

اولویت بندی الزامات مشتریان در مدل QFD با بهره گیری از آراء گروهی

مصطفی ایزدی^۱، صدیق رئیسی^۲، صابر ساعتی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، ایران؛ m.izadi88@gmail.com

^۲ دانشیار دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، ایران؛ Raissi@azad.ac.ir

^۳ استادیار گروه ریاضی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ایران؛ ssaatim@yahoo.com

چکیده

گسترش عملکرد کیفیت فرایندی نظام یافته است که با تاکید بر ارضای خواسته های مشتری که بدان الزامات کیفی نیز می گویند شروع می شود و در طی یک فرآیند سلسله مراتبی الزامات کیفی به دستور العمل های عملیاتی در مراحل مختلف تبدیل و ترجمه می شود از این رو اولویت بندی الزامات مشتریان مستلح اصلی و مهم در اجرای موفقیت آمیز کلیه مراحل ماتریس های گسترش عملکرد کیفیت محسوب می شود. در این مقاله با توجه به طبیعت اطلاعات معمول در دسترس و تنوع آراء با مدل سازی تحلیل پوششی داده ها و حل از طریق مجموع مشترک وزن ها، روش جدیدی را برای تعیین درجه اهمیت اظهارات مشتریان ارائه شده است که دارای مزایای کاربردی زیادی خواهد بود. دنبال کردن مثال عددی ارائه شده در درک جزئیات محاسبات می تواند مؤثر واقع شود

کلمات کلیدی

گسترش عملکرد کیفیت، خانه کیفیت، رای دهی، تحلیل پوششی داده، مجموع مشترک وزنها.

Prioritizing Customers' Requirements in a QFD Model Using Group Votes

M.Izadi*, S.Raissi[†], S.Saati[‡]

*- Dep. of Industrial Engineering, Science and Research Branch, Islamic Azad university, Tehran, Iran

[†]- Associate Professor, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

[‡]- Assistant Professor, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran

ABSTRACT

The Quality function deployment is a structural process to translate quality requirements to a series of regulations and operational procedures in such a way that all customer expectation fully satisfies so in this methodology, prioritizing customers' requirements is on main focus. In the present article by using a voting process, we proposed a versatile novel methodology based on data envelopment analysis model and the way to achieve its solution based on common set of weights techniques. The proposed technique encounters many advantages such as: conformity on the nature of the quality design problem, fewer data gathering cost, utilizing expert voters' suggestions, no need for extensive comparisons, solving the problem with standard computer packages and expert satisfactoriness due to their contributions. To follow the routine of calculations through a numerical example could assist readers on the details.

Keywords

Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ), Voting, Data Envelopment Analysis (DEA), Common Set of Weights (CSW)

^۱ مصطفی ایزدی، تهران، حصارک دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، گروه مهندسی صنایع، تلفن: ۰۰۹۱۵۳۱۸۸۱۳۸

آدرس پست الکترونیکی: m.izadi88@gmail.com