

# بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مالیاتی

## و تمکین مالیاتی مؤدیان

حسین قلی پور<sup>۱</sup>

مهدی روحی خلیلی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۲/۲۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۶/۲۷

### چکیده

هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان بوده است که بدین منظور ۲۵۵ نفر از کارکنان اداره مالیاتی استان مازندران و ۲۷۵ نفر از مؤدیان مالیاتی این اداره به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و به پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (ارگان، ۱۹۹۱) و پرسشنامه محقق ساخته تمکین مالیاتی مؤدیان پاسخ گفتند. در پایان نتایج به دست آمده از این پرسشنامه‌ها به کمک آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مورد تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که بین وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت مدنی، نوع دوستی، ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری ( $P < 0/01$ ) وجود دارد و نتایج آزمون فریدمن نشان داد که ادب و نزاکت، الویت اول را در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان امور مالیاتی (میانگین رتبه<sup>۳</sup> برابر ۳/۳۲) به خود اختصاص داده است.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، تمکین مالیاتی، اداره کل امور مالیاتی استان مازندران

---

۱ - کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائمشهر (نویسنده مسئول) mahsa.gh80@yahoo.com

۲ - کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه تهران، پردیس قم

## ۱- مقدمه

مطابق با باور صاحب نظران، هدف از مطالعه رفتار سازمانی توصیف، پیش بینی و تعیین عوامل مؤثر بر چهار رفتار کلیدی است که حیات و بقا سازمان ها در گرو آنهاست. این چهار رفتار عبارتند از: رضایت شغلی اعضا، غیبت گرایی کارکنان، بهره‌وری و رفتار شهروند سازمانی کارکنان (رابینز و جاج، ۲۰۱۰: ۴۶).

علی‌رغم مفهوم سازی‌های نسبتاً متفاوت و در پی آن کاربردهای ناسازگار، بیشتر مفاهیم یک وجه اشتراک داشتند که به موجب آن مفهوم OCB<sup>۱</sup> شکل گرفت. آنچه مشهود است، بیشتر این مفاهیم به این واقعیت اشاره دارند که وقتی کارکنان، فعال و خیرخواه سازمان هستند، اثربخشی سازمانی دور از انتظار نیست (هوسام، ۲۰۰۸: ۷۹۴). برمان و موتوایدلو (۱۹۹۳) مجدداً OCB را تحت عنوان عملکرد زمینه‌ای تعریف کردند: حوزه وسیعی از رفتار که صریحاً در شرح شغل بیان نشده، ولی بر زندگی سازمانی تأثیرگذار است (مندوزا و لارا، ۲۰۰۷: ۵۶) رفتارهایی هستند که برای سازمان مفیدند، ولی با این حال به عنوان بخشی از عناصر اصلی شغل در نظر گرفته نمی‌شوند. این رفتارها، اغلب از طرف کارکنان به منظور حمایت از منابع سازمان صورت می‌گیرند، هرچند که ممکن است به طور مستقیم منافع شخصی را به دنبال نداشته باشند (هوسام، ۲۰۰۸). در تعریف دیگری، لی پین و جانسون (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان تمایل به تشریک مساعی و مفید بودن در محیط‌های سازمانی تعریف کرده‌اند (به نقل از دی گروت و براون لی، ۲۰۰۶). ویگودا و همکاران (۲۰۰۷) رفتار شهروندی سازمانی را کمک‌هایی غیر رسمی می‌دانند، که کارمند بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی به عنوان یک فرد، می‌تواند آزادانه آنها را انجام دهد یا از انجام آن خودداری نماید. ارگان در این باره می‌گوید، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان وضعیت مطلوب دیده می‌شود، چرا که چنین رفتاری از یک طرف منابع موجود و در دسترس را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر، نیاز به مکانیزم‌های کنترل رسمی و پر هزینه را کاهش می‌دهد (ارگان به نقل از بیکتون و همکاران، ۲۰۰۸).

علی‌رغم توجه فزاینده به موضوع رفتار شهروندی سازمانی، بین صاحب نظران در مورد ابعاد این مفهوم اجماع نظر کاملی وجود ندارد. پودساکف و مکتری (۲۰۰۰) رفتارهای شهروندی سازمانی را به هفت دسته، رفتارهای کمکی<sup>۲</sup>، اجابت سازمانی<sup>۱</sup>، جوانمردی<sup>۲</sup>، وفاداری سازمانی<sup>۳</sup>، ابتکار فردی<sup>۴</sup>، آداب

---

1. Organization Citizenship Behaviour (OCB)

2. Helping Behaviors

اجتماعی<sup>۵</sup> و توسعه خود<sup>۶</sup>، تقسیم می نمایند (به نقل از کرنودل، ۲۰۰۷). فارح و همکاران (۱۹۹۷)، مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی را در قالب آداب اجتماعی، نوع دوستی<sup>۷</sup>، وجدان کاری<sup>۸</sup>، هماهنگی میان فردی<sup>۹</sup> و محافظت از منابع سازمانی<sup>۱۰</sup> مورد بررسی قرار می دهند (به نقل از آلیسیا، ۲۰۰۸). کاربردی ترین دسته‌بندی از رفتار شهروند سازمانی متعلق به ارگان است، که مؤلفه‌هایی مانند جوانمردی، نوع دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت<sup>۱۱</sup> را مطرح می سازد (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴).

ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: اول اینکه این رفتار داوطلبانه و اختیاری است یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است؛ دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد، بدین معنی که رفتار کارکرد کارآمد سازمان را اشاعه می‌دهد و ویژگی سوم این است که صراحتاً یا مستقیماً در نظام رسمی پاداش داده نمی شود (کوهن و کول، ۲۰۰۴ : ۳۸۶). با این تعریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳ : ۲۷).

مکنزی و همکاران (۱۹۹۸) رفتار شهروندی سازمانی را تحت عنوان رفتارهای آگاهانه و داوطلبانه از جانب کارکنان که به طور مستقیم عملکرد مؤثر یک سازمان را جدا از هدف بهره‌وری کارمند، افزایش

- 
1. Organizational Compliance
  2. Sportsmanship
  3. Organizational Loyalty
  4. Self-initiative
  5. Civic Virtue
  6. Self-development
  7. Altruism
  8. Conscientiousness
  9. Interpersonal Harmony
  10. Protecting Organization's Resources
  11. Courtesy

می‌دهد، تعریف کرده‌اند (جونگ و بارگس، ۲۰۰۸: ۱۰۲). رفتار شهروندی سازمانی به عنوان عملی می‌باشد که از محیط اجتماعی و روانشناختی که در آن عملکرد شغلی اتفاق می‌افتد، حمایت می‌کند (بلیندا و فیونا، ۲۰۰۶).

موارد مطرح شده از آن لحاظ دارای اهمیت می‌باشد که رفتار کارکنان می‌تواند در نحوه مراودات آنها تأثیر گذار باشد که این امر در سازمانهایی که نیاز به ارتباط نزدیک و صمیمی با ارباب رجوعان سازمان می‌باشد، نقش تعیین کننده ای دارد. یکی از سازمانهایی که دارای اهمیت بالایی در زمینه ارتباط با مشتری هستند، سازمان امور مالیاتی می‌باشد که باید در مورد آن و نحوه رفتار کارکنان با مؤدیان مالیاتی نیز مطالعاتی صورت پذیرد. چرا که به طور کلی شرایط لازم برای سیستم مؤثر خوداظهاری مالیاتی را می‌توان به صورت زیر بیان کرد:

- قوانین مالیاتی ساده: پیچیده ترین قوانین مالیاتی شاید موجب ارتقای شدید هزینه‌های تمکین گردد و این امر خود سبب کاهش تمکین مالیاتی می‌شود. در قانون مالیاتی ساده معافیت‌های اندک، نرخ مثبت واحد، نرخ صفر محدود به کالاهای صادراتی، و آستانه بالا پیش بینی می‌شود.

- خدمات به مؤدیان: تشکیلات مالیاتی باید به مؤدیان در انجام تعهدات خود کمک کند. مؤدیان باید اطلاعات روشنی دریافت کنند که تعهدات آنها، مالیات‌های متعلقه، تاریخ پرداخت مالیات‌ها، و غیره را برای آنها شرح دهد. همچنین باید از تغییرات قوانین آگاهی یافته و به اطلاعات و فرم‌های مالیاتی دسترسی آسان داشته باشند.

- رویه‌های ساده برای ثبت نام، تشکیل پرونده، پرداخت و استرداد و فرم‌های مالیاتی باید به آسانی و با سرعت کافی در اختیار مؤدیان قرار گیرد و رویه‌ها به آسانی قابل اجرا باشد.

- وصول و اجرا: شناسایی سریع مؤدیانی که اظهارنامه مالیاتی خود را تسلیم نمی‌کنند، برای ارتقاء تمکین مالیاتی، به ویژه در مورد مؤدیان بزرگ اهمیت بسیاری دارد.

- حسابرسی: مؤدیان باید بدانند که در صورت عدم رعایت قوانین مالیاتی، با خطر شناسایی روبرو می‌شوند. تشکیلات مالیاتی باید امکانات کافی را برای حسابرسی درصد قابل قبولی از مؤدیان در اختیار داشته باشد تا خطر شناسایی گریز از تمکین کاهش یابد.

- مجازات: مختلفان باید بدانند که در صورت شناسایی، موکداً مجازات خواهند شد. به علاوه، تقلب مالیاتی باید از طریق نظام حقوقی کیفری پیگیری شود.

- امکان تجدیدنظر مستقل در تصمیمها: باید رویه اعتراض و تجدید نظر برای حمایت از حقوق مؤدیان فراهم گردد. در صورت عدم موافقت مؤدیان با نتیجه تشخیص مالیات، باید بتوانند از رسیدگی قضایی برای حل اختلاف خود با تشکیلات مالیاتی سود جویند (حدادی و میرزایی، ۱۳۸۵: ۱۱۲). بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده، در این تحقیق به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران پرداخته شده است که به این منظور در ابتدا به چند نمونه از مطالعات تجربی صورت گرفته همسو با این تحقیق می‌پردازیم و سپس به نتایج تحلیلی فرضیات تحقیق اشاره می‌کنیم و در ادامه به نتیجه گیری از تحقیق پرداخته و همچنین پیشنهادهای در زمینه تحقیق ارائه شده است.

## ۲- مروری بر پیشینه تجربی تحقیق

مرور و بررسی تحقیق‌های پیشین در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، مبین توجه پژوهشگران به رابطه این مفهوم با متغیرهای متعدد است. از جمله این متغیرها می‌توان به نگرش شغلی (نیهوف و مورمن، ۱۹۹۳؛ اسپنکاک و همکاران، ۱۹۹۵)، عملکرد (بال و همکاران، ۱۹۹۴؛ پیرسی و همکاران، ۲۰۰۶) تعهد سازمانی (اوریلی و چتمن، ۱۹۸۶؛ ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۰؛ ارگان، ۱۹۹۰؛ تراکینبرت، ۲۰۰۰) رهبری و رفتار رهبری (پودساکوف و همکاران، ۱۹۹۰؛ واینه و گرین، ۱۹۹۳؛ تراکینبرت، ۲۰۰۰) اعتماد (دلوگا، ۱۹۹۵؛ پودساکوف و همکاران، ۱۹۹۶) عدالت سازمانی (مورمن، ۱۹۹۱؛ شپارد و همکاران، ۱۹۹۲؛ اسکيو، ۱۹۹۳) و رضایت شغلی (اسمیت و دیگران، ۱۹۸۳؛ بیتمن و ارگان، ۱۹۸۳؛ مورمن، ۱۹۸۳) به نقل از یلماز و تاسدان، ۲۰۰۹ اشاره نمود. در همین زمینه، رضایت شغلی به عنوان یکی از پیش شرط‌های مهم رفتار شهروندی سازمانی مورد شناسایی قرار گرفت.

یک فراتحلیل برگرفته شده از ۲۲ مطالعه روی ۷۱۰۰ نفر نشان داد که بین رفتارهای شهروندی سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد (لپین و همکاران، ۲۰۰۲). از طرفی این رفتارها هزینه‌هایی به دنبال دارد. از جمله این هزینه‌ها می‌توان به افزایش استرس شغلی، تضاد میان استرس کاری و زندگی خانوادگی و همچنین گرانبار شدن نقش اشاره نمود (بولینو و تورنلی، ۲۰۰۵).

پژوهش روی کارکنان ۱۴۹ هتل نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارکنان اثر مثبتی بر رفتار شهروندی دارد و کارکنان با رضایت شغلی بالاتر انگیزه بیشتری برای رفتارهای شهروندی دارند (گونزالس و گارازو، ۲۰۰۶: ۴۲). یک تحقیق پیمایشی از ۳۴۹ سازمان چینی نشان می‌دهد کارکنان با

سابقه بالاتر دارای رفتار شهروندی بیشتری هستند و هرچه منصب کاری بالاتری دارند، رفتار شهروندی آنان بیشتر است. همچنین در برخی جنبه‌های رفتار شهروندی زنان از مردان جلوتر هستند. نتایج این تحقیق نشان داد سن کارکنان، پست سازمانی و تا حدی جنسیت آنها در رفتار شهروندی شان تأثیر گذار است (وانگسیان و ویو، ۲۰۰۷: ۲۲۵).

جنسیت اثر چندانی بر ادراک کارکنان از این مسأله ندارد. در واقع پست سازمانی زنان در روابط بین فردی آنان، اثر بیشتری نسبت به مردان دارد. در حالی که رفتارهای کمک کننده مردان به دیگران در محیط کار از زنان بیشتر است (وانگسیان و ویو، ۲۰۰۷: ۲۲۵). برخی دلایل منطقی وجود دارد که جنسیت ممکن است بر رفتار شهروندی فروشندگان تأثیرگذار باشد. برای مثال زنان بیش از مردان رفتار شهروندی نشان می دهند. این گونه قضاوت بر مبنای آن دیدگاه کلیشه ای است که زنان را در فعالیت های انگیزشی و روابط انسانی بهتر از مردان می داند (پیرسی و همکاران، ۲۰۰۲: ۳۷۸). نتایج این پژوهش بر روی فروشندگان کالا نشان می دهد همانطور که پیش بینی می شد تفاوت چندانی بین مردان و زنان از نظر رفتار شهروندی وجود نداشت. فقط در مورد وجدان و مهربانی و تواضع بین زنان و مردان فروشنده تفاوت مشاهده گردید که زنان رتبه بالاتری داشتند (پیرسی و همکاران، ۲۰۰۲: ۳۸۱). پژوهش روی ۱۵۸۴ نفر از کارکنان دولت در کشور کره در سال ۲۰۰۶ نشان داد که بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی ارتباط وجود دارد ولی ارتباط مستقیمی بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی یافت نشد (کیم، ۲۰۰۶: ۷۲۲).

آلابده و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود در بررسی اثر تنوع قومیت بر رفتار تمکین مؤدیان در کشور نیجریه به این نتیجه رسیدند که تفاوت بسیار زیاد رفتار تمکین مؤدیان مالیاتی در بین نژادهای مختلف در جامعه ای است که از این نظر تنوع در آن به شدت زیاد است. اما تفاوت رفتار تمکین مالیاتی در بین مذاهب مختلف، قابل توجه و با اهمیت نمی باشد.

