Social Sceince
AcademicJournal

لید د ټولنیزو علومو علمي مجله
LSSAJ

بُست ولايتي روغتون کې د ناروغانو په رضايت باندې د خدماتو د کيفيت ټاکوونکو عواملو اغېزې

ن. پوهنيار حکمت الله خادم[1*]، پوهنيار محمدنعيم کاکړ[2]، پوهنيار عبدالمالك نظري[3]، حکمت الله ممتاز[4]

[1،4]مالي او بانکي څانګه، اقتصاد پوهنځی، هلمند پوهنتون

[2،3]اداره او تجارت څانګه، اقتصاد پوهنځی، هلمند پوهنتون

دمسؤل آيميل آدرس. Hekmatullahkhadim@helu.edu.af

ترلاسه سوي: ۱۴۰۳/۱۰/۲۶ منل سوي: ۱۴۰۳/۱۱/۲۴ خپره سوي: ۱۴۰۳/۱۲/۳۰ دثبت ګڼه: LSSAJ-1-2-03 مخونه (۱۹۸-۲۱۲)

لنډيز

دا څېړنه د هلمند ولايت په بُست ولايتي روغتون کي (بُست ولايتي روغتون کي د ناروغانو په رضايت باندي د خدماتو د کيفيت ټاکوونکو عواملو اغېزې) تر عنوان لاندي تر سره سوې ده. په دې څېړنه کي د خدماتو د کيفيت موډل SERVQUAL Model د ابعادو سربېره د دوو نورو محتولينو اغېزې د ناروغ پر رضايت څېړل سوي دي. څلور سوه پوښتنليکونه وېشل سوي دي او ټول پوښتنليکونه تر څېړونکي پوري رسېدلي دي. په دغه څېړنه کي د خدماتو څخه د ناروغانو د رضايت د معلومولو لپاره د SERVQUAL MODEL د متحولينو ترڅنګ خونديتوب او لاسرسي ورته Gap متحولين نيولي وو. د ډاټا د تحليل لپاره د SPSS د Version 27 سافټوېر څخه استفاده سوې ده. او په دغه څېړنه کي د (Regression Model) او ارتباط(Correlation) څخه استفاده سوې ده. د (Regression Model) په اساس لاسته راغلي پايلي ښيي چي آزاد متحولين کولای سي، په تابع متحول کي(67.4%) تغيرات تشريح کړي. د څېړني پايلو ادا هم وښودل، چي د ياد روغتون د خواخوږۍ(Empathy) او خونديتوب(Safety) څخه ناروغان ډېر راضي وه. او د دلمس وړ وسايل(Tangibility) او لاسرسي(Access) څخه ناروغان لږ راضي وه.

کليديکليمې: د خدماتو کيفيت ټاکوونکي عوامل، د ناروغانو رضايت او بُست روغتون

سريزه

روغتون د روغتيا ساتني يوه مؤسسه ده، چي د طبي تجهيزاتو او د روغتيا ساتني د کارمندانو په شتون کي د روغتيا ساتني د علم په مرسته د ناروغانو تداوي کوي. روغتون د روغتيايي هڅو يو مرکز دی، چي روغتيايي خدمات او فعاليتونه تنظيموي او د روغتيايي کارمندانو د زده کړي او څېړني لپاره کاريږي. د روغتون اصلي دنده د ناروغانو د درملني او رغېدو په برخه کي د خدماتو وړاندي کول دي. د(Zaid et al., 2020) په وينا د ننني عصري ټولني او روغتون تر منځ واټن

راویستل هیڅ امکان نلري، روغتونونه ډېر رول لري او همدارنګه روغتون د روغتیایي او ټولنیزو ارګانونو ډېره جامع برخه ده، چې خپلو ناروغانو ته روغتیایي خدمات وړاندې کوي (Novitasari, 2022). دروغتیا نړیوال سازمان(WHO) روغیتایي سیستم داسې تعریفوي: ټول هغه مؤسسات، سازمانونه او منابع چې د روغتیا د ښه کولو لپاره وقف سوي وي او د یادي موخي د ترلاسه کولو لپاره کار کوي. روغتون د دندو او جوړښت له مخي بېلابېل ډولونه لري. او همدارنګه د سکتور له مخي روغتون پر دوه دوله دی؛ لکه دولتي روغتون چې دا ډول روغتون ټول یا یوه اندازه خدمات په وړیا توګه وړاندي کوي. د روغتون بل ډول خصوصی دی، چې د دا ډول روغتون ټول خدمات د یوې تادیې په ورکولو سره وړاندي کوي. روغتونونه په ډېرو پخوا زمانو کې د مذهبي مشرانو له لوري رامنځ ته کېدل، خو تر هغه وروسته د هیوادونو د مشرانو له لوري روغتون رامنځته کېدل، اما په اوس وخت کې روغتونونه د روغتیا ساتني د کارکونکو له لوري د روغتیایي اداري په اجازه ایجادیږي. د خدماتو کیفیت د هغه وړاندي تر سره سویو خدماتو د ښه والي یا بهتروالي اندازه ده، کوم چې اړونده خدماتي اداره د نورو سیالانو څخه مخکي کوي. چې په اوس وخت کې د خدماتو کیفیت په نړیواله کچه د سازمانونو لپاره ډېر مهم ګرځېدلی دی. او همدارنګه په افغانستان کې هم د خدماتو کیفیت د سازمانونو او هري تولیدي او خدماتي اداري لپاره یو مهم فکتور ګڼل کیږي. څکه که چیري په خدماتو کې کیفیت نه وي موجود، نو مشتریان ناراضه کیږي او له اړونده تولیدي یا خدماتي اداري څخه مخ اړوي. روغتونونه باید د خپلو هغو خدماتو په کیفیت وپوهیږي، کوم چې دوی یې و خپلو ناروغانو ته وړاندي کوي، څکه دا د مشتریانو/ناروغانو د رضایت سره ډېره نږدې اړیکه لري، چې ښه او باکیفیته خدمات به ناروغان دې ته سوق کړي، تر څو د اوږدمهال لپاره د یاد روغتون سره اړیکي وساتي او هم به نور خلک دې ته وهڅوي، تر څو یاد روغتون ته د تداوی لپار مراجعه وکړي(Novitasari, 2022). د یو خدمت یا تولید په اړه د افرادو د مایوسی او خوښۍ احساس عبارت د مشتریانو د رضایت څخه دی (Tcvetkova& Aarnio,2022)د مشتریانو رضایت د ټولو تولیدي او خدماتي ادارو لپاره د بري کیلي ده، څکه که د دوئ مشتریان د دوئ څخه رضایت ولري، نو هغه بیا دوئ ته مراجعه کوي او په خپل بیا راتګ سره د شرکتونو ګټه اعظمي کوي. او که چیري مشتریان بیا بیا رانسي، نو دا ښودل کیږي، چې هغه د دوئ څخه ناراضه دي او د مشتریانو په کمېدو سره د شرکتونو ګټه کمیږي. څکه دا دري فکتورونه یو د بل سره خورا حساسه او مستقیمه اړیکه لري.

په تیرو دیرشو کلونو کې د مشتریانو رضایت په پراخه کچه پېژندل سوی او همدارنګه په ډېری خدماتو کې د کیفیت ځانګړتیا یو مشروع روغتیایي موخه ګرځېدلې ده. د کیفیت اندازه کول د

ناروغانو د توقعاتو په پوره کولو کي د خدماتو د چمتوکوونکو سره ډېره مرسته کوي(Aydin, 2018) په دې وروستیو کلونو کي د روغتون د خدماتو سره علاقه زیاته سوې، ځکه چي د ژوند معیارونه بدل سوي دي او د ژوند د طریقې لپاره غوره روغتیایي خدماتو ته اړتیا ده. او همدارنګه د مشتریانو د رضایت او د هغوی بیا راتګ لپاره روغتونونه دا هڅه کوي، چي د خدماتو په کیفیت کي ښه والی راولي(Amin & Nasharuddin, 2011). د پېرودونکو رضایت په یو شرکت کي د اوږدې مودې لپاره د نوي پېرودونکو د رضایت او اړیکي ساتلو لپاره یو کلیدي جز دی. د روغتیایي پاملرني د شرایطو او ګټي لپاره پېرېدونکي د یو اساسي څیز په توګه ګڼل کیږي. د خدماتو په کیفیت کي یو اصلي عنصر چي د پېرودونکو رضایت ټاکي، هغه د پېرودونکو احساس دی. د پېرودونکو رضایت، د پېرودونکو امیدونه او د خدماتو کیفیت هغه د پام وړ فعالیتونه دي چي، یو د بل سره پرتله کیږي(Boadi et al., 2019) د روغتون د خدماتو د کیفیت د پېژندلو لپاره په مالیزیا کي د ناروغانو رضایت یو له خورا مهمو شاخصونو څخه دی. په څېړنو کي دا په ډاګه سوې ده، چي د رضایت کچه کولی سي؛ د ناروغانو په ژوند باندي د پام وړ اغېزې وکړي او د روغتیا د روغتیایي خدماتو وړاندي کوونکو ته دا وړتیا ورکړي، چي د ناروغانو ستونزي مشخصي کړي او وروسته بیا د هغو د له منځه وړلو لپاره اقدامات وکړي (Hafiz et al., 2011). د خدماتو کیفیت د مشتریانو پر رضایت باندي یو اغېزمن فکتور بلل سوی دی او د کیفیت ښه والی د مراجعینو پر رضایت او د هغوی پر راجلبولو او مارکېټ موندنه کي مؤثر تمامیږي. د خصوصي روغتونونو د خدماتو کیفیت پر ناروغانو باندي ځیني اغېزې لري. لکه: د بیرته راستنېدلو لېوالتیا او نورو ته د اړوند روغتون د خدماتو د کاروني توصیه کول(Zaim et al., 2010). ناروغان د روغتون پېرېدونکي بلل کیږي او دوئ د لوړ کیفیت د خدماتو تمه لري، چي د ناروغانو رضایت د هغو خدماتو او فعالیتونو په کیفیت پوري اړه لري، کوم چي د روغتون له لوري وړاندي کیږي. نو د روغتون خدمات ځکه اړین دي، چي ژوند یو لوئ ارزښت دی او ژوند د روغتون په خدماتو متکي دی. په نني خوځنده چاپېریال کي ناروغان هغه ځای ته ځي، چیري چي د هغوی لپاره لومړیتوبونه موجود وي، نو د خدماتو چمتوکوونکي باید د مشتریانو د خوښۍ لپاره آماده وي او هغوی ته ارزښت ورکړي .(Baía, 2020).

