

عنوان مقاله:

طراحی مدل سنجش میزان رضایت مشترکین بزرگ صنعتی در حوزه تحت پوشش اداره برق استان فارس

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

زهرا عباسی - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه یزد، ایران

حسن حسینی نسب - دانشیار دانشکده صنایع، دانشگاه یزد، ایران

خلاصه مقاله:

اندازه‌گیری رضایت مشتریان ابزار موثری برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه کرده و سازمان را در تشخیص ضعف هایش و تلاش برای برطرف کردن آنها یاری می‌دهد. در این پژوهش به اندازه‌گیری رضایت مشترکین بزرگ صنعتی استان فارس با استفاده از شبکه عصبی فازی پرداخته شده است. در این تحقیق از ابزار قدرتمند داده کاوی برای سنجش رضایتمندی مشتریان استفاده شده است. به جهت اعتبار بخشی به مدل اختصاصی انجام گرفته در این پژوهش در ابتدا داده‌های تحقیق را با استفاده از سه روش عصبی فازی، شبکه کوهنن و رگرسیون فازی حل نموده ایم و پس از آن داده‌های تحقیق را توسط مدل پیشنهادی تحت عنوان - اندازه‌گیری رضایت مشتریان با استفاده از شبکه عصبی فازی انجام می‌دهیم. با استفاده از نتایج حاصل بیشترین تاثیر بر روی - رضایتمندی مشتریان مربوط به معیارهای قابلیت دسترسی، قابلیت اطمینان و ارتباط موثر و مستمر با مشترکین است. نکته قابل اهمیت دیگر این است که برخلاف تصورات، هزینه پس از معیارهای دیگری از قبیل اعتبار محصولات و خدمات قرار دارد.

کلمات کلیدی:

سنجش رضایتمندی، داده کاوی، شبکه عصبی فازی، نرم افزار - Spss، نرم افزار متلب

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/477152>

