

بررسی عملکرد کارکنان در وصول مطالبات مشترکین شرکت گاز شهرستان فلارد

رضا رحیمی اصل^۱، محمدقلی اسماعیلی^۲، جواد رحیمی^۳، یعقوب شریفی^۴

^۱دکتری مدیریت دولتی، استاد دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز لردگان

^۲دانشجوی کارشناسی مدیریت امور اداری، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز لردگان

^۳دانشجوی کارشناسی مدیریت امور اداری، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز لردگان

^۴دانشجوی کارشناسی مدیریت امور اداری، دانشگاه جامع علمی کاربردی، مرکز لردگان

چکیده

در عصر حاضر، منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده‌ترین دارایی نامشهود قلمداد می‌شوند و باید کارکنان را کلید طلایی بهبود کیفیت و بهره‌وری کلیه فرآیندهای سازمانی دانست. سازمان‌های موفق با تلاش برای جذب، پرورش، نگهداشت و به‌کارگیری نیروهای دانشی و زبده، مزیت رقابتی امروز و فردای خود را تضمین می‌کنند؛ بنابراین با توجه به ارزش روزافزون منابع انسانی، اهمیت مدیریت منابع انسانی در ایجاد تغییر در رفتار سازمانی به‌طور کامل مشهود است. هدف این تحقیق "توصیف روابط بین کارکنان شرکت گاز قسمت وصول مطالبات (پرداخت به‌موقع قبض گاز) با رفتار مشترکین (خانگی، تجاری، صنعتی) در شرکت گاز شهرستان فلارد می‌باشد." روش تحقیق مورد استفاده در اینجا، پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه مشترکین گاز شهرستان فلارد می‌باشد که تعداد آن‌ها ۱۱۲۰۰ هزار نفر مشترک هستند و با استفاده از جدول مورگان تعداد 382 نفر برای نمونه موردنظر انتخاب گردیده است. تعداد پرسشنامه‌هایی که در این تحقیق اجرا می‌گردد برای دو گروه مشترکین خوش‌حساب و بدحساب 191 مورد می‌باشد که جمعاً 382 مورد اجرا می‌گردد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده که پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ بدست آمده یعنی 0/776 که نشانی تأیید پایایی پرسشنامه موردنظر می‌باشد. نهایتاً مجموعه داده‌ها به کمک نرم‌افزار SPSS به روش ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان دادند که بین اعتماد مردم به دقت دستگاه‌های اندازه‌گیری گاز و نیز دقت در صدور صورتحساب گاز بها، گرایش‌های مذهبی مردم، وضعیت اقتصادی و اجتماعی مردم، دانش محاسبه قبض گاز بها، اقدامات شرکت گاز در مورد وصول مطالبات و رضایتمندی مردم نسبت به نحوه کار ادارات و سازمان‌ها و نگرش مشترک در مورد ارزش هر مترمکعب گاز، با وصول به‌موقع مطالبات گاز بها ارتباط مستقیم، مثبت و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: وصول مطالبات، شرکت گاز، مشترکین، نیروی انسانی، کارکنان، مدیریت، منابع انسانی

مقدمه

امروزه مدیریت منابع انسانی در پیشبرد فعالیت‌های شرکت گاز شهرستان فلارد نقش گسترده و حساسی ایفا می‌نماید. سرنوشت و کامیابی شرکت چنان با سرنوشت مدیریت منابع انسانی درهم‌آمیخته که جایگاه این حوزه سازمان را ارتقا بخشیده است. همچنین موضوع دیگری که امروزه بسیاری از مدیران مؤثر در سازمان‌های موفق بدان توجه ویژه دارند، نیروی انسانی سازمان است. نیروی انسانی از جمله منابع سازمانی است که ضمن داشتن مزیت‌های رقابتی بسیار، سازمان نیز آن را به مأموریت و فلسفه وجودی خویش نزدیک می‌نماید.

