

## تاثیر اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت کارکنان شهرداری‌های استان مرکزی

مسعود عزیزی<sup>۱</sup>، مهدی میرزائی<sup>۲</sup>، پیام همتی<sup>۳</sup>، مهدی کمانی<sup>۴</sup>، مهدی احمدی<sup>۵</sup> و نوید لقمانی<sup>۶</sup>

۱ فارغ التحصیل رشته مهندسی تولیدات گیاهی از دانشگاه آزاد اسلامی اراک

۲ فارغ التحصیل رشته مدیریت دولتی مقطع ارشد دانشگاه پیام نور دلیجان

۳ فارغ التحصیل کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه آزاد خمین

۴ فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی اراک

۵ فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت مالی دانشگاه آزاد اراک

۶ فارغ التحصیل رشته توسعه کشاورزی دانشگاه آزاد علوم تحقیقات تهران

### چکیده

این مطالعه با هدف بررسی تاثیر اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت کارکنان شهرداری‌های استان مرکزی انجام شده است. بدین منظور یک فرضیه اصلی و ۵ فرضیه فرعی مطرح شده است. پژوهش حاضر از نظر روش شناسی توصیفی پیمایشی می باشد، این تحقیق رابطه بین متغیرها براساس هدف تحقیق تحلیل گردیده است، نوع تحلیل رگرسیون یعنی هدف معمولاً پیش بینی یک یا چند متغیر ملاک از یک یا چند متغیر پیش بین است همچنین از نظر طبقه بندی تحقیقات با توجه به اهداف آنها، در زمره تحقیقات با ماهیت کاربردی قرار دارد. جامعه آماری، جامعه ای است متشکل از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران، کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی ستادی و شعب منتخب شهرداری‌های استان مرکزی که ۱۸۷۴ نفر می باشد. یافته های حاصل از پژوهش نشان داد ۱- حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شرکت اجرای فصل شهرداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. ۲- حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تامین امنیت شغلی شهرداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. ۳- حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شهرداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. ۴- حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شهرداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. ۵- حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شهرداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. تمامی فرضیات به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ مورد تایید می باشد.

**واژه‌های کلیدی:** قانون مدیریت خدمات کشوری؛ رضایت کارکنان؛ شهرداری‌های استان مرکزی.

1 -Masoodazizi111@gmail.com

2 - mehdimirzaee1361@gmail.com

3 - Payamhemati570@yahoo.com

4 - mehdi.dj66@gmail.com

5 - mehdiahndi6161@gmail.com

6 - Navidloghmani5@gmail.com

## مقدمه

امروزه داشتن نیروی انسانی ماهر و توانمند و با انگیزه، منبع و ابزار اصلی تحقق اهداف سازمان ها چه در بخش عمومی و چه بخش خصوصی محسوب می گردد. در سال های اخیر در بخش عمومی تلاش به عمل آمده است تا با اصلاح قوانین اداری- مالی، ضمن به روز نمودن این ابزار حقوقی با توجه به نیازهای عصر کنونی و وظایف قانونی سازمان ها، نتیجه و خروجی اجرای آن ها منجر به ایجاد و یا ارتقای انگیزه و رضایت شغلی در عملکرد کارکنان و بهبود کارایی و اثربخشی برای سازمان های عمومی گردد. تأمین نیاز های اساسی کارکنان در سازمان با تأکید بر عدالت در پرداخت ها، برقراری نسبت بین ویژگی های شاغلین و حقوق دریافتی، سازگاری بیشتر خصوصیات مشاغل و حقوق و مزایا، برآورده شدن انتظارات کارکنان به طور چشمگیری می تواند بر تأمین رضایت شغلی نیروی انسانی سازمان اثر مثبت گذارد.

قوانین استخدامی و اداری- مالی از مهمترین و اصلی ترین قوانین اثرگذار بر عملکرد و روشهای مدیریتی مدیران منابع انسانی و نیز از مقررات مؤثر بر ادراک عدالت سازمانی و عملکرد مطلوب کارکنان می باشد. درفصول، بندها، تبصره ها و آئین نامه های اجرایی قوانین استخدامی، درمورد شرایط ورود به سازمان و مراحل استخدام، آموزش، نظامهای جبران خدمت و غیره از لحظه ورود به خدمت سازمان، طول خدمت، خروج از خدمت و زمان بازنشستگی مواردی پیش بینی و به اجرا در می آید. بدون شک، موارد مربوط به جبران خدمت، حقوق و مزایا، ارتقای و غیره از نظر نیروی انسانی قابل توجه و اهمیت تلقی می شود.

## فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

۱- اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت کارکنان شتررداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

فرضیه فرعی:

۱- اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شتررداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

۲- اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تأمین امنیت شغلی شتررداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

۳- اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شتررداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

۴- اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شتررداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

۵- اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودبایی کارکنان شتررداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

## قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: بررسی تاثیر اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رضایت کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی، ستادی و شعب شهرداری های استان مرکزی، شامل مدیران ارشد، مدیران میانی، مدیران اجرایی و کارشناسان شهرداری های استان مرکزی.

قلمرو زمانی: دی ماه تا اسفند ماه ۱۳۹۸

قلمرو مکانی: شتررداری های استان مرکزی.

## پیشینه تحقیق

پیشینه های مربوط به این پژوهش در قالب دو جدول یکی پیشینه خارجی و دیگری پیشینه داخلی و به شرح زیر آمده است.

جدول ۱ پیشینه خارجی

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهشی	کشور مورد مطالعه	نتیجه پژوهش
۱	Panagiotis St amolampros Nikolaos Kor fiats Konstantinos Chalvatzis Dimitrios Bu halis	۲۰۱۹	رضایت شغلی و عوامل تعیین کننده رضایت کارکنان در خدمات تماس بالا: بینش از بررسی کارکنان آنلاین	امریکا	یافت می شود که ارزش های رهبری و فرهنگی می توانند پیش بینی کننده های بهتری برای رضایت کارکنان باشند، در حالی که پیشرفت شغلی برای ترک خدمت کارکنان حیاتی است. یک واحد افزایش در درجه بندی برای پیشرفت شغلی، احتمال ترک یک شرکت به میزان ۱۴٫۸۷٪ را کاهش می دهد. علاوه بر این، ما تاثیر رضایت شغلی را بر سودآوری شرکت کمی ارزیابی می کنیم، که در آن یک افزایش واحد منجر به افزایش بین ۱٫۲ و ۱٫۴ در ROA می شود
۲	Xhavit Islam i Enis Mulolli Naim Mustaf a	۲۰۱۸	استفاده از مدیریت به عنوان یک ابزار ارزیابی عملکرد برای رضایت کارکنان		نتایج حاکی از آن است که روش MBO باید به عنوان روشی برای ارزیابی عملکرد به عنوان روش ارزیابی عملکرد کارکنان مورد استفاده قرار گیرد. همچنین این نتیجه حاصل شد که ارزیابی عملکرد کارکنان و تعریف واضح نتایج، پارامترهای hugest از تمام فعالیت های دیگر روش MBO است که ما در مطالعه برای افزایش اثربخشی کارکنان در سازمان انجام داد
۳	<a href="#">Mark A.Jacobs</a> <a href="#">WantaoYua</a> <a href="#">b1</a> <a href="#">RobertoChav</a> <a href="#">ezc2</a>	۲۰۱۶	تاثیر ارتباطات داخلی و رضایت کارکنان بر یکپارچه سازی زنجیره تامین	چین	یافته ها همچنین نشان می دهد که ارتباطات داخلی تاثیر مستقیم و مثبتی بر روی یکپارچه سازی خارجی دارد، در حالی که رضایت کارکنان تنها به طور غیرمستقیم بر یکپارچه سازی بیرونی از طریق یکپارچه سازی داخلی تاثیر می گذارد
۴	Nima Jafari Navimipour Batoool Zarei e	۲۰۱۵	مدلی برای ارزیابی تاثیر سیستم های یادگیری الکترونیکی بر رضایت کارکنان		یافته های پژوهش اعتبار مدل پیشنهادی برای ارزیابی رضایت از یادگیری الکترونیکی را تایید کرد. نتایج نشان داد که چهار متغیر تکنولوژی، محتوای آموزشی، انگیزش و نگرش تاثیر قابل توجهی بر رضایت از یادگیری کارکنان دارند.
۵	Saarce Elsy e Hatane	۲۰۱۵	رضایت کارمندان و عملکرد به عنوان متغیرهای مداخله سازمان یادگیرنده بر عملکرد مالی	اندونزی	با استفاده از آمار حداقل مربع، این مطالعه نشان داد که رضایت کارکنان و عملکرد کارکنان قادر به مداخله مثبت در رابطه سازمان یادگیرنده به عملکرد مالی هستند.

جدول ۲ پیشینه داخلی

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهشی	کشور مورد مطالعه	نتیجه پژوهش
۱	عبدالله خرمی، لیلا مختاری	۱۳۹۶		ایران	پرستاران و پزشکان به ترتیب بیشترین و کمترین سلامت معنوی و برعکس کمترین و بیشترین

		زینب حبیب پور، صدیقه غفاری، اسماعیل زینالی، شهریار سخایی، حسین متعارفی	نقش سلامت معنوی در رضایت شغلی کارکنان نظام سلامت		رضایت شغلی را داشتند. همچنین ارتباط معنی دار سلامت معنوی با رضایت شغلی نشان داد بهره گیری از آموزه های دینی و معنوی می تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و به بهره وری بالای سازمان منجر شود.
۲	ایران	سیده فائزه موسوی	سنجش رضایت شغلی کارکنان و ارائه راهکارهایی برای بهبود آن	۱۳۹۶	نتایج نشان میدهد که انجام اقداماتی در جهت بهبود شاخص های مربوط به نوع شغل، جو سازمانی و ارتباطات باعث ارتقای انگیزه و افزایش رضایت شغلی کارکنان در واحد صنعتی مورد مطالعه می شود.
۳	ایران	انسبه خزعلی بهنوش جووری	بررسی رضایت شغلی کارکنان از سبک رهبری مدیران	۱۳۹۴	این تحقیق سبک رهبری مدیران زن را کارمدار - وظیفه گرا و سبک رهبری مدیران مرد را رابطه مدار - تحول گرا یافته و رضایت کارمندان از سبک رهبری مدیران میانی مرد را بیشتر می داند که در تحلیل آن می توان به روحیه اثبات مدیریتی و عبور از سقف شیشه ای از جانب مردان با توجه به مدیریت در محیط خاص بانوان اشاره نمود.
۴	ایران	پیوند باستانی، داوود مصطفایی ، جمیل صادقی فر، سمانه کریمی ، حجت حمیدی	عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی کارکنان طبق مدل اسمیت-کندال - هالین بیمارستان	۱۳۹۴	یافته ها نشان داد بیشترین میزان میانگین رضایت شرکت کنندگان مربوط به بُعد رضایت از همکاران با میانگین $9/25 \pm 2/18$ و کمترین میزان میانگین رضایت از بُعد رضایت از حقوق $1/59 \pm 2/89$ بود. از سوی دیگر بین رضایت کلی با کلیه ابعاد پنج گانه مدل رابطه معنی دار و مثبت وجود داشت. علاوه بر این، نتایج حاصل از آنالیز رابطه جنسیت و سن با رضایت شغلی کلی، حاکی از وجود رابطه معنی دار میان این دو متغیر بود.
۵	ایران	عباس قلناش	رابطه فرهنگ سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی کارکنان	۱۳۹۳	بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی و بین هوش سازمان و رضایت شغلی رابطه مستقیم و بین تمام ابعاد هوش سازمانی و رضایت شغلی، رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. بیشترین میزان همبستگی را، مولفه های چشم انداز مشترک با رضایت شغلی و کمترین همبستگی را مولفه توافق با رضایت شغلی داشته اند.

## روش تحقیق

از نظر روش شناسی این تحقیق توصیفی پیمایشی می باشد، تحقیق توصیفی پیمایشی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم گیری باشد، این تحقیق رابطه بین متغیرها براساس هدف تحقیق تحلیل گردیده است، نوع تحلیل رگرسیون یعنی هدف معمولاً پیش بینی یک یا چند متغیر ملاک از یک یا چند متغیر پیش بین است. تحقیقات پیمایشی، شامل کلیه تحقیقاتی است که در آنها سعی می شود رابطه بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب

همبستگی، کشف یا تعیین شود هدف روش تحقیق همبستگی مطالعه حدود تغییرات یک یا چند متغیر با حدود تغییرات یک یا چند متغیر دیگر است. این روش علی‌الخصوص در شرایطی مفید است که هدف آن کشف رابطه متغیرهایی باشد که در مورد آنها تحقیقاتی انجام نشده است. این تحقیق از نظر طبقه بندی تحقیقات با توجه به اهداف آنها، در زمره تحقیقات با ماهیت کاربردی قرار دارد.

### جامعه آماری

جامعه آماری، جامعه ای است متشکل از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران، کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی ستادی و شعب منتخب شترداری‌های استان مرکزی که ۱۸۷۴ نفر می باشد.

### حجم نمونه و روش نمونه گیری

حجم نمونه برطبق فرمول کوکران ۳۱۹ نفر برآورد شده است. از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

n=حجم نمونه آماری؛

N=جمعیت جامعه آماری؛

t=ضریب اطمینان ۹۵ درصد=۱/۹۶؛

p=نسبت وجود صفت در جامعه آماری ۰/۵۰؛

q=نسبت عدم وجود صفت در جامعه آماری ۰/۵۰؛

d=درصد خطا یا اطمینان قابل قبول برابر با ۵ درصد.

### روش جمع آوری اطلاعات

در این پژوهش از روش کتابخانه‌ای برای جمع آوری اطلاعات در زمینه پیشینه مطالعات داخلی و خارجی استفاده شده است. با مطالعه تحقیقات و مطالعات سایر پژوهشگران، مجلات تخصصی و مرتبط اطلاعات مورد نیاز گردآورده شده است. بعد از اتمام مطالعات کتابخانه ای مطالعه حاضر وارد مرحله میدانی می شود که در حقیقت اقدام به جمع آوری اطلاعات به صورت میدانی شده و بر اساس متغیرهای تحقیق فرآیند تاثیر هر کدام از پارامترها سنجیده می شود. تحقیق حاضر در دو سطح و با دو روش کلی انجام می گیرد. ابتدا برای جمع آوری مبانی نظری و پیشینه تحقیق از روش مطالعه کتابخانه ای استفاده شده، سپس برای گردآوری داده ها، از روش میدانی بهره گرفته شده است.

### روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق که جنبه پیمایشی و آماری دارند، از روش های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در آمار توصیفی، پژوهشگر با جمع آوری و خلاصه کردن اطلاعات کمی حاصل از نمونه ها، مشخصات نمونه مورد مطالعه را توصیف می نماید. در آمار استنباطی، پژوهشگر از مطالعه و بررسی یک یا چند نمونه و با استفاده از روش ها و مدل های آماری، از شاخص های نمونه و یا از ویژگی های نمونه به ترتیب پارامترها و ویژگی های کل جامعه آماری را استنباط می نماید. به طور کلی از سه روش در آمار توصیفی برای خلاصه سازی داده ها استفاده می شود:

-استفاده از جداول

-استفاده از نمودار

محاسبه مقادیری خاص که نشان دهنده خصوصیات مهمی از داده ها باشند.

در بیشتر فعالیت های آماری جمع آوری، تنظیم و ارائه یافته ها و یا تعیین آماره ها کفایت نمی کند، بلکه لازم است بر اساس این اطلاعات جمع آوری و تنظیم شده، تجزیه و تحلیل و استنباط هایی برای تبیین و تصمیم گیری صورت گیرد. این بخش از آمار که به تحلیل، تفسیر و تعمیم نتایج حاصل از تنظیم و محاسبه مقدماتی آماری تکیه دارد، آمار استنباطی خوانده می شود. با استفاده از روش های آمار استنباطی می توان مشخصات جامعه آماری را از روی نمونه ها استنباط کرد.

برای استفاده از آمار استنباطی، ابتدا به منظور بررسی این که توزیع داده های تحقیق نرمال است یا نه، آزمون کلموگروف-اسیرنف انجام خواهد گرفت. طبق این آزمون، اگر توزیع داده های تحقیق نرمال باشد، از آزمون های آماری پارامتریک و اگر توزیع داده های تحقیق نرمال نباشد، از آزمون های آماری ناپارامتریک استفاده خواهد شد. در فرآیند تحقیق، پس از گردآوری داده ها، گام بعدی شامل تجزیه و تحلیل داده ها است. پس از جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه و چک لیست نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که با استفاده از آزمون های همبستگی نظیر ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل عاملی اکتشافی برای تحلیل فرضیه های پژوهش انجام شد.

### تحلیل های آماری توصیفی

در تحلیل های آماری مشاهده می شود که از ۳۱۹ نمونه انتخاب شده ۱۰۵ نفر (۳۲/۹ درصد) زن و ۲۱۴ نفر (۶۷/۱ درصد) مرد بوده اند. همچنین مشاهده می شود که از ۳۱۹ نمونه انتخاب شده ۵۸ نفر (۱۸/۲ درصد) ۲۵-۳۵ سال؛ ۱۴۷ نفر (۴۶/۱ درصد) بین ۳۶ تا ۴۵ سال و ۱۱۴ نفر (۳۵/۷ درصد) بین ۴۶ تا ۵۵ سال بوده اند. لذا مشاهده می گردد که بیشترین افراد در رده سنی ۳۶-۴۵ سال هستند. از ۳۱۹ نمونه انتخاب شده نیز ۲۱ نفر (۶/۶ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۲۴ نفر (۷/۵ درصد) دارای مدرک کاردانی؛ ۹۰ نفر (۲۸/۲ درصد) دارای مدرک کارشناسی؛ ۱۶۵ نفر (۵۱/۷ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱۹ نفر (۶ درصد) دارای مدرک دکتری بوده اند. برای وضعیت تاهل پاسخ دهندگان نیز مشاهده می شود که از ۳۱۹ نمونه انتخاب شده ۱۳ نفر (۴/۱ درصد) دارای کمتر از ۵ سال، ۳۱ نفر (۹/۷ درصد) دارای ۵-۱۰ سال سابقه، ۱۳۲ نفر (۴۱/۴ درصد) دارای ۱۰-۱۵ سال و ۱۴۳ نفر (۴۴/۸ درصد) دارای سابقه بالاتر از ۱۵ سال بوده اند.

### ۴- توصیف متغیرهای تحقیق

در این بخش شاخص های آماری میانه، انحراف استاندارد و درصد خطا (متغیر مستقل و وابسته) گزارش شده است. در واقع این شاخص ها می تواند به درک بیش تر متغیرهای پژوهش کمک کند.

#### جدول (۳) توصیف متغیر تعلق اجتماعی

چولگی	کشیدگی	واریانس	انحراف معیار استاندارد	میانگین	حداکثر	حداقل	تعداد	
-۰/۲۳۳	-۰/۱۸۸	۰/۴۲۱	۰/۶۴۹۰۴	۳/۲۴۲۰	۴/۶۰	۱/۶۰	۳۱۹	تعلق اجتماعی
-۰/۰۹۷	۱/۱۲۱	۰/۴۴۸	۰/۶۶۹۲۷	۳/۲۶۸۵	۵	۱/۳۳	۳۱۹	احترام و مقام
۰/۷۱۸	۰/۵۷۳	۰/۴۵۲	۰/۶۷۱۹۸	۳/۲۰۹۲	۵	۲	۳۱۹	خودپایی
-۰/۵۹۹	۰/۶۳۸	۰/۳۷۸	۰/۶۱۴۶۳	۳/۱۸۰۸	۴/۳۳	۱/۳۳	۳۱۹	رفع نیازهای فیزیولوژیکی
-۰/۱۹۴	-۰/۲۱۰	۰/۲۴۷	۰/۴۹۶۹۷	۳/۰۰۵۰	۴/۲۵	۱/۷۵	۳۱۹	تامین امنیت شغلی
-۰/۰۳۸	-۰/۷۳۶	۰/۴۵۷	۰/۶۷۵۷۰	۳/۶۹۴۶	۵	۲/۴۲	۳۱۹	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری

با توجه به مقادیر جدول فوق می توان گفت داده ها از توزیع نرمال برخوردار هستند.

## تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها

در آزمون فرضیه‌ها یا آزمون معناداری، پژوهشگر، فرضیه صفر را رد یا قبول می‌کند. یعنی اینکه اگر  $H_0$  پذیرفته شود، فرض می‌شود که  $H_1$  رد شده است و اگر  $H_0$  رد شود  $H_1$  پذیرفته شود. برای تعیین معناداری آماری یک مطالعه پژوهشی، پژوهشگر باید سطح احتمالی یا سطح معناداری آن را تعیین کند؛ تا فرضیه صفر در مقابل آن آزموده شود. اگر نتایج مطالعه احتمالی، کمتر از این سطح را نشان دهد، پژوهشگر می‌تواند فرضیه صفر را رد کند. هرگاه اثبات نتیجه‌ی پژوهش احتمال بالایی داشته باشد، پژوهشگر باید فرضیه صفر را تأیید کند؛ در حقیقت، از آنجا که فرضیه صفر، عموماً بیان نمی‌شود، قبول یا رد، در فرضیه "پژوهش" به کار بسته می‌شود، نه در فرضیه صفر.

به منظور تدوین فرضیه‌های پژوهش، پژوهشگر هم از قیاس و هم از استقرا استفاده می‌کند. بنابراین برای تنظیم فرضیه دو منبع بالقوه وجود دارد:

(الف) تئوری‌های کلی و کامل و جامع موجود؛ این فرضیه‌ها با استفاده از یک رشته قیاس‌های معین منجر به پیش‌بینی‌هایی می‌شود که در صورت شرایط معین، نتایج مشخصی به دست خواهد آمد.

(ب) نتایج پژوهش‌های انجام شده پیشین؛ هدف این فرضیه‌ها استقرا رابطه بین دو یا چند متغیر در زمان حال است.

## بررسی طبیعی بودن توزیع داده‌ها

برای استفاده از تکنیک‌های آماری ابتدا باید مشخص شود که داده‌های جمع‌آوری شده از توزیع نرمال برخوردار است یا خیر؟ زیرا در صورت نرمال بودن توزیع داده‌های جمع‌آوری شده برای آزمون فرضیه‌ها می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده نمود و در صورت غیر نرمال بودن از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کرد. برای این منظور در این پژوهش از آزمون معتبر کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای اصلی استفاده می‌شود. این آزمون در حالت تک نمونه‌ای به مقایسه تابع توزیع تجمعی مشاهده شده با تابع توزیع تجمعی مورد انتظار در یک متغیر در سطح سنجش فاصله‌ای می‌پردازد. در تفسیر نتایج آزمون، چنانچه مقدار سطح خطای مشاهده شده از  $0.05$  بیشتر باشد، در آن صورت توزیع مشاهده شده با توزیع نظری یکسان است و تفاوتی بین این دو وجود ندارد. یعنی توزیع بدست آمده توزیع نرمال است. اما چنانچه مقدار معنی داری از  $0.05$  کوچکتر باشد آنگاه توزیع مشاهده شده با توزیع مورد انتظار متفاوت است و توزیع فوق نرمال نخواهد بود. این آزمون با توجه به فرضیات زیر به بررسی نرمال بودن داده می‌پردازد.

$H_0$ : بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود ندارد (توزیع نرمال هست).

$H_1$ : بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوت وجود دارد (توزیع نرمال نیست).

## جدول ۴ تست نرمالیت متغیرها

متغیر	نوع توزیع به کار گرفته شده	سطح معناداری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه
تعلق اجتماعی	نرمال	$0.000$	$0.05$	$H_0$	غیر نرمال
احترام و مقام	نرمال	$0.000$	$0.05$	$H_0$	غیر نرمال
خودیابی	نرمال	$0.000$	$0.05$	$H_0$	غیر نرمال
رفع نیازهای فیزیولوژیکی	نرمال	$0.000$	$0.05$	$H_0$	غیر نرمال
تامین امنیت شغلی	نرمال	$0.000$	$0.05$	$H_0$	غیر نرمال
اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری	نرمال	$0.000$	$0.05$	$H_0$	غیر نرمال

با توجه به مقادیر حاصل از آماره اسمیرنوف - کلموگروف جدول ۴-۱۱، می‌توان استنباط نمود که توزیع مورد انتظار با توزیع مشاهده شده برای تمام متغیرها تفاوت معنی‌داری دارد و بنابراین توزیع این متغیرها غیر نرمال است.

### آزمون فرضیات

فرضیه اول: اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

$H_0$ : به نظر می‌رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : به نظر می‌رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

### جدول ۵ ضریب همبستگی فرضیه اول

رفع نیازهای فیزیولوژیکی	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری		
-۰/۲۹۳	۱	ضریب اسپیرمن	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری
۰/۰۰۰		سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	
۱	-۰/۲۹۳	ضریب اسپیرمن	رفع نیازهای فیزیولوژیکی
	۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	

همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌کنید، مقدار سطح معناداری فرضیه اول کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت که فرضیه اول تایید و فرض صفر آن رد می‌شود. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می‌دهد. از آنجایی که علامت ضریب منفی است بنابراین رابطه معکوس بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی وجود دارد. پس می‌توان گفت که اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر منفی و معناداری دارد.

### جدول ۶ خلاصه مدل

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	تعیین خطای استاندارد
-۰/293	۰/۰۸۶	۰/۰۸۳	۰/۶۵۳۸۳

مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۲۹۳ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی نشان می‌دهد. همان‌طور که از مقدار R (همبستگی بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی، همبستگی ساده وجود دارد.



مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که چه مقدار از متغیر وابسته رفع نیازهای فیزیولوژیکی شترداری‌های استان مرکزی می‌تواند توسط متغیر مستقل اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشور تبیین شود.

جدول ۷ آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

سطح معناداری	F	درجه آزادی	میانگین مربعات	مجموع مربعات	متغیر
۰/۰۰۰	۲۹/۷۶۴	۱	۱۰/۳۱۱	۱۰/۳۱۱	رگرسیون
		۳۱۷	۰/۳۴۶	۱۰۹/۸۲۰	باقی مانده
		۳۱۸		۱۲۰/۱۳۱	کل

جدول ۷ میزان متغیر مستقل یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر متغیر وابسته یعنی رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی را نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌کنید مقدار معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین به طور کلی می‌توان گفت متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثرگذار است.

جدول ۸ ضرایب تاثیر رگرسیون

سطح معناداری	T	بتا	متغیر
۰/۰۰۰	۱۸/۹۹۶	-	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	-۵/۴۵۶	-۰/۲۹۳	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می‌دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می‌توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد. آماره  $t$  اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می‌دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می‌توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می‌کند. با توجه به ضریب اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. یعنی فرض صفر فرضیه اول رد و فرض یک تایید می‌گردد.

فرضیه دوم: اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

H0: به نظر می‌رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری ندارد.

H1: به نظر می‌رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

جدول ۸ ضریب همبستگی فرضیه دوم

تامین امنیت شغلی	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری		
-۰/۲۴۴	۱	ضریب اسپیرمن	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری
۰/۰۰۰		سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	
۱	-۰/۲۴۴	ضریب اسپیرمن	تامین امنیت شغلی
	۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	

همانطور که در جدول ۸ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری فرضیه دوم کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و رفع تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می توان گفت که فرضیه دوم تایید و فرض صفر آن رد می شود. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب مثبت است بنابراین رابطه معکوس بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی وجود دارد.

جدول ۹ خلاصه مدل

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	تعیین خطای استاندارد
۰/۲۷۴	۰/۰۷۵	۰/۰۷۲	۰/۴۷۸۶۶

مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۲۷۴ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی نشان می دهد. همان طور که از مقدار R (همبستگی بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی، همبستگی ساده وجود دارد. مقدار ضریب تعیین نشان می - دهد که چه مقدار از متغیر وابسته تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی می تواند توسط متغیر مستقل اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری تبیین شود.

جدول ۱۰ آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
رگرسیون	۵/۹۱۱	۵/۹۱۱	۱	۲۵/۷۹۸	۰/۰۰۰
باقی مانده	۷۲/۶۳۰	۰/۲۲۹	۳۱۷		
کل	۷۸/۵۴۱		۳۱۸		

جدول ۱۰ میزان متغیر مستقل یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر متغیر وابسته یعنی تامین امنیت شغلی شترداری‌های استان مرکزی را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می کنید مقدار معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین به طور کلی می توان گفت متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثرگذار است.

جدول ۱۱ ضرایب تاثیر رگرسیون

سطح معناداری	T	بتا	متغیر
۰/۰۰۰	۲۷/۰۶۴	-	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	-۵/۰۷۹	-۰/۲۷۴	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد. آماره t اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می کند. با توجه به ضریب اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. در نتیجه می توان گفت اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تامین امنیت شغلی شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. یعنی فرض صفر فرضیه دوم رد و فرض یک تایید می گردد.

فرضیه سوم: اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

H<sub>0</sub>: به نظر می رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری ندارد.

H<sub>1</sub>: به نظر می رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

جدول ۱۲ ضریب همبستگی فرضیه سوم

تعلق اجتماعی	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری		
-۰/۵۵۶	۱	ضریب اسپیرمن	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری
۰/۰۰۰		سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	
۱	-۰/۵۵۶	ضریب اسپیرمن	تعلق اجتماعی
	۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	

همانطور که در جدول ۱۲ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری فرضیه سوم کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و تعلق اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می توان گفت که فرضیه سوم تایید و فرض صفر آن رد می شود. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب منفی است بنابراین رابطه معکوس و منفی بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و تعلق اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی وجود دارد. پس می توان گفت که اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر منفی و معناداری دارد.

جدول ۱۳ خلاصه مدل

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	تعیین خطای استاندارد
۰/۵۶۳	۰/۳۱۷	۰/۳۱۵	۰/۵۳۷۲۸

مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۵۶۳ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و تعلق اجتماعی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی نشان می‌دهد. همان‌طور که از مقدار R (همبستگی بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و تعلق اجتماعی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی، همبستگی ساده وجود دارد. مقدار ضریب تعیین نشان می‌دهد که چه مقدار از متغیر وابسته تاکنون تعلق اجتماعی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی می‌تواند توسط متغیر مستقل اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری تبیین شود.

جدول ۱۴ آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
رگرسیون	۴۲/۴۵۰	۴۲/۴۵۰	۱	۱۴۷/۰۵۸	۰/۰۰۰
باقی مانده	۹۱/۵۰۷	۰/۲۸۹	۳۱۷		
کل	۱۳۳/۹۵۷		۳۱۸		

جدول ۱۴ میزان متغیر مستقل یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر متغیر وابسته یعنی تعلق اجتماعی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌کنید مقدار معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین به طور کلی می‌توان گفت متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثرگذار است.

جدول ۱۵ ضرایب تاثیر رگرسیون

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۱۴/۶۴۰	۰/۰۰۰
اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری	-۰/۵۶۳	-۱۲/۱۲۷	۰/۰۰۰

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می‌دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می‌توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد. آماره t اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می‌دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ می‌توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می‌کند. با توجه به ضریب اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. یعنی فرض صفر فرضیه سوم رد و فرض یک تایید می‌گردد. فرضیه چهارم: اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

H0: به نظر می رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری ندارد.

H1: به نظر می رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

جدول ۱۶ ضریب همبستگی فرضیه چهارم

احترام و مقام	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری		
-۰/۳۸۲	۱	ضریب اسپیرمن	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری
۰/۰۰۰		سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	
۱	-۰/۳۸۲	ضریب اسپیرمن	احترام و مقام
	۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	

همانطور که در جدول ۱۶ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری فرضیه چهارم کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می توان گفت که فرضیه چهارم تایید و فرض صفر آن رد می شود. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب منفی است بنابراین رابطه معکوس بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی وجود دارد. پس می توان گفت که اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر منفی و معناداری دارد.

جدول ۱۷ خلاصه مدل

تعیین خطای استاندارد	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰/۶۲۷۴۱	۰/۱۲۱	۰/۱۲۴	۰/۳۵۲

مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۳۵۲ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی نشان می دهد. همان طور که از مقدار R (همبستگی بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی، همبستگی ساده وجود دارد. مقدار ضریب تعیین نشان می دهد که چه مقدار از متغیر وابسته احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی می تواند توسط متغیر مستقل اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری تبیین شود.

جدول ۱۸ آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۷/۶۵۴	۱۷/۶۵۴	۱	۴۴/۸۴۸	۰/۰۰۰
باقی مانده	۱۲۴/۷۸۵	۰/۳۹۴	۳۱۷		
کل	۱۴۲/۴۳۶		۳۱۸		

جدول ۴-۲۶ میزان متغیر مستقل یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر متغیر وابسته یعنی احترام و مقام کارکنان شترداری‌های استان مرکزی را نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌کنید مقدار معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین به طور کلی می‌توان گفت متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثرگذار است.

جدول ۱۹ ضرایب تاثیر رگرسیون

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۱۵/۸۵۴	۰/۰۰۰
اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری	-۰/۳۵۲	-۶/۶۹۷	۰/۰۰۰

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می‌دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می‌توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد. آماره  $t$  اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می‌دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می‌توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می‌کند. با توجه به ضریب اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. در نتیجه می‌توان گفت اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. یعنی فرض صفر فرضیه چهارم رد و فرض یک تایید می‌گردد. فرضیه پنجم: اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

$H_0$ : به نظر می‌رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$ : به نظر می‌رسد اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد.

جدول ۲۰ ضریب همبستگی فرضیه پنجم

خودیابی کارکنان	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری	ضریب اسپیرمن	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری
-۰/۲۵۸	۱	ضریب اسپیرمن	اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری
۰/۰۰۰		سطح معناداری	خدمات کشوری
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	خودیابی کارکنان
۱	-۰/۲۵۸	ضریب اسپیرمن	

	۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۳۱۹	۳۱۹	تعداد	

همانطور که در جدول ۲۰ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری فرضیه پنجم کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می توان گفت که فرضیه پنجم تایید و فرض صفر آن رد می شود. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب منفی است بنابراین رابطه معکوس بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی وجود دارد. پس می توان گفت که اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی تاثیر منفی و معناداری دارد.

#### جدول ۲۱ خلاصه مدل

تعیین خطای استاندارد	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰/۶۶۳۲۶	۰/۰۲۶	۰/۰۲۹	۰/۱۷۰

مقدار ضریب همبستگی برابر است با ۰/۱۷۰ که اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی نشان می دهد. همان طور که از مقدار R (همبستگی بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری و خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی، همبستگی ساده وجود دارد. مقدار ضریب تعیین نشان می - دهد که چه مقدار از متغیر وابسته خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی می تواند توسط متغیر مستقل اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری تبیین شود.

#### جدول ۲۲ آزمون F جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
رگرسیون	۴/۱۴۱	۴/۱۴۱	۱	۹/۴۱۴	۰/۰۰۰
باقی مانده	۱۳۹/۴۵۴	۰/۴۴۰	۳۱۷		
کل	۱۴۳/۵۹۵		۳۱۸		

جدول ۲۲ میزان متغیر مستقل یعنی اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر متغیر وابسته یعنی خودیابی کارکنان شترداری‌های استان مرکزی را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می کنید مقدار معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین به طور کلی می توان گفت متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثرگذار است.

#### جدول ۲۳ ضرایب تاثیر رگرسیون

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۱۸/۵۸۴	۰/۰۰۰
اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری	-۰/۱۷۰	-۳/۰۶۸	۰/۰۰۲

مقدار ثابت همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می دهد. با توجه به نتایج جدول فوق می توان گفت با ارتقا یک واحد از متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقا پیدا خواهد کرد.

آماره  $t$  اهمیت نسبی متغیر مستقل را نشان می دهد. با توجه به مقدار این آماره و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵ می توان گفت متغیر مورد نظر تاثیر آماری معنی داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته داشته است. ضرایب رگرسیون نیز تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را تایید می کند. با توجه به ضریب اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری، فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. در نتیجه می توان گفت اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. یعنی فرض صفر فرضیه پنجم رد و فرض یک تایید می گردد.

### خلاصه یافته ها و نتایج

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که اکثر جامعه آماری مردان هستند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که اکثر جامعه آماری دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که اکثر جامعه آماری دارای سن بالاتر از ۵۵ سال هستند. در بررسی نرمال بودن متغیرها نتایج نشان داد که به علت پایین بودن سطح معناداری از ۰,۰۵، متغیرهای پژوهش غیرنرمال می باشد. در بررسی فرضیات پژوهش نتایج نشان داد که فرضیه اول مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه دوم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تامین امنیت شغلی شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه سوم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر ارتباط اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه چهارم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه پنجم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد.

### بحث و نتیجه گیری

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد فرضیه اول مبنی بر بین حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شرکت اجرای فصل شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. لذا می توان گفت که حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر رفع نیازهای فیزیولوژیکی کارکنان شرکت اجرای فصل شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه دوم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تامین امنیت شغلی شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه سوم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر تعلق اجتماعی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه چهارم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر احترام و مقام کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه پنجم مبنی بر اجرای فصل حقوق و مزایای قانون مدیریت خدمات کشوری بر خودیابی کارکنان شترداری های استان مرکزی تاثیر معناداری دارد، به علت داشتن سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ مورد تایید می باشد. نتایج حاصل از سایر مطالعات و تحقیقات مشابه بدین قرار می باشد:



خرمی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با بررسی نقش سلامت معنوی در رضایت شغلی کارکنان نظام سلامت به این نتیجه رسید که ارتباط معنی دار سلامت معنوی با رضایت شغلی نشان داد بهره گیری از آموزه های دینی و معنوی می تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و به بهره وری بالای سازمان منجر شود. موسوی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان سنجش رضایت شغلی کارکنان و ارائه راهکارهایی برای بهبود آن به این نتیجه رسید که انجام اقداماتی در جهت بهبود شاخص های مربوط به نوع شغل، جو سازمانی و ارتباطات باعث ارتقای انگیزه و افزایش رضایت شغلی کارکنان در واحد صنعتی مورد مطالعه می شود.

### فهرست منابع

- آرمسترانگ، مایکل. (۱۳۹۳). *انگیزش و پول مدیریت منابع انسانی* (ح. پ. کمالی، مترجم). تهران: نیکو روش.
- باغشیری، حسین؛ نوروزی، علی، حسینی، فهیمه سادات. (۱۳۹۸). *مطالعه میزان، علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه کاشان*، اولین کنگره ملی پژوهش، کارآفرینی و توسعه ملی با رویکرد حمایت از تولید ملی، تهران، موسسه رویش فردای جوان
- بلورساز، هن؛ قاضی، ق؛ بهاری، س؛ لطفی کاشانی، فرح. (۱۳۹۴). *خودپنداری، منبع کنترل و رضایت شغلی*. فصلنامه تازه های روان درمانی، شماره ۱۴۷-۱۵۶.
- بیدختی، علی اکبر، جعفری، سکینه، نوروزی، نصراله، خسروی نیا، معصومه. (۱۳۹۵). *تاثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی*، دوفصلنامه مطالعات برنامه ریزