

روانشناسان سازمانی (OCB) و تمکین مؤدیان مالیاتی

مطالعه ۱۰۰۰ کی ادارات امور مالیاتی استان خوزستان

www.ketab.ir

سرشناسه	: طبیب، اصغر، ۱۳۶۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و تمکین مؤدیان مالیاتی مطالعه موردی ادارات امور مالیاتی استان خوزستان/ مولف اصغر طبیب .
مشخصات نشر	: تهران: سنجش و دانش، ۱۳۹۶ .
مشخصات ظاهری	: ۱۰۸ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۳۲-۹۴۴-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مالیات -- ایران -- خوزستان -- نمونه‌پژوهی
موضوع	: Taxation -- Iran -- Khuzestan-- Case studies
موضوع	: مالیات گریزی -- ایران -- نمونه‌پژوهی
موضوع	: Tax evasion -- Iran -- Case studies
موضوع	: رفتار سازمانی -- ایران -- خوزستان -- نمونه‌پژوهی
موضوع	: Organizational behavior -- Iran -- Khuzestan -- Case studies
موضوع	: کارمندان و کارکنان -- ایران -- نمونه‌پژوهی
موضوع	: Officials and employees -- Iran -- Case studies
موضوع	: نشری‌شناسی -- ایران -- نمونه‌پژوهی
موضوع	: Customer relations -- Case studies-- Iran
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۶ ۷۹ط/۲/۲۱۲۰
رده بندی دیویی	: ۲۰۰۵۵۵۳۰۳۳۰
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۴۱۰۰۲

رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و تمکین مؤدیان مالیاتی مطالعه موردی ادارات مالیاتی استان خوزستان

مؤلف:	اصغر طبیب
ناشر:	ادارات سنجش و دانش
تیراژ:	۵۰ نسخه
نوبت چاپ:	اول، ۱۳۹۵
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۲۳۲-۹۴۴-۸
قیمت:	۱۸۰۰۰ تومان

آدرس: خ دانشگاه - تقاطع روانمهر - ساختمان سنجش و دانش پ ۱۲۶

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ می باشد.

فهرست مطالب

۸	فصل اول
۸	کلیات تحقیق
۸	مقدمه
۱۰	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات فنی تخصصی
۱۱	فصل دوم
۱۱	مبانی نظری
۱۲	مقدمه
۱۲	۱-۲- رفتار شهروندی سازمانی
۱۳	۱-۱-۲- مفهوم سازی های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی
۱۶	۲-۱-۲- تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۱۷	۳-۱-۲- رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۱۷	۱- رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین واژه‌های نقش و فاعل
۱۸	۲- رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان
۱۹	۴-۱-۲- ابعاد رفتارهای شهروندی
۲۶	۵-۱-۲- عوامل مؤثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
۳۳	۶-۱-۲- پیامدهای فردی و سازمانی رفتارهای شهروندی سازمانی
۳۵	۷-۱-۲- ایجاد رفتار شهروندی سازمانی
۳۶	۲-۲- مشتری
۳۷	۱ ۲ ۲- مشتری در سازمانهای دولتی یا عمومی
۳۷	وفاداری مشتری
۳۸	۲-۲-۲- تعاریف وفاداری مشتری
۳۹	ماهیت رویکرد رفتاری
۴۱	۳-۲-۲- انتظارات مشتری
۴۱	۴-۲-۲- دامنه قابل پذیرش انتظارات مشتری
۴۲	۵-۲-۲- عوامل مؤثر بر انتظار مشتری
۴۳	۶-۲-۲- مدل تأمین رضایت مشتری
۴۴	۷-۲-۲- رضایت مشتری و پیامدهای آن بر تغییر رفتار مشتری

