

**ORIGINAL ARTICLE***Received: 2017/01/15**Accepted: 2017/03/12***Investigating the Effect of Hospitals Service Quality on Switching Behavior of Inpatients in Shahid Sadoughi Hospital of Yazd****Hamideh Shekari (Ph.D.)****Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.**

Email:H.Shekari@pnu.ac.ir

Tel:09133565884

Abstract

Introduction: If the patients are not satisfied with the hospital, this results in switching behavior of patients. In this situation, among different hospitals, the patients choose the hospital with higher level of service quality. So, the main aim of this paper is investigating the effect of hospital's service quality on switching behavior of inpatients in Shahid Sadoughi Hospital of Yazd.

Methods: This study was a descriptive, cross-sectional and applied which was done in 2016. The statistical population of this research was the inpatients of Shahid Sadoughi Hospital of Yazd. A sample comprising of 196 members was selected using simple random sampling method. The statistical instruments consisted of two questionnaires for measuring hospital's service quality and switching behavior of patients. Reliability of the scales was confirmed by Cronbach's Alfa and validity of the scales was confirmed by content validity. Data were analyzed using SPSS 19 software. For analyzing data, Pearson correlation and Regression tests were employed.

Results: In this research, the mean of hospital's service quality variable was 3.508 ± 1.025 and the mean of switching behavior variable was 2.186 ± 0.997 . The result of Pearson correlation test showed that there is a negative and significant relationship ($r = -0.746$ and $p\text{-value} = 0.000$) between hospital's service quality and switching behavior. Among the six dimensions of service quality, the courtesy dimension had the highest correlation coefficient. Also, the result of Regression test showed that hospital's service quality has negative and significant influence on switching behavior.

Conclusion: Since hospital's service quality had negative and significant influence on switching behavior, we can say that the higher the service quality of hospital, the lower the switching behavior of patients. According to high level of Pearson correlation the courtesy dimension with service quality, it is understood that the level of politeness and respect of employees, is very important for the patients.

Keywords: Switching Behavior, Inpatients, Service Quality of Hospital.

Conflict of interest: The authors declared that there is no Conflict interest

**This Paper Should be Cited as:**

Investigating the Effect of Hospitals Service Quality on Switching Behavior of Inpatients in Shahid Sadoughi Hospital of Yazd. Hamideh Shekari . Toloobehdasht Journal.2018; 17(2):36-47.[Persian]



بررسی تاثیر کیفیت خدمات بیمارستان بر رفتار رویگردانی بیماران بستری در بیمارستان شهید صدوقی یزد

نویسنده: حمیده شکاری

استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تلفن تماس: ۰۹۱۳۳۵۶۵۸۸۴ Email:H.Shekari@pnu.ac.ir

چکیده

مقدمه: اگر بیماران از بیمارستان رضایت نداشته باشند، این امر منجر به رویگردانی بیمار و ترک رابطه بیمار با بیمارستان می شود. در این شرایط بیماران، بیمارستانی را انتخاب می کنند که خدماتی با بهترین کیفیت را عرضه کند. هدف از این مقاله، بررسی تاثیر کیفیت خدمات بیمارستان بر رفتار رویگردانی بیماران می باشد.

روش بررسی: پژوهش، از نوع توصیفی بوده و به صورت مقطعی و کاربردی در بیمارستان شهید صدوقی یزد که بزرگ ترین بیمارستان در سطح استان یزد می باشد انجام شد. جامعه آماری کلیه بیماران بستری شده در شش ماهه اول سال ۱۳۹۵ بود. روش نمونه گیری، تصادفی ساده بود و حجم نمونه توسط فرمول کوکران، ۱۹۶ تعیین شد. داده ها با استفاده از دو پرسش نامه بسته، جمع آوری و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ صورت گرفت. در تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های مرکزی و پراکندگی و آزمون های همبستگی و رگرسیون استفاده شد.

یافته ها: میانگین کیفیت خدمات بیمارستان $3/508 \pm 1/025$ و میانگین رفتار رویگردانی بیماران $2/186 \pm 0/997$ به دست آمد. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون نشان داد همبستگی منفی و معنی داری $(p=0/000$ و $r = -0/746)$ بین کیفیت خدمات بیمارستان با رفتار رویگردانی وجود دارد. از میان ابعاد شش گانه کیفیت خدمات بیمارستان، بعد تواضع بیشترین میزان همبستگی را با رفتار رویگردانی بیماران دارد. هم چنین نتیجه آزمون رگرسیون نشان داد کیفیت خدمات بیمارستان بر رفتار رویگردانی بیماران تاثیر منفی و معنی دار دارد.

نتیجه گیری: با توجه به تاثیر منفی و معنی دار کیفیت خدمات بیمارستان بر رفتار رویگردانی بیماران، می توان گفت هر چه مدیران بیمارستان در راستای ارتقاء کیفیت خدمات بیمارستان بکوشند، بیماران در صورت نیاز به مراجعه مجدد، دوباره همین بیمارستان را انتخاب می کنند. با توجه به همبستگی بالای بعد تواضع با رفتار رویگردانی، می توان دریافت میزان ادب و احترام کارکنان بیمارستان در برخورد با بیماران، از نظر بیماران بسیار اهمیت دارد.

