

بررسی رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و وظیفه مالیات‌ستانی در سازمان امور مالیاتی کشور

The Relationship Between Labor Productivity and Taxation of the State Tax

R.Jamei\*, F.Rezaei Yamin\*\*

رضا جامعی\*، فایزه رضایی یمین\*\*

Received: 2014/12/9

Accepted: 2015/6/10

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۳/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۹/۱۸

Abstract

Improving the productivity of labor in organizations is one of the characteristic of modern advanced societies. Given the importance of human resources in the success of modern organizations, this study aims to examine the relationship between labor productivity in the State Tax has been made. The population of this research includes the total amount of tax within the companies (legal entities) during the years 1385 to 1392 that have been activated. In order to gather information, library research and questionnaires methods were used. The research method is descriptive correlation and the target is applied in order to investigate the hypotheses used in this research, the Prison Correlation and Regression test has been used. The results of the study show that among the factors of job satisfaction, job security, job quality, employee empowerment, improve staff training and career assessment and taxation task is a meaningful relationship. The data was analyzed using path analysis, a conceptual model has very good fit. The results of this research will help managers and executives in the organization's tax to improve the productivity of human resources.

چکیده

بهبود بهره‌وری نیروی انسانی سازمان‌ها یکی از ویژگی‌های جوامع پیشرفته امروزی است. با توجه به اهمیت نیروی انسانی در موفقیت سازمان‌های امروزی، این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان امور مالیاتی کشور، انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل میزان کل مالیاتی در حوزه شرکت‌ها (اشخاص حقوقی) طی سال‌های ۱۳۸۵ الی ۱۳۹۲ که فعال بوده‌اند، می‌شود. به منظور جمع‌آوری اطلاعات، از تحقیق کتابخانه‌ای و پرسشنامه استفاده شده است. روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی و از لحاظ هدف کاربردی می‌باشد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون پیرسون و رگرسیون استفاده شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که بین عوامل رضایت شغلی، امنیت شغلی، کیفیت شغلی، توانمندسازی کارکنان، بهبود آموزش کارکنان و ارزیابی ارتقای شغلی و وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین با استفاده از آزمون تحلیل مسیر داده‌های پژوهش، برازش بسیار خوبی با مدل مفهومی مشاهده شده است. نتایج این پژوهش در مورد بهبود بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان امور مالیاتی به مدیران و مسؤولان اجرایی کمک خواهد کرد.

**Keywords:** Productivity of Labor, Taxation, State Tax, Abilitation.

**واژه‌های کلیدی:** بهره‌وری نیروی انسانی، مالیات‌ستانی، سازمان امور مالیاتی، توانمندسازی.

**JEL Classification:** M40

**طبقه‌بندی موضوعی:** M40

\*Assistant Professor Accounting in University of Kurdistan (UOK), Iran  
\*\*M.A Student in Accounting in University of Kurdistan (UOK), Iran

\*دکتری حسابداری، استادیار گروه حسابداری دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه کردستان، نویسنده مسؤول: r.jamei@uok.ac  
\*\*دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه کردستان

## مقدمه

۱۳۸۸: ۴۲.

## اهمیت و ضرورت پژوهش

بدون تردید داشتن آینده پویا و توسعه یافته و ایستادگی اقتصادی در دنیای پر رقابت امروزی، نیازمند افزایش بهره‌وری و استفاده حداکثری از حداقل امکانات می‌باشد. امروزه همه کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه به اهمیت بهره‌وری به عنوان یکی از ضرورت‌های توسعه اقتصادی و کسب برتری رقابتی پی برده‌اند. به این ترتیب اغلب کشورهای در حال توسعه به منظور اشاعه فرهنگ نگرش ویژه به بهره‌وری و تعمیم به کارگیری فنون و روش‌های بهبود آن، سرمایه‌گذاری‌های قابل توجهی انجام داده‌اند. در ایران اهمیت توجه به مقوله بهره‌وری به دلایل مختلفی از جمله حاکم نبودن فرهنگ و نگرش درست به بهره‌وری در جامعه مورد غفلت واقع گردیده است (صدری، ۱۳۹۲: ۵۰).

با توجه به موارد گفته شده در بالا، در این پژوهش بررسی رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و مالیات‌ستانی در سازمان امور مالیاتی کشور پرداخته می‌شود. با انجام این پژوهش انتظار می‌رود جایگاه واقعی نظام نیروی انسانی در سازمان امور مالیاتی کشور و نارسایی‌های عمده و نقاط قوت آن مشخص و زمینه‌های لازم برای انجام اصلاحات بنیادی در سازمان مزبور فراهم گردد.

## مبانی نظری پژوهش

**بهره‌وری:** شروع استفاده از کلمه بهره‌وری در فرهنگ‌های اقتصادی، مربوط به دو قرن قبل است. در بسیاری از نقاط جهان، به ویژه کشورهای صنعتی بهره‌وری به عنوان یک طرز فکر و فرهنگ، تفکر پیشبرد و بهبود آن چه که وجود دارد، تلقی می‌شود (رضایی، ۱۳۸۴: ۱۵).

معیارهای بهره‌وری را می‌توان به صورت معیارهای کل و جزء از یکدیگر متمایز کرد. معیار بهره‌وری کل عبارت از تقسیم کل برون‌داد بر کلیه عوامل تولید (نهادها) است. معیارهای بهره‌وری جزء، از تقسیم کل برون‌داد سازمان بر یکی از عوامل تولید مانند:

بهره‌وری یکی از شاخص‌های مهم در رشد اقتصادی کشور است. البته یکی از مشکلات اصلی در ساختار اقتصادی ایران نیز بهره‌وری است. در این راستا بررسی و اندازه‌گیری بهره‌وری در سطح بخش‌های مختلف اقتصادی می‌تواند علاوه بر بیان عملکرد اقتصادی کشور در این زمینه، بیانگر ظرفیت تولیدی بخش‌های مختلف باشد (اعتمادی، کوشکی، گنجی، ۱۳۸۸، ۸۶).

