

دور جودة الخدمة في الامتثال الضريبي

The role of service quality in tax compliance

Thaerapr@gmail.com	ديوان الرقابة المالية الاتحادي	ثائر عدنان خضير
Maha.sb@pgiafs.uobaghdad.edu.iq	جامعة بغداد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية	أ.م.د مها صباح إبراهيم

المستخلص

هدف البحث الى بيان دور جودة الخدمة من خلال ابعادها المتمثلة ب (الملموسية ، الاعتمادية ، الامان ، الاستجابة ، التعاطف) في الامتثال الضريبي للمكلفين اي اداء ما على المكلف من واجبات والتزامات من خلال ابعاده المتمثلة (التسجيل ، التحاسب ، تسديد مبلغ الضريبة) ، ولمعرفة هذا الدور تم اخذ عينة من مكلفي فروع الهيئة العامة للضرائب المنتشرة في محافظة بغداد والاقضية التابعة لها البالغ (15) فرع ضريبي ، اذ تم توزيع (215) استبانة لمعرفة انطباعات وردود افعال المكلفين بشأن مستوى جودة الخدمة من خلال الابعاد المذكورة انفاً ، اذ تم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS) في تحليل بيانات الاستبانة ومعرفة النتائج الاحصائية . وخلص البحث الى وجود علاقة ارتباط وتأثير بين متغيري البحث اذ كلما زاد الاهتمام بتطوير مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال ابعاده ارتفع معه مستوى الامتثال للضريبة .

الكلمات المفتاحية : جودة الخدمة ، ابعاد جودة الخدمة ، الامتثال الضريبي .

Abstract:

The aim of the research is to clarify the role of service quality through its dimensions represented by (tangibility, reliability, safety, response, empathy) in tax compliance with taxpayers, i.e. performance of the duties and obligations of the taxpayer through its dimensions (registration, accounting, payment of the amount of tax), and to know For this role, a sample was taken from the taxpayers of the branches of the General Authority for Taxes spread in the governorate of Baghdad and its affiliated districts, which amount to (15) tax branches, as (215) questionnaires were distributed to know the impressions and reactions of the taxpayers regarding the level of service quality through the aforementioned dimensions. Using the statistical program (SPSS) to analyze the questionnaire data and know the statistical results. The research concluded that there is a correlation and impact relationship between the two variables of the research, as the greater the interest in developing the level of quality of services provided through its dimensions, the higher the level of tax compliance with it.

Keywords: service quality, Dimensions of service quality, tax compliance.

المقدمة

نظراً لأهمية الإيرادات الضريبية لأي اقتصاد فان قياس جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة الضريبية مسألة هامة للغاية نظراً لان جودة الخدمات الضريبية يمكن ان تؤثر بشكل مباشر على الالتزام بقوانين الضرائب (الامتثال الضريبي) اذ من المتوقع انه كلما زادت جودة الخدمات المقدمة للمكلف زادت جودة العلاقة مع المكلف وبالتالي تحسين طبيعة العلاقة بين مقدم الخدمة (الإدارة الضريبية) ومتلقي الخدمة (المكلف) ، هنا تكمن تساؤل مشكلة البحث والتي هي هل تؤثر جودة الخدمة في الامتثال الضريبي ، للجواب على هذا التساؤل تم تقسيم البحث الى ثلاثة مباحث ، الاول يعرض منهجية البحث والتي تتكون من (مشكلة البحث، اهمية البحث، اهداف البحث، المخطط الفرضي للبحث، فرضية البحث، منهج البحث، حدود البحث، وصف مجتمع البحث، اداة البحث، اختبار صدق الاستبانة، الاساليب الاحصائية المستخدمة) اما المبحث الثاني فخصص للتاثير النظري لمتغيري البحث ويشمل (تعرف جودة الخدمة، خصائص الخدمة، ابعاد جودة الخدمات، تعريف الامتثال الضريبي، العوامل التي تشجع على الامتثال الضريبي، ابعاد الامتثال الضريبي)، فيما استعرض المبحث الثالث لوصف استجاب عينة البحث لمتغيري جودة الخدمات والامتثال الضريبي والفرضيات وختم المبحث بالاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث : باتت مشكلة انخفاض نسبة مساهمة الإيرادات الضريبية في الموازنة العامة للدولة امراً واضحاً لذلك على الإدارة الضريبية البحث ومعالجة اسباب هذا الانخفاض والتي منها مستوى جودة الخدمات ، اذ يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الاتي (هل يمكن تعزيز مستوى امتثال المكلفين من خلال الاهتمام بمستوى جودة الخدمة) .

