

Quarterly Journal of Fiscal and Economic Policies

Spring 2024, Vol. 12, No. 45, PP. 67-114

Identifying and prioritizing the factors affecting the taxpayers' satisfaction with the comprehensive tax plan by Kano model (Case study: Iranian National Tax Admission Organization)

Donya Abdi*

MSc. Student in Auditing, Faculty of financial sciences, Kharazmi University, Tehran, Iran.

Mohsen Tanani

Assistant professor, Department of accounting, Faculty of financial sciences, Kharazmi University, Tehran, Iran.

Behrooz Bagher

Professor, Representative of tax dispute resolution boards of in LTU of INTA

Received: 13/12/2023

Accepted: 11/02/2024

Abstract:

In the present study, an attempt has been made to identify and prioritize the factors affecting the level of taxpayers' satisfaction with the comprehensive tax plan based on the Kano model in the Iranian National Tax Admission Organization. The research method used in the present study is descriptive-analytical. At first, after identifying the general factors affecting taxpayers' satisfaction through documentary studies through interviews with experts in the field, the final factors affecting taxpayers' satisfaction are extracted from the comprehensive tax plan. By designing a questionnaire of taxpayers' satisfaction with the comprehensive tax plan, it was analyzed through the Kano model. The statistical population of the study includes 1020 legal taxpayers referring to the Iranian National Tax Admission Organization in 1400, which based on Cochran's technique, 280 taxpayers have been selected as a statistical sample. The results of the research findings indicate the identification of 21 variables affecting the satisfaction of taxpayers from the perspective of experts. According to Kano model, 6 variables are in the group of motivational factors, 4 variables are in the group of functional variables and the highest number of variables; 11 variables are in the group of basic variables. Reducing the side costs of paying taxes by using the comprehensive plan system with a satisfaction factor of 0.567 (Atractive factors), User-friendliness of the comprehensive tax plan system with a satisfaction coefficient of 0.439 (performance factors) and Protecting the privacy of taxpayers in the comprehensive tax plan with a coefficient of satisfaction of 0.165 (basic factors) respectively had the highest priority among other factors taxpayers' satisfaction with the comprehensive tax plan.

JEL Classification: M59, E42, G41, H71, O21

Keywords: Taxpayers, Comprehensive Tax Plan, Satisfaction, Iranian National Tax Admission Organization, Kano Model.

* Corresponding Author, Email: Donyaabdi74@gmail.com

شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ)

دنیا عبدالی

دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه حسابداری، دانشکده علوم مالی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

donyaabdi74@gmail.com

محسن تنانی

استادیار گروه حسابداری، دانشکده علوم مالی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

m.tanani@khu.ac.ir

بهروز باقری

مدرس دانشگاه، نماینده هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی مؤدیان بزرگ، تهران، ایران

behtrooz4679@gmail.com

هدف پژوهش حاضر، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی بر اساس مدل کانو در اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ است. روش تحقیق مورد استفاده در پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی بوده که در ابتدا بعد از شناسایی عوامل کلی تأثیرگذار بر رضایتمندی مؤدیان از طریق مطالعات استادی از طریق مصاحبه با خبرگان حوزه، عوامل نهایی مؤثر بر رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی استخراج شد و سپس با طراحی پرسشنامه رضایتمندی مؤدیان از طرح جامع مالیاتی از طریق مدل کانو مورد تحلیل قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۰۲۰ نفری حقوقی مراجعه کننده به اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ در سال ۱۴۰۰ است که بر اساس تکنیک کوکران تعداد ۲۸۰ نفری به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. نتایج حاصل از یافته‌های پژوهش بیانگر شناسایی ۲۱ متغیر اثرگذار بر رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از دیدگاه خبرگان است که از این تعداد بر اساس مدل کانو ۶ متغیر در گروه عوامل انگیزشی، ۴ متغیر در گروه عوامل کردی و بیشترین تعداد متغیرها یعنی ۱۱ متغیر در گروه متغیرهای اساسی قرار می‌گیرند. کاهش هزینه‌های جانبی پرداخت مالیات با استفاده از سامانه طرح جامع با ضریب رضایت ۰/۵۷ (عوامل انگیزشی)، کاربرپسند بودن سامانه طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۰/۴۹ (عوامل عملکردی) و صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۰/۱۶۵ (عوامل اساسی) به ترتیب دارای بالاترین اولویت در بین عوامل دیگر رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی بوده‌اند.

طبقه‌بندی JEL: M59، E42، G41، H71، O21

واژگان کلیدی: مؤدیان مالیاتی، طرح جامع مالیاتی، رضایتمندی، اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ، مدل کانو.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۱/۲۶

* تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۲۲

** این مقاله برگفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد است.

۱. مقدمه

امروزه دولت‌ها به منظور تأمین هزینه‌های روزافزون خود نیازمند کسب درآمدهای بیشتری می‌باشند دولت‌ها جهت کسب درآمد روش‌های مختلفی را به کار می‌گیرند از جمله تجارت، تولید، گردشگری و غیره. اما آنچه از دیرباز مورد استفاده حاکمان قرار می‌گرفته است مالیات است (یوسف زاده و همکاران، ۱۴۰۲). اهمیت مالیات به عنوان اصلی ترین درآمد دولت‌ها مورد تأیید سیاست‌گذاران اقتصادی بوده (موحدی بکنظر و همکاران، ۱۴۰۰) و به عنوان مهم‌ترین منبع درآمدی دولت‌ها نقش ویژه‌ای در تأمین مالی دولت‌ها ایفا می‌کند (حساس یگانه و همکاران، ۱۳۹۸) با توجه به اهمیت مالیات و درآمدهای مالیاتی در توسعه اقتصادی کشور و تحقق اهداف کلان اقتصادی (کریمی و همکاران، ۱۴۰۰)، لذا تمايل به پرداخت مالیات نقش مهمی در ایجاد رفاه اقتصادی و اجتماعی هر کشوری دارد (حاج محمود عطار و آرایی، ۱۴۰۱). مالیات و مالیات‌ستانی از جمله موضوعات مهم در حوزه سیاست‌گذاری اقتصادی دولت‌ها می‌باشند و به عنوان ابزاری مؤثر برای انجام سیاست‌های اقتصادی و هدایت اقتصاد کشورها در مسیر پیشرفت و توسعه قلمداد می‌شوند (پروفتا و اسکبروسیتا، ۲۰۱۰). دولت‌ها برای تحقق اهداف توسعه اقتصادی راهی به جز نظارت در چارچوب مالیات‌ستانی ندارند. تعیین سطح رضایتمندی مؤذیان برای نظام مالیاتی همانند تعیین سود در بخش خصوصی است، زیرا هر دو شاخص‌هایی خلاصه شده از کارایی و اثربخشی عملیات یک سازمان هستند. از سوی دیگر، تعیین حوزه‌هایی که در آن‌ها رضایتمندی مالیاتی کم بوده یا رضایتمندی وجود ندارد در کنار رتبه‌بندی این حوزه‌ها به عنوان بخشی از فرایند تخصیص منابع کمیاب به منظور دستیابی به حداکثر کارایی و اثربخشی محسوب می‌شود (مولایی پور، ۱۳۹۳: ۱۵۷) و زمینه توسعه و پیشرفت اقتصادی کشور را فراهم می‌کند.

1. Profeta & Scabrosetti

ارزش و نقش مالیات در کسب رشد مدام و پایدار اقتصادی، تنظیم اقتصاد و به حداقل رساندن تورم، تثیت سطح عمومی قیمت‌ها، ایجاد امنیت و تقسیم عادلانه درآمد و شروت بر هیچ کدام از کارشناسان و خبرگان حیطه اقتصاد و سیاست پوشیده نیست. در عصر حاضر در اقتصادهای پیشرفته، مالیات یکی از ابزارهای مؤثر برای رسیدن به اهداف اقتصادی دولتها و اجرای برنامه‌های اقتصادی است (حکیمی و همکاران، ۱۳۹۷). وصول مالیات تا حد زیادی تحت تأثیر کارایی اداره مالیاتی است که این کارایی هم تابعی از عملکرد سیستم دولتی و استراتژی‌های مالی و پولی آن و نیز میزان همکاری مؤدیان و کارکنان اداره مالیاتی در وصول مالیات است (زمان و همکاران، ۲۰۱۲).

مؤسسات و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی (همانند سازمان امور مالیاتی) با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم‌اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب‌رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالیٰ کشور قرار داده، پاسخگو باشند (معتمدی و همکاران، ۱۳۹۸)؛ در ارتباط با مقوله مالیات، وجود انگیزه پرداخت، اهمیت بسزایی دارد و زمانی تمایل به پرداخت مالیات توسط افراد افزایش می‌یابد که اعتماد به دولت بیشتر شده و بدانند که مالیات پرداخت شده به دولت، به بهترین صورت برای ارتقای سطح خدمات اساسی و سرمایه‌گذاری عمومی صرف می‌شود بنابراین مشتری محوری عامل مهمی در موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود؛ به طوری که در سیستم اداری و اجرایی کشورها، نبود فساد اداری و رضایتمندی مردم از سازمان‌های دولتی یکی از عناصر و متغیرهای کلیدی تحول و تغییر سیستم اداری و سنجش و بهبود کارکرد سازمان‌های و مؤسسات دولتی تلقی می‌شود؛ بنابراین سازمان‌دهی عملکرد ارگان‌های دولتی برای

1. Zaman et al

ارقاء کیفیت خدمات ارائه شده جهت حصول رضایتمندی در ساکنین و مراجعان تأثیر فراوانی دارد (غیور باغبانی و همکاران، ۱۳۹۹).

افزایش دادوستدهای اقتصادی، تنوع در روابط و تحول فعالیت‌های اقتصادی و استفاده از فناوری‌های نوین در انجام این دادوستدها، نظام‌های مالیاتی را در شناسایی دقیق منابع و مالکان درآمد یا ثروت و نوع و میزان این منابع با مشکل روبرو ساخته است. به‌واقع در دنیای امروز دیگر اتکا بر روش‌های قدیمی، جوابگویی رهگیری اطلاعات مربوط به فعالیت‌ها و دادوستدهای اقتصادی نیست طوری که نظام مالیاتی تنها در صورت وجود نگاه یکپارچه به مؤیدیان مالیاتی، افزایش اطلاعات مالیاتی و اشراف اطلاعاتی کامل بر مؤیدیان قادر به انجام صحیح وظایف قانونی محوله و نیز ارائه خدمات مناسب به مؤیدیان مالیاتی خواهد بود که این امر به نوبه خود باعث افزایش رضایتمندی مؤیدیان، تمکین مؤیدیان، جلوگیری از فرار مالیاتی و افزایش درآمدهای مالیاتی خواهد شد (بریس و همکاران^۱، ۲۰۱۶). مؤیدی باستی حق داشته باشد تا در مورد روش و نحوه تشخیص درآمد مشمول مالیات، اقدامات و تصمیمات هیئت‌های حل و فصل اختلاف و همچنین اقدامات جهت وصول قهری مالیات از اموال خود مطلع باشد و دستگاه‌های مالیاتی نیز مکلف به ارائه اطلاعات هستند.

نظام مالیاتی ایران پیش از وضعیت کنونی، به دلیل بهره‌گیری از شیوه‌ها و ابزارهای ستی وصول مالیات، همواره از کاستی‌ها و مشکلات عدیده‌ای رنج می‌برده است. سیستم ستی و دستی ارائه اظهارنامه و پرداخت مالیات و ناکارآمدی سیستم مالیاتی در ارائه خدمات مؤثر و مناسب با نیاز مخاطبان، همواره نارضایتی مؤیدیان را در پی داشته و هزینه‌های قابل توجهی را از جهت مادی و نیز اتلاف زمان مؤیدیان به دلیل مراجعات مکرر به حوزه‌های مالیاتی بر دوش شهروندان می‌گذشت. از سوی دیگر نبود اطلاعات دقیق از فعالیت‌های اقتصادی در کشور و عدم امکان شناسایی فعالیت‌های پنهان در اقتصاد، پیامدهای سوء حاصل از نقایص نظام مالیاتی از جمله بالا

1. Bryce et al

بودن هزینه‌های وصول مالیات و نارضایتی مؤدیان مالیاتی، مسئولان کشور را برعکس داشت تا تمهیدی جدی برای ارتقای کارآمدی و اثربخشی نظام مالیاتی بی‌اندیشند؛ بنابراین روی آوردن سازمان امور مالیاتی به روش‌های الکترونیک و غیرحضوری و در کنار آن حفظ امنیت مؤدیان و ایجاد حس اعتماد در نهایت می‌تواند به افزایش میزان رضایتمندی مؤدیان از سیستم اجرایی مالیاتی کمک نماید (غیور باغانی و همکاران، ۱۳۹۹). به طور کلی جهت حل شکاف بین وضع موجود و مطلوب سازمان امور مالیاتی همانند فقدان اطلاعات جهت انجام حسابرسی بر مبنای ریسک، نداشتن تجربه در زمینه تحلیل ریسک در سازمان مالیاتی، نبود انگیزه در اظهار داوطلبانه به دلیل بی‌اعتمادی به سازمان مالیاتی، اطلاعات محدود در مورد مزایای پرداخت مالیات، عدم تطابق نقش‌ها، فعالیت‌های کاری و مسئولیت‌ها سازمان‌دهی بر اساس نوع مالیات و مناطق جغرافیایی با فرآیندهای پراکنده و ناکارآمد، فقدان زیرساخت‌ها و مراکز ورود داده برای تجمعیت داده‌ها در یک محل، عدم وحدت رویه در اجرای فرآیندها و قوانین مالیاتی در سراسر سازمان مالیاتی و افزایش خطای انسانی به دلیل میزان بالای پردازش‌های دستی، ارتباطات کم و یا عدم وجود ارتباط با گروه‌های ذینفعان و سایر سازمان‌ها، سیاست‌ها و قوانین ناهمسو و ... (سازمان امور مالیاتی، (نگاهی به طرح جامع مالیاتی)، ۱۳۹۰)؛ مهم‌ترین تدبیر و راه حل موجود در این رابطه «طرح جامع مالیاتی» بود که با هدف افزایش کارایی و اثربخشی نظام مالیاتی و رفع مشکلات و معضلات سیستم تشخیص وصول مالیات در دستور کار نظام مالیاتی کشور قرار گرفت. در حال حاضر یکی از محورهای اصلی برنامه تحول اقتصادی دولت جمهوری اسلامی ایران در زمینه نظام مالیاتی، اجرای طرح جامع مالیاتی است که در حال اجرا است (حکیمی و همکاران، ۱۳۹۷). درواقع، تحول نظام مالیاتی کشور در قالب طرح جامع مالیاتی، به عنوان یکی از محورهای هفت-گانه طرح تحولات اقتصادی با هدف ارتقای جایگاه مالیات‌ها در تأمین مالی دولت و کاهش انکای بودجه دولت به عواید حاصل از صادرات نفت از طریق افزایش مشارکت عمومی و بدون تحمیل بار مالیاتی مضاعف بر پایه‌های موجود، فراهم آوردن بستر مناسب برای دسترسی و تجمعیت اطلاعات مبادلات اقتصادی کشور، احصای درآمدها به خصوص درآمدهای پنهان و درنتیجه

ایجاد شفافیت اقتصادی و به تبع آن جلوگیری از فرار مالیاتی تدوین شده است (شیخ حسنی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۳۸). هدف از اجرای طرح جامع مالیاتی ایجاد یک نظام نوین مالیاتی است به طوری که کلیه امور مالیاتی مؤیدیان از جمله ثبت‌نام، ارائه اظهارنامه، پرداخت مالیات و حتی محاسبه و حسابرسی مالیات به صورت الکترونیکی انجام شود تا ضمن افزایش رضایتمندی مؤیدیان، فرار مالیاتی کاهش یافته و عدالت مالیاتی نیز افزایش یابد. در این پژوهش نیز با توجه به اینکه اداره کل امور مالیاتی مؤیدیان بزرگ از پیشگامان استفاده از طرح جامع مالیاتی بوده است و بیشترین درصد وصولی درآمد مالیاتی کشور به‌وسیله این اداره و از طریق طرح جامع مالیاتی انجام می‌شود؛ اهمیت نقش این اداره کل جهت تحقق بودجه تعیین شده به‌وسیله دولت (با توجه به مشکلات ناشی از صادرات نفت و رتبه اول مالیات و مالیات ستانی در تأمین هزینه‌های کشور) آشکار می‌شود؛ بنابراین مهم‌ترین عاملی که می‌تواند دارای نقش اساسی در پیشبرد اهداف تعیین شده مربوط به اداره کل امور مالیاتی مؤیدیان بزرگ باشد؛ رضایتمندی مالیات‌دهندگان از این اداره در ابعاد مختلف است. در این راستا پژوهش حاضر با بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی مؤیدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی با استفاده از مدل کانو (دلیل و انگیزه استفاده از مدل کانو در این پژوهش، درک نیازهای واقعی مؤیدیان مالیاتی و اثرات آن روی میزان رضایت این مؤیدیان است) سعی در تحلیل این عوامل به منظور افزایش میزان رضایتمندی مؤیدیان مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی مؤیدیان بزرگ دارد.