ریاحی بلکویی (۲۰۰۴)، در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که در سطح بین المللی، تمکین مالیاتی به طور قطع با میزان آزادی اقتصاد، سطح اهمیت بازار واحد تجاری و کارایی قوانین رقابتی و ارزشهای اخلاقی مرتبط است.

حسینی کاخکی (۱۳۸۵) در بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات، رضایت مشتری و نیت رفتاری به این نتیجه رسیده است که به طور کلی بین رفتار شهروندی

سازمانی، به عنوان متغیر مستقل و عوامل مرتبط با وفاداری مشتری، به عنوان متغیرهای وابسته رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد.

قاضیانی و عبدلی (۱۳۸۵) در مطالعه مدیریت دولت بر رفتار مأموران و مؤدیان مالیاتی در شرایط انحراف در اظهارنامه‌ها، مدلی از نظریه بازی‌ها در ارتباط با فرار مالیاتی و فساد در سازمان مالیاتی و مدیریت دولتی بر استراتژی‌های ممکن در شرایط تبانی را مورد بررسی قرار دادند که در این مدل، دولت می‌تواند مأموران مالیاتی را از دو دسته صادق یا غیر صادق به کار گیرد و امکان تبانی مأموران غیر صادق با مؤدیان مالیاتی وجود دارد. بازیکنان، یعنی مؤدی مالیاتی، مأموران مالیاتی و دولت در تعامل با یکدیگر قرار دارند. دولت به دنبال یافتن یک استراتژی از میان استراتژی‌های ممکن خود است تا درآمد خالص خزانه بهینه گردد. در این طرح استراتژی‌های دولت و تابع هدف (تابع درآمد) آن توصیف و در نهایت استراتژی بهینه دولت نسبت به استراتژی‌های طرفین بازی و پارامترهای مدل، به دست آورده شده است.

### ۳- روش تحقیق

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان دخیل در امر مالیات (کادر تشخیص) اداره کل امور مالیاتی استان مازندران و همچنین مؤدیان مالیاتی‌ای است که حداقل به مدت ۵ سال به صورت داوطلبانه و با اختیار در سطح استان نسبت به پرداخت مالیات خود اقدام نموده‌اند. برای انتخاب نمونه مورد نیاز در جهت پاسخگویی به سؤالات تحقیق، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد که تعداد به دست آمده از این مرحله، ۲۵۵ نفر از کارکنان دخیل در امر مالیات و ۲۷۵ نفر از مؤدیان مالیاتی خوش حساب بوده است.

در این تحقیق از ابزار پرسشنامه جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد که برای مطالعه رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد ارگان (۱۹۹۱) و برای مطالعه تمکین مالیاتی مؤدیان از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۹۱) دارای ابعاد پنج گانه نوع دوستی، وجدان کاری، فضیلت مدنی، جوانمردی و ادب و نزاکت می‌باشد که دارای ۲۴ گویه در طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) بوده است. پرسشنامه دوم، پرسشنامه مرتبط با تمکین مالیاتی مؤدیان می‌باشد که دارای ۲۴ گویه در طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (خیلی کم تا خیلی زیاد) بوده است. روایی محتوایی پرسشنامه‌های تحقیق به تأیید متخصصان آشنا در این حوزه رسید و پایایی آن نیز به وسیله آزمون آلفای کرونباخ مورد مطالعه قرار گرفت که میزان آن به

ترتیب برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۸ و تمکین مالیاتی مؤدیان ۰/۸۷ به دست آمد که این میزان، گویای پایایی مناسب این ابزار می باشد. به منظور مطالعه رابطه بین متغیرهای تحقیق و همچنین رسیدن به اهداف تحقیق، پرسشنامه‌های تحقیق در قالب دو پرسشنامه جداگانه که محتوای پرسشنامه اول رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را می‌سنجد در بین ۲۵۵ نفر از کارکنان دخیل در امور مالیات توزیع و داده‌ها جمع‌آوری شد و پرسشنامه دوم که محتوای آن در مورد تمکین مالیاتی مؤدیان بود بین ۲۷۵ نفر از مؤدیان مالیاتی خوش‌حسابی که از طریق اداره کل امور مالیاتی استان مازندران معرفی شدند، توزیع شد و در پایان نتایج به دست آمده از این پرسشنامه‌ها به کمک آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن مورد تحلیل قرار گرفتند که نتایج این آزمون در قسمت یافته‌های تحقیق بیان شده است.

#### ۴- یافته‌های تحقیق

تجزیه و تحلیل داده‌ها برای بررسی صحت و سقم فرضیه برای هر نوع تحقیقی از اهمیت خاصی برخوردار است. امروزه در بیشتر تحقیقاتی که متکی بر اطلاعات جمع‌آوری شده از موضوع مورد تحقیق می‌باشد، تجزیه و تحلیل اطلاعات از اصلی‌ترین و مهمترین بخشهای تحقیق محسوب می‌شود که در این مرحله داده‌های خام با استفاده از نرم‌افزار آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند و پس از پردازش به شکل اطلاعات منظم در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌گیرند. در این قسمت از تحقیق، به آزمون آماری فرضیات تحقیق پرداخته شد که بدین منظور هر سؤال تحقیق را به صورت جداگانه مطرح و نتایج آن را گزارش می‌کنیم.

فرضیه اول تحقیق: بین وجدان کاری کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری وجود دارد.

#### جدول (۱) - ضریب همبستگی بین وجدان کاری کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان

| متغیر                                                  | میزان همبستگی (r) | Sig.  |
|--------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| وجدان کاری کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان | ۰/۶۷۰             | ۰/۰۰۰ |

جدول ۱، ضریب همبستگی اسپیرمن بین وجدان کاری کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۶۷۰ ( $p < 0/01$ ) می‌باشد که با مراجعه به جهت و میزان همبستگی بین این دو متغیر می‌توان گفت که میزان همبستگی بین این دو

متغیر در سطح بالایی است و با توجه به این که جهت همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، با افزایش در میزان وجدان کاری کارکنان امور مالیاتی در میزان تمکین مالیاتی مؤدیان نیز افزایش، و بالعکس روی می‌دهد.

منظور از وجدان کاری، رضایت قلبی، تعهد و التزام عملی نسبت به وظایفی است که قرار است افراد آنها را به انجام رسانند؛ به گونه‌ای که اگر بازرس و ناظری نیز بر فعالیت آنها نظاره‌گر نباشد، باز هم در انجام وظیفه خود کوتاهی نخواهند کرد. جامعه انسانی به تقویت وجدان کاری و تغییر در فرهنگ کار نیازمند است؛ چرا که نیروی انسانی متعهد، سازمان را در دستیابی به اهداف خود یاری می‌دهد که این امر در گرو مواردی چون حساسیت وجدان کاری و آموزش آن دارد که نتایج تحقیق حاضر را نیز می‌توان در راستای همین امر دانست.

فرضیه دوم تحقیق: بین جوانمردی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری وجود دارد.

#### جدول (۲) - ضریب همبستگی بین جوانمردی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان

| متغیر                                                | میزان همبستگی (r) | Sig.  |
|------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| جوانمردی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان | ۰/۸۲۵             | ۰/۰۰۰ |

جدول ۲، ضریب همبستگی اسپیرمن بین جوانمردی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر  $0/825$  ( $p < 0/01$ ) می‌باشد که با مراجعه به جهت و میزان همبستگی بین این دو متغیر می‌توان گفت که میزان همبستگی بین این دو متغیر در سطح بالایی می‌باشد و با توجه به این که جهت همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، با افزایش در میزان جوانمردی کارکنان امور مالیاتی در میزان تمکین مالیاتی مؤدیان نیز افزایش، و بالعکس روی می‌دهد.

منظور از رادمردی و جوانمردی، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط سخت و بحرانی سازمان بدون شکایت می‌باشد. جوانمردی تمایل به تحمل داوطلبانه شرایط کاری سخت و وخیم، و عدم شکایت و ابراز ناراحتی در آن شرایط است که به صورت اجتناب ناپذیر در سازمان پیش می‌آید. جوانمردان سود دیگران را بر سود خویش مقدم می‌دارند، دگرگرا هستند، پاسخ بدی را با نیکی می‌دهند، از بدی‌های اطرافیان تا آنجا که به گستاخی و بی‌پروایی آنها نینجامد در می‌گذرند، و همواره

بخشش را بر انتقام و تلافی ترجیح می دهند. بدین ترتیب افرادی که از جوانمردی بالایی برخوردار باشند از توان تأثیرگذاری بیشتری نیز برخوردار می باشند که یافته‌های تحقیق حاضر را نیز می‌توان در همین راستا دانست.

فرضیه سوم تحقیق: بین فضیلت مدنی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری وجود دارد.

### جدول (۳) - ضریب همبستگی فضیلت مدنی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان

| متغیر                                                  | میزان همبستگی (r) | Sig.  |
|--------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| فضیلت مدنی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان | ۰/۸۵۱             | ۰/۰۰۰ |

جدول ۳، ضریب همبستگی اسپیرمن بین فضیلت مدنی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر  $0/851$  ( $p < 0/01$ ) می‌باشد که با مراجعه به جهت و میزان همبستگی بین این دو متغیر می‌توان گفت که میزان همبستگی بین این دو متغیر در سطح بالایی می‌باشد و با توجه به این که جهت همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، با افزایش در میزان فضیلت مدنی کارکنان امور مالیاتی، در میزان تمکین مالیاتی مؤدیان نیز افزایش، و بالعکس روی می‌دهد.

بعد سوم رفتار شهروندی فضیلت مدنی نام دارد، رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجله و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران را شامل می‌شود که این امر برای سازمان دارای نقش مهمی خواهد بود که همان گونه که نتایج تحقیق حاضر نیز نشان داد، بین فضیلت مدنی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری وجود دارد که این خود گویای اهمیت فضیلت مدنی کارکنان امور مالیاتی می باشد.

فرضیه چهارم تحقیق: بین نوع دوستی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری وجود دارد.

#### جدول (۴) - ضریب همبستگی نوع دوستی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان

| متغیر                                                 | میزان همبستگی (r) | Sig.  |
|-------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| نوع دوستی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان | ۰/۶۲۲             | ۰/۰۰۰ |

جدول ۴، ضریب همبستگی اسپیرمن بین نوع دوستی کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۶۲۲ ( $p < 0/01$ ) می‌باشد که با مراجعه به جهت و میزان همبستگی بین این دو متغیر می‌توان گفت که میزان همبستگی بین این دو متغیر در سطح بالایی می‌باشد و با توجه به این که جهت همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، با افزایش در میزان نوع دوستی کارکنان امور مالیاتی در میزان تمکین مالیاتی مؤدیان نیز افزایش، و بالعکس روی می‌دهد.

یکی از ابعاد رفتار شهروندی نوع دوستی می‌باشد که به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم، به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند که این مهم رفته رفته نتایج کاری افراد را دچار تغییر و تحولاتی می‌کند و عملکرد آنها را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد که نتایج تحقیق حاضر را نیز می‌توان در همین راستا دانست.

فرضیه پنجم تحقیق: بین ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری وجود دارد.

#### جدول (۵) - ضریب همبستگی ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان

| متغیر                                                   | میزان همبستگی (r) | Sig.  |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان | ۰/۳۵۶             | ۰/۰۰۰ |

جدول ۵ ضریب همبستگی اسپیرمن بین ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی با تمکین مالیاتی مؤدیان را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر ۰/۳۵۶ ( $p < 0/01$ ) می‌باشد که با مراجعه به جهت و میزان همبستگی بین این دو متغیر می‌توان گفت که میزان همبستگی بین این دو

متغیر در سطح نسبتاً بالایی می‌باشد و با توجه به این که جهت همبستگی بین این دو متغیر مثبت می‌باشد، با افزایش در سطح ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی، در سطح تمکین مالیاتی مؤدیان نیز افزایش، و بالعکس روی می‌دهد.

رعایت ادب و مراعات حقوق دیگران از جمله مواردی هستند که به راحتی می‌توانند قدرت فردی افراد را افزایش دهند. همه ما دوست داریم که دیگران ما را صمیمانه دوست بدارند، با ما درست رفتار کنند و برایمان ارزش و اهمیت قائل شوند. هر چقدر خودمان بیشتر با ملاحظه و متین باشیم دیگران نیز به همان روش با ما رفتار می‌کنند. بهترین سیاست در احترام گذاشتن به دیگران خلاصه می‌شود. نمی‌توان هیچ حسابی روی سلیقه افراد باز کرد، اما به هر حال در زندگی شخصی، ادب، ملاحظه و احترام همیشه بهترین انتخاب‌ها در زمان رفتار با دیگران محسوب می‌شوند.

اما در عین حال باید در نظر داشت که همه ما انسان هستیم و هیچ گاه نمی‌توانیم صد درصد کامل باشیم و این امکان وجود دارد که در برخوردایمان با دیگران دچار خطا و یا اشتباه شویم. اما به هر حال هر چقدر به دیگران محبت کرده و با آنها مؤدبانه برخورد کنیم به همان میزان آنها به ما محبت کرده و ما را مورد احترام خود قرار می‌دهند.

به نظر می‌رسد که قوانین ادب و نزاکت، به دلیل خلق مدنیت ایجاد شده‌اند و ما به عنوان یک انسان، به شدت نیازمند مرز و محدوده هستیم. قوانینی که پیرامون رعایت ادب وضع می‌شوند ممکن است برای ما تا حدودی محدودیت ایجاد نمایند اما اگر از آنها استفاده کنیم، متوجه خواهیم شد که احساس رضایت و راحتی بیشتری در شرایط جدید به ما دست می‌دهد. این مهم در مدیریت رفتار فردی و جمعی نقش مهمی دارد که نتایج تحقیق حاضر مبنی بر رابطه مثبت بین ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان را نیز می‌توان در همین راستا دانست.

همچنین جهت اولویت بندی میزان اهمیت هر کدام از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان امور مالیاتی از آزمون فریدمن استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۶ قابل مشاهده می‌باشد.

## جدول ۶- اولویت بندی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان امور مالیاتی

| رتبه | مؤلفه       | رتبه میانگین |
|------|-------------|--------------|
| ۱    | ادب و نزاکت | ۳/۲۳         |
| ۲    | جوانمردی    | ۳/۰۸         |
| ۳    | فضیلت مدنی  | ۲/۹۶         |
| ۴    | نوع دوستی   | ۲/۹۰         |
| ۵    | وجدان کاری  | ۲/۸۳         |

نتایج آزمون فریدمن نشان می دهد که ادب و نزاکت اولویت اول را در بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان امور مالیاتی (رتبه میانگین برابر ۳/۲۳) به خود اختصاص داده است. جوانمردی (رتبه میانگین برابر ۳/۰۸) در رتبه دوم، فضیلت مدنی (رتبه میانگین برابر ۲/۹۶) رتبه سوم، نوع دوستی (رتبه میانگین برابر ۲/۹۰) رتبه چهارم و وجدان کاری (رتبه میانگین برابر ۲/۸۳) در رتبه پنجم قرار دارد.

## ۵- نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

نظام های مالیاتی همواره شاهد شکافهایی بین میزان مالیات وصولی و میزان مالیاتی که باید دریافت شود، بوده اند و این مسأله به عنوان یک امر مهم همواره مطرح بوده است و نظام های مالیاتی درصدد کاهش این شکاف بوده اند. یکی از راههای کاهش شکاف بین این دو، شناخت عوامل تأثیرگذار بر رفتار مؤدیان مالیاتی می باشد (کمالی و شفیع، ۱۳۹۰: ۱۴۴). بنابراین می توان گفت که به وسیله شناخت عوامل تأثیرگذار بر روی تمکین مالیاتی مؤدیان، مطالبات مالیاتی را تسریع و منظم نمود. درجه تمکین مالیاتی در هر نظام مالیاتی معیاری برای سنجش کارایی آن نظام می باشد (طالب نیا و شیخ حسنی، ۱۳۸۶: ۸۴). نظام مالیاتی به نحوی با فعالیتهای اقتصادی گره خورده است که در یک نظام اقتصادی سالم، تقریباً تمام هزینه های عمومی دولت توسط فعالیتهای اقتصادی و فعالان اقتصادی آن کشور، از محل درآمدهای مالیاتی تأمین می گردد (اسداله زاده، ۱۳۸۴: ۱۵۰).

هدف از این تحقیق، بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران بوده است. بررسی های صورت گرفته نشان داد که بین ابعاد شهروندی سازمانی، اعم از وجدان کاری، جوانمردی، فضیلت مدنی، نوع دوستی و ادب و نزاکت کارکنان امور مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان رابطه معناداری ( $p < 0/01$ ) وجود دارد که این نتایج به نتایج به دست آمده از مطالعات آلابده و همکاران (۲۰۱۱)، ریاحی بلکویی (۲۰۰۴) و قاضیانی و عبدلی (۱۳۸۵) همسو می باشد.

تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته است بیشتر برای شناسایی مسؤولیتهای و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند که در این تحقیق به مطالعه رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مالیاتی و تمکین مالیاتی مؤدیان پرداخته شد.

باتوجه به مباحث طرح شده، به نظر می رسد که داشتن یک راهبرد برای تعریف رفتارهای شهروندی و مصداقهای آن در هر سازمان و سپس اجرای این راهبرد با اهرمهای ذکر شده، می تواند سازمانها را در سوق دادن کارکنان به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی توأم با انجام وظایف عادی یاری کند که این امر می تواند نتایج مفیدی به بار آورد.

با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق و در راستای ارتقای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی استان مازندران، می‌توان پیشنهادات ذیل را ارائه نمود:

- پیشنهاد می‌شود که مسئولان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران دوره‌هایی را برای آموزش و بالا بردن رفتار شهروندی سازمانی کارکنان امور مالیاتی برگزار کنند.
- مدیران باید قوانین و مقررات و رویه‌های انجام کار در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران را به طور واضح تبیین کنند که این امر منجر به کاهش رفتار ضد شهروندی سازمانی می‌شود.
- برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی توصیه می‌شود به عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران توجه بیشتری شود، زیرا که این عوامل نقش بسیار مهمی در موفقیت سازمان دارند. از این رو پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها استقرار عدالت سازمانی و تعهد سازمانی را در اولویت سیاست‌های خود قرار دهند.
- همچنین پیشنهادات زیر در راستای بهبود وضعیت تمکین مالیاتی مؤدیان مالیاتی استان مازندران ارائه می‌گردد:

- به کارگیری کادر تشخیص مالیاتی متخصص و متعهد در ادارات امور مالیاتی.
- شناخت ضعف‌های اطلاعاتی و خدمات مالیاتی و تلاش در جهت بهبود آن.
- تلاش در راستای افزایش اعتماد مؤدیان مالیاتی نسبت به صحت فرآیند وصول مالیات.
- معرفی پروژه‌های در حال پیشرفت از محل منابع مالیاتی به طور علنی و همگانی از طریق رسانه‌های جمعی.

## فهرست منابع

- ۱- اسداله زاده بالی، میر رستم (۱۳۸۴)، بررسی اهداف تعیین شده برای سازمان امور مالیاتی در برنامه سوم و مقایسه آنها با عملکرد، دفتر مطالعات و تحقیقات مالیاتی.
- ۲- حسنی کاخکی، احمد (۱۳۸۵)، بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مشتری در گروه شرکت های همکاران سیستم، میرزائی اهرنجان، حسن. دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت دولتی.
- ۳- زابر، آیت (۱۳۸۸)، جایگاه ساده سازی در برنامه های اصلاحی مالیاتی: تجربه جهانی و چالش های نظام مالیاتی ایران، فصلنامه تخصصی مالیات، دوره جدید، ۶ (۵۴)، ۱۵۷-۱۸۴.
- ۴- طالب نیا، قدرت الله؛ شیخ حسنی، علی (۱۳۸۶)، بررسی مقایسه ای قانون مالیات های مستقیم با قانون پیشین در بخش های مشاغل مستغلات و حقوق کارکنان، حسابرس، دهم، ۲۶، ۸۲-۹۲.
- ۵- کمالی، سعید؛ شفیع، سعیده (۱۳۹۰)، مفهوم تمکین مالیاتی و محاسبه آن در نظام مالیاتی ایران، پژوهشنامه مالیات، ۱۰ (۵۸)، ۱۴۳-۱۶۸.
- ۶- لیام، ابریل (۱۳۸۵)، مالیات بر ارزش افزوده نوین، ترجمه مریم حدادی و بهراد میرزایی، تهران: سازمان امور مالیاتی کشور.
- ۷- نویدی قاضیانی، حمیدرضا؛ عبدلی، قهرمان (۱۳۸۵)، مدیریت دولت بر رفتار مأموران و مؤدیان مالیاتی در شرایط انحراف در اظهارنامه ها، دانشور رفتار، ۱۳ (۲۰)، ۸۶-۹۴.
8. Alicia, S. M. L (2008), Matching Ethical Work Climate to In-role and Extra Role Behaviors in a Collective Work Setting, Journal of Business Ethics, 79, 43-55.
9. Becton, J. Bret., William F. G., Mike, S. (2008), Evaluating and Rewarding OCBs: Potential Consequences of Formally Incorporating Organizational Citizenship Behavior in Performance Appraisal and Reward Systems. Employee Relations, 30 (5), 494- 514.
10. Bienstock, C. Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. R (2003), Organizational Citizenship Behavior and Service Quality, Journal of Services Marketing, Vol.17 No.4 , 357-378.

11. Bolino, M.C., and Turnley, W.H (2005), The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Employee Conscientiousness and Role Overload, Job Stress, and Work Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90, 740-48.
12. Cohen, A., Kol, Y (2004), Professionalism and Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Examination among Israeli Nurses, *Journal of Managerial Psychology*, 19(4).
13. DeGroot, T., Brownlee, A L(2006), Effect of Department Structure on the Organizational Citizenship Behavior: Department Effectiveness Relationship, *Journal of Business Research*, 59.
14. George, J. M (1991), State or Trait: Effects of Positive Mood on Prosocial Behaviors at Work, *Journal of Applied Psychology*, 76, 299-307.
15. Gonza'lez, J., Garazo, T (2006), Structural Relationships between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job Satisfaction and Citizenship Behavior, *International Journal of Service Industry Management*, 17(1), 23-50.
16. Hossam, M., Abu, E (2008), An Investigation of the Relationship of Openness to Experience and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of American Academy of Business*, 13(1), 72-78.
17. Jung T., Burgess T.I (2009), Re-evaluation of *Phytophthora citricola* Isolates from Multiple Woody Hosts in Europe and North America Reveals a New Species, *Phytophthora plurivora* sp. nov. *Persoonia*, 22, 95–110.
18. Kernodle, T A. (2007), Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Hierarchical Linear Modeling Study, Ph.D. Dissertation Tours University.
19. Kim, S (2006), Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea, *International Journal of Manpower*, 27/ 8, 722-40.

20. Le Pine J.A., Erez, A., Johnson, D. E. (2002), The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: a Critical Review and Meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 87, 52–65.
21. Markoczy, L., Xin, K. (2004), The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior, *Anderson Graduate School of Management: University of California*.
22. Mendoza, M.J.S. Lara, P.Z.M (2007), The Impact of Work Alienation on Organizational Citizenship Behavior in the Canary Islands, *International Journal of Organizational Analysis*, 15(1).
23. Messer, B A.E. White, F A (2006), Employee's Mood, Perceptions of Fairness, and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Business and Psychology*, 21(1), 65-82.
24. O. Alabede, J; Zainol Ariffin, Z. Bt. K. Md. Idris (2011), Does Ethnicity Matter in Individual Taxpayer Compliance Behavior? Empirical Evidence from Nigeria, *Economics and Finance Review*, 1 (8), 18-30.
25. Organ, D. W (1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
26. Piercy, Nigel F., Lane, N., Cravans, D W (2002), A Gender Perspective on Salesperson Organizational Citizenship Behavior, *Sales Manager Control Strategy and Sales Unit Effectiveness. Women in Management Review*, 17(8), 373-391.
27. Riahi-Belkaoui, A (2004), Relationship between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Morale, *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 13 (2), 135-143.
28. Robbins, S. P., Judge, T. A (2010), *Essentials Organizational Behavior*, N, J.: Prentice, Hall.
29. Turnipseed. D., Murkison. G (1996), *Organization Citizenship Behaviour: an Examination of the Influence of the*

Workplace, Leadership & Organization Development Journal, 17(2), 42-47.

30. Wanxian, L., Weiwu, W (2007). A Demographic Study on Citizenship Behavior as in Role Orientation. Personality and Individual Differences, 42, 225-234.

31. Williams, J. W., R. L. Summers, T. Webb III (1998), Applying Plant Functional Types to Construct Biome Maps from Eastern North American Pollen Data: Comparisons with Model Results, Quaternary Science Reviews, 17, 607-628.

32. Yılmaz, K., Tasdan, M (2009). Organizational Citizenship and Organizational Justice in Turkish Primary Schools. Journal of Educational Administration, 47 (1), 108-126.