در حال حاضر نقش کارکنان شرکت گاز جهت وصول مطالبات به‌صورت دوره‌ای می‌باشد. لذا وصول به‌موقع این درآمدها در راستای ارائه خدمات مطلوب به مشتریان و برآورده نمودن خواسته‌ها و نیازهای کارکنان صنعت گاز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. شرایط کنونی فروش گاز در کشور به‌صورت نقدی نبوده یعنی ابتدا انرژی فروخته می‌شود و سپس صورت‌حساب صادر و برای مشترکین ارسال می‌گردد که آن‌ها نیز پس از دریافت صورتحساب، با دید خوشبینانه، بدهی خود را در زمان تعیین شده پرداخت می‌کنند. بدیهی است هرچه فاصله میان فروش انرژی و پرداخت بدهی کمتر باشد (کوتاه بودن دوره وصول)، دسترسی به میزان نقدینگی لازم برای تأمین هزینه‌های شرکت بیشتر خواهد بود؛ اما چنانچه دوره وصول مطالبات طولانیتر باشد، نه تنها شرکت در پراخت هزینه‌های خود در تنگنا قرار می‌گیرد، بلکه باید انتظار کاهش ارزش درآمدهای خود را نیز با توجه به روند رشد نرخ تورم داشته باشد برای این که یک شرکت تجاری و یا هر سازمان دیگر، از نظر عملکرد موفق شود همه وظایف مدیریت یعنی برنامه ریزی، سازماندهی و کنترل باید به‌صورت موفقیت‌آمیز انجام شود. مدیران تنها در سایه داشتن اطلاعات دقیق و به‌هنگام می‌توانند مسیر پیشبینی شده را ادامه دهند و در نیل به اهداف سازمان موفق گردند. اهداف اساسی مدیریت منابع انسانی حصول نتایج مطلوب از تلاشهای جمعی کارکنان سازمان است که می‌توان به‌صورت زیر آن را بیان نمود:

- تأمین نیروی انسانی با حداقل هزینه جهت وصول مطالبات
- پرورش و توسعه استعدادها و مهارت‌های افراد و روش وصول مطالبات
- حفظ و نگهداری نیروهای لایق و ایجاد روابط مطلوب بین آنان

بیان مسأله

منابع انسانی مهم‌ترین دارایی یک سازمان و شرکت گاز شهرستان فلارد است و مدیریت اثربخش آن‌ها، کلید موفقیت شرکت می‌باشد. سازمان‌ها باید فرهنگی را حاکم کنند که کارکنان در آن انگیزه و توانایی لازم را برای انجام فعالیت بیابند و با احساس تعلق نسبت به سازمان خود، بتوانند موجبات پایداری و اثربخشی سازمان را فراهم آورند.

با توجه به قانون تشکیل شرکتهای گازهای استانی، شرکتهای گاز به‌صورت بنگاه اقتصادی اداره می‌گردد و میباید کل هزینه‌های خود را از راه فروش خدمات خود تامین نماید. شرکت گاز شهرستان فلارد نیز از این قانون تبعیت می‌نماید و میبایست از طریق فروش خدمات، هزینه‌های جاری خود را تامین نمایند و چنان چه در وصول مطالبات گاز بهای مشترکین خود با اشکال مواجه گردد، طبیعتاً در ارایه خدمات مطلوب به مشترکین خود دچار مشکلاتی می‌گردد زیرا منابع مالی نقش مؤثر و تعیین‌کننده‌ای در ارایه خدمات مطلوب به مشترکین دارد. به‌طور واضحتر و آنالیز دقیقتر موضوع وصول مطالبات نشان می‌دهد که برای دریافت و جذب اعتبار و سرمایه‌گذاری در بخش خصوصی و دولتی، میزان افزایش وصول مطالبات نقش محوری و اساسی را ایفا می‌نماید به عبارتی معیاری برای نشان دادن کارایی و ناکارایی یک بنگاه اقتصادی همچون شرکتهای گاز استانی را می‌توان به درستی از طریق آن تشخیص داد.

تا قبل از هدمندی یارانه‌ها، گازهای استانی میبایست کلیه هزینه‌های خود را از راه فروش خدمات به مشترکین تامین می‌نمودند؛ یعنی درآمد حاصل از گاز بهای خود را به شرکت گاز ملی ایران تحویل داده و شرکت ملی نیز سیکل چرخه وجوه دریافتی و توزیع بین گازهای استانی جهت انجام پروژه‌های گازرسانی و تامین بودجه جاری آن‌ها را ایفا مینمود.

بعد از دی ماه سال 1388 که قانون هدمندی یارانه به اجرا درآمد اهمیت واریز درآمد حاصل از گاز به‌بانه حساب خزانه کل

کشور آن هم به صورت روزانه به شدت پیگیری میشد. به طوری که کلیه گازهای استانی موظف و مکلفند روزانه درآمد حاصل از دریافت وجوه گازبهای خود را به حساب خزانه داری کل کشور واریز نمایند. اهمیت واریز وجوه حاصل از گازبها به حساب خزانه داری کل از آن روست که دولت قسمت عمده ای از یارانه های نقدی پرداختی به مردم را از محل دریافت این وجوه تامین می نماید.

جدول (۱) کارکرد کارکنان وصول مطالبات شرکت گاز شهرستان فلارد

سال	مبلغ کل صورتحسابهای صادره	صورتحسابهای وصول شده	صورتحسابهای وصول نشده	نسبت وصول نشده
۱۳۹۸	۱۳۳۱۷	۱۲۲۵۴	۱۰۶۳	٪۹
۱۳۹۹	۶۶۱۶۷	۵۴۱۵۱	۱۲۰۱۶	٪۱۸
۱۴۰۰	۹۰۳۷۴۵	۷۷۳۷۱	۱۳۰۰۳	٪۱۲

روش پژوهش و جامعه آماری

در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شده است که با استفاده از پرسشنامه علل عدم وصول به موقع مطالبات شرکت گاز شهرستان فلارد مورد بررسی مینماییم. در این تحقیق مشترکین به دو دسته تقسیم میگردند. یک دسته، مشترکینی که به موقع گازبها خود را پرداخت می نمایند و دسته دیگر، مشترکینی که به گازبها و صورتحساب خود را به موقع پرداخت نمی نمایند. پرسشنامه‌های که تهیه گردیده است حاوی سوالاتی است که برای هر دو گروه یکسان می باشد. با توجه به اینکه حدود پنجاه درصد مشترکین شرکت گاز صورتحساب گازبها خود را به موقع پرداخت نمی نمایند تعداد پرسشنامه‌ها ئی که در این تحقیق اجرا می گردد برای هر گروه ۱۹۱ مورد می باشد که جمعاً ۳۸۲ مورد اجرا می گردد. این حجم نمونه براساس جدول مورگان تعیین گردیده است.

فرضیه های اصلی

بین اقدامات کارکنان شرکت گاز از یک سو و نگرش و اعتماد مشترکین از سوی دیگر با وصول مطالبات ارتباط معناداری وجود دارد.

بین وضعیت اقتصادی، اجتماعی، مذهبی و علمی با وصول مطالبات ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی

بین اعتماد مردم به دقت و صحت دستگاههای اندازه گیری گاز و نیز دقت در صدور صورتحساب گاز بها با وصول به موقع مطالبات شرکت گاز ارتباط معنی داری وجود دارد.

بین گرایشهای مذهبی مردم با وصول به موقع مطالبات شرکت گاز ارتباط معنی داری وجود دارد.

بین وضعیت اقتصادی و اجتماعی مردم با وصول به موقع مطالبات گاز ارتباط معنی داری وجود دارد.

بین دانش محاسبه قبض گازبها شامل (آبونمان، عوارض گازرسانی، بدهی متفرقه، معوق، بهای هر مترمکعب گاز در فصول سرد و گرم و...) و وصول به موقع گازبها ارتباط معنادار وجود دارد.

بین اقدامات شرکت گاز در مورد وصول مطالبات (تعیین مهلت در قبوض گاز، تماس با مشترک، اخطار و نهایتاً قطع گاز مشترک در صورت عدم پرداخت و...) با وصول به موقع مطالبات ارتباط معنا داری وجود دارد.

آیا بین رضایتمندی مردم نسبت به نحوه کار ادارات و سازمانها با وصول به موقع مطالبات گازبها ارتباط معناداری وجود دارد.

پیشینه داخلی

تحقیقات انجام گرفته در زمینه علل عدم وصول مطالبات، تحقیق آقای محمد طاهری در مورد بررسی راهکارهای وصول مطالبات و افزایش بهره‌وری در شرکت گازبها کرمان در سال ۱۳۷۹ انجام گرفته است؛ که نتیجه تحقیق ایشان به شرح ذیل میباشند. این تحقیق در ۳۲۵ مورد نمونه‌گیری از مشترکین شهر کرمان انجام گرفته است و حاوی چهار فرضیه است که دو فرضیه آن که اولی بحث برخورد مؤثر مسئولین بوده که تأیید گردیده است و برخورد مؤثر مسئولین در مورد وصول مطالبات را مثبت دانسته است.

فرضیه دوم که اعتماد مردم در مورد دقت در مورد صدور صورتحساب گاز می‌باشد که تأیید گردیده است و اعتماد مردم در مورد دقت در صدور صورتحساب گاز بهاء در پرداخت به موقع صورتحساب گاز بهاء تأثیر دارد. دو فرضیه دیگر که یکی مربوط به عوامل اقتصادی و درآمدی مشترکین می‌باشد که در پرداخت به موقع گاز، بهاء بیتاثر دانسته‌اند و همچنین فرضیه دیگر که اعتقاد به این نظریه که قطع گاز از نظر شرعی مشکل می‌باشد مطرح گردیده است که این فرضیه نیز تأیید نگردیده است. تحقیق دیگر آقای محمد زوارکی در سال ۸۲ بررسی علل وصول مطالبات از مشترکین و ارائه راهکارهای مناسب در شرکت آب و فاضلاب غرب استان تهران انجام داده است تحقیق دیگر در سیستان و بلوچستان در سال ۸۲ توسط آقای محمد رضا سروش صورت گرفته است. بررسی وصول مطالبات مصرف برق و ارائه راهکارهای بهبود آن می‌باشد.

پیشینه خارجی

تحقیقات انجام شده در جهان برگر و یانگ (۲) (۱۹۹۷) در مقاله مهم خود رابطه علیت بین مطالبات معوق و کارایی هزینه و سرمایه را برای نمونه‌های از شرکت‌های تجاری آمریکا در دوره ۱۹۸۵-۱۹۹۴ بررسی نموده و نشان دادند که علیت دوطرفه‌ای به شکل رابطه منفی بین کارایی هزینه و مطالبات معوق وجود دارد.

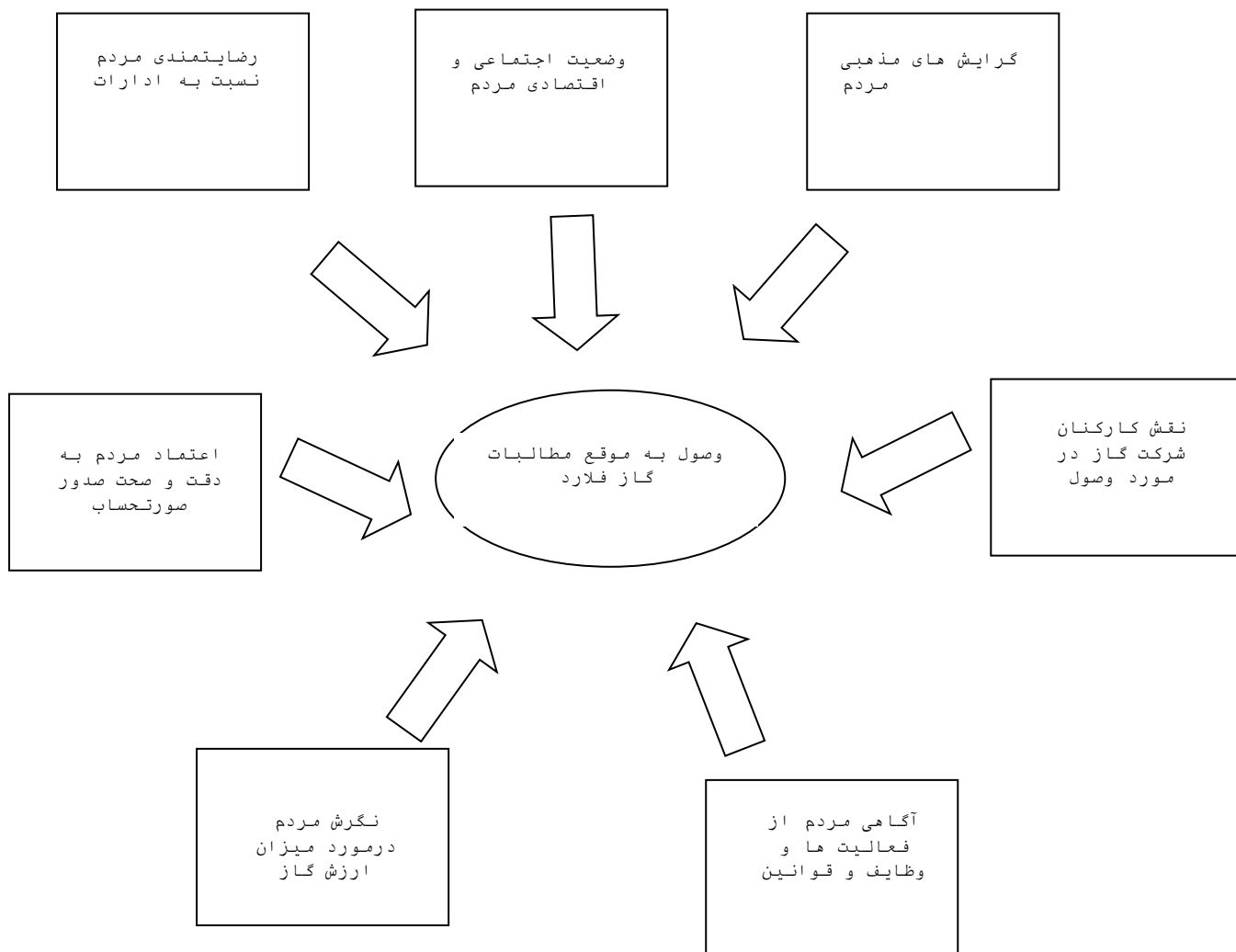
گلانس (۲۰۰۳)، در کتابی تحت عنوان مدیریت ریسک بیان داشته که معوق شدن مطالبات، نتیجه معیارهای سنجش اعتبار سست و بی پایه، سیاست‌های اتخاذ شده بی اثر، پذیرش ریسک بدون توجه به محدودیت سرمایه و شاخص‌های عملکردی غلط است.

زکاوت و حمیدی (۲۰۱۳)، در تحقیقی که در مجله بین المللی مدیریت و علوم انسانی به بررسی عوامل ساختاری و رفتاری مؤثر بر وقوع مطالبات عقب افتاده پرداختند، نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که عوامل ساختاری همانند سلسله مراتب، محیط زیست و فناوری و استراتژی، عدم ثبات در مدیریت، تمرکز سازمانی و رسمی و همچنین عوامل رفتاری بر وصول مطالبات معوق مؤثر هستند. همچنین نتایج نشان داد که از میان عوامل ایجاد کننده مطالبات معوق میتوان به: عدم شفافیت و پاسخگویی در کار نظام اداری، عدم امنیت شغلی برای کارکنان، شکستهای مالی و ورشکستگیها، مشکلات مربوط به عزل و نصبها و وجود شایسته سالاری، شکست کارکنان حرفه ای، ناکافی بودن پاداشها و مجازاتها، عدم دانش و تخصص مدیریت و کارکنان اشاره بیشتری تأثیر را داشته اند.

اولاً بیدو (۲۰۰۸)، در تحقیق خود با عنوان عوامل مؤثر در پرداخت مطالبات در کشاورزان خرد در کشور نیجریه به این نتیجه رسیدند که اعطای تسهیلات به جوانان به دلیل وجود قوه نوآوری در آن‌ها احتمال بازپرداخت مطالبات را به طور چشم گیری افزایش می دهد.

مدل تحقیق

روش نظری پژوهش بررسی وصول به موقع



مطالبات گاز شهرستان فلارد

جدول (۱) متغیرهای تحقیق و نحوه اندازه گیری آنها

شاخص	تعداد گویه	ضریب آلفا
اعتماد	۳	۰/۷۳۴
نقش کارکنان شرکت گاز	۶	۰/۸۴۱
رضایتمندی مردم	۳	۰/۷۲۱
نگرش مشترکین	۳	۰/۷۱۱
وصول مطالبات	۳	۰/۷۳۵

دانش محاسبه	۳	۰/۷۴۵
گرایش مذهبی	۲	۰/۷۱۰
وضعیت اقتصادی اجتماعی	۵	۰/۷۹۵

نتیجه گیری

بین اقدامات شرکت گاز از یک سو و نگرش و اعتماد مشترکین از سوی دیگر با وصول مطالبات ارتباط معناداری وجود دارد. پس از تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی اول در نهایت این فرضیه تأیید شد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که وجود ارتباط معنادار در سطح معناداری 0/05 را مشخص می‌نماید این فرضیه مورد تأیید قرار گرفته و می‌توان ادعا نمود که رابطه معنیداری بین اعتماد مردم به دقت دستگاههای اندازه‌گیری گاز و نیز دقت در صدور صورتحساب گاز بها و اقدامات شرکت گاز با وصول به موقع مطالبات شرکت گاز وجود دارد. این یافته در راستای یافته‌های محققانی از قبیل خانم نافچی (1389) و آقاجانی (1387) مبنی بر تأثیر نهاد عرضه کننده بر پرداخت قبوض توسط مشترکین همسو است. نتیجه فرضیه اصلی دوم بین وضعیت اقتصادی، اجتماعی، مذهبی و علمی با وصول مطالبات ارتباط معناداری وجود دارد.

بین وضعیت اقتصادی و اجتماعی مردم و وضعیت مذهبی و علمی مردم و با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که وجود ارتباط معنادار در سطح معناداری 0/05 را مشخص می‌نماید این فرضیه مورد تأیید قرار گرفته و می‌توان ادعا نمود که بین وضعیت اقتصادی، اجتماعی، مذهبی و علمی با وصول به موقع مطالبات شرکت گاز وجود دارد. این یافته در راستای یافته‌های محققانی از قبیل شاه حسینی (1385) در مورد تأثیر عوامل اقتصادی و اجتماعی بر رفتار پرداخت مشترکین همسو است.

نتیجه فرضیه فرعی اول بین اعتماد مردم به دقت دستگاههای اندازه‌گیری گاز و میزان اعتماد مردم به دقت در صورتحساب گاز بها با وصول به موقع مطالبات شرکت گاز ارتباط معناداری وجود دارد.

با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون بدست آمده که وجود ارتباط معنادار در سطح معناداری 0/05 را مشخص می‌نماید این فرضیه مورد تأیید قرار گرفته و می‌توان ادعا نمود که بین اعتماد مردم به دقت دستگاههای اندازه‌گیری گاز و همچنین اعتماد مردم به دقت در صدور صورتحساب قبوض گاز با وصول به موقع مطالبات گاز شهرستان فلارد ارتباط وجود دارد.

منابع

۱. شاکری، عباس (۱۳۸۶). اقتصاد خرد ۲، تهران: نشر نی، چاپ اول
۲. شاه حسینی، سمیه (۱۳۸۵). تعیین الگوی بهینه قیمت گذاری گاز در بخش خانگی در اقتصاد ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد اقتصاد، دانشکده اقتصاد دانشگاه علامه طباطبایی.
3. Berger, A. N. and R. DeYoung (1997), "Problem Loans and Cost Efficiency in Commercial Banks", *Journal of Banking and Finance*, No. 21, pp. 849-870.
4. Zekavat, R. and k. hamidi (2013), *Journal of management and human resource*, No. 21, pp. 849-870