

## بررسی همبستگی بین رفتارهای ضد خدمت و تعهد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان در شعب بانک ملت شهر کرمان

رضا محمدی<sup>۱</sup>، دکتر افلاطون امیری<sup>۲</sup>، شکوفه محمدی<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی همبستگی بین رفتارهای ضد خدمت و تعهد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان در شعب بانک ملت شهر کرمان می باشد. روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق ۴۴۰ نفر از کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان در ۴۱ شعبه بودند که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۱۰ نفر مورد پیمایش قرار گرفتند. ابزار مورد استفاده جهت جمع آوری داده ها، سه پرسشنامه بود که پرسشنامه رفتارهای ضد خدمت گل پرور و خاکسار (۱۳۸۷) و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مییر (۱۹۹۹) و پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی اسمیت و همکاران (۱۹۸۹) که روایی و پایایی آنها تایید شده است استفاده شد. داده های جمع آوری شده به دو شیوه توصیفی و استنباطی (اسپیرمن و تاوی -بی کندال) تجزیه و تحلیل شدند. نتایج پژوهشی حاکی از این است که بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی رابطه معکوس (منفی معناداری وجود دارد، و بین همه مولفه های رفتار ضد خدمت (انحراف خدمت، انحراف مالی، انحراف سیاسی و پرخاشگری شخصی) با رضایت شغلی رابطه معکوس (منفی معناداری وجود دارد همچنین بین تعهد سازمانی و مولفه های آن (تعهد مستمر، عاطفی و هنجاری) رابطه وجود دارد. در پایان محدودیت های این پژوهش و پیشنهادات برای تحقیقات بیشتر در این زمینه ارائه گردیده است.

**واژگان کلیدی:** رفتارهای ضد خدمت، تعهد سازمانی، رضایت شغلی

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

<sup>۲</sup> استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

پس از افول نظریه های علمی و شکل گیری مکتب روابط انسانی مطالعات گسترده ای روی رفتار افراد و پیامدهای آن در سازمان ها انجام گرفت. غالب این مطالعات بر نقش رفتار افراد در سودآوری سازمان و نیز شرایط شکل گیری این رفتارها تمرکز داشتند. به عنوان مثال بحث هایی مانند رضایت شغلی، انگیزش کارکنان، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی مطرح شدند که همگی مثبت به نظر می رسند. فرض اساسی پژوهشگران در این مطالعات و مدل ها این بود که اگر ما رابطه علت معلولی بین متغیرها را کشف کنیم، مدیران و سازمان ها قادر خواهند بود با دست کاری علت، معلول (پیامد) را ارتقا دهند. بدین ترتیب تمامی این متغیرها برای رشد و پیشرفت سازمان و یا کاهش هزینه های آن (از طریق افزایش عملکرد و بهره وری) مد نظر قرار می گرفتند. اما رفته رفته متغیرهایی وارد مطالعات رفتار سازمانی شدند که نه تنها نتایج مثبتی در عملکرد سازمانی نداشتند بلکه هزینه هایی را نیز متوجه سازمان می کردند مانند رفتارهای ضد خدمت" (خراسانی، ۱۳۹۴: ۸۱).

رفتارهای ضد خدمت، مجموعه ای متنوع از رفتارها نظیر تخطی از قواعد، سیاستها و اصول زیربنایی مورنیاز برای فعالیت های فردی و سازمانی را شامل می شود، که دارای مشخصه عمدی بودن و با هدف آسیب رسانی به مرحله اجرا در می آیند (اپل بام و همکاران، ۲۰۰۷: ۵۸۸). از سوی دیگر، از دهه ۱۹۲۰ تاکنون، رضایت شغلی به گونه وسیعی مورد بررسی قرار گرفته و نظریه های متعددی درباره آن ارائه شده است. تنوع رویکردها و نظریه های مربوط به رضایت شغلی را می توان ناشی از سه دیدگاه یا حرکت اساسی دانست که در دهه های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ شکل گرفت و بیش از هر چیز مفهوم رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار داد: نهضت روابط انسانی، اتحادیه های کارگری و دیدگاه رشد یا ماهیت کار (کورمن، ترجمه فارسی، ۱۳۹۰: ۴۴۰). رضایت شغلی حالت عاطفی مثبت و خوشایندی است که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی او است. رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان از آنچه به نظرشان مهم است و شغل آنها را به خوبی فراهم کرده است. رضایت شغلی زاییده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار، عوامل اجتماعی و تاثیر عوامل فرهنگی است (تحریر و همکاران، ۲۴: ۱۳۹۹). امروزه سازمانها به اهمیت منابع انسانی به عنوان مهمترین منبع کسب مزیت رقابتی پی برده اند. سازمانهای امروزی برای جذب و نگهداری نیروی انسانی بر سر ارائه برنامه های رفاهی و میزان توجه به کارکنان رقابت می کنند. در پاسخ به موج رقابت بر سر منابع انسانی، سازمانها روی اجرا و بهبود برنامه های رفاهی و حمایت از کارکنان سرمایه گذاری می کنند و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی برای کارکنانشان فراهم نمایند. شرکت ها عملا دریافته اند از سرمایه گذاری روی بهبود رفاه و حمایت کارکنان منتفع خواهند شد زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند متعهد و راضی اند، کمتر غیبت می کنند و سازمان را به سادگی ترک نمی کنند که همگی این عوامل

عملکرد سازمان را بهبود می بخشد و آن را به اهدافش می رساند. زمانی که کارکنان به سازمان می پیوندند، مجموعه ای از خواستها، نیازهای آرزوها و تجربه های گذشته را، که با هم انتظارهای شغلی را ایجاد می کنند، با خود به همراه دارند. عکس العمل ها و پاسخ هایی که سازمان در مقابل خواستهای کارکنان فراهم می آورد، احساس مثبت یا منفی افراد نسبت به شغل خود (رضایت یا نارضایتی شغلی) را شکل می دهد. در واقع رضایت شغلی نشان دهنده ی رابطه توقعات انسان با پاداش هایی است که کار فراهم می آورد. عدم رضایت شغلی می تواند مشکلات متعددی برای فرد در زندگی شخصی و محیط کاری ایجاد کند. تحقیقات نشان داده که کارکنان با رضایت شغلی پایین تر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت بدتری قرار دارند و از نظر سازمانی، سطح پایین رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار نامطلوب است که منجر به ترک کار کارکنان می شود (تحریر و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۴). سازمان هایی که افراد آن مبتلا به عدم رضایت شغلی می باشند، خستگی، ناامیدی، ترک کار، غیبت از کار و عدم موفقیت و مشکلات جسمی و روحی از ویژگی کارکنان آنان و عدم تحول، افت عملکرد و کارآیی از ویژگی های سازمانی آنان خواهد بود رفتارهای ضد خدمت به مجموعه رفتارهایی اطلاق می شود که طی آن فرد یا گروه، قواعد، سیاست های ارزش ها و هنجارهای سازمان محل کار خود را به طور عمدی نقض می کند و یا زیر پا می گذارد. از این رو با توجه به مطالب گفته شده تحقیق حاضر با هدف بررسی همبستگی بین رفتارهای ضد خدمت و تعهد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان در شعب بانک ملت شهر کرمان انجام گردیده است.

## ۲. روش شناسی تحقیق

با توجه به اینکه تحقیق حاضر می خواهد رابطه بین رفتارهای ضد خدمت و تعهد سازمانی با رضایت شغلی را بررسی نماید پس از لحاظ ماهیت و روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد و از نظر هدف جز تحقیقات کاربردی می باشد.

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان که تعداد آنها ۴۴۰ نفر در ۴۱ شعبه میباشد و طبق فرمول کوکران تعداد ۲۱۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب میشوند و روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی (بر حسب درجه شعب) انتخاب میشوند. که در این فرمول:

$$Z: \text{سطح زیر منحنی نرمال استاندارد به ازای آلفای } 1/05 \text{ برابر با } 1/96$$

P: نسبت صفت مورد نظر در جامعه که در زمان عدم دسترسی برابر با ۰/۵ در نظر گرفته شده است.

$$q=1-p$$

a=۰/۰۵: خطا یا احتمال ارتکاب به خطای نوع اول

d=۰/۰۵: حداکثر خطای برآورد قابل قبول که اصولاً برابر با

۰/۰۵ در نظر گرفته می شود فرمول کوکران:

$$n_{max} = \frac{\frac{pqz^2}{d^2}}{1 + \frac{1}{N}[\frac{pqz^2}{d^2} - 1]}$$

در تحقیق حاضر به منظور تعیین حجم نمونه مورد نیاز، از فرمول کوکران استفاده شده است. ویژگی عمده این فرمول آن است که می توان حجم جامعه را در آن دخالت داد و به یک نمونه منطقی تر دست یافت (حافظ نیا، ۱۳۸۹: ۱۶۷). در این تحقیق تعداد ۲۱۰ نفر به عنوان نمونه آماری مورد پیمایش قرار گرفت.

### ۳. یافته‌های تحقیق

#### فرضیه اصلی اول

بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

H0: بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد

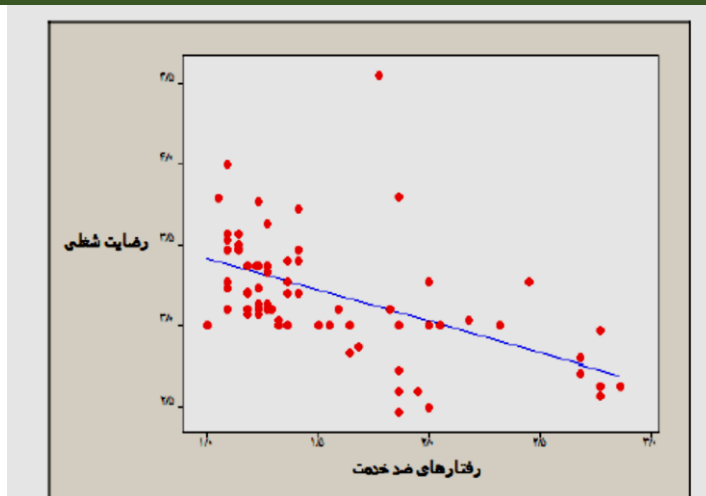
H1: بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. برای بررسی میزان رابطه بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱- آمده است.

جدول ۱- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
معکوس	دارد	۲۱۰	** < ۰/۰۰۱	-۰/۶۴۱	اسپیرمن
معکوس	دارد	۲۱۰	** < ۰/۰۰۱	-۰/۵۰۲	تاو بی کندال

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۶۴۱- و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر ۰/۵۰۲- است که نشان دهنده این است بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش رفتارهای ضد خدمت، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۶ قابل تایید است.



نمودار ۱- پراکندگی رفتارهای ضد خدمت " رضایت شغلی

## فرضیه فرعی اول

بین انحراف مالی با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

H0: بین انحراف مالی با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد.

H1: بین انحراف مالی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

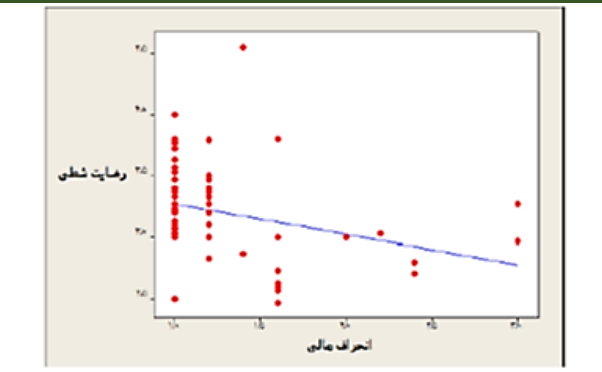
برای بررسی میزان رابطه بین انحراف مالی با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۱۲ آمده است.

جدول ۲- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی-بی کندال بین انحراف مالی با رضایت شغلی

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
معکوس	دارد	۲۱۰	** <math>< 0/001</math>	-۰/۴۲۵	اسپیرمن
معکوس	دارد	۲۱۰	** <math>< 0/001</math>	-۰/۳۲۶	تاو بی-بی کندال

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۴۲۵- و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر ۰/۳۲۶- است که نشان دهنده این است بین انحراف مالی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش انحراف مالی، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۷ قابل تایید است.



نمودار ۲- پراکندگی انحراف مالی رضایت شغلی

### فرضیه فرعی دوم

بین انحراف خدمت با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.  $H_0$ : بین انحراف خدمت با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد.

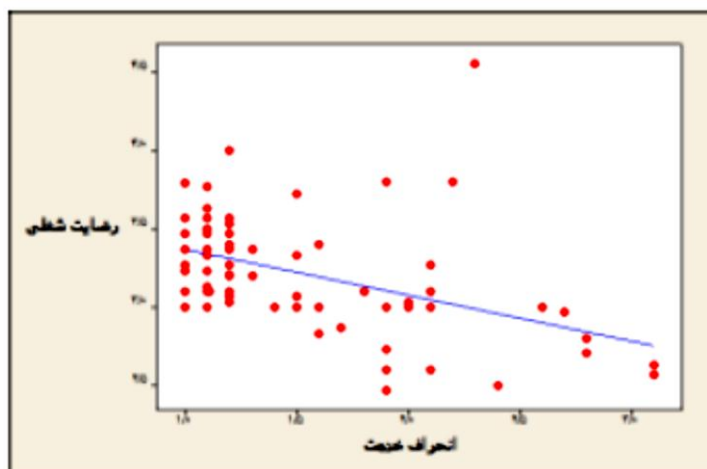
$H_1$ : بین انحراف خدمت با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. برای بررسی میزان رابطه بین انحراف خدمت با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاوی بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۱۳ آمده است.

جدول ۳- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاوی بی کندال بین انحراف خدمت با رضایت شغلی

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
معکوس	دارد	۲۱۰	$< 0/001^{**}$	-۰/۵۴۴	اسپیرمن
معکوس	دارد	۲۱۰	$< 0/001^{**}$	-۰/۴۱۷	تاوی بی کندال

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۵۴۴- و ضریب همبستگی تاوی بی کندال برابر ۰/۴۱۷- است که نشان دهنده این است بین انحراف خدمت با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش انحراف خدمت، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۸ قابل تایید است



نمودار ۳- پراکندگی انحراف خدمت رضایت شغلی

### فرضیه فرعی سوم

بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

$H_0$ : بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد.

$H_1$ : بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

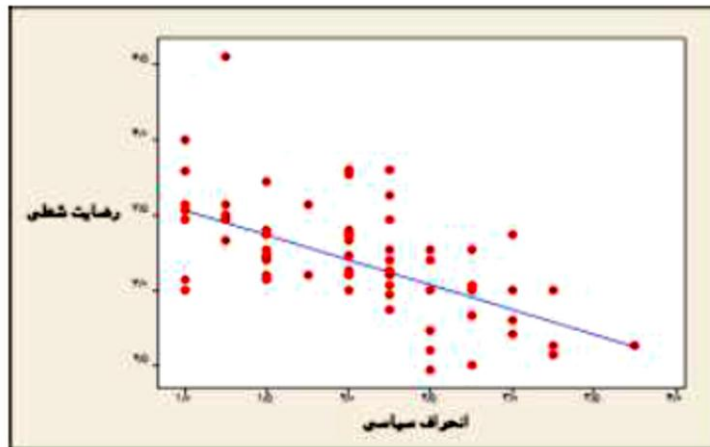
برای بررسی میزان رابطه بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاوی بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۱۴ آمده است.

جدول ۴- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاوی بی- کندال بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
اسپیرمن	-۰/۶۲۰	** < ۰/۰۰۱	۲۱۰	دارد	معکوس
تاوی بی- کندال	-۰/۴۸۲	** < ۰/۰۰۱	۲۱۰	دارد	معکوس

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $-۰/۶۲۰$  و ضریب همبستگی تادیبی کندال برابر  $-۰/۴۸۲$  است که نشان دهنده این است بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منتفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش انحراف سیاسی، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۹ قابل تایید است.