۴۴	۳-۲- تمکین مالیاتی:
۵۱	۳-۲-۱- اهم موانع تمکین داوطلبانه مؤدیان مالیاتی ایران:
۵۳	۳-۲-۲- دلایل نیاز به واحدی ویژه برای نظارت بر مؤدیان بزرگ مالیاتی:
۵۹	فصل سوم
۵۹	روش تحقیق
۶۰	مقدمه
۶۰	۳-۱- روش تحقیق
۶۱	۳-۲- سوالات تحقیق
۶۱	۳-۳- فرضیه‌های تحقیق
۶۲	۳-۴- متغیره‌ای تحقیق
۶۲	۳-۵- روش گردآوری اطلاعات
۶۵	۳-۶- روایی و پایایی پرسشنامه
۶۵	۳-۶-۱- تعیین پایایی (پیش‌اعتماد) پرسشنامه
۶۶	۳-۶-۲- تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه
۶۶	۳-۷- جامعه و نمونه آماری
۶۷	۳-۸- روشهای نمونه‌گیری
۶۷	۳-۹- روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۸	فصل چهارم
۶۸	تجزیه تحلیل اطلاعات
۶۹	مقدمه
۶۹	۴-۱- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق
۷۱	۴-۱-۲- ویژگی‌های آماری نمونه پژوهش بر حسب سن
۷۷	۴-۱-۳- ویژگی‌های آماری نمونه پژوهش بر حسب حوزه فعالیت
۸۵	۴-۲- توصیف آماری داده‌های مربوط به ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۸۶	۴-۲-۲- توصیف آماری مربوط به بعد انسان دوستی
۸۸	۴-۲-۳- توصیف آماری مربوط به بعد وظیفه‌شناسی
۸۹	۴-۲-۴- توصیف آماری مربوط به بعد فضیلت
۹۱	۴-۲-۵- توصیف آماری مربوط به بعد جوانمردی
۹۳	۴-۳- آزمون فرضیه‌های تحقیق
۹۵	۴-۳-۳- فرضیه فرعی سوم
۹۵	۴-۳-۴- فرضیه فرعی چهارم
۹۶	۴-۳-۵- فرضیه فرعی پنجم
۹۷	۴-۳-۶- فرضیه اصلی تحقیق
۹۹	فصل پنجم
۹۹	نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۰۰	مقدمه
۱۰۰	۵-۱- فرایند تحقیق

- ۱۰۰ ۲-۵- نتیجه گیری از فرضیات.
- ۱۰۱ ۲-۲-۵- نتیجه گیری از فرضیه فرعی دوم.
- ۱۰۱ ۲-۳-۵- نتیجه گیری از فرضیه فرعی سوم.
- ۱۰۱ ۲-۴-۵- نتیجه گیری از فرضیه فرعی چهارم.
- ۱۰۱ ۲-۵-۵- نتیجه گیری از فرضیه فرعی پنجم.
- ۱۰۲ ۲-۶-۵- نتیجه گیری از فرضیه اصلی تحقیق.
- ۱۰۲ ۳-۵- پیشنهاد برخاسته از تحقیق.
- ۱۰۳ ۴-۵- پیشنهادهایی برای پژوهش گران آتی.
- ۱۰۴ منابع و مأخذ.
- ۱۰۴ منابع فارسی.

www.ketab.ir

در بسیاری از جوامع پیشرفته عمده ترین منبع در آمدی دولت ها از راه وصول مالیات های مستقیم از مردم و صاحبان حرف و مشاغل است. در این جوامع میزان دستیابی دولتها به سطوح مناسبی از رفاه و امنیت وابستگی شدید و مستقیمی به همکاری مستمر و تمکین مودیان مالیاتی در آن جوامع دارد. یکی از مواردی که در بسیاری موارد به عنوان یک عامل موثر بر تمکین مودیان مالیاتی دارد نحوه برخورد و تعامل نیروی انسانی شاغل در اداره امور مالیاتی است. یک از جدید ترین حوزه های مربوط به مطالعات رفتاری منابع انسانی در سازمانها بحث رفتار شهروندی سازمانی است.

علی رغم میزان اهمیت بالای موضوع تا کنون هیچ تحقیقی در مورد شناسایی عوامل رفتاری موثر بر تمکین مالیاتی مودیان مالیاتی در کشور به عمل نیامده است.

در تحقیق پیش رو محقق کوشیده است که به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تمکین مودیان مالیاتی بپردازد.

لذا به بررسی ابعاد مختلف این گونه رفتار شهروندی سازمانی بر تمکین مودیان مالیاتی اقدام شده است. نتایج حاصل به موثر بودن رفتار شهروندی سازمانی به طور اعم و برخی از مولفه های آن به طور اخص بر تمکین مودیان مالیاتی اشاره دارد.