# 税务人员工作满意度研究综述

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-05-23

*\" [论文关键词]税务人员 工作满意度 研究综述 [论文摘要]上个世纪9o年代中后期，工作满意度被逐渐运用和扩展到了公共管理领域，而对税务人员工作满意度研究是最近几年伴随着税务队伍建设不断加强才开始的，主要观点集中在关于基层税务人员工作满...*

\"

[论文关键词]税务人员 工作满意度 研究综述

[论文摘要]上个世纪9o年代中后期，工作满意度被逐渐运用和扩展到了公共管理领域，而对税务人员工作满意度研究是最近几年伴随着税务队伍建设不断加强才开始的，主要观点集中在关于基层税务人员工作满意度的概念内涵与外延匡定；主要影响因素的阐释；提升满意度的功能和对策等方面。

源于20世纪中后期伞业管理的工作满意度研究在90年代逐渐被运用和扩展到公共管理领域，其中大部分研究主要集中在公务员工作满意度的研究上。而对税务人员工作满意度的研究则是伴随着社会经济发展、国家税收职能不断完善、税务队伍建设不断加强才刚刚起步。本文试图对税务人员工作满意度的研究所取得的初步成果进行梳理，从而对此方面的研究认识形成一个清晰的理论框架。

一税务人员工作满意度概念及研究范式

多年来，学者们为了明确工作满意度的确切内涵，在研究的基础上确立了共五个维度来表征工作满意度:工作本身(即工作本身可以为个体提供的使人感兴趣的工作任务、在工作中学习的机会以及责任感等)、薪水(既包括所获得经济报酬的绝对量，也包括与组织其他成员的付出与回报相对比后的相对量，其中后者通常表现为公平感)、晋升机会、上级的管理(包括上级提供技术帮助及行为支持的能力)以及同事。具体到税务工作人员而言，应该说目前的主要观点还是具有一定的一致性，普遍认为税务人员的工作满意度是指税务人员对其所从事职业、工作条件与状况的一种整体的、带有情绪色彩的感受、体验与看法。它不仅涉及税务人员的工作态度、情感归属、积极性、工作绩效、工作热情等，而且与税务工作者的心理健康有很大的关系，程葵在《湖南税务高等专科学校学报》200?年第2期发表的《提高税务人员工作满意度的对策》就很好地切中了这一定义。

我国对工作满意度的理论研究开始得比较晚，对工作满意度的研究也大多参照国外的相关研究。目前，关子税务人员工作满意度的研究主要还是实证主义范式占据主导地位，或者是文献研究少于实证研究。税务人员工作满意度的研究近年来在国内得到了重视，主要集中在评价模型、方法及针对具体行亚或组织的实证研究方面。一方面，税务人员工作满意度的研究本身就是涉及对象个体态度、体验、情感、意志、信念等心理特征，这些心理特征的把握无疑需要进行具体调查研究，采取实证主义的研究态度。另一方面，研究的科学性所在亦明确要求在开展涉及税务人员工作满意度的调查研究必须采取逐一询查、访问、测量的方式。为此，尽管有关研究形式很多，诸如各类量表法、模型法、数理统计分析方法、指标设定方法等等，都只是实证研究的不同途径，具体的研究主要还是使用探索性因素分析和方差分析方法进行分析。

二税务人员工作满意度研究总体倾向

在大陆，黄信伟(2005)通过专家访谈、预试研究、正式研究兰个阶段，选取湖南省基层地税局进行正式抽样调查，采用因素分析方法，构建了基层地税局公务员工作满意度最终量表，并对其信度和效度进行了检验，其研究发现:湖南省基层地税局公务员的总体工作满意度和各维度的满意度均处于基本满意层次;对工作满意度总分影响最大的人口统计学变量是任职年限和性别，工作满意度总分与任职年限呈现显著的负相关，女性工作满意度总分显著高于男性，人口统计学变量对各维度也有不同程度的影响;通过研究结果讨论，证实了双因素理论的结论:激励因素才能导致工作满意。程葵(2007)则以税务人员工作满意度研究为基础，就提高税务人员工作满意度提出了五项对策:一是提高税务干部对工作本身的兴趣;二是建立公平合理的报酬体系;三是建立合理的晋升机制;四是创造良好的工作环境;五是建立良好的人际关系。

三税务人员工作满意度主要影响因素

四税务人员工作满意度的研究意义

目前，不少学者都对研究税务人员工作满意度的研究意义进行了不同层面的阐述，主要观点如下:有学者认为通过工作满意度研究认识税务人员“工作满意度”的整体评价状况，了解他们在哪些方面比较满意，哪些方面不太满意，从而帮助税务部门进行组织诊断，提高工作效率，增强组织凝聚力，调动工作积极性，保障税务人员的心理健康。有学者从理论角度来阐发研究的意义，认为我国对工作满意度的研究起步比较晚，国内研究探索工作满意度也主要集中在非公共部门，对许多行业的工作满意度进行了调查研究，但目前在公开发表的期刊、著作中对于公共部门人员，特别是关于公务员这一特殊群体的工作满意度研究不多，对于税务人员这一特殊公务员群体的研究更是没有见到。、也有学者从现实实践的角度认为目前国内外关于工作满意度的研究已是百花齐放，但未有定论，认为在不同的群体、不同的职业类别中，工作满意度可能会有所差别，特别是税务人员在肩负“为国聚财，执法为民”重任时，面对工作环境复杂和税收征管要求高而产生的压力与困惑，关注税务人员工作满意度，为税务部门以及政府在人力资源管理提供有益参考。有学者认为良好的工作满意度是实现精神激励的重要基础，如何形成持续的工作满意度是促成税务人员持久工作力和热情度的关键，为此要协调好单位内部的人际关系，形成团结和谐的工作环境;搞好职工的文化娱乐活动;提供必要的学习深造机会，满足其求知欲望;尊重他们的人格和合法权益，使其感到有安全感和自信心;对其工作成绩给予认可，适时进行表彰、奖励，授予荣誉称号等，使其增强光荣感。\"

笔者认为，鉴于工作满意度具有文化背景、地域背景、行业背景等方面的差异，在对税务人员工作满意度研究时，必须关注本土化和职业化的特殊性，考虑中国传统文化的影响、税务部门长期发展所实际形成的行业特征以及税务部门新时期出现的新情况，深化对税务人员工作满意度进行研究具有重要意义。一是从提升税收能力、改善税务部门绩效角度看，必须加强对税务人员工作满意的研究。在任何组织中，人的因素起了决定性的作用。税务部门工作绩效的高低、形象的好坏、税收征管能力状况，直接取决于税务人员素质的高低及其对工作的态度。税务人员工作满意度是衡量税务人员工作态度的重要指标体系。工作满意与士气密切相关，“快乐的员工是生产率高的员工”，梅奥的“霍桑试验”证实了这一论点。国际调查研究公司亚太项目总监陈国雄博士指出;满意的员工会把满意的心情带到工作中，从而实现满意的绩效。研究税务人员工作满意度，有利于激发税务人员工作的积极性、创造性和开拓性，进而改进税务部门绩效、提升税务机关税收征管能力。二是从税务人员职业发展与激发税务人员献身精神角度看，工作满意研究是关键的环节。事业生涯发展是现代人力资源管理的重要内容。职业发展作为一种激励手段，通过事业生涯规划，满足雇员不断上升的职业发展要求以此来激励雇员留在组织和激发雇员的献身精神，已经在许多世界著名公司中得以成功运用。公务员由于制度特性，其职业发展有自身的职业路径。加强税务人员职业发展与工作满意的研究对于激发税务人员敬业奉献精神有积极的作用。三是税务人员工作满意度研究有利于税务人员身心健康。20世纪以来，工作与健康问题成为了人们关注的焦点，也是现代人力资源管理的核心领域。随着撇竞争的加剧、工作压力和工作环境的变化引发了一系列健康问题已经越来越得到人们的关注。因此，在税务部门尤其是在直接负责税款征收的基层税务机关开展工作满意度评价具有非常重要的意义。，-

五小结

总体上看，目前税务人员工作满意度研究有一定的趋向性，即在范式取向注重实证化与个案化;在研究理论视角上体现为深受行为科学理论和人本主义心理学的影响;在研究内容上以往的研究重点在于考察工作满意度的因素构成，而目前研究者更加关注为什么这些因素在组织生活中扮演重要角色，它们是如何起作用的。在研究方法上，工作满意度的研究要不断纳人新的变量，加强因果关系的分析，注意中介变量的作用，并从整体上综合相关理论。笔者认为，今后研究要在理论上进一步重视、吸收、认知心理学和组织行为学的研究成果，重视在群体、组织层面上进行分析和研究，从个体理论向整体组织理论扩展，进一步拓展应用性领域研究。突破传统框架，解决管理实际，需要在丰富理论的同时，不断探索工作满意度对税务人员工作实践的指导意义和应用价值。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn