



دانشگاه پشاور
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت

عنوان:

بررسی رابطه بهزیستی روانشناختی
با تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی
در بین کارکنان اداره کل امور مالیاتی زاهدان

استاد راهنما:

دکتر باقر کرد

استاد مشاور:

دکتر بهمن کرد تمینی

تحقیق و نگارش:

احمد روستاخیز

خرداد ۱۳۹۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان..... قسمتی
از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد توسط دانشجو با راهنمایی استاد
پایان نامه تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع
کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(نام و امضاء دانشجو)

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه
..... به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب تعهد می کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو:

امضاء

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم که به من چگونه زیستن را آموختند.

تقدیم به

همسر مهربانم که در تمام طول تحصیل یاریم نمود.

و تقدیم به

دخترم، ساجده...

سپاسگزاری

سپاس خداوند متعال را که توفیق تحقیق و نگارش این مجموعه را فراهم نمود. بدون شک هر پژوهشی به وسیلهٔ یک فرد و به تنهایی به سرانجام نخواهد رسید، چنانکه در این پژوهش عوامل و عناصر بسیاری دست به دست هم دادند تا آنچه اکنون در دست دارید آماده شود. از این رو سزاست که از حمایت های این عزیزان نهایت قدردانی و تشکر را به عمل آورم.

بدین وسیله، صمیمانه از تمامی عزیزانی که اینجانب را در تکمیل پژوهش حاضر یاری نمودند تشکر و تقدیر می نمایم، به ویژه از زحمات استاد ارجمندم جناب آقای دکتر باقر کرد، مدیریت محترم گروه مدیریت دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان که با نهایت لطف اینجانب را در انجام این تحقیق راهنمایی نمودند سپاسگزاری میکنم. همچنین بر خود لازم می دانم که از جناب آقای دکتر بهمن کرد تمینی که با همراهی های خود و تذکر نکات به جا و دقیق باعث انجام بهتر این پژوهش شدند قدردانی و تشکر نمایم، امیدوارم که مورد قبول ایشان واقع گردد.

با تشکر و احترام فراوان

احمد روستاخیز

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بهزیستی روانشناختی با تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی در کارکنان اداره مالیاتی شهر زاهدان می‌باشد. روش تحقیق در پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد و همچنین از آنجایی که این پژوهش با هدف مقایسه متغیرهای پژوهش در بین کارمندان می‌باشد، علی-مقایسه‌ای هم نامیده می‌شود. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان اداره مالیاتی شهر زاهدان می‌باشد. حجم نمونه ۱۳۰ نفر است که ۶۸ نفر را کارکنان مرد و ۶۲ نفر را کارکنان زن تشکیل دادند که به صورت تصادفی در دسترس انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های بهزیستی روانشناختی زنجانی طیبی (۱۳۸۳)، تعهد سازمانی خان و میسرا (۲۰۰۲) و بهره‌وری سازمانی بلانچارد و گلدسمیت (۱۹۹۴) استفاده شد. آلفای کرونباخ پرسشنامه بهزیستی روانشناختی، تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۸۳ و ۰/۸۹ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام، آزمون آماری t گروههای مستقل و آزمون ANOVA یکراهه انجام گرفته است. نتایج رگرسیون گام به گام نشان داد که از بین ابعاد بهزیستی روان شناختی، رشد و بالندگی؛ و شادی و خوش بینی پیش بینی کننده منفی و رضایت از زندگی و ارتباط مثبت با دیگران پیش بینی کننده مثبت برای نمرات کلی تعهد سازمانی بودند. همچنین ارتباط مثبت با دیگران و معنویت پیش بینی کننده مثبت و شادی و خوش بینی پیش بینی کننده منفی برای نمرات کلی بهره‌وری سازمانی بودند. از بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و مداوم پیش بینی کننده مثبت برای نمرات کلی بهره‌وری سازمانی بودند. نتایج آزمون t مستقل نشان داد که بین نمرات کارکنان زن و مرد از نظر تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود. نتایج آزمون ANOVA یکراهه نشان داد که بین نمرات کارکنان با سابقه شغلی متفاوت از نظر تعهد سازمانی تفاوت معناداری دیده می‌شود؛ اما سابقه شغلی تأثیری در بهره‌وری سازمانی ندارد.

کلید واژه: بهزیستی روانشناختی، تعهد سازمانی، بهره‌وری سازمانی، کارکنان.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسئله
۵	۳-۱- اهمیت و ضرورت انجام پژوهش
۷	۴-۱- اهداف پژوهش
۷	۵-۱- سوالات پژوهش
۷	۶-۱- روش تحقیق
۷	۷-۱- روش گردآوری داده ها
۸	۸-۱- روایی و پایایی پرسشنامه ها
۸	۹-۱- نحوه تجزیه و تحلیل و آزمونهای آماری مورد استفاده
۸	۱۰-۱- قلمرو تحقیق (محدوده زمانی و مکانی)
۹	۱۱-۱- تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها
۱۰	فصل دوم: ادبیات پژوهش
۱۱	۱-۲- مقدمه
۱۱	۲-۲- بهزیستی روانشناختی
۱۵	۳-۲- مفهوم تعهد
۱۵	۴-۲- تعهد سازمانی
۲۰	۵-۲- مدل های تعهد سازمانی
۲۰	۱-۵-۲- مدل مایر و و شورمن
۲۱	۲-۵-۲- مدل انجل و پری
۲۱	۳-۵-۲- مدل اربلی و چتمن

۲۲ ۶-۲- انواع تعهد از نظر محققان
۲۲ ۱-۶-۲- سامرز و برینام
۲۲ ۲-۶-۲- هرسی و بلانچارد
۲۳ ۷-۲- عوامل موثر بر تعهد سازمانی
۲۳ ۱-۷-۲- مطالعه استیرز و کوچ
۲۵ ۲-۷-۲- مطالعه بارن و همکاران
۲۶ ۸-۲- راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی
۲۷ ۹-۲- تاریخچه و مفهوم بهره‌وری
۳۰ ۱۰-۲- مفهوم بهره‌وری از نظر سازمانهای مختلف بین‌المللی
۳۱ ۱۱-۲- اهمیت و ضرورت بهره‌وری
۳۲ ۱۲-۲- سطوح بهره‌وری
۳۳ ۱۳-۲- چرخه بهره‌وری
۳۴ ۱۴-۲- علل عدم بهره‌وری؛ روندها و کلیدهای اصلی بهبود بهره‌وری
۳۴ ۱۵-۲- عوامل موثر بر بهره‌وری سازمانی
۳۶ ۱۶-۲- راهکارهای افزایش بهره‌وری
۳۷ ۱-۱۶-۲- ایجاد تعهد در کارکنان
۳۷ ۲-۱۶-۲- هوشیاری نسبت به مشتری
۳۸ ۳-۱۶-۲- چشم‌انداز کار تیمی
۳۹ ۴-۱۶-۲- توجه به کارکنان
۴۰ ۵-۱۶-۲- همسویی راهبردی
۴۱ ۱۷-۲- پیشینه پژوهش
۴۱ ۱-۱۷-۲- پژوهش‌های انجام شده در جهان
۴۳ ۲-۱۷-۲- تحقیقات انجام شده در ایران

۴۹ ۱۸-۲- جمع بندی
۵۰ فصل سوم: روش پژوهش
۵۱ ۱-۳- مقدمه
۵۱ ۲-۳- روش پژوهش
۵۱ ۳-۳- جامعه آماری
۵۱ ۴-۳- نمونه آماری و روش نمونه گیری
۵۲ ۵-۳- ابزارهای پژوهش
۵۲ ۱-۵-۳- پرسشنامه بهزیستی روانشناختی
۵۳ ۲-۵-۳- پرسشنامه تعهد سازمانی
۵۴ ۳-۵-۳- پرسشنامه بهره وری سازمانی آچیو
۵۴ ۶-۳- روش اجرا و جمع آوری اطلاعات
۵۴ ۷-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۵۵ فصل چهارم: یافته‌های پژوهش
۵۶ ۱-۴- مقدمه
۵۶ ۲-۴- اطلاعات جمعیت شناختی
۶۰ ۳-۴- تحلیل یافته های پژوهشی در چهارچوب سوالات
۶۳ فصل پنجم: بحث، تفسیر، نتیجه گیری
۶۸ ۱-۵- خلاصه یافته های پژوهش
۶۸ ۲-۵- بحث در چهارچوب سوالات
۷۲ ۳-۵- بحث کلی
۷۳ ۴-۵- محدودیت های پژوهش
۷۳ ۵-۵- پیشنهادات
۷۵ فهرست منابع