واژه های کلیدی: رفتار رویگردانی، بیماران بستری، کیفیت خدمات بیمارستان.

طلوع بهداشت

دو ماهنامه علمی پژوهشی

دانشکده بهداشت یزد

سال هفدهم

شماره: دوم

خرداد و تیر ۱۳۹۷

شماره مسلسل: ۶۸

تاریخ وصول: ۱۳۹۵/۱۰/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۲۳



مقدمه

در موارد بعدی می‌شود (۵). برای یک بیمارستان، از دست دادن بیمار یا رویگردانی بیمار یک پس روی یا شکست محسوب می‌شود (۶).

رفتار رویگردانی یک فرآیند یا تصمیم است. رفتار رویگردانی شامل خاتمه دادن رابطه با ارایه دهنده خدمت است (۷). رفتار رویگردانی، فرایند تصمیم‌گیری در خصوص عدم استفاده از خدمات یا محصولات یک سازمان یا موسسه و رفتن به سراغ استفاده از خدمات یا محصولات یک سازمان یا موسسه ارائه‌کننده خدمت یا محصول مشابه است (۸). رویگردانی مشتری، به عنوان گرایش درونی مشتریان در یک دوره زمانی برای انصراف از ادامه روابط با یک شرکت یا سازمان تعریف می‌شود. به عبارت دیگر مشتری رویگردان کسی است که تمام داد و ستدش را با شرکت یا سازمان قطع می‌نماید یا حداقل تکرار مراجعه وی پایین‌تر از حد میانگین باشد (۹).

به طور کلی رویگردانی مشتریان را می‌توان به دو گروه رویگردانی غیراختیاری و رویگردانی اختیاری تقسیم‌بندی کرد. شناسایی رویگردانان غیراختیاری، ساده‌تر است، زیرا این دسته از مشتریان، گروهی هستند که سازمان به دلایل مختلفی مانند سوء استفاده یا عدم پرداخت هزینه و غیره خدمات به آنها را قطع کرده است. تعیین رویگردانی اختیاری مشکل‌تر است؛ زیرا این نوع رویگردانی هنگامی اتفاق می‌افتد که مشتری آگاهانه تصمیمی برای خاتمه دریافت خدمت از تامین‌کننده اتخاذ می‌کند. رویگردانی اختیاری را می‌توان به دو دسته رویگردانی تصادفی و رویگردانی عمدی تقسیم کرد. رویگردانی تصادفی زمانی اتفاق می‌افتد که نیاز آتی مشتری برای دریافت خدمت ارائه شده از بین می‌رود که معمولاً درصد کمی از رویگردانی

امروزه رضایتمندی و وفاداری بیماران به عنوان یکی از شاخص‌های مهم در کیفیت خدمات سلامت از طرف سازمان‌های بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گرفته است (۱). در این میان رضایتمندی بیماران بستری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چرا که بیماران بستری مشتریان اصلی و استفاده‌کنندگان اصلی خدمات بیمارستان محسوب می‌شوند (۲). اهمیت دادن به دیدگاه و نظرات بیماران بستری به دلیل رقابت بیمارستان‌ها در جلب بیشتر بیمار، کاهش هزینه‌های درمانی و در نهایت افزایش درآمد و بهره‌وری، در سالهای اخیر رونق بیشتری یافته است. بنابراین شایسته نیست که بیمارستان‌ها خدمات خود را بدون توجه به نیازها و خواسته‌های بیماران و صرفاً در جهت مصالح خود ارائه نمایند. در جهان رقابتی کنونی مسئله مشتری (بیمار) اهمیت فوق‌العاده‌ای برای ارائه‌کنندگان خدمات بهداشتی درمانی پیدا کرده است (۳).

افزایش رقابت بین بیمارستان‌ها به دلایلی هم چون افزایش روزافزون تعداد بیمارستان‌ها، استفاده از فناوری‌های جدید در خدمت‌رسانی و محدودیت در منابع موجود باعث شده است که بیماران در دریافت خدمات از بیمارستان‌های گوناگون، دارای انتخاب‌های متنوع گردند (۴). در چنین وضعیتی به طور قطع نگاه به سمت رفتارها، علائق و حساسیت‌های مشتری است تا بر آن اساس ارائه‌کنندگان خدمات جهت‌گیری خود را تنظیم کنند. عدم رضایت بیمار و بی‌توجهی به نظرات او بهبودی بیمار و اخذ نتیجه مطلوب درمانی را خدشه‌دار می‌کند (۳). ضعف یک بیمارستان در این صحنه رقابت، منجر به رویگردانی بیمار و ترک رابطه با بیمارستان از سوی بیمار و عدم مراجعه مجدد بیمار



بیماران ناراضی و ... می‌باشد). از طرف دیگر بیمارستان‌ها را قادر می‌سازد تا با آگاهی از این ابعاد و ایجاد مزیت رقابتی بر روی آن‌ها، موجبات جذب بیمارانی را که قصد ترک بیمارستان دیگر را دارند فراهم کنند (۱۵).

