

عنوان مقاله:

پرداخت الکترونیکی مالیات، مولفه ای تاثیرگذار بر رضایتمندی مودیان مالیاتی

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم اجتماعی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

نوربخش محمدی - گروه مدیریت بازرگانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، ایران.

اکبر براتی - گروه مدیریت بازرگانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، ایران

شهریار بخشایش - گروه مدیریت بازرگانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، ایران.

علی نجفی - گروه حسابداری، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، ایران

خلاصه مقاله:

سازمان امور مالیاتی کشور نیز مانند دیگر سازمانها خواستار ارائه خدماتی است که رضایت مودیان مالیاتی را فراهم سازد. چون که سطوح بالاتر رضایت مشتریان، ضمن تاثیر بر متعهد نمودن مودیان و کاهش شکایت، منجر به ایجاد وفاداری بیشتر در آنان و نهایتاً حفظ منافع سازمان می گردد. در این تحقیق ضمن معرفی مدل های موجود در زمینه شاخص رضایت مشتری، به بررسی تاثیر پرداخت الکترونیکی مالیات بر میزان رضایت مندی مودیان پرداخته شده و تاثیر پنج متغیر اصلی شامل ادراک کیفیت خدمات ارائه شده، ادراک سودمندی، ادراک سهولت استفاده، انتظار مالیات دهندگان و ادراک ریسک بررسی شده است. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد رابطه مثبت و معناداری بین چهار متغیر مستقل اول و رضایتمندی وجود دارد و بین ریسک و رضایت مندی هم رابطه معکوس و معناداری برقرار است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی - پیمایشی میباشد. روش تجزیه و تحلیل داده ها، از نوع همبستگی و مدل معادلات ساختاری محسوب می گردد. با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف فرض نرمال بودن متغیرها بررسی و برای آزمون فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن و نیز رگرسیون استفاده شده است

کلمات کلیدی:

خدمات مالیاتی الکترونیکی، پرداخت الکترونیکی، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/388266>