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۴۶	جدول ۱-۲- خلاصه تحقیقات انجام شده در ایران و جهان در قالب جدول
۵۳	جدول ۱-۳- ابعاد پرسشنامه تعهد سازمانی
۵۶	جدول شماره ۲-۴-۱: فراوانی براساس متغیر سن
۵۶	جدول شماره ۲-۴-۲: فراوانی براساس متغیر جنسیت
۵۷	جدول شماره ۲-۴-۳: فراوانی براساس متغیر تحصیلات
۵۷	جدول شماره ۲-۴-۴: فراوانی براساس متغیر سابقه خدمت
۵۸	جدول شماره ۲-۴-۵: ماتریس همبستگی ابعاد مختلف بهزیستی روانشناختی و تعهد سازمانی
۵۹	جدول شماره ۲-۴-۶: ماتریس همبستگی ابعاد مختلف بهزیستی روانشناختی و بهره‌وری سازمانی
۶۰	جدول شماره ۲-۴-۷: ماتریس همبستگی ابعاد مختلف تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی
۶۰	جدول ۱-۳-۴: نتایج رگرسیون گام به گام تعهد سازمانی از روی ابعاد بهزیستی روانشناختی
۶۱	جدول ۲-۳-۴: نتایج رگرسیون گام به گام بهره‌وری سازمانی از روی ابعاد بهزیستی روانشناختی
۶۲	جدول ۳-۳-۴: نتایج رگرسیون گام به گام بهره‌وری سازمانی از روی ابعاد تعهد سازمانی
۶۳	جدول ۴-۳-۴: نتایج آزمون t گروههای مستقل برای تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی در کارکنان زن و مرد
۶۳	جدول ۵-۳-۴: توصیف آماری میزان تعهد سازمانی کارکنان بر اساس سوابق خدمات
۶۴	جدول ۶-۳-۴: نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای تعهد سازمانی در کارکنان بر اساس سوابق خدمت
۶۵	جدول ۷-۳-۴: نتایج آزمون توکی درباره میزان تعهد سازمانی بر اساس سوابق خدمتی
۶۶	جدول ۸-۳-۴: توصیف آماری میزان بهره‌وری سازمانی کارکنان بر اساس سوابق خدمت
۶۶	جدول ۹-۳-۴: نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بهره‌وری سازمانی در کارکنان بر اساس سوابق خدمت

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۱۹	شکل ۱-۲- مدل سه بخشی تعهد سازمانی -----
۲۵	شکل ۲-۲: عوامل سه گانه اثر گذار بر تعهد سازمانی -----
۳۳	شکل ۳-۲: چرخه بهره وری -----
۳۵	شکل ۴-۲: عوامل موثر در بهره وری سازمانی -----

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

سازمان سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن وابسته است. منابع انسانی به عنوان مهمترین منابع سازمان نگریسته می‌شود و مدیران به خوبی دریافته‌اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان می‌باشند، از این رو امروزه توجه به مقوله بهزیستی و تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هر چه بهتر نقش‌های اختصاص یافته به آنها و حتی وظایف فرانقشی توسط منابع انسانی یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان‌ها می‌باشد (باقری و تولایی، ۱۳۸۹).

