



## دانشگاه پیام نور

### پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

دانشکده علوم انسانی

گروه علمی مدیریت

### عنوان:

بکارگیری مدل کانو جهت بررسی مؤلفه های مؤثر بر انگیزش کارمندان

دانشگاه آزاد اسلامی کازرون با استفاده از سیستم شبکه های عصبی

مصنوعی

### استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علیرضا موغلی

### استاد مشاور:

جناب آقای دکتر امین فلامکی

### نگارش:

علی پولادیان

بهمن 1388



## دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

### تصویب پایان نامه / رساله

پایان نامه تحت عنوان: بکارگیری مدل کانو جهت بررسی مؤلفه های مؤثر بر انگیزش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی کازرون با استفاده از سیستم شبکه های عصبی مصنوعی که توسط علی پولادیان در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد.

تاریخ دفاع: 1388/11/28      نمره: 19/5      درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیأت داوران:

<u>نام و نام خانوادگی</u>	<u>هیأت داوران</u>	<u>مرتبه علمی</u>	<u>امضاء</u>
1- آقای علیرضا موغلی	استاد راهنما	دانشیار	
2- آقای امین فلامکی	استاد مشاور	استادیار	
3- آقای محسن جاجرمی زاده	استاد داور	استادیار	
4- آقای احسان امینی	نماینده تحصیلات تکمیلی	مربی	

## تقدیم به

پدر و مادر دلسوزم که از ذره ذره وجودشان  
در پی به حقیقت پیوستن رؤیاهای فرزندشان  
دریغ نمی‌کنند.

## و همچنین تقدیم به

خواهران گرامیم که همیشه  
دعاهایشان بدرقه راهم بوده و گرد  
نامیدی را از شیشه دلم پاک کرده اند.

## تشکر و قدردانی

سپاس می‌گزارم تمامی رنج‌های استادان گرامیم جناب آقای دکتر علیرضا موغلی و جناب آقای دکتر امین فلامکی که راهنمایی و مشاوره پیمودن مسیر اندیشه را با حلم خویش در جهت شکوفایی درخت علم در برهوت جان من به انتظار نشستند. بی‌گمان سپاسی بس فراوان نیز شایسته تمامی دوستان و همراهانی خواهد بود که تا آخرین لحظه به بار نشستن این اثر، دست یاری فشردند. از جمله این دوستان گرامی جناب آقای اسماعیل گلی، جناب آقای دکتر علیرضا رضایی، جناب آقای مهندس مهرزاد سعیدی کیا و جناب آقای محمد حسن بنیادی و جناب آقای نیما عبدالله زاده دریایی و دیگر دوستان می‌باشند.

## چکیده

هدف از انجام این تحقیق، تعیین عوامل موثر بر رضایت و انگیزش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون از کیفیت خدمات ارائه شده توسط این دانشگاه و همچنین اولویت‌بندی عوامل (نیازهای) احصاء شده در سه گروه الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی مدل کانو با استفاده از سیستم شبکه‌های عصبی مصنوعی می‌باشد. تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش، توصیفی - میدانی است. به دلیل کوچک بودن جامعه آماری از سرشماری استفاده گردید. بنابراین داده‌های مورد نیاز به صورت پیمایشی از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری و اعتبار پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. از تعداد 278 نفر از کارمندان دانشگاه، تعداد 242 نفر حاضر به پاسخگویی پرسش‌نامه شدند که نتایج پژوهش حاکی از آن است که در دانشگاه مورد مطالعه، توجه کافی به مسائل فرهنگی بیشترین و وجود امکانات فیزیکی مناسب سرمایه‌ش و گرمایش، کمترین تأثیر را در رضایت کارمندان دارد. همچنین عدم ارائه امکاناتی چون ارائه خدمات رایگان بهداشتی، بیشترین و داشتن امکان ادامه تحصیل برای کارمندان، کمترین تأثیر را در نارضایتی آنها به همراه دارد.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول. کلیات
1-1-1-1-1	1-1-1-1-1 مقدمه
1-2-1-1-1	2-1-1-1-1 بیان مسأله
2-3-1-1-1	3-1-1-1-1 اهمیت موضوع
4-4-1-1-1	4-1-1-1-1 اهداف تحقیق

### فصل دوم. ادبیات تحقیق

5-1-2-1-1	1-2-1-1-1 پیشینه تحقیق
5-1-1-2-1-1	1-1-2-1-1 تحقیقات داخلی
7-2-1-2-1-1	2-1-2-1-1 نقد تحقیقات داخلی
7-3-1-2-1-1	3-1-2-1-1 تحقیقات خارجی
10-4-1-2-1-1	4-1-2-1-1 نقد تحقیقات خارجی
10-2-2-1-1	2-2-1-1 مبانی نظری تحقیق
10-1-2-2-1-1	1-2-2-1-1 مروری بر نظریه ها
25-2-2-2-1-1	2-2-2-1-1 چهارچوب نظری تحقیق
26-3-2-2-1-1	3-2-2-1-1 مدل و فرضیه های تحقیق
54-4-2-2-1-1	4-2-2-1-1 تعریف مفاهیم و متغیرها

### فصل سوم. روش شناسی تحقیق

56-1-3-1-1	1-3-1-1 روش تحقیق
58-2-3-1-1	2-3-1-1 جامعه آماری
58-3-3-1-1	3-3-1-1 شیوه نمونه گیری و حجم نمونه
59-4-3-1-1	4-3-1-1 شیوه ها و ابزارهای گردآوری داده ها و ارتباط آنها با مدل تحقیق
60-5-3-1-1	5-3-1-1 پایایی و روایی
64-6-3-1-1	6-3-1-1 فنون تحلیل داده ها

### فصل چهارم. تجزیه و تحلیل داده ها

67-1-4-1-1	1-4-1-1 تجزیه و تحلیل آمار توصیفی جمعیت شناختی
68-1-1-4-1-1	1-1-4-1-1 تجزیه و تحلیل آمار توصیفی جنسیت
70-2-1-4-1-1	2-1-4-1-1 تجزیه و تحلیل آمار توصیفی سن پاسخگویان

- 72..... 3-1-4 تجزیه و تحلیل آمار توصیفی تحصیلات پاسخگویان
- 73..... 2-4- تجزیه و تحلیل آمار توصیفی و استنباطی سوالات
- 74..... 1-2-4 تجزیه و تحلیل آمار توصیفی و استنباطی پاسخ به سوال اول
- 78..... 2-2-4 تجزیه و تحلیل آمار توصیفی و استنباطی پاسخ به سوال دوم
- 90..... 3-2-4 تجزیه و تحلیل آمار توصیفی و استنباطی پاسخ به سوال سوم
- 101..... 3-4- تجزیه و تحلیل آمار استنباطی متغیرهای جمعیت شناختی

### فصل پنجم. بحث و نتیجه گیری، محدودیت ها و پیشنهادها

- 110..... 1-5- نتیجه گیری
- 116..... 2-5- محدودیت های تحقیق
- 116..... 3-5- پیشنهادها

### فهرست منابع

- 120..... الف. منابع فارسی
- 123..... ب. منابع خارجی
- 129 ..... پیوست ها

### چکیده به انگلیسی



## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
	<b>فصل دوم</b>
13.....	جدول 1-2
24.....	جدول 2-2
34.....	جدول 3-2
35.....	جدول 4-2
41.....	جدول 5-2
42.....	جدول 6-2
43.....	جدول 7-2
	<b>فصل چهارم</b>
68.....	جدول 1-4
70.....	جدول 2-4
72.....	جدول 3-4
75.....	جدول 4-4
76.....	جدول 5-4
81.....	جدول 6-4
82.....	جدول 7-4
82.....	جدول 8-4
88.....	جدول 9-4

89.....	جدول 10-4
94.....	جدول 11-4
99.....	جدول 12-4
99.....	جدول 13-4
99.....	جدول 14-4
100.....	جدول 15-4
100.....	جدول 16-4
101.....	جدول 17-4
103.....	جدول 18-4
103.....	جدول 19-4
105.....	جدول 20-4
106.....	جدول 21-4
108.....	جدول 22-4
108.....	جدول 23-4

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
	فصل چهارم
69.....	نمودار 1-4
69.....	نمودار 2-4
71.....	نمودار 3- 4
71.....	نمودار 4- 4
72.....	نمودار 5-4
73.....	نمودار 6-4
80.....	نمودار 7-4
82.....	نمودار 8-4
83.....	نمودار 9-4
90.....	نمودار 10-4
92.....	نمودار 11-4
95.....	نمودار 12-4
97.....	نمودار 13-4

## فهرست شکل ها

	فصل دوم
27.....	شکل 1-2
32.....	شکل 2-2
37.....	شکل 3-2
40.....	شکل 4-2
47.....	شکل 5-2
49.....	شکل 6-2

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## 1-1- مقدمه

یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعدادهای بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است که زمینه ارتقای بهره‌وری را فراهم می‌کند. امروزه نمی‌توان بدون توجه به میزان بهره‌وری در تولید و بدون آگاهی از عوامل موثر بر افزایش آن، به سوی توسعه پایدار گام برداشت. از آنجا که انسان در توسعه نقش کلیدی دارد و تحقق توسعه به دست انسان صورت می‌پذیرد، برطرف کردن نیازهای روحی و روانی افراد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنابراین یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد است.

فقدان انگیزش در کاهش میزان حضور در محل کار، کمیت و کیفیت کار تأثیر دارد. در یک بررسی، نامشخص بودن آینده، فقدان برنامه صحیح و امنیت شغلی را در این امر موثر دانسته‌اند. عواملی چون جالب بودن کار، قدردانی، حقوق کافی، شرایط کاری مناسب و ماهیت کار، در افزایش انگیزش شغلی کارکنان دانشگاه‌ها موثر قلمداد شده‌اند.

با توجه به مطالب فوق، مدیران موفق در سازمان‌ها کسانی هستند که با شناخت عوامل موثر بر انگیزش کارکنان بتوانند وضعی را بوجود آورند که انگیزه‌های آنان را ارضا نمایند. بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع پژوهش حاضر در راستای دستیابی به این مهم گام برداشته است.

## 2-1- بیان مسأله

انگیزش حالتی است در افراد که آنان را به انجام رفتار و عمل خاصی متمایل می‌سازد. بحث و بررسی در خصوص ارضای نیازها و عوامل دلگرمی و اثربخشی بیشتر کارکنان و ایجاد محیط صمیمی و پرجاذبه برای آنان در محیط‌های سازمانی، همواره این سوال را به ذهن متبادر می‌سازد که چرا و چگونه پاره‌ای موارد از طریق ایجاد انگیزش و ارضای نیازهای منطقی

و معقول کارکنان در دلبستگی به کار و بالا بردن روحیه آنها تاثیر مثبت حاصل شده و یا بالعکس در اثر کم توجهی و ضعف مدیریت تا چه حد در روحیه وانگیزه افراد اثر سوء گذاشته است؟ چرا برخی افراد در شرکت با وجود امکانات و مزایای یکسان، فعال و دارای انگیزه و برخی دیگر با تمامی مشکلات ماندگار می شوند؟ در چه صورتی افراد حداکثر توان خود را در کار به عمل می آورند؟ چگونه می توان روحیه شغلی آنان را افزایش داد؟

شناخت اینکه کارکنان نیازهای متفاوتی را دنبال می کنند، می تواند به مدیر این مطلب را تفهیم کند که چرا رفتار کارکنان متفاوت است؟ چه چیزی موجب عملکرد خوب یا بد می شود؟ و ... پاسخ به اینگونه سوالات با شناخت آنچه کارکنان را برمی انگیزاند روشن می شود.

با توجه به موارد مذکور، مساله اساسی تحقیق حاضر این است که عوامل موثر بر انگیزش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون چیست؟ و از دید کارمندان دانشگاه کدام نیاز بر دیگری برتری دارد؟ (اولویت بندی عوامل). که جهت دستیابی به پاسخ سوالات فوق، به ترتیب از مدل کانو و سیستم شبکه های عصبی مصنوعی استفاده شده است.

### 3-1- اهمیت موضوع

امروزه برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش کارکنان؛ که در واقع پی جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضا و افراد سازمان است، ضرورت تام دارد. کنکاش در مسئله انگیزش؛ پاسخ چراهای رفتار آدمی است؛ چرا انسان در سازمان کار می کند؟ چرا بعضی افراد فعال و برخی کم کارند؟ علت علاقه به شغل و بی علاقی به کار چیست؟

این سوالات و بسیاری دیگر همه با موضوع انگیزش در ارتباط هستند و پاسخ به آنها در انگیزش و انگیزه های کارکنان خلاصه می شود. از اینرو مدیران با احاطه به نحوه انگیزش

کارکنان و انگیزه های آنان می توانند در تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند.

علاوه بر موارد فوق، انگیزش کارمندان یک سازمان با بهره وری آن سازمان رابطه مستقیم دارد. چرا که افراد و نیروی انسانی مهم ترین منابع یک سازمان می باشند و رضایت و انگیزش آنها در محیط و از مدیر خود یکی از عوامل اساسی در افزایش بهره وری سازمان می باشد. حال آنکه اگر در سازمان های امروز از کارمندان سؤال شود که آیا همه خواسته ها و نیاز هایتان در محیط کار برآورده شده اندک کسانی می باشند که پاسخ مثبت می دهند این مشکل از آنجا ناشی می شود که متأسفانه اکثر مدیران همان اندیشه تیلور که معتقد بود کارمندان فقط با پول و مادیات برانگیخته می شوند را در سر می پروراند؛ غافل از آنکه عوامل انگیزشی غیر مادی نیز به همراه عوامل مادی هم افزایی را در انگیزش کارمندان به همراه خواهد داشت. بنابراین از آنجا که دانشگاه خود بستر همه علوم می باشد و موضوع انگیزش کارمندان نیز از جمله موضوعاتی است که در این سازمان بصورت تئوری تأکید زیاد می شود، اجرا نشدن و پژوهش های اندک در زمینه تئوری های انگیزش کارمندان آن هم در محیطی که خود، آن را برای تمامی سازمان های امروزی تجویز می کند به مثابه پزشکی می ماند که دارویی را که برای بیمار خود تجویز می کند در شرایطی که خود به همان بیماری مبتلاست، از آن دارو استفاده نمی کند. لذا ضرورت انجام پژوهشی در زمینه عوامل مؤثر بر انگیزش کارمندان در سازمانی مثل دانشگاه که خود بستر همه تحولات است کاملاً احساس می شود.

## **4-1- اهداف تحقیق**

تحقیق حاضر نیل به یک هدف کلی و چندین هدف جزئی را دنبال می کند که در ذیل به

شرح آن ها پرداخته شده است :



## 1-4-1- هدف کلی

هدف کلی پژوهش، بکارگیری مدل کانو جهت بررسی مولفه های موثر بر انگیزش کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی کازرون با استفاده از سیستم شبکه های عصبی مصنوعی می باشد.

## 1-4-2- اهداف جزئی

- 1- تعیین برخی از خدمات دانشگاه به عنوان پاسخگویی به الزامات (نیازهای) سه گانه اساسی، عملکردی و انگیزشی مدل کانو از دید کارمندان.
- 2- تعیین اولویت و اهمیت هر یک از خدمات دانشگاه با استفاده از سیستم شبکه های عصبی مصنوعی از دید کارمندان.
- 3- ارزیابی میزان انگیزش و رضایت کارمندان از خدمات فعلی ارائه شده توسط دانشگاه.

# فصل دوم

## ادبیات تحقیق

## مقدمه

در این فصل در ابتدا پیشینه تحقیق که از دو قسمت تحقیقات داخلی و خارجی تشکیل شده است بحث می شود، سپس چارچوب نظری تحقیق و مروری بر نظریه های انگیزش تشریح شده و در ادامه به معرفی مدل کانو و الزامات (نیازهای) سه گانه مورد بحث در این مدل و نیز مراحل بکارگیری آن به کمک پرسشنامه استاندارد کانو پرداخته شده است. سپس سیستم شبکه های عصبی مصنوعی به تفصیل مورد بررسی قرار گرفته و در نهایت تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی تحقیق آورده شده است.

## 1-2- پیشینه تحقیق

### 1-1-2- تحقیقات داخلی

1- قاسمی (1379) مدلی را جهت تعیین امتیاز کیفی شرکت تولیدی آذین تنه با استفاده

از مدل کانو ارائه داد. هدف از این تحقیق، ارائه روشی برای تبیین وضعیت کیفیتی یک شرکت می باشد. با تعیین امتیاز کیفیت یک کارخانه در ماه های متوالی نه تنها رشد یا افت شرکت را می توان مشخص کرد بلکه امکان هدف گذاری نیز میسر می گردد. روش ارائه شده در این تحقیق بر مبنای سطوح سه گانه کیفیتی کانو و در راستای افزایش رضایت (انگیزش) مشتری بر اساس فعالیت های مختلف در کارخانه می باشد.

2- صالح پور (1383) به تعیین عوامل مؤثر بر رضایت (انگیزش) مشتریان شرکت پاکشو از

محصول شامپو با استفاده از مدل کانو پرداخت که هدف این تحقیق، بررسی رابطه بین بازارمحوری و عملکرد بازرگانی در محیطی ایرانی است. این تحقیق با عنوان " تعیین عوامل مؤثر بر رضایت و انگیزش مشتریان شرکت پاکشو با استفاده از مدل کانو"، در پی شناسایی و طبقه بندی نیازهای مختلف مشتریان از این محصول با هدف تخصیص

بهینه منابع به هر دسته از این نیازها می باشد. این ویژگیها در طی این مقاله در گروههای الزامات مهیج، عملکردی، اساسی و بی تفاوتی جای خواهند گرفت و بدین ترتیب میزان اهمیت هر ویژگی برای مشتریان مشخص خواهد شد. این مقاله تلاش می کند تا با تعمیق در موضوع رضایت مشتری، اهمیت این مطلب را در دنیای نوین تجارت متذکر شده و روشی را برای تحقق این هدف بیان کند. این هدف امکان تمایز کالای موردنظر را از سایر کالاهای مشابه در بازار فراهم کرده و باعث به وجود آوردن طیف وسیعی از مشتریان وفادار برای آن خواهد شد.

3- بابائی (1385) نیز مدل کانو را در بررسی عوامل مؤثر بر رضایت و انگیزش مشتریان شرکت ایران خودرو بکار برده است. در این تحقیق، محقق درصدد است که نیازها، خواسته ها و انتظارات مشتریان را بر اساس مدل کانو در شرکت ایران خودرو طبقه بندی کند. بر اساس مدل کانو نیازها و الزامات مشتریان در سه گروه الزامات اساسی، الزامات عملکردی و الزامات انگیزشی قرار می گیرند. در این تحقیق ابتدا شاخص های مورد نیاز برای هر گروه مشخص شده است و سپس این شاخص ها در این گروه ها قرار می گیرد و بعد از طراحی پرسشنامه، الزامات در سه گروه فوق طبقه بندی شده است.

4- عطااللهی (1385) به ارزیابی رضایت و انگیزش مشتریان از خدمات پس از فروش محصولات سایپا با استفاده از مدل کانو پرداخت که هدف از انجام این تحقیق شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر رضایت و انگیزش مشتریان از خدمات پس از فروش با استفاده از مدل کانو می باشد (مدل کانو مدلی است که بر اساس آن نیازمندی های مشتریان و یا به عبارت دیگر خصوصیات کیفی محصولات به سه دسته الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی تقسیم می شوند). تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی و از شاخه میدانی بوده است که در دو مرحله صورت پذیرفته است. در مرحله اول با توجه به منابع مختلف