

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت مودیان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی شرق تهران

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

وحید پاکروان فر - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی واحد فیروزکوه

سعید امام قلی زاده - استادیار گروه مدیریت دانشگاه شمال

خلاصه مقاله:

هوش هیجانی اخیراً توجه اکثر دانشمندان را جلب کرده و مفهوم جدیدی است که از دهه 90 میلادی به بعد در ادبیات مدیریت استفاده شده است. هر چند روان شناسان چندین دهه است که جنبه های مختلف هوش هیجانی در سازمانها را بدون استفاده از اصطلاح هوش هیجانی مطالعه می کنند، مفهوم هوش هیجانی مفهومی نسبتاً جدید است. نتایج حاصله از تحقیقات نشان گر آن است که هوش هیجانی یکی از توانمندی هایی است که با موفقیت در زندگی ارتباط دارد. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش هیجانی کارکنان با رضایت مودیان مالیاتی اداره کل شرق استان تهران می باشد. روش تحقیق حاضر توصیفی از شاخه پیمایشی می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده گردیده است که روایی و پایایی آن نیز مورد تأیید قرار گرفته است. جامعه آماری حاضر شامل کارکنان و مشتریان اداره امور مالیاتی شرق تهران می باشد که بر اساس جدول مورگان برای مشتریان که تعداد آنها نامحدود بوده است، 384 نفر به صورت تصادفی و برای کارکنان که تعداد آنها 273 نفر بوده، تعداد 157 نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیده است. نتایج تحقیق بیانگر آن بوده است که رابطه معناداری بین هوش هیجانی کارکنان با رضایت مشتریان در اداره کل امور مالیاتی شرق استان تهران وجود دارد.

کلمات کلیدی:

هوش هیجانی، رضایت مشتریان، اداره امور مالیاتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/502423>

