

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال
العلاقة بين أنظمة التحفيز والرضا الوظيفي للعاملين بديوان
الضرائب ولاية الخرطوم 2012م

(دراسة وصفية تحليلية)

Motivation Methods and
Chamber of Taxation
Employees Satisfaction
Khartoum State 2012

(A Descriptive Analytical Study)

إعداد الدارس : آدم أحمد آدم

الإشراف : الأستاذ عادل عيسى

بدوى

م 2012

بسم الله الرحمن الرحيم

مَنْ كَانَ يُرِيدُ ثَوَابَ الدُّنْيَا فَعِنْدَ اللَّهِ ثَوَابٌ
(الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا بَصِيرًا)

الآية (134) سورة النساء

(أ)

الإهداء

إلى روح الوالدين لهما الرحمة والمغفرة
وإلي رفيقة الدرب حرمي المصون
وإلي صغيراتي متعهن الله بالصحة والعافية
وإلي إخوتي وأساتذتي الأجلاء

.. أهدي هذا الجهد المتواضع

(ب)

: الشكر و العُرفان

في البدء الشكر للمولى عزّ و جل في أن وفقني لإتمام هذا العمل , ولأسرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , وأخص بالشكر أسرة كلية الدراسات التجارية ومن ثم الشكر للأستاذ / عادل عيسى بدوى المشرف على هذا الدراسة ولما قدمه من نصح وإرشاد , وللدكتور صديق بلل لما قدمه من توجيهات أعانتني كثيراً وللزملاء و الزميلات بديوان الضرائب ولاية الخرطوم مما أبدوه من تعاون ولأسرة مكتبة . ديوان الضرائب وإلي كل من ساهم في هذا العمل

(ج)

قائمة المحتويات

الآية	أ
الإهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
قائمة المحتويات	د
قائمة الجداول	هـ
قائمة الأشكال	و
مستخلص الدراسة	ل
Abstract	ك
الفصل الأول :- الإطار العام للدراسة	
المبحث الأول	
خطة البحث	صفحة 2
المبحث الثاني	
الدراسات السابقة	صفحة 5
الفصل الثاني :- الإطار النظري للدراسة	
المبحث الأول	
نبذة عن إدارة الموارد البشرية	صفحة 11
الحوافز والرضا الوظيفي	صفحة 12
المبحث الثاني	
نشأة الضرائب وتطورها الإداري و الأنشطة الضريبية	صفحة 27

الفصل الثالث :- عرض وتحليل البيانات والنتائج والتوصيات	
المبحث الأول	
عرض وتحليل البيانات	صفحة 32
المبحث الثاني	
النتائج و التوصيات	صفحة 54
الملاحق والمراجع	

(د)

المحكمون

قام بتحكيم استبانة هذه الدراسة عدد من الأساتذة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا حيث قاموا مشكورين بالتوجيه بالتعديلات اللازمة على : محتوى الاستبانة حتى تصبح صالحة لجمع البيانات المطلوبة و هؤلاء هم

- 1) الأستاذ مشارك بكلية الدراسات التجارية الدكتور صديق بلل
قسم الإدارة
- 2) الأستاذ مشارك بكلية الدراسات التجارية قسم الدكتور محمد حمد محمود
البنوك
- 3) الدكتورة عرفة جبريل أبو نصيب أستاذ مشارك بكلية الدراسات التجارية قسم
الإدارة

نسأل الله لهم دوام الصحة والعافية

مستخلص البحث

مشكلة هذه الدراسة تدور حول تساؤلات عن مستوى الرضا الوظيفي لديوان الضرائب بولاية الخرطوم وأيضا مستوى إدراك العاملين بهذه المؤسسة لنظامي التحفيز المادي والتحفيز المعنوي . أما الأهداف لهذه الدراسة فتمثلت في معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بضرائب ولاية الخرطوم في القطاع الوظيفي وقياس مستوى التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي لهؤلاء العاملين . ومن ثم اختبار العلاقة بين هذه المتغيرات .

أما أهم نتائج هذه الدراسة فخلصت إلي تمتع العاملين بديوان الضرائب ولاية الخرطوم بدرجة مقبولة من الرضا الوظيفي نتيجة توافر الكثير من عوامل الرضا الوظيفي , وأن نظام التحفيز المادي المتبع نظام فاعل ومقبول لدي العاملين في الوقت الذي يفتقدون فيه نظام التحفيز المعنوي .

كما توصلت الدراسة إلي درجة ارتباط قوية بين المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والمتغيرات المستقلة (التحفيز المادي والمعنوي) وأيضا درجة انحدار تعكس اثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات التحفيز . المادي والمعنوي علي متغير الرضا الوظيفي .

(J)

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
2-1	ملخص نظريات التحفيز	21
3-1	خصائص عينة الدراسة حسب النوع	33
3-2	خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	34
3-3	خصائص عينة الدراسة حسب العمر	35
3-4	خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	36
3-5	خصائص عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	37
3-6	خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	39
3-7	خصائص عينة الدراسة حسب القطاع الوظيفي	40
3-8	معامل ارتباط كل عبارة بمحورها لقياس الصدق والثبات	41
3-9	معامل ارتباط كل محور بالاستبيان ككل	43
3-10	تفسير نتائج القياس	43
3-11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للمحور الأول	46
3-12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للمحور الثاني	48
3-13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للمحور الثالث	50
3-14	معامل ارتباط بيرسون للمتغير التابع و المتغيرات المستقلة	52
3-15	تحليل الانحدار الخطي لتأثير المتغيرات المستقلة على التابع	53
3-16	المعاملات التي توضح تأثير المتغيرات المستقلة على التابع	53

(هـ)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1-1	نموذج الدراسة	3
2-1	العلاقة بين أهداف الفرد و المنشأة والمجتمع	14
2-2	قواعد نظم التحفيز الفعال	16
2-3	هرم ماسلو للحاجات	18
2-4	الرضا العام وعوامله الفرعية	23
2-5	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي	26
3-1	التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب النوع	33
3-2	التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	34
3-3	التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب العمر	35
3-4	التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	36
3-5	التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب التخصص العلمي	38
3-6	التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	39
3-7	التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب القطاع الوظيفي	40

(و)

قائمة المراجع

- 1) نعيمه شليبه الكعبي ومؤيد عبد سعيد السامرائي - إدارة الموارد البشرية مدخل تطبيقي - القاهرة 1990
- 2) أحمد إبراهيم أبوسن- إدارة الموارد البشرية - الخرطوم 2007
- 3) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي-الاتجاهات الحديثة في دراسة وممارسات إدارة الموارد البشرية -المنصورة 2009
- 4) عبد الرحمن توفيق- تنمية الموارد البشرية الأدوار الجديدة - القاهرة 2010
- 5) طاهر محمود الكلالدة - تنمية الموارد البشرية - عمان 2008
- 6) سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي - إدارة الموارد البشرية - عمان 2000
- 7) أحمد صقر عاشور- إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي - الإسكندرية 1984
- 8) أحمد سيد مصطفى- إدارة الموارد البشرية- الإدارة العصرية لرأس المال الفكري - القاهرة 2004
- 9) نبيل الحسيني النجار ومدحت مصطفى راغب- إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية - القاهرة

- 10) ناصر العديلي - ندوة نظام الحوافز في الخدمة المدنية المنعقدة في معهد الإدارة العامة بالرياض في الفترة من 20-23 شعبان 1402هـ .
- 11) مصطفى مصطفى كامل - إدارة الموارد البشرية - القاهرة 1994 .
- 12) ديوان الضرائب - الموسوعة الضريبية الجزء الثاني .

نبذة عن إدارة الموارد البشرية

من المعروف أن أي منظمة تقوم بممارسة عدد من الأنشطة وتحتوي عدد من الإدارات مثل الإنتاج والتسويق وإدارة القوى العاملة أو الموارد البشرية وكل هذه الإدارات مكتملة لبعضها البعض للوصول للهدف الأساسي للمنظمة حسب طبيعتها فقد يكون هدفاً ربحياً أو اجتماعياً أو غير ذلك ومن أجل تحقيق هذا الهدف لكل إدارة وظيفة معينة تؤديها وإذا نظرنا إلى أي إدارة نجد أنها تتكون من عدد من الأفراد وبذلك يكون العنصر البشري هو الأساس الذي تقوم عليه جميع الأنشطة لإحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية ويمكن القول أن قدرات ومواهب الإنسان هي جزء من ثروته ومن كل ما سبق ندرك أهمية إدارة الموارد البشرية أو ما يسمى بإدارة الأفراد في كثير من المنظمات ومن مهام هذه الإدارة تخطيط القوى العاملة حيث تقوم بدراسة وتحديد احتياجات المنظمة من العنصر البشري

من حيث الكم و الكيف كما تقوم بتقييم و تقويم أداء الأفراد ومتابعة ما يتعلق بهم وتحديد الاحتياجات التدريبية بالتنسيق مع إدارة التدريب . مما سبق ندرك أن العنصر البشرى هو أساس كل العملية لكل ذلك تبرز ضرورة الاهتمام به و البحث عن مشكلاته والعمل على السيطرة عليها للتغلب عليها بشكل كامل أو التقليل من آثارها والبحث الدائم والمستمر عن عوامل نجاحه وتجويد مخرجات العمليات التي يؤديها ومن أهم تلك العوامل المخصصات المادية وما يتعلق بها درجات الرضا الوظيفي .

-: المصادر الاخرى

- ناصر العديلي - ندوة الحوافز فى الخدمة المدنية المنعقدة فى -معهد الادارة العامة بالرياض فى الفترة 20/23/شعبان 1402هـ
- هيثم الفقهاء و غادة العبدلات _ اثر الحوافز فى تعزيز القيم - الجوهريّة _ الاردن .
- قانون ضريبة التنمية الاجتماعية - المجلس الوطنى دورة الانعقاد- الخامس ديسمبر 2007م

شبكة الانترنت كمصدر رئيس للدراسات السابقة من المواقع الاتية -

:-

-<http://www.minshawi.com/nodel//1087>

-<http://stst.yoo7.com/t1613-topic>

-http://www.abhe.co.uk/research_papers_motivation-anel-its_impact-in_achieving_-job_sati_fact

-http://makcdn.com/wp-content/blogs_dir//169749//2010/12/m-as-11-2007.pdf

Abstract

The main problem of this study concerned with a the level of job satisfaction of the labors in the taxes office in Khartoum state

as well as the awareness towards the monetary incentives and motivation within the institution.

However the objectives of this study is to measure the job satisfaction level for taxes office in Khartoum state labor in job sector and measure the monetary incentives and motivation, and then examine the correlation between those variables.

The most important findings of this study are that taxes office in Khartoum state labor are fairly satisfied due to the availability of an acceptable and active reward system, nevertheless they lack the moral motivation.

However the study has attained a strong correlation between the dependant variable (job satisfaction) and the independent variable (monetary incentives and moral motivation). It also attained a

degree of decline which reflects a statistical effect on the variables of monetary incentives and moral motivation on the job satisfaction variable.