ضرورت انجام پژوهش حاضر از اینجا ناشی می‌شود که سازمان امور مالیاتی کشور به علت ارتباط با افراد حقیقی و حقوقی، سازمان‌های دولتی و خصوصی و نقش ویژه‌ای که در اقتصاد کشور ایفاء می‌کند، نیاز به برقراری ارتباط صحیح با مؤیدیان دارد. بنابراین سنجش و ارزیابی میزان رضایت مؤیدیان مالیاتی از وضعیت طرح جامع مالیاتی (یک نظام منسجم، هماهنگ و مکانیزه اطلاعات مالیاتی)، یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده کیفیت و گونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است، زیرا هنگامی که مدیران سازمان امور مالیاتی کشور از ذهنیت مؤیدیان مالیاتی (استفاده کنندگان از خدمات)، اطلاعی نداشته باشند، نمی‌توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود و

سازمان مربوطه داشته باشد. از این‌رو مدیران سازمان امور مالیاتی نیز همانند سایر سازمان‌ها، جهت تصمیم‌گیری بهتر در خصوص خدمات ارائه شده، نیازمند آگاهی از میزان رضایت مؤیدان مالیاتی از عملکرد خود هستند. سنجه و مطالعه نگرش مؤیدان مالیاتی آن‌ها را یاری می‌کند تا نقاط ضعف و قوت خود را بهتر بشناسند و در جهت رفع آن‌ها برنامه‌ریزی کند.

در ادامه پژوهش حاضر، مبانی نظری تحقیق در ۳ بخش مربوط به رضایتمندی، مؤیدان مالیاتی و طرح جامع مالیاتی سازمان‌دهی شده است. بعد از آن پیشینه پژوهش، روش‌شناسی پژوهش، نحوه نمونه‌گیری و روش مدل کاتو تشریح شده است. در ادامه یافته‌های پژوهش در قالب یافته‌های توصیفی و استنباطی با ارائه جداول مربوطه تشریح و در پایان در بخش نتیجه‌گیری ضمن ارائه خلاصه‌ای از نتایج اصلی پژوهش، پیشنهادهای مربوطه نیز مطرح شده است.

۲. مبانی نظری

۱-۲. رضایت و رضایتمندی مشتری

رضایت در معنای لغوی خود در فرهنگ عمید به معنای رضا، راضی بودن، خشنودی از چیزی یا مکانی آمده است. اختلاف گسترده‌ای در تعاریف رضایت را می‌توان در ادبیات رفتار مصرف کننده (کاربر) پیدا کرد که انتخاب یک تعریف مناسب، تدوین معیارهای مفید، مقایسه و تفسیر داده‌های رضایت تجربی را دشوار می‌کند. منبع اصلی تناقض در تعاریف موجود، استدلال این است که آیا رضایت یک نتیجه یا یک فرآیند است. تعاریف «فرآیند محور» رضایت؛ به مقایسه هدف - عملکرد افراد متمرکز است. به عنوان مثال، فورنل¹، رضایت را به عنوان «یک ارزیابی کلی پس از خرید» تعریف کرد. همچنین کار و سینگ، رضایتمندی مشتری را احساس و نگرش مشتری نسبت به محصول یا خدمات بعد از مصرف تعریف می‌کنند (کار و سینگ²، ۲۰۱۱). از نظر نتیجه، رضایت به عنوان نتیجه یک ارزیابی تلقی می‌شود. در این زمینه، به عنوان

1. Fornell
2. Kaur & Singh

مثال تسوی و ویلتون^۱، رضایت را به عنوان «پاسخ مصرف کننده به ارزیابی اختلاف ادراک شده بین انتظارات قبلی (برخی از هنجارهای عملکرد) و عملکرد واقعی محصول که پس از مصرف آن ادراک می‌شود تعریف کردند» یک فرآیند ارزیابی شامل مقایسه آگاهانه یا ناخودآگاه از یک استاندارد مقایسه‌ی خاص (به عنوان مثال انتظارات) با ادراک یک محصول یا خدمات است؛ بنابراین رضایت به عنوان نتیجه‌ی فرآیند مقایسه تعریف می‌شود و متعلق به خود مقایسه نیست (کریجر^۲، ۲۰۱۶).

رضایت مشتری نتیجه خرید مصرف کالا یا خدماتی است که از مقایسه عایدی و هزینه‌های خرید با نتایج مورد انتظار به دست می‌آید. رضایت مشتری را حالت خوشایندی که در مشتری و پس از دریافت کالا یا خدمات و درواقع نتیجه آن ایجاد می‌شود تعریف می‌کنند. به نظر می‌رسد رضایت مشتری احساسی است که در نتیجه ارزیابی خدمات حاصل می‌شود (زیویار و همکاران، ۱۳۹۱؛ ۱۳۹۵). رضایتمندی، نتیجه اصلی فعالیت بازاریاب یا خدمت‌دهنده است که به عنوان ارتباطی بین مراحل مختلف رفتار شهروند یا مخاطب یادشده عمل می‌کند (خسر و دانشفرد، ۱۳۹۶).

۲-۲. مؤدیان مالیاتی

با بر تعریف مؤدی در ماده ۱ قانون مالیات مستقیم، هر شخص اعم از حقیقی و حقوقی که ملزم به پرداخت مالیات است و مالیات از آن‌ها مطالبه می‌شود مؤدی مالیاتی به حساب می‌آید (خوشحال و خوشحال، ۱۳۹۹). مهم‌ترین بازیکن بازی‌های مالیاتی (مالی)، مالیات‌دهنده یا مؤدیان مالیاتی هستند.

به هر شخص حقیقی یا حقوقی که در اداره مالیات پرونده مالیاتی داشته باشد، مؤدی گفته می‌شود. همه افراد که بابت انجام کار یا فعالیت شغلی در حال انجام معامله و کسب و کار هستند

1. Tse & Wilton

2. Kriger

موظف به پرداخت مالیات به دولت هستند، مؤدیان مالیاتی نامیده می‌شوند. کلیه مؤدیان وظیفه دارند اطلاعات و اسناد خواسته شده از سازمان امور مالیاتی را تکمیل نموده و در زمان مقرر به سازمان امور مالیاتی تسلیم نمایند و مالیات در نظر گرفته شده را در زمان مشخص اعلام شده، پرداخت نمایند (کرمانخانی، ۱۳۹۵).

۲-۳. حقوق مؤدیان مالیاتی

منشور حقوق مؤدیان مالیاتی در ایران به شرح شش اصل زیر است: اصل (۱): مؤدی حق برخورداری از رفتار عادلانه، منصفانه و قانونمند را دارد. اصل (۲): مؤدی حق کسب اطلاع و راهنمایی را دارد. اصل (۳): مؤدی حق برخورداری از خدمات مطلوب مالیاتی را دارد. اصل (۴): پاییندی ما به اصل رازداری و حفظ حریم خصوصی، حق مؤدی است. اصل (۵): مؤدی حق اعتراض، شکایت و تجدیدنظر خواهی دارد. اصل (۶): مؤدی حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای مالیاتی و اداری را دارد (پورتال رسمی سازمان امور مالیاتی کشور، ۲۰۲۰).

آگاهی مؤدی از حقوق خود و ضرورت اطلاع‌رسانی و حتی آموزش وی در این زمینه بسیار مهم و مورد تأکید صاحب‌نظران است. در این راستا، اداره امور مالیاتی، باید قبل از انجام هرگونه ممیزی و تشخیص مالیات، مؤدی مالیاتی را از حقوق خود آگاه نماید و توصیفی جامع از حقوق مؤدی را برای وی فراهم آورد. رعایت حقوق مؤدیان مالیاتی، به عنوان یکی از نظریه‌های مهم مربوط به مدیریت اخلاق در خدمات دولتی در دیدگاه نوین مدیریت دولتی مطرح شده است. این امر می‌تواند، موجبات اعتماد و همکاری، مشارکت و درنتیجه افزایش میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از دستگاه مالیاتی را فراهم آورد (حسنی و رستمی، ۱۴۰۲: ۱۰۶).

۴-۲. وظایف مؤدیان مالیاتی

در فصل پنجم باب چهارم قانون مالیات‌های مستقیم در مواد ۱۷۷ تا ۱۸۱ سازمان امور مالیاتی کشور وظایف مؤدیان مالیاتی را به شرح زیر بیان کرده است:

۱. مؤدیان مالیاتی بایستی اظهارنامه‌های موضوع قانون مالیاتی‌های مستقیم را که مکلف به تسلیم آن در موعد مقرر (اشخاص حقوقی به مدت چهار ماه پس از پایان سال مالی و اشخاص حقیقی به مدت سه ماه پس از پایان سال شمسی یا همان پایان خردادماه) هستند به تفکیک و با اخذ کد رهگیری از طریق نرم‌افزار الکترونیکی اظهارنامه تسلیم نمایند.
 ۲. در صورتی که مؤدی چندین محل سکونت داشته باشد موظف است یکی از آن‌ها را به عنوان محل سکونت اصلی به اداره امور مالیاتی معرفی کند در غیر این صورت خود اداره امور مالیاتی می‌تواند هر کدام از محل‌های سکونت مؤدی را به عنوان محل اصلی سکونت تلقی کند.
 ۳. مؤدیان مالیاتی موظف‌اند دفاتر، استناد و مدارک و سوابق مالی موضوع ماده ۱۸۱ قانون مالیات‌های مستقیم را جهت رسیدگی در اختیار مأموران مالیاتی و هیئت‌های بازرگانی قرار دهند در غیر این صورت مشمول مجازات و از معافیت‌های مالیاتی منابع مختلف درآمدی سال مورد رسیدگی محروم می‌شوند.
- در کل نظام مالیاتی باید به سمتی برود که سرعت تمکین (پذیرش) داوطلبانه مالیات‌های تشخیصی و افزایش خود اظهاری را گسترش دهد. رعایت حقوق مؤدیان از سوی دستگاه‌های مالیاتی از چنان اهمیتی برخوردار است که این موضوع به عنوان یکی از نظریه‌های مهم مربوط به مدیریت اخلاقی در خدمات دولتی در دیدگاه‌های نوین مدیریت دولتی مطرح گردیده است که این امر می‌تواند موجبات اعتماد و به تبع آن همکاری و مشارکت مؤدیان مالیاتی را فراهم کند (لاؤتن^۱، ۲۰۰۵). به طور کلی حقوق مؤدیان را می‌توان در ۴ دسته به شرح زیر تقسیم‌بندی نمود:
۱. قابلیت اعتبار، شامل: انجام کار یا خدمات ممیزی در زمان معین، نشان دادن حسن نیت خالصانه و تلاش برای حل مشکلات مؤدی، اعمال اصلاحات در اولین زمان و ارائه خدمات در موعد مقرر و همچنین ارائه گزارش فعالیت بدون خطابه مؤدی.

1 Lawton

۲. قابلیت ملموس بودن، شامل: وجود تجهیزات و امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مدرن برای جلوگیری از هرگونه سوءاستفاده، تهیه و تدارک مدارک و مستندات مالیاتی به صورت نظام و رفتار فردی و آراسته مأموران مالیاتی.
۳. اصل پاسخگویی، شامل: حق ارائه توضیحات کامل کارگزار به مؤدى در مورد اقدامات صورت گرفته، ارائه خدمات فوری و تمایل به کمک و تعامل کارگزار به مؤدى و همچین آمادگی پاسخگویی به مؤدى.
۴. اطمینان خاطر و همدلی، در مورد اصل اطمینان خاطر می‌توان به حقوق زیر اشاره کرد: نیاز به رفتار اعتماد ساز کارگزار مالیاتی با مؤدى و ایجاد احساس امنیت مؤدى در مواجهه با سازمان، رعایت ادب در برخورد با مؤدى و وجود دانش کافی کارگزار به منظور پاسخگویی به مؤدى. همچنین در مورد اصل همدلی می‌توان به لزوم توجه فردی و اختصاص ساعت کاری مناسب به مؤدى و همچنین در ک نیاز و تأمین بهترین شرایط برای مؤدى اشاره کرد (خوشحال و خوشحال، ۱۳۹۹).

