

باسمه تعالی



موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی  
پیام گلپایگان

جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی  
ارزیابی و رتبه بندی کیفیت خدمات بیمارستان فاطمیه (س) خوانسار با روش SERVQUAL-AHP

ارائه کننده: فهیمه اعرابی

استاد مشاور:

سرکار خانم دکتر ندرجانی

استاد راهنم

استاد داور: جناب آقای دکتر حسینی

چکیده: هدف این تحقیق ارزیابی کیفیت خدمات بیمارستان فاطمیه (س) خوانسار می باشد. در مرحله اول با استفاده از مدل سروکوال به ارزیابی شاخص های سنجش کیفیت خدمات پرداخته شد و سپس با استفاده از روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی به اولویت بندی معیارها پرداخته شد و نتایج نشان داد که در بعد ملموسات، معیارهای فیزیکی در رتبه اول، امکانات فیزیکی جذاب در رتبه دوم و کارکنان مرتب در رتبه سوم قرار دارد. در بعد قابلیت اطمینان معیارهای قابل اعتماد در رتبه اول، دلگرمی در رتبه دوم، دقت سوابق در رتبه سوم و ارائه خدمات به موقع در رتبه چهارم قرار دارد. در بعد پاسخگویی، زیر معیار شفافیت خدمات در رتبه اول و دادن اطلاعات به بیمار از ارائه خدمات در رتبه دوم قرار دارد. در بعد تضمین، زیر معیار ایمنی عملیات در رتبه اول و اعتماد به کارکنان در رتبه دوم قرار دارد. در بعد همدلی زیر معیار توجه فردی در رتبه اول و راحتی ساعت کار در رتبه دوم قرار دارد.

مکان: سالن کنفرانس موسسه پیام

ساعت:

زمان: