



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

## دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان :

اولویت بندی عوامل موثر بر جذب گردشگران سلامت در استان خوزستان با  
استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی

توسط : مریم اسلامیان

استاد راهنما: آقای دکتر سید حسین صابری

استاد مشاور: آقای دکتر محمد رضا امیراسماعیلی

سال تحصیلی : ۹۷-۹۸

## چکیده :

### زمینه و هدف :

گردشگری پزشکی طی سالهای اخیر رشد چشمگیری داشته و به صورت یک صنعت پدید آمده است. این صنعت در ایران یک پدیده نو ظهور است و هنوز جایگاه اصلی خود را بدست نیاورده است. استان های مرزی نسبت به سایر مناطق بیشتر در ارتباط با این موضوع قرار گرفته اند. استان خوزستان بدلیل همجواری با کشورهای حاشیه خلیج فارس جزو بیشترین مناطق هدف گردشگران پزشکی است. عواملی چون نزدیکی جغرافیایی و پایین بودن نرخ ارز ایران در مقابل سایر کشورها، بیماران کشورهای حوزه خلیج فارس را بر آن داشته تا جهت دریافت خدمات درمانی به این استان سفر کنند. این پژوهش نیز با هدف اولویت بندی عوامل موثر بر جذب گردشگران سلامت در استان خوزستان با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی طراحی شد.

### مواد و روش ها :

پژوهش حاضر از نوع ترکیبی بود که در دو مرحله انجام شد. صاحب نظران حوزه گردشگری بخصوص گردشگری سلامت از بیمارستان ها، استانداری و سازمان گردشگری به عنوان جامعه پژوهش انتخاب شدند. در فاز کیفی از نمونه گیری هدفمند به روش گلوله برفی استفاده گردید. ۱۶ مصاحبه با نمونه های مورد پژوهش انجام شد. ابزار گردآوری داده در فاز کیفی مصاحبه نیمه ساختار یافته بود. در فاز کمی جهت وزن دهی و اولویت بندی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. محتوای این پرسشنامه شامل مولفه های تاثیر گذار بر جذب گردشگران سلامت بود که این عوامل در آن به طور زوجی مقایسه شدند. بر اساس پاسخ های داده شده وزن نسبی مولفه ها مشخص گردید. سپس بر اساس وزن هر یک از مولفه ها اولویت بندی انجام شد.

### یافته ها :

میانگین سنی در این گروه مورد مطالعه برابر با  $4/32 \pm 45/13$  بود. در بین مولفه های شناسایی شده نزدیکی به کشورهای عربی با وزن  $0/1157$  و هزینه پایین خدمات با وزن  $0/1074$  بیشترین اهمیت و پیشینه تاریخی و آثار گردشگری با وزن  $0/0620$  و چند صنعتی بودن استان با وزن  $0/0527$  کمترین اهمیت را در بین مولفه های تاثیر گذار دارا بودند.

### نتیجه گیری :

با توجه به اینکه نتایج نشان داد که نزدیکی استان به کشورهای عربی و هزینه پایین خدمات و همچنین نزدیکی فرهنگ و زبان مردم از مهمترین عناصر در جذب گردشگران سلامت هستند به نظر می رسد ایجاد پایگاه های درمانی در این کشورها و همینطور تسهیل و بهبود وضعیت تردد مرزی و ایجاد و تجهیز پایانه های حمل و نقل و

ارتباطی و همچنین اطلاع رسانی دقیق قیمت ها توسط مراکز ارائه دهنده خدمات از طریق سایت و بنگاه های گردشگری سلامت می تواند تاثیر بسزایی در افزایش ورود گردشگران سلامت داشته باشد.

### **کلمات کلیدی :**

گردشگری سلامت، بیمار، روش سلسه مراتبی، اولویت بندی.

**Abstract:****Background and Purpose :**

Medical tourism has grown dramatically in recent years and has emerged as an industry. This industry in Iran is a new phenomenon and has not yet achieved its main position. The border provinces are more concerned with this issue than other areas. Due to the proximity of the Persian Gulf countries, Khuzestan province is one of the most sought after destinations for medical tourists. Because of the geographical proximity and the low exchange rate of Iran to other countries, patients in these countries have been forced to travel to the province for medical treatment. This research is aimed at prioritizing factors affecting the attraction of health tourists in Khuzestan province using a multi-criteria decision making method.

**Materials and Methods :**

The present study is a combination of research in two stages. The experts of tourism, especially health tourism, were selected from hospitals, governorate and tourism organization as the research community. In the qualitative phase, a targeted snowball sampling was used. 16 interviews were conducted with the research sample and interviews continued until saturation stage. The data collection tool was interviewed in the qualitative phase of the interview. A researcher-made questionnaire was used in the priority setting phase. The content of this questionnaire included factors influencing the attraction of health tourists, which were compared in pairwise. The content validity of the questionnaire was confirmed by experts and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha (0.85).

**Findings :**

In this study, the major part of participants was made up by men with 68.75%. In terms of the education of the participants, the highest is the master's degree with 50% and Ph.D., and the bachelor's degree is up to 25%. The mean age in this study group was  $45.13 \pm 4.32$ . Among the identified components of proximity to Arab countries weighing 0.1157 . And the low cost of services weighing 0.1074. The most important and historical background and tourism effects are weights of 0.0620 . And the industrialization of the province with a weight of 0.0527. They have the least importance among the influential components.

**Conclusion :**

Considering that the results showed that the proximity of the province to the Arab countries and the low cost of services as well as the proximity of culture and language of the people are the most important elements in attracting health tourists, it seems that the establishment of medical centers in these countries, as well as facilitating and improving the situation of traffic The borderline and the creation and equipping of transportation and communication terminals, as well as accurate pricing of prices by service providers

through the site and health tourism firms, ... have a significant impact on increasing the arrival of tourists.

**Keywords :**

Health tourism, Multi-criteria decision making, Prioritization.



**Kerman University of Medical Sciences and Health Services**

**Faculty of Management and Information**

In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Master's

**Title :**

**Prioritizing factors affecting the attraction of health tourists in  
Khuzestan province using hierarchical analysis method**

**By: Ms Maryam Eslamian**

**Supervisor: Dr Hossein Saberi**

**Advisor: Dr Mohammadreza Amiresmaeili**

**Year: 2018-2019**