

# The Role of Intelligent Employee Behaviors in Hormozgan Province Tax Affairs Organization

Abbas Babaeinejad<sup>1</sup> , Soheila Shamsadini<sup>2</sup> 

1- Assistant Professor, Department of Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran.

2- Assistant Professor, Department of Business Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

**Receive:**

18 October 2024

**Revise:**

01 December 2024

**Accept:**

05 February 2025

**Abstract**

The present study aims to investigate the role of intelligent employee behaviors in Hormozgan Province Tax Affairs Organization. The research method is applicable in terms of its purpose, and quantitative in terms of the research implementation method. The statistical population includes all managers and experts of Hormozgan Province Tax Administration; as many as 358 people, 186 of which were selected through systematic random sampling. The research collection tool is a questionnaire consisting of 79 questions. The validity of the questionnaire (intelligent employee behavior) was calculated to be 0.923, and its reliability was calculated 0.746. SPSS and SMART PLS software were used to analyze the findings. The results show that the organizing themes of "organizational citizenship behavior", "destructive work behaviors", "planned behaviors", "strategic proactive behaviors", "political behaviors", "counterproductive behaviors", "ethical behaviors" and "desirable social behaviors" constitute the efficient model of employee behavior intelligence in the General Tax Office of Hormozgan Province. The presented results show that the organizing themes of "counterproductive behaviors", "political behaviors" and "planned behaviors" explain the largest part of the efficient model of employee behavior intelligence in the General Tax Office of Hormozgan Province with values of 88, 86 and 85 percent, respectively

**Keywords:**

Intelligence,  
Employee behavior,  
Organizational  
citizenship behavior,  
Political behaviors,  
Counterproductive  
behaviors

Please cite this article as (APA): Babaeinejad, A. and Shamsadini, S. (2025). The Role of Intelligent Employee Behaviors in Hormozgan Province Tax Affairs Organization. *Journal of value creating in Business Management*, 5(1), 137-156.



<https://doi.org/10.22034/jvcbm.2025.494571.1468>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

**Publisher:** Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business

**Corresponding Author:** Abbas Babaeinejad

**Email:** [management7204020@yahoo.com](mailto:management7204020@yahoo.com)

## Extended Abstract

### Introduction

In the era of digital and knowledge-based transformations, organizations need employees who have sufficient behavioral and communication intelligence to understand and analyze issues. Organizational employees must be able to receive rich data and information from different sources and analyze them correctly. Knowledge management and databases collect a large amount of data from various sources and make it available to employees. It is the employees and managers of the organization who must be able to properly use this information and knowledge for individual and organizational goals. If organizations have capable people with sufficient knowledge and insight, as well as intelligence in behavior, their success in the competitive arena will be guaranteed (Mir Mohammad Tabar, 2024). Among the behaviors that have received special attention from human resource specialists is the intelligent behavior of employees (Sumardjo & Supriadi, 2023). Human resource behavioral intelligence is necessary to use professional information and experiences to achieve organizational goals, and employees must access the necessary knowledge and insight to be able to optimally implement the specified conditions and requirements (Ali Nisar et al, 2024). The hardware and software facilities of organizations can make a significant contribution to collecting knowledge and sharing it among employees, as well as measuring the ability of employees and helping to improve the quality of their performance. In fact, it is necessary to use these smart features to implement organizational goals and manage them properly, as well as analyze data (Babaei, 2023). It can be said that human resources with smart behavior are one of the important organizational pillars in the field of digital transformation, which is consistent with the history of human resource management and plays a prominent role in the success of employees and organizations (Abolhassan et al, 2024). Understanding the smart behavior of employees and ensuring that they have the right organizational culture is essential because it directly affects the productivity of the workforce and the overall health of organizations; and for organizations, the performance of each team member is very important, and the way they interact with customers, leaders, and other stakeholders can make or break it (Atshan et al, 2022).

Therefore, considering the above points, the researcher tries to address the main question: what is the role of smart employee behaviors in the Hormozgan Provincial Tax Affairs Organization?

### Theoretical Framework

#### Employee Behavior Intelligence

Employee behavior intelligence is a type of desirable thinking and performance that encompasses a variety of employee behavior, including performing side tasks, voluntarily helping other employees, professional development, following organizational regulations, striving to improve the organization, maintaining a positive attitude towards the organization, and tolerating adversity in the organization's environment (Faeq, 2022). Employee behavior intelligence is the knowledge and insight of employees to apply data, information, and professional experiences to achieve organizational goals. In this definition, in addition to knowledge, deep insight is needed to correctly apply knowledge in organizational conditions and requirements (Ranjit, 2022).

Masihi et al, (2024) conducted a study entitled Phenomenological Study of Counterproductive Work Behaviors with Emphasis on the Lived Experience of Technologist Petrochemical Employees. The results of this study showed that presenting a model with 6 main dimensions (individual counterproductive behavior, occupational counterproductive behavior, political counterproductive behavior, organizational counterproductive behavior, interpersonal

counterproductive behavior, and self-interested counterproductive behavior) for counterproductive behaviors resulted.

Dehghani Zadeh et al, (2023) conducted a study entitled The Effect of Vision-Based Leadership on Employee Creative Behavior Considering the Role of Organizational Inertia and Extra-Role Behaviors of University Employees. The results of this study showed that vision-based leadership can find numerous innovative techniques to deal with organizational stagnation by predicting future threats and opportunities. When the vision transfers its knowledge and ideas to its employees and employees also share their knowledge, it will foster employee creativity and reduce organizational inertia. Vision-based leadership also reduces inertia and increases creative behavior in employees by creating organizational citizenship behavior in employees.

### Research Methodology

The research method is applicable in terms of its purpose, and quantitative in terms of the research implementation method. The statistical population includes all managers and experts of Hormozgan Province Tax Administration; as many as 358 people, 186 of which were selected through systematic random sampling. The research collection tool is a questionnaire consisting of 79 questions. The validity of the questionnaire (intelligent employee behavior) was calculated to be 0.923, and its reliability was calculated 0.746.

### Research findings

SPSS and SMART PLS software were used to analyze the findings. The results show that the organizing themes of "organizational citizenship behavior", "destructive work behaviors", "planned behaviors", "strategic proactive behaviors", "political behaviors", "counterproductive behaviors", "ethical behaviors" and "desirable social behaviors" constitute the efficient model of employee behavior intelligence in the General Tax Office of Hormozgan Province. The presented results show that the organizing themes of "counterproductive behaviors", "political behaviors" and "planned behaviors" explain the largest part of the efficient model of employee behavior intelligence in the General Tax Office of Hormozgan Province with values of 88, 86 and 85 percent, respectively.

### Conclusion

The present study was conducted with the aim of the role of employee intelligent behaviors in the Hormozgan Provincial Tax Administration. The results of this finding are consistent with the results of Masihi et al, (2024), Dehghani Zadeh et al, (2023), soleimani & Danesh Shahraki (2024), Ghasemi-Aghdami et al, (2024), Rashidi Fard & Mahmoudi (2024), Momeni & Vaezi (2022), and Attari & Zakaryaei (2023). Attari & Zakaryaei (2023) showed that the development and expansion of organizational justice, organizational culture, and commitment in educational organizations in all its dimensions can provide the basis for the emergence of ethical behaviors of organizational citizens and increase the likelihood of such behaviors.

Considering the results, the following suggestions are presented:

- Honesty in speech and behavior should be strengthened, especially among managers. The debt theme was usually seen through the feeling that the individual, rightly or wrongly, does not consider his/her receipts from the organization to be fair and just, or in other cases, has a debt personality regardless of the receipts.
- In recruiting individuals, the organization should carry out the required behavioral studies of applicants and recruit employees with fewer actual and potential harms.

## نقش رفتارهای هوشمند کارکنان در سازمان امور مالیاتی استان هرمزگان

عباس بابایی نژاد<sup>۱</sup> ID، سهیلا شمس الدینی<sup>۲</sup> ID

۱- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف نقش رفتارهای هوشمند کارکنان در سازمان امور مالیاتی استان هرمزگان می‌باشد. روش پژوهش با توجه به هدف آن، کاربردی و از نظر روش اجرای پژوهش کمی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارشناسان اداره مالیات استان هرمزگان به تعداد ۳۵۸ نفر می‌باشد که از این تعداد ۱۸۶ نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند. ابزار گردآوری پژوهش پرسشنامه می‌باشد که از ۷۹ سوالی تشکیل شده است. روایی پرسشنامه (هوشمندی رفتار کارکنان) برابر با (۰/۹۲۳) و پایایی آن برابر با (۰/۷۴۶) محاسبه گردید. به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌ها از نرم افزار SPSS و SMART PLS استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتار شهروندی سازمانی»، «رفتارهای کاری مخرب»، «رفتارهای برنامه‌ریزی شده»، «رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک»، «رفتارهای سیاسی»، «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای اخلاقی» و «رفتارهای اجتماعی مطلوب» مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان را تشکیل می‌دهند. نتایج ارائه شده نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای سیاسی» و «رفتارهای برنامه‌ریزی شده» به ترتیب با مقادیر ۸۸، ۸۶ و ۸۵ درصد بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان را تبیین می‌کنند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۲۷

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۹/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۱۷

### کلید واژه‌ها:

هوشمندی،

رفتار کارکنان،

رفتار شهروندی سازمانی،

رفتارهای سیاسی،

رفتارهای ضد تولید

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): بابایی نژاد، عباس و شمس الدینی، سهیلا. (۱۴۰۴). نقش رفتارهای هوشمند کارکنان در سازمان امور مالیاتی استان هرمزگان. فصلنامه ارزش آفرینی در مدیریت کسب و کار. ۵(۱). ۱۳۷-۱۵۶.

<https://doi.org/10.22034/jvcbm.2025.494571.1468>

Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

ناشر: مرکز پژوهشی مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش محور

نویسنده مسئول: عباس بابایی نژاد

ایمیل: management7204020@yahoo.com

## مقدمه

در عصر تحولات دیجیتال و دانایی محوری سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند که از هوش رفتاری و ارتباطی کافی برای درک و تحلیل مسائل برخوردار باشند. کارکنان سازمان‌ها باید بتوانند داده‌ها و اطلاعات غنی را از منابع مختلف دریافت کرده و به درستی تحلیل نمایند. مدیریت دانش و پایگاه‌های اطلاعاتی حجم وسیعی از داده‌ها را از منابع مختلف گردآوری و در اختیار کارکنان قرار می‌دهند. این کارکنان و مدیران سازمان هستند که باید بتوانند به درستی از این اطلاعات و دانش در جهت اهداف فردی و سازمانی استفاده نمایند. اگر سازمان‌ها از افرادی توانمند و دارای دانش و بینش کافی و همچنین هوشمندی در رفتار برخوردار باشند موفقیت آنها در عرصه رقابتی تضمین خواهد شد (Mir & Mohammad Tabar, 2024). از جمله رفتارهایی که به شکل خاصی مورد توجه متخصصان منابع انسانی قرار گرفته است، رفتار هوشمند کارکنان است (Sumardjo & Supriadi, 2023). مطابق با ادبیات رفتار سازمانی، رفتار هوشمند به فعالیت‌های درون سازمان‌ها برای اکتساب، گسترش و به کارگیری قدرت و سایر منابع، برای به دست آوردن نتایج مطلوب در یک وضعیتی که در آن عدم اطمینان وجود دارد، اطلاق می‌گردد باید توجه شود که این تعریف از رفتار هوشمند سازمانی بیان می‌کند که هوشمندی رفتاری کارکنان می‌تواند برای اعضای یک سازمان و یا خود سازمان مفید باشد (Abdullah & AL-Abrow, 2023). نقش منابع انسانی کارآمد و دارای هوشمندی رفتار در پیشبرد امور سازمان، دارای اهمیتی خاص است و موثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سازمان‌ها به شمار می‌آید (Vejdani & Tabatabaei et al, 2023). پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی مستلزم توجه ویژه منابع انسانی و هوشمندی رفتار کارکنان است و منابع انسانی دارای رفتار هوشمند به عنوان موجودیت‌هایی تعریف می‌شوند که قادر هستند معنای یک وضعیت معین را درک کنند و موقعیت شناس باشند و بر اساس پاره‌ای از دستورالعمل‌ها و راهکارها عمل کنند (Ghanbari & Norollahee, 2023). رهبران سازمان‌ها امروزه تلاش دارند افرادی را برای سازمان خود جذب کنند و به کار گیرند که دارای قابلیت‌ها و شایستگی‌های مورد انتظار باشند. توانایی رفتاری هوشمند منابع انسانی مهم‌ترین رکن از ویژگی‌های سازمان هوشمند و موفق است (Moore et al, 2023). یکی از اساسی‌ترین ویژگی‌های منابع انسانی به ویژه منابع انسانی هوشمند، در کنار داشتن تمایل و توان، تلاش و کوشش مؤثر و آگاهانه در راستای انجام وظایف منابع انسانی است که این امر ضرورت توجه سازمان‌ها به هوشمندی رفتار منابع انسانی در جهت نیل به توسعه اهداف سازمان را نشان می‌دهد (Mulang, 2022). هوشمندی رفتاری منابع انسانی برای استفاده از اطلاعات و تجربه‌های حرفه‌ای جهت رسیدن به اهداف سازمانی لازم است و کارکنان باید به دانش و بینش لازم دسترسی پیدا کنند تا بتوانند به نحو مطلوب شرایط و اقتضات تعیین شده را اجرا کنند (Ali Nisar et al, 2024). امکانات سخت افزاری و نرم افزاری سازمان‌ها می‌تواند در گردآوری دانش و اشتراک گذاری آن در میان کارکنان همچنین میزان سنجش توانایی کارکنان و کمک به بهبود کیفیت عملکردشان سهم قابل توجهی داشته باشد. در واقع لازم است جهت اجرای اهداف سازمانی و مدیریت مناسب آن همچنین تجزیه و تحلیل داده‌ها از این امکانات هوشمند استفاده شود (Babaei, 2023). می‌توان گفت منابع انسانی دارای رفتار هوشمند به عنوان یکی از ارکان مهم سازمانی در حوزه تحول دیجیتال است که با تاریخچه مدیریت منابع انسانی مقارن بوده و در موفقیت کارکنان و سازمان‌ها نقش پررنگی دارد (Abolhassan et al, 2024). درک هوشمندی رفتار کارکنان و اطمینان از داشتن فرهنگ مناسب سازمانی ضروری است؛ زیرا به طور مستقیم بر بهره‌وری نیروی کار و

سلامت کلی سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد و برای سازمان‌ها، عملکرد هر یک از اعضای تیم بسیار مهم است و نحوه تعامل آن‌ها با مشتریان، رهبران و سایر ذینفعان، می‌تواند باعث پیشرفت یا شکست آن شود (Atshan et al, 2022). هوشمندی رفتار بدین دلیل مورد توجه متخصصان رفتار سازمانی قرار گرفته است که مزیت‌های متعددی را برای سازمان به ارمغان می‌آورد. هوشمندی رفتار روحیه کارمندان را تقویت می‌کند. سطح اهمیت کار را برای افراد افزایش می‌دهد. برای عملکرد و بهره‌وری کارمندان خوب است، و دانش و بینش کارکنان برای بکارگیری داده‌ها، اطلاعات و تجربه‌های حرفه‌ای جهت دستیابی به اهداف سازمانی را بهبود می‌بخشد (Vaandrager & Marks, 2022). تحقیقات نشان می‌دهد که هوشمندی رفتار کارکنان به‌طور مثبتی عملکرد آنان را در سازمان پیش‌بینی می‌کند. تعاملات اجتماعی بهتری را بین کارمندان به وجود می‌آورد که در نتیجه این امر می‌تواند از بروز چالش‌ها و مشکلات سازمانی بالادست در سازمان‌های دولتی بکاهد (Mousavi Hardangi, 2024). هوشمندی رفتار کارکنان به کسب و کار کمک می‌کند فرهنگ ارتباطات باز را تقویت می‌کند، احساس مسئولیت را در بین کارکنان ترویج می‌دهد و ایده‌های نوآورانه را در ذهن آنان به وجود می‌آورد. علاوه بر این، رفتار هوشمند و مدیریت شده کارکنان به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا به سرعت به تغییرات بازار پاسخ دهند و در صورت لزوم ریسک تغییر استراتژی را بپذیرند و این برای باقی ماندن در بازار رقابتی برای تمامی سازمان ضروری است (Bauer et al, 2022). هنگامی که سازمان‌ها سیاست‌هایی را اجرا می‌کنند که در آن کارکنان مولد حفظ، کارکنان غیر فعال حذف و مناسب‌ترین نامزدهای جدید انتخاب می‌شوند، آنان در پی داشتن کارکنان دارای رفتار هوشمند و کارآمد و واجد شرایط برای دست‌یابی به اهداف سازمانی هستند و در این صورت موفق‌اند (Riyahi & Pour Shams, 2023). در راستای این هدف دو عامل مورد تأکید قرار می‌گیرد. حفظ کارکنان و عملکرد کارکنان. در ارتباط با این دو مقوله دشوار، متخصصان منابع انسانی باید عوامل مختلفی را که بر حفظ و عملکرد کارکنان اثر می‌گذارد شناسایی کنند تا از این طریق بتوانند موجودیت سازمان خود را حفظ و تقویت نمایند که مهمترین عامل در شکل‌گیری و تداوم این امر هوشمندی رفتار کارکنان است (Rajaei et al, 2023).

سازمان گمرکات و سازمان امور مالیاتی با درک عمیق از شرایط کنونی با توجه به انتظاراتی که نظام، دولت و جامعه از این دو سازمان در جهت توسعه تجارت و سرمایه‌گذاری، کسب درآمد برای خزانه، اجرایی سیاست‌های بازرگانی و دریافت مالیات مستقیم و غیر مستقیم دارند ضمن مطالعه اساسی و همه‌جانبه در جهت شناسایی اهداف اجرایی با توجه به چشم‌انداز ۲۰ ساله، باید بی‌تردید توجه خود را به منابع انسانی دانش‌مدار و دارای رفتار هوشمند صد چندان نمایند. مضافاً سازمان گمرکات و سازمان امور مالیاتی به منظور نیل به اهداف عالی خود از جمله سند راهبردی افق ۱۴۰۴ و همچنین دستیابی به سازمانی هوشمند، قانون‌مدار، چابک، مقتدر، پاسخگو، روزآمد، دانش‌مدار به طور یقین نیازمند یک برنامه ریزی برای هوشمندی رفتاری کارکنان خود دارد تا بتواند این مسئله که پیشرفت و تداوم سازمان در گرو کارکنان خلاق، دانش‌مدار و دارای هوشمندی رفتاری می‌باشد را حل کند، نیازمند کارکنانی کارآمد همراه با هوشمندی در رفتار و ارتباطات می‌باشد که ضرورتی انکارناپذیر برای این دو سازمان دارد. در این راستا الگوی جامع و کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان باید مد نظر مدیران این دو سازمان قرار گیرد که این خود ضرورت و اهمیت انجام این تحقیق را از دو جهت نظری و عملی نمایان می‌سازد.

بنابراین با توجه به نکات گفته شده محقق تلاش دارد تا به این سؤال اصلی که نقش رفتارهای هوشمند کارکنان در سازمان امور مالیاتی استان هرمزگان چه می‌باشد؟ بپردازد.

## ادبیات نظری

### هوشمندی رفتار کارکنان

هوشمندی رفتار کارکنان نوعی تفکر و عملکرد مطلوب است که تنوعی از رفتار کارکنان را شامل می‌شود و شامل انجام وظایف جانبی، کمک داوطلبانه به دیگر کارکنان، توسعه حرفه‌ای، پیروی از مقررات سازمان، تلاش در جهت ارتقای سطح سازمان، حفظ نگرش مثبت به سازمان و تحمل ناملازمات در محیط سازمان می‌باشد (Faeq, 2022). هوشمندی رفتار کارکنان عبارت است از دانش و بینش کارکنان برای بکارگیری داده‌ها، اطلاعات و تجربه‌های حرفه‌ای جهت دستیابی به اهداف سازمانی. در این تعریف علاوه بر دانش به بینشی ژرف برای بکارگیری صحیح از دانسته‌ها در شرایط و اقتضات سازمانی نیاز است (Ranjit, 2022). هوشمندی به کارگیری «مهارت‌های خود و هر آنچه در آن است در دستیابی به آنچه که شما برای رسیدن به زندگی خود در زمینه فرهنگی اجتماعی با تکیه بر توانایی‌های خود می‌خواهید، و توجه به جبران یا بهبود نقاط ضعف خویشتن» است. اجداد انسان مدرن، مغز بزرگ و پیچیده انسان هوشمند را که به گونه‌ای روزافزون بر توانایی‌های هوشمندی خود می‌افزاید، از طریق یک فرایند طولانی فرگشت ادامه و گسترش دادند. آنان پیش‌آهنگان انسان خردمند امروزی بوده‌اند. در این باره توضیح و روشن‌سازی‌های مختلفی ارائه شده‌است (Darvishpour et al, 2024). کارکنان دارای هوشمندی رفتار عامل حیاتی موفقیت در سازمان‌های کنونی هستند. شرکت‌ها و کسب‌وکارها هزینه زیادی در این زمینه انجام می‌دهند. بنابراین باید به استقبال کارکنان دارای رفتار هوشمند شتافت تا از رقابت با سایر سازمان‌ها عقب نماند (Poyeri & Bariweni, 2023). افرادی که دارای هوشمندی رفتار هستند سطح بالایی از سلامت ذهنی را تجربه کرده که به وسیله الگویی از احساسات و عملکرد مثبت در زندگی سازمانی افراد مشخص می‌شود به زعم محققان این هوشمندی رفتاری در کارکنان موجب می‌گردد آنها بتوانند به واسطه تزیق نگرش‌های تازه به شغلشان مدیریت مؤثرتری را در نقش‌های شغلی در حال تکامل داشته باشند و سازمان خود را به برتری رقابتی و موفقیت برسانند. از اینرو که تمامی محققان مدیریت رفتار سازمانی تأکید ویژه‌ای بر هوشمندی رفتار کارکنان در سازمان دارند (Kumari et al, 2022). هوشمندی منابع انسانی به نیروی تجزیه و تحلیل اطلاعات درباره حوزه‌های تصمیم‌گیری منابع انسانی مانند حوزه پاداش و مزایا، روابط کارکنان، انتخاب و استخدام و وضعیت نیروی کار در محیط رقابتی اشاره دارد. مدیریت دیجیتال منابع انسانی و معماری هوشمند منابع انسانی اقداماتی در همین راستا هستند. کارکنان هوشیار عامل حیاتی موفقیت در سازمان‌های کنونی هستند. شرکت‌ها و کسب‌وکارها هزینه زیادی در این زمینه انجام می‌دهند. بنابراین باید به استقبال هوش مصنوعی شتافت تا از رقابت با سایر سازمان‌ها عقب نماند (AINuaimi et al, 2022).

## پیشینه پژوهش

(Masih et al, 2024) تحقیقی تحت عنوان مطالعه پدیدارشناسانه رفتارهای کاری معکوس با تأکید بر تجربه زیسته کارکنان پتروشیمی فناوران انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد ارائه یک مدل با ۶ بعد اصلی (رفتار معکوس فردی، رفتار معکوس شغلی، رفتار معکوس سیاسی، رفتار معکوس سازمانی، رفتار معکوس بین فردی و رفتار معکوس منفعت طلبانه) برای رفتارهای معکوس منجر گردید.

(Dehghani Zadeh et al, 2023) تحقیقی تحت عنوان اثرگذاری رهبری مبتنی بر چشم انداز بر رفتار خلاقانه کارکنان با توجه به نقش اینرسی سازمانی و رفتارهای فراتر از نقش کارکنان دانشگاه انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد رهبری مبتنی بر چشم انداز می تواند با پیش بینی تهدیدها و فرصت ها در آینده، تکنیک های ابتکاری متعددی برای مقابله با رکود سازمانی پیدا کند و زمانی که چشم انداز، دانش و ایده های خود را به کارکنان خود منتقل کند و همچنین کارکنان نیز دانش خود را به اشتراک بگذارند، باعث پرورش خلاقیت کارکنان و کاهش اینرسی سازمان خواهد شد و همچنین رهبری مبتنی بر چشم انداز با ایجاد رفتار شهروند سازمانی در کارکنان، باعث کاهش اینرسی و افزایش رفتار خلاقانه در کارکنان می شود.

(Soleimani & Danesh Shahraki, 2024) تحقیقی تحت عنوان واکاوی عوامل مؤثر بر ویژگی های فردی در رفتار شهروندی سازمانی، با تأکید بر کارکرد توجه در بروز رفتار از دیدگاه علامه طباطبائی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد از جمله یافته های مؤثر این تحقیق می توان به نقش ویژه توجه کارکنان هم در نوع رفتار و هم در شدت رفتار اشاره کرد. آشنایی افراد و مدیران با نحوه کنترل و مدیریت توجه از جمله مواردی است که مورد غفلت قرار گرفته و اگر در مدیریت رفتار سازمانی مورد توجه قرار گیرد، نقش تحول آفرین در آن ایفا خواهد کرد.