کیفیت خدمات را «توانایی سازمان در برآورده کردن انتظارات مشتریان یا پیشی گرفتن از انتظارات آنها» تعریف می‌کنند (۱۶). محققان مختلف، ابعاد و مولفه‌های مختلفی را برای کیفیت خدمات معرفی کرده‌اند. زعیم و همکاران معتقدند شش بعد کیفیت خدمات بیمارستان شامل ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین، تواضع و همدلی می‌باشد. در این مقاله برای سنجش کیفیت خدمات بیمارستان از این شش بعد استفاده شده است (۱۷).

پژوهش‌هایی در حوزه رفتار رویگردانی و کیفیت خدمات انجام شده است. کریشناکومار و سارنیا در سال ۲۰۱۶ در مطالعه‌ای دریافتند که بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشتریان و رفتار رویگردانی آن‌ها ارتباط وجود دارد (۸). مسعودالحسن در مطالعه‌ای در سال ۲۰۱۶ به بررسی عوامل موثر بر رفتار رویگردانی مشتری در صنعت ارتباط از راه دور پرداخت و دریافت که سه عامل قیمت، عدم تناسب و مشکلات خدمات پس از فروش بر رویگردانی مشتری اثر دارد (۱۱). ساتیش کومار و ساوالیکار در سال ۲۰۱۶ در مطالعه‌ای دریافتند که عوامل کیفیت خدمات، رضایت مشتری، فاصله و شهرت و اعتبار ارائه دهنده خدمت بر رفتار رویگردانی مشتری و وفاداری مشتری تاثیر دارند (۱۲). ورشنی در مطالعه‌ای در سال ۲۰۱۶ به بررسی رابطه کیفیت خدمات، موانع رویگردانی و وفاداری مشتری پرداخت و دریافت که رابطه معنی‌داری بین کیفیت

اختیاری یک سازمان را به خود اختصاص می‌دهد. اما رویگردانی عمدی مسئله‌ای است که اکثر راه‌حل‌های مدیریت رویگردانی در تلاش برای مبارزه با آن هستند. رویگردانی عمدی عمدتاً هنگامی اتفاق می‌افتد که مشتری تصمیم می‌گیرد خدمات خود را از شرکت رقیب دریافت نماید. دلایل اقتصادی مانند ارائه محصولی با قیمت کمتر توسط رقیب و عوامل کیفیت خدمات مانند پوشش ضعیف یا تجربه بد مشتری در استفاده از مراکز تماس مجموعه دلایل رویگردانی عمدی را تشکیل می‌دهند (۱۰).

عوامل مختلفی نظیر هزینه، عدم تناسب، مشکلات خدمات پس از فروش (۱۱)، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشتریان (۸)، رضایت مشتری، شهرت و اعتبار ارائه دهنده خدمت (۱۲) بر رفتار رویگردانی تاثیر دارند. به نظر می‌رسد یکی از این عوامل، کیفیت خدمات دریافت شده باشد (۱۴-۱۲).

به عبارتی می‌توان گفت در شرایطی که بیماران از بیمارستان رضایت نداشته باشند یا به نظرات آن‌ها بی‌توجهی شود، بیماران از بین بیمارستان‌های مختلف بیمارستانی را انتخاب می‌کنند که خدماتی با بهترین کیفیت را عرضه کند. لذا شناخت ابعادی از کیفیت خدمات که موجبات ایجاد نارضایتی را در بیماران فراهم می‌سازد و باعث می‌شود بیماران تمایل پیدا کنند برای دریافت خدمات به بیمارستانی دیگر مراجعه کنند ضرورت می‌یابد. در واقع کسب چنین شناختی از یک طرف به حفظ رابطه بیماران با بیمارستان کمک می‌کند و مانع از این می‌شود که آن‌ها به بیمارستان دیگر مراجعه کنند (که البته نتایج حاصل از این امر ممانعت از هدر رفتن سرمایه‌گذاری‌های صورت گرفته برای بیماران در آن بیمارستان، پیش‌گیری از تبلیغات شفاهی منفی



در حالی که در مورد رفتار رویگردانی مشتری در بخش‌هایی نظیر تولید یا خدمات بیمه و بانک داری مطالعاتی توسط محققان انجام شده است، به رفتار رویگردانی مشتری در حوزه سازمان‌های بهداشتی درمانی و بیمارستان‌ها توجه بسیار اندکی شده است. اگر مدیران بیمارستان بتوانند عوامل موثر بر رفتار رویگردانی بیماران را شناسایی کنند، می‌توانند با توجه کردن به این عوامل، رفتار رویگردانی بیماران را کاهش دهند (۱۲). به نظر می‌رسد یکی از عوامل موثر بر رفتار رویگردانی بیماران، کیفیت خدمات بیمارستان است (۱۴-۱۲). لذا در این مقاله برآنیم تا تاثیر کیفیت خدمات بیمارستان را بر رفتار رویگردانی بیمارستان بستری در بیمارستان شهید صدوقی یزد بررسی کنیم.