د لوړ کیفیت د خدماتو وړاندي کول د خدماتي صنعتونو د بریالیتوب کلي ده. په اوسني رقابتي چاپېریال کي د خدماتو د کیفیت څارنه او ښه کول د مؤثریت او د سوداګرۍ د حجم د پراختیا لپاره ډېر اړین دی(Anderson and zeithamal,1984;Babakus and Boller;1992;Garvin,1983)په خدماتو کي ښه والی راویستل په دواړو تولیدي او خداماتي صنعتونو کي د مصرف کوونکو پر رضایت او د پېرېدني پر اراده باندي زیاته اغیزه کوي(Meesala & Paul, 2018). د سوداګریز رقابتي چاپېریال د پرمختګ سره د پېرېدونکو هیلي او توقعات هم ډیریږي، چي دا یو داسي حالت

د ډېرې شرکتونو لپاره د خپلو مشتریانو ساتل ستونزمن کوي(Boadi et al., 2019). نو په داسي حالت کي د خدماتو په کیفیت کي د ښه والي د راویستلو پرته بله کومه لار شتون نلري. بُست ولایتي روغتون له کلونو راهیسي د هلمند ولایت په مرکز لښکرګاه ښار کي فعالیت کوي، چي د خپل فعالیت په شروع کی یې د اړونده سیمو د وګړو لپاره روغتیایي خدمات په ډېر ساده شکل وړاندي کول. او په اوس وخت کي ددې ولایت او د ځینو نږدې ګاونډیو ولایتونو د وګړو لپاره په روغتیایي برخه کي یو بې ساری سهولت دی، ځکه چي په دې ولایت کي نسبت نورو روغتیایي مرکزونو ته یې فعالیتونه منظم دي او پر دې سربېره دا روغتون ځکه نسبتاً نورو ته اغېزمن دی، چي د خدمت د استفادې لپاره کومي تادیې ته اړتیا نلري. دا روغتون د عامي روغتیا د وزارت سره په تفاهم د ۲۰۰۹ کال راهیسي د بې سرحده ډاکټرانو د ټولني له لوري حمایه کېږي. دا روغتون په اوس وخت کي په بېلابېلو برخو تقریباً یو میلیون وګړو ته روغتیایي خدمات وړاندي کوي، چي دا یو لوئ رقم دی او د هلمند په څېر د یو غریب ولایت د وګړو لپاره دا یو ستره هوسایي ده. دا روغتون په اوس مهال کي د بهترین صحي پرسونل او د مجهزو طبي وسیلو په شتون کی د ناروغانو تداوي کوي(MSF).

۱٫۲ څېړنیزه ستونزه

ځیني وختونه په دولتي روغتونونو کي ناروغان ناسم تشخیص کېږي او یا ډاکټران په تشخیص کي پاته راځي او کله چي بیا هغوئ شکایت کوي، نو څوک د هغوئ شکایت ته پام نه کوي. چي په اوږد مهال کي بیا دوئ مجبوره کېږي، چي په خصوصي روغتونونو کي خپل تداوي وکړي(Essiam, 2013). او همدارنګه په اوس وخت کي په نړیواله کچه روغتونونه د شدید رقابت په حال کي دي او افغانستان هم د ځینو ګاونډیو هیوادونه سره په روغتیایي برخه کي د رقابت په حال کي دی. څېړونکي غواړي چي په دې څېړنه کي دا معلومه کړي، چي د بُست ولایتي روغتون د خدماتو کیفیت د دې جوګه دی، چي د مراجعینو تداوي وکړي او د هغوئ رضایت ترلاسه کړي. د ټولني د وګړو لپاره به یې ارزښت دا وي، چي د هغوئ د خوښي او اړتیا سره سم خدمات وړاندي سي.

۱٫۳ د څېړني ارزښت

دا چي هره تولیدي او خدماتي اداره دا غواړي چي ډېر مشتریان ولري او خپله ګټه عظمي کړي، خو د هغوئ لپاره ستونزه دا وي چي دوئ څنګه د خپلو مشتریانو رضایت ترلاسه کړي. نو د دې څېړني ارزښت به ټولو خدماتي ادارو په ځانګړي توګه دغه روغتون او د نورو روغتونونو لپاره دا وي، چي د خپلو خدماتو د کیفیت د قوي او ضعیفو عواملو څخه

خبر سي او همدارنګه د قوي عواملو لپاره نور هم کار وکړي او د ضعیفو عواملو د اصلاح لپاره لاس په کار سي او د مراجعینو ستونزو ته مثبت ځواب و وایي.

۱,۴ د څېړني پوښتني:

- ایا د خدماتو د کیفیت او د مشتریانو د رضایت تر منځ اړیکه شتون لري؟
- ایا د خدماتو کیفیت د مشتریانو پر رضایت تاثیر لري؟
- د خدماتو د کیفیت ټاکونکو عواملو څخه کوم یو یې د مشتریانو پر رضایت ډېر اغېز لري؟

۱,۵ د څېړني موخي:

هره څېړنه تر شا ځیني موخي لري، نو دا څېړنه هم له ځان سره ځیني موخي لري چي په لاندي ډول دي:

- د خدماتو د کیفیت او د مشتریانو د رضایت ترمنځ اړیکه معلومول.
- د مشتریانو پر رضایت باندي د خدماتو د کیفیت تاثیرات معلومول.
- دا معلومول چي د خدماتو د کیفیت ټاکونکو عواملو څخه کوم یو یې د مشتریانو پر رضایت ډېر اغېز لري.