۵-۲. طرح جامع مالیاتی

سیستم یکپارچه اطلاعات مالیاتی به عنوان قلب و هسته مرکزی نظام مالیاتی محسوب می‌شود و موقیت هر نظام مالیاتی تا حد زیادی در گروه میزان توسعه سیستم اطلاعات مالیاتی آن است (کلاتری بنگر و همکاران، ۱۳۹۲). تنوع در روابط و فعالیت‌های اقتصادی، افزایش مبادلات اقتصادی و استفاده از تکنولوژی‌های جدید در انجام این مبادلات، نظام‌های مالیاتی را در شناسایی دقیق منابع و صاحبان درآمد یا ثروت و نوع و میزان این منابع با مشکل مواجه ساخته است و دیگر نمی‌توان با تکیه بر روش‌های سنتی اطلاعات مربوط به فعالیت‌ها و مبادلات اقتصادی را در دنیا امروز رهگیری کرد و همچنین نظام مالیاتی در فضای عدم وجود نگاه یکپارچه به مؤديان مالیاتی، ضعف اطلاعات مالیاتی و فقدان اشراف اطلاعاتی بر مؤديان قادر به انجام صحیح وظایف قانونی محوله و نیز ارائه خدمات مناسب به مؤديان مالیاتی نبوده که این امر به نوبه خود مسائلی چون نارضایتی مؤديان، عدم تمکین مؤديان، فرار مالیاتی و کاهش درآمدهای مالیاتی را در پی خواهد

داشت (بریس و همکاران^۱، ۲۰۱۶). یک سیستم اطلاعات مالیاتی منسجم که به نحو مطلوبی طراحی و برنامه‌ریزی شده باشد، عامل مؤثری در بهبود روش‌های تشخیص و وصول مالیات، کاهش فرار مالیاتی، کاهش فساد اداری، رفع تبعیض و افزایش کارایی و همچنین عاملی جهت تنظیم دقیق‌تر بودجه محسوب می‌شود. از این‌رو، اغلب کشورهای دنیا در راستای دستیابی به چنین سیستم اطلاعات مالیاتی تلاش نموده‌اند و بسیاری از کشورهای پیشرفته نیز به آن دست یافته‌اند. در کشور ما نیز فقدان یک نظام منسجم، هماهنگ و مکانیزه اطلاعات مالیاتی سبب پدید آمدن شکاف بین ظرفیت بالقوه مالیاتی اقتصاد و ظرفیت بالفعل آن و محروم ماندن از درآمدهای مالیاتی بالاتر شده است، ضمن اینکه وصول همین میزان مالیات نیز هزینه‌های گزاری در تمام ابعاد اعم از هزینه‌های مادی، اجتماعی و اقتصادی برای کشور به همراه داشته است. بر این اساس، طرح جامع مالیاتی مورد توجه تصمیم‌گیران اقتصادی قرار گرفت. با توجه به توضیحات داده شده و توضیحات مندرج در بند «ب» ماده ۵۹ قانون برنامه سوم توسعه، وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف شد نسبت به طراحی و راهاندازی نظام جامع اطلاعات مالیاتی کشور اقدام نماید (بخشی و همکاران، ۱۳۹۷).

سازمان امور مالیاتی کشور در راستای تحقق اهداف برنامه سوم توسعه کشور، موظف به اجرای طرح جامع مالیاتی شده است. به همین منظور دفتر طرح جامع مالیاتی در سال ۱۳۸۴ تأسیس و فعالیت آن زیر نظر ریاست سازمان امور مالیاتی کشور آغاز شد. فاز اول طرح در سال‌های ۱۳۸۳ با برگزاری مناقصه بین‌المللی و به خدمت گرفتن شرکت دولیت^۲ کانادا به انجام رسید. نتیجه مطالعات دولیت نقشه راه برای رسیدن به وضعیت مطلوب با کمترین ریسک ممکن بود. این نقشه راه شامل ۳۲ پروژه است و به لحاظ موضوعی در ۵ محور اصلی شامل نیروی انسانی، زیرساخت، مدیریت طرح، صاحبان منافع و نظام یکپارچه مالیاتی است.

1 Bryce et al

2. Deloitte

در کل می‌توان چنین بیان داشت که طرح جامع مالیاتی یک تغییر رفتار مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است که تمام ارکان سازمان شامل ساختار، فرآیندها، تغییر قوانین و مقررات، فناوری و منابع انسانی را در بر می‌گیرد (دارش و همکاران، ۱۳۹۹).

هدف طرح جامع تغییر نظام سنتی به مدرن و ایجاد تحول در تمامی ابعاد نظام مالیاتی است؛ که در این صورت تمام تعاملات دوسویه مردم با دستگاه مالیاتی غیرحضوری و الکترونیکی می‌شود، به این معنا که دیگر لازم نیست مردم برای استفاده از خدمات مالیاتی به اداره‌های مالیاتی رجوع کنند (سازمان امور مالیاتی کشور، ۲۰۲۰). به طور کلی از مهم‌ترین اهداف اصلی طرح جامع مالیاتی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- **افزایش درآمدهای مالیاتی:** از طریق راهکارهایی مانند جلوگیری از فرار مالیاتی؛ شناسایی مؤدیان جدید مالیاتی و تسریع در فرآیند تشخیص و وصول مالیات؛ ثبت فعالیت‌های اقتصادی اصلی فعالان اقتصادی از طریق ایجاد یک شبکه فراگیر جهت ردیابی مبادلات؛ بررسی‌های دقیق بر روی اطلاعات عملکردی مؤدیان، انتخاب پرونده‌ها جهت ممیزی بر بنای ریسک و نهایتاً اجرای ممیزی پرونده‌های مالیاتی منتخب؛ پیاده‌سازی انواع جدید مالیات (مثل مالیات بر ارزش افزوده) و ...
- **کاهش هزینه‌های اجرایی عملیات مالیاتی:** از طریق گسترش فرهنگ خوداظهاری، تخصیص بهینه منابع، تفویض اختیارات، برونشاری، افزایش کارایی و بهره‌وری در انجام وظیفه و سایر امور؛ کاهش هزینه‌های وصول و افزایش وصول مالیات از طریق تمکین داوطلبانه مؤدیان مالیاتی و تسهیل ارتباط آنان با سازمان و ...
- **افزایش میزان رضایتمندی صاحبان منافع:** از طریق راهکارهایی مانند، مهندسی مجدد فرآیندهای سازمان، اشاعه فرهنگ بهره‌گیری از امکانات فناوری اطلاعات، ایجاد عدالت مالیاتی؛ شامل پیاده‌سازی نظام یکپارچه مالیاتی و ایجاد تغییرات سازمانی لازم در سازمان؛ ارائه سریع‌تر پاسخ به سوالات مؤدیان و درنهایت عرضه خدمات بر خط (Online) به مؤدیان

مالیاتی و ... (شکل ۱)؛ (سازمان امور مالیاتی کشور، (نگاهی به طرح جامع مالیاتی)، ۱۳۹۰: ۱۰-۱۳).



شکل ۱- اهداف اصلی طرح جامع مالیاتی

۶- سیستم مالیاتی هوشمند

سیستم مالیاتی هوشمند یعنی نظامی یکپارچه، داده مبنا، مؤدی محور، مبتنی بر فناوری‌های نوین هوشمند ساز که در آن کارایی و عدالت نظام مالیاتی، تمکین داوطلبانه و پرداخت مالیات به باورها، رفتار و فرهنگ عمومی تبدیل شده است و ضمن افزایش رضایت ذینفعان و شفاف سازی رویدادهای مالی و شفافیت مالیاتی، تأمین اعتبارات هزینه‌ای بودجه عمومی کشور و عدالت اجتماعی را در پی دارد. این نظام مالیاتی دارای شاخصه‌هایی به شرح زیر است:

الف. فرآیندهای هوشمند؛ ب. دسترسی به داده‌های باکیفیت از تمام کنش‌های اقتصادی مؤدیان و مجهز به تکنولوژی علوم داده؛ پ. سیستم‌های خودتطبیق و یادگیرنده و سامانه‌های تحلیلی تصمیم گیر و تصمیم‌ساز؛ ت. حسابرسی مبتنی بر ریسک؛ ج. قوانین و مقررات و ساختار تشکیلات اداری

متناسب با الزامات هوشمندسازی نظام مالیاتی و حکمرانی هوشمند؛ ج. شایسته‌سالاری مدیران و بهره‌مندی از نیروی انسانی توانمند و سازوکارهای انگیزشی مؤثر؛ ح. مؤیدیان آگاه (کامیاب تیموری و همکاران، ۱۴۰۲: ۷۳-۷۴).

هوشمندسازی نظام مالیاتی کشور در دو گام، ۷ طرح و ۵۲ پروژه صورت می‌گیرد. در گام اول، تکمیل مکانیزاسیون و یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی و فرآیندهای مالیاتی (E-TAX) انجام شده و در گام دوم طراحی و استقرار نظام مالیاتی هوشمند (I-TAX) دنبال می‌شود. مجموعه طرح‌های تکمیلی E-TAX و طرح‌های تحقق I-TAX در جدول ۱ ذکر شده است.

جدول ۱. فهرست طرح‌های سه‌گانه هوشمندسازی نظام مالیاتی کشور

ردیف	طرح‌های سه‌گانه	نام طرح
۱	مجموعه طرح‌های تکمیلی E-TAX	طراحی و پیاده‌سازی پایانه‌های فروشگاهی و سامانه مؤیدیان بازنگری، توسعه و تحول معماری سازمانی با رویکرد هوشمندسازی بازنگری، تکمیل و توسعه خدمات الکترونیکی مالیاتی (پنجره واحد خدمات)
۲	مجموعه طرح‌های تحقق I-TAX	هوشمندسازی داده-مبانی نظام مالیاتی با استفاده از تکنولوژی علوم داده توسعه و استقرار نظام خود اظهاری بهجای تشخیص علی‌الرأس (اجرای ماده ۹۷ ق.م)
۳	مجموعه طرح‌های ارتقاء مؤلفه‌های زیربنایی و محیطی و مدیریت پروژه	توسعه و ارتقای فرهنگ مالیاتی و ارتقاء ارتباطات و تعامل مؤثر با ذی‌نفعان و تقویت همگرایی طراحی و استقرار سیستم‌های نوین برنامه‌ریزی و مدیریت منابع و کنترل پروژه‌ها
مأخذ: سازمان امور مالیاتی کشور، ۲۰۲۰		

E-TAX شامل اظهارنامه الکترونیکی^۱، داده‌های الکترونیکی کنش‌های اقتصادی مؤیدیان^۲، فرایند الکترونیکی وصول و حسابداری مالیاتی، فرآیند دادرسی مالیاتی، فرآیند خدمات الکترونیکی مؤیدیان و سیستم یکپارچه اطلاعاتی است. I-TAX نیز شامل تطبیق هوشمند داده‌های

1. E-File
2. E-Accounting

اقتصادی^۱، حسابرسی هوشمند^۲، اظهارنامه پیش‌فرض هوشمند^۳، تکمیل اقلام مندرجات اظهارنامه پیش‌فرض^۴ و فناوری‌های هوشمندسازی است. به طور کلی وضعیت موجود نظام مالیاتی هوشمند E-TAX است و وضعیت مطلوب I-TAX است. افزایش نرخ تمکین داولبلانه و کاهش هزینه‌های تمکین، افزایش باثبات و پایدار سهم مالیات از منابع بودجه عمومی ارتقاء عدالت اجتماعی و ارتقاء اعتماد عمومی و فرهنگ مالیاتی، افزایش شفافسازی رویدادهای مالی و شفافیت مالیاتی، کاهش فرار مالیاتی، بهبود شناسایی مؤدیان جدید، کاهش شکایات مالیاتی و کاهش زمان دادرسی، ارتقاء سلامت اداری، کاهش هزینه‌های وصول، کاهش معوقات مالیاتی، بهبود شناسایی مؤدیان پر ریسک و بهبود توزیع درآمد خروجی‌ها از پیامدهای و مزایایی نظام مالیاتی هوشمند است که نتیجه این عوامل افزایش رضایت مؤدیان مالیاتی می‌شود (سازمان امور مالیاتی کشور، ۱۳۹۹: ۲۳).^۵

یک جزء مهم و اساسی در مدرن سازی و هوشمندسازی نظام مالیاتی، سیستم‌های اطلاعاتی و فرآیندهای مالیاتی یکپارچه است که در طرح جامع مالیاتی مورد توجه قرار گرفته است. سیستم اطلاعاتی یکپارچه، اتو ماسیون فرآیندها و مدیریت یکپارچه عملیاتی را امکان‌پذیر می‌کند. استانداردسازی فرآیندها، مهندسی مجدد فرآیندهای کاری و آماده‌سازی انتقال، نگهداری و مدیریت اطلاعات و داده‌های مرتبط با فرآیندهای مختلف در یک نرم‌افزار و سیستم اطلاعاتی یکپارچه محور اقدامات سازمان در راستای هوشمندسازی محسوب می‌شوند. بدیهی است یک سیستم اطلاعاتی یکپارچه تمامی عملیات و فرآیندهای اصلی نظام مالیاتی را پوشش داده و یکپارچه‌سازی تمام نرم‌افزارها و سامانه‌های اطلاعاتی سازمان از این طریق به طور ساخت‌یافته انجام می‌شود (همان، ۱۶).

-
1. I-Match
 2. I-Audit
 3. I-File
 4. I-Assess

۳. پیشینه پژوهش

در این پژوهش متناسب با موضوع پژوهش به بررسی پژوهش‌های مرتبط در داخل و خارج از کشور پرداخته شده است که در ادامه برخی از مهم‌ترین و مرتبط‌ترین پژوهش‌ها آورده شده است: لگسه^۱ (۲۰۱۴) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «رضایت مؤدیان کسب و کار (مشاغل) از سیستم مالیات در آدیس آبابا، اتیوپی» با استفاده از ابزار پرسشنامه و مصاحبه برای جمع آوری داده‌های پژوهش و روش توصیفی - تحلیلی نشان داد که مؤدیان کسب و کار (مشاغل) از سیستم مالیاتی موجود ناراضی هستند. علاوه بر این یافته‌ها نشان داد که سیستم مالیاتی موجود بسیار پیچیده و ناعادلانه است، برخورد اختیاری مأموران و عدم نظارت در سازمان مالیاتی از نقاط ضعف جدی است که نیازمند انجام برنامه ریزی منسجم در جهت حل مشکلات موجود در این سیستم مالیاتی به وضوح مشاهده می‌شود.

چومسومبت^۲ (۲۰۱۵) در پژوهش با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کاربر از میزان رضایت از تشکیل پرونده مالیات الکترونیکی در بخش دولتی» چنین تیجه می‌گیرد که؛ که چگونگی داده‌ها، کیفیت سیستم از نظر کارایی، کیفیت سیستم از نظر فعالیت مفید و کیفیت خدمات گزارش شده دارای رابطه مثبت و معناداری با رضایت کاربر از پرونده الکترونیکی در شرکت‌های بزرگ و کوچک دارد.

العامدی و رحیم^۳ (۲۰۱۶) در پژوهش خود در پی پاسخ دادن به این سؤال بوده‌اند: چه چیزی باعث افزایش میزان رضایت مؤدیان از استفاده از سیستم‌های مالیات الکترونیکی در سازمان‌های دولتی می‌شود؟ این پژوهشگران با انجام مطالعه بر روی یک نمونه ۱۰۰ تایی چنین بیان می‌دارند که محققان دولت الکترونیک باید با طراحی یک سیستم مالیاتی الکترونیک قوی که در تمام ابعاد پاسخگوی مؤدی بوده تمام مشکلات مربوط به مالیات الکترونیک را حل نمایند و سیستم

1. Legesse

2. Chumsombat

3. Alghamdi, & Rahim

الکترونیکی مالیات باید دارای پشتیان‌های قویی جهت پاسخگویی به مشکلات مؤدیان در زمان‌های مختلف باشد.

ردی و آبای^۱ (۲۰۱۸) در پژوهشی با استفاده از رویکرد توصیفی - تحلیلی به ارزیابی رضایت مؤدیان از ارائه خدمات در دفتر مؤدیان بزرگ اتیوبی پرداخته‌اند. نمونه مورد مطالعه در این پژوهش ۲۹۸ مؤدی مالیاتی بوده است. نتیجه این مطالعه نشان داد که کیفیت خدمات، ابعاد آن و مکانیسم‌های رسیدگی به شکایات با رضایت مؤدیان رابطه مثبت و معناداری دارد. درنتیجه، باید به ابعاد کیفیت خدمات، روش رسیدگی به شکایات و نحوه ارائه خدمات توجه کافی شود تا میزان رضایت مؤدیان در دفتر شعبه افزایش یابد.