ترک اختیاری سازمان توسط کارکنان به طور کلی نامطلوب، مخرب و هزینه بر است، هم برای سازمان و هم در نتیجه برای مشتریان و یا کسانی که به نحوی از خدمات سازمان استفاده می‌کنند. با این وجود خروج داوطلبانه از سازمان، یک فعالیت قابل کنترل است که می‌تواند برای سازمان‌هایی که این مفهوم را درک کنند و آن را تحت کنترل درآورند، یک مزیت رقابتی به حساب آید. تحقیقات نشان می‌دهد که ترک سازمان توسط افراد در روحیه و بهره‌وری سایر افراد که در سازمان باقی می‌مانند تأثیر منفی دارد. بنابراین توجه به بهزیستی و سلامت روانی کارکنان سازمانها باعث می‌شود که تعهد و در نتیجه بهره‌وری و بازدهی کاری کارکنان و سازمان بالاتر رود (اعرابی و باقری کلجاهی، ۱۳۸۷).

تعهد سازمانی یکی از عوامل نامحسوس موثر بر عملکرد کارکنان و در نتیجه بهره‌وری بالاتر سازمان به شمار می‌آید، زیرا نیروی انسانی وفادار، متعهد و سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی، حاضر است حتی فراتر از وظایف مقرر در شرح شغل، فعالیت کند؛ وجود چنین نیرویی در سازمان، با بالا رفتن سطح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت همراه است و اعتبار سازمان را در اجتماع، مطلوب جلوه می‌دهد و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌آورد (دولت آبادی فراهانی، نقل از فرید، بردبار و منصور، ۱۳۸۸).

۱-۲- بیان مسئله

امروزه با توجه به تغییرات و دگرگونی‌های پیوسته‌ای که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، اندیشمندان دانش مدیریت به این نتیجه دست یافته‌اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی در سازمان‌ها منابع انسانی آن‌ها می‌باشد و به همین دلیل توجه به رابطه آنها با سازمان و دیدگاه آنها نسبت به سازمان روز به روز افزایش می‌یابد (تولایی و باقری، ۱۳۸۹).

از گذشته بهره‌وری مورد توجه صاحب‌نظران و محققان رشته‌هایی مانند اقتصاد، روانشناسی صنعتی و سازمانی، حسابداری؛ فیزیکدانان؛ مهندسان و مدیران بوده است. درک دانش، تجربه، زمینه‌ها و شرایط محیطی موجب تعریف و تفسیر آنها از بهره‌وری به شیوه‌های مختلف گردیده است. درباره اینکه چگونه سازمانها، گروهها، انسانها و ماشینها در محیطهای مختلف کار کنند و بهره‌وری آنان چگونه باید سنجیده شود، هررشته اصول و بینش خاص خود را دارد. اهمیت مفاهیم مدیریت با توجه به سهم آنان در بهره‌وری سازمانی است. مدیران باید در مورد بهره‌وری در کوتاه مدت- بلند مدت تصمیم‌گیری نمایند تا با مشکلات ناشی از عدم رشد بهره‌وری مواجه نشوند. چالش بهره‌وری نیاز به پاسخ متفکرانه و سریع دارد (بلچر، ۱۹۸۷؛ به نقل از کاظمی، ۱۳۹۱).

شروع استفاده از کلمه بهره‌وری در فرهنگ اقتصادی مربوط به دو قرن قبل است. در بسیاری از نقاط جهان، بویژه در کشورهای صنعتی بهره‌وری به عنوان یک طرز فکر و فرهنگ تلقی می‌شود، تفکر پیشبرد و بهبود آنچه که وجود دارد. بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون داد بر درون داد یک فرد، واحد و سازمان بکار گرفته می‌شود (کرم سیچانی، ۱۳۸۵).

بیشتر تعاریف بهره‌وری شامل کارایی؛ اثر بخشی؛ سود آوری؛ کیفیت؛ نوآوری؛ کیفیت زندگی فردی و اجتماعی؛ فرهنگ و مانند آن است. کارایی در واقع نسبی است که برخی از جنبه‌های عملکرد واحدها را با هزینه‌هایی که بر انجام آن عملکرد متحمل شده مقایسه می‌کند.