نمودار ۴- پراکندگی انحراف سیاسی

## فرضیه فرعی چهارم

بین پرخاشگری با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

H0: بین پرخاشگری با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد.

H1: بین پرخاشگری با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. برای بررسی میزان رابطه بین پرخاشگری با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاوی بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۵ آمده است.

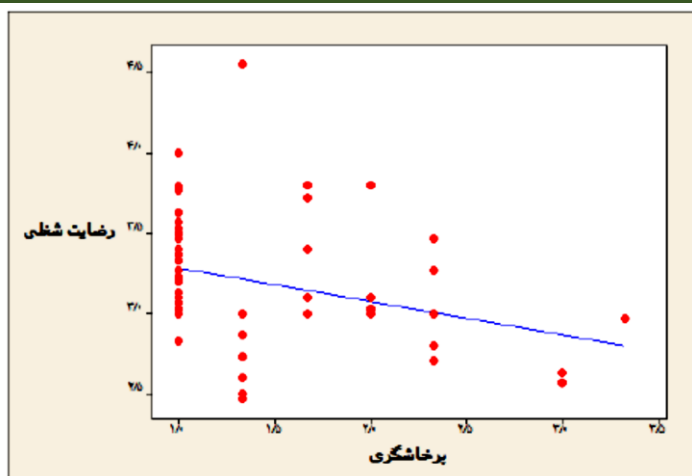
جدول ۵- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاوی بی کندال بین پرخاشگری با رضایت شغلی

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
معکوس	دارد	۲۱۰	<۰/۰۰۱**	-۰/۴۳۱	اسپیرمن
معکوس	دارد	۲۱۰	<۰/۰۰۱**	-۰/۳۳۰	تاوی بی کندال

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $-۰/۴۳۱$  و ضریب همبستگی تاوی بی کندال برابر  $-۰/۳۳۰$  است که نشان دهنده این است بین پرخاشگری با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش پرخاشگری، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۵ قابل تایید است.





نمودار ۵- پراکندگی برخاشگری\*رضایت شغلی

### فرضیه اصلی دوم

بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

H0: بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد

H1: بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

برای بررسی میزان رابطه بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
اسپیرمن	۰/۷۴۱	** < ۰/۰۰۱	۲۱۰	دارد	مستقیم
تاو بی کندال	۰/۶۰۲	** < ۰/۰۰۱	۲۱۰	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۷۴۱ و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر ۰/۶۰۲ است که نشان دهنده این است بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < ۰/۰۵$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۱۱ قابل تایید است.

### فرضیه فرعی پنجم

بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

H0: بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد.

H1: بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. برای بررسی میزان رابطه بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۱۰ آمده است.

جدول ۷- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
اسپیرمن	۰/۶۳۴	<۰/۰۰۱**	۲۱۰	دارد	مستقیم
تاو بی کندال	۰/۵۶۷	<۰/۰۰۱**	۲۱۰	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۶۳۴ و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر ۰/۵۶۷ است که نشان دهنده این است بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد هنجاری، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۱۲ قابل تایید است

#### فرضیه فرعی ششم

بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

H0: بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد.

H1: بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. برای بررسی میزان رابطه بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۱۱ آمده است.

جدول ۸- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
اسپیرمن	۰/۸۵۴	<۰/۰۰۱**	۲۱۰	دارد	مستقیم
تاو بی کندال	۰/۷۶۳	<۰/۰۰۱**	۲۱۰	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۸۵۴ و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر ۰/۷۶۳ است که نشان دهنده این است بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد عاطفی، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۱۳ قابل تایید است.

### فرضیه فرعی هفتم

بین تعهد مستمر با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

H0: بین تعهد مستمر با رضایت شغلی رابطه وجود ندارد.

H1: بین تعهد مستمر با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

برای بررسی میزان رابطه بین تعهد مستمر با رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال استفاده شد (متغیرها کمی غیر نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۱۲ آمده است.

جدول ۹- ضریب همبستگی اسپیرمن و تاو بی کندال بین تعهد مستمر با رضایت شغلی

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
اسپیرمن	۰/۶۴۱	** < ۰/۰۰۱	۲۱۰	دارد	مستقیم
تاو بی کندال	۰/۵۰۲	** < ۰/۰۰۱	۲۱۰	دارد	مستقیم

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار، \*\* در سطح ۰/۰۱ معنی دار

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۶۴۱ و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر ۰/۵۰۲ است که نشان دهنده این است بین تعهد مستمر با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد مستمر، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند. این مساله با توجه به نمودار پراکنش ۴-۱۴ قابل تایید است.

### بررسی فرضیه های تحقیق

#### فرضیه اصلی (اول) تحقیق

بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۶۴۱ و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر ۰/۵۰۲ است که نشان دهنده این است بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش رفتارهای ضد خدمت، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند

فرضیه فرعی اول تحقیق بین انحراف مالی با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/425-$  و ضریب همبستگی تاوی بی کندال برابر  $0/326-$  است که نشان دهنده این است بین انحراف مالی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش انحراف مالی، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

### فرضیه فرعی دوم تحقیق

بین انحراف خدمت با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/544-$  و ضریب همبستگی تاوی بی کندال برابر  $0/417-$  است که نشان دهنده این است بین انحراف خدمت با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش انحراف خدمت، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

### فرضیه فرعی سوم تحقیق

بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/620-$  و ضریب همبستگی تاوی بی کندال برابر  $0/482-$  است که نشان دهنده این است بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش انحراف سیاسی، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

### فرضیه فرعی چهارم تحقیق

بین پرخاشگری با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/431-$  و ضریب همبستگی تاوی بی کندال برابر  $0/330-$  است که نشان دهنده این است بین پرخاشگری با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش پرخاشگری، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

### فرضیه اصلی دوم

بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/741$  و ضریب همبستگی تاوی بی کندال برابر  $1/602$  است که نشان دهنده این است بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا

فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند.

### فرضیه فرعی پنجم

بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/634$  و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر  $0/567$  است که نشان دهنده این است بین تعهد هنجاری با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد هنجاری، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند.

### فرضیه فرعی ششم

بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/854$  و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر  $0/763$  است که نشان دهنده این است بین تعهد عاطفی با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد عاطفی، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند.

### فرضیه فرعی هفتم

بین تعهد مستمر با رضایت شغلی شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، ضریب همبستگی اسپیرمن برابر  $0/641$  و ضریب همبستگی تاو بی کندال برابر  $0/502$  است که نشان دهنده این است بین تعهد مستمر با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). لذا فرض صفر رد می شود و فرضیه تایید می گردد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده مثبت است نشان دهنده رابطه مستقیم بین این دو متغیر است یعنی با افزایش تعهد مستمر، رضایت شغلی افزایش پیدا می کند.

## ۴. بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی تحقیق در قالب دو فرضیه اصلی و هشت فرضیه فرعی خرد شده است. نتایج به این شرح می باشد:

فرضیه اصلی اول: بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی، بین رفتارهای ضد خدمت با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد و از آنجا که ضریب های همبستگی محاسبه شده منفی است نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو متغیر است یعنی با افزایش رفتارهای ضد خدمت، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

فرضیه فرعی اول: بین انحراف مالی با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. یعنی با افزایش انحراف مالی، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

فرضیه فرعی دوم: بین انحراف خدمت با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. یعنی با افزایش انحراف خدمت، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

فرضیه فرعی سوم: بین انحراف سیاسی با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. یعنی با افزایش انحراف سیاسی، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

فرضیه فرعی چهارم: بین پرخاشگری شخصی با رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملت شهر کرمان رابطه وجود دارد. یعنی با افزایش پرخاشگری شخصی، رضایت شغلی کاهش پیدا می کند.

