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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67] [Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

سال دوازدهم، شماره ۴۵، بهار ۱۴۰۳، صفحات ۱۱۴–۶۷

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 عبدی

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

behrooz4679@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 اسنادی 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 مؤدی حقوقی مراجعه‌کننده به اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ در سال ۱۴۰۰ است که بر اساس تکنیک کوکران تعداد ۲۸۰ مؤدی 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 متغیرهای عملکردی 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 ۰/۵۶۷(عوامل انگیزشی)، کاربرپسند بودن سامانه طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۰/۴۳۹ (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 دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۱/۲۶

** این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد است.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 ازجمله 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 اصلی‌ترین 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 تمایل به پرداخت مالیات نقش مهمی در ایجاد رفاه اقتصادی و اجتماعی هر کشوری دارد (حاج محمود عطار و آرایی، ۱۴۰۱). مالیات و مالیات‌ستانی ازجمله موضوعات مهم در حوزه سیاست‌گذاری اقتصادی دولت‌ها می‌باشند و به‌عنوان ابزاری مؤثر برای انجام سیاست‌های اقتصادی و هدایت اقتصاد کشورها در مسیر پیشرفت و توسعه قلمداد می‌شوند (پروفتا و اسکبروسیتا[1]، ۲۰۱۰). دولت‌ها برای تحقق اهداف توسعه اقتصادی راهی به‌جز نظارت در چارچوب مالیات ستانی ندارند. تعیین سطح رضایتمندی مؤدیان برای نظام مالیاتی همانند تعیین سود در بخش خصوصی است، زیرا هر دو شاخص‌هایی خلاصه‌شده 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

ارزش و نقش مالیات در کسب رشد مدام و پایدار اقتصادی، تنظیم اقتصاد و به حداقل رساندن تورم، تثبیت سطح عمومی قیمت‌ها، ایجاد امنیت و تقسیم عادلانه درآمد و ثروت بر هیچ‌کدام 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[1]، 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 تعالی 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 پرداخت‌شده 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؛ به‌طوری‌که 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

ارتقاء کیفیت خدمات ارائه‌شده 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 روبه‌رو ساخته است. به‌واقع در دنیای امروز دیگر اتکا بر روش‌های قدیمی، جوابگوی ره‌گیری اطلاعات مربوط به فعالیت‌ها و دادوستدهای اقتصادی نیست طوری که نظام مالیاتی تنها در صورت وجود نگاه یکپارچه به مؤدیان مالیاتی، افزایش اطلاعات مالیاتی و اشراف اطلاعاتی کامل بر مؤدیان قادر به انجام صحیح وظایف قانونی محوله و نیز ارائه خدمات مناسب به مؤدیان مالیاتی خواهند بود که این امر به نوبه خود باعث افزایش رضایتمندی مؤدیان، تمکین مؤدیان، جلوگیری از فرار مالیاتی و افزایش درآمدهای مالیاتی خواهد شد (بریس و همکاران[1]، ۲۰۱۶). مؤدی بایستی حق داشته باشد تا در مورد روش و نحوه تشخیص درآمد مشمول مالیات، اقدامات و تصمیمات هیئت‌های حل‌وفصل 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 سنتی وصول مالیات، همواره از کاستی‌ها و مشکلات عدیده‌ای رنج می‌برده است. سیستم سنتی و دستی ارائه اظهارنامه و پرداخت مالیات و ناکارآمدی سیستم مالیاتی در ارائه خدمات مؤثر و متناسب با نیاز مخاطبان، همواره نارضایتی مؤدیان را در پی داشته و هزینه‌های قابل‌توجهی را از جهت مادی و نیز اتلاف زمان مؤدیان به دلیل مراجعات مکرر به حوزه‌های مالیاتی بر دوش شهروندان می‌گذاشت. 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 ازجمله بالا

1. Bryce et al

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

بودن هزینه‌های وصول مالیات و نارضایتی مؤدیان مالیاتی، مسئولان کشور را بر آن داشت تا تمهیدی جدی برای ارتقای کارآمدی و اثربخشی نظام مالیاتی بی اندیشند؛ بنابراین روی آوردن سازمان امور مالیاتی به روش‌های الکترونیک و غیرحضوری و در کنار آن حفظ امنیت مؤدیان و ایجاد حس اعتماد درنهایت می‌تواند به افزایش میزان رضایتمندی مؤدیان از سیستم اجرایی مالیاتی کمک نماید (غیور باغبانی و همکاران، ۱۳۹۹). به‌طورکلی 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 تجمیع 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 نا همسو و ... (سازمان امور مالیاتی، (نگاهی به طرح جامع مالیاتی)، ۱۳۹۰)؛ مهم‌ترین تدبیر و راه‌حل 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 اتکای 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 تجمیع اطلاعات مبادلات اقتصادی کشور، احصای درآمدها به‌خصوص درآمدهای پنهان و درنتیجه

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 به‌طوری‌که کلیه امور مالیاتی مؤدیان ازجمله ثبت‌نام، ارائه اظهارنامه، پرداخت مالیات و حتی محاسبه و حسابرسی مالیات به صورت الکترونیکی انجام شود تا ضمن افزایش رضایتمندی مؤدیان، فرار مالیاتی کاهش‌یافته و عدالت مالیاتی نیز افزایش یابد. در این پژوهش نیز با توجه به اینکه اداره کل امور مالیاتی مؤدیان 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 مؤدیان بزرگ باشد؛ رضایتمندی مالیات‌دهندگان از این اداره در ابعاد مختلف است. در این راستا پژوهش حاضر با بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی با استفاده از مدل کانو (دلیل و انگیزه استفاده از مدل کانو در این پژوهش، درک نیازهای واقعی مؤدیان مالیاتی و اثرات آن روی میزان رضایت این مؤدیان است) سعی در تحلیل این عوامل به منظور افزایش میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی مؤدیان 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 مؤدیان دارد. بنابراین سنجش و ارزیابی میزان رضایت مؤدیان 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 مؤدیان مالیاتی (استفاده‌کنندگان از خدمات)، اطلاعی نداشته باشند، نمی‌توانند ارزیابی درستی از عملکرد خود و

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

در ادامه پژوهش حاضر، مبانی نظری تحقیق در ۳ بخش مربوط به رضایتمندی، مؤدیان مالیاتی و طرح جامع مالیاتی سازمان‌دهی شده است. بعد از آن پیشینه پژوهش، روش‌شناسی پژوهش، نحوه نمونه‌گیری و روش مدل کانو 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

۲-۱. 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 مصرف‌کننده (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، فورنل[1]، 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 سینگ[2]، ۲۰۱۱). از نظر نتیجه، رضایت به عنوان نتیجه یک ارزیابی تلقی می‌شود. در این زمینه، به عنوان

1. Fornell
2. Kaur & Singh

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

مثال تسی و ویلتون[1]، رضایت را به عنوان «پاسخ مصرف‌کننده به ارزیابی اختلاف ادراک‌شده 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[2]، 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 درنتیجه ارزیابی خدمات حاصل می‌شود (زیویار و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۷۵). رضایتمندی، نتیجه اصلی فعالیت بازاریاب یا خدمت دهنده است که به عنوان ارتباطی بین مراحل مختلف رفتار شهروند یا مخاطب یادشده عمل می‌کند (خسروی و دانشفرد، ۱۳۹۶).

۲-۲. مؤدیان مالیاتی

بنا 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 کسب‌وکار هستند

1. Tse & Wilton
2 Kriger

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 (کرمخانی، 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): پایبندی ما به اصل رازداری و حفظ حریم خصوصی، حق مؤدی است. اصل (۵): مؤدی حق اعتراض، شکایت و تجدیدنظرخواهی 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 خودآگاه 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).

۲-٤. 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:

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 هرکدام از محل‌های سکونت مؤدی را به‌عنوان محل اصلی سکونت تلقی کند.

۳. مؤدیان مالیاتی موظف‌اند دفاتر، اسناد و مدارک و سوابق مالی موضوع ماده ۱۸۱ قانون مالیات‌های مستقیم را جهت رسیدگی در اختیار مأموران مالیاتی و هیئت‌های بازرسی 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 (لاوتن[1]، ۲۰۰۵). به‌طورکلی 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 خطا به مؤدی.

1 Lawton

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 منظم و رفتار فردی و آراسته مأموران مالیاتی.
۳. اصل پاسخگویی، شامل: حق ارائه توضیحات کامل کارگزار به مؤدی در مورد اقدامات صورت گرفته، ارائه خدمات فوری و تمایل به کمک و تعامل کارگزار به مؤدی و همچنین آمادگی پاسخگویی به مؤدی.
۴. اطمینان خاطر و همدلی، در مورد اصل اطمینان خاطر می‌توان به حقوق زیر اشاره کرد: نیاز به رفتار اعتماد ساز کارگزار مالیاتی با مؤدی و ایجاد احساس امنیت مؤدی در مواجهه با سازمان، رعایت ادب در برخورد با مؤدی و وجود دانش کافی کارگزار به منظور پاسخگویی به مؤدی. همچنین در مورد اصل همدلی می‌توان به لزوم توجه فردی و اختصاص ساعات کاری مناسب به مؤدی و همچنین درک نیاز و تأمین بهترین شرایط برای مؤدی اشاره کرد (خوشحال و خوشحال، ۱۳۹۹).

۲-۵. طرح جامع مالیاتی

سیستم یکپارچه اطلاعات مالیاتی به‌عنوان قلب و هسته مرکزی نظام مالیاتی محسوب می‌شود و موفقیت هر نظام مالیاتی تا حد زیادی در گرو میزان توسعه سیستم اطلاعات مالیاتی آن است (کلانتری 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 دنیای امروز رهگیری کرد و همچنین نظام مالیاتی در فضای عدم وجود نگاه یکپارچه به مؤدیان مالیاتی، ضعف اطلاعات مالیاتی و فقدان اشراف اطلاعاتی بر مؤدیان قادر به انجام صحیح وظایف قانونی محوله و نیز ارائه خدمات مناسب به مؤدیان مالیاتی نبوده که این امر به‌نوبه خود مسائلی چون نارضایتی مؤدیان، عدم تمکین مؤدیان، فرار مالیاتی و کاهش درآمدهای مالیاتی را در پی خواهد

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

داشت (بریس و همکاران[1]، 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. ازاین‌رو، 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 گزافی 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 داده‌شده 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 و ۱۳۸۴ با برگزاری مناقصه بین‌المللی و به خدمت گرفتن شرکت دلویت[2] کانادا به انجام رسید. نتیجه مطالعات دلویت 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

در کل می توان چنین بیان داشت که طرح جامع مالیاتی یک تغییر رفتار مبتنی بر فناوری اطلاعت و ارتباطات است که تمام ارکان سازمان شامل ساختار، فرآیندها، تغییر قوانین و مقررات، فناوری و منابع انسانی را در بر می گیرد (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). به‌طورکلی 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 مبنای ریسک و نهایتاً اجرای ممیزی پرونده‌های مالیاتی منتخب؛ پیاده‌سازی انواع جدید مالیات (مثل مالیات بر ارزش‌افزوده) و ...
- **کاهش هزینه‌های اجرایی عملیات مالیاتی:** از طریق گسترش فرهنگ خوداظهاری، تخصیص بهینه منابع، تفویض اختیارات، برون‌سپاری، 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 سؤالات مؤدیان و درنهایت عرضه خدمات بر خط (Online) به مؤدیان

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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



شکل ۱- اهداف اصلی طرح جامع مالیاتی

۲-٦. 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 هزینه ای 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

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) انجام‌شده 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 مؤدیان
		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- مبنای نظام مالیاتی با استفاده از تکنولوژی علوم داده
		توسعه و استقرار نظام خود اظهاری به‌جای تشخیص علی‌الرأس (اجرای ماده ۹۷ ق.م.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[1]، داده‌های الکترونیکی کنش‌های اقتصادی مؤدیان[2]، فرایند الکترونیکی وصول و حسابداری مالیاتی، فرآیند دادرسی مالیاتی، فرآیند خدمات الکترونیکی مؤدیان و سیستم یکپارچه اطلاعاتی است. I_TAX نیز شامل تطبیق هوشمند داده‌های

1. E-File
2. E-Accounting

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

اقتصادی[1]، حسابرسی هوشمند[2]، اظهارنامه پیش‌فرض هوشمند[3]، تکمیل اقلام مندرجات اظهارنامه پیش‌فرض[4] و فناوری‌های هوشمندسازی است. به‌طورکلی وضعیت موجود نظام مالیاتی هوشمند E-TAX است و وضعیت مطلوب I-TAX است. افزایش نرخ تمکین داوطلبانه 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: ۲۳-۱۴).

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، اتوماسیون 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 به‌طور ساخت‌یافته انجام می‌شود (همان، ۱۶).

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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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[1] (۲۰۱۴) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «رضایت مؤدیان کسب‌وکار (مشاغل) از سیستم مالیات در آدیس آبابا، اتیوپی» با استفاده از ابزار پرسشنامه و مصاحبه برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش و روش توصیفی – تحلیلی نشان داد که مؤدیان کسب‌وکار (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 برنامه‌ریزی منسجم در جهت حل مشکلات موجود در این سیستم مالیاتی به وضوح مشاهده می‌شود.

چومسومبت[2] (۲۰۱۵) در پژوهش با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات کاربر از میزان رضایت از تشکیل پرونده مالیات الکترونیکی در بخش دولتی» چنین نتیجه می‌گیرد که؛ که چگونگی داده‌ها، کیفیت سیستم از نظر کارایی، کیفیت سیستم از نظر فعالیت مفید و کیفیت خدمات گزارش‌شده دارای رابطه مثبت و معناداری با رضایت کاربر از پرونده الکترونیکی در شرکت‌های بزرگ و کوچک دارد.

الغامدی و رحیم[3] (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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

الکترونیکی مالیات باید دارای پشتیبان‌های قوی جهت پاسخگویی به مشکلات مؤدیان در زمان‌های مختلف باشد.

ردی و آبای[1] (۲۰۱۸) در پژوهشی با استفاده از رویکرد توصیفی – تحلیلی به ارزیابی رضایت مؤدیان از ارائه خدمات در دفتر مؤدیان بزرگ اتیوپی 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.

تجندرو و همکاران[2] (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی میزان رضایتمندی مؤدیان از پرداخت مالیات الکترونیک در کشور مالزی پرداخته‌اند. روش تجزیه‌وتحلیل 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، سمرنگ 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[3] (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان «کیفیت سیستم مالیات الکترونیکی و تأثیر آن بر سازگاری مالیاتی (شواهدی از مالیات‌دهندگان در تانزانیا)» با جمع‌آوری 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

مالیات الکترونیکی بیشترین تأثیر را بر پذیرش مالیاتی دارد؛ بنابراین، کیفیت خدمات و اطلاعات تأثیر باورنکردنی 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 قابل‌توجهی بر پذیرش مالیاتی نشان نداده است.

صمدی و نظریان (۱۳۹۲) در پژوهش خود با طراحی پرسشنامه‌ای ۳۲ سؤالی و انتخاب نمونه آماری ۳۸۴ نفری از مؤدیان مالیاتی (در اداره کل امور مالیاتی مرکز تهران) به بررسی میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی (مشتریان) در ۵ بعد: روند انجام کار، کارایی کارمندان، انتظارات مشتریان، فرهنگ‌سازمانی و قوانین و مقررات پرداخته‌اند که نتایج این پژوهش بیانگر آن است که اداره کل امور مالیاتی مرکز تهران هنوز نتوانسته است میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی را از عملکرد خود به حد قابل‌قبول برساند؛ بنابراین در این زمینه نیازمند برنامه‌ریزی اصولی بر پایه انتظارات مؤدیان است.

نوروزی و شکرچی زاده (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای در اداره کل امور مالیاتی شمیرانات به شناسایی عوامل اثرگذار بر رضایت مؤدیان مالیاتی پرداخته‌اند. در این تحقیق، محققان ضمن استفاده از پرسشنامه محقق ساخته، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برای مشخص نمودن نمونه استفاده کرده‌اند. در مرحله اول پس از توزیع و جمع‌آوری (پس از تکمیل) پرسشنامه‌ها تجزیه‌وتحلیل آن‌ها با استفاده آزمون T استیودنت مورد بررسی قرار گرفته است، نتایج حاکی از این است که از میان ۵ بعد مورد بررسی ۳ بعد (انتظارات مشتریان، کارایی کارکنان و قوانین و مقررات) دارای اثرات مثبت و مطلوب بر میزان رضایتمندی مؤدیان هستند. همچنین ۲ بعد (انجام کار و فرهنگ‌سازمانی) تأثیر مطلوبی بر میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی نداشته‌اند.

ذکی و لایق گیگلو (۱۳۹۷) در پژوهشی خود در اداره کل امور مالیاتی شمال تهران، میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی را از خدمات مشاوری مورد بررسی قرار داده‌اند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری در دسترس بوده که بر این اساس تعداد ۳۸۴ نمونه از جامعه مؤدیان اداره کل مربوطه انتخاب، سپس پرسشنامه‌ای ساختارمند متشکل از سؤالات بسته پس از تائید روایی و

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 تجزیه‌وتحلیل 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 اعتماد پرداخته‌اند. این پژوهش در زمره 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 اسنادی و میدانی (پرسشنامه شامل ۲۹ سؤال که روایی و پایایی آن تائید شده است) گردآوری‌شده 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 جمع‌آوری‌شده مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیکی به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۲۳ و ۰/۷۴ بر رضایت مؤدیان مالیاتی و اعتماد تأثیر دارد. اعتماد نیز با ضریب مسیر ۰/۶۲ بر رضایت مؤدیان مالیاتی مؤثر است.

به‌طورکلی 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 نهایتاً پیشرفت اقتصادی کشور مؤثر واقع شود.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

بررسی پیشینه‌های انجام‌شده 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 تکنیکی 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.

٤. 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 (تنانی 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 زمینه های 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 تجزیه‌وتحلیل قرار گرفته است.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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. (بدین‌صورت 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 ۰/۸۵۵ به دست آمد چون آلفای به دست آمده بیشتر از ۰/۶۷ (مقدار حداقلی قابل‌قبول برای پایایی پرسشنامه) است می‌توان پایایی پرسشنامه را مناسب قلمداد کرد (کورنباخ و شویلسون[1]، ۲۰۰۴).

همچنین جامعه آماری پژوهش حاضر شامل مؤدیان مراجعه‌کننده به سازمان امور مالیاتی کشور (مؤدیان بزرگ) که شامل **۱۰۲۰**[2] نفر اشخاص حقوقی می‌باشند، است. ازاین‌رو 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.

$$n=\frac{t^2\,pd/d^2}{1+\frac{1}{N}(\frac{t^2\,pd}{d^2}-1)} \qquad (۱)$$

1. Cronbach & Shavelson

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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 بودن آن ویژگی در جامعه است که بیشترین نسبت آن ۰/۰۵ است و صحت انتخاب نمونه به آن وابسته است. t: مقدار شاخص در توزیع نرمال (توزیع نرمال مربوط به منحنی گاوس) است که از جدول مربوطه در سطح احتمال مورد نظر به دست می‌آید (حافظ نیا، ۱۳۹۸). با توجه به اینکه در روش کوکران مقدار خطا در نمونه‌گیری تحت کنترل است می‌تواند به عنوان مناسب‌ترین روش نمونه‌گیری معرفی گردد و تعداد نمونه‌های انتخاب شده را توجیه نماید.

٤-١. مدل سنجش رضایتمندی مؤدیان

به‌طورکلی 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 ۲۰۰۰، شاخص رضایت مشتری و رضایت کارکنان مانوئل و پدرو ۲۰۰۱، 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 درک 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 کالاها و خدمات، همانند برنامه‌ریزی جهت بهبود الزامات اساسی در صورتی که قبلاً در اولویت رضایتمندانه‌ای قرار داشته باشند، خیلی ارزشمند نیست اما ارتقاء

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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[1]، ۲۰۰۴).
- احتمالاً شناسایی الزامات انگیزشی ایجادکننده تمایز زیادی برای تولیدکننده است؛ زیرا محصولاتی (خدمات) که ویژگی‌های الزامات اساسی و عملکردی را ارضاء نمایند همانند و یکسان هستند درنتیجه به‌آسانی قابل تعویض 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 کالاها و خدمات در میزان رضایتمندی مشتری پی برد؛ درنتیجه در مراحل اولیه تولید محصولات می‌توان از این ویژگی‌ها به‌عنوان پیش‌زمینه استفاده نمود (تان و پاویترا[2]، ۲۰۰۱).

٤-۲. مدل کانو

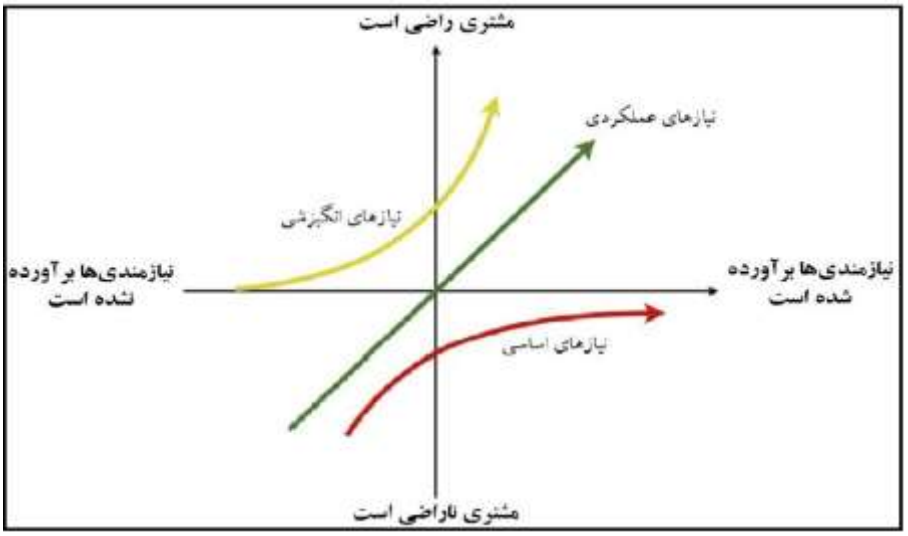
نوریاکی کانو در پایان دهۀ هفتاد در قرن ۲۰، از دانشکدۀ ریکا در توکیو مدلی را طراحی کرد که امروزه در بیشتر الگوهای رضایت مشتریان مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حالی که اکثریت تعاریف گذشته مربوط به کیفیت، تک‌بعدی بود، کانو در مدل مطرح شده خود احتیاجات مشتریان یا به عبارت دیگر ویژگی‌های کیفی محصول‌ها را به ۳ گروه تقسیم کرد و هر ۳ نوع احتیاجات را در یک نمودار دوبعدی 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

انتظار)، الزامات عملکردی (الزامات عملکردی و تک‌بعدی) 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 عمده و اولیه‌ای هستند که وجود آن‌ها در هر کالا یا خدمتی ضروری است و برای مشتریان این خصوصیت‌ها بدیهی هستند طوری که مشتریان در نیازسنجی‌ها، 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 برآورد 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 صراحتاً وجود این نیازها در کالا و خدمات را ضروری و تائید کرده‌اند و درواقع بیشترین بخش اطلاعات مربوط به نیازسنجی‌ها را نیازهای عملکردی مشتریان تشکیل می‌دهد. الزام‌های انگیزشی (Atractive Quality): این دسته از الزام‌ها (نیازها) بیانگر خصوصیاتی از محصول‌ها یا خدمات می‌باشند، که مشتریان در زمان استفاده به آن‌ها بی‌توجه‌اند و در فرایند سنجش نیازها به آن‌ها اشاره نمی‌کنند، درنتیجه عدم پاسخ به این گروه از نیازها، 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).

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 ارائهٔ 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	بی‌توجهی	ناخشنودی
کیفیت (الزام‌های) عملکردی	خشنودی	ناخشنودی
کیفیت (الزام‌های) انگیزشی	خشنودی	بی‌توجهی

پرسشنامهٔ کانو، وسیله و ابزار مؤثری جهت دسته‌بندی الزام‌ها (متغیرها) در مدل کانو است. سؤال‌های مطرح شده در این پرسشنامه به‌صورت سؤالات مثبت و منفی برای هرکدام 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 هرکدام از خواسته‌ها پس از دسته‌بندی در یکی از سه گروه: اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار می‌گیرند. با گردآوری پاسخ دو سؤال در

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 ۳. جدول ارزیابی کانو

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

مأخذ: یافته‌های پژوهش

بر اساس جدول ۳ می‌توان جواب‌های دوگانه مربوط به هر سؤال را درنهایت 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 درنهایت 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 صرف‌نظر 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 صرف‌نظر خواهد شد)، درنهایت R نیز نشان‌دهنده نظر مخالف مشتری نسبت به طراح

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 مرجح است و از آن‌ها صرف‌نظر می‌شود)؛ بنابراین با انجام مراحل مطرح شده در مدل کانو و سپس مشخص کردن هرکدام 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.

درواقع شیوه تحلیل در مدل کانو، تعیین‌کننده‌ی 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. به‌ویژه هنگامی که نیاز به مقایسه وجود داشته باشد، راهنمایی‌های مفیدی را ارائه می‌دهد. همچنین این مدل می‌تواند با تشخیص ویژگی‌های جذاب در افزایش تمایز خدمت، کمک‌کننده 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 درک 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

ازاین‌رو 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 دهند نه فقط چیزی که مشتری نام می‌برد.

۵. تجزیه‌وتحلیل نتایج

۵-۱. یافته‌های توصیفی

مهم‌ترین ویژگی‌های جمعیت شناختی عبارت‌اند از سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و ...، ازآنجاکه 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 دهند؛ چراکه شناسایی انتظارات مؤدیان باعث ارائه‌ی 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

درصد مؤدیان دارای مدرک کارشناسی ارشد و تنها حدود ۵ درصد از مؤدیان دارای مدرک کاردانی و پایین‌تر از آن بوده‌اند. بیشترین تعداد مؤدیان 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 اظهارنظر 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 مؤدیان (۴۶ نفر) اظهارنظر نکرده‌اند.

۵-۲. 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 تعدیل‌شده زوجی «کانو» بود. از طریق این پرسشنامه و به منظور طبقه‌بندی خواسته‌های مؤدیان مالیاتی، یک سؤال مثبت (عملکردی) مطرح شد، به فرض مثال «طرح جامع مالیاتی باعث ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی شده است» برای مؤدی مالیاتی طیف «لیکرت» پنج گزینه‌ای از بسیار موافقم (۱)، موافقم (۲)، نظر خاصی ندارم (۳)، مخالفم (۴) و کاملاً مخالفم (۵) در نظر گرفته شده است تا گزینه مورد 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

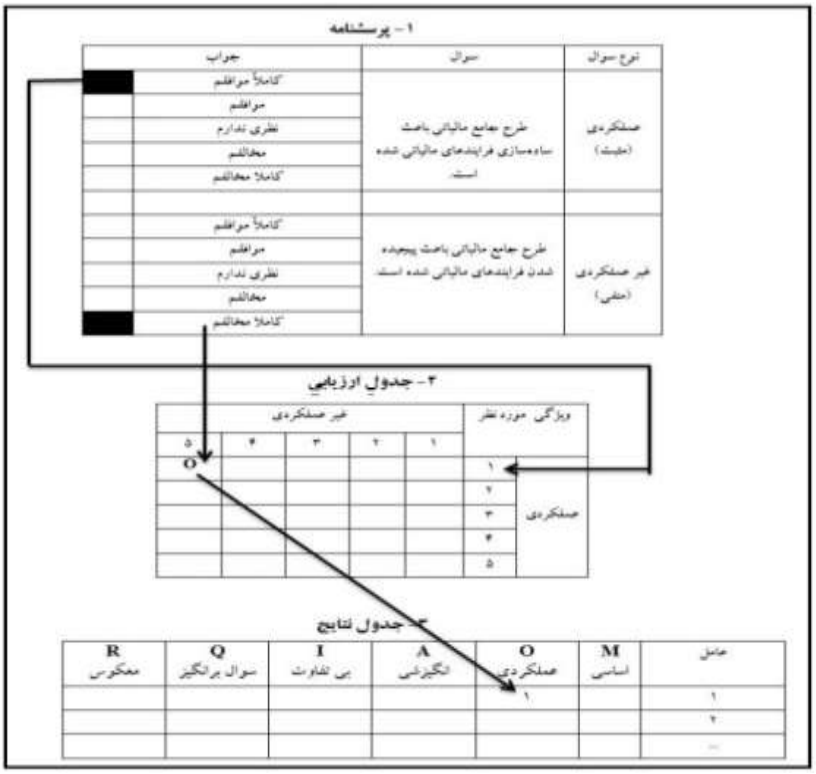
عملکردی	طرح جامع مالیاتی باعث ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی شده است	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم
غیر عملکردی	طرح جامع مالیاتی باعث پیچیده شدن فرایندهای مالیاتی شده است	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم

مأخذ: یافته‌های پژوهش

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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).



شکل ۳- نحوه امتیازدهی به سؤالات زوجی در مدل کانو

پس از جمع‌آوری 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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 مؤدیان (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) به‌طورکلی درنهایت بر اساس جدول از ۲۱ ویژگی (متغیر) مربوط به رضایتمندی مؤدیان از طرح جامع مالیاتی، ۱۱ مورد اساسی، ۶ مورد عملکردی و ۴ مورد انگیزشی می‌باشند. نتایج مربوط به این تحلیل در جدول ۵ آماده است.

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

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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع	اساسی M	عملکردی O	انگیزشی A	بی‌تفاوت I	سؤال‌برانگیز Q	معکوس R
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	۰.۴	۴.۳
۱۰- اطلاعات مالیاتی موجود در سامانه طرح جامع مالیاتی قابل اعتماد و به‌روز است.	۱۲۷	۷	۱۰	۱۲۳	۰	۱۳
درصد فراوانی	۴۵.۴	۲.۵	۳.۶	۴۳.۹	۰	۴.۶
۱۱- ویرایش و بارگذاری 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع	اساسی M	عملکردی O	انگیزشی A	بی‌تفاوت I	سؤال‌برانگیز Q	معکوس R
۱۲- وضعیت فرم‌ها، کاربرگ‌ها و گزارش‌ها در سامانه طرح جامع بهبود پیدا کرده است.	۲۳	۹	۱۱۳	۱۲۱	۲	۱۲
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.	۱۰۸	۱۰	۱۲	۱۱۸	۱۱	۲۱
درصد فراوانی	۳۸.۶	۳.۶	۴.۳	۴۲.۱	۳.۹	۷.۵
۱۴- استفاده از سامانه طرح جامع مالیاتی ساده و آسان است. (کاربرپسند بودن)	۲۸	۱۰۴	۷	۱۱۴	۱۳	۱۴
درصد فراوانی	۱۰	۳۷.۱	۲.۵	۴۰.۷	۴.۶	۵
۱۵- صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی به خوبی رعایت شده است.	۱۱۳	۲۸	۱۷	۱۱۴	۳	۵
درصد فراوانی	۴۰.۴	۱۰	۶.۱	۴۰.۷	۱.۱	۱.۸
۱۶- سامانه طرح جامع مالیاتی ازنظر پشتیبانی فنی، مطلوب است	۱۸	۴	۱۰۷	۱۲۶	۶	۱۹
درصد فراوانی	۶.۴	۱.۴	۳۸.۲	۴۵	۲.۱	۶.۸
۱۷- امکان دسترسی ۲۴ ساعته به سامانه طرح جامع مالیاتی وجود دارد.	۱۸	۱۸	۱۱۳	۱۱۷	۶	۸
درصد فراوانی	۶.۴	۶.۴	۴۰.۴	۴۱.۸	۲.۱	۲.۹
۱۸- مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه-های مالیاتی به سهولت قابل انجام است.	۱۱۷	۱۱	۱۵	۱۲۷	۳	۷
درصد فراوانی	۴۱.۸	۳.۹	۵.۴	۴۵.۴	۱.۱	۲.۵

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

سؤال مطرح شده در رابطه با طرح جامع	اساسی M	عملکردی O	انگیزشی A	بی‌تفاوت I	سؤال‌برانگیز Q	معکوس R
۱۹- مؤدیان از طریق سامانه طرح جامع مالیاتی با مسئولین و مراجع مالیاتی در ارتباط هستند.	۳۱	۷۵	۱۰	۱۰۲	۲۰	۴۲
درصد فراوانی	۱۱.۱	۲۶.۸	۳.۶	۳۶.۴	۷.۱	۱۵
۲۰- سامانه طرح جامع در زمینه پاسخگویی به سؤالات و مسائل مالیاتی مؤدیان مطلوب است.	۲۲	۸۴	۱۴	۱۰۶	۱۰	۴۴
درصد فراوانی	۷.۹	۳۰	۵	۳۷.۹	۳.۶	۱۵.۷
۲۱- سامانه مربوط به طرح جامع مالیاتی دارای طراحی جذاب است. (وضوح مناسب و ...)	۱۰	۱۳	۱۱۷	۱۱۵	۱۳	۱۲
درصد فراوانی	۳.۶	۴.۶	۴۱.۸	۴۱.۱	۴.۶	۴.۳

مأخذ: یافته‌های پژوهش

چنانچه قبلاً 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)

جدول۶. اولویت‌بندی خواسته‌ها (متغیرهای) پژوهش بر اساس بیشترین درصد فراوانی

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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

ادامه جدول۶. اولویت‌بندی خواسته‌ها (متغیرهای) پژوهش بر اساس بیشترین درصد فراوانی

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

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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

۵-۳. 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 بیان 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.

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

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.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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

متغیرهای مورد بررسی	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت
ویرایش و بارگذاری داده و اطلاعات در سامانه طرح جامع به سهولت قابل انجام است.	۰/۰۸۰	-۰/۵۱۵
در طرح جامع انواع درخواست میان مؤدیان و سازمان از طریق کارپوشه امکان‌پذیر است	۰/۰۸۹	-۰/۴۷۵
صیانت از حریم خصوصی مؤدیان در طرح جامع مالیاتی به خوبی رعایت شده است.	۰/۱۶۵	-۰/۵۱۸
مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه‌های مالیاتی به سهولت قابل انجام است.	۰/۰۹۶	-۰/۴۷۴

مأخذ: یافته‌های پژوهش

۵-٤. 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:** تسریع 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:

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

۵- آسان بودن مراحل ثبت و ارسال اظهارنامه‌های مالیاتی در سامانه طرح جامع؛

۶- هوشمند بودن طرح جامع مالیاتی (همگام با تکنولوژی‌های نوین)؛

۷- امکان‌پذیر 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- اطلاع‌رسانی 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 سؤالات 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؛

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

- **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 ازنظر پشتیبانی فنی با ضریب رضایت ۰/۴۳۵.

این ویژگی‌ها به دلیل غافلگیرکننده بودن وجود آن‌ها، رضایت چشمگیری برای مؤدیان به وجود می‌آورد. درحالی‌که نبودن آن‌ها نارضایتی خاصی را به همراه نخواهد داشت.

٦. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به توقعات و انتظارات روزافزون و به حق مؤدیان مالیاتی، به‌عنوان 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 خدمت‌رسانی بهتر باشد مهم‌ترین تدبیر و راه‌حل 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 نتوانسته 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.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

در ابتدا بر اساس مطالعات اسنادی 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. تجزیه‌وتحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه «کانو» بر اساس بیشترین فراوانی بیانگر آن است که از مجموع ۲۱ متغیر (ویژگی) ۱۱ ویژگی (متغیر) (تسریع در فرآیند تهاتر و استرداد در طرح جامع مالیاتی موجب، وجود بستر مناسب برای اعتراضات در سامانه طرح جامع، اخذ 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 به‌روز بودن اطلاعات مالیاتی موجود در سامانه طرح جامع مالیاتی، آسان بودن ویرایش و بارگذاری داده و اطلاعات در سامانه طرح جامع، امکان‌پذیر 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. به‌طورکلی 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 به‌صراحت 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 سؤالات و مسائل مالیاتی

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

مؤدیان) در گروه ویژگی‌ها (متغیرهای) عملکردی قرار می‌گیرند. درواقع خواسته‌های عملکردی، خواسته‌های تک‌بعدی هستند، یعنی هرچه بیشتر تأمین شوند رضایت مؤدیان افزایش پیدا خواهد کرد. در حقیقت این خواسته‌ها نشان‌دهنده کارایی اداره کل امور مالیاتی مؤدیان بزرگ هستند. چنین خواسته‌هایی بر خلاف خواسته‌های اساسی از سوی مؤدیان به‌طور معمول به‌صراحت بیان می‌شوند و مورد تقاضای آن‌ها هستند.

و درنهایت ۶ خواسته (ویژگی) (مطلوب بودن درگاه‌های 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 ازنظر 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 مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی دارند. این‌گونه از خواسته‌ها نه به‌صراحت از سوی مؤدیان بیان می‌شوند و نه از سوی آن‌ها مورد انتظار است. تأمین چنین خواسته‌های باعث افزایش رضایت و خشنودی مؤدیان خواهد شد و عدم تأمین چنین خواسته‌هایی نارضایتی مؤدیان 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 ۰/۵۶۷(عوامل انگیزشی)، کاربرپسند بودن سامانه طرح جامع مالیاتی با ضریب رضایت ۰/۴۳۹ (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. در ادامه پیشنهادهای زیر جهت افزایش بیشتر میزان رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از طرح جامع مالیاتی ارائه شده است:

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

- 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 ماژول جدید در سامانه طرح جامع مالیاتی که از طریق آن درخواست‌های مؤدیان از قبیل اعتراضات، لوایح دفاعیه، معرفی‌نامه‌ها، 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، امکان‌پذیر باشد؛ که این مورد هم در هزینه های جانبی تأثیرگذار است هم باعث بیشتر کاربرپسند بودن و هوشمند شدن سامانه می‌شود.
- یکی از عوامل موفقیت 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. راه‌حل در این مورد طراحی سامانه‌ای جهت پاسخگویی به کل سؤالات 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 دهند.
- 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.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

منابع

بخشی، حسین، عبدلی، 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 کیفیت 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. *پژوهش های حسابداری مالی و حسابرسی*، ۱۴ (۵۶)، ۲۶۴-۲۴۳.

حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۹۸). *مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی (تجدیدنظر اساسی با اضافات)* ، چاپ بیست و دوم، تهران، انتشارات سمت.

حساس یگانه، یحیی، ابراهیمی سرو علیا، 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، سیدجابر، 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، کرم اله، 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

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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، فقیهی، ابوالحسن، دانش‌فرد، کرم اله (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 سنجش 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.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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، محمدحامد، 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.

کلانتری‌بنگر، 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، سلیمیان، صلاح، شهریاری، ایرج، پیشانی یزدی، حسین (۱۴۰۱). مدل‌سازی، بررسی تعادل نش و تعیین نرخ بهینه جریمه مالیاتی در بازی مؤدیان با سازمان امور مالیاتی. *فصلنامه سیاست های مالی و اقتصادی*، ۱۰ (۳۹)، ۶۵-۴۳.

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

نوروزی، عزیزاله، شکرچی زاده، احمدرضا (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، طالب نیا، قدرت اله، بیطاری، جلیل (۱۴۰۲). بررسی ارتباط بین مالیات بر ارزش‌افزوده 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.*

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

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.

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]

فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی

[Downloaded from qjfep.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.61186/qjfep.12.45.67]