عصر اساسی در ایجاد و بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است؛ نیروی انسانی در مورد بهترین شیوه برای بهبود کیفیت تصمیم می‌گیرد و هدایتگر هرگونه تلاش برای بهبود بهره‌وری است، به این دلیل که نیروی انسانی سازمان‌ها تنها منبعی است که کمیاب بوده و به راحتی نمی‌تواند توسط رقبا کپی برداری شود، در نتیجه موجب ایجاد مزیت رقابتی پایدار برای سازمان می‌شود (Cho, Woods, Jang, 2006).

یکی از مهم‌ترین اهداف در هر سازمان ارتقای سطح بهره‌وری به ویژه در خصوص نیروی کار است (نصرپور، ۱۳۸۲: ۳۶).

در سازمانی همچون سازمان امور مالیاتی کشور، این عنصر می‌تواند از اهمیتی دو چندان برخوردار باشد. از سویی، اهمیت تکیه بر عنصر مالیات به عنوان مهم‌ترین منبع درآمد دولت و بهترین اهرم و ابزار مالی دولت در جهت تأمین منابع مالی و تثبیت اقتصادی و توزیع بهینه درآمد و ثروت افراد با توجه به توافق عمومی بر این مطلب که فاصله تدریجی از اقتصاد وابسته به درآمد حاصل از فروش نفت و حرکت به سمت و سویی که منجر به شکل‌گیری اقتصاد بدون اتکاء به درآمدهای نفتی باشد، برکسی پوشیده نیست، و از سوی دیگر، در یک نگاه گذرا به نظام‌های مالیاتی دیگر کشورها، می‌توان گفت که عمده‌ترین عامل مؤثر در وصول مالیات، پس از درآمد ملی نیروی انسانی است. به گونه‌ای که سایر عوامل از قبیل تجهیزات سرمایه‌ای و تکنولوژی نه تنها به عنوان عوامل جایگزین کامل نیروی انسانی تلقی نمی‌شوند، بلکه در یک ترکیب بهینه با آن می‌توانند به افزایش کارایی نیروی انسانی کمک کنند. اصلاحات مالیاتی در کشورهای مختلف، نقش نیروی انسانی در افزایش بازدهی نظام مالیاتی را مورد توجه قرار داده‌اند (انصاری و دیگران،

عملکرد و برقراری نظام تنبیه و تشویق، وجدان کاری و انضباط اجتماعی، تحول در سیستم و روش‌ها که نقش حساس و کلیدی دارند، تقویت حاکمیت و تسلط سیاست‌های سازمان بر امور، صرفه‌جویی به‌عنوان وظیفه ملی در بهره‌وری مؤثر می‌باشد.

ولی تمام مؤلفان این رشته تقریباً در این باب اتفاق نظر دارند که برای افزایش سطح بهره‌وری تنها یک علت خاص را نمی‌توان ارائه نمود، بلکه عنوان می‌کنند که ارتقای بهره‌وری را باید معلول ترکیبی از عوامل گوناگون دانست.

- رفتار مطلوب و کردار درست رهبران و مدیران، مسؤولیت خطیر مدیریت و رهبری باید به افرادی سپرده شود که ضمن برخورداری از ویژگی‌های شخصیتی خاص، شیوه‌های رهبری و مدیریت مناسب را به کارگیرند و از نظر اخلاقی نیز الگو باشند.
- فراهم کردن شرایط لازم پیشرفت‌های شغلی برای همه افراد.

- دوره‌های آموزش ضمن خدمت و آموزش کارکنان؛ باید دوره‌های آموزش ضمن خدمت و آموزش کارکنان را به عنوان یک امر حیاتی و مستمر و مداوم تلقی کرد، زیرا تنها از طریق آموزش می‌توان تلاش‌های کارکنان را با امکانات موجود و پیشرفت‌های علمی جدید هماهنگ کرد.

- باید کلیه وظایف و دستورات عملی و مقررات و قوانین برای کارکنان واضح و روشن باشد و هیچ جای ابهامی برای آن‌ها وجود نداشته باشد.

- دادن اختیارات کافی به کارکنان، تا آنها در انجام کارهای خود احساس مسؤولیت بیشتری کنند.

- در زمان استخدام سعی شود افراد کارآمد و متخصص جذب شوند. جهت انتخاب آنها اجرای آزمون‌های شفاهی و کتبی ضرورت دارد.

- سعی شود تا کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها و تدوین اهداف و برنامه‌ها مشارکت داد. نتیجه این عمل باعث خواهد شد که کارکنان در اجرای فعالیت‌ها احساس مسؤولیت کنند و در دستیابی به اهداف سازمانی تلاش بیشتری بروز دهند.

- باید از برنامه‌های گردشی شغلی، غنای شغلی و توسعه شغلی در جهت افزایش توان و مهارت کارکنان و

مواد، نیروی کار، انرژی و سرمایه به دست می‌آید (Chen, Liaw, Lee, 2003).

**بهره‌وری نیروی انسانی:** بهره‌وری نیروی انسانی مهم‌ترین معیار بهره‌وری است. زیرا بهره‌وری نیروی انسانی با اغلب تجزیه و تحلیل‌های سازمانی در ارتباط است و نیز نیروی انسانی راحت‌ترین داده قابل اندازه‌گیری است. عنصر اساسی در هر گونه تلاش برای بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است (نصرپور، ۱۳۸۲: ۲۳).

برای اندازه‌گیری بهره‌وری نیروی انسانی در سطح یک بخش اقتصاد، می‌توان از نسبت ارزش افزوده به تعداد شاغلان استفاده کرد. در صورتی که علاوه بر اطلاع از تعداد شاغلان، اطلاعات در مورد ساعات کار انجام شده یا ساعات کار پرداخت شده نیز موجود است، می‌توان به جای تعداد شاغلان از سایر اطلاعات مذکور برای مثال نفر-ساعت کار مصرف شده استفاده کرد و در نتیجه بهره‌وری نیروی کار با دقت بیشتری به دست می‌آید. به شکل ساده می‌توان بهره‌وری نیروی انسانی را به عنوان میزان تولید انجام شده تقسیم بر ساعات کار تعریف کرد (Thomas, 1994).

البته می‌توان بهره‌وری نیروی انسانی را با استفاده از نسبت درآمد ایجاد شده به کل نیروی انسانی سنجید (Sauian, 2002).