روش بررسی

تحقیق حاضر از لحاظ روش، توصیفی و از لحاظ هدف، کاربردی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه آماری این تحقیق بیماران بستری شده در بیمارستان شهید صدوقی یزد در سه ماهه دوم و سوم سال ۱۳۹۵ بود. نمونه آماری تحقیق با استفاده از فرمول $n = \frac{Z_{\alpha}^2 p (1-p)}{d^2}$ با n در نظر گرفتن $p=0/5$ و $d=0/07$ و $Z=1/96$ تعداد ۱۹۶ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده بود.

ابزار گردآوری داده در این تحقیق دو پرسش‌نامه بود که روایی و پایایی آن‌ها قبلاً در مطالعات مشابه به اثبات رسیده بود. برای سنجش کیفیت خدمات بیمارستان از پرسش‌نامه Zaim و همکاران (۱۷) استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل ۳۴ گویه در قالب شش بعد شامل ملموسات (۹ گویه)، قابلیت اطمینان (۵ گویه)، پاسخ‌گویی (۸ گویه)، تضمین (۵ گویه)، تواضع (۵ گویه) و همدلی (۲ گویه) می‌باشد. در این پرسش‌نامه برای

خدمات و وفاداری مشتری وجود دارد و در این میان موانع رویگردانی نقش میانجی دارد (۱۴). کالووپورال و لوی‌مانگین در سال ۲۰۱۵ به بررسی رابطه رفتار رویگردانی مشتری و رضایت مشتری پرداختند. نتایج حاکی از این بود که ارزش خدمات و تصویر شرکت بر رضایت و وفاداری مشتری و در نتیجه رفتار رویگردانی مشتری تاثیر دارند (۷). چو و همکاران در سال ۲۰۱۵ در تحقیقی دریافته‌اند که ریسک ادراک شده و موانع رفتار رویگردانی مشتری همراه با خدمات آنلاین، تاثیر معناداری روی رفتار مشتریان دارد و ارائه‌دهندگان خدمت باید استراتژی‌های موثری برای جذب و حفظ مشتری طراحی و اجرا کنند (۱۸). لی و کائو در سال ۲۰۱۵ در تحقیقی دریافته‌اند کیفیت خدمات بر رضایت و وفاداری مشتریان اثر مثبت دارد. هم چنین رضایت مشتریان اثر مثبت بر وفاداری مشتریان دارد (۱۹). مطلبی و نجف‌زاده در تحقیقی دریافته‌اند که کیفیت خدمات بر وفاداری و رضایت مشتریان اثر مثبت داشته و کیفیت خدمات وفاداری و صداقت مشتریان را پیش‌بینی می‌کند (۲۰). زارعی و همکاران در تحقیقی به بررسی تاثیر کیفیت خدمات بیمارستان‌های خصوصی بر روی باور قلبی بیماران پرداختند. بر اساس نتیجه‌ی این تحقیق، برای افزایش اعتماد بیماران به پزشک و بهبود کیفیت، باید اقدامات قابل توجهی روی خدمات ارائه شده مانند زمان‌بندی، ارائه خدمات به هنگام و منظم و تقویت جنبه‌های فردی درمان و مهارت‌های ارتباطی پزشکان، پرستاران و کارکنان انجام داد (۲۱). خیری و احمدی در تحقیقی دریافته‌اند که قیمت نامطلوب، شهرت نامعتبر، کیفیت برتر خدمات، رقابت تبلیغاتی غیرمؤثر و عوامل جمعیت‌شناختی بر رفتار رویگردانی مشتریان تأثیری معنی‌دار دارد (۱۵).



داده‌ها از آمار توصیفی (شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی برای توصیف وضعیت موجود) و آمار استنباطی (آزمون‌های همبستگی و رگرسیون) استفاده شد.

یافته‌ها

از مجموع ۱۹۶ بیمار شرکت کننده در مطالعه، ۵۲/۶٪ زن و ۴۷/۴٪ مرد بودند. از نظر سنی، بیشتر بیماران (۳۶/۲٪) بین ۴۰ تا ۵۰ سال داشتند و کمترین درصد (۱۹/۴٪) به بیماران دارای سن بالای ۵۰ سال اختصاص داشت. از نظر تحصیلات، بیشتر بیماران (۴۰/۳٪) دارای تحصیلات کاردانی و کارشناسی و کمترین درصد (۱/۵٪) مربوط به دارندگان مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بود. از نظر شغلی، بیشترین تعداد افراد مورد مطالعه (۴۵/۴٪) دارای شغل آزاد بودند و کمترین میزان (۷/۱٪) مربوط به خانم‌های خانه‌دار بود. از نظر میزان درآمد خانوار، بیشتر بیماران (۵۷/۱٪) درآمدی بین ۱/۵ تا ۳/۵ میلیون تومان داشتند. میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد بررسی و ابعاد آن در جدول ۱ اشاره شده است.

نظر سنجی از طیف لیکرت با مقیاس پنج گانه (۵-خیلی زیاد، ۴-زیاد، ۳-متوسط، ۲-کم، ۱-خیلی کم) استفاده شد. برای سنجش رفتار رویگردانی بیماران از پرسش نامه Calvo-Porrall and Lévy-Mangin (۷) استفاده شد. این پرسش نامه شامل ۲ گویه می باشد. در این پرسش نامه برای نظر سنجی از طیف لیکرت با مقیاس پنج گانه (۵-خیلی زیاد، ۴-زیاد، ۳-متوسط، ۲-کم، ۱-خیلی کم) استفاده شد.

پایایی پرسش‌نامه‌ها به روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت و ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای پرسش‌نامه کیفیت خدمات بیمارستان و رفتار رویگردانی ۰/۹۴۵ و ۰/۷۱۴ به دست آمد که از آن جا که هر دو مقدار آلفا از ۰/۷ بیشتر بود، حاکی از پایایی مطلوب پرسشنامه‌ها است. روایی پرسش‌نامه‌ها به روش روایی محتوا بررسی شد. بدین صورت که پرسش‌نامه‌ها برای دوازده نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه در رشته‌های مرتبط با تحقیق ارسال شد و مورد تایید قرار گرفت.

تحلیل داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ صورت گرفت. در تجزیه و تحلیل

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار سازه‌های تحقیق

متغیر/بعد	میانگین	انحراف معیار
ملموسات	۳/۲۲۹	۱/۰۷۹
قابلیت اطمینان	۳/۵۸۷	۱/۱۴۹
پاسخ‌گویی	۳/۶۵۲	۱/۲۳۰
تضمین	۳/۵۸۹	۱/۳۴۵
تواضع	۳/۶۸۳	۱/۱۴۰
همدلی	۳/۳۰۶	۰/۹۶۹
کیفیت خدمات بیمارستان	۳/۵۰۸	۱/۰۲۵
رفتار رویگردانی	۲/۱۸۶	۰/۹۹۷



در قسمت دیگر از تحلیل‌های استنباطی، جهت بررسی تاثیر متغیر مستقل کیفیت خدمات بیمارستان بر متغیر وابسته رفتار رویگردانی بیماران از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شد. نتایج این آزمون در جداول ۳ و ۴ آمده است.

خروجی تحلیل واریانس رگرسیون (جدول ۳) به منظور بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و متغیر وابسته است. از آنجا که مقدار معنی‌داری آزمون $0/000$ و کوچکتر از $0/05$ است، لذا می‌توان گفت متغیر کیفیت خدمات بیمارستان دارای رابطه خطی با متغیر رفتار رویگردانی بیماران است.

در جدول ۴ ضریب رگرسیون و مقدار ثابت آمده است و از آنجا که مقدار معنی‌داری هر دو $0/000$ و کوچکتر از $0/05$ است، لذا میتوان هر دو را وارد معادله رگرسیون کرد و معادله رگرسیون را به صورت زیر نوشت: ($4/730 =$ رفتار رویگردانی بیماران $-0/726$)

کیفیت خدمات بیمارستان

از ضریب همبستگی جدول ۲ به این نتیجه رسیدیم که بین کیفیت خدمات بیمارستان و رفتار رویگردانی بیماران رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد، و معادله رگرسیون به‌دست آمده از جدول ۴ جهت این رابطه را مشخص کرد.

بدین صورت که معادله رگرسیون حاکی از این است که کیفیت خدمات بیمارستان بر متغیر رفتار رویگردانی بیماران تاثیر منفی و معنی‌دار دارد.

بیانگر این امر است که 55% از تغییرات متغیر رفتار رویگردانی بیماران توسط متغیر کیفیت خدمات بیمارستان و ابعاد آن تبیین می‌شود.

به طوری که از بین ابعاد کیفیت خدمات بیمارستان، بیشترین میانگین متعلق به بعد تواضع ($1/140 \pm 3/683$) و کمترین میانگین متعلق به بعد ملموسات ($1/079 \pm 3/229$) می‌باشد.

میانگین و انحراف معیار کل متغیر کیفیت خدمات بیمارستان ($1/025 \pm 3/508$) به دست آمد. میانگین و انحراف معیار متغیر رفتار رویگردانی بیماران ($2/186 \pm 0/997$) به دست آمد.

در قسمت آمار استنباطی ابتدا برای بررسی رابطه متغیر کیفیت خدمات بیمارستان و ابعاد آن با رفتار رویگردانی بیماران از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ قابل مشاهده است.

بر اساس نتیجه آزمون همبستگی پیرسون و با اطمینان 99% می‌توان گفت همبستگی منفی و معنی‌داری با ضریب همبستگی $r = -0/746$ بین کیفیت خدمات بیمارستان و رفتار رویگردانی بیماران وجود دارد.

این بدین معنی است که هر چه سطح کیفیت خدمات بیمارستان بالاتر باشد، میزان رویگردانی بیماران کمتر خواهد بود.

هم چنین می‌توان گفت بین هر یک از ابعاد شش‌گانه کیفیت خدمات بیمارستان و رفتار رویگردانی بیماران همبستگی منفی و معنی‌دار وجود دارد.

این بدین معنی است که هر چه سطح هر یک از ابعاد شش‌گانه کیفیت خدمات بیمارستان بالاتر باشد، میزان رویگردانی بیماران کمتر خواهد بود.

از میان این ابعاد شش‌گانه، بعد تواضع با ضریب همبستگی $r = -0/747$ بیشترین میزان همبستگی را با رفتار رویگردانی بیماران دارد و بعد همدلی با ضریب همبستگی $r = -0/674$ کمترین میزان همبستگی را با رفتار رویگردانی بیماران دارد.



جدول ۲: بررسی همبستگی متغیر مستقل و ابعاد آن با رفتار رویگردانی بیماران

متغیر مستقل	ضریب همبستگی	معنی	تعداد	وجود	نوع
پیرسون <td>داری <td>رابطه <td>رابطه <td>رابطه <td>رابطه </td></td></td></td></td>	داری <td>رابطه <td>رابطه <td>رابطه <td>رابطه </td></td></td></td>	رابطه <td>رابطه <td>رابطه <td>رابطه </td></td></td>	رابطه <td>رابطه <td>رابطه </td></td>	رابطه <td>رابطه </td>	رابطه
ملموسات	-۰/۶۹۴	۰/۰۰۰	۱۹۶	دارد	معکوس
قابلیت اطمینان	-۰/۷۱۲	۰/۰۰۰	۱۹۶	دارد	معکوس
پاسخ گویی	-۰/۷۳۳	۰/۰۰۰	۱۹۶	دارد	معکوس
تضمین	-۰/۷۱۰	۰/۰۰۰	۱۹۶	دارد	معکوس
تواضع	-۰/۷۴۷	۰/۰۰۰	۱۹۶	دارد	معکوس
همدلی	-۰/۶۷۴	۰/۰۰۰	۱۹۶	دارد	معکوس
کیفیت خدمات	-۰/۷۴۶	۰/۰۰۰	۱۹۶	دارد	معکوس

بیمارستان

جدول ۳: نتیجه آزمون رگرسیون - خروجی تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۰۷/۸۵۱	۱	۱۰۷/۸۵۱	۲۴۳/۵۷۵	۰/۰۰۰
باقی مانده	۸۵/۹۰۰	۱۹۴	۰/۴۴۳		
کل	۱۹۳/۷۵۱	۱۹۵			

جدول ۴: نتیجه آزمون رگرسیون - خروجی ضرایب

مدل	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد شده	آماره تی	سطح معنی داری
ثابت	۰/۱۷۰		۲۷/۸۵۱	۰/۰۰۰
رفتار رویگردانی	۰/۰۴۶	-۰/۷۴۶	-۱۵/۶۰۷	۰/۰۰۰

بحث و نتیجه گیری

هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر کیفیت خدمات بیمارستان بر رفتار رویگردانی بیماران در بیمارستان شهید صدوقی یزد بود. برای دستیابی به این هدف از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شد. اما از آنجا که پیش فرض اجرای آزمون رگرسیون خطی، وجود رابطه خطی بین متغیرها است، ابتدا رابطه متغیرها از

طریق آزمون همبستگی پیرسون بررسی شد. نتایج آزمون همبستگی در این تحقیق نشان داد که بین همه ابعاد شش گانه کیفیت خدمات بیمارستان (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخ گویی، تضمین، تواضع و همدلی) با رفتار رویگردانی بیماران رابطه معنی دار وجود دارد. لذا در بعد ملموسات، محیط و امکانات بیمارستان باید در حد امکان به روز و تمیز باشد (۲۲).



-بیماران انتظار دارند کارکنان بیمارستان، با آنها با ادب و احترام برخورد کنند.

-نیروهایی را استخدام کنند که ملاک‌های ذکر شده در دو بند بالا را داشته باشند.

یافته‌های حاصل از آزمون رگرسیون نشان داد که کیفیت خدمات بیمارستان بر رفتار رویگردانی بیماران تاثیر منفی و معنی دار دارد. بدین معنی که هر چه سطح کیفیت خدمات بیمارستان بالاتر رود، میزان رفتار رویگردانی بیماران کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر هر چه سطح کیفیت خدمات بیمارستان بالاتر رود، بیماران در صورت نیاز به مراجعه مجدد، دوباره همین بیمارستان را انتخاب می‌کنند و رابطه خود را با بیمارستان قطع نمی‌کنند. این یافته با یافته‌های تحقیق ساتیش کومار و ساوالیکار در سال ۲۰۱۶ همسویی دارد. این دو محقق به شناسایی عوامل موثر بر رفتار رویگردانی پرداختند و دریافته‌اند که میزان رضایت ارباب‌رجوع، اعتبار ارائه‌دهنده خدمات و کیفیت خدمات، تاثیر منفی و معنی‌دار بر رفتار رویگردانی دارد (۱۲). هم چنین نتیجه این تحقیق با تحقیق ورشنی در سال ۲۰۱۶ همسو است که دریافت کیفیت خدمات بر رفتار رویگردانی تاثیر معنی‌دار دارد (۱۴). نتیجه تحقیق لیانگ و همکاران در سال ۲۰۱۳ نیز یافته‌های تحقیق حاضر را تایید می‌کند که دریافته‌اند عوامل کیفیت خدمات، ارائه خدمات نامناسب، هزینه بالا و مسائل اخلاقی بر رفتار رویگردانی تاثیر معنی‌دار دارد (۱۳). هم چنین نتیجه این تحقیق با تحقیق خیری و احمدی (۱۵) هم خوانی دارد که معتقدند کیفیت برتر خدمات یک سازمان باعث می‌شود که آن سازمان مشتریان فعلی خود را از دست ندهد.

در بعد قابلیت اطمینان، باید ارائه خدمت در اولین زمان و به شکل صحیح به بیمار انجام شود و هم چنین استمرار ارائه‌ی خدمات طبق تعهدات، بادقت و مطابق مرتبه‌ی اول مدنظر قرار گیرد (۲۳). در بعد پاسخ‌گویی، پیشنهاد می‌شود به شکایات بیماران در کمترین زمان و به شکلی اثر بخش رسیدگی شود و ارائه خدمات مطابق آنچه تعهد شده باشد (۱۷). در بعد تضمین، بیمارستان باید بتواند خدمات ایمن و مطمئن به بیماران ارائه کند و کارکنان بیمارستان نیز باید دارای دانش و مهارت‌های لازم جهت انجام خدمت باشند (۲۳). این بعد از کیفیت خدمات، به‌خصوص در خدمات ریسک پذیر مثل خدمات درمانی با توجه به حساسیت حفظ جان افراد، بسیار مهم است. در بعد همدلی، توصیه می‌شود کارکنان بیمارستان، به بیماران توجه نشان دهند، با آن‌ها همدلی و همدردی کنند، نیازهای بیماران را بفهمند، درک کنند و برآورده کنند (۲۲). هم چنین کارکنان باید در حد امکان علاقه‌مندی‌های مهم بیماران را دریافته و با بهره‌گیری از کلمات قابل فهم برای بیماران با توجه به روحیه و سن، با آنان همدردی کنند.

از میان ابعاد شش‌گانه کیفیت خدمات بیمارستان، بعد تواضع بیشترین میزان همبستگی را با رفتار رویگردانی بیماران داشت. با توجه به همبستگی بالای بعد تواضع با رفتار رویگردانی، می‌توان دریافت میزان ادب و احترام کارکنان بیمارستان در برخورد با بیماران، از نظر بیماران بسیار اهمیت دارد (۲۲). لذا مسئولان بیمارستان باید توجه کنند که:

-بیماران انتظار دارند کارکنان بیمارستان، با آنها رفتار دوستانه و خالی از غرور داشته باشند.



محدودیت های تحقیق

در راستای انجام این تحقیق، محدودیت هایی نیز وجود داشت. مورد اول کمبود منابع علمی مرتبط و در دسترس، به دلیل جدید بودن موضوع رفتار رویگردانی بود. مورد دوم عدم تمایل بیماران به پر کردن پرسش نامه بود.

برای انجام پژوهش های آتی در حوزه رفتار رویگردانی بیماران، پیشنهاد می شود تاثیر عواملی دیگر به جز کیفیت خدمات بیمارستان بر رفتار رویگردانی بیماران بررسی شود، زیرا که ضریب تعیین بدست آمده در این مطالعه نشان می دهد که علاوه بر کیفیت خدمات بیمارستان، عواملی دیگر نیز رفتار رویگردانی بیماران را تبیین می کنند.

تضاد منافع

نویسندگان این مقاله این مقاله اعلام می دارند که هیچ گونه تضاد منافی وجود ندارد.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از مسئولین و پرسنل محترم بیمارستان شهید صدوقی یزد و بیماران شرکت کننده در این پژوهش تشکر و قدردانی می شود.

با توجه به نتایج تحقیق حاضر توصیه می شود مدیران بیمارستان در راستای ارتقاء هر چه بیشتر کیفیت خدمات بیمارستان بکوشند تا از این طریق بتوانند رفتار رویگردانی بیماران را کاهش دهند.

برای ارتقاء کیفیت خدمات بیمارستان توجه به شاخص های زیر پیشنهاد می شود:

- امکانات و تجهیزات بیمارستان به روز و تمیز باشد.
- کارکنان، حریم خصوصی بیمار را حفظ کنند.
- اگر کارکنان بیمارستان قول می دهند که کاری را در زمان مشخص انجام دهند، به قولشان عمل کنند.
- مراحل ترخیص سریع انجام شود.
- پرستاران در صورت نیاز بیماران، سریع حاضر شوند.
- مراحل پذیرش سریع انجام شود.
- کارکنان بیمارستان به طور مناسب به سوالات بیماران پاسخ دهند.
- مراحل درمان به طور واضح به بیمار توضیح داده شود.
- کارکنان در طی مراحل ارائه خدمات عمومی مودب باشند.
- کارکنان خوش برخورد باشند.

References

- 1-Gholami Fesharaki M, Akbari H, Akbari H, Mohamadian M. Inpatient Satisfaction and Effecting Factors: Findings from a Large Sample Size Cross Sectional Study. Health Research Journal.2015;1(1): 23-32.
- 2-Akbary F, Hosseini M, Arab M, Chozokly N. Study of effective factors on inpatient satisfaction in hospitals of Tehran University of Medical Sciences. Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research.2006; 4(3):25-35.[Persian]



- 3-Ahmadi B, Ziwdar M, Rafiei S. Patients' satisfaction in first rank Hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009. *Journal of Payavard Salamat*.2010; 4(2):44-53.[Persian]
- 4-Kaur G, Sharma RD, Mahajan N.Exploring customer switching intentions through relationship marketing paradigm. *International Journal of Bank Marketing*.2012; 30(4): 280-302.
- 5-Vyas V, Raitani S.Drivers of customers switching behaviour in Indian banking industry. *International Journal of Bank Marketing*.2014;32(4): 321-42.
- 6-Sathish M, Kumar KS, Naveen KJ, Jeevanantham V.A study on consumer switching behaviour in cellular service provider: a study with reference to Chennai. *Far East Journal of Psychology and Business*.2011: 2(2):71-81.
- 7-CalvoPorral C,Levy Mangin JP. Switching behavior and customer satisfaction in mobile services: Analyzing virtual and traditional operators. *Computers in Human Behavior*. 2015; 49: 532-40.
- 8-KrishnaKumar K, Saranya S. Switching Behavior of Toothpaste(A Study with Reference to Salem City). *International Educational Scientific Research Journal*.2016; 2(7): 85-6.
- 9-VanDenPoel D, Lariviere B. Customer attrition analysis for financial services using proportional hazard models. *European journal of operational research*.2004;157(1): 196-217.
- 10-Kim HS, Yoon CH. Determinants of subscriber churn and customer loyalty in the Korean mobile telephony market. *Telecommunications Policy*.2004; 28(9):751-65.
- 11-Masudi U,Hasani M. Factors Affecting Customers Brand Switching Behavior in Mobile Telecommunication Industry:A Study of Pabna District in Bangladesh. *Asian Business Review*.2016; 6(3):125-30.
- 12-SatishKumar C, Sawalika R K. Effecting Factors of Customer Switching Behavior and Customer loyalty Behaviors in the Banking Industry. *International Journal of Research*. 2016; 3(11):1003-9.
- 13-Liang D, Ma Z, Qi L. Service quality and customer switching behavior in China's mobile phone service sector. *Journal of Business Research*.2013; 66:1161-7.
- 14-Varshney NK. Exploring Service Quality, Switching Barriers and Customer Loyalty: Mediating Role of Switching Barriers. *Journal of Marketing and Consumer Research*.2016; 20: 35-9.



- 15-Kheiri B, Ahmadi E. A Review of Factors Affecting Customers Switching Behavior Intention and its Consequences. *Journal of Development in Monetary and Banking Management*.2014; 2(2):101-26.[Persian]
- 16-Frost FA, Kumar M. Intservqual: an internal adaptation of the GAP model in a large service organization. *Journal of Services Marketing*. 2000; 4(5): 358-77.
- 17-Zaim H, Bayyurt N, Zaim S. Service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience. *International Business & Economics Research Journal*.2010;9(5): 51-8.
- 18-Chou SY, Shen GC, Chiu YT, Chou HC. Multichannel service providers' strategy: Understanding customers' switching and free-riding behavior. *Journal of Business Research* 2015; <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2015;12:34-47>
- 19-Lee Y, Kao H. Effects of service quality on customer loyalty – a case of Taiwanese Watsons personal car stores. *Universal journal of management* .2015; 3(5): 187-97.
- 20-Motallabi N, Najafzade MR. The effect of services quality on loyalty and satisfaction of sport customer in Orumyeh. *Indian journal of fundamental and applied life sciences*.2015; 5(2):1101-5.
- 21-Zarei E, Daneshkohan A, Khabiri R, Arab M. The effect of hospital service quality on patient`s trust. *Iran red crescent medical journal*.2015;17(1):1-5.
- 22-MunawarKhan M, Fasih M. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*.2014; 8(2): 331- 54.
- 23-Moisescu OI, Gica OA. The impact of service quality on customer behavioral loyalty in the case of travel agencies from Romania. *Contemporary Approaches and Challenges of Tourism Sustainability*.2014; 16(8):1191-204.