

عنوان مقاله:

رتبه بندی بیمارستان های منطقه جنوب صنعت نفت بر اساس ابعاد مدل سروکوال با رویکردهای فرایند تحلیل سلسله مراتبی و تاپسیس

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت ، اقتصاد و توسعه (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

مژده ربانی - استادیار، مدیریت صنعتی، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران.

سمیه کارآمد - دانشجوی دکترا، مدیریت صنعتی، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

خلاصه مقاله:

این مطالعه در سال 1397 و با هدف رتبه بندی بیمارستانهای منطقه جنوب صنعت نفت بر اساس ابعاد مدل سروکوال با رویکردهای فرایند تحلیل سلسله مراتبی و تاپسیس انجام شده است. به منظور محاسبه اوزان اهمیت معیارها و رتبه بندی بیمارستانها از نظرات 9 نفر از بازرسان قسمت سرپرستی بیمارستان های منطقه جنوب صنعت نفت استفاده شد. تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی جهت تعیین اوزان اهمیت 5 شاخص اصلی مدل سروکوال مورداستفاده قرار گرفت. بر این اساس شاخصهای مسیولیت پذیری، تضمین، اعتبار، ملموسات و همدلی، به ترتیب با اوزان اهمیت برابر با 0/136، 0/165، 0/197، 0/239، 0/264 به ترتیب رتبه های 1 تا 5 را به خود اختصاص دادند. جهت رتبه بندی بیمارستانهای منطقه جنوب صنعت نفت از تکنیک تاپسیس استفاده گردید. یافته های تحقیق نشان داد که بیمارستانهای ایرانپور، نفت منکو، بزرگ نفت اهواز، نفت مسجد سلیمان، نفت گچساران و نفت امیدیه با شاخصهای برابر با 0/403، 0/444، 0/494، 0/503، 1 به ترتیب رتبه های 1 تا 6 را به خود اختصاص دادند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بیمارستان های منطقه جنوب صنعت نفت، فرایند تحلیل سلسله مراتبی، تاپسیس

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/801203>