مواد او کړنلاره

د څېړني ډیزاین

د څېړني ډیزاین هغه دی، چي څېړونکي پرې توافق کوي، تر څو د څېړنیزي پوښتني ځواب په سمه، بې طرفه، دقیقه او اقتصادي توګه ترلاسه کړي یا په بل عبارت؛ د څېړني ډیزاین د یو ماسټر پلان په څېر دی، کوم چي هغه مېتودونه او تګلاري په ګوته کوي، چي د معلوماتو په راټولولو او د هغه په تحلیل کي ترې استفاده کیږي (Muslih,2022). موږ په خپله څېړنه کي له مقطعي څېړنیز ډیزاین څخه استفاده کړې ده.

د څېړني ځای، وخت او ګډون کوونکي (جمعیت)

جمعیت د یوه ډله خلکو، پیښو، شیانو او حالاتو څخه عبارت دی، د کوم په اړه چي څېړونکي غواړي څېړنه وکړي (Muslih,2022). دا څېړنه د بُست ولایتي روغتون د خدماتو د کیفیت ټاکونکو عواملو تاثیرات د مشتریانو/ناروغانو پر رضایت باندي تر عنوان لاندي په هلمند ولایت کي ترسره کیږي او د څېړني ګډونکونکي د یاد روغتون ناروغان دي. دا څېړنه په (۱۴۰۳) کال ترسره سوې ده.

د ډاټا د راټولولو تګلاره

لومړی لاس معلومات: کله چې معلومات خپله د څېړونکي له لوري راټول سي، دغه معلوماتو ته لومړی لاس معلومات وايي او يا هم دغه معلومات د څېړونکي د ملګرو له لوري راټول سي او لومړی لاس معلومات د کتني يا مشاهدې، پوښتنليک او مرکې په واسطه راټولیږي(Muslih,2022).

نو موږ په خپله څېړنه کې د لومړي لاس معلوماتو څخه استفاده کړې ده او دغه معلومات د پوښتنليک له لاري راټول سوي دي. د ډاټا په تحليل کې لاندې لاري تعقيبيږي، چې په هغه کې راټوله سوې ډاټا خامه ډاټا تصحيح او وروسته هغه کوډ کول، چې وروسته هغه تحليل کولو ته اماده کيږي او هغه راټوله سوې ډاټا تصحيح کول له موږ سره مرسته کوي، ترڅو هر هغه غلطي له منځه يوسو کوم چې د ځواب ويونکو له لوري جوړه سوې وي. هر کله چې ډاټا چيک سي، موږ په ډې ډاډه کوي چې کومه ډاټا وړاندې سوې، هغه بشپړه او باثباته ده. اوهمداراز موږ د ډاټا د تحليل لپاره د (Statistical package for social science)(SPSS 27 VERSION) سافټوېر څخه استفاده کوو، تر څو دآزادو متحولينو(اعتبار، تضمين، فزيکي توکي، خواخوږي، ځواب وينه، خونديتوب او لاسرسی) اغېزې پر تابع (د مشتري/ ناروغ) متحول باندې وڅېړو.

د څېړني د ډاټا تحليل احصائيوي وسايل:

د څېړني د تحليل لپاره د لاندې احصائيوي تخنيکونو څخه استفاده سوې ده:

1. Data Normality (Skewedness & Kurtosis)
2. Reliability Test (Cronbach's Alpha)
3. EFA (Exploratory Factor Analysis)
4. Correlations Analysis
5. Regression Analysis

نتیجه او مناقشه

د څېړنې د نارملتیې د کتلو لپاره د Skewedness او Kurtosis ټېسټ ترسره سوی دی کوږوالی (Skewedness) د اوسط (mean) څخه د ډاټا انحراف څرګندوي او (kurtosis) د توزیع نسبي لوړوالی ښیي. د یو نورمال توزیع لپاره باید د انحراف سطحه د مثبت/منفي ۳ پر شاوخوا وي او (kurtosis) باید د مثبت/منفي ۵ په منځ کې وي (Hair et al., 2015).

نو د لاسته راغلو پایلو په اساس داسې څرګندیږي، چې په دغه څېړنه کې ډاټا په نورمال شکل توزیع سوې ده. لومړی جدول د څېړنې د ټولو متحولینو د (Skewedness) او (Kurtosis) پایلې ښیي.

۱.جدول: د څېړنې د نورمال توزیع ټیسټ پایلې

Variables	Skewedness		Kurtosis	
	Statistic	Standard error	Statistic	Standard error
Tangibility	.135	.122	-.396	.243
Reliability	.529	.122	-.317	.243
Responsiveness	.550	.122	-.116	.243
Empathy	.317	.122	-.243	.243
Assurance	.495	.122	-.018	.243
Safety	.656	.122	-.080	.243
Access	.661	.122	-.440	.243
Patient satisfaction	.465	.122	-.247	.243

منبع: د څېړونکي خپل تحلیل

د Correlation Matrix پایلي

د دوهم جدول عمومي پایله دا راښيي چي په موډل کي د ټولو خپلواکو (Explanatory) متحولینو تر منځ د پام وړ(Satisfactory) اړیکه شتون لري. د متحولینو ترمنځ د خپلمنځي اړیکي او ارتباط لپاره د Correlation Matrix ټیسټ پایلي په لاندي جدول کي وړاندي سوي دي.

۲.جدول: د متحولینو ترمنځ خپلمنځي اړیکي

Variables	TAN	REL	RES	EMP	AS	SAF	ACC	PS
Tangibility	1.000							
Reliability	.356	1.000						
Responsiveness	.279	.427	1.000					
Empathy	.338	.338	.339	1.000				
Assurance	.349	.392	.279	.279	1.000			
Safety	.327	.442	.315	.348	.437	1.000		
Access	.312	.403	.289	.284	.363	.486	1.000	.
Patient satisfaction	.464	.507	.366	.332	.536	.439	.416	1.000

منبع: د څېړونکي خپل تحلیل

۴,۴. د Multicollinearity ټیسټ پایلي

لکه څنګه چي د Correlation Matrix پایلو کي ونښودل سول، چي د ټولو متحولینو ترمنځ اړیکه شتون لري او دغه اړیکه داوسط څخه تر لوړي اړیکي پوري موجوده وه، نو د متحولینو ترمنځ د خپلمنځي اړیکو شتون دا په ګوته کوي، چي په دي څېړنه کي د خپلواکو متحولینو ترمنځ Multicollinearity شتون نه لري. همدارنګه د ټیسټ پایلو ته په کتلو سره که چیري variance inflation factors (VIFs) قیمت د (۱۰) څخه کښته کیږي او د (Tolerance) قیمت د (۱) څخه ټیټ کیږي، نو د خپلواکو متحولینو ترمنځ هیڅ Multicollinearity شتون نه لري. په جدول کي ښودل سوي دي، چي د ټولو متحولینو لپاره د (VIF) قیمت د (۱۰) څخه کم او د ټولو خپلواکو متحولینو د (Tolerance) قیمت (۱) څخه کم دی، نو داسي ویلای سو چي په دغه څېړنه کي د خپلواکو متحولینو ترمنځ Multicollinearity شتون نه لري.

۳. جدول: د خپلواکو متحولینو ترمنځ د لوړي خپلمنځي اړيکي څرګندول

Variables	Tolerance	VIF
Tangibility	.733	1.365
Reliability	.570	1.756
Responsiveness	.787	1.271
Empathy	.592	1.689
Assurance	.549	1.823
Safety	.590	1.694
Access	.661	1.513

منبع: د څېړونکي خپل تحلیل

د څېړني اعتبار (Reliability) ټیسټ پایلي

د (Reliability) ټیسټ مورږ ته د یوې څېړني د متحولینو ترمنځ داخلي ثبات راښيي. دا یو مهم معیار دی، چي د یوې څېړني پر نتایجو او خلاصې باندي تمرکز کوي. د نوموړي معیار په ذریعه سره دا تعینیږي، چي آیا د یو مشخصې څېړني پایلي څومره تصحیحوالی لري؟ په دې څېړنه کي د (Cronbach's Alpha) د دې لپاره کارول سوې، تر څو د (8) متحولینو لپاره (3) پوښتني ټیسټ کړي. د (Cronbach's Alpha) حاصل د صفر او یو ترمنځ دی او یوه ته نږدې عدد د لوړ داخلي ثبات معنی لري (Hair et al., 2015).

۴.جدول:د څېړني د اعتبار کتلو لپاره د احصائیوي ټیسټ ارقام

Variables	No. of Item	Cranach's Alpha
Tangibility	5	.851
Reliability	6	.835
Responsiveness	4	.862
Empathy	5	.838
Assurance	4	.832
Safety	6	.841
Access	2	.852
Patient satisfaction	5	.820

منبع: د څېړونکي خپل تحلیل

Exploratory factor analysis (EFA) پایلې

Exploratory factor analysis (EFA) یوه مهمه او اړینه پروسه ده. په دې پروسه کې یو لړ زیات شمېر د څېړنې وړ فکتورونه را اخیستل کېږي او وروسته ور څخه په کم تعداد متحولین د دوئ ترمنځ د لوړ ارتباط او اړیکې په اساس رامنځته کېږي (Hair et al., 2010). د دې تحلیل په مرسته په څېړنه کې ټول هغه فکتورونه غورځول کېږي، چې د څېړنې د موضوع سره ارتباط نه لري، تر څو په راتلونکو مرحلو کې څېړونکی د ستونزو او مشکلاتو سره مخ نه سي. که چیرې دغه مرحله په ښه ډول سرته ونه رسیږي، نو ممکن څېړونکی په راتلونکو پروسو کې د ستونزو سره مخ سي او د څېړنې تحلیل یې بې پایلې ثابت سي.

په دغه څېړنه کې د بُست ولایتي روغتون د (۳۹۴) تنو ناروغانو څخه ډاټا راټوله سوې ده او د (EFA) تحلیل ور باندې ترسره سوی دی. د (EFA) تحلیل څخه مخکې ډاټا په ښه ډول سکرین سوې، تشریحي احصائیه ور باندې تطبیق او د متحولینو ترمنځ اړیکې کتل سوي دي.