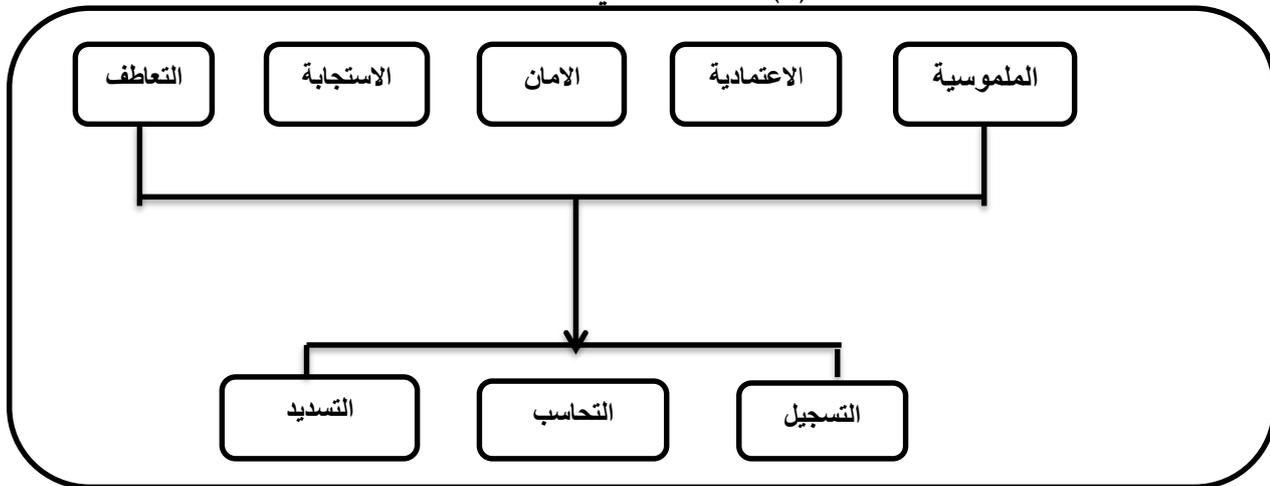
ثانياً : اهمية البحث : تسليط الضوء على واحدة من الاسباب المؤدية الى انخفاض مستوى امتثال المكلفين الى القوانين والتعليمات الضريبية وبالتالي العمل على معالجة بعض اوجه الخلل .

ثالثاً : اهداف البحث

1. بيان العلاقة التي تربط بين جودة الخدمات والامتثال الضريبي .
2. العمل على رفع مستوى الاداء في الهيئة المبحوثة .

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث : لغرض معالجة مشكلة البحث وتحقيقاً لاهدافه يمكن رسم المخطط الفرضي للبحث كما في الشكل (1) والذي يعكس طبيعة العلاقة بين متغيري البحث .

شكل (1) المخطط الفرضي للبحث



المصدر : من إعداد الباحث

خامساً : فرضية البحث : يقوم البحث على الفرضيتين الاتيتين :-

1. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات والامتثال الضريبي .

2. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات في الامتثال الضريبي .

سادساً : منهج البحث : اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، في حين اعتمد البحث في الجانب العملي على توزيع الاستبانة على عينة البحث والتي صممت لغرض بيان العلاقة التي تربط بين متغيري البحث .

سابعاً : حدود البحث

1. الحدود المكانية : اجري البحث في فروع الهيئة العامة للضرائب المنتشرة في محافظة بغداد في

جانبي الكرخ والرصافة والتي كانت بواقع (15) فرع وهي (كرخ الاطراف ، كرخ المركز ،

الكاظمية المقدسة ، بغداد الجديدة ، الاعظمية ، الكرادة ، مدينة الصدر، الشعب ، البياع ،

الرصافة ، الدورة ، المشتل ، الحرية ، المحمودية ، ابي غريب).

2. الحدود الزمانية : اجري البحث خلال سنة 2022 .

3. الحدود البشرية : هم مكلفو فروع الهيئة العامة للضرائب المنتشرة محافظة بغداد .

ثامناً : وصف عينة البحث : مجتمع البحث هم المكلفين المسجلين في فروع الهيئة العامة للضرائب ، اذ تمت عملية الاختيار لعينة البحث البالغة (225) من خلال الرؤية الخاصة بتحقيق اهداف البحث ، المسجلين في فروع الهيئة العامة للضرائب المنتشرة في محافظة بغداد والذين تتم عملية التحاسب الضريبي في الفرع الذي يقع ضمن الرقعة الجغرافية للمكلف . وكما موضح بالجدول (1):

جدول (1) وصف عينة البحث

ت	التفاصيل	الفئات	العدد	النسبة المئوية
1	النوع الاجتماعي	نكر	192	85.3
		انثى	33	14.7
	المجموع		225	100.0
2	العمر	18 - اقل من 30 سنة	18	8.0
		31 - اقل من 40 سنة	73	32.4
		41 - اقل من 50 سنة	72	32.0
		50 سنة فأكثر	62	27.6
	المجموع		225	100.0
3	التحصيل العلمي	ابتدائية	24	10.7
		متوسطة	18	8.0
		اعدادية	62	27.6
		دبلوم	36	16.0
		بكالوريوس	76	33.9
		دبلوم عالي	1	0.4
		ماجستير او ما يعادلها	7	3.1
		دكتوراه او ما يعادلها	1	0.4
	المجموع		225	100.0
4	نوع الضريبة	ضريبة دخل	146	64.9
		ضريبة عقار	34	15.1
		ارباح نقل ملكية العقار	45	20.0
		المجموع	225	100.0

76.0	171	عن السنة السابقة	سنة التحاسب	5
24.0	54	عن السنوات السابقة		
100.0	225			

المصدر : من إعداد الباحث

تاسعاً : اداة البحث : اعتمد الجانب التطبيقي للبحث على الاستبانة اذ تعد أداة رئيسة لجمع البيانات الضرورية للبحث وصممت فقراتها بالإفادة من الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث وتم تكييفها بما ينسجم واهداف البحث ، إذ تضمنت محورين رئيسيين هما: المحور الأول ويتضمن معلومات تعريفية عن المبحوثين وهي (النوع الاجتماعي ، العمر ، التحصيل العلمي، نوع الضريبة ، سنة التحاسب) .

أما المحور الثاني فانه ركز على متغيرات البحث الرئيسة وهي :

الأول: جودة الخدمات: والذي تضمن خمسة أبعاد هي (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف)، ووضعت (5) اسئلة لكل بُعد ، حتى أصبح إجمالي الأسئلة (25) سؤالاً.

الثاني: الامتثال الضريبي : وتضمن ثلاثة ابعاد هي (تسجيل المكلف ، التحاسب ، تسديد مبلغ الضريبة) ووضع لكل بعد (6) اسئلة ، وهكذا تكونت الاستبانة من (42) سؤالاً، صيغت على وفق مقياس ليكرت الخماسي (اتفق تماماً، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماماً)، وبأوزان (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي .

عاشرًا : اختبار صدق الاستبانة

تم عرض الاستبانة على عدد من السادة المحكمين والمتخصصين البالغ عددهم (8) محكماً والذين قدموا ملاحظاتهم وآرائهم، بغية جعل الاستبانة بصورة ملائمة أكثر مع الأهداف المرجوة من البحث .

حادي عشر : الاساليب الاحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) في احتساب (الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، اختبار T ، اختبار F) .

المبحث الثاني : التاثير النظري لمتغيري البحث

يهدف هذا المبحث الى عرض المفاهيم النظرية والمرتكزات الاساسية لمتغيري البحث وعلى النحو الاتي :

اولاً : تعريف جودة الخدمة : يرتبط مفهوم جودة الخدمات بشكل خاص بمفهوم وتقييم المستفيد (المكلف) ، فهو تقييم معرفي للخدمة المقدمة من قبل المنظمة والدرجة التي يمكن منها ابتداءً ارضاء المكلف بتلبية احتياجاته وتوقعاته بشكل مستمر (Lovelock , et al , 2008 : 609) . كما يعبر مفهوم جودة الخدمات عن قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات المكلف فتقديم خدمة ذات جودة يعني مطابقة توقعات المكلف على اساس ثابت (علاونه ، 2019 : 13) . إذ تعرف جودة الخدمة على إنها نظام تعتمده المنظمات لتقديم الخدمات الملائمة يحتوي على العناصر الاساسية كالأفراد والتقنية والمتطلبات المادية وغيرها بما يلبي حاجات ورغبات المكلفين ويساهم في مواجه المشكلات والمعوقات التي تقترض تقديم الخدمات في الزمان والمكان المناسبين (كاظم واخرون ، 2015 : 196) ، او هي الانطباع العام للمكلف عن النقص النسبي للمنظمة وادارتها (1 : Wafula , 2019) .

ثانياً : خصائص الخدمة : تتصف الخدمات بمجموعة من الخصائص ومن ابرزها

1. اللاملموسية : من ابرز ما يميز الخدمات انها غير ملموسة بمعنى ليس لها وجود مادي ، لانها عبارة عن اداء او

إجراءات ويترتب على ذلك ان المستفيد او المنتفع من الخدمة لان يكون قادر على تقييم جودة الخدمة الا بعد التعامل مع

مقدمي الخدمة (السهيل ، 2018 : 111) .

2. الفئائية (عدم قابلية الخزن) بما ان الخدمة نشاط غير ملموس لذلك لا نستطيع تخزينها ، فالاجهزة والافراد والابنية التي تقدم فيها الخدمة تعتبر اساسية في تقديم الخدمة لكنها ليست خدمة في حد ذاتها (عبدالله ، 2016 : 374) .

3. عدم التجانس (التباين) تعني هذه الخاصية عدم القدرة على تمييز الخدمات المقدمة وخاصة تلك الخدمات التي تعتمد على الانسان ، اي بمعنى ان تكون الخدمة المقدمة ليست بنفس المستوى ، وذلك ناتج عن اختلاف المهارات والحالة المزاجية والظروف النفسية للفرد او اختلاف مستوى نشاطه خلال اليوم (الضمور ، 2008: 32) .

ثالثاً : ابعاد جودة الخدمات : بالنظر لكون جودة الخدمات غير ملموسة ، لذا فإنه من الصعب قياس جودتها بالمقارنة مع جودة السلع الملموسة ، ولكن طالبي الخدمة كغيرهم من طالبي السلع يحتفظون بمجموعة من الخصائص والتي تشكل اساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة ، او قد تكون التصورات الضمنية في ذهن الزبون والتي لا يستطيع ان يعبر عنها بشكل صريح . لهذا قام الباحث بإجراء مسح عن طريق الاطلاع على عدد من الدراسات المتعلقة بمفهوم جودة الخدمات ومن هذه الدراسات (ساجت واخرون ، 2020 : 220) ، (شعلان وعليوي ، 2020 : 454) ، (الوردي ، 2020 : 68) ، (محسن ، 2020 : 54) ، (الشمري ، 2021 : 27-28) ، (هالة وعبود ، 2013 : 25-26) اذ تتفق هذه الدراسات مع الابعاد التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة فضلاً عن ذلك ملائمة الابعاد المدرجة ادناه في إمكانية تقييم المكلفين لجودة الخدمات المقدمة في الفروع المبحوثة . وفي ما يلي شرح لهذه الابعاد:

1. الملموسية Tangibility

وتمثل المستلزمات المادية التي تساهم في تقديم الخدمة وتتمثل في الاجهزة والمعدات المادية والموارد البشرية والمباني والتكنولوجيا المستخدمة ، والتصميم والتنظيم الداخلي للبنية والمظهر الخارجي للموظفين وغيرها من الاشياء الملموسة التي تؤثر بشكل كبير في تقديم الخدمة ، اذ يلجأ المكلف في كثير من الاحيان للحكم على جودة الخدمات من خلال الخصائص الشكلية لتلك المستلزمات والوسائل المادية .

2. الاستجابة Responsiveness

يشير هذا البعد الى درجة الاستعداد من قبل الادارات وموظفيها لمساعدة المكلفين والايفاء بطلباتهم من خلال تيسير الاجراءات وتوفير المعلومات الارشادية والتوضيحية وكذلك تقديم الخدمة بشكل سريع لتقليل فترة الانتظار ، وكيفية التعامل مع متطلبات المكلف (الشكاوي و الأسئلة) لان التعامل الجيد في توفير الخدمة وحل المشكلات يعطي المكلف مؤشر ايجابي ، كما يتضمن فهم احتياجات ومتطلبات المكلفين والاهتمام الفردي المقدم من قبل الموظفين (عبدالله ، مصدر سابق: 57) .

3. التعاطف sympathy

وتعني توافر صفات اللباقة والتادب في شخص مقدم الخدمة (الموظف) فضلاً عن الكياسة والمودة والصدقة مع المكلفين من اجل بناء علاقات جيدة معهم يسودها الاحترام المتبادل ، اضافة الى الجهود المبذولة من مقدمي الخدمات للتعرف على حاجات المكلفين ومتطلباتهم واستيعابها ، ان من عوامل نجاح هذا البعد ان يكون الموظفين على دراية بمشاكل المكلفين وقدرتهم على فهمها وحلها (pride & Ferrell , 2014 : 431) .

4. الامان safety

يعد هذا البعد كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالامان والثقة في الخدمات المقدمة ومن يقدمها اضافة الى الحفاظ على اسرارهم وخصوصياتهم ، ويشير ايضا الى امكانيات مقدم الخدمة وقدراته ومعلوماته التي تعطي الثقة والامان للمكلف (الضمور ، مصدر سابق: 510) .

5. الاعتمادية Reliability

تشير الى انجاز الخدمات او ادائها بشكل دقيق او بدرجة عالية من الصحة والدقة ، كما تعبر عن مدى ايفاء المنظمة بالتزاماتها تجاه المكلفين . ويضم هذا البعد خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها المكلفين وحرصها على حل مشكلاتهم والتزامها على التحري الصدق والدقة في اداء

الخدمات والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت به واخيرا احتفاظها بالسجلات والبيانات بصورة مرتبة وامينة (قدورة ، 2011 : 29) .

رابعاً : تعريف الامتثال الضريبي : منذ ظهور الضريبة وهي تربط بين طرفين متعارضين في المصالح وفي نظرتهم للضريبة ، الاول هو الدولة متمثلة بالإدارة الضريبية التي عليها فرض وجباية الضريبة ، والثاني هو الفرد والذي يطلق عليه المكلف بدفع الضريبة والذي يجب عليه الامتثال للضريبة . ان الصفة الجبرية للضريبة المستمدة من القانون تفرض على افراد المجتمع الالتزام او الامتثال للتعليمات والقوانين الضريبية بحيث ان عدم الامتثال يكون مدعاة لفرض العقوبات والغرامات (بيدر واخرون ، 2022 : 118) . اذ يمكن تعريف الامتثال الضريبي على انه وفاء المكلفين بكافة التزاماتهم الضريبية (Rahayu , 2006 : 639) ، كما يُعرف على إنه استعداد الافراد والكيانات الخاضعة للضريبة للتحاسب وفقاً لقانون الضرائب وتعليمات الادارة الضريبية (James : 32 ، 2009 & Alley) . او هو إلتزام المكلف بكافة القوانين والقواعد واللوائح التي تضعها الدولة في مجال الضرائب في كافة مراحل العمل الضريبي ابتداءً من الاخطار بمزاولة النشاط وحتى مرحلة سداد الضريبة المستحقة (ابراهيم ، 2017 : 123) .

خامساً : العوامل التي تشجع على الامتثال الضريبي

هناك العديد من العوامل التي تكون سبباً للامتثال منها الآتي (محمد ، 2016 : 26) :

1. بساطة قوانين الضرائب ، فتعقيد القوانين الضريبية يؤدي الى زيادة تكاليف التنفيذ وتقلل من الامتثال .
2. بساطة اجراءات التسجيل وتقديم الاقرار وتسديد مبلغ الضريبة ، اضافة الى امكانية الحصول على النماذج الضريبية المستخدمة وبساطتها .
3. الفحص الضريبي ، فالمكلف يجب ان يتيقن انه في حالة عدم امتثاله لقوانين الضرائب سوف يواجه مخاطر اكتشافه ، ويجب تهيئة الادارة الضريبية للموارد المادية والبشرية اللازمة لعملية الفحص الضريبي والقضاء على مخاطر عدم الاكتشاف .
4. التحصيل الالزامي ، فالاكتشاف الفوري للمكلف الممتنع عن تقديم الاقرار الضريبي او تسديد مبلغ الضريبة ، يعتبر امر هاماً لتشجيع الامتثال للضريبة .
5. العقوبات ، فالمكلف اذا ما علم ان هناك عقوبات تنتظره اذا ما راجع دائرة الضريبة لأداء ما عليه من التزامات ضريبية فإنه سيتهرب منها .
6. مستوى الخدمات ، فالإدارة الضريبية يجب ان تساعد المكلفين في تنفيذ التزاماتهم ، بتقديم المعلومة الواضحة والدقيقة عن الضريبة وكيفية استيفائها والنماذج الضريبية وكيفية استخدامها وسهولة الحصول عليها ، اضافة الى المعاملة الجيدة وتوفير المكان الملائم وغيرها من الخدمات .

سادساً : ابعاد الامتثال الضريبي

1. **التسجيل من قبل المكلف لدى الهيئة العامة للضرائب :** ويتضمن التسجيل من قبل المكلف عند ممارسة نشاط خاضع للضريبة ، وكذلك الافصاح عن التغييرات التي قد تطرأ على نوعية وحجم الدخل او مكان العمل او اي معلومات تطلبها الادارة الضريبية . ويتطلب من جانب الادارة الضريبية لتشجيع المكلفين على التسجيل تهيئة نظام متكامل لتسجيل المكلفين عن طريق الاستفادة من التطور التكنولوجي في تهيئة نظام متكامل تدون فيه اسم المكلف وكافة المعلومات الشخصية التي تخص المكلف اضافة الى المعلومات التي تخص مصدر الدخل يربط هذا النظام كافة فروع الهيئة العامة للضرائب للتخلص من مشكلة تشابه اسماء المكلفين اضافة الى تشجيع وتسهيل عملية تسجيل المكلفين والقضاء على ظاهرة التهرب الضريبي(محمد ، 2019 : 14-15) .
2. **تقديم الاقرار الضريبي :** يعرف الاقرار الضريبي بأنه بيان يقدمه المكلف للإدارة الضريبية يحدد فيه نتيجة نشاطه من ربح او خسارة ومقدار الدخل الخاضع للضريبة خلال فترة زمنية معينة ، وتتعدد التزامات المكلف في هذا البعد وتتراوح بين الالتزام بمليء وتقديم الاقرار ومسك السجلات الى ان يكون هذا الاقرار والسجلات تعبر بصورة صادقة عن حقيقة الدخل والمركز المالي للمكلف ، اضافة الى تقديم الاقرار في الموعد المحدد من قبل الادارة الضريبية .

3. دفع مبلغ الضريبة : ويتضمن الالتزام بتسديد مبلغ الضريبة وفقاً للتعليمات والقوانين الضريبية ، وكذلك تسديد الغرامات ان وجدت ، ومن الجدير بالذكر ان دفع مبلغ الضريبة قد يكون نقداً او عن طريق استخدام الصكوك او حتى عن طريق بطاقات الدفع الالكتروني (master card) لتسهيل عملية التسديد من قبل المكلف (جعفر ، 2017 : 123) .

المبحث الثالث : عرض نتائج البحث واختبار الفرضيات

أولاً : وصف استجابة عينة البحث لأبعاد جودة الخدمات : يمكن عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والترتيب لأبعاد محور جودة الخدمات كما في الجدول (2)، فقد بلغ أجمالي الوسط الحسابي لهذا المتغير (2.90) وهي قيمة اقل من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) على مساحة القياس وتقع ضمن المدى (2.34 - 3.66)، مما يعطي مؤشراً على درجة استجابة متوسطة أبعادها المبحوثون المكلفين تجاه كافة أبعاد (محور) متغير جودة الخدمات، كما إن قيمة إجمالي الانحراف المعياري له هي (0.410) مما يوضح اتفاقاً الى حد ما لعينة البحث وقلة في التشتت في الإجابات لمتغير جودة الخدمات. ولغرض بيان أي بعد من أبعاد جودة الخدمات أكثر أهمية من غيره استعمل معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وقد حقق بُعد الأمان أهمية كبيرة بالدرجة الأولى بحسب رأي المبحوثين لكون قيمة معامل الاختلاف الخاصة به اصغر من ذات القيمة للأبعاد الأخرى وبالبالغة (15.85)، كما حل بعد الاستجابة بالمرتبة الثانية بمعامل اختلاف بلغ (16.83)، ومن ثم جاء بعد الملموسية بالمرتبة الثالثة بمعامل اختلاف (17.95)، في حين حل بعد الاعتمادية رابعاً بمعامل اختلاف بلغ (21.01)، وحل بعد التعاطف خامساً و أخيراً بمعامل اختلاف بلغ (23.30) مقارنة بالأبعاد الأخرى حسب إدراك وتصور العينة من المكلفين المراجعين لفروع الهيئة العامة للضرائب عينة البحث من حيث الأهمية، علماً إن هناك تقارباً بين معدل التشتت لكل أبعاد جودة الخدمات ، وهذا يدل على ضرورة اهتمام الإدارة في فروع الهيئة بكافة الأبعاد عموماً وبشكل خاص ببُعدي الاعتمادية و التعاطف بشكل اكبر مستقبلاً والنهوض بجميع الأبعاد وجعلها بالدرجة المثلى مستقبلاً.

الجدول (2) ترتيب الأهمية لأبعاد جودة الخدمات تبعا لمعامل الاختلاف

أبعاد جودة الخدمات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
الملموسية	2.47	0.492	17.95	3
الاعتمادية	2.97	0.624	21.01	4
الأمان	2.97	0.471	15.85	1
الاستجابة	3.32	0.559	16.83	2
التعاطف	2.75	0.641	23.30	5
الإجمالي	2.90	0.410		
طبيعة الاستجابة او التفاعل		عالية	متوسطة	منخفضة
مدى المقياس		5 - 3.67	3.66 - 2.34	2.33 - 1

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS v.18)

ثانياً : وصف استجابة عينة البحث لمتغير الامتثال الضريبي : يمكن عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والترتيب لأبعاد محور الامتثال الضريبي كما في الجدول (3)، فقد بلغ أجمالي الوسط الحسابي لهذا المتغير (2.62) وهي قيمة اقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) على مساحة القياس وتقع ضمن المدى (2.34 - 3.66)، مما يعطي مؤشراً على درجة استجابة متوسطة أبعادها المبحوثون تجاه كافة أبعاد (محور) متغير الامتثال الضريبي، كما إن قيمة

إجمالي الانحراف المعياري له قد بلغت (0.521) مما يوضح اتفاقا محدودا لعينة البحث وقلة نوعا ما في التشتت في الإجابات عن متغير الامتثال الضريبي.

ولغرض بيان أي بعد من أبعاد الامتثال الضريبي أكثر أهمية من غيره استعمل معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وقد حقق بُعد الامتثال في احتساب و دفع مبلغ الضريبة أهمية كبيرة بالدرجة الأولى بحسب رأي المبحوثين لكون قيمة معامل الاختلاف الخاصة به اصغر من ذات القيمة للأبعاد الأخرى والبالغة (17.92)، و حل بعد الامتثال من خلال التسجيل لدى الهيئة العامة للضرائب بالمرتبة الثانية بمعامل اختلاف بلغ (25.18)، في حين جاء بعد الامتثال من خلال تقديم الاقرار الضريبي بالمرتبة الثالثة والاخيرة بمعامل اختلاف (31.53)، حسب إدراك وتصور عينة البحث من المكلفين وفقا للأهمية، علما إن هناك تقارباً الى حد ما بين معدل التشتت لكل أبعاد الامتثال الضريبي، وهذا يدل على ضرورة اهتمام الإدارة في الهيئة بكافة الاسباب المؤثرة على ابعاد الامتثال الضريبي عموما وبشكل خاص ببعده تقديم الاقرار الضريبي بشكل اكبر مستقبلا.

الجدول (3) ترتيب الأهمية لأبعاد الامتثال الضريبي تبعا لمعامل الاختلاف

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد جودة الخدمات
2	25.18	0.617	2.45	الامتثال من خلال التسجيل لدى الهيئة العامة للضرائب
3	31.53	0.760	2.41	الامتثال من خلال تقديم الاقرار الضريبي
1	17.92	0.536	2.99	الامتثال في احتساب و دفع مبلغ الضريبة
		0.521	2.62	الإجمالي

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS v.18)

ثالثاً : اختبار فرضيات البحث

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات والامتثال الضريبي) ، فقد تم الاعتماد على معامل ارتباط سبيرمان لارتباط الرتب بين كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات) والمتمثلة بـ (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) والمتغير التابع (الامتثال الضريبي) ، ومن ثم اختبار تلك العلاقة باختبار (T) لبيان مدى معنوية معاملات الارتباط المحسوبة ، وكما موضح في الجدول (4):

جدول (4) قيم معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات ومتغير الامتثال الضريبي

الدلالة	قيمة (T) المحسوبة	معامل ارتباط سبيرمان (r)	X أبعاد جودة الخدمات	Y الامتثال الضريبي
دال معنويا	10.041	**0.558	الملموسية	الامتثال الضريبي
دال معنويا	9.783	**0.548	الاعتمادية	
دال معنويا	8.598	**0.499	الأمان	
دال معنويا	4.903	**0.312	الاستجابة	
دال معنويا	10.386	**0.571	التعاطف	
دال معنويا	13.811	**0.679	أجمالي جودة الخدمات	

قيمة (T) الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (223) = 1.971

قيمة (T) الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ودرجة حرية (223) = 2.598

(*) تأثير معنوي عند مستوى معنوية 0.05.

(**) تأثير معنوي عند مستوى معنوية 0.01.

المصدر : نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS v.18).