اثر بخشی به معنی هدایت منابع به سوی اهدافی که ارزشمند ترند. برای مثال تمرکز روی نتایج؛ انجام کار صحیح در زمان صحیح؛ کسب اهداف کوتاه مدت و بلند مدت می‌باشد. سود آوری، طبق مدل تجزیه و تحلیل نسبتهای مالی دوپونت در واقع سود چگونگی بکار گیری داراییها و کسب منفعت حاصل از آن است. کیفیت، سلاحی استراتژیک و رقابتی جهت تثبیت وضع فعلی و انجام فعالیتهای جدید بطوری که افزایش فروش در بازار را

تسهیل میکند. کیفیت و بهره‌وری قابل تفکیک نیستند و به موازات هم پیش می‌روند. نوآوری فرآیند خلاقانه انتخاب و انطباق کالاها و خدمات؛ فرآیندها؛ ساختارها و دیگر موارد برای پاسخگویی به فشارهای داخلی و خارجی و تقاضا و تغییرات محیط است. نوآوری ممکن است مبتنی بر کار فردی یا نیازهای سازمانی و یا نتیجه فشارهای محیطی مثل تشدید رقابت باشد. در این حالت کوششها به سوی تکمیل یا جایگزینی فرآیندی که اکنون وجود دارد یا با تأمین این حلقه مفقوده به سوی آن هدایت میشود معطوف است (کاظمی، ۱۳۹۱).

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سالهای گذشته موردعلاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است (فرهنگی و حسین زاده، ۱۳۸۸). تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی است که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان، نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسؤولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند از دیدگاهی دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است. بنابراین تعهد سازمانی «یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان است، و فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند (مجیدی، ۱۳۷۷). بدیهی است تعهد سازمانی کارکنان زمانی ارزشمند خواهد گردید که بر روی عملکرد سازمان تاثیر مثبت داشته و موجب ارتقاء بهره‌وری سازمان گردد (تولایی و باقری، ۱۳۸۹).

بهبودی روانشناختی به عنوان رشد استعدادها و واقعی هر فرد تعریف می‌شود (واسکوئز، هروس، راهونا و گومز^۱، ۲۰۰۹). همچنین بهبود روانشناختی به عنوان احساس مثبت و احساس رضامندی عمومی از زندگی که شامل خود و دیگران در حوزه‌های مختلف خانواده، شغل و ... است تعریف می‌شود. ویژگی روانی مهمی که فرد واجد سلامت می‌بایست از آن برخوردار باشد احساس بهبودی یا رضامندی است. احساس بهبودی در برگزیده احساس انسجام و پیوستگی در زندگی، تعادل عاطفی و رضایت کلی از زندگی است (صادقی، ۱۳۸۸).

^۱ Vazquez & Hervas & Rahona & Gomez

امروزه اندیشمندان سازمان و مدیریت بیان می کنند که مهمترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گرانبها بر روند شکست یا کامیابی سازمان ها تأثیر مستقیم دارد. لذا تلاش برای بهزیستی روانشناختی و توسعه تعهد در کارکنان و در پی آن بهره وری سازمانی امر مهمی است که مدیران باید به آن توجه داشته باشند. افراد متعهدتر، به ارزش ها و اهداف سازمان پایبندترند و فعالانه تر در سازمان نقش آفرینی خواهند کرد و کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصتهای شغلی جدید اقدام می کنند (تولایی و باقری، ۱۳۸۹).

بنابراین با توجه به مطالب فوق، مساله اساسی پژوهش حاضر بررسی نقش بهزیستی روانشناختی در تعهد سازمانی و بهره وری سازمانی کارکنان می باشد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

منابع انسانی از اساسی ترین منابع استراتژیک هر سازمانی می باشند. بی گمان، موفقیت سازمانها و محیط های کاری به استفاده ی کارآمد از منابع انسانی بر پایه ی علوم رفتاری وابسته است. برای رویارویی با چالش استفاده ی کارآمد از این منبع، شناخت هرچه بیش تر و جامع تر مفاهیم و سازه های مربوط به منابع انسانی و ابزارهای خاص آن لازم است و در نهایت مهارت استفاده از این سازه ها و ابزارها امری ضروری است (هرسی و بلانچارد، ۱۹۹۶).

رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (بهره وری نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است چراکه انسان بر خلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمیتواند به سادگی از آن استفاده نماید و مهمتر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است بلکه تنها عامل بکارگیری سایر عوامل می باشد، این نقش در سازمانهای خدماتی اهمیت بیشتری می یابد چرا که انسان یکه تاز صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می گردد. حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند و بهره ور باشد میتواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره ور کند و گرنه رکود و عقب ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی انگیزه می باشد.

با توجه به اهمیت نیروی انسانی در یک سازمان و نقش وی در رشد و تحقق اهداف سازمانی، پرداختن به مبحث بهره‌وری کارکنان یکی از مهمترین دغدغه‌های مدیران امروزی است و طبیعتاً مدیران نیز علاقمندند تا تمام ابزارهای مدیریتی را بکار بگیرند تا کارکنانی بهره‌ور و پویا داشته باشند (نظری، ۱۳۸۷).

از آنجا که طبق تحقیقات صورت گرفته رفتار کارکنان در سازمان می‌تواند متأثر از نگرش‌هایشان باشد، از این رو، آگاهی از آنها برای مدیران سازمانها ضروری به نظر می‌رسد. همچنین باتوجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک‌سازیها و ادغام‌های شرکتها در یکدیگر عده‌ای از صاحب‌نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت من جمله ترک‌شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی‌مورد است. اما عده‌ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده و همچنان می‌تواند مورد تحقیق قرار گیرد (فرهنگی و حسین‌زاده، ۱۳۸۸).

از سوی دیگر مالیات یکی از مهمترین سیاست‌های مالی به شمار می‌آید، بنابراین دولت به منظور تأمین هزینه‌های خود ملزم به یافتن شیوه‌های مناسب و جدید در وسعت بخشیدن و افزایش درآمدهای مالیاتی، گسترش افزایش این درآمدها باید با اهداف کاهش هزینه‌های وصول، افزایش درآمدهای دولت، امکان تحقق، وسعت پایه مالیاتی، کاهش فرار مالیاتی، از بین بردن شکاف میان درآمدهای مالیات‌های بالقوه، کاهش غیبت، افزایش بهره‌وری، افزایش تعهد و سلامت روانی کارکنان که در نهایت منجر به رسیدن به اهداف سازمانی می‌شود. لذا در این راستا توجه به مالیات به دلیل ویژگی‌های عمومی خود و نیاز شدید دولت برای اصلاح نیاز مالیاتی به منظور افزایش درآمدهای مالیاتی و تحول نظام مالیاتی با داشتن کارکنانی که از نظر سلامت روانی، تعهد و بهره‌وری سازمانی در حد بالایی باشند از اهمیت خاصی برخوردار است.

۱-۴-اهداف پژوهش

پژوهش حاضر به بررسی نقش بهزیستی روانشناختی در تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی می‌پردازد. علاوه بر

هدف کلی فوق، هدف‌های زیر نیز پیگیری می‌شود:

- تعیین نقش بهزیستی روانشناختی در تعهد کارکنان؛
- تعیین نقش بهزیستی روانشناختی در بهره‌وری سازمانی؛
- تعیین نقش تعهد سازمانی در بهره‌وری سازمانی.
- مقایسه ویژگی‌های دموگرافیکی کارکنان در تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی

۱-۵-سوالات پژوهش

- آیا بین ابعاد بهزیستی روانشناختی و تعهد سازمانی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد؟
- آیا بین ابعاد بهزیستی روانشناختی و بهره‌وری سازمانی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد؟
- آیا بین ابعاد تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد؟
- آیا بین کارکنان مرد و زن از نظر تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی تفاوت معنادار وجود دارد؟
- آیا بین کارکنان با سوابق خدمتی متفاوت از نظر تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی تفاوت معنادار وجود دارد؟

۱-۶-روش تحقیق

روش این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. در تحقیق حاضر رابطه بین بهزیستی روانشناختی با تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است.

۱-۷-روش گردآوری داده‌ها

روش گردآوری داده‌ها میدانی بوده و اطلاعات لازم با استفاده از پرسشنامه‌های بهزیستی روانشناختی، تعهد سازمانی و بهره‌وری سازمانی جمع‌آوری شد. تعداد ۱۳۰ پرسشنامه در اداره امور مالیاتی شهر زاهدان توزیع شد.