان و مکان انجام پژوهش ..... ۲۵        |
| ۸-۳. متغیرهای پژوهش ..... ۲۶                 |
| ۹-۳. روش‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها ..... ۲۷ |
| ۱۰-۳. ملاحظات اخلاقی ..... ۲۷                |

#### فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

|   |
|---|
| ۱-۴. آماره‌های توصیفی ..... ۲۸  |
| ۱-۴-۱. ویژگی‌های دموگرافیک بیماران مورد بررسی ..... ۲۸                  |
| ۱-۴-۲. ویژگی‌های درمانی افراد مورد بررسی ..... ۲۹                       |
| ۱-۴-۳. آماره‌های توصیفی رضایت عمومی از بخش و طرح درمان ..... ۳۰         |
| ۱-۴-۴. بررسی توزیع داده‌های مورد بررسی ..... ۳۱                         |
| ۴-۳. بررسی سوالات تحقیق ..... ۳۲  |
| ۴-۳-۱. مقایسه‌ی رضایت عمومی از بخش بر اساس متغیرهای مورد بررسی ..... ۳۲ |
| ۴-۳-۲. مقایسه‌ی رضایت از طرح درمان بر اساس متغیرهای مورد بررسی ..... ۳۴ |

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

|   |
|---|
| ۱-۵. بحث ..... ۳۶                           |
| ۲-۵. نتیجه‌گیری ..... ۴۱                    |
| ۳-۵. محدودیت‌ها و پیشنهادهای پژوهش ..... ۴۱ |
| ۴-۳-۵. ۱. پیشنهادها ..... ۴۱                |
| ۴-۳-۵. ۲. محدودیت‌ها ..... ۴۱               |
| منابع ..... ۴۳                              |
| پیوست‌ها ..... ۴۸                           |

## فهرست جدول‌ها

| عنوان  | صفحه |
|--|------|
| جدول ۱-۲: مدل پنچ بعدی سروکوال برای سنجش رضایت مراجعه کنندگان.....   | ۱۲   |
| جدول ۳-۱: متغیرهای مورد بررسی.....                                   | ۲۶   |
| جدول ۴-۱: ویژگی های دموگرافیک بیماران مورد بررسی.....                | ۲۸   |
| جدول ۴-۲: ویژگی های درمانی افراد مورد بررسی.....                     | ۲۹   |
| جدول ۴-۳: آماره های توصیفی رضایت عمومی از بخش و طرح درمان.....       | ۳۰   |
| جدول ۴-۴: بررسی توزیع داده های مورد بررسی.....                       | ۳۱   |
| جدول ۴-۵: مقایسه رضایت عمومی از بخش بر اساس متغیرهای مورد بررسی..... | ۳۲   |
| جدول ۴-۶: مقایسه رضایت از طرح درمان بر اساس متغیرهای مورد بررسی..... | ۳۴   |

## فهرست شکل‌ها

| عنوان  | صفحه |
|--|------|
| شكل ۲-۱: مدل اصلاح شده "انتظارات - عدم تطابق"    | ۱۰   |
| شكل ۲-۲: مدل رضایت مراجعه کننده فورنل            | ۱۱   |
| شكل ۲-۳: ابعاد مدل سرکوال                        | ۱۳   |
| شكل ۲-۴: ارتباط کیفیت خدمات و رضایت مراجعه کننده | ۱۵   |
| شكل ۲-۵: مدل کیفیت خدمات و رضایت                 | ۱۶   |
| شكل ۲-۶: مدل عوامل مؤثر بر رضایت و اثرات آن      | ۱۷   |