تجندر و همکاران^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی میزان رضایتمندی مؤدیان از پرداخت مالیات الکترونیک در کشور مالزی پرداخته‌اند. روش تجزیه و تحلیل مورد استفاده در این پژوهش رگرسیون خطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS بوده است. نمونه آماری پژوهش شامل ۱۰۵ نمونه از چهار شهر جاکارتا، سورابایا، سمننگ و دنپاسار است. نتایج پژوهش بیانگر آن است که ارتقای سیستم مالیاتی الکترونیکی همانند ایجاد پرونده‌های الکترونیک، صورتحساب‌های الکترونیکی، ثبت‌نام‌های الکترونیکی و ... علاوه بر افزایش میزان رضایتمندی مؤدیان در پرداخت مالیات باعث ایجاد نگرش مثبت در مؤدیان و افزایش شفافیت می‌شود.

ماسونگا و همکاران^۳ (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان «کیفیت سیستم مالیات الکترونیکی و تأثیر آن بر سازگاری مالیاتی (شواهدی از مالیات‌دهندگان در تانزانیا)» با جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از ۳۱۳ مؤدی با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه در سه منطقه در تانزانیا، یعنی دارالسلام، موانزا و آروشا نشان دادند که؛ که قصد رفتاری (درجه‌ای که فرد برای انجام یا عدم انجام برخی از رفتارهای مشخص آینده برنامه‌ریزی آگاهانه کرده است تعریف می‌کنند) برای استفاده از سیستم

1. Reddy & Abay
2. Tjondro et al
3. Masunga et al

مالیات الکترونیکی بیشترین تأثیر را بر پذیرش مالیاتی دارد؛ بنابراین، کیفیت خدمات و اطلاعات تأثیر باورنگردنی در ایجاد اشتیاق برای پذیرش و استفاده از سیستم مالیات الکترونیکی دارد که پذیرش مالیاتی را بهبود می‌بخشد. با این حال کیفیت سیستم مالیاتی تأثیر قابل توجهی بر پذیرش مالیاتی نشان نداده است.

صمدی و نظریان (۱۳۹۲) در پژوهش خود با طراحی پرسشنامه‌ای ۳۲ سوالی و انتخاب نمونه آماری ۳۸۴ نفری از مؤديان مالياتي (در اداره کل امور مالياتي مرکز تهران) به بررسی ميزان رضایتمندی مؤديان مالياتي (مشتريان) در ۵ بعد: روند انجام کار، کارآبي کارمندان، انتظارات مشتريان، فرهنگ سازمانی و قوانین و مقررات پرداخته‌اند که نتایج اين پژوهش بيانگ آن است که اداره کل امور مالياتي مرکز تهران هنوز نتوانسته است ميزان رضایتمندی مؤديان مالياتي را از عملکرد خود به حد قابل قبول برساند؛ بنابراین در اين زمينه نيازمند برنامه‌ريزي اصولي بر پايه انتظارات مؤديان است.

نوروزی و شکرچی زاده (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای در اداره کل امور مالياتي شميرانات به شناسایی عوامل اثرگذار بر رضایت مؤديان مالياتي پرداخته‌اند. در اين تحقیق، محققان ضمن استفاده از پرسشنامه محقق ساخته، از روش نمونه‌گیری تصادفي ساده برای مشخص نمودن نمونه استفاده کرده‌اند. در مرحله اول پس از توزيع و جمع آوري (پس از تكميل) پرسشنامه‌ها تجزيه و تحليل آن‌ها با استفاده آزمون T استيودنت مورد بررسی قرار گرفته است، نتایج حاکي از اين است که از ميان ۵ بعد مورد بررسی ۳ بعد (انتظارات مشتريان، کارآبي کارکنان و قوانین و مقررات) داراي اثرات مثبت و مطلوب بر ميزان رضایتمندی مؤديان هستند. همچنین ۲ بعد (انجام کار و فرهنگ سازمانی) تأثیر مطلوبی بر ميزان رضایتمندی مؤديان مالياتي نداشته‌اند.

ذکري و لايق گيگلو (۱۳۹۷) در پژوهشي خود در اداره کل امور مالياتي شمال تهران، ميزان رضایتمندی مؤديان مالياتي را از خدمات مشاوری مورد بررسی قرار داده‌اند. روش نمونه‌گیری در اين پژوهش نمونه‌گیری در دسترس بوده که بر اين اساس تعداد ۳۸۴ نمونه از جامعه مؤديان اداره کل مربوطه انتخاب، سپس پرسشنامه‌ای ساختارمند متشکل از سوالات بسته پس از تائيد روایي و

پایایی آن، جهت گردآوری اطلاعات مدنظر طراحی و توزیع گردید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های پژوهش فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آزمون‌های آماری و معادله‌یابی ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌های این پژوهش مطرح کننده رابطه مثبت و قوی میان کیفیت خدمات مشاوره‌ای و افزایش رضایتمندی مؤدیان در اداره کل امور مالیاتی شمال تهران است.

غیور باغبانی و همکاران (۱۳۹۹) با انجام مطالعه‌ای در سازمان امور مالیاتی شهر مشهد به بررسی میزان اثرگذاری کیفیت خدمات فناورانه بر رضایتمندی مؤدیان مالیاتی با توجه به میانجی اعتقاد پرداخته‌اند. این پژوهش در زمرة مطالعات کاربردی قرار داشته که بر اساس نحوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهش با استفاده از روش استدادی و میدانی (پرسشنامه شامل ۲۹ سؤال که روایی و پایایی آن تائید شده است) گردآوری شده است. روش نمونه‌گیری پژوهش، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده (۳۸۵ نفر از مؤدیان) بوده است. در این پژوهش با بهره‌گیری از نرم‌افزار لیزرل و روش معادلات ساختاری (SEM) داده‌های آماری جمع‌آوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیکی به ترتیب با ضرایب مسیر 0.23 و 0.74 بر رضایت مؤدیان مالیاتی و اعتقاد تأثیر دارد. اعتقاد نیز با ضریب مسیر 0.62 بر رضایت مؤدیان مالیاتی مؤثر است.

به‌طور کلی سنجش و ارزیابی میزان رضایت مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی در مطالعات مختلف به دلیل اینکه باعث شناسایی نگرش و نقاط ضعف و قوت طرح جامع از دیدگاه مؤدیان مالیاتی می‌شود؛ عاملی برای برنامه‌ریزی در جهت برطرف کردن این نقاط ضعف است، درنتیجه می‌تواند در برقراری عدالت مالیاتی، تسهیل فرآیندها و کاهش هزینه‌های تمکین و پرداخت مالیاتی، خدمات الکترونیکی به مؤدیان و تکریم آنان و نهايتاً پيشرفت اقتصادي کشور مؤثر واقع شود.

بررسی پیشنهادهای انجام شده بیانگر آن است که رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی و کمیت و کیفیت آن در پژوهشی مستقل انجام نگرفته است (شکاف مطالعات) و تنها در مطالعات اندکی رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از خدمات الکترونیکی و فناورانه مورد بررسی قرار گرفته است. بنابراین در این مقاله سعی شده است علاوه بر سنجش رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی، از تکنیک کانو که تکنیک مناسب در جهت بررسی و مطالعه رضایتمندی مشتریان و کاربران در سازمان‌های مختلف است، استفاده شود. لذا می‌توان گفت مطالعه حاضر اولین مطالعه در زمینه ارزیابی رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی با استفاده از تکنیک کانو است.

۴. روش‌شناسی

روش انجام پژوهش حاضر بر اساس هدف، کاربردی به شمار می‌رود، زیرا نتایج حاصل از آن می‌تواند در تصمیمات و تفکرات کارفرمایان و مدیران مورد استفاده قرار گیرد (تسانی و رجبی، ۱۳۹۷)؛ همچنین بر اساس روش، پژوهش حاضر از نوع پیمایشی و توصیفی - تحلیلی است. بی‌شک هر پژوهشی باید دارای محدوده‌ی زمانی مشخص باشد تا پژوهشگر در طول پژوهش تمامی عوامل اثرگذار و تأثیرپذیر را تحت نظر داشته باشد و رابطه آن‌ها را بسنجد و در شرایط متعارف بتواند نتایج را بسط و توسعه دهد، دوره زمانی پژوهش حاضر سال ۱۴۰۰ است. همچنین قلمرو مکانی پژوهش سازمان امور مالیاتی کشور (مؤدیان بزرگ) است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهش از دو روش اسنادی و میدانی استفاده شده است.

(الف) روش اسنادی: عمدتاً تکنیک مورد استفاده در این روش فیش‌برداری است همچنین از طریق مراجعه به سایت‌های اطلاعاتی و کتابخانه‌ها دیدگاه‌ها و نظریات مختلف مربوط به پژوهش برای محقق در زمینه‌های مختلف به دست آمده است. (ب) روش میدانی: فنون مورد استفاده در این روش بنا بر چیستی موضوع پژوهش شامل: مصاحبه، مشاهده عینی و پرسشگری است که در پایان پس از دسته‌بندی، اطلاعات جمع‌آوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری داده در این پژوهش با توجه به هدف پژوهش، پرسشنامه است؛ بنابراین پرسشنامه‌ای محقق ساخته بر اساس مطالعات نظریات مختلف در زمینه رضایتمندی مؤدیان و طرح جامع و همچنین نظرات کارشناسان و خبرگان مربوط به طرح جامع و امور مالیاتی طراحی شد که در ابتدا با بهره‌گیری از نظرات صاحب‌نظران در مورد محتوی سؤالات پرسشنامه آیا سؤالات پرسشنامه در راستای اهداف تحقیق است و توانایی بررسی اهداف تحقیق را دارد، روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. (بدین صورت که ابتدا پرسشنامه مقدماتی بر اساس مؤلفه‌ها و متغیرهای پژوهش تدوین و در اختیار چند صاحب‌نظر مربوط به موضوع پژوهش قرار داده می‌شود، سپس با جمع‌بندی نظرات احتمالاً بعضی سؤالات از پرسشنامه حذف و چند سؤال دیگر نیز به پرسشنامه اضافه گردد و پرسشنامه نهایی تدوین گردد. لذا بر این اساس این پرسشنامه دارای روایی خواهد بود)، همچنین پایایی پرسشنامه حاضر با استفاده از روش آلفای کورنباخ مقدار ۰/۰۵۵ به دست آمد چون آلفای به دست آمده بیشتر از ۰/۶۷ (مقدار حداقلی قابل قبول برای پایایی پرسشنامه) است می‌توان پایایی پرسشنامه را مناسب قلمداد کرد (کورنباخ و شویلسون^۱، ۲۰۰۴).

همچنین جامعه آماری پژوهش حاضر شامل مؤدیان مراجعه کننده به سازمان امور مالیاتی کشور (مؤدیان بزرگ) که شامل ۱۰۲۰ نفر اشخاص حقوقی می‌باشند، است. ازین‌رو در پژوهش حاضر به دلیل مشخص بودن تعداد دقیق جامعه آماری و انتخاب نمونه با سطح اطمینان مطلوب نسبت به میانگین برآورد شده از ویژگی صفت مورد مطالعه در جامعه؛ جهت برآورد حجم نمونه از روش کوکران استفاده شده (حافظ نیا، ۱۳۹۸) و نهایتاً تعداد ۲۸۰ مؤدی به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند.

$$n = \frac{t^2 pd/d^2}{1 + \frac{1}{N}(\frac{t^2 pd}{d^2} - 1)} \quad (1)$$

1. Cronbach & Shavelson

۲. مراجعه به بخش فناوری اطلاعات اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ (۱۴۰۰)

که در این معادله: n : اندازه نمونه N : اندازه جمعیت یا جامعه، p : درصد پراکنش ویژگی در جامعه (نسبت افرادی که دارای صفت مورد بررسی هستند). q : درصد افرادی که آن ویژگی در جامعه را ندارند. d : اختلاف نسبت حقیقی ویژگی در جامعه با مقدار برآورد پژوهشگر برای بدن آن ویژگی در جامعه است که بیشترین نسبت آن $0/05$ است و صحت انتخاب نمونه به آن وابسته است. t : مقدار شاخص در توزیع نرمال (توزیع نرمال مربوط به منحنی گاووس) است که از جدول مربوطه در سطح احتمال مورد نظر به دست می‌آید (حافظ نیا، ۱۳۹۸). با توجه به اینکه در روش کوکران مقدار خطأ در نمونه‌گیری تحت کنترل است می‌تواند به عنوان مناسب‌ترین روش نمونه‌گیری معرفی گردد و تعداد نمونه‌های انتخاب شده را توجیه نماید.

۴-۱. مدل سنجش رضایتمندی مؤدیان

به طور کلی در زمینه ارزیابی و سنجش میزان رضایتمندی مشتریان و ارباب‌رجوع از یک محصول، خدمت یا روند انجام یک پروژه مدل‌های مختلفی همانند شاخص ملی رضایت مشتری در سوئیس، مدل شاخص رضایت ارباب‌رجوع مدیریت کیفیت اروپا، مدل شاخص رضایت ارباب‌رجوع در آمریکا، مدل شاخص ملی رضایت ارباب‌رجوع در مالزی 2000 ، شاخص رضایت مشتری و رضایت کارکنان مانوئل و پدرو 2001 ، مدل سروکوال، مدل کانو و ... وجود دارد (صادقی و همکاران، ۱۳۸۸). که در این پژوهش مدل کانو با توجه به مزایایی زیر جهت بررسی میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی انتخاب شده است:

- ویژگی‌ها و خصوصیات محصولات و خدمات بهتر فهمیده و در کم می‌شوند. معیارهایی از محصولات و خدمات که حداکثر اثرات را بر روی رضایتمندی افراد دارند شناسایی می‌شوند و از دسته‌بندی ویژگی‌های و خصوصیات خدمات به ابعاد اساسی، عملکردی و انگیزشی می‌توان برای تمرکز و تأیید بر هر یک از آن‌ها استفاده نمود.
- اولویت‌بندی توسعه کالاهای و خدمات، همانند برنامه‌ریزی جهت بهبود الزامات اساسی در صورتی که قبلاً در اولویت رضایتمندانه‌ای قرار داشته باشند، خیلی ارزشمند نیست اما ارتقاء

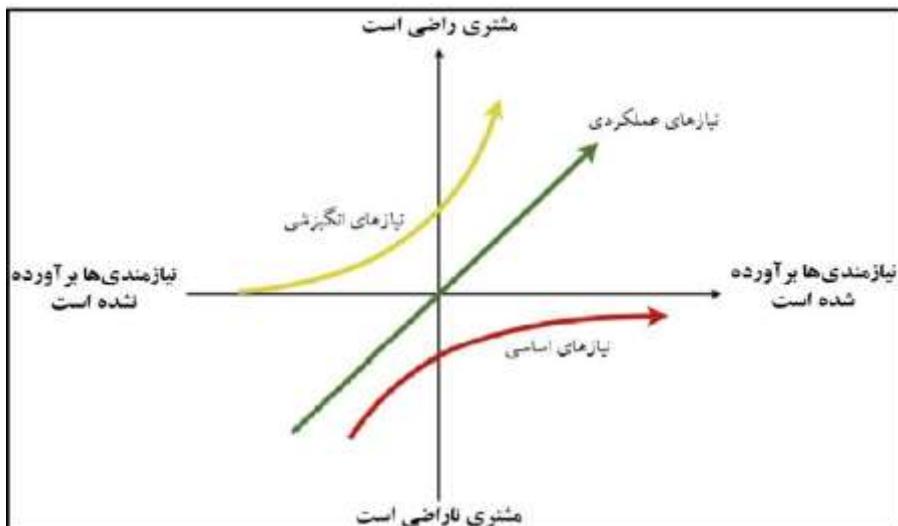
- الزامات عملکردی و انگیزشی به دلیل اثرات حداکثری در ادراک از کیفیت کالا و خدمات و درنتیجه در سطح رضایت افراد مناسب‌تر است.
- نیازمندی به کمترین محاسبات پیشرفته ریاضی و گردآوری سریع اطلاعات مورد نیاز از دیگر مزیت‌های مدل کانو است (بهیتاچریا و رحمان^۱، ۲۰۰۴).
 - احتمالاً شناسایی الزامات انگیزشی ایجاد کننده تمایز زیادی برای تولید کننده است؛ زیرا محصولاتی (خدمات) که ویژگی‌های الزامات اساسی و عملکردی را ارضاء نمایند همانند و یکسان هستند درنتیجه به آسانی قابل تمویض با هم‌دیگر می‌باشند (مشتریان نسب به محصولات و تولیدات احساس وفاداری نخواهند کرد).
 - درنهایت از طریق مدل کانو می‌توان به میزان اهمیت مربوط به ویژگی‌های کالاهای و خدمات در میزان رضایتمندی مشتری پی برد؛ درنتیجه در مراحل اولیه تولید محصولات می‌توان از این ویژگی‌ها به عنوان پیش‌زمینه استفاده نمود (تان و پاویترآ^۲، ۲۰۰۱).

۴-۲. مدل کانو

نوریاکی کانو در پایان دهه هفتاد در قرن ۲۰، از دانشکده ریکا در توکیو مدلی را طراحی کرد که امروزه در بیشتر الگوهای رضایت مشتریان مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حالی که اکثربت تعاریف گذشته مربوط به کیفیت، تک‌بعدی بود، کانو در مدل مطرح شده خود احتیاجات مشتریان یا به عبارت دیگر ویژگی‌های کیفی محصول‌ها را به ۳ گروه تقسیم کرد و هر ۳ نوع احتیاجات را در یک نمودار دو بعدی ارائه داد (شکل ۲)، رابطه الزامات (کیفیت) در دو محور، سه تعریف مخصوص از الزامات را به کانو نشان داد که شامل الزامات اساسی (الزامات اساسی و مورد

1. Bhattacharyya & Rahman
2. Tan and Pawitra

انتظار)، الزامات عملکردی (الزامات عملکردی و تک بعدی) و الزامات انگیزشی (الزامات انگیزشی و جذاب)^۱ است.



شکل ۲- مدل رضایت مشتری کانو

۱. الزام‌های اساسی (Basic Quality): گروه اول ویژگی‌های مدل کانو، الزام‌های (نیازهای) اساسی است. این الزام‌ها، ویژگی‌های عمدی و اولیه‌ای هستند که وجود آن‌ها در هر کالا یا خدمتی ضروری است و برای مشتریان این خصوصیت‌ها بدیهی هستند طوری که مشتریان در نیازستنی‌ها، این نیازها را عنوان نمی‌کنند، چراکه فرض بر وجود آن‌ها دارند. بنابراین چنانچه این نیازها برآورده نشوند، موجب نارضایتی شدید مشتریان می‌شود؛ اما ارائه و برآورده این نیازها در خدمات، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود. بنابراین وجود این نیازها ضروری و فقدان آن دارای اثرات منفی بر میزان رضایتمندی مشتریان دارد.

الزام‌های عملکردی (Performance Quality): گروه دوم که دارای رابطه مستقیمی با رضایتمندی مشتریاند، بیانگر الزام‌های (نیازهای) عملکردی هستند. بدین صورت که رفع و ارضای این نیازها برای مشتری به طور خطی باعث افزایش میزان رضایت مشتریان می‌شود و بالعکس (عدم رفع این نیازها موجب نارضایتی مشتریان می‌شود). مشتریان صرحتاً وجود این نیازها در کالا و خدمات را ضروری و تائید کرده‌اند و درواقع بیشترین بخش اطلاعات مربوط به نیازستنی‌ها را نیازهای عملکردی مشتریان تشکیل می‌دهد.

الزام‌های انگیزشی (Attractive Quality): این دسته از الزام‌ها (نیازهای) بیانگر خصوصیاتی از محصول‌ها یا خدمات می‌باشد، که مشتریان در زمان استفاده به آن‌ها بی‌توجهاند و در فرایند سنجش نیازها به آن‌ها اشاره نمی‌کنند، درنتیجه عدم پاسخ به این گروه از نیازهای، باعث ایجاد نارضایتی در مشتریان نمی‌شود، اما برطرف کردن و ارائه این نیازها سبب ایجاد رضایتمندی بالایی در مشتریان می‌شود و تمایل به استفاده از محصول یا خدمات را در سطح قابل قبولی افزایش می‌دهد.

(Zaki et al, 2016: 641)

تحلیل شکل ۲ بیانگر آن است که؛ درجه رضایتمندی مشتری (افراد) در محور عمودی و درجه ارائه الزام کیفی مدنظر مشتری در محور افقی را نشان می‌دهد. حداکثر رضایت مشتریان و نارضایتی مشتریان در بالاترین و پایین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار قرار دارد. زمانی مشتری در حالت تعادل از نظر رضایت و نارضایتی قرار دارد که محور افقی و عمودی با هم تلاقی داشته باشند. بخش راست محور افقی، نشان‌دهنده محلی است که الزام کیفی مدنظر مربوط به محصول کاملاً ارائه شده است و سمت چپ محور افقی، محل ارائه محصولی است که فاقد ویژگی‌های کیفی است و الزام کیفی مدنظر به هیچ عنوان در محصول یا خدمت وجود ندارد. در حقیقت مدل کانو نیازها و مشخصه‌های مربوط به کیفیت هر محصول یا خدمت را به سه گروه دسته‌بندی می‌نماید. که هر دسته یک نوع خاص از نیازهای مشتری را نشان می‌دهند (جدول ۲)، (طاهری کیا و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۹).

جدول ۲- بخش‌بندی الزام‌های کانو

خدمات	وجود داشتن الزام	نبودن الزام
کیفیت (الزام‌های) اساسی	بی توجهی	ناخشنودی
کیفیت (الزام‌های) عملکردی	خشنودی	ناخشنودی
کیفیت (الزام‌های) انگیزشی	خشنودی	بی توجهی

پرسشنامه کانو، وسیله و ابزار مؤثری جهت دسته‌بندی الزام‌ها (متغیرها) در مدل کانو است. سوال‌های مطرح شده در این پرسشنامه به صورت سؤالات مثبت و منفی برای هر کدام از خصوصیت‌ها طراحی می‌شود. کانو برای دریافت و شناسایی نیازهای کیفی مؤدیان از رویکرد ساده، متشکل از سؤالات دوگانه (سؤالات مثبت و منفی) استفاده می‌کند. سؤال نخست (مثبت و مطلوب)، بیانگر واکنش مؤدی در صورت در نظر گرفته شدن یک ویژگی در کالا یا خدمت است. سؤال دوم (منفی و نامطلوب)، نیز واکنش مؤدی در صورت در نظر گرفته نشدن همان خصوصیت در کالا یا خدمت است. در این پرسش‌نامه هر کدام از خواسته‌ها پس از دسته‌بندی در یکی از سه گروه: اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار می‌گیرند. با گردآوری پاسخ دو سؤال در

جدول ارزیابی کانو، خصوصیات مربوط به کالا یا خدمت را می‌توان دسته‌بندی نمود. جدول ۳

نحوه ارزیابی و دسته‌بندی خواسته‌های مشتری با پرسش‌نامه را نشان می‌دهد:

جدول ارزیابی کانو

					اگر خدمات (محصول) ویژگی مدنظر را داشته باشد، شما چه احساسی درباره آن خواهید داشت؟ (نامطلوب و منفی)	احساسی درباره آن خواهید داشت؟ (مطلوب و مثبت)
O	A	A	A	Q	مورد پسند من است	
M	I	I	I	R	الزامی است	
M	I	I	I	R	تفاوت چندانی ندارد	
M	I	I	I	R	سازگار شوم	
Q	R	R	R	R	ترجیح می‌دهم نباشد.	

مأخذ: یافته‌های پژوهش

بر اساس جدول ۳ می‌توان جواب‌های دوگانه مربوط به هر سؤال را درنهاشت تنها به یک پاسخ تبدیل نمود؛ بنابراین طبق این جدول جواب‌های مربوطه در ۶ گروه طبقه‌بندی می‌شوند. علامت O ویژگی‌های عملکردی را نمایش می‌دهند؛ ویژگی‌های اساسی به وسیله علامت M و ویژگی‌های انگیزشی و جذاب کالا و خدمات را علامت A به نمایش می‌گذارند. سه ویژگی مطرح شده بیانگر همان سه ویژگی اصلی مربوط به مدل کانو هستند و درنهاشت باید این سه ویژگی اصلی از مدل کانو استخراج شوند. سه ویژگی دیگر مربوط به این جدول به وسیله حروف انگلیسی I، Q و R نشان داده می‌شوند. بر این اساس زمانی که مشتری سؤال مطرح شده را خوب درک نکرده باشد و آن را نفهمیده باشد (مشتری درباره این ویژگی) شک دارد از Q استفاده می‌شود (از مواردی که در این حیطه قرار می‌گیرد صرف نظر خواهد شد). همچنین I نشان‌دهنده آن است که برای مشتری وجود یا نبودن ویژگی در محصول تفاوت چندانی ندارد و نسبت به آن بی‌توجه است (این مورد جهت محاسبه ضریب رضایت و عدم رضایت کاربرد دارد و در نتایج نهایی از آن صرف نظر خواهد شد)، درنهاشت R نیز نشان‌دهنده نظر مخالف مشتری نسبت به طراح

پرسشنامه است، یعنی ویژگی که مثبت برای کالا یا خدمات مطرح شده است باید به شکل منفی و نامطلوب طرح شود و بالعکس (مواردی که نبود آنها بر بودنشان مرجع است و از آنها صرف نظر می‌شود)؛ بنابراین با انجام مراحل مطرح شده در مدل کانو و سپس مشخص کردن هر کدام از عوامل از نظر اساسی، عملکردی و انگیزشی، حال باید ضریب رضایتمندی سنجیده شود هدف ضریب رضایتمندی بررسی این موضوع است که آیا ایجاد یک ویژگی خاص در کالا و خدمات باعث رضایتمندی مشتریان می‌شود یا فقط عاملی برای جلوگیری از میزان نارضایتی است.

یکی از ملاحظاتی که در مدل کانو در جهت بررسی رضایتمندی مؤدیان مطرح است این مورد است که نتایج ارائه شده توسط پرسشنامه مدل کانو تمایل به ارائه نتایج کمی (عددی) دارد که نمی‌تواند «چرایی» پشت داده‌ها را کشف کند. بنابراین ممکن است به تحقیقات بیشتر برای کاوش بیشتر در نتایج نیاز باشد. که در این مورد تحلیل‌های مربوط به پرسشنامه با دقت نظر خاص و با مشورت متخصصان مربوطه انجام گرفته است.

در واقع شیوه تحلیل در مدل کانو، تعیین کننده‌ی الزاماتی است که برای مؤدیان مالیاتی اولویت بیشتری دارند. الزامات خدمت را ارتقاء می‌دهد و با استفاده از آن می‌توان ویژگی‌هایی که تأثیر بیشتری در رضایت مؤدیان مالیاتی دارند را تشخیص داد. به ویژه هنگامی که نیاز به مقایسه وجود داشته باشد، راهنمایی‌های مفیدی را ارائه می‌دهد. همچنین این مدل می‌تواند با تشخیص ویژگی‌های جذاب در افزایش تمايز خدمت، کمک کننده باشد، زیرا ویژگی‌های جذاب برای پیروزی در رقابت، کلیدی و مهم هستند. با توجه به اینکه این مدل دیدگاه خاصی در دسته‌بندی خدمات و سنجش میزان رضایت مؤدیان مالیاتی دارد، قابلیت تطابق مناسبی با فضای خدماتی سازمان امور مالیاتی را داراست، و در ک بهتری از میزان رضایت مؤدیان مالیاتی از خدمات مختلف سازمان امور مالیاتی و امکان اولویت‌بندی نزدیک‌تر به واقعیت را فراهم می‌آورد. علاوه بر این موارد مدل کانو مدلی نظری و مفهومی است که از اعتبار بیشتری نسبت به مدل‌های

عینی برخوردار است. به این ترتیب در پژوهش حاضر، مدل نظری دسته‌بندی خدمات بر اساس مدل سنجش رضایت کانو قرار گرفته است.

ازین رو دلیل استفاده از مدل کانو در این پژوهش، درک نیازهای مؤدیان مالیاتی و اثرات آن روی میزان رضایت مؤدیان است. بر این اساس پژوهشگران در زمینه استفاده از مدل کانو بر این باور هستند که برای رسیدن به رضایت مؤدیان مالیاتی، سازمان‌های مربوط همانند سازمان امور مالیاتی باید ضمن شناسایی نیازهای مربوط به مؤدیان مالیاتی بهترین راه را برای پاسخگویی به نیازها انتخاب کنند که رضایت آنها را تحت تأثیر قرار دهد، درواقع خدمات و محصولات هر سه نیاز را باید به مشتریان ارائه دهنده فقط چیزی که مشتری نام می‌برد.

۵. تجزیه و تحلیل نتایج

۱-۵. یافته‌های توصیفی

مهم‌ترین ویژگی‌های جمعیت شناختی عبارت‌اند از سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و ...، از آنجاکه ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد مدام در حال تغییر است، نیازها و انتظارات افراد درنتیجه میزان رضایتمندی از خدمات نیز همراه با این تحولات تغییر می‌کند. سازمان امور مالیاتی و سایر ارگان‌های مربوطه همیشه باید تأثیر این تغییرات را میزان رضایتمندی مؤدیان خود مورد بررسی و مطالعه قرار دهنده؛ چراکه شناسایی انتظارات مؤدیان باعث ارائه خدمات باکیفیت بهتر به آنها شده و رضایت آنها را در پی خواهد داشت و این رضایت به نوبه‌ی خود وفاداری مؤدیان و میزان تمکین به سازمان و درنهایت موفقیت هرچه بیشتر برای سازمان را به ارمغان خواهد آورد.

بر اساس یافته‌های توصیفی حاصل از پرسشنامه از ۲۸۰ مؤدی که به پرسشنامه پاسخ داده‌اند ۷۰ درصد مرد (۱۹۶ نفر) و ۳۰ درصد زن (۸۴ نفر) بوده‌اند. همچنین بیشترین میانگین سنی مؤدیان مربوط به گروه سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال (۳۴ درصد) و کمترین گروه سنی متعلق به گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال (۱۷ درصد) است. بررسی وضعیت تحصیلات مؤدیان بیانگر آن است که بالغ بر ۵۰

در صد مؤذیان دارای مدرک کارشناسی ارشد و تنها حدود ۵ درصد از مؤذیان دارای مدرک کارشناسی و پایین‌تر از آن بوده‌اند. بیشترین تعداد مؤذیان مالیاتی (۸۱ درصد) بیان داشته‌اند که به مدت دو سال و بیشتر است که از طرح جامع مالیاتی استفاده کرده‌اند همچنین تنها ۱۷ درصد به مدت کمتر از یک سال از سامانه طرح جامع استفاده کردند و ۲ درصد هم در این مورد اظهار نظر نکرده‌اند. تعداد ۶۹ نفر دارای سمت کارشناس، ۸۷ نفر سمت مدیر مالی، ۱۴ نفر معاون اداره، ۱۵ نفر رئیس اداره، ۴۹ نفر دارای سمت کارشناس ارشد و مابقی مؤذیان (۴۶ نفر) اظهار نظر نکرده‌اند.

۲-۵. یافته‌های استنباطی پژوهش

چنانچه قبلاً ذکر شد جهت شناسایی انواع متغیرهای پژوهش (اساسی، عملکردی و انگیزشی) و تحلیل میزان ضریب رضایت و نارضایتی متغیرهای پژوهش از مدل کانو استفاده شده است. ابزار مورد استفاده در این پایان‌نامه پرسشنامه تعدیل شده زوجی «کانو» بود. از طریق این پرسشنامه و به منظور طبقه‌بندی خواسته‌های مؤذیان مالیاتی، یک سؤال مثبت (عملکردی) مطرح شد، به فرض مثال «طرح جامع مالیاتی باعث ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی شده است» برای مؤذی مالیاتی طیف «لیکرت» پنج گزینه‌ای از بسیار موافق (۱)، موافق (۲)، نظر خاصی ندارم (۳)، مخالفم (۴) و کاملاً مخالفم (۵) در نظر گرفته شده است تا گزینه موحد نظر را انتخاب نمایند. همچنین یک سؤال منفی (غیر عملکردی)، مانند: «طرح جامع مالیاتی باعث پیچیده شدن فرایندهای مالیاتی شده است» طراحی شده است که این سؤال نیز بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت است (جدول ۴).

جدول ۴- نمونه سؤال طراحی شده در پرسشنامه

عملکردی	طرح جامع مالیاتی باعث ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی شده است	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً
غیر عملکردی	طرح جامع مالیاتی باعث پیچیده شدن فرایندهای مالیاتی شده است	کاملاً موافق	موافق	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً
عملکردی	ماخذ: یافته‌های پژوهش	موافق	موافق	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً

در ادامه جهت اجرای مدل کانو گزینه‌های انتخابی مؤدیان از طریق پرسشنامه را با جدول شماره ۳ که جدول ارزیابی مدل «کانو» است، مطابقت می‌دهیم. این جدول بدین صورت کاربرد دارد که به فرض مثال، اگر مؤدی در سؤال مثبت، گزینه «کاملاً موافقم» و در سؤال منفی، گزینه «کاملاً مخالفم» را انتخاب کرده باشد انتخاب پاسخ‌دهنده یک خواسته عملکردی (O) در نظر گرفته می‌شود (شکل ۳).

۱- پرسشنامه

جواب	سوال	نوع سوال
کاملاً موافقم	طرح جامع مالیاتی باعث ساده‌سازی فرآیندهای مالیاتی شده است	عملکردی (مثبت)
موافقم		
نظری ندارم	طرح جامع مالیاتی باعث شدن فرآیندهای مالیاتی شده است	غیر عملکردی (منفی)
مخالفم		
کاملاً مخالفم		

۲- جدول ارزیابی

ویژگی مورد نظر	ویژگی مورد نظر
۵	۱
*	۷
۳	۹
۴	۸
۶	۰

۳- جدول نتایج

R	Q	I	A	O	M	ناتیج
عملکردی	سوال برانکس	سوال	بن تفاوت	بنگزیدن	عملکردی	اساسی
					۱	۱
						۲
						...

شکل ۳- نحوه امتیازدهی به سؤالات زوجی در مدل کانو

پس از جمع آوری داده‌ها، هر ویژگی طرح جامع مالیاتی که پاسخ‌دهنده تعیین نموده است از طریق میزان تکرار (درصد فراوانی) مورد بررسی قرار گرفت؛ بنابراین در تعریف طبقه‌بندی ویژگی خدماتی، هر گروهی که دارای بالاترین تکرار در بین ۳ طبقه (اساسی، عملکردی و انگیزشی) باشد به عنوان شناساگر شناسایی می‌شود. به عنوان مثال در ویژگی شماره یک از ۲۸۰

نفر، تعداد ۲۷ نفر این ویژگی را اساسی، ۷۶ نفر این ویژگی را عملکردی و ۲۶ نفر این ویژگی را انگیزشی قلمداد کرده‌اند. از آنجا که تعداد بیشتر مؤذیان (۷۶ نفر) این ویژگی را عملکردی معرفی کرده‌اند درنهایت ویژگی «طرح جامع مالیاتی باعث ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی شده است» به عنوان عملکردی در نظر گرفته می‌شود. به همین طریق سایر ویژگی‌ها نیز طبقه‌بندی می‌شود. (مثلاً ویژگی شماره ۲ یعنی طرح جامع مالیاتی موجب تسریع در فرآیند تهاتر و استرداد شده است، به دلیل اینکه ۱۲۵ نفر این ویژگی را اساسی تعریف کرده‌اند و این مورد دارای بیشترین درصد فراوانی بوده (۴۴/۶ درصد) درنهایت ویژگی شماره ۲ به عنوان یک ویژگی اساسی در نظر گرفته می‌شود) به‌طور کلی درنهایت بر اساس جدول از ۲۱ ویژگی (متغیر) مربوط به رضایتمندی مؤذیان از طرح جامع مالیاتی، ۱۱ مورد اساسی، ۶ مورد عملکردی و ۴ مورد انگیزشی می‌باشند. نتایج مربوط به این تحلیل در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵- طبقه‌بندی متغیرها (ویژگی‌های) مطرح شده در زمینه رضایتمندی مؤذیان از طرح جامع

سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع						
R	Q	I	A	O	M	
۲۸	۱۶	۱۰۷	۲۶	۷۶	۲۷	۱- طرح جامع مالیاتی باعث садه‌سازی فرایندهای مالیاتی شده است
۱۰	۵.۷	۳۸.۲	۹.۳	۲۷.۱	۹.۶	درصد فراوانی
۶	۶	۱۱۷	۱۵	۱۱	۱۲۵	۲- طرح جامع مالیاتی موجب تسریع در فرآیند تهاتر و استرداد شده است.
۲.۱	۲.۱	۴۱.۸	۵.۴	۳.۹	۴۴.۶	درصد فراوانی
۱۴	۶	۱۰۳	۱۹	۹	۱۲۹	۳- وجود بستر مناسب برای اعتراضات در سامانه طرح جامع
۵	۲.۱	۳۶.۸	۶.۸	۳.۲	۴۶.۱	درصد فراوانی
۱۴	۲	۱۲۳	۶	۲۰	۱۱۵	۴- اخذ صورتحساب الکترونیکی در لحظه از طریق سامانه طرح جامع
۵	۰.۷	۴۳.۹	۲.۱	۷.۱	۴۱.۱	درصد فراوانی

ادامه جدول ۵- طبقه‌بندی متغیرها (ویژگی‌های) مطرح شده در زمینه رضایتمندی مؤدیان از طرح جامع

سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع	M	O	A	I	Q	R	معکوس معکوس
۵- پرداخت از طریق درگاه‌های پرداخت الکترونیکی به خوبی قابل انجام است.	۱۸	۲۱	۱۲۰	۱۱۰	۴	۷	
درصد فراوانی	۶.۴	۷.۵	۴۲.۹	۳۹.۳	۱.۴	۲.۵	
۶- همگام بودن طرح جامع مالیاتی با تکنولوژی‌های نوین (هوشمند بودن)	۱۱۴	۱۲	۱۳	۱۲۵	۳	۱۳	
درصد فراوانی	۴۰.۷	۴.۳	۴.۶	۴۴.۶	۱.۱	۴.۶	
۷- طرح جامع مالیاتی موجب کاهش هزینه‌های رسیدگی گردیده است.	۱۲۶	۱۴	۶	۱۲۰	۴	۱۰	
درصد فراوانی	۴۵	۵	۲.۱	۴۲.۹	۱.۴	۳.۶	
۸- استفاده از سامانه طرح جامع باعث کاهش هزینه‌های جانبی پرداخت مالیات شده است.	۱۷	۲۷	۱۲۱	۹۶	۵	۱۴	
درصد فراوانی	۶.۱	۹.۶	۴۳.۲	۳۴.۳	۱.۸	۵	
۹- در سامانه طرح جامع مالیاتی اطلاع‌رسانی به مؤدیان با دقت و سرعت لازم انجام می‌شود.	۱۱۹	۱۳	۸	۱۲۷	۱	۱۲	
درصد فراوانی	۴۲.۵	۴.۶	۲.۹	۴۵.۴	.۴	۵	
۱۰- اطلاعات مالیاتی موجود در سامانه طرح جامع مالیاتی قابل اعتماد و به روز است.	۱۲۷	۷	۱۰	۱۲۳	.	۱۳	
درصد فراوانی	۴۵.۴	۲.۵	۳.۶	۴۳.۹	.	۴.۶	
۱۱- ویرایش و برگذاری داده و اطلاعات در سامانه طرح جامع به سهولت قابل انجام است.	۱۲۱	۱۴	۷	۱۲۰	۳	۱۵	
درصد فراوانی	۴۳.۲	۵	۲.۵	۴۲.۹	۱.۱	۵.۴	

ادامه جدول ۵- طبقه‌بندی متغیرها (ویژگی‌های) مطرح شده در زمینه رضایتمندی مؤدیان از طرح جامع

سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع	M	O	A	I	Q	R	معکوس معکوس
۱۲- وضعیت فرم‌ها، کاربرگ‌ها و گزارش‌ها در سامانه طرح جامع بهبود پیدا کرده است.	۹	۱۱۳	۱۲۱	۲	۱۲	۰.۷	۴.۳
درصد فراوانی	۸.۲	۳.۲	۴۰.۴	۴۳.۲	۰.۷	۴.۳	
۱۳- در طرح جامع انواع درخواست میان مؤدیان و سازمان از طریق کارپوشه امکان‌پذیر است.	۱۰	۱۰۸	۱۲	۱۱۸	۱۱	۲۱	۷.۵
درصد فراوانی	۳۸.۶	۳.۶	۴.۳	۴۲.۱	۳.۹	۴.۳	
۱۴- استفاده از سامانه طرح جامع مالیاتی ساده و آسان است. (کاربرپسند بودن)	۲۸	۱۰۴	۷	۱۱۴	۱۳	۱۴	۵
درصد فراوانی	۱۰	۳۷.۱	۲.۵	۴۰.۷	۴.۶	۴.۶	
۱۵- صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی به خوبی رعایت شده است.	۱۱۳	۲۸	۱۷	۱۱۴	۳	۵	۵
درصد فراوانی							
۱۶- سامانه طرح جامع مالیاتی از نظر پشتیبانی فنی، مطلوب است	۱۸	۴	۱۰۷	۱۲۶	۶	۱۹	۱.۸
درصد فراوانی	۶.۴	۱.۴	۳۸.۲	۴۰.۷	۱.۱	۱.۸	
۱۷- امکان دسترسی ۲۴ ساعته به سامانه طرح جامع مالیاتی وجود دارد.	۱۸	۱۸	۱۱۳	۱۱۷	۶	۸	۶.۸
درصد فراوانی							
۱۸- مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه- های مالیاتی به سهولت قابل انجام است.	۱۱۷	۱۱	۱۵	۱۲۷	۳	۷	۲.۹
درصد فراوانی	۶.۴	۶.۴	۴۰.۴	۴۱.۸	۲.۱	۲.۹	
درصد فراوانی	۴۱۸	۳.۹	۵.۴	۴۵.۴	۱.۱	۲.۵	

ادامه جدول ۵- طبقه‌بندی متغیرها (ویژگی‌های) مطرح شده در زمینه رضایتمندی مؤدیان از طرح جامع

درصد فراوانی	سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع						
M	O	A	I	Q	R	معکوس	سوال برانگیز
۱۱.۱	۲۶.۸	۱۰	۱۰۲	۲۰	۴۲	۱۵	۱۹- مؤدیان از طریق سامانه طرح جامع مالیاتی با مسئولین و مراجع مالیاتی در ارتباط هستند.
۷.۹	۳۰	۱۳	۱۱۷	۱۳	۱۲	۱۵.۷	۲۰- سامانه طرح جامع در زمینه پاسخگویی به سوالات و مسائل مالیاتی مؤدیان مطلوب است.
۳.۶	۴۱.۸	۱۱۵	۱۱۷	۱۳	۱۰	۴۴	۲۱- سامانه مربوط به طرح جامع مالیاتی دارای طراحی جذاب است. (وضوح مناسب و ...)
۴.۶	۴۱.۱	۳۷.۹	۳۶	۷.۱	۱۵	۱۵	۲۲- مأخذ: یافته‌های پژوهش

چنانچه قبل ذکر شد بر اساس مدل کانو سه خواسته (متغیر اصلی) اساسی، انگیزشی و عملکردی باید شناسایی شود و این سه خواسته برای تحلیل در مدل کانو مورد نیاز است (فارسی، ۱۳۹۹)، (جدول ۶)،

جدول ۶. اولویت‌بندی خواسته‌ها (متغیرهای) پژوهش بر اساس بیشترین درصد فراوانی

درصد فراوانی	نوع	سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع
۲۷/۱	عملکردی	طرح جامع مالیاتی باعث ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی شده است
۴۴/۶	اساسی	طرح جامع مالیاتی موجب تسريع در فرآیند تهاتر و استرداد شده است.
۴۶/۱	اساسی	وجود بستر مناسب برای اعتراضات در سامانه طرح جامع
۴۱/۱	اساسی	احد صور تحساب الکترونیکی در لحظه از طریق سامانه طرح جامع قابل اجرا است.
۴۲/۹	انگیزشی	پرداخت از طریق درگاه‌های پرداخت الکترونیکی به خوبی قابل انجام است.
۴۰/۷	اساسی	طرح جامع مالیاتی یک سیستم هوشمند است. (همگام با تکنولوژی‌های نوین)

ادامه جدول ۶. اولویت‌بندی خواسته‌ها (متغیرهای) پژوهش بر اساس بیشترین درصد فراوانی

درصد فراوانی	نوع	سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع
۴۵	اساسی	طرح جامع مالیاتی موجب کاهش هزینه‌های رسیدگی گردیده است.
۴۳/۲	انگیزشی	استفاده از سامانه طرح جامع باعث کاهش هزینه‌های جانبی پرداخت مالیات شده است.
۴۲/۵	اساسی	در سامانه طرح جامع مالیاتی اطلاع‌رسانی به مؤدیان با دقت و سرعت لازم انجام می‌شود
۴۵/۴	اساسی	اطلاعات مالیاتی موجود در سامانه طرح جامع مالیاتی قابل اعتماد و بهروز است.
۴۳/۲	اساسی	ویرایش و بارگذاری داده و اطلاعات در سامانه طرح جامع به سهولت قابل انجام است.
۴۰/۴	انگیزشی	فرم‌ها، کاربرگ‌ها و گزارش‌ها در سامانه طرح جامع مالیاتی بهبود پیدا کرده است.
۳۸/۶	اساسی	در طرح جامع انواع درخواست میان مؤدیان و سازمان از طریق کارپوشه امکان پذیر است.
۳۷/۱	عملکردی	استفاده از سامانه طرح جامع مالیاتی ساده و آسان است. (کاربرپسند بودن)
۴۰/۴	اساسی	صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی به خوبی رعایت شده است.
۳۸/۲	انگیزشی	سامانه طرح جامع مالیاتی از نظر پشتیبانی فنی، مطلوب است.
۴۰/۴	انگیزشی	امکان دسترسی ۲۴ ساعته به سامانه طرح جامع مالیاتی وجود دارد.
۴۱/۸	اساسی	مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه‌های مالیاتی به سهولت قابل انجام است.
۲۶/۸	عملکردی	مؤدیان از طریق سامانه طرح جامع مالیاتی با مسئولین و مراجع مالیاتی در ارتباط هستند.
۳۰	عملکردی	سامانه طرح جامع در زمینه پاسخگویی به سوالات و مسائل مالیاتی مؤدیان مطلوب است.
۴۱/۸	انگیزشی	سامانه مربوط به طرح جامع مالیاتی دارای طراحی جذاب است. (وضوح مناسب و ...)

مأخذ: یافته‌های پژوهش

گروه‌بندی ویژگی‌های خدمات موجب شناسایی و ادراک بهتر این ویژگی‌ها می‌شود، معیارهایی از خدمات که بیشترین تأثیر را بر روی رضایت مؤدیان دارند شناخته می‌شوند و با

گروه‌بندی ویژگی‌های خدمات به ابعاد اساسی، عملکردی و انگیزشی می‌توان برای تمرکز و تائید بر هر یک از آن‌ها، استفاده نمود.

۳-۵. سنجش ضرایب رضایت یا عدم رضایت مؤدیان با استفاده از مدل کانو

در این مرحله ضریب رضایت و عدم رضایت مؤدیان محاسبه شده است. ضریب رضایت یا می‌کند که آیا ارائه ویژگی خاصی از خدمت، موجب رضایت مؤدیان می‌شود یا فقط از نارضایتی آن‌ها جلوگیری می‌کند. ضریب رضایت نشان می‌دهد که ویژگی کالا یا خدمات به چه شکل ممکن است بر رضایت یا در حالت ارائه نکردن ویژگی، بر نارضایتی مشتریان تأثیرگذار باشد. این ضرایب بر اساس معادلات زیر محاسبه می‌شوند.

$$\frac{(O+M)}{(A+O+M+I)(-1)} \quad \text{نرخ عدم رضایت (۲)} \quad \frac{(A+O)}{(A+O+M+I)} \quad \text{نرخ رضایت (۳)}$$

در این معادلات علامت O نشان‌دهنده ویژگی‌های عملکردی محصول یا خدمت، علامت M نشان‌دهنده ویژگی‌های اساسی محصول یا خدمت، علامت A نشان‌دهنده ویژگی‌های انگیزشی محصول یا خدمت و علامت I نشان‌دهنده آن است که برای مشتری وجود یا نبودن ویژگی در محصول یا خدمت تفاوت چندانی ندارد و نسبت به آن بی‌توجه است. میزان ضریب رضایت بین صفر تا ۱+ است، هرچقدر میزان ضریب رضایتمندی به ۱+ نزدیک‌تر باشد میزان اثرگذاری آن بر رضایتمندی بیشتر است و نشان‌دهنده آن است که عامل مورد نظر بر رضایت مؤدیان بیشترین تأثیر را دارد. همچنین تحلیل ضریب عدم رضایت بین ۰ و -۱- متغیر است، چنانچه این ضریب به -۱- نزدیک‌تر باشد بیانگر آن است که میزان اثرگذاری آن بر نارضایتی بیشتر است، مقدار ۰ نیز نشان‌دهنده آن است که عدم ارائه‌ی آن ویژگی باعث نارضایتی مشتریان نخواهد بود (طاهرخانی و همکاران، ۱۳۹۱).

نتایج حاصل از محاسبه این ضرایب توسط داده‌های جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. ضریب رضایت و عدم رضایت مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی بر اساس مدل کانو رضایت

متغیرهای مورد بررسی	ضریب عدم رضایت	ضریب رضایت
پرداخت از طریق درگاه‌های پرداخت الکترونیکی به خوبی قابل انجام است.	-۰/۱۴۵	۰/۵۲۴
استفاده از سامانه طرح جامع باعث کاهش هزینه‌های جانبی پرداخت مالیات شده است.	-۰/۱۶۹	۰/۵۶۷
فرم‌ها، کاربرگ‌ها و گزارش‌ها در سامانه طرح جامع مالیاتی بهبود پیدا کرده است.	-۰/۱۲۰	۰/۴۵۹
سامانه طرح جامع مالیاتی از نظر پشتیبانی فنی، مطلوب است.	-۰/۰۸۶	۰/۴۳۵
امکان دسترسی ۲۴ ساعته به سامانه طرح جامع مالیاتی وجود دارد.	-۰/۱۳۵	۰/۴۹۲
سامانه مربوط به طرح جامع مالیاتی دارای طراحی جذاب است. (وضوح مناسب و ...)	-۰/۰۹۰	۰/۵۱۰
ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی به وسیله طرح جامع مالیاتی	-۰/۴۳۶	۰/۴۳۲
کاربرپسند بودن سامانه طرح جامع مالیاتی	-۰/۵۲۲	۰/۴۳۹
ارتباط مؤدیان از طریق سامانه طرح جامع مالیاتی با مسئولین و مراجع مالیاتی	-۰/۴۸۶	۰/۳۹۰
پاسخگویی مناسب در سامانه طرح جامع مالیاتی به سوالات و مسائل مالیاتی مؤدیان	-۰/۴۶۹	۰/۴۳۴
طرح جامع مالیاتی موجب تسريع در فرآيند تهاتر و استرداد شده است.	-۰/۵۰۷	۰/۰۹۷
وجود بستر مناسب برای اعتراضات در سامانه طرح جامع	-۰/۵۳۰	۰/۱۰۸
اخذ صورتحساب الکترونیکی در لحظه از طریق سامانه طرح جامع قابل اجرا است.	-۰/۵۱۱	۰/۰۹۸
طرح جامع مالیاتی یک سیستم هوشمند است. (همگام با تکنولوژی‌های نوین)	-۰/۴۷۷	۰/۰۹۵
طرح جامع مالیاتی موجب کاهش هزینه‌های رسیدگی گردیده است.	-۰/۵۲۶	۰/۰۷۵
در سامانه طرح جامع مالیاتی اطلاع‌رسانی به مؤدیان با دقت و سرعت لازم انجام می‌شود	-۰/۴۹۴	۰/۰۷۹
اطلاعات مالیاتی موجود در سامانه طرح جامع مالیاتی قابل اعتماد و بهروز است.	-۰/۵۰۱	۰/۰۶۴

ادامه جدول ۷. ضریب رضایت و عدم رضایت مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی بر اساس مدل کانو رضایت

متغیرهای مورد بررسی	ضریب عدم رضایت	ضریب رضایت	ویرایش و بارگذاری داده و اطلاعات در سامانه طرح جامع به سهولت قابل انجام است.
در طرح جامع انواع درخواست میان مؤدیان و سازمان از طریق کارپوشه امکان‌پذیر است	-۰/۴۷۵	۰/۰۸۹	-۰/۵۱۵
صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی به خوبی رعایت شده است.	-۰/۵۱۸	۰/۱۶۵	-۰/۴۷۴
مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه‌های مالیاتی به سهولت قابل انجام است.	-۰/۴۷۴	۰/۰۹۶	-۰/۵۱۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش

۴-۴. اولویت‌بندی خدمات طرح جامع مالیاتی (متغیرها) به تفکیک الزامات

اولویت‌بندی در گروه متغیرها (نیازهای) اساسی

با توجه به اینکه از ۲۱ ویژگی مربوط به طرح جامع ۱۱ ویژگی به عنوان ویژگی‌های اساسی شناسایی شدند، به اولویت‌بندی مربوط به این نیازها پرداخته شده است که بر این اساس:

- **اولویت اول:** صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت

۰/۱۶۵

- **اولویت دوم:** وجود بستر مناسب برای اعتراضات در سامانه طرح جامع با ضریب رضایت

۰/۱۰۸

- **اولویت سوم:** اخذ صورتحساب الکترونیکی در لحظه از طریق سامانه طرح جامع با

ضریب رضایت ۰/۰۹۸

- **اولویت چهارم:** تسريع در فرآیند تهاتر و استرداد در طرح جامع مالیاتی موجب با ضریب

رضایت ۰/۰۹۷

سایر اولویت‌بندی‌ها به ترتیب ضریب رضایتمندی مربوط به الزامات اساسی به شرح زیر

می‌باشند:

- ۵- آسان بودن مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه‌های مالیاتی در سامانه طرح جامع؛
- ۶- هوشمند بودن طرح جامع مالیاتی (همگام با تکنولوژی‌های نوین)؛
- ۷- امکان پذیر بودن انواع درخواست میان مؤدیان و سازمان از طریق کارپوشه در طرح جامع؛
- ۸- آسان بودن ویرایش و بارگذاری داده و اطلاعات در سامانه طرح جامع؛
- ۹- اطلاع رسانی به مؤدیان در سامانه طرح جامع مالیاتی با دقت و سرعت؛
- ۱۰- کاهش هزینه‌های رسیدگی در طرح جامع مالیاتی؛
- ۱۱- قابل اعتماد و بهروز بودن اطلاعات مالیاتی موجود در سامانه طرح جامع مالیاتی؛ بنابراین مؤدیان انتظار هرچه بهتر شدن این ویژگی‌ها را دارند و درواقع نبود آن‌ها نارضایتی زیادی را به همراه خواهد داشت.

اولویت‌بندی در گروه متغیرها (نیازهای) عملکردی

- **اولویت اول:** کاربرپسند بودن سامانه طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۰/۴۳۹؛
- **اولویت دوم:** پاسخگویی مناسب به سوالات و مسائل مالیاتی مؤدیان در سامانه طرح جامع مالیاتی با ضریب ۰/۴۳۴؛
- **اولویت سوم:** ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی به وسیله طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۰/۴۳۲؛
- **اولویت چهارم:** ارتباط مؤدیان از طریق سامانه طرح جامع مالیاتی با مسئولین و مراجع مالیاتی با ضریب ۰/۳۹۰؛

اولویت‌بندی در گروه متغیرها (نیازهای) انگیزشی

- **اولویت اول:** کاهش هزینه‌های جانبی پرداخت مالیات با استفاده از سامانه طرح جامع با ضریب رضایت ۰/۵۶۷؛
- **اولویت دوم:** مطلوب بودن درگاههای پرداخت الکترونیکی در سامانه طرح جامع با ضریب رضایت ۰/۵۲۴؛

- **اولویت سوم:** طراحی جذاب سامانه مربوط به طرح جامع مالیاتی (وضوح مناسب و ...) با ضریب رضایت ۰/۵۱۰
- **اولویت چهارم:** دسترسی ۲۴ ساعته به سامانه طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۰/۴۹۲
- **اولویت پنجم:** بهبود فرم‌ها، کاربرگ‌ها و گزارش‌ها در سامانه طرح جامع نسبت به قبل با ضریب رضایت ۰/۴۵۹
- **اولویت ششم:** مطلوب بودن سامانه طرح جامع مالیاتی از نظر پشتیبانی فنی با ضریب رضایت ۰/۴۳۵.

این ویژگی‌ها به دلیل غافلگیر کننده بودن وجود آن‌ها، رضایت چشمگیری برای مؤدیان به وجود می‌آورد. در حالی که نبودن آن‌ها نارضایتی خاصی را به همراه نخواهد داشت.

۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به توقعات و انتظارات روزافزون و به حق مؤدیان مالیاتی، به عنوان مهم‌ترین مراجعان اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ، این سازمان در جهت خدمت به مؤدیان مالیاتی با چالش‌هایی مواجه است؛ لذا باید به دنبال راههای مناسب برای خدمت رسانی بهتر باشد. مهم‌ترین تدبیر و راه حل موجود در این رابطه «طرح جامع مالیاتی» بود که با هدف افزایش کارایی و اثربخشی نظام مالیاتی و رفع مشکلات و معضلات سیستم تشخیص وصول مالیات در دستور کار نظام مالیاتی کشور قرار گرفت. طی سالیان اخیر بنا به دلایل مختلف و با استناد به گزارش‌های آماری این طرح نوanstه طبق برنامه‌های تعیین شده رو به جلو حرکت نماید و دچار مشکلات متعددی شده است؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر شناسایی و بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی بر اساس مدل کانو در اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ بوده است.

در ابتدا بر اساس مطالعات استنادی و نظرات خبرگان حوزه مالیات، تعداد ۲۱ متغیر (ویژگی) به عنوان عوامل اثرگذار بر میزان رضایت مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی شناسایی شد؛ که بر اساس مدل کانو این ۲۱ عامل در سه سطح نیازهای (متغیرهای) اساسی، عملکردی و انگیزشی طبقه‌بندی شدند. تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه «کانو» بر اساس بیشترین فراوانی بیانگر آن است که از مجموع ۲۱ متغیر (ویژگی) ۱۱ ویژگی (متغیر) (تسريع در فرآیند تهاتر و استرداد در طرح جامع مالیاتی موجب، وجود بستر مناسب برای اعتراضات در سامانه طرح جامع، اخت صورتحساب الکترونیکی در لحظه از طریق سامانه طرح جامع، هوشمند بودن طرح جامع مالیاتی (همگام با تکنولوژی‌های نوین)، کاهش هزینه‌های رسیدگی در طرح جامع مالیاتی، اطلاع‌رسانی به مؤدیان در سامانه طرح جامع مالیاتی با دقت و سرعت، قابل اعتماد و به روز بودن اطلاعات مالیاتی موجود در سامانه طرح جامع مالیاتی، آسان بودن ویرایش و بارگذاری داده و اطلاعات در سامانه طرح جامع، امکان پذیر بودن انواع درخواست میان مؤدیان و سازمان از طریق کارپوشه در طرح جامع، صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی، آسان بودن مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه‌های مالیاتی در سامانه طرح جامع) در گروه ویژگی‌ها اساسی قرار می‌گیرند. در حقیقت این خواسته‌ها الزام‌آور، پایه، ابتدایی، بدیهی، اولیه و مورد انتظار مؤدیان مالیاتی هستند و چنانچه چنین خواسته‌هایی از طریق اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ ارائه نشود؛ مؤدیان کاملاً ناراضی خواهند شد. به طور کلی اگر تأمین خواسته‌های اساسی از سوی مدیران اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ رضایت مؤدیان را افزایش ندهد، ولی از عدم رضایت آن جلوگیری می‌نماید. مؤدیان ارائه چنین خواسته‌هایی را از سوی اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ واجب و ضروری می‌دانند و درنتیجه، چنین خواسته‌هایی را به صراحة درخواست نمی‌کنند.