يتضح من نتائج الجدول (4) وجود علاقة طردية بين متغير جودة الخدمات اجمالاً والامتثال الضريبي، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط سبيرمان بينهما (0.679) عند مستوى معنوية (0.05) و (0.01) نظراً لكون قيمة (T) المحسوبة قد بلغت (13.811) وهي اكبر من الجدولية البالغة (1.971) و (2.598) على التوالي عند ذات مستويي المعنوية (0.05) و (0.01)، مما يُشير إلى أن الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات في الهيئة العامة للضرائب وتتميتها بمجملها سيؤدي إلى زيادة الامتثال الضريبي فيها من قبل المكلفين، وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على " توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات والامتثال الضريبي ".

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات في الامتثال الضريبي) ، فقد تم قياسها وفقاً لمعادلة الانحدار الخطي البسيط الآتية:

$$Y = a + \beta_i X_i$$

إذ تستعمل هذه المعادلة لبيان كيفية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع ، وتم الاستعانة باختبار (F) لبيان مدى معنوية معادلة الانحدار (التأثير) المحسوبة، فضلاً عن استعمال معامل التحديد (R^2) لتفسير مقدار التباين الذي تفسره أبعاد جودة الخدمات والمتمثلة ب (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) في الامتثال الضريبي ، وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وكما موضح في الجدول (5):

جدول (5) قيم معاملات التأثير بين أبعاد جودة الخدمات في الامتثال الضريبي

المعاملات					المتغيرات	
الدالة	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	معلمة الانحدار Beta	الحد الثابت A	X أبعاد جودة الخدمات	Y
دال معنوياً	0.21	59.87	0.46	1.55	الملموسية	الامتثال الضريبي
دال معنوياً	0.18	47.14	0.42	1.75	الاعتمادية	
دال معنوياً	0.20	58.88	0.45	1.20	الأمان	
دال معنوياً	0.07	16.07	0.26	2.02	الاستجابة	
دال معنوياً	0.22	62.29	0.48	1.74	التعاطف	
دال معنوياً	0.31	101.90	0.56	0.57	أجمالي جودة الخدمات	

قيمة (F) الجدولية عند درجتى حرية (1.223) ومستوى معنوية (0.05) = 3.88
قيمة (F) الجدولية عند درجتى حرية (1.223) ومستوى معنوية (0.01) = 6.75

المصدر: نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS v.18) .

يتضح من الجدول (5) وجود تأثير إجمالي المتغير المستقل (جودة الخدمات) في المتغير التابع (الامتثال الضريبي) ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (101.90) وهي اكبر من الجدولية البالغة (3.88) و (6.75) ولكلا مستويي المعنوية (0.05) و (0.01) على التوالي ، كما استطاع المتغير المستقل (جودة الخدمات) ان يفسر ما نسبته (31%) اي اكثر بقليل من ثلثي إجمالي التغيرات التي تطرأ في قيم المتغير التابع (الامتثال الضريبي) في الهيئة المبحوثة، أما النسبة المتبقية وباللغة (69%) فتعود الى متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج البحث، وبهذا تكون معادلة الانحدار التقديرية لتأثير إجمالي متغير جودة الخدمات في الامتثال الضريبي كالآتي:

$$\text{الامتثال الضريبي} = 0.57 + (0.56) \text{ جودة الخدمات}$$

وتشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه وبالباغة (0.56)، بأن زيادة الاهتمام نحو تحسين جودة الخدمات في الهيئة العامة للضرائب بمقدار وحدة واحدة ستصاحبها زيادة أيضاً في الامتثال الضريبي بمقدار (56%)، بذلك نستنتج قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على انه (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لجودة الخدمات في الامتثال الضريبي).

رابعاً : الاستنتاجات

1. يوجد هناك دور لجودة الخدمات ممثلة بأبعادها (التعاطف ، الملموسية ، الامان ، الاعتمادية ، الاستجابة) وهذا الترتيب للابعاد المذكورة حسب درجة تأثيرها في مستوى الامتثال الضريبي ، اذ كلما زاد الاهتمام بجودة الخدمات زاد معه مستوى امتثال المكلفين للضريبة .
2. غياب ثقافة الجودة سواء من خلال اهتمام الادارة العليا للهيئة بهذا الموضوع او في الفروع المبحوثة متمثلة بإدارة الفرع وموظفيه .
3. خلو الفروع المبحوثة من وسائل الراحة والخدمات واماكن الانتظار المناسبة نظراً لصغر حجم تلك البنايات .
4. الضعف الواضح في استخدام التجهيزات والتقنيات الحديثة والمتطورة سواء في المستلزمات المادية للفروع كالمصاعد مثلاً او في اجراءات وعمليات التحاسب الضريبي كالربط الالكتروني بين مقر الهيئة والفروع او الفروع فيما بينها .
5. الانخفاض الواضح والملموس من قبل المكلفين لمستوى جودة الخدمات ممثلة بالابعاد التي تم تناولها في هذه الدراسة في الفروع المبحوثة من خلال اجابات عينة البحث على فقرات متغير جودة الخدمات .

خامساً : التوصيات

1. الاهتمام بمستوى جودة الخدمات المتمثلة بالأبعاد المذكورة لما لها من دور كبير في التأثير على زيادة مستوى الامتثال الضريبي وبالتالي زيادة الحصيلة الضريبية .
2. على الهيئة العامة للضرائب تبني ثقافة الجودة لغرض الارتقاء بمستوى جودة الاداء الخدمي في شكل استراتيجية واضحة تتبناها الادارة العليا للهيئة لغرض تطبيقها في فروعها ، والذي سينعكس ايجاباً على امتثال المكلفين للضريبة .
3. العمل على استخدام والاستفادة من التقنيات والاجهزة الحديثة والمتطورة في عمل الهيئة العامة للضرائب وفروعها للارتقاء بمستوى الاداء .
4. زيادة الاهتمام بجودة الخدمات من خلال ابعادها لتلبية حاجات المكلفين وكسب رضاهم واستطلاع اراء المكلفين بشأن مستوى جودة الخدمة ، اذ ان ذلك يساهم في رفع مستوى الامتثال وبالتالي التقليل من الالتجاء للقانون لفرض العقوبات والغرامات.

المصادر

أولاً : المصادر العربية

1. ابراهيم وجعفر ، محمد المعزز المجتبي ، يوسف حسن عثمان ، (2017) ، " دور الحوكمة الضريبية في زيادة مستوى الالتزام الضريبي " ، مجلة الدراسات العليا ، جامعة النيلين ، مجلد 9 ، عدد 36 .
2. بن يدير وإيدير ، فارس ، مصطفى وزرقون ، (2022) ، " عصرنة الادارة الضريبية واثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية ، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية ، المجلد 8 ، العدد 1 .
3. ساجت ، كاظم عبد الحسين ، عليوي ، عبد الناصر عبد الرضا ، وعباس ،إيلي جميل ، (2020) ،" اثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضا الزبون دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مصرف الرفادين فرع قرطبة /الكوت "، جامعة تكريت ،كلية الادارة والاقتصاد ،مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية ،مجلد (16)،العدد(49).

4. السهيل، سارة علي عبد الرحمن، (2018) : التنفيذ ضمن التخطيط الإستراتيجي وأثره في جودة الخدمة المصرفية، بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، مجلد 13، عدد 42، ص 102 – 124 .
5. شعلان، منذر عباس ، وعليوي، هدى امين، (2020)، "دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمات المصرفية دراسة استطلاعية في مصرفي الرشيد والرافدين"، مجلة مركز دراسات الكوفة، مجلد (1) عدد (56).
6. الشمري ، شهد ناصر عليوي ، (2021) ، " تحسين جودة الخدمات المصرفية على وفق مبادئ ادارة الجودة الشاملة " ، دبلوم عالي في ادارة المكاتب ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
7. الضمور ، هاني حامد ، (2008) ، "تسويق الخدمات" ، ط4 ، الجامعة الاردنية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الاردن .
8. عبد الله ، انيس احمد ، (2016) ، إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون ، ط1 ، دار الجنان للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
9. عبد الله ، بلقيس مطشر ، (2019)، " تأثير اعتماد تقنيات الصيرفة الرشيقة في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية الخاصة" رسالة ماجستير تقني في تقنيات المالية والمحاسبية، كلية التقنية الادارية بغداد، الجامعة التقنية الوسطى.
10. علاونه ، عقبه نواف راغب ، (2019) ، " واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة " ، رسالة ماجستير في التنمية المستدامة ، الدراسات العليا ، جامعة القدس .
11. قدورة، روان منير ، (2011)، "دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على رضا في بيئة الجامعات الأردنية"، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال ، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط .
12. محسن ، نمارق عبد الكريم ، (2020) ، " قياس رضا الزبون باستخدام نتائج نموذج KANO لتحسين جودة الخدمة " ، رسالة ماجستير في تقنيات إدارة الجودة الشاملة ، الكلية التقنية الادارية / بغداد ، الجامعة التقنية الوسطى .
13. محمد ، روية ، (2019)، " اثر المتغيرات الشخصية على خلق الالتزام الضريبي / دراسة حالة الجزائر " ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد (3) ، العدد (2) .
14. محمد ، سعيد عبد المنعم ، (2016) ، " الاجراءات التنفيذية والتنظيمية المقترحة للانتقال الى الضريبة على القيمة المضافة في مصر " ، مجلة البحوث المالية والضريبية ، عدد (102) ، ص (26-28) .
15. هالة وعبود ، فاضل حسين ، سالم محمد ، (2013) ، "تأثير ابعاد جودة الخدمة في درجة تفضيل المستهلك للشراء" ، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد (5) ، العدد (1) .
16. الوردي ، هشام مسلم سعيد ، (2020) ، "مراحل ادارة الخطر وتأثيرها في جودة الخدمة البلدية" ، دبلوم عالي معادل للماجستير في ادارة البلديات ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .

ثانياً : المصادر الاجنبية

1. Devano , sony & Rahayu , siti kurnia . (2006) . " taxation concepts theories and issues " . kencana publsher : Jakarta .
2. James , simon & Alley , Clinton . (2009) . " tax compliance , self assessment and tax administration " , journal of finance and management in public services , volume 2 , number 2 .
3. Lovelock ET (2008) "marketing des services" , 6th , edition , pearson Education , paris .
4. Pride ,William& Ferrell ,O.C .(2014)" Marketing" 17th. Ed, University of New Mexico, South-Western, Cengage Learning.
5. Wafula , p . N , (2019) , " service quality and customer satisfaction : a comparative analysis of conventional and Islamic bank customers in Kenya " , Strathmore business school (SBS) , Strathmore university .