با این وجود بهره‌وری نیروی انسانی پدیده‌ای پیچیده است که به عوامل زیادی مانند محیط، در دسترس بودن مواد اولیه، آب و هوا، انگیزه، کنترل و نظارت و شیوه مدیریت بستگی دارد و غالباً نیز دلیل عمده‌ای که سبب ناکامی سازمان‌ها در دستیابی به اهداف خود می‌شود، نبودن بهره‌وری نیروی انسانی است (Enshassi, 2007).

#### عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی:

تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نظرات متفاوتی وجود دارد و هر یک از دانشمندان و صاحب‌نظران عواملی را به عنوان عامل مؤثر مشخص کرده‌اند و به طور اجمال عواملی چون آموزش شغلی مستمر مدیران و کارکنان، ارتقای انگیزش میان کارکنان برای کار بهتر و بیشتر، ایجاد زمینه‌های مناسب به طور ابتکار و خلاقیت مدیران و کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت مبتنی بر

همچنین جهت افزایش اعتماد به نفس کارکنان استفاده نمود.

- برقراری نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تنبیه و تشویق.
- تحول در سیستم و روش‌ها که نقش حساس و کلیدی دارند.
- وجدان کاری و انضباط اجتماعی که عامل خود کنترلی است.
- بهبود و ارتقای بهره‌وری مستلزم کوشش و تلاش برنامه‌ریزی شده همه جانبه از سوی افراد و مسؤولین ذیربط است که خود نیازمند بهبود شرایط کار و تغییر محرکه‌ها و روش‌های انگیزشی کارکنان، بهبود نظام‌ها، قوانین، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها، روش‌ها، فناوری و غیره می‌شود (پیرنیاکان، ۱۳۹۲: ۳۱).

**وظیفه مالیات‌ستانی: Montesquieu در**  
روح‌القوانین گفته است که در کار مالیات دو ضرورت با هم آشتی داده می‌شوند: "برای تأمین درآمدهای دولت باید، هم به ضرورت‌های دولت توجه شود و هم به ضرورت‌های مردم."

با امعان نظر به ضرورت‌های فوق می‌توان به تعریفی از مالیات دست یافت به این مضمون: "مالیات عبارت است از توزیع هزینه‌های مندرج در بودجه بین افراد برحسب توانایی پرداخت آنان." این تعریف اجازه می‌دهد که از سه خصوصیت اصلی مالیات سخن به میان آید. اول آنکه مالیات قبل از هرچیز به توزیع هزینه‌های دولتی اشاره دارد و اینکه این مخارج علت برقراری مالیات است، دوم اینکه چون وصول آن ضرورت دارد بنابراین منطقی و صحیح است و لذا الزامی و اجباری است و سوم اینکه، تحمل این مخارج بستگی به قدرت پرداخت افراد دارد. بنابراین موضوع عدالت در پرداخت مالیات پیش می‌آید که با برابری در مقابل آن تضاد دارد. در نگاه اول، حقوق مالیاتی، مجموع مقررات حقوقی مربوط به مالیات را دربر می‌گیرد و اینکه مجموع این مقررات حقوقی، در مورد اشخاص و یا اموالی اعمال می‌شود که به موجب قوانین مالیاتی تعریف و بیان شده‌اند. بنا به تعریفی دیگر، حقوق مالیاتی رشته‌ای از حقوق عمومی است که مقررات مالیاتی و مزایای اجرای

آن‌ها را مقرر می‌دارد. به عبارت دیگر، حقوق مالیاتی عبارت است از: درخواست و گرفتن اموال به صورتی که در قوانین مالیاتی آمده و به صورت وسیله‌ای برای توزیع مخارج عمومی (دولتی) بین افراد به کار می‌رود.

لازم است که، در اعمال وظیفه مالیات‌ستانی، به روابط دو طرف یعنی هم دستگاه مالیاتی و هم مؤدیان مالیاتی توجه خاصی داشته باشیم. این روابط بر می‌گردد به روابط قدرت‌های واگذار شده به دستگاه مالیاتی از یک طرف، حقوق مؤدیان مالیاتی از طرف دیگر کاستن از اختیارات و قدرت دستگاه مالیاتی کاهش درآمدهای دولت را به دنبال دارد، و کاستن از حقوق مؤدیان مالیاتی نیز موجب فرار مالیاتی، و اگر غیرقابل تحمل شود، موجب اختلالات در درآمدهای مالیاتی می‌گردد، و در هر دو حالت دولت نمی‌تواند مخارج خود را تأمین کند. بنابراین تمام مسأله این است که بین آنکه قدرت را اعمال می‌کند (دستگاه مالیاتی) و آنکه آن را تحمل می‌نماید (مؤدی مالیاتی) تعادل برقرار باشد. ولیکن چون این رابطه، یک رابطه پولی است، اصل رضایت به پرداخت مالیات که حقوق مالیاتی بر آن تکیه دارد یک اصل قدیمی و مهمی است. بنابراین اعمال قدرت مالیاتی عبارت است از جستجوی همکاری بین دستگاه مالیاتی و پرداخت‌کننده مالیات.

برخلاف عقیده رایج، دستگاه مالیاتی به هیچ وجه دوست ندارد در مورد مؤدی، به تفتیش و الزام و اجبار روی آورد، بلکه بیش‌تر روی شرکت داوطلبانه آنان در پرداخت مالیات حساب می‌کند و لذا خوداظهاری مالیاتی با رعایت الزامات قانونی، یک اصل پذیرفته‌شده در سازمان امور مالیاتی می‌باشد.