(Ghasemi-Aghdami et al, 2024) تحقیقی تحت عنوان بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر رفتار کارکنان (مطالعه موردی: گمرک غرب تهران) انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که بین هر یک از عناصر بازاریابی داخلی و رفتار کارکنان (رضایت کارکنان، وفاداری کارکنان و اعتماد به مدیریت) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

(Rashidi Fard & Mahmoudi, 2024) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه تعاملی مدیریت و بهسازی رفتار کارکنان استانداری کرمانشاه انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد بین رفتار تعاملی مدیریت و بهسازی رفتار کارکنان رابطه آماری معناداری وجود دارد و همچنین بین سبک های مشارکتی، مشاوره ای و تفویضی در رهبری و بهسازی رفتار کارکنان رابطه آماری معنا دار وجود دارد.

(Momeni & Vaezi, 2022) تحقیقی تحت عنوان عوامل سازمانی اثرگذار بر رفتارهای مطلوب کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که ۸۰ درصد، نظر کارکنان ناجا با جامعه آماری همپوشانی دارد که درصد بسیار بالایی بوده و اختلاف ۲۰ درصدی ناشی از اختلاف تجربه، دانش مدیریتی و تحصیلات بین کارکنان ناجا و جامعه آماری تحقیق برآورد می گردد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که عوامل سازمانی مؤثر بر رفتار مطلوب کارکنان ناجا در سازمان خود و جامعه عبارت اند از: عامل فرهنگ سازمانی با ۱۱ متغیر، عامل محیط کار پلیس با ۹ متغیر، عامل روابط بین سازمانی ناجا با ۵ متغیر و نهایتاً عامل درون سازمانی با ۱۰ متغیر.

(Yousefi & Yousefi, 2022) به بررسی نقش صفات پنج‌گانه تاریک شخصیت در پیش‌بینی رفتارهای شغلی مخرب پرداختند. نتایج نشان داد که صفات تاریک شخصیت که شامل ماکیاولیسم، جامعه‌ستیزی، خودشیفتگی، دیگرآزاری و کینه‌توزی بود با رفتارهای شغلی مخرب یعنی، سوءاستفاده، اخلال در تولید، خرابکاری، سرقت، ترک شغل رابطه معنی‌دار دارند و در این میان جامعه‌ستیزی با همه رفتارهای شغلی مخرب مرتبط بود.

(Attari & Zakaryaei, 2023) تحقیقی تحت عنوان تحلیل رفتارهای شهروندی مدیران آموزش و پرورش از منظر رویکردهای روانشناسی سازمانی: یک مرور نقلی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد توسعه و گسترش عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و تعهد در سازمان‌های آموزشی در تمامی ابعاد آن می‌تواند زمینه بروز رفتارهای شهروندان سازمانی را فراهم کند و احتمال بروز چنین رفتارهایی را افزایش دهد.

### روش پژوهش

روش پژوهش با توجه به هدف آن، کاربردی و از نظر روش اجرای پژوهش کمی و از نوع اکتشافی، برحسب زمان گردآوری داده، مقطعی و برحسب روش گردآوری داده‌ها و یا ماهیت و روش پژوهش، پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارشناسان اداره کل مالیات استان هرمزگان به تعداد ۳۵۸ می‌باشد که از این تعداد ۱۸۶ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند. در نمونه‌گیری طبقه‌ای، واحدهای جامعه مورد مطالعه در طبقه‌هایی که از نظر صفت متغیر همگن‌تر هستند، گروه‌بندی می‌شوند. به این ترتیب تغییرات درون گروه‌ها حداقل می‌شود. ابزار گردآوری پژوهش پرسشنامه می‌باشد که از ۷۹ سوالی تشکیل شده است. شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد. این پرسشنامه دارای ۸ بعد اصلی رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری مخرب، رفتارهای برنامه‌ریزی‌شده، رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک، رفتارهای سیاسی، رفتارهای ضد تولید، رفتارهای اخلاقی و رفتارهای اجتماعی مطلوب می‌باشد. روایی پرسش‌نامه (هوشمندی رفتار کارکنان) برابر با (۰/۹۲۳) و پایایی آن برابر با (۰/۷۴۶) محاسبه گردید. به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌ها از نرم افزار SPSS و SMART PLS استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

در این بخش با استفاده از رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری به بررسی نقش رفتارهای هوشمند کارکنان در سازمان امور مالیاتی استان هرمزگان پرداخته شده است. قبل از بررسی الگوی پیشنهادی پژوهش پیش‌فرض‌های معادلات ساختاری به‌طور کامل مورد بررسی قرار گرفته است.

**الف) پایایی:** نتایج پایایی مدل در جدول (۱) آورده شده است. آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان از ۰/۶ بیشتر است که نشان‌دهنده پایایی مناسب متغیر مذکور است.

**جدول ۱. پایایی ابزار اندازه‌گیری مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان**

مضمون سازمان دهنده	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۲۰	۰/۹۳۳
رفتارهای کاری مخرب	۰/۹۰۷	۰/۹۲۴
رفتارهای برنامه ریزی شده	۰/۹۱۷	۰/۹۳۲
رفتارهای کنش گرای استراتژیک	۰/۹۰۰	۰/۹۱۹
رفتارهای سیاسی	۰/۹۲۳	۰/۹۳۴
رفتارهای ضد تولید	۰/۹۲۸	۰/۹۳۸
رفتارهای اخلاقی	۰/۹۰۴	۰/۹۲۱
رفتارهای اجتماعی مطلوب	۰/۹۱۴	۰/۹۳۰
مقدار قابل قبول	>۰/۶	>۰/۶

**ب) مناسب بودن معیارهای روان‌سنجی پرسشنامه‌ها:** نتایج بار عاملی پرسشنامه مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان در ادامه آمده است. با توجه به بارهای عاملی محاسبه‌شده در جدول (۲) هیچ سؤالی دارای بار عاملی کمتر از ۰/۵ نبود؛ بنابراین سؤالی برای حذف وجود نداشت.

**جدول ۲. بار عاملی استاندارد و مقادیر t سؤال‌های مربوط به مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان**

سؤال	بار عاملی استاندارد شده	آماره t	p-مقدار
سؤال ۱	۰/۷۷۳	۱۹/۰۷۷	۰/۰۰۱
سؤال ۲	۰/۷۵۷	۲۲/۸۸۵	۰/۰۰۱
سؤال ۳	۰/۸۲۳	۳۲/۶۶۷	۰/۰۰۱
سؤال ۴	۰/۷۶۳	۱۷/۹۶۲	۰/۰۰۱
سؤال ۵	۰/۷۹۲	۲۶/۸۵۰	۰/۰۰۱
سؤال ۶	۰/۷۶۴	۱۷/۶۹۹	۰/۰۰۱
سؤال ۷	۰/۷۴۸	۱۶/۳۰۵	۰/۰۰۱
سؤال ۸	۰/۶۷۹	۱۱/۲۳۰	۰/۰۰۱
سؤال ۹	۰/۷۴۲	۱۷/۷۱۳	۰/۰۰۱
سؤال ۱۰	۰/۷۸۰	۲۳/۷۳۸	۰/۰۰۱
سؤال ۱۱	۰/۷۲۶	۱۴/۱۷۸	۰/۰۰۱
سؤال ۱۲	۰/۷۴۰	۱۷/۰۶۹	۰/۰۰۱
سؤال ۱۳	۰/۷۷۲	۲۰/۱۳۱	۰/۰۰۱
سؤال ۱۴	۰/۷۶۳	۱۶/۱۵۸	۰/۰۰۱
سؤال ۱۵	۰/۷۷۶	۲۱/۴۹۶	۰/۰۰۱

سازه	سؤال	بار عاملی استاندارد شده	آماره t	p-مقدار
	سؤال ۱۶	۰/۷۸۸	۱۹/۹۴۶	۰/۰۰۱
	سؤال ۱۷	۰/۷۹۲	۲۷/۰۳۳	۰/۰۰۱
	سؤال ۱۸	۰/۷۳۶	۱۷/۵۶۳	۰/۰۰۱
	سؤال ۱۹	۰/۷۱۸	۱۶/۲۳۷	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۰	۰/۸۰۶	۲۹/۱۲۸	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۱	۰/۸۰۵	۲۵/۲۰۰	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۲	۰/۷۹۰	۲۴/۰۳۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۳	۰/۷۹۰	۲۸/۹۸۶	۰/۰۰۱
رفتارهای برنامه ریزی شده	سؤال ۲۴	۰/۸۱۲	۲۹/۴۷۷	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۵	۰/۷۰۷	۱۶/۳۶۶	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۶	۰/۷۸۷	۲۱/۶۶۷	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۷	۰/۷۲۲	۱۴/۸۲۱	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۸	۰/۷۶۳	۱۸/۶۴۸	۰/۰۰۱
	سؤال ۲۹	۰/۷۷۳	۲۲/۳۳۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۰	۰/۷۶۹	۲۰/۶۸۴	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۱	۰/۷۸۱	۱۵/۹۶۸	۰/۰۰۱
رفتارهای کنش گرای استراتژیک	سؤال ۳۲	۰/۷۷۰	۱۷/۴۷۲	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۳	۰/۷۱۱	۱۵/۳۲۴	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۴	۰/۷۷۷	۱۹/۵۱۳	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۵	۰/۷۹۸	۲۶/۳۸۵	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۶	۰/۷۵۳	۱۷/۵۹۲	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۷	۰/۷۴۱	۱۹/۳۳۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۸	۰/۶۲۱	۱۰/۰۲۵	۰/۰۰۱
	سؤال ۳۹	۰/۸۰۹	۲۵/۴۹۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۰	۰/۷۰۵	۱۵/۶۷۶	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۱	۰/۷۵۳	۱۶/۵۴۴	۰/۰۰۱
رفتارهای سیاسی	سؤال ۴۲	۰/۷۲۳	۱۸/۳۴۵	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۳	۰/۷۶۲	۱۹/۳۷۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۴	۰/۷۰۸	۱۵/۵۸۵	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۵	۰/۷۵۶	۱۹/۲۲۵	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۶	۰/۷۵۷	۱۶/۲۲۲	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۷	۰/۷۶۹	۲۰/۵۶۳	۰/۰۰۱

سازه	سؤال	بار عاملی استاندارد شده	آماره t	p-مقدار
رفتارهای ضد تولید	سؤال ۴۸	۰/۷۳۱	۱۶/۹۷۷	۰/۰۰۱
	سؤال ۴۹	۰/۷۳۴	۱۹/۸۸۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۰	۰/۷۵۷	۲۰/۷۰۸	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۱	۰/۷۶۰	۲۱/۱۳۵	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۲	۰/۷۶۳	۱۷/۰۵۲	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۳	۰/۷۴۳	۱۹/۹۶۱	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۴	۰/۷۳۳	۱۹/۵۷۸	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۵	۰/۶۹۶	۱۵/۵۰۶	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۶	۰/۶۹۶	۱۴/۰۳۴	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۷	۰/۷۲۳	۱۸/۲۰۱	۰/۰۰۱
	سؤال ۵۸	۰/۶۷۹	۱۲/۴۸۷	۰/۰۰۱
رفتارهای اخلاقی	سؤال ۵۹	۰/۶۴۸	۱۳/۳۰۱	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۰	۰/۸۱۳	۲۴/۷۵۴	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۱	۰/۷۶۸	۲۲/۰۱۱	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۲	۰/۷۱۵	۱۳/۸۴۸	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۳	۰/۷۵۳	۲۰/۸۷۳	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۴	۰/۸۰۳	۲۸/۶۰۱	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۵	۰/۷۷۶	۲۲/۸۷۲	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۶	۰/۶۲۷	۱۰/۷۴۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۷	۰/۷۳۴	۱۸/۸۸۳	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۸	۰/۷۶۵	۲۲/۹۰۴	۰/۰۰۱
	سؤال ۶۹	۰/۶۸۴	۱۴/۱۴۹	۰/۰۰۱
رفتارهای اجتماعی مطلوب	سؤال ۷۰	۰/۶۶۷	۱۲/۴۱۹	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۱	۰/۷۹۶	۳۰/۳۲۴	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۲	۰/۷۸۶	۲۳/۴۳۳	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۳	۰/۷۶۷	۱۸/۶۵۸	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۴	۰/۸۴۲	۳۴/۱۸۷	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۵	۰/۸۰۵	۲۲/۹۸۶	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۶	۰/۸۲۶	۲۶/۷۶۰	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۷	۰/۷۹۰	۲۳/۶۱۸	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۸	۰/۷۸۶	۲۱/۹۵۵	۰/۰۰۱
	سؤال ۷۹	۰/۷۱۳	۱۲/۴۳۲	۰/۰۰۱

**ج) روایی:** روایی پرسشنامه‌ها توسط دو معیار روایی همگرا و واگرا که مختص مدل‌سازی معادلات ساختاری است مورد بررسی قرار گرفت. نتایج روایی همگرا در جدول (۳) نشان داده شده است. مقادیر نشان می‌دهند که پرسشنامه استفاده شده برای مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان از روایی همگرای مناسبی برخوردار است.

**جدول ۳. همگرایی ابزار اندازه‌گیری مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان**

مضمون سازمان دهنده	میانگین واریانس استخراج (AVE)
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۸۲
رفتارهای کاری مخرب	۰/۵۷۳
رفتارهای برنامه ریزی شده	۰/۶۰۳
رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک	۰/۵۸۸
رفتارهای سیاسی	۰/۵۴۴
رفتارهای ضد تولید	۰/۵۳۷
رفتارهای اخلاقی	۰/۵۳۹
رفتارهای اجتماعی مطلوب	۰/۶۲۴
مقدار قابل قبول	> ۰/۴

مقادیر جدول (۴)، نشان می‌دهد که جذر ضرایب AVE هر سازه از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر بیشتر شده است که این مطلب نشان‌دهنده قابل قبول بودن روایی واگرایی سازه مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان است.

**جدول ۴. روایی واگرایی ابزار اندازه‌گیری مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان**

مضمون سازمان دهنده	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۶۳	-	-	-	-	-	-	-
۲. رفتارهای کاری مخرب	۰/۸۸۱	۰/۷۵۷	-	-	-	-	-	-
۳. رفتارهای برنامه ریزی شده	۰/۸۸۲	۰/۸۹۸	۰/۷۷۷	-	-	-	-	-
۴. رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک	۰/۸۲۸	۰/۸۰۸	۰/۸۵۸	۰/۷۶۷	-	-	-	-
۵. رفتارهای سیاسی	۰/۸۱۶	۰/۸۲۸	۰/۸۳۵	۰/۸۳۱	۰/۷۳۷	-	-	-
۶. رفتارهای ضد تولید	۰/۸۱۶	۰/۷۹۲	۰/۸۱۷	۰/۸۵۳	۰/۸۹۵	۰/۷۳۳	-	-
۷. رفتارهای اخلاقی	۰/۸۰۷	۰/۷۶۹	۰/۷۹۹	۰/۷۸۱	۰/۸۲۹	۰/۸۷۴	۰/۷۳۴	-
۸. رفتارهای اجتماعی مطلوب	۰/۷۳۵	۰/۶۹۳	۰/۷۳۶	۰/۶۸۶	۰/۷۴۸	۰/۷۶۹	۰/۸۶۹	۰/۷۹۰

**ج) شاخص ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده (SRMR):** در تحقیق پیش رو مقدار شاخص ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده برای مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان ۰/۰۴۲ به دست آمد که نشان دهنده تناسب مدل است.

**د) شاخص برازش مدل ساختاری ( $Q^2$ ):** نتایج جدول (۵) نشان می دهد شاخص های برازش مدل ساختاری مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان در سطح مورد تأیید قرار گرفته اند.

**جدول ۵. شاخص برازش مدل ساختاری مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان**

مضمون سازمان دهنده	CV Red	CV Com
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۶۱	۰/۴۶۵
رفتارهای کاری مخرب	۰/۴۴۱	۰/۴۴۹
رفتارهای برنامه ریزی شده	۰/۴۸۸	۰/۴۸۶
رفتارهای کنش گرای استراتژیک	۰/۴۵۰	۰/۴۴۸
رفتارهای سیاسی	۰/۴۳۸	۰/۴۳۶
رفتارهای ضد تولید	۰/۴۳۸	۰/۴۳۹
رفتارهای اخلاقی	۰/۴۲۷	۰/۴۲۶
رفتارهای اجتماعی مطلوب	۰/۴۱۵	۰/۴۹۹

**د) رویایی واگرا (HTMT):** نتایج جدول (۶) نشان می دهد مقادیر شاخص رویایی واگرا مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان در سطح مورد تأیید قرار گرفته اند.

