

## چکیده

امروزه سازمان‌ها برای حداکثر کردن سود و حداقل کردن هزینه، مشتریان را بخش بندی می‌کنند و بیشترین سهم سود یا هزینه خود را مربوط به بخشی از مشتریان خود می‌دانند. این در حالی است که برای سرمایه‌گذاری بر روی توسعه کالاها و خدمات نیاز است علاوه بر بخش بندی، ترکیب بهینه آنها و یا به عبارت دیگر، تعداد یا درصد مشتریان در هر بخش مشخص شود. در این پژوهش به منظور به دست آوردن ترکیب بهینه مشتریان، از معیار حداکثر سازی رضایت مندی مشتریان استفاده خواهد شد. لذا هدف از این پژوهش، ارائه روشی برای تعیین ترکیب بهینه مشتریان بر مبنای الگوی کانو و با استفاده از برنامه ریزی آرمانی است. این پژوهش از نظر هدف، توسعه ای - کاربردی؛ از نظر زمان گردآوری از نوع پیمایشی - مقطعی؛ از نظر ماهیت داده‌ها از نوع کمی؛ و بالاخره از نظر مساله پژوهش از نوع توصیفی است. در این پژوهش پس از بررسی مطالعات مربوط به رضایت مندی مشتری، ابعاد کیفیت خدمات، الگوی کانو و برنامه ریزی آرمانی، چارچوبی منطقی ارائه می‌شود که گویای حداکثر کردن رضایت مشتری با توجه اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات باشد. به منظور حداکثر سازی رضایت مشتری، با توجه به روابط ذکر شده در مورد ضریب رضایت مشتری، مدل سازی انجام می‌شود که برای این کار با استفاده از برنامه ریزی آرمانی، تابع هدفی که بیانگر حداکثر سازی ضریب رضایت مشتری باشد، تنظیم می‌گردد که اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات در این تابع با استفاده از ماتریس اهمیت - عملکرد انجام شده است. همچنین محدودیت‌های الگو را ابعاد کیفیت خدمات تشکیل می‌دهند که ضرایب متغیرهای تصمیم در محدودیت‌ها نیز از طریق پرسشنامه استاندارد کانو و رابطه حداکثر نمودن رضایت مشتری، محاسبه گردیده است. بعد از ارائه الگو، پرسشنامه‌هایی استاندارد تهیه شده که با توجه به اطلاعات به دست آمده از آن‌ها، الگوی پیشنهادی در کلینیک تخصصی قلب بیمارستان الزهراء اصفهان، آزمون شده است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه بیمارانی است که در فصل تابستان و پاییز ۱۳۸۹، به کلینیک تخصصی قلب بیمارستان الزهراء اصفهان مراجعه کرده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که این پژوهش از نظر احتمالاً به بیش تصادف ساده است. سازمان با استفاده از نتایج، بیمارانی که در بیمارستان است به گونه‌ای که مدیریت در برنامه ریزی امکانات خود باید ۳۴ درصد بیمارانی را از بیمارانی مبتلا به بیماری حمله قلبی (انفارکتوس عضله قلب) و ۶۶ درصد بیمارانی را از بیمارانی مبتلا به بیماری دریچه ای قلب انتخاب نماید.

**واژگان کلیدی:** رضایت مندی مشتری، کیفیت خدمات، بخش بندی، الگوی کانو، برنامه ریزی آرمانی

**فصل اول: کلیات پژوهش**

۱-۱- مقدمه	۱
۲-۱- بیان مسئله	۲
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش	۶
۴-۱- اهداف پژوهش	۷
۵-۱- سوال‌های پژوهش	۷
۶-۱- روش پژوهش	۸
۷-۱- واژه‌های پژوهش	۸
خلاصه‌ی فصل اول	۹

**فصل دوم: مفاهیم و مبانی نظری پژوهش**

۱-۲- مقدمه	۱۰
۲-۲- رضایت مشتری	۱۱
۳-۲- کیفیت خدمات	۱۲
۱-۱-۱- سوی بورنیو	۱۳
۲-۱-۳-۲- الگوی کیفیت خدمات بر اساس خصوصیات	۱۵
۳-۱-۳-۲- الگوی ترکیبی کیفیت خدمات	۱۶
۴-۱-۳-۲- الگوی فقط عملکرد	۱۷
۵-۱-۳-۲- الگوی ارزش ایده ال کیفیت خدمات	۱۸
۶-۱-۳-۲- الگوی کیفیت خدمات ادراک شده و رضایت مشتری	۱۹
۷-۱-۳-۲- الگوی کیفیت خدمات، ارزش مشتری و رضایت مشتری	۲۰
۸-۱-۳-۲- الگوی مبتنی بر فناوری اطلاعات	۲۱
۹-۱-۳-۲- الگوی اصلاح شده شکاف‌های کیفیت خدمات	۲۲
۴-۲- بررسی و مقایسه الگوهای مختلف کیفیت خدمات	۲۴

عنوان	صفحه
۱-۴-۲- ویژگی های خدمات در بخش سلامت .....	۲۶
۵-۲- الگوی کانو و ابعاد آن .....	۲۶
۱-۵-۲- کاربردهای الگوی کانو .....	۲۷
۲-۵-۲- مزایای الگوی کانو .....	۲۷
۳-۵-۲- محدودیت های الگوی کانو .....	۲۷
۶-۲- برنامه ریزی آرمانی .....	۲۸
۱-۶-۲- مفاهیم برنامه ریزی آرمانی .....	۲۸
۱-۱-۶-۲- انحراف ها .....	۲۹
۲-۱-۶-۲- اولویت بندی آرمان ها .....	۲۹
۳-۱-۶-۲- ابعاد آرمان ها .....	۳۰
۲-۶-۲- ساختار برنامه ریزی آرمانی .....	۳۰
۱-۲-۶-۲- متغیرهای تصمیم .....	۳۰
۲-۲-۶-۲- محدودیت های سیستمی .....	۳۰
۳-۲-۶-۲- محدودیت های آرمانی .....	۳۰
۴-۲-۶-۲- تابع هدف .....	۳۰
۳-۶-۲- مدل سازی برنامه ریزی آرمانی .....	۳۱
۱-۸-۲- مطالعه ها و پژوهش های خارجی .....	۳۴
۲-۸-۲- مطالعه ها و پژوهش های داخلی .....	۳۷
۹-۲- معرفی بیمارستان الزهراء اصفهان .....	۴۱
خلاصه ی فصل دوم .....	۴۲

### فصل سوم: روش پژوهش

۱-۳- مقدمه .....	۴۳
۲-۳- روش پژوهش .....	۴۳
۳-۳- قلمرو پژوهش .....	۴۴
۱-۳-۳- قلمرو موضوعی پژوهش .....	۴۴

عنوان	صفحه
۲-۳-۳- قلمرو مکانی پژوهش .....	۴۴
۳-۳-۳- قلمرو زمانی پژوهش .....	۴۴
۴-۳- طراحی الگوی پژوهش و روش تحلیل دادها .....	۴۴
۵-۳- جامعه آماری و نمونه گیری .....	۴۷
۱-۵-۳- حجم نمونه و روش محاسبه .....	۴۷
۶-۳- ابزار جمع آوری اطلاعات .....	۴۷
۷-۳- روایی پرسشنامه .....	۴۸
۸-۳- پایایی پرسشنامه .....	۴۸
۹-۳- گام های اجرایی پژوهش .....	۴۹
خلاصه‌ی فصل سوم .....	۵۰

#### فصل چهارم: یافته های پژوهش و تحلیل آن

۱-۴- مقدمه .....	۵۱
۲-۴- محاسبات مربوط به الگوی پیشنهادی پژوهش .....	۵۱
۱-۲-۴- محاسبه ضرایب متغیر های تصمیم .....	۵۹
۳-۴- بررسی سوال های پژوهش .....	۶۲
.....	.....
۱-۲-۳-۴- سوال فرعی اول .....	۶۳
۲-۲-۳-۴- سوال فرعی دوم .....	۶۴
۴-۴- یافته های جانبی پژوهش .....	۶۵
۱-۴-۴- توزیع بیماران برحسب جنسیت .....	۶۵
۲-۴-۴- توزیع بیماران برحسب سن .....	۶۶
۳-۴-۴- توزیع بیماران برحسب وضعیت تاهل .....	۶۶
۴-۴-۴- توزیع بیماران برحسب تحصیلات .....	۶۷
۵-۴-۴- توزیع بیماران برحسب میزان درآمد ماهیانه .....	۶۷
۶-۴-۴- توزیع بیماران برحسب نوع بیماری .....	۶۷
خلاصه‌ی فصل چهارم .....	۶۸

## فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۶۹	۱-۵- مقدمه
۷۰	۲-۵- خلاصه پژوهش
۷۱	۳-۵- نتایج پژوهش
۷۲	۴-۵- محدودیت های پژوهش
۷۲	۵-۵- پیشنهادات
۷۲	۱-۵-۵- پیشنهاداتی کاربردی
۷۳	۲-۵-۵- پیشنهاداتی آینده پژوهش
۷۴	پیوست ۱ پرسشنامه عملکرد سازمان
۷۷	پیوست ۲ پرسشنامه اهمیت
۸۰	پیوست ۳ پرسشنامه کانو
۸۱	پیوست ۴ محاسبه انحراف معیار جهت بدست آوردن نمونه
۸۲	پیوست ۵ محاسبه قابلیت پایایی پرسشنامه ها
۸۵	پیوست ۶ میانگین و انحراف معیار هریک از زیر سوالات ابعاد کیفیت خدمات
۸۷	منابع و مآخذ