### پیشینه پژوهش

**پژوهش‌های داخلی:** سید مهدی الوانی و پرویز احمدی (۱۳۸۰)، در مقاله‌ای با "طراحی الگوی جامع مدیریت عوامل مؤثر بر روی بهره‌وری نیروی انسانی" به بررسی بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته‌اند. فرض اصلی این مقاله این است که منابع انسانی و طرز تفکر انسان، مهم‌ترین نقش را در بهره‌وری دارند. آن‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که بهره‌وری یک حالت و وضعیت ذهنی است که تحقق بخش اصلی آن انسان و به عبارتی، نیروی کار

شیمای پیرنیاکان (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای تحت عنوان "عوامل اثرگذار در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی" به بررسی اهمیت بهره‌وری و عوامل مؤثر در ارتقای، ایجاد شرایط لازم برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته است. آنچه در سازمان‌ها مزیت رقابتی ایجاد می‌کند، بهره‌وری به معنای به کارگیری و ترکیب مؤثر منابع موجود در سازمان است. از آنجایی که نیروی انسانی هسته اصلی هر سازمانی را تشکیل می‌دهد و نقش اساسی و حیاتی را در هر سازمان به عهده دارد، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در نهایت منجر به افزایش بهره‌وری کل سازمان خواهد شد. بهبود مستمر تمامی امور کلید دستیابی به کیفیت و بهره‌وری برتر می‌باشد و این امر میسر نمی‌شود مگر با جلب مشارکت تمامی کارکنان.

**پژوهش‌های خارجی:** Ripstara & Rozel (۱۹۹۴)، تحقیقی بر روی شرکت‌های در حال افول انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که شرکت‌های با عملکرد بالا، رویکرد راهبردی به نیروی انسانی را برگزیده‌اند. در حالی که شرکت‌های با عملکرد پایین رویکردهای سنتی به نیروی انسانی را به کار برده‌اند.

Huselid (۱۹۹۵)، در مطالعه‌ای که در خصوص ۷۰۰ شرکت انجام داد، رابطه بین رویه‌های مناسب نیروی انسانی و عملکرد را مورد سنجش قرار داد. بر اساس نتایج تحقیق وی شرکت‌هایی که رویه‌های خوب نیروی انسانی شامل انتخاب، طراحی مشاغل، تسهیم اطلاعات، سیستم‌های ارتقای، ارزیابی عملکرد، سنجش نگرش‌ها را به کار برده‌اند، عملکرد مالی بهتری داشتند.

Beker & Gerhart (۱۹۹۶)، در تحقیقی با عنوان "مدیریت منابع انسانی: فرایندها و چشم‌انداز" بیان می‌کنند که تصمیمات مرتبط با مدیریت نیروی انسانی مانند تیم‌های کاری خودگردان، گردش شغلی، حلقه‌های کنترل کیفیت، سیستم پیشنهادات، رسیدگی به شکایات از طریق بهبود کارایی سازمان (که به کاهش هزینه‌ها منجر می‌شود) یا افزایش درآمد‌های سازمان، موجب ارتقای عملکرد سازمان می‌شود.

### روش پژوهش

روش پژوهش به محقق کمک می‌کند، شیوه و

است و فقط انسان می‌تواند از سایر عوامل بهره‌وری به نحو احسن استفاده کند یا آن‌ها را ضایع کرده و موجب عدم بهره‌وری گردد.

علیرضا خان جان (۱۳۸۵)، در مقاله‌ای با عنوان "تحلیلی بر تعویق مالیات" عوامل مؤثر بر تعویق مالیات را از دید کارگزاران امور مالیاتی بررسی کرده است. یافته‌های تحقیق نشانگر آن است که مأموران مالیاتی کاستی‌های مربوط به منابع سازمان (از جمله کمبود منابع فیزیکی، مالی و انسانی) را به عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر بر تعویق مالیات برشمرده‌اند، آن‌ها همچنین عوامل مربوط به پیشینه مالیات‌ستانی (از جمله عوامل نهادی نظیر اخلاق و تأثیر رویه‌های گذشته بر حال و آتی) در ایران را حائز اهمیت دانسته‌اند.

ولی رستمی و احمد کتابی‌رودی (۱۳۹۱) در مقاله‌ای تحت عنوان "بررسی تطبیقی ضمانت‌های اجرای مالیات‌ستانی در حقوق مالیاتی ایران و انگلستان" به تحقیق و بررسی ضمانت‌های اجرایی در قالب ضمانت‌های اجرایی اداری، کیفی، مدنی و سایر ضمانت‌های اجرایی در مالیات‌ستانی در دو کشور ایران و انگلستان پرداخته‌اند. مالیات از مظاهر حاکمیت دولت به شمار می‌رود و به عنوان مهم‌ترین منبع درآمد عمومی نقش برجسته‌ای در تأمین هزینه‌های عمومی دارد. نتایج بیانگر آنست که در حقوق مالیاتی کشورمان در مقایسه با انگلستان، نظام ضمانت اجرایی مالیات تا حدودی از پراکندگی و پیچیدگی بیشتری رنج می‌برد که با پیشنهاد لایحه تحول نظام مالیاتی بیشتر به سمت افزایش مشارکت اجتماعی از طریق بهبود ساختار نظام مالیاتی و زمینه‌سازی برای به روزآوری دستگاه مالیاتی و تقویت ضمانت‌های اجرایی مالیات‌ستانی از جمله حذف عنوان تشخیص علی‌الرأس، گسترش محرومیت از تسهیلات متنوع اقتصادی-اجتماعی و ایجاد نظام متمرکز جرایم کیفی مالیاتی پیش رفته‌ایم. البته نباید این نکته را از ذهن دور داشت که اراده و خواست مردم، عمده‌ترین نقش را در اجرای قانون مالیات‌ها و اعمال ضمانت‌های اجرایی ایفا می‌کند و بدین لحاظ مؤثرترین عامل موفقیت در تضمین اجرای این قوانین، همانا جلب مشارکت و هم‌کاری مؤدیان و در رأس آن ارتقای فرهنگ مالیاتی جامعه خواهد بود.

ارزیابی ارتقای شغلی را بیان می‌کنند.

### روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری

در پژوهش حاضر اعتبار محتوای سؤالات از طریق مشاوره با اساتید فن به دست آمده است. پایایی پرسشنامه از نوع همسانی درونی با روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفت که ضریب آلفای کرونباخ برای ۲۶ سؤال پرسشنامه ۰/۹۱۴ می‌باشد که بیانگر پایایی مطلوب پرسشنامه است.

### فرضیه‌های پژوهش

پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان و وظیفه مالیات‌ستانی در سازمان امور مالیاتی کشور می‌پردازد. با توجه به مبانی نظری مطرح شده در پژوهش، فرضیه‌هایی به شرح زیر بیان می‌شود:

**فرضیه اول:** بین رضایت شغلی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه دوم:** بین امنیت شغلی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه سوم:** بین کیفیت شغلی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه چهارم:** بین توانمندسازی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه پنجم:** بین بهبود آموزش کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

**فرضیه ششم:** بین ارزیابی ارتقای شغلی و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

### مدل مفهومی پژوهش

با توجه به متغیرهای پژوهش، ارتباط معنایی و مسیر در نمودار شماره ۱ نشان داده شده است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش داده‌ها به دو صورت توصیفی و استنباطی مورد تفسیر و ارزیابی قرار گرفتند، که در آمار توصیفی از شاخص‌های فراوانی، درصد فراوانی در قالب جدول استفاده گردیده است و میانگین و انحراف

روشی را انتخاب و آغاز کند تا بتواند هر چه سریع‌تر به پاسخ یا پاسخ‌هایی که برای پرسش‌های خود در نظر گرفته است، دست یابد. در پژوهش حاضر به رابطه بین متغیرها توجه می‌شود، بنابراین پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی و از تحلیل مسیر می‌باشد.

در این پژوهش برای تعیین رگرسیون از رابطه زیر استفاده می‌گردد:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Y: متغیر وابسته که در این پژوهش انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی می‌باشد؛

a: عرض از مبدأ؛

$X_1, X_2, \dots, X_6$ : متغیر مستقل مورد استفاده در

پژوهش که به ترتیب رضایت شغلی، امنیت شغلی، کیفیت شغلی، توانمندسازی کارکنان، بهبود آموزش کارکنان و ارزیابی ارتقای شغلی کارکنان می‌باشد؛

$b_1, b_2, \dots, b_n$ : ضریب رگرسیونی متغیرهای

پژوهش.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش همگروه کل مالیاتی حوزه شرکت‌ها (اشخاص حقوقی) در تهران و مراکز استان‌ها طی سال‌های ۱۳۸۵ الی ۱۳۹۲ که فعال بوده‌اند را شامل می‌شود. از میان آن‌ها ۹۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند.

### ابزار گردآوری داده‌ها

از متداول‌ترین روش‌های جمع‌آوری اطلاعات در پژوهش‌های توصیفی، پرسشنامه است. در این پژوهش برای تعیین نحوه تهیه و تنظیم پرسشنامه، سعی گردید از شیوه‌هایی که به نتایج مطلوب منجر می‌شود، استفاده گردد. لذا برای این کار محقق اقدام به تدوین پرسشنامه با مقیاس لیکرت نموده است. پرسشنامه شامل ۲۶ سؤال می‌باشد که سؤالات ۱ الی ۵ پرسشنامه مربوط به متغیر رضایت شغلی کارکنان، سؤالات ۶ الی ۹ مربوط به متغیر امنیت شغلی کارکنان، سؤالات ۱۰ الی ۱۴ متغیر مربوط به کیفیت شغلی کارکنان، سؤالات ۱۵ الی ۱۷ مربوط به متغیر توانمندسازی، سؤالات ۱۸ الی ۲۱ متغیر بهبود آموزش کارکنان و سؤالات ۲۲ الی ۲۶



وابسته از آزمون آماری تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. کلیه پردازش داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و Lisrel به انجام رسیده است.

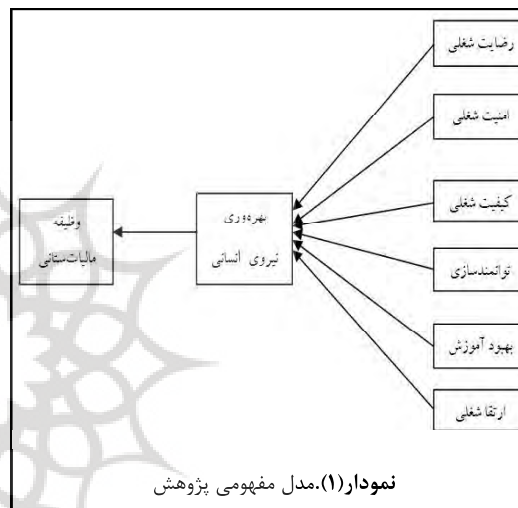
### آمار توصیفی

جدول شماره ۱ نتایج آمار توصیفی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. مطابق جدول ۱ تعداد ۱۱ نفر از پاسخ دهندگان به پرسشنامه از نظر سطح تحصیلات در مقطع لیسانس قرار دارند و ۸۵ نفر آنها بالاتر از

معیار، حداقل و حداکثر کلیه مؤلفه‌های مورد مطالعه نیز محاسبه شده است. معیار قضاوت در ارزیابی داده‌ها بر اساس امتیاز لیکرت بوده است، به این صورت که امتیاز ۱ تا ۳ وضعیت شاخص را نامطلوب، امتیاز ۴ متوسط و امتیاز بالاتر از ۴ وضعیت مطلوب را برآورد کرده است. از ضریب همبستگی پیرسون نیز جهت محاسبه شدت یا میزان رابطه معناداری بین متغیرهای مستقل و وابسته استفاده شده است. همچنین جهت بررسی میزان تأثیرگذاری هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر

جدول (۱). آمار توصیفی

درصد فراوانی	فراوانی مطلق	آمار توصیفی ویژگی	
		لیسانس	سطح تحصیلات
۱۱۵	۱۱	لیسانس	سطح تحصیلات
۸۸۵	۸۵	بالاتر از لیسانس	سطح تحصیلات
۱۰۰	۹۶	جمع کل	



جدول (۲). نتایج ماتریس همبستگی شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی و وظیفه مالیات‌ستانی

متغیرها	مالیات‌ستانی	رضایت شغلی کارکنان	امنیت شغلی کارکنان	کیفیت شغلی کارکنان	توانمندسازی کارکنان	بهبود آموزش کارکنان	ارتقای شغلی کارکنان
مالیات‌ستانی	۱						
رضایت شغلی کارکنان	۰/۵۹۳	۱					
امنیت شغلی کارکنان	۰/۵۶۷	۰/۶۲۹	۱				
کیفیت شغلی کارکنان	۰/۶۸۲	۰/۶۰۸	۰/۵۹۷	۱			
توانمند سازی کارکنان	۰/۹۰۲	۰/۶۴۷	۰/۶۰۷	۰/۷۸۴	۱		
بهبود آموزش کارکنان	۰/۴۱۹	۰/۴۰۱	۰/۲۸۱	۰/۴۳۱	۰/۵۱۷	۱	
ارتقای شغلی کارکنان	۰/۴۶۶	۰/۳۳۴	۰/۲۲۸	۰/۳۶۲	۰/۴۶۸	۰/۴۴۱	۱

لیسانس هستند.

کرد، هرچه وظیفه مالیات‌ستانی تغییر کند، به طور مستقیم و معناداری، رضایت شغلی و امنیت شغلی و کیفیت شغلی و توانمندسازی و بهبود آموزش کارکنان و ارزیابی ارتقای شغلی نیز تغییر می‌کند. میزان ضریب همبستگی بین وظیفه مالیات‌ستانی و رضایت شغلی و امنیت شغلی و کیفیت شغلی و توانمندسازی و بهبود آموزش کارکنان و ارزیابی ارتقای شغلی به ترتیب برابر  $۰/۵۹۳$ ،  $۰/۵۶۷$ ،  $۰/۶۸۲$ ،  $۰/۹۰۲$ ،  $۰/۴۱۹$ ،  $۰/۴۶۶$  است، که نشان دهنده رابطه بین این دو متغیر است. در سطح  $P < ۰/۰۱$  میزان ضریب همبستگی بین شاخص‌های وظیفه مالیات‌ستانی و توانمندسازی کارکنان برابر  $۰/۹۰۲$  به دست آمده که رابطه قوی بین این دو متغیر را مستقیم و معنادار نشان می‌دهد. همچنین میزان ضریب همبستگی بین توانمندسازی

### آمار استنباطی

**آزمون همبستگی پیرسون:** همبستگی معیاری است که برای تعیین میزان ارتباط دو متغیر استفاده می‌شود. در این پژوهش ارتباط بین شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی و وظیفه مالیات‌ستانی از لحاظ آماری توسط ضریب همبستگی پیرسون در جدول شماره ۲ سنجیده شده است.

نتایج جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که شاخص وظیفه مالیات‌ستانی در سطح معناداری  $P < ۰/۰۱$  با رضایت شغلی و امنیت شغلی و کیفیت شغلی و توانمندسازی و بهبود آموزش کارکنان و ارزیابی ارتقای شغلی رابطه معناداری دارند. به عبارت بهتر می‌توان ادعا

جدول (۳). آزمون تجزیه و تحلیل واریانس یک عامله

متغیر مستقل	متغیر وابسته	مدل	جمع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری
وظیفه مالیات‌ستانی	رضایت شغلی کارکنان	رگرسیون Residual جمع	۳۶/۳۷۰ ۶۶/۹۶۳ ۱۰۳/۳۳۳	۱ ۹۴ ۹۵	۳۶/۳۷۰ ۰/۷۱۲	۵۱/۰۵۴	۰/۰۰۰
	امنیت شغلی کارکنان	رگرسیون Residual جمع	۳۳/۱۶۳ ۷۰/۱۷۰ ۱۰۳/۳۳۳	۱ ۹۴ ۹۵	۳۳/۱۶۳ ۷۰/۱۷۰	۴۴/۴۲۶	۰/۰۰۰
	کیفیت شغلی کارکنان	رگرسیون Residual جمع	۴۸/۰۱۳ ۵۵/۳۲۱ ۱۰۳/۳۳۳	۱ ۹۴ ۹۵	۴۸/۰۱۳ ۰/۵۸۹	۸۱/۵۸۲	۰/۰۰۰
	توانمندسازی کارکنان	رگرسیون Residual جمع	۸۴/۰۴۹ ۱۹/۲۸۴ ۱۰۳/۳۳۳	۱ ۹۴ ۹۵	۸۴/۰۴۹ ۰/۲۰۵	۴۰۹/۶۹۹	۰/۰۰۰
	بهبود آموزش کارکنان	رگرسیون Residual جمع	۱۸/۱۵۸ ۸۵/۱۷۵ ۱۰۳/۳۳۳	۱ ۹۴ ۹۵	۱۸/۱۵۸ ۰/۹۰۶	۲۰/۰۴۰	۰/۰۰۰
	ارزیابی ارتقای شغلی کارکنان	رگرسیون Residual جمع	۲۲/۴۲۳ ۸۰/۹۱۱ ۱۰۳/۳۳۳	۱ ۹۴ ۹۵	۲۲/۴۲۳ ۰/۸۶۱	۲۶/۰۵۰	۰/۰۰۰



(۰/۶۸۲)، توانمندسازی کارکنان (۰/۹۰۲)، بهبود آموزش کارکنان (۰/۴۱۹) و ارتقای شغلی کارکنان (۰/۴۶۶) است. نتیجه‌گیری نهایی آن است که شاخص‌های توانمندسازی کارکنان، کیفیت شغلی کارکنان، رضایت شغلی کارکنان، امنیت شغلی کارکنان، ارتقای شغلی کارکنان و بهبود آموزش کارکنان به ترتیب بیشترین اثر را روی شاخص وظیفه مالیات‌ستانی شرکت‌های مورد مطالعه دارد.

گفتنی است در پژوهش حاضر برای بررسی چهارچوب نظری پژوهش و روابط علی بین متغیرها از مدل معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار Lisrel استفاده شد.

برای ارزیابی مدل پیشنهادی توسط برنامه Lisrel چند شاخص همچون شاخص برازندگی (GFI)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) و کای دو ( $\chi^2$ ) به کار گرفته شد. جدول شماره ۵ مقادیر به دست آمده برای شاخص‌های مدل ساختاری (SEM) به چهارچوب مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۵). شاخص‌های برازندگی مدل معادلات ساختاری مربوط

شاخص	مقدار گزارش شده
مجذور کای دو (درجه آزادی ۳)	۲/۱۳۴
شاخص برازندگی (GFI)	۰/۹۷۵
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۸۶
ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۷۹

به بهره‌وری نیروی انسانی

### یافته‌های پژوهش

فرضیه اول بیان می‌دارد که "بین رضایت شغلی و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد". برای این فرضیه سؤالات شماره ۱ تا ۵ در نظر گرفته شده بود. پس از تجزیه و تحلیل آماری بوسیله

کارکنان و رضایت شغلی و کیفیت شغلی کارکنان به ترتیب برابر ۰/۶۴۷ و ۰/۷۸۴ است که نشان‌دهنده رابطه قوی، مستقیم و معنادار بین این سه شاخص است.

### آزمون تجزیه و تحلیل واریانس: در جدول شماره ۳

با استفاده از آزمون تجزیه و تحلیل واریانس (ANOVA) یک اثره، اثر بهره‌وری نیروی انسانی روی شاخص وظیفه مالیات‌ستانی ممیزان کل مالیاتی در سال‌های ۱۳۸۵ الی ۱۳۹۲ مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج آزمون بیانگر آن است که در ۹۱ و  $df=4$  به ترتیب متغیرهای رضایت شغلی و امنیت شغلی و کیفیت شغلی و توانمندسازی و بهبود آموزش کارکنان و ارزیابی ارتقای شغلی کارکنان به ترتیب با  $F=51/054$ ،  $F=20/040$ ،  $F=409/699$ ،  $F=81/582$ ،  $F=44/426$  و  $F=26/050$  در سطح معناداری  $P_v < 0/05$  فرضیات پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است، لذا می‌توان ادعا نمود که شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی روی شاخص وظیفه مالیات‌ستانی اثرگذار است.

جدول (۴). نتیجه تحلیل عاملی تأییدی برای شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی

شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی	ضریب استاندارد
رضایت شغلی کارکنان	۰/۵۹۳
امنیت شغلی کارکنان	۰/۵۶۷
کیفیت شغلی کارکنان	۰/۶۸۲
توانمندسازی کارکنان	۰/۹۰۲
بهبود آموزش کارکنان	۰/۴۱۹
ارتقای شغلی کارکنان	۰/۴۶۶

از ضریب استاندارد شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی جدول شماره ۴ می‌توان دریافت که مدل از نظر شاخص‌های تناسب در وضعیت مناسبی به سر می‌برد. به طوری ضریب استاندارد مسیر شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی، رضایت شغلی کارکنان (۰/۵۹۳)، امنیت شغلی کارکنان (۰/۵۶۷)، کیفیت شغلی کارکنان

نرم‌افزار آماری همان‌طور که جدول شماره ۴ نشان می‌دهد، سطح معناداری بدست آمده برابر  $0/000$  می‌باشد که کوچکتر از  $0/05$  می‌باشد. در نتیجه فرضیه اول پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر بین رضایت شغلی و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم بیان می‌دارد "بین امنیت شغلی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد". برای این فرضیه سؤالات شماره ۶ تا ۹ در نظر گرفته شده بود. پس از تجزیه و تحلیل آماری بوسیله نرم‌افزار آماری همان‌طور که جدول شماره ۴ نشان می‌دهد، سطح معناداری بدست آمده برابر  $0/000$  می‌باشد که کم‌تر از  $0/05$  می‌باشد. در نتیجه فرضیه دوم پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر بین امنیت شغلی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم بیان می‌دارد "بین کیفیت شغلی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد". برای این فرضیه سؤالات شماره ۱۰ تا ۱۴ در نظر گرفته شده بود. پس از تجزیه و تحلیل آماری بوسیله نرم‌افزار آماری همان‌طور که جدول شماره ۴ نشان می‌دهد، سطح معناداری بدست آمده برابر  $0/000$  می‌باشد که کم‌تر از  $0/05$  می‌باشد. در نتیجه فرضیه سوم پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر بین کیفیت شغلی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم بیان می‌دارد "بین توانمندسازی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد". برای این فرضیه سؤالات شماره ۱۵ تا ۱۷ در نظر گرفته شده بود. پس از تجزیه و تحلیل آماری بوسیله نرم‌افزار آماری همان‌طور که جدول شماره ۴ نشان می‌دهد، سطح معناداری بدست آمده برابر  $0/000$  می‌باشد که کم‌تر از  $0/05$  می‌باشد. در نتیجه فرضیه چهارم پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر بین توانمندسازی کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم بیان می‌دارد "بین بهبود آموزش کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد". برای این فرضیه سؤالات شماره

۱۸ تا ۲۱ در نظر گرفته شده بود. پس از تجزیه و تحلیل آماری بوسیله نرم‌افزار آماری همان‌طور که جدول شماره ۶ نشان می‌دهد، سطح معناداری بدست آمده برابر  $0/000$  می‌باشد که کم‌تر از  $0/05$  می‌باشد. در نتیجه فرضیه چهارم پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر بین بهبود آموزش کارکنان و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود ندارد.

فرضیه ششم بیان می‌دارد "بین ارزیابی ارتقای شغلی و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد". برای این فرضیه سؤالات شماره ۲۲ تا ۲۶ در نظر گرفته شده بود. پس از تجزیه و تحلیل آماری بوسیله نرم‌افزار آماری همان‌طور که جدول شماره ۶ نشان می‌دهد، سطح معناداری بدست آمده برابر  $0/000$  می‌باشد که کم‌تر از  $0/05$  می‌باشد. در نتیجه فرضیه ششم پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر بین ارزیابی ارتقای شغلی و انجام مؤثر وظیفه مالیات‌ستانی رابطه معناداری وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

بهبود بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها یکی از ویژگی‌های جوامع پیشرفته امروزی است. با توجه به نقش و اهمیت مالیات در اقتصاد ایران و نقش نیروی انسانی در افزایش بازدهی نظام مالیاتی در این پژوهش رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و وظیفه مالیات‌ستانی مورد بررسی قرار گرفت. عوامل متعددی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارند، اما در این پژوهش با توجه به مبانی نظری مطرح شده، شش عامل رضایت شغلی، امنیت شغلی، کیفیت شغلی، توانمندسازی کارکنان، بهبود آموزش کارکنان و ارزیابی ارتقای شغلی به‌عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی یا به عبارتی همان متغیرهای مستقل و وظیفه مالیات‌ستانی به‌عنوان متغیر وابسته مورد مطالعه قرار گرفتند.

پس از جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آماری و با توجه به سطح معناداری محاسبه شده برای هر یک از عوامل فوق، شش فرضیه مطرح شده در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. به عبارتی نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داده است که تمامی عوامل مطرح شده در فرضیه‌های پژوهش، بر وظیفه مالیات‌ستانی

- پیر نیاکان، شیمیا. (۱۳۹۲). "عوامل اثرگذار در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها". نشریه روشن، ۱۳۵ و ۱۳۶، ۳۴-۳۰.
- خان‌جان، علیرضا. (۱۳۸۵). "تحلیلی بر تعویق مالیات". *مجله اقتصادی*، ۶۳ و ۶۴، ۵۵-۳۷.
- رستمی، ولی؛ کتابی رودی، احمد. (۱۳۹۱). "بررسی تطبیقی ضمانت‌های اجرای مالیات‌ستانی در حقوق مالیاتی ایران و انگلستان". *پژوهشنامه مالیات*، ۱۴، ۲۰۳-۱۶۹.
- رضایی، اردشیر. (۱۳۸۴). "مدیریت سازمان‌ها و بهره‌وری نیروی انسانی". تدبیر، ۱۳۱، ۷۷-۷۳.
- سرایی، حسن. (برگرداننده). (۱۳۸۴). *رگرسیون چند متغیری در پژوهش رفتاری*. تهران: انتشارات سمت.
- سعیدی، شهرام؛ صدی، آرزو؛ فناجانچی، مریم. (۱۳۹۲). "افزایش بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاری فازی در شرکت صوفیان". *ماهنامه فن‌آوری سیمان*، ۵۹، ۵۹-۴۹.
- قاسمی، وحید. (۱۳۸۹). *مدلسازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد Amos Graphic*. تهران: انتشارات جامعه‌شناسی.
- منصوری‌فر، کریم. (۱۳۷۹). *روش‌های آماری*. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- نصرپور، حمید. (۱۳۸۲). "ضرورت توجه به بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر روی آن". *تعاون*، ۱۴۱، ۲۵-۲۳.
- هوشمند همدانی، نوشین. (۱۳۹۰). "فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر بهره‌وری کارکنان". *نشریه بانک و اقتصاد*، ۱۵، ۱۴-۲۲.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۴). *مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل*. تهران: انتشارات سمت.
- Becker, & Gerhart, B. (1996). "The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects". *Academy of Management Journal*, 39(4), 779-801.
- Chen, L., Liaw, Sh. & Lee, T. (2003).

تأثیرگذارند یا به عبارت دیگر بین تمامی عوامل مطرح شده و وظیفه مالیات‌ستانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به طوری که توجه به عوامل فوق منجر به منجر به ارتقای عملکرد سازمان امور مالیاتی در انجام وظیفه مالیات‌ستانی می‌شود. نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش Becker & Gerhart (۱۹۹۶) مطابقت دارد. آنان نتیجه گرفتند که تصمیمات مرتبط با بهره‌وری نیروی انسانی مانند تیم‌های کاری خودگردان، گردش شغلی، حلقه‌های کنترل کیفیت، سیستم پیشنهادات، رسیدگی به شکایات از طریق بهبود کارایی سازمان (که به کاهش هزینه‌ها منجر می‌شود) یا افزایش درآمدهای سازمان، موجب ارتقای عملکرد سازمان می‌شود.

با عنایت به نتایج بدست آمده از این پژوهش به منظور ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان امور مالیاتی پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه گردیده است:

۱- افزایش آموزش‌های لازم جهت بالا بردن بهره‌وری کارکنان آموزش داده شده، در صورتی که در عمل به کار گرفته شود، می‌تواند سطح بهره‌وری را افزایش دهد.

۲- استفاده از مکانیزم‌های انگیزشی اعم از سیاست‌های انگیزشی بلندمدت و کوتاه‌مدت نظیر ارتقای شغلی، چرخش شغلی، پاداش مالی، مرخصی تشویقی، تشویق کتبی و....

۳- تنظیم نظام ارتقای شغلی بر اساس اصول شایستگی و لیاقت.

۴- دادن اختیارات کافی به کارکنان و افزایش احساس مسؤلیت در آنان.

۵- تقویت وجدان کاری و انضباط اجتماعی که عامل خودکنترلی می‌باشد.

## منابع

- اعتمادی، حسین؛ گنجی، حمیدرضا؛ مهرانی کوشکی، علی. (۱۳۸۸). "بررسی رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و بازده سهام شرکت‌ها در بورس اوراق بهادار تهران". *چشم‌انداز مدیریت*، ۳۳، ۸۵-۱۰۳.
- الوانی، سید مهدی؛ احمدی، پرویز. (۱۳۸۰). "طراحی الگوی جامع مدیریت عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی". *مجله مدرس*، ۵(۱)، ۱-۱۹.

- “Using an HRM Practices Pattern Approach to Examine the Productivity of Manufacturing Firms an Empirical Study”. *International Journal of Manpower*, 24.
- Cho, S., Woods, R. H., Jang, S. & Erdem, M. (2006). “Measuring the Impact of Human Resource Management Practices on Hospitality Firms Performance”. *Hospitality Management*, 25, 262-277.
  - EnShassi, A., Mohamed, Sh., Mayer, P. & Abed, K. (2007). “Benchmarking Masonry Labor Productivity”. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
  - Huselid, M. A. & Becker, B. E. (1996). “Methodological Issues in Cross Sectional and Panel Estimates of the Human Resource Firm”. *Industrial Relations*, 35, 22-400.
  - Sauian, M. S. (2002). “Labor Productivity: An Important Business Strategy in Manufacturing”. *Integrated Manufacturing Systems*, 13(6), 435-438.
  - Thomas, R. H. (1994). “Effects of Scheduled Overtime on Labor Productivity”. *Journal of Construction Engineering and Management*, 118(1), 7- 60.