**جدول ۶. شاخص رویایی واگرا (HTMT) مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان**

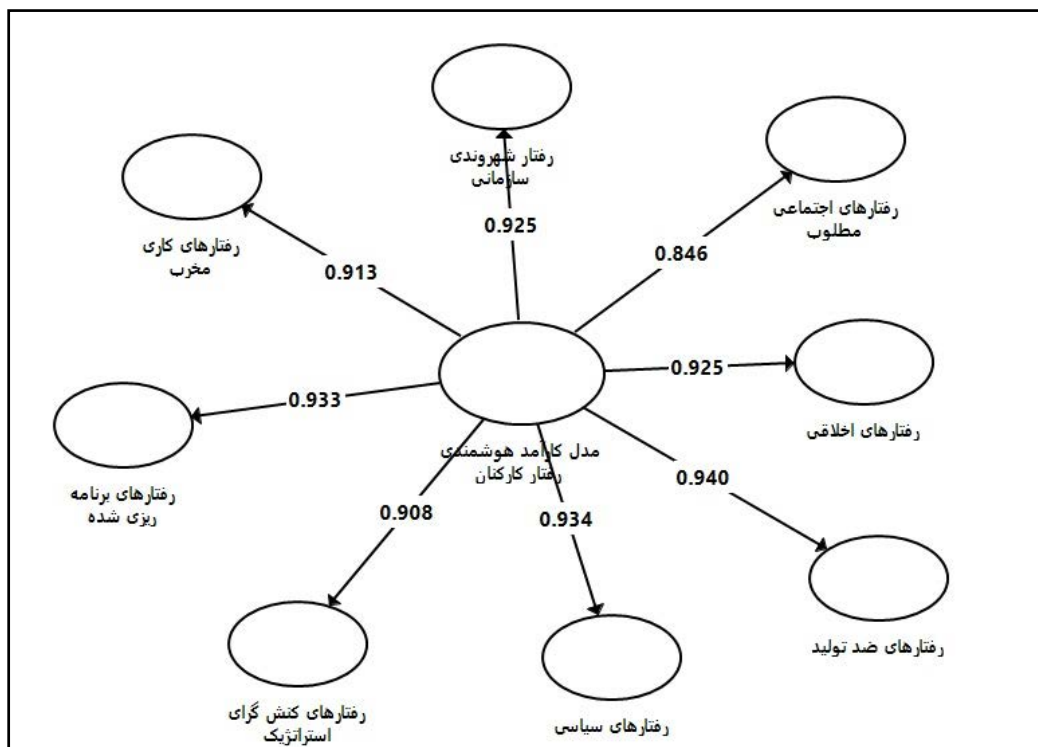
مضمون سازمان دهنده	رفتار شهروندی سازمانی	رفتار کاری مخرب	رفتارهای برنامه ریزی شده	رفتارهای کنش گرای استراتژیک	رفتارهای سیاسی	رفتارهای ضد تولید	رفتارهای اخلاقی
رفتارهای کاری مخرب	۰/۸۰۱	-	-	-	-	-	-
رفتارهای برنامه ریزی شده	۰/۸۸۶	۰/۸۵۶	-	-	-	-	-
رفتارهای کنش گرای استراتژیک	۰/۸۵۹	۰/۸۰۴	۰/۸۸۱	-	-	-	-
رفتارهای سیاسی	۰/۸۸۵	۰/۸۱۴	۰/۸۰۹	۰/۸۰۹	-	-	-
رفتارهای ضد تولید	۰/۸۸۵	۰/۸۳۶	۰/۸۵۶	۰/۸۸۷	۰/۸۶۶	-	-
رفتارهای اخلاقی	۰/۸۶۵	۰/۷۶۲	۰/۸۵۲	۰/۸۸۵	۰/۸۰۹	۰/۸۶۶	-

مضمون سازمان دهنده	رفتار شهروندی سازمانی	رفتارهای کاری مخرب	برنامه ریزی شده	کنش گرای استراتژیک	رفتارهای سیاسی	رفتارهای ضد تولید	رفتارهای اخلاقی
رفتارهای اجتماعی مطلوب	۰/۸۰۹	۰/۷۵۷	۰/۸۶۸	۰/۸۴۴	۰/۸۱۱	۰/۸۳۴	۰/۸۹۴

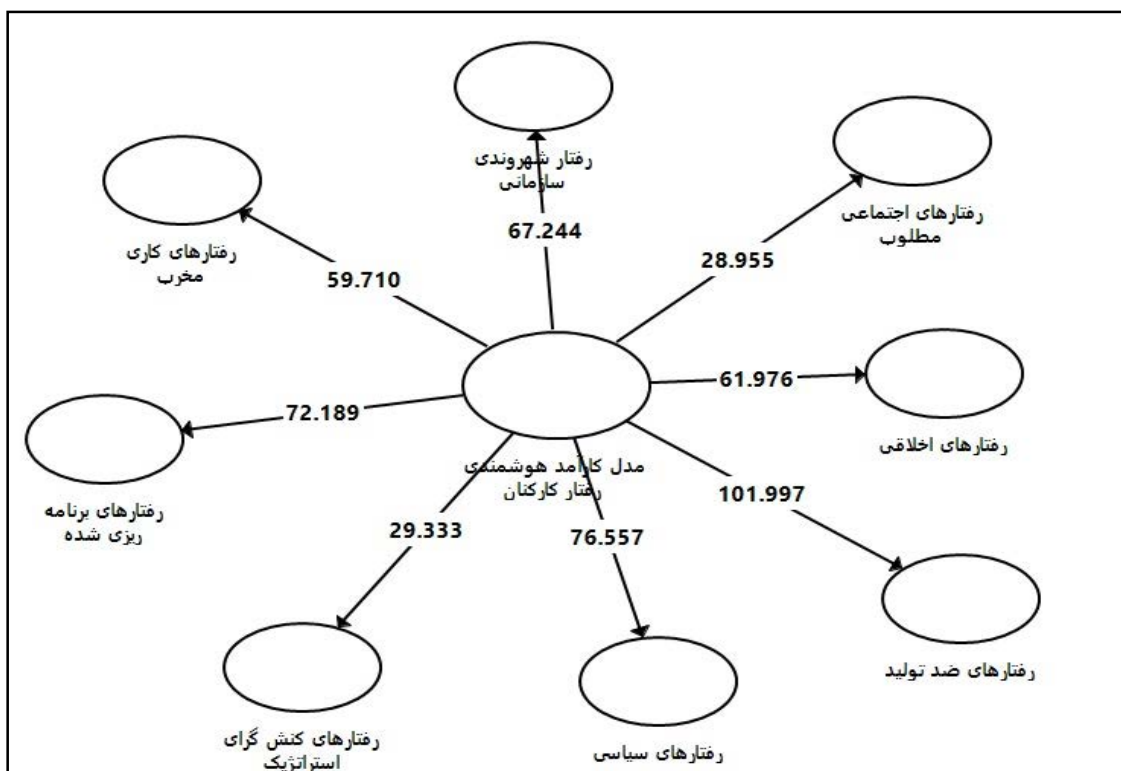
با توجه به برقراری پیش فرض‌های معادلات ساختاری، نتایج بررسی سؤال مذکور در نمودارهای (۱) و (۲) نمایش داده شده است. نتایج ارائه شده در جدول (۷) نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتار شهروندی سازمانی»، «رفتارهای کاری مخرب»، «رفتارهای برنامه ریزی شده»، «رفتارهای کنش گرای استراتژیک»، «رفتارهای سیاسی»، «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای اخلاقی» و «رفتارهای اجتماعی مطلوب» مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان را تشکیل می‌دهند. نتایج ارائه شده نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای سیاسی» و «رفتارهای برنامه ریزی شده» به ترتیب با مقادیر ۸۸، ۸۶ و ۸۵ درصد بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان را تبیین می‌کنند.

#### جدول ۷. نتایج بررسی اعتبار الگو در سؤال سوم پژوهش

سؤال	ضریب مسیر	آماره t	p-مقدار
رفتار شهروندی سازمانی ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۹۲۵	۶۷/۲۴۴	۰/۰۰۱
رفتارهای کاری مخرب ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۹۱۳	۵۹/۷۱۰	۰/۰۰۱
رفتارهای برنامه ریزی شده ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۹۳۳	۷۲/۱۸۹	۰/۰۰۱
رفتارهای کنش گرای استراتژیک ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۹۰۸	۲۹/۳۳۳	۰/۰۰۱
رفتارهای سیاسی ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۹۳۴	۷۶/۵۵۷	۰/۰۰۱
رفتارهای ضد تولید ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۹۴۰	۱۰۱/۹۹۷	۰/۰۰۱
رفتارهای اخلاقی ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۹۲۵	۶۱/۹۷۶	۰/۰۰۱
رفتارهای اجتماعی مطلوب ← مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان	۰/۸۴۶	۲۸/۹۵۵	۰/۰۰۱



نمودار ۱. ضرایب معنی داری مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان



نمودار ۲. ضرایب معنی داری آماره t مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان

## بحث و نتیجه گیری

نتایج ارائه شده نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتار شهروندی سازمانی»، «رفتارهای کاری مخرب»، «رفتارهای برنامه‌ریزی شده»، «رفتارهای کنش‌گرای استراتژیک»، «رفتارهای سیاسی»، «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای اخلاقی» و «رفتارهای اجتماعی مطلوب» مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان را تشکیل می‌دهند. نتایج ارائه شده نشان می‌دهد مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای اخلاقی» و «رفتارهای برنامه‌ریزی شده» به ترتیب با مقادیر ۸۴، ۸۳ و ۸۱ درصد بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک استان هرمزگان را تبیین می‌کنند و مضمون‌های سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، «رفتارهای سیاسی» و «رفتارهای برنامه‌ریزی شده» به ترتیب با مقادیر ۸۸، ۸۶ و ۸۵ درصد بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل مالیات استان هرمزگان را تبیین می‌کنند.

نتایج حاصل از این یافته با نتایج پژوهش‌های (Masihi et al, 2024) (Dehghani Zadeh et al, 2023) (soleimani & Momeni, 2024) (Rashidi Fard & Mahmoudi, 2024) (Ghasemi-Aghdami et al, 2024) (Danesh Shahraki, 2024) (Vaezi, 2022) (& Attari & Zakaryaei, 2023) همخوانی دارد. (Attari & Zakaryaei, 2023) نشان دادند که توسعه و گسترش عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و تعهد در سازمان‌های آموزشی در تمامی ابعاد آن می‌تواند زمینه بروز رفتارهای اخلاقی شهروندان سازمانی را فراهم کند و احتمال بروز چنین رفتارهایی را افزایش دهد. (Yousefi & Yousefi, 2022) نشان دادند که صفات تاریک شخصیت که شامل ماکیاولیسم، جامعه‌ستیزی، خودشیفتگی، دیگرآزاری و کینه‌توزی بود با رفتارهای شغلی مخرب یعنی، سوءاستفاده، اخلاق در تولید، خرابکاری، سرقت، ترک شغل رابطه معنی‌دار دارند و در این میان جامعه‌ستیزی با همه رفتارهای شغلی مخرب مرتبط بود. (Attari & Zakaryaei, 2023) تحقیقی تحت عنوان تحلیل رفتارهای شهروندی مدیران آموزش و پرورش از منظر رویکردهای روانشناسی سازمانی: یک مرور نقلی انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد توسعه و گسترش عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و تعهد در سازمان‌های آموزشی در تمامی ابعاد آن می‌تواند زمینه بروز رفتارهای شهروندان سازمانی را فراهم کند و احتمال بروز چنین رفتارهایی را افزایش دهد.

در تبیین و توجیه این نتیجه می‌توان گفت بررسی و تحلیل رفتار پرسنل در محل کار موجب خلق یک فضای کاری می‌شود که در آن همه بتوانند از حداکثر ظرفیت‌هایشان استفاده کنند. در چنین محیطی تفاوت‌ها و شباهت‌ها به‌عنوان اهرم‌هایی برای کسب مزیت راهبردی به کار گرفته و توانایی افراد با پیشینه‌های متفاوت برای باهم کار کردن ارزش تلقی شده و تقویت می‌شود. تحلیل رفتار کارکنان در سازمان کمک می‌کند تا ساختاری کاملاً مشخص را برای سازمان ترسیم شود؛ ساختاری که در آن هر یک از اعضا دقیقاً می‌دانند چه وظایف و اختیاراتی دارند. این ساختار موجب می‌شود پرسنل بتوانند استقلال عمل داشته باشند و در موقعیت‌های مختلف، خلاقیت و ابتکار عمل به خرج دهند؛ در نتیجه استفاده از رفتار سازمانی به افزایش خلاقیت و نوآوری در سازمان کمک خواهد کرد. مدیر به کمک این شناخت می‌تواند مسیر برآورده شدن نیازها و توقعات کارمندان را در مسیر اهداف سازمان قرار دهد و به این روش به افراد انگیزه بخشیده و بهره‌وری نیروی انسانی سازمان را افزایش دهد؛ به عبارتی دانش تحلیل رفتار انسان‌ها در محیط کار به مدیر کمک می‌کند تا به رهبر سازمان خودش تبدیل بشود. همه این‌ها در کنار هم منجر به شکل‌گیری سازمانی می‌شوند که در آن

تمام اعضا حس می کنند جزئی از شرکای سازمان هستند و خود را مسئول سود و ضرر سازمان می دانند؛ در نتیجه چنین نگرشی افراد به رشد یکدیگر کمک می کنند. بازدهی و بهره‌وری چنین سازمانی با سایر سازمان‌های معمول جامعه هرگز برابر نخواهد بود. رفتار سازمانی انگیزه‌ها و عوامل انگیزشی را شناسایی می کند و نحوه تصمیم‌گیری افراد را تغییر می دهد. رفتار سازمانی به تقویت انعطاف‌پذیری، نشاط و قدرت انسانی منجر می شود؛ علاوه بر اینکه نقشه راه منابع انسانی را برای مدیران مشخص می کند، به کارکنان نیز کمک کرده تا فرهنگ سازمانی را بپذیرند و هدایت کنند.

با توجه به اینکه نتایج نشان می دهد مضمون سازمان دهنده «رفتارهای ضد تولید»، بیشترین بخش مدل کارآمد هوشمندی رفتار کارکنان در اداره کل گمرک و اداره کل مالیات استان هرمزگان را تبیین می کنند؛ می توان استدلال کرد بروز رفتارهای ضد تولید به افزایش هزینه‌های سازمان، کاهش استانداردهای کیفیت و کمیت در تولیدات و خدمات، اتلاف و استفاده‌های شخصی از اموال و منابع سازمان، کاهش بهره‌وری و عملکرد سازمانی کارکنان و افزایش استرس محیط کار منجر خواهد شد. هنجارهای سازمانی، یک ساختار متشکل از رفتارهای مورد انتظار، زبان‌ها و اصول‌اند که اجازه می دهند محل کار به شیوه‌های مناسب شکل بگیرد. هنگامی که رفتارهای کاری عادی در خارج از هنجارهای سازمان رواج می یابد، عواقب آن بسیار گسترده بوده و بر تمام سطوح سازمانی از جمله: فرایند تصمیم‌گیری، بهره‌وری و هزینه‌های مالی تأثیر می گذارد. رفتارهای ضد تولید محل کار، از قبیل سرعت، آسیب رساندن به تجهیزات سازمان، ورود به محل کار با تأخیر، وقفه غیرمجاز، بی‌توجهی به دستورات مدیر و ... توجه محققان بسیاری را به خود جلب کرده است. این گونه رفتارها طی سال‌های اخیر افزایش یافته است و سالانه میلیون‌ها دلار هزینه ایجاد می کنند. رفتارهای ضد تولید علاوه بر هزینه‌های اقتصادی، هزینه‌های غیرمستقیمی نظیر آسیب رساندن به شهرت سازمان، افزایش نرخ ترک خدمت و کاهش انگیزه و تعهد کارکنان را بر سازمان‌ها تحمیل می کنند. بسیاری از پژوهشگران علوم اجتماعی، رفتار غیراخلاقی را به‌عنوان یک بیماری مزمن کار بر بافت جامعه در بسیاری از سازمان‌های امروزی می بینند. استدلال آن‌ها این است که بحران‌های اخلاقی می توانند قدرت رقابتی سازمان‌ها را تضعیف کنند. رفتار غیراخلاقی کارکنان در تمام سطوح، هشداردهنده است. نتایج این پژوهش نشان داد افرادی که از شغل خود راضی‌اند و افرادی که تعهد بیشتری به سازمان خود دارند، با احتمال کمتری مرتکب رفتارهای ضد تولید می شوند. بنابراین، مدیریت سازمان‌های مربوطه باید با پرداخت حقوق مکفی، ارتقای به‌موقع، ایجاد شرایط کاری مناسب، سرپرستی حمایتی و ایجاد روابط انسانی مطلوب در سازمان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را افزایش دهد.

با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می شود:

- صداقت گفتاری و رفتاری به‌ویژه در بین مدیران تقویت شود. تم طلبکاری معمولاً به‌واسطه این احساس دیده شد که فرد به درست یا غلط دریافتی‌های خود را از سازمان عادلانه و منصفانه نمی‌داند و یا در حالت دیگر شخصیتی طلبکار بدون توجه به دریافتی‌ها دارد.
- سازمان در جذب افراد رفتارشناسی‌های مورد نیاز از متقاضیان را انجام دهد و کارکنانی با آسیب‌های بالفعل و بالقوه کمتر را جذب کند.

- پیشنهاد می‌شود که مسئولان اداره کل مالیات دوره‌هایی را برای آموزش و بالا بردن رفتار شهروندی سازمانی کارکنان امور مالیاتی برگزار کنند.
- برای افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی توصیه می‌شود به عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی در اداره کل امور مالیاتی 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.

## Reference

- Abdullah, H. O., & AL-Abrow, H. (2023). Predicting positive and negative behaviors at the workplace: Insights from multifaceted perceptions and attitudes. *Global Business and Organizational Excellence*. DOI:10.1002/joe.22179
- Abolhassan, F., & Mir-Abedini, M.S., & Salehi, M.H. (2024). The importance of professional ethics in the organization. *The 17th National Conference on Management and Humanities Research in Iran*. <https://civilica.com/doc/2017248>. (In Persian)
- Attari, R., & Zakaryaei, M. (2024). Analysis of educational managers' citizenship behaviors from the perspective of organizational psychology approaches: A narrative review. *Journal of Psychological Science*. 22(132), 187-205. doi:10.52547/JPS.22.132.2579. (In Persian)
- Atshan, N. A., & Al-Abrow, H., & Abdullah, H. O., & Khaw, K. W., & Alnoor, A., & Abbas, S. (2022). The effect of perceived organizational politics on responses to job dissatisfaction: the moderating roles of self-efficacy and political skill. *Global Business and Organizational Excellence*, 41(2), 43-54. DOI:10.1002/joe.22141
- Babaei, M. (2023). Studying the Human Resources Utilization Model in the Policy-Making Performance of Government Organizations. *Quarterly Journal of Management and Entrepreneurship Studies*. 46. 172-180. <https://civilica.com/doc/1974519>. (In Persian)
- Bauer, Z., & AbouAssi, K., & Johnston, J. (2022). Cross-sector collaboration formality: the effects of institutions and organizational leaders. *Public Management Review*, 24(2), 159-181. DOI: 10.1080/14719037.2020.1798709
- Darvishpour, M., & Hashemzadeh Khorasgani, G., & Khandan Alamdari, P. (2024). Evaluation of the Smart Research and Development Management Model with Agility Approach in the Petrochemical Industry. *Productivity Management Quarterly*, 69, 179-207. <https://civilica.com/doc/2113970>. (In Persian)
- Faeq, D. K.. (2022). The importance of employee involvement in work activities to overall productivity. *International Journal of Humanities and Education Development (IJHED)*, 4(5), 15–26. <https://dx.doi.org/10.22161/jhed.4.5.4>.
- Ghasemi-Aghdami, M., & Rahimi-Nasab, A., & Pouralizadeh, A. (2021). Investigating the Effect of Internal Marketing on Employee Behavior (Case Study: West Tehran Customs), *Second National Conference on Management and E-Commerce, Tehran*, <https://civilica.com/doc/1393643>. (In Persian)
- Ghanbari, S., & Norollahee, S. (2023). The Structural Equation Model of Political Behaviors on Organizational Citizenship Behavior with the Mediation of job Engagement and Job Satisfaction Behavior in the Companies Affiliated with the IRIB. *Public Management Researches*, 16(61), 241-266. doi: 10.22111/jmr.2023.41459.5722. (In Persian)
- Kumari, K., & Abbas, J., & Hwang, J., & Cioca, L. I. (2022). Does servant leadership promote emotional intelligence and organizational citizenship behavior among employees? A structural analysis. *Sustainability*, 14(9), 31-52. DOI:10.3390/su14095231
- Masihi, H., & Darvishi, M., & Mohammad mosae, J. (2024). A phenomenological study of reverse work behaviors Emphasizing the lived experience of Fanavaran Petrochemical Co. employees. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 12(4), 69-102. (In Persian)
- Mir Mohammad Tabar, S. A. (2024). Investigating the Factors Affecting Organizational Citizenship behavior in Iran (meta-analysis of existing research). *Strategic Studies of Culture*, 3(4), 67-88. doi: 10.22083/scsj.2024.447212.1155. (In Persian)

- Momeni, A., & Vaezi, K. (2022). Organizational factors affecting the desired behaviors of the police force employees of the Islamic Republic of Iran. *Strategic Defense Studies*, 87, 5-30.. (In Persian)
- Mousavi Hardangi, S. (2024). The impact of green human resource management on employees' environmental culture and behavior. *Quarterly Journal of Management and Entrepreneurship Studies*, 48, 127-147. <https://civilica.com/doc/2060890>. (In Persian)
- Moore, K., & Gonzalez, Y., & Kaifi, B. A. (2023). Organizational Leadership: Creating Work-Life Balance or Karoshi. *Journal of Business Studies Quarterly*, 12(3), pp. 1-17.
- Mulang, H. (2022). Analysis of The Effect of Organizational Justice, Worklife Balance on Employee Engagement and Turnover Intention. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), pp. 86-97. DOI:[10.52970/grhrm.v2i2.169](https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.169)
- Poyeri, J.B., & Bariweni, T. M. (2023). Employee participation and organizational survival of small and medium enterprises in south region of Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research Vol. 9, No 1*, pp.31-63.
- Rajaei, Z., & Baskabadi, F., & Mehmandost, H. (2023). Review of the book Topics in Advanced Organizational Behavior Management. *Critical Research Journal of Humanities Texts and Programs*, 23(4)(114), 223- 247. (In Persian)
- Ranjit, G. (2022). Organizational justice and organizational citizenship behaviour: the mediating role of psychological ownership. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 9(1), pp. 1-19.
- Rashidi Fard, A., & Mahmoudi, A. (2020). Investigating the interactive relationship between management and improving the behavior of Kermanshah Governorate employees, 9th National Conference on Management and Humanities Research in Iran, Tehran, <https://civilica.com/doc/1178706>. (In Persian)
- Riahi P., & Pour Shams, H. (2023). The effect of job security on organizational behavior and job satisfaction in the workplace. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 7(27), 267-276. Retrieved from <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/2340>. (In Persian)
- Soleimani, A., & Danesh Shahraki, H. (2024). Analyzing the factors affecting individual characteristics in organizational citizenship behavior, emphasizing the function of attention in the occurrence of behavior from Allameh Tabatabai's point of view. *Scientific Journal of Islamic Management*, 32(1), 185-217. [20.1001.1.22516980.1403.32.1.6.9](https://doi.org/10.1001.1.22516980.1403.32.1.6.9). (In Persian)
- Sumardjo, M., & Supriadi, Y. N. (2023). Perceived Organizational Commitment Mediates the Effect of Perceived Organizational Support and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior. *Quality-Access to Success*, 24(192), 376-384. DOI:[10.47750/QAS/24.192.45](https://doi.org/10.47750/QAS/24.192.45)
- Vaandrager, D., & Marks, P. (2022). Disclosing Public Values: Citizens' Perspectives Based on Group Model Building. *Public Performance & Management Review*, 45(2), 282-307. DOI:[10.1080/15309576.2022.2034655](https://doi.org/10.1080/15309576.2022.2034655)
- Vejdani Tabatabaei, A.S., & Ramezani Nobakht, Z., & Mohammadian, F. (2023). Analysis of Political Behavior in Sports Organizations. *Quarterly Journal of Strategic Studies of Sports and Youth*, 61, 225-238. [10.22034/ssys.2022.1724.2222](https://doi.org/10.22034/ssys.2022.1724.2222)
- Yousefi, R., & Yousefi, B. (2022). The Role of Dark Personality Traits in Predicting Counterproductive Work Behaviors. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 9(1), 61-82. doi: [10.22055/jiops.2023.43044.1334](https://doi.org/10.22055/jiops.2023.43044.1334). (In Persian)