

## مستخلص الرسالة

### (أثر ضغوط العمل على أداء الفاحص الضريبي)

دراسة ميدانية على فاحصي الضرائب بمصلحة الزكاة والدخل في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب / ياسين مصطفى محمود شمس

إشراف الدكتور / محمد حسن مفتي

تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل المسببة لضغوط العمل (مصادر الضغوط) وتأثيرها على الأداء الوظيفي لفاحصي الضرائب العاملين بمصلحة الزكاة والدخل في المملكة العربية السعودية، واقتراح الاستراتيجيات المناسبة للسيطرة على العوامل المسببة لضغوط العمل (مصادر الضغوط).

وفي الجانب النظري من الدراسة تم اتباع أسلوب الاستقراء التطري الذي يقوم على استطلاع الدراسات السابقة، وعلى الصعيد الميداني فقد اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب الاستبانة في جمع المعلومات وذلك باستطلاع آراء عينة من (الفاحصين الضريبيين)، بغية الوصول إلى التعميمات المناسبة.

وقد توصلت نتائج الدراسة في عمومها الي حيادية وموافقة من شملتهم الدراسة علي محاور الدراسة (مصادر ضغوط العمل التنظيمية - مصادر ضغوط البيئة الخارجية - الاستراتيجيات)، بصفة عامة لا تشكل محاور (ضغوط العمل) ضغطاً على أداء فاحصي الضرائب الذين شملتهم الدراسة قد يعيق أدائهم لمهام عملهم، وكذلك تشير نتائج الدراسة المتعلقة بالاستراتيجيات المتبعة للتعامل مع ضغوط العمل والحد من آثارها السلبية على مستوى مصلحة الزكاة والدخل إلى موافقة من شملتهم الدراسة، حيث كانت أهم الاستراتيجيات هي تدعيم مفهوم المشاركة وتبادل الرأي في كثير مما له علاقة بوظيفة الفاحص الضريبي، المراجعة والتقويم التنظيمي لعلاج المشاكل التنظيمية المتعلقة بالصلاحيات وازدواجية الأدوات، الاهتمام بعقد اجتماعات دورية للتعرف على المشاكل والضغوط للحد من تأثيراتها السلبية، التدريب على التعامل مع المشاكل والضغوط.

# THE EFFECT OF WORK STRESS ON THE PERFORMANCE OF THE TAX INSPECTORS

An Emperical Study on Tax Inspectors at the DEPT of ZAKAT and  
INCOME TAX in Kingdom of Saudi Arabia

*Yasin Mustafa Mahamoud Shams*

Dr / mohammed hasan mufti

## **Abstract**

The study aims to identify the factors causing of work stress (stress sources) and its impact on the productivity "Job performance" of tax inspectors who work at the DEPT of Zakat and Income Tax in the Kingdom of Saudi Arabia. And to propose appropriate strategies to control the factors causing work stress (stress sources).

On the conceptual side of the study, the literature reviewing methodology were followed, which is based on a survey of previous studies. And in the field, the current study adopted the questionnaire method in collecting information by exploring the performance of a sample of the (Tax inspector), in order to reach the appropriate generalizations.

The study results concluded in general the neutrality of whom the study covered on the axes (organizational work stress sources – outer environment stress sources), those sources, anyway, donot form a stress on tax inspectors work performance; the results also revealed some strategies to deal with work stress and limit its negative effects, and was agreed upon in the selected sample. Where the most important strategies is strengthen the concept of participation and the exchange of views in all what is related to the tax inspector job, auditing and organized evaluation to cure the organisational problems concerning the empowerment and duplication of tools, the maintenance of holding periodically meetings to determine the problems and stress to reduce its negative impacts, the training in dealing with problems and stresses.