په هر صورت، په دغه څېړنه کې د Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) قیمت (0.882) دی، دا ښیي چې ډاټا د principal component analysis (PCA) تحلیل لپاره مناسبه او د استفادې وړ ده. او په دغه څېړنه کې د (KMO and Bartlett's Test of Sphericity) د دواړو ټیسټونو پایلې د ارزښت او اهمیت وړ دي او همدارنګه په دې څېړنه کې د نمونې دقت زیات او باوري دی. په څېړنه کې د factor loading قیمت د (0.40) په لوړېدو سره مهم ګڼل کېږي او بیا تر (0.50) لوړېږي، نو د اهمیت وړ ګرځي. نو د (EFA) تحلیل د پایلو په اساس د factor loading تر ټولو ټیټ قیمت (0.510) دی، چې پورتنی کرایټریا څخه لوړ او د اهمیت وړ ګڼل کېږي.

نو د (EFA) پایلې په عمومي ډول دا ښیي، چې د څېړنې ټول متحولین د راتلونکو تحلیلونو لپاره په ښه ډول کارېدلای سي. او د (EFA) تحلیل خلاصه پایلې په لاندې جدول کې ځای پرځای سوي دي.

۵.جدول: د KMO او Bartlet ټیسټ پایلې

Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.882
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	872.149
	Df	28
	Sig.	0.000

منبع: څېړونکي خپل تحلیل

د Regression تحليل پايلي

٦.جدول:د ريگريشن د تحليل څخه لاسته راغلي پايلي

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.236	.093		-2.528	.012
	Tangibility	.259	.041	.212	6.303	.000
	Reliability	.204	.038	.206	5.393	.000
	Responsiveness	.077	.026	.096	2.956	.003
	Empathy	.120	.037	.122	3.246	.001
	Assurance	.276	.036	.298	7.666	.000
	Safety	.097	.040	.090	2.410	.016
	Access	.071	.024	.104	2.930	.004
A. Dependent variable: patient satisfaction						

منبع: د څېړونکي خپل تحليل

په پورته جدول کي د هر آزاد متحول لپاره Sig او P Value راکړل سوي دي. له دې څخه داسي نتيجه لاسته راځي، چي د څېړني د لومړی متحول د لمس وړ وسايل (Tangibility) Sig=.000 ده، چي تر Sig>0.05 نو ويلای سو، چي دا فرضيه چي د لمس وړ وسايل د ناروغ پر رضايت تاثير لري، قبوله ده. دوهم د اعتبار(Reliability) Sig=.000 ده چي تر Sig>0.05نو ويلای سو، چي دا فرضيه چي اعتبار د روغتون پر رضايت تاثير لري، قبوله ده. دريم د تضمين (Assurance) Sig=.000 ده چي تر Sig>0.05 نو ويلای سو چي دا فرضيه چي تضمين د ناروغ پر رضايت تاثير لري، قبوله ده. څلورم د خواخوږی(Empathy)Sig=.001 ده چي تر Sig>0.05نو ويلای سو، چي دا فرضيه چي خواخوږي د ناروغ پر رضايت تاثير لري، قبوله ده. پنځم د ځواب وينه (Responsiveness)Sig=.003 ده چي تر Sig>0.05 نو ويلای سو، چي دا فرضيه چي ځواب

وینه د ناروغ پر رضایت تاثیر لري، قبوله ده. شپږم د خوندیتوب (Safety)Sig=.016 ده، چي تر S<0.05نو ویلای سو، چي دا فرضیه چي خوندیتوب د ناروغ پر رضایت تاثیر لري، رد قبوله ده او د اووم لاسرسی(Access)Sig=.004 ده چي تر Sig>0.05 نو ویلای سو، چي دا فرضیه چي لاسرسی د ناروغ پر رضایت تاثیر لري قبوله ده.

پایله

روغتون د روغتیا ساتني یوه مؤسسه ده، چي د طبي تجهیزاتو او د روغتیا ساتني د کارمندانو په شتون کي د روغتیا ساتني د علم په مرسته د ناروغانو تداوي کوي. روغتون د روغتیایي هڅو یو مرکز دی، چي روغتیایي خدمات او فعالیتونه تنظیموي او د روغتیایي کارمندانو د زده کړي او څېړني لپاره کاریږي. د روغتون اصلي دنده د ناروغانو د درملني او رغېدو په برخه کي د خدماتو وړاندي کول دي. د (Zaid et al 2020) په وینا د نني عصري ټولني او روغتون تر منځ واټن راویستل هیڅ امکان نلري، روغتونونه ډېر رول لري او همدارنګه روغتون د روغتیایي او ټولنیزو ارګانونو ډېره جامع برخه ده، چي خپلو ناروغانو ته روغتیایي خدمات وړاندي کوي(Novitasari, 2022).

روغتونونه باید د خپلو هغو خدماتو په کیفیت وپوهیږي، کوم چي دوئ یې و خپلو ناروغانو ته وړاندي کوي. ځکه دا د مشتریانو /ناروغانو د رضایت سره ډېره نږدې اړیکه لري، چي ښه او باکیفیته خدمات به ناروغان دې ته سوق کړي، تر څو د اوږدمهال لپاره د یاد روغتون سره اړیکي وساتي او هم به نور خلک دې ته وهڅوي، تر څو یاد روغتون ته د تداوی لپار مراجعه وکړي(Novitasari, 2022).

په تیرو دیرشو کلونو کي د مصرف کوونکو رضایت په پراخه کچه پېژندل سوی او همدارنګه په ډېری خدماتو کي د کیفیت ځانګړتیا یو مشروع روغتیایي موخه ګرځېدلې ده. د کیفیت اندازه کول د ناروغانو د توقعاتو په پوره کولو کي د خدماتو د چمتوکوونکو سره ډېره مرسته کوي Aydin, (2018)

دا څېړنه د هلمند ولایت په بُست ولایتي روغتون کي (د خدماتو د کیفیت ټاکوونکو عواملو اغېز د بُست ولایتي روغتون د ناروغانو پر رضایت) تر عنوان لاندي تر سره سوې ده. په دې څېړنه کي د خدماتو د کیفیت موډل SERVQUAL Model د ابعادو سربېره د دوو نورو محتولینو اغېزې د ناروغ پر رضایت څېړل سوي دي. څلور سوه پوښتنلیکونه وېشل سوي دي او ټول پوښتنلیکونه تر څېړونکي پوري رسېدلي چي د نموني زیاتره برخه د عمر په لحاظ ځوانان(۱۸-۲۸) وه او همداراز د تعلیم په لحاظ زیاتره ځواب ویونکي بې سواده وه. د څېړنو پایلو وښودل چي په عمومي توګه د

بُست ولايتي روغتون څخه (77.3%) ناروغانو رضايت درلود. د (Correlation) پايلو له مخي ټول آزاد متحولين (اعتبار، د لمس وړ وسايل، تضمين، خواخوږي، ځواب وينه، خونديتوب او لاسرسی) د تابع متحول د ناروغ رضايت سره (82.1%) قوي مثبته اړيکه موجوده وه او همداراز ټول آزاد متحولين پر تړلي متحول باندي (67.4%)تاثير لري. د Coefficients له تحليل څخه داسي پايله لاسته راغل؛ کله چي دغه ضريبونه مثبت/منفي يو ته نږدې وي، د متحولينو ترمنځ مثبته/منفي قوي اړيکه شتون لري او کله چي ضريب يو وي، نو بشپړه اړيکه شتون لري. په پورته جدول کي لومړی آزاد متحول د روغتون اعتبار او د ناروغ رضايت ترمنځ (B=.204) مثبته اړيکه موجوده ده. يعني چي په آزاد متحول اعتبار کي يو واحد په اندازه بدلون راځي. د ناروغ پر رضايت باندي(20%) تاثير لري، يعني په اعتبار کي بدلون د ناروغ پر رضايت مثبت تاثير لري. او همدا شان د لمس وړ وسايل د ناروغ له رضايت سره(B=.259)مثبت اړيکه لري. يعني کله چي د لمس وړ وسايلو کي د يو واحد په اندازه تغير راځي، نو د ناروغ په رضايت باندي به د (25.9%) تاثير ولري او د ناروغ رضايت به ورسره زياتيږی. او دريم آزاد متحول تضمين د ناروغ له سره د (B=.276)مثبت اړيکه لري. يعني که چيري په تضمين کي د يو واحد په اندازه تغير راځي، نو د ناروغ رضايت باندي به د (27.6%) تاثير ولري او د ناروغ رضايت ورسره زياتيږي. او څلورم آزاد متحول خواخوږي د ناروغ له رضايت سره (B=.120)مثبت اړيکه لري. يعني کله چي په خواخوږی کي د يو واحد په اندازه تغير راځي، نو د ناروغ په رضايت کي به د (12%) په اندازه تاثير لري. د دغي څېړني پنځم آزاد متحول ځواب وينه د ناروغ له رضايت سره (B=.077) مثبت اړيکه لري. يعني که په ځواب وينه کي د يو واحد په اندزاه تغير واقع کيږي، نو د ناروغ په رضايت کي به د (7%) په اندازه تاثير لري. شپږم متحول خونديتوب د ناروغ له رضايت سره(B=.097) اړيکه لري، يعني که په خونديتوب کي د يو واحد په اندازه تغير راځي، نو د ناروغ په رضايت کي به د (9%) په اندازه تاثير لري او ددغي څېړني وروستی آزاد متحول لاسرسی د ناروغ له رضايت سره (B=.071) اړيکه لري يعني که چيري په لاسرسي کي د يو واحد په اندازه تغير راځي، نو د ناروغ په رضايت کي به د (7%) اندازه تاثير لري.

د څېړني پايلو دا هم وښودل؛ چي د ياد روغتون د خواخوږی(Empathy) او خونديتوب(Safety) څخه ناروغان زيات راضي وه.

او د لمس وړ وسايل(Tangibility) او لاسرسي(Access) څخه ناروغان لږ راضي وه.

وړانديزونه

1. لاسرسی(Access) له هغو مهمو عواملو څخه دی، چي د ناروغ پر رضايت مثبت او د پام وړ اغېز لري. خو په دغه برخه کي د روغتون ناروغان په کم تعداد راضي وه. يادي

ستونزي ته د رسېدو په موخه لازمه ده، چي د روغتون اداره خپل پرسونل او تجهیزات زیات کړي او د ناروغانو دغه ستونزي ته د پاي ټکي کښېږدي.

2. اعتبار (Reliability) هم يو د هغو فکتورونو له جملې څخه دی، چي د مشتري رضایت اغېزمن کوي. خو په دې برخه کي هم د روغتون ناروغان نسبتاً په کم شمېر راضي وه. د دې ستونزي د حل په موخه لازمه ده، چي د روغتون کارکوونکي خدمات په ټاکل سوي وخت وړاندي کړي. د ناروغانو ستونزي په علاقمندی سره حل او ناروغانو ته پرته له نیمګړتیاوو خدمات وړاندي کړي.

3. دا چي د لمس وړ وسایل يو له هغهو اړينو فکتورونو څخه دي، چي د ناروغ پر رضایت مثبت تاثیر لري، خو په دې برخه کي د روغتون د لمس وړ وسايلو څخه ډېر کم تعداد ناروغانو رضايت درلود، نو د دې ستونزي د له منځو وړلو لپاره باید د روغتون اداره پرمختللي طبي وسایل برابر کړي او د کارکوونکو پر ظاهري بڼه باید کار وکړي.

4. د ناروغانو د رضایت کچه ښيي، چي (23%) سلنه ځواب ویونکي د بُست ولایتي روغتون د خدماتو د کیفیت څخه ناراضه وه. نو دې ته په کتلو سره د روغتون اداره باید خپل نهایي هڅه وکړي، تر څو دغه حالت تغیر کړي او د ناروغ رضايت اعظمي کړي.

5. څرنګه چي د څېړني پایلو وښودل، چي د خدماتو کیفیت ټاکوونکي عوامل د مشتري په رضایت کي (67.4%) تغیرات تشریح کولای سي، نو روغتون باید د خدماتو پر کیفیت ټاکوونکو عواملو باندي په دوامداره توګه کار وکړي، تر څو د خپلو ناروغانو رضایت باثباته کړي او پراختیا ورکړي.

اخځلیکونه

Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2011). *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016

Aydin, S. (2018). *Scholar Commons Factors Affecting Patient Satisfaction With Healthcare System*.

Baía, A. (2020). *Impact of Service Quality on Patient Satisfaction : In a Public Hospital in Cap Vert*. *12*(27), 1–11. https://doi.org/10.7176/EJBM/12-27-01

Boadi, E. B., Bentum-micah, W. W. G., Jerry, I. K., & Bosompem, L. S. (2019). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Ghana hospitals : A PLS- Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Ghana hospitals : A PLS-SEM*

Approach. *October*.

Giday, B. G. (2017). *Perceived Service Quality and Patients ' Satisfaction : The Case of Wolaita Sodo University Teaching Hospital*. *9*(4), 140–147.

Hafiz, M., Rashid, A., Mansor, A. A., & Hamzah, M. I. (2011). *Service Quality and Patients ' Satisfaction in Healthcare Service in Malaysia Service Quality and Patients ' Satisfaction in Healthcare Service in Malaysia*. *January*.

Irfan, S. M., Ijaz, A., & Farooq, M. M. (2012). *Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan : An Empirical Assessment*. *12*(6), 870–877. https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2012.12.6.2743

Novitasari, D. (2022). *Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality ? 01*(01), 29–36.

Sathish, A. S., Indradevi, R., & Gangineni, S. (1988). *A Service Quality and its Influence on Customer Satisfaction in a Multi-Speciality Hospital*. *3878*(4), 356–359.

Staticfication, C., & Bank, A. (2023.). *Customer Staticfication of Aziz Bank in Helmand*.

Surydana, L. (2017). *Service Quality , Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District , Indonesia*. *7*(2), 187–192.

Tcvetkova, D., & Aarnio, D. (2016.). *CUSTOMER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY AT FAFA ` S*.

Yarmak, M. V. (1996). *Evaluation of the healthcare service quality — implementation of SERVQUAL method Ocena jakości usług medycznych — zastosowanie metody SERVQUAL*. *10*, 0–3. https://doi.org/10.33226/1231-7853.2022.10.2

Zaim, H., Bayyurt, N., & Zaim, S. (2010). *Service Quality And Determinants*. *9*(5).

Social Sceince
AcademicJournal

لید د ټولنیزو علومو علمي مجله
LSSAJ

The Influence of Service Quality Determinants on Patient Satisfaction in Boost Provincial Hospital of Helmand Province

Hekmatullah Kahdim[1], Mohmmad Naim Kakar[2], Abdulmalik Nazari[3], Hekmatullah Mumtaz[4]
[1,4]Finance and Banking Department, Economics Faculty, Helmand University
[2,3]BBA Department, Economics Faculty, Helmand University
Crossponding author Email: Hekmatullahkhadim@helu.edu.af .

Abstract

This study was conducted under the title *"The Impact of Service Quality Determinants on Patient Satisfaction in Boost Provincial Hospital of Helmand Province."* The research employed the SERVQUAL model dimensions along with two additional variables to examine their influence on patient satisfaction. A total of 400 questionnaires were distributed, and all were returned to the researcher for analysis. In addition to the SERVQUAL model variables, the study also considered Safety and Access as (Gap variables) to evaluate patient satisfaction with healthcare services. Data analysis was performed using SPSS version 27, applying both Regression and Correlation models. The regression analysis revealed that the independent variables could explain 67.4% of the variance in the dependent variable (patient satisfaction). The results indicated that patients were most satisfied with Empathy and Safety, while they were less satisfied with Tangibility and Access.

Keywords: Service Quality Determinants, Patient Satisfaction, Boost Hospita

Islamic Emirate of Afghanistan

Ministry of Higher Education

Helmand University

Leed Social Science Academic Journal

Volume:1 Issue: 2 Year:2025