### با توجه به نتایج بدست آمده از پژوهش زیر پیشنهادات زیر توصیه می شود:

- غنی سازی شغلی برای پیشگیری از احساس تکراری بودن وظایف
  - توجه به خواسته ها و نیازهای کارکنان با رویکرد درک مشکلات از طریق مقامات ارشد سازمان
  - ایجاد روابط دوستانه در گروههای کاری در جهت ایجاد فضای روانی انسانی مناسب در سازمان
  - که با توجه به ماهیت انجام کار مدیران در محیطی خارج از سازمان رسمی امری ضروری است.
  - تنظیم نظام ارتقای شغلی بر اساس اصول شایستگی و لیاقت.
  - بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی بر رفتارهای ضد خدمت کارکنان
  - مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد خدمت در میان کارکنان
  - بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی
- بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان

### منابع و مآخذ

۱. خراسانی طرقي، ح.، ۱۴۰۰، رابطه فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی مورد مطالعه اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی، پژوهش های کاربردی در مدیریت ورزشی، (۳)۴: ۹۰-۷۹. ۱۴
۲. خسروی، ع.ا.، ۱۳۹۸، بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان و اهمال کاری آنان در بخش آموزش سازمان توسعه تجارت ایران، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، (۲)۲۱۰: ۱۴۱-۱۳۹
۳. درویش، ح.، ۱۳۹۶، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان، فصلنامه فرهنگ مدیریت، (۱۶)۱۱۷: ۱۳۹-۵۰
۴. رضائیان، ع. و نائجی، م ج، ۱۳۹۸، اثرات هیجان پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی مطالعه ای در صنعت نفت ایران، نشریه چشم انداز مدیریت، ۳۳: ۴۹-۶۶.
۵. ساینگتون، ا.، ۱۳۹۴، بهداشت روانی، ترجمه حسین شاهی برواتی، ح.، تهران: تشارات روان.
۶. سپهری، م. ر.، ۱۳۹۳، نقش راهنمایی و مشاوره در رضایت شغلی، روزنامه همشهری.
۷. سرمد، ز. و بازگان، ع. و حجازی، ا.، ۱۳۸۶، روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگاه

۸. سکاران، ا.، ۱۳۹۸، روش های تحقیق در مدیریت، ترجمه صائبی و شیرازی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
۹. سلمانی، د. و رادمنند، م.، ۱۳۹۸، بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی، نشریه مدیریت دولتی، ۳: ۶۸-۵۱.
۱۰. شفیع آبادی، ع.، ۱۳۸۶، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای، تهران: انتشارات رشد.
۱۱. شیربگی، ن. و غلامی، خ. و معروفی، ف. و نوری، س.، ۱۳۹۲، درک و شناخت گونه های « سوء رفتار سازمانی، از دیدگاه کارکنان دانشگاه کردستان، پژوهش نامه مدیریت تحول، (۹) ۵: ۵۱-۲۸.
۱۲. صباحی، پ.، ۱۳۸۶، نقش عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضد تولید کارکنان در یک شرکت صنعتی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان
۱۳. فروغی، ۱۳۸۶، رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۲: ۳۴۲-۳۳۵.
۱۴. فرهنگ، ع. و صفرزاده، ح.، ۱۳۸۵، روش های تحقیق در علوم انسانی، چاپ اول، تهران: انتشارات پیام پویا
۱۵. قلی پور، آ. و پورعزت، ع. ا. و سعیدی نژاد، م.، ۱۳۸۶، عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمانها، فصلنامه علوم مدیریت ایران، (۲۸): ۲۹-۱.
۱۶. کورمن، آ.، ۱۳۹۰، روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه شکر کن، ح.، تهران: انتشارات رشد
۱۷. گل پرور، م. و خاکسار، س.، ۱۳۸۷، رفتارهای ضد تولید از دیدگاه سرپرستان و مدیران صنایع و سازمانها، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، (۴ و ۳): ۲۶-۱۸.
۱۸. محمدرزاده، ع. و مهرزاد، آ.، ۱۳۸۷، رفتار سازمانی نگرش اقتضایی، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی
۱۹. مقیمی، س. م.، ۱۳۸۵، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه.
۲۰. مهداد، ع. و مهدی زادگان، ا.، ۱۳۹۸، مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه جات خودرو سازی ایران و مالزی، یافته های نو در روانشناسی، ۹۳-۷۹.
۲۱. نثاری، م.، ۱۳۹۲، رضایت و عدم رضایت شغلی کارکنان، وبسایت سازمان تبلیغات اسلامی ایران
۲۲. تحریر، ب. و عبادی، ع. و توفیقی، ش. و کریمی زارچی، ع. و هنرور، ح.، ۱۳۹۹، ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستانها، مجله طب نظامی، ۱: ۲۶-۲۳.
۲۳. هادیزاده مقدم، ا. و رضائیان، ع. و طبرسا، غ. و رامین مهر، ح.، ۱۳۹۳، ارائه مدل مدیریت رفتارهای کاری نابهنجار بر اساس نظریه رفتار برنامه ریزی شده، فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، (۷) ۲: ۸۸-۶۵.
۲۴. هومن، ح. ع.، ۱۳۹۱، تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی
۲۵. هو، و. ک. و میسکل، س. ج.، ۱۳۹۹، تئوری، تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی، ترجمه عباس زاده، س. م.، چاپ یازدهم، ارومیه، انتشارات دانشگاه ارومیه.
۲۶. یقین لو، م. و جواهر دشتی، ف. و خلیلی، م.، ۱۳۸۶، اصول اخلاق حرفه ای: از تدوین تا عمل، آرشیو مقالات، تهران: انتشارات پایدار.

## منابع لاتین

1. Appelbaum, S. H. and Iaconi, G. D. and Matousek, A., 2007, Positive and negative deviant workplace behaviors: Causes, impacts, and solutions, Corporate Governance, (7): 586-598.
2. Beishekeev, K., 2001, Job Satisfaction: Do People Really Like Their Job, American University in Kyrgyzstan, Bishkek.
3. Berry, C. M. and Onse, D. S. and Sackett, P. R., 2007, Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta- analysis, Journal of Applied Psychology, 92 (2): 410-424.

4. Bowling N. A. and Gruys, M. L., 2010, Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior, *Human Resource Management Review*, 20: 54-61.
5. Colbert, A. E., and Mount, M. K., and Harter, J. K., and Witt, L. A., and Barrick, M. R., 2004, Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance, *Journal of Applied Psychology*, 89: 599-2109.
6. Colquitt, J. A. and Scott, B. A. and Judge, T. A. and Shaw, J. C., 2006, Justice and personality: Using integrative theories to drive moderators of justice effects, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, (100): 110-127.
7. Ferguson, M., 2007, From bad to worse: a social contagion model of organizational misbehavior, dissertation submitted to the faculty of the graduate school of Vanderbilt university in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy in management.
8. Galperin, B. L. and Burke, R. J., 2006, Uncovering the Relationship Between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study, *International Journal of Human Resource Management*, 17(2): 331-347.
9. Griffin, R. W. and O'Leary-Kelly, A. M., 2004, *The Dark Side of Organizational Behavior*, the organizational frontiers series, John Wiley & Sons.
10. Kuei-Yun Lu, and Liang-Chih Chang, and Hong-Lan Wu, 2007, Relationships Between Professional Commitment, Job Satisfaction, and Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan, *Journal of Professional Nursing*, 23(2): 110-116.
11. LasisiOlukayode, J. and Okuneye, M. Y. and Shodiya, Olayinka, A., 2014, ANTECEDENTS OF COUNTER WORK BEHAVIOR IN PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS: EVIDENCE FROM NIGERIA, *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(9): 58-65 .
12. O'Brien, K. E., 2008, A stressor-strain model of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of Philosophy, University of South Florida.
13. Sackett, P. R., 2002, The structure of counterproductive work behavior: Dimensionality and relationship with facets of job performance, *International Journal of Selection and Assessment*, 10: 5-11.
14. Van Fleet, D. D. and Griffin, R. W., 2006, Dysfunctional Organization Culture, the Role of Leadership in Motivating Dysfunctional Work Behaviors, *Journal of Managerial Psychology*, 21(8): 698-708.
15. Vardi, Y. and Weitz, E., 2004, *Misbehavior in organizations: theory, research and management*, LEA, Mahwah, NJ.