

عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات در بیمارستانهای شهرستان بوشهر با استفاده از رویکرد تجزیه و تحلیل سلسله مراتب فازی (FAHP)

محل انتشار:

دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمانها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

محمدرضا اکبرپور - معاون آموزشی دانشگاه پیام نور، مدرس دانشگاه

وحید بحرینی - کارشناس ارشد حسابداری، مدرس دانشگاه

مهدی باغبانی - کارشناس ارشد حسابداری، مدرس دانشگاه

خلاصه مقاله:

در طول دو دهه گذشته، ادبیات پژوهش در زمینه کیفیت خدمت به میزان قابل توجهی افزایش یافته و مدل های بسیاری در این زمینه ارائه شده است. اگر چه ابزار سروکوال مبنای بیشتر این پژوهشها را شکل می دهد، اما مفهوم سازی، اندازه گیری، و کاربردهای سروکوال در زمینه های صنعتی مختلف خالی از چالش نیست. بررسی دقیق ابزار نشان می دهد که ابعاد و گویه های متناظر در این ابزار جامع نبوده و حتی به نظر م ی رسد این ابزار دربرگیرنده برخی از عوامل مهم تشکی لدهنده کیفیت خدمت نیست. با چنین پیش زمینه ای، پژوهش حاضر در پی آن است تا برخی از عوامل مهم تشکی لدهنده خدمت را که در مدلهای مختلف ارائه شده توسط پژوهشگران نادیده گرفته شده اند، آشکار نموده و ابزار و چارچوبی جامع جهت سنجش کیفیت خدمت ارائه نماید. این ابزار با توجه خاص به بخش بهداشت و درمان ارائه گردیده است. پس از گردآوری و پالایش شاخصهای مؤثر، به منظور تعیین میزان اهمیت هر یک از شاخصها از طریق پرسشنامههایی نظرات خبرگان و اساتید دانشگاهی آشنا به مسئله و متخصصیندر زمینه مربوطه جمعآوری میشود. سپس به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمعآوری شده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی با رویکرد فازی به دلیل دارا بودن قابلیت بالاتر نسبت به دیگر رویکردها برای حل و مدلسازی در این حالت استفاده شده است. مطالعه حاضر یک رویه سیستماتیک ارائه می دهد که مبنایی را برای بینش های بیشتر در زمینه سنجش کیفیت خدمت و عوامل شکل دهنده آن فراهم م ی آورد

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمت، سلسله مراتب فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/242539>