چهار ویژگی (ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی به وسیله طرح جامع مالیاتی، کاربرپسند بودن سامانه طرح جامع مالیاتی، ارتباط مؤدیان از طریق سامانه طرح جامع مالیاتی با مسئولین و مراجع مالیاتی، مطلوب بودن سامانه طرح جامع مالیاتی در زمینه پاسخگویی به سوالات و مسائل مالیاتی

مُؤدیان) در گروه ویژگی‌ها (متغیرهای) عملکردی قرار می‌گیرند. در واقع خواسته‌های عملکردی، خواسته‌های تک‌بعدی هستند، یعنی هر چه بیشتر تأمین شوند رضایت مُؤدیان افزایش پیدا خواهد کرد. در حقیقت این خواسته‌ها نشان‌دهنده کارایی اداره کل امور مالیاتی مُؤدیان بزرگ هستند. چنین خواسته‌هایی بر خلاف خواسته‌های اساسی از سوی مُؤدیان به طور معمول به صراحت بیان می‌شوند و مورد تقاضای آن‌ها هستند.

و درنهایت ۶ خواسته (ویژگی) (مطلوب بودن در گاههای پرداخت الکترونیکی در سامانه طرح جامع، کاهش هزینه‌های جانبی پرداخت مالیات با استفاده از سامانه طرح جامع، بهبود فرم‌ها، کاربرگ‌ها و گزارش‌ها در سامانه طرح جامع مالیاتی نسبت به قبل، مطلوب بودن سامانه طرح جامع مالیاتی از نظر پشتیبانی فنی، دسترسی ۲۴ ساعته به سامانه طرح جامع مالیاتی و طراحی جذاب سامانه مربوط به طرح جامع مالیاتی (وضوح مناسب و ...)) در گروه ویژگی‌ها (متغیرهای) انگیزشی قرار می‌گیرند. این گروه از متغیرها بیشترین تأثیر را بر روی رضایت مُؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی دارند. این‌گونه از خواسته‌ها نه به صراحت از سوی مُؤدیان بیان می‌شوند و نه از سوی آن‌ها مورد انتظار است. تأمین چنین خواسته‌های باعث افزایش رضایت و خشنودی مُؤدیان خواهد شد و عدم تأمین چنین خواسته‌هایی نارضایتی مُؤدیان را به دنبال نخواهد داشت.

درنهایت اولویت‌بندی نیازهای مربوط به ۳ متغیر (ویژگی) مربوط به طرح جامع انجام گرفت که بر این اساس کاهش هزینه‌های جانبی پرداخت مالیات با استفاده از سامانه طرح جامع با ضریب رضایت ۵۶۷/۰ (عوامل انگیزشی)، کاربرپسند بودن سامانه طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۴۳۹/۰ (عوامل عملکردی) و صیانت از حریم خصوصی مُؤدیان در طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۱۶۵/۰ (عوامل اساسی) به ترتیب دارای بالاترین اولویت در بین عوامل دیگر رضایتمندی مُؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی بوده‌اند. در ادامه پیشنهادهای زیر جهت افزایش بیشتر میزان رضایتمندی مُؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی ارائه شده است:

- طراحی و تدوین یک کتابچه یا راهنمای تصویری مربوط به طرح جامع و سامانه طرح جامع جهت آشنایی کامل مؤدیان مالیاتی در نحوه استفاده از سامانه ارتباطی مابین مؤدیان و سازمان امور مالیاتی می‌تواند زمینه‌ای برای افزایش رضایتمندی مؤدیان باشد.
- تقویت و طراحی مازول جدید در سامانه طرح جامع مالیاتی که از طریق آن درخواست‌های مؤدیان از قبیل اعتراضات، لواح دفاعیه، معرفی نامه‌ها، تهاتر و استرداد مالیاتی، درخواست تقسیط، عودت و استمهال چک نیازی به مراجعه حضوری نداشته باشد و با تبادل آن در کارپوشه مؤدیان که امکان اخذ رسید هم داشته باشد، امکان پذیر باشد؛ که این مورد هم در هزینه‌های جانبی تأثیرگذار است هم باعث بیشتر کاربرپسند بودن و هوشمند شدن سامانه می‌شود.
- یکی از عوامل موافقیت یک سازمان خصوصاً سازمان امور مالیاتی در نظر گرفتن دیدگاه‌ها و اعتراضات مؤدیان و مشتریان خود است. توجه جد به این مورد و فراهم کردن شرایط در زمینه در نظر گرفتن دیدگاه‌های مؤدیان باید مورد بررسی قرار گیرد. راه حل در این مورد طراحی سامانه‌ای جهت پاسخگویی به کل سوالات مؤدیان مالیاتی در زمینه امور مالیاتی و برقراری ارتباط بین مؤدیان و مسئولین از این طریق است.
- تلاش در زمینه تقویت پشتیبانی سامانه تا میزان رضایتمندی مؤدیان را افزایش دهنده.
- تغییرات قوانین، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ... به محض صدور و قرار دادن در سایت امور مالیاتی، جهت جلوگیری از سردرگمی و دوگانگی مؤدیان به کارپوشه‌شان ارسال گردد.

منابع

- بخشی، حسین، عبدالی، محمدرضا، عطایی، محمد (۱۳۹۷). بهینه‌سازی اجرای طرح جامع مالیاتی بر اساس شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی عوامل مؤثر از طریق تکنیک تحلیل شبکه‌ای فازی (FANP)، پژوهشنامه مالیات، ۲۶ (۳۹)، ۴۵-۷.
- تنانی، محسن، رجبی، علی‌اکبر (۱۳۹۷). بررسی تأثیر کفیت حسابرسی بر ارزش گذاری سود و اجزای آن توسط بازار سرمایه، تحقیقات حسابداری و حسابرسی، ۴۰، ۱۰۴-۸۷.
- حاج محمود عطار، فرناز، آرایی، وحید (۱۴۰۱). تأثیر اعتماد به دولت بر تمکین داوطلبانه مؤدیان مالیاتی با نقش میانجی ادراک عدالت مالیاتی. پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۴ (۵۶)، ۲۶۴-۲۴۳.
- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۹۸). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی (تجدد یا نظر اساسی با اضافات)، چاپ بیست و دوم، تهران، انتشارات سمت.
- حساس یگانه، یحیی، ابراهیمی سرو‌علیا، محمدحسن، علاسوند، فرشید، دلاور، علی (۱۳۹۸). اهمیت عوامل تمایل به پرداخت مالیات از دیدگاه مؤدیان مالیاتی (مورد مطالعه: مؤدیان مالیاتی اداره امور مالیاتی شهر تهران). دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۸ (۲۹)، ۲۱۴-۲۰۳.
- حسنی، سید جابر، رستمی، ولی (۱۴۰۲). بررسی تطبیقی حقوق مؤدیان مالیاتی در ایران و آمریکا، مطالعات تطبیقی حقوق کشورهای اسلامی، ۱ (۳)، ۱۲۸-۱۰۱.
- حکیمی، فرهاد، مهرکام، مهرداد، کریمی، حمیدرضا، اکرم میرزایی، علی (۱۳۹۷). بررسی مشکلات کاربران در پیاده‌سازی نرم‌افزار E-ris با استفاده از روش دلفی در اداره کل امور مالیاتی جنوب شهر تهران، پژوهشنامه مالیات، ۲۶ (۳۷)، ۱۷۲-۱۴۸.
- خسروی، ولی، کرم‌الله، دانشفرد (۱۳۹۵). بررسی میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس راهور ناجا (مورد مطالعه: شهر تهران)، راهور، ۱۳ (۳۶)، ۵۶-۲۷.
- خوشحال، امین، خوشحال، فائزه (۱۳۹۸). چالش‌های حقوق شهروندی و مؤدیان مالیاتی، پژوهشنامه مالیات، ۴۴ (۹۲)، ۱۸۳-۱۶۵.

دارش، فرشته، واعظ، سید علی، بصیرت، مهدی، کعب عمیر، احمد (۱۳۹۹). معرفی پایداری مالیاتی شرکت: شاخصی جهت ارزیابی ریسک در حسابرسی بر مبنای طرح جامع مالیاتی، *دانش حسابرسی*، ۲۰ (۸۰)، ۲۱۴-۲۰۱.

زیویار، فرزاد، ضیائی، محمدصادق، نرگسیان، جواد (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال، *تحقیقات بازاریابی نوین*، ۲ (۳)، ۱۸۶-۱۷۳. سازمان امور مالیاتی کشور (۱۴۰۰). پورتال سازمان، قوانین و مقررات مربوط به مؤدیان مالیاتی، *طرح جامع مالیاتی*.

سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۰). نگاهی به طرح جامع مالیاتی. سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۹). رئوس برنامه راهبردی سازمان امور مالیاتی کشور و نقشه راه و طراحی استقرار نظام مالیاتی هوشمند.

شیخ حسنی، علی، فیضی، ابوالحسن، دانش‌فرد، کرم الله (۱۳۹۷). تحلیل خط‌مشی گذاری مالیاتی در نظام مالیات بر ارزش‌افزوده ایران، *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۱۰ (۱)، ۱۶۰-۱۳۶. صادقی، علی‌رضا، دهقانی، محمدامین، دادگر، مسعود (۱۳۹۸)، رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو مطالعه موردی: شهر شیراز، *نشریه گردشگری شهری*، ۶ (۳)، ۱۵۱-۱۳۹.

صمدی، منصور، نظریان، محمد (۱۳۹۲). بررسی و سنجدش رضایت مؤدیان مالیاتی (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی مرکز تهران)، *پژوهشنامه مالیات*، ۲۱ (۱۷)، ۱۵۰-۱۲۵.

طاهری کیا، فریز، فخاریان، میثم، لاجوردی، مسعود (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مشتریان از محصول پودر آ. ب. ث شرکت کندر با استفاده از مدل کانو، *فصلنامه مدیریت*، ۸ (۲۲)، ۸۱-۶۱.

غیور باغبانی، سید مرتضی، غفوریان شاگردی، امیر، زارعی، امیر، غفوریان شاگردی، محمد سجاد (۱۳۹۹). بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مؤدیان مالیاتی با نقش میانجی اعتماد. *فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی*، ۸ (۳۰)، ۱۶۹-۱۴۳.

فارسی، سعید، محمد اسماعیل، صدیقه، باب‌الحوائجی، فهیمه، نوشین فرد، فاطمه (۱۳۹۹). شناسایی و رتبه بندی الزامات رضایتمندی کاربران پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC) با استفاده از مدل کانو، پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۵(۴)، ۱۱۱۸-۱۰۹۵.

کامیاب تیموری، رضا، رستمی، احسان، الماسی، مجتبی، روحی، مرتضی (۱۴۰۲). ارائه مدلی برای سازمان مالیاتی هوشمند با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری، پژوهشنامه مالیات، ۳۱(۵۷)، ۹۴-۶۹.

کریمی، سعید، خان محمدی، محمد حامد، جعفری، محبوبه (۱۴۰۰). ارائه و ارزیابی مدل تمکین مالیاتی اشخاص حقوقی بر اساس دیدگاه خبرگان مالیاتی با استفاده از تئوری زمینه ای در نظام مالیاتی ایران. دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۱۰(۲۸)، ۳۶۰-۳۴۵.

کلانتری بنگر، محسن، نظری، علیرضا، فدایی ایمان (۱۳۹۲). مروری بر عملکرد طرح تحول نظام مالیاتی، فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی، ۱(۱)، ۸۰-۵۹.

موحدی بکنظر، مهدی، سلیمان، صلاح، شهریاری، ایرج، پیشانی یزدی، حسین (۱۴۰۱). مدل سازی، بررسی تعادل نش و تعیین نرخ بهینه جریمه مالیاتی در بازی مؤدیان با سازمان امور مالیاتی. فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی، ۱۰(۳۹)، ۶۵-۴۳.

مولائی پور، منصور (۱۳۹۳). تمکین مالیاتی در برنامه‌های توسعه اقتصادی ایران، فصلنامه پژوهش‌ها و سیاست‌های اقتصادی، ۲۲(۷۲)، ۱۹۶-۱۷۳.

نوروزی، عزیزاله، شکرچی زاده، احمد رضا (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مؤدیان مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی شمیرانات، اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد.

یوسف زاده، سارا، طالب‌نیا، قدرت‌اله، بیطاری، جلیل (۱۴۰۲). بررسی ارتباط بین مالیات بر ارزش افزوده با ثبات رویه، یکنواختی و رجحان محتوا بر شکل اطلاعات حسابداری. پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۵(۲۹)، ۱۷۶-۱۵۱.

Alghamdi, Abdullah and Rahim, Mahbubur, (2016). Development of a Measurement Scale for User Satisfaction with E-tax Systems in Australia, Project: E-tax satisfaction, PP. 64-83. In, et al. Transactions on Large-Scale Data- and Knowledge-Centered Systems XXVII. Lecture Notes in Computer Science, Springer, Berlin, Heidelberg.

- Bhattacharyya, S. K. and Rahman, zillur. (2004). Capturing The customer,s voice, The enter piece of strategy making: A case study in banking, *European business review*, Vol. 16, No. 2, pp. 128-138.
- Bryce, Luis A, Bonfatti, Roberto. and Pisano, Luigi, (2016). Tax Policy and the Financing of Innovation, *Journal of Public Economics*, Vol. 135, pp. 32-46.
- Chumsombat, Nakanya, (2015). User evaluations service quality on e-tax filing satisfaction within the public sector, *Proceedings - 17th IEEE International Conference on Computational Science and Engineering*.
- Cronbach Lee J and Shavelson Richard J, (2004). My Current Thoughts on Coefficient Alpha and Successor Procedures, *Educational and Psychological Measurement*.Vol. 64, No. 3, pp.391-418.
- Kaur, Gagandeep and Singh, Jaspal, (2011). Customer satisfaction and universal banks: An empirical study, *International Journal of Commerce and Management*, Vol 21, No. 4, pp. 327-348.
- Krüger, Franziska, (2016). The Influence of Culture and Personality on Customer Satisfaction. 10.1007/978-3-658-12557-8.
- Legesse, Mulugeta, (2014). Business Taxpayers' Satisfaction with the Tax System in Addis Ababa, Ethiopia, Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Science, *Addis Ababa University, Ethiopia*.
- Masunga, Faustine Juma, Mapesa, Harun J and Nyalle, Mwakibete Andwilile, (2020). Quality of E-Tax System and its Effect on Tax Compliance (Evidence from Large Taxpayers in Tanzania) , *International Journal of Commerce and Finance*, Vol. 6, No. 2, pp. 145-158.
- Profeta, Profeta and Scabrosetti, Simona, (2010). The Political Economy of taxation, Lessons from Developing Countries. Edward Elgar.
- Reddy, CH. Venkata Krishna and Abay, Haftay Desta, (2018). Assessment of Large Taxpayers' Satisfaction with Tax Service Delivery System: A Study on Ethiopian Large Taxpayers' Office, Ethiopia, *European Journal of Business and Management*, Vol.10, No.13, PP. 1-10.
- Tan, Kay C and Pawitra, Theresia Amelia, (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development, *Managing Service Quality: An International Journal*, vol. 11, No. 6, pp. 418 – 430.
- Tjondro, Elisa, Tanaya, Graciella and Theresia, Jessica. (2019). E-Tax Satisfaction and Taxpayer Expectation Toward Tax Consultant, Advances in Economics, *Business and Management Research*, Vol. 103, pp. 390-398.
- Zaman, Qamruz, Okasha and Iqba, Muhammad, (2012). Value Added Tax-Theoretical Aspects and Empirical Evidence for Pakistan, *Journal of Managerial Sciences*, Vol. 6, No. 1, pp. 43-52.

فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی