

ارزیابی کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان شهرستان اهواز

(از دیدگاه برداشتی ارباب رجوع)

تهیه شده توسط کارگروه :

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت سازمانی	مسئولیت
۱	افشین فرزانی	کارشناس مسئول رایانه	مجری پروژه
۲	محمدعلی معتمدی	معاون برنامه ریزی	مدیر پروژه
۳	ندا سینایی	مدیر تحقیقات و بهبود بهره وری	طراحی پژوهش و هماهنگی
۴	پژمان کیماسی	مدیر روابط عمومی و آموزش همگانی	همکار پژوهش
۵	مرضیه درابی	کارشناس مسئول تحقیقات	کارگروه، توزیع و جمع آوری
۶	افتخار دوستی	کارشناس مسئول منابع انسانی	کارگروه، تایپ و توزیع و جمع آوری
۷	محسن حاجی پور	مسئول سامانه ارتباط مردمی (۱۲۲)	کارگروه، توزیع و جمع آوری

توسعه کیفیت خدمات روشی نظام‌مند بوده که از طریق گوش دادن به ندای مشتری موجب بهبود کیفیت و توسعه خدمات می‌گردد. معیار سنجش و قضاوت کیفیت خدمات همانا میزان رضایت مشتریان می‌باشد. در طراحی و برنامه ریزی بهبود کیفیت خدمات، نقطه‌ی شروع شنیدن ندای مشتری^۱ (VOC) است که از طریق درک و پیش‌بینی نیازها و انتظارات مشترکین امکانپذیر بوده و لذا سازمان‌های سرآمد همواره تلاش می‌کنند برداشت و نتایج مشتریان را بطور مستمر پایش و بازنگری نموده و به هر بازخوردی به صورت اثربخش و ریشه‌ای واکنش نشان دهند. مبانی این پژوهش بر اساس شناسایی ابعاد کیفیت خدمات و با تهیه ابزاری با عنوان سروکوال (SERVEQUALE) برای اندازه‌گیری برداشت و طرز تلقی ارباب رجوع از کیفیت دفاتر پیشخوان بوده که شامل مولفه‌های عوامل محسوس خدمات، اعتبار خدمات، پاسخگویی، اطمینان خدمات و همدلی در ارائه خدمات می‌باشد. پژوهش سنجش کیفیت خدمات یک بررسی توصیفی - تحلیلی است که با روش پیمایشی انجام گردید. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق کلیه مراجعین به دفاتر پیشخوان در سال ۱۳۹۴ در شهرستان اهواز بوده که در مرحله اول به هشت منطقه (خوشه) تقسیم شده و از هر منطقه یک دفتر پیشخوان انتخاب گردید و در مرحله دوم از مراجعین به صورت تصادفی نمونه‌گیری بعمل آمد که تعداد نمونه‌ها ۴۰۸ ارباب رجوع محاسبه و برآورد شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد میزان رضایت ارباب رجوع از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان برابر ۸۵/۴ درصد و بالاتر از معیار هدف (۸۰ درصد) می‌باشد. بطور کلی این پژوهش با پنج فرضیه صورتبندی شد و تمامی فرضیه‌های پژوهشی تأیید گردید. از سوی دیگر کمترین رضایتمندی آزمودنی‌ها از شاخص عدم پایداری سیستم‌های کامپیوتر و قطع مکرر آن بوده و بیشترین رضایتمندی از شاخص رازداری و عدم سوءاستفاده از مدارک و مستندات شخصی ارباب رجوع می‌باشد. همچنین میانگین میزان اهمیت شاخص‌های کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان از دیدگاه ارباب رجوع برابر ۹۲/۸ درصد بوده که شکاف انتظاری (فاصله بین اهمیت و رضایت از عملکرد کیفیت خدمات) برابر ۷/۳۹ درصد می‌باشد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد آزمودنی‌ها با اهمیت‌ترین شاخص کیفیت خدمات را رعایت ادب، احترام و نزاکت با ارباب رجوع می‌دانند و در همین راستا بیشترین شکاف انتظاری در شاخص فضای مناسب انتظار، تهویه، صندلی و عوامل محسوس و فیزیکی خدمات مشاهده گردید. نتایج فرضیه فرعی نشان می‌دهد مدیریت دفاتر پیشخوان در ارائه کیفیت خدمات تأثیر زیاد و معناداری داشته و بیشترین رضایتمندی در منطقه بهارستان و کمترین رضایتمندی در منطقه سپیدار می‌باشد. پیشنهاد می‌شود با اندازه‌گیری دوره‌ای و پایش مستمر شاخص‌های سنجش کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان و تبادل نتایج با مسئولین استانی و مدیران دفاتر، ضمن تثبیت سطح رضایتمندی کنونی، بر توانمندسازی و روند بهبود رضایتمندی ارباب رجوع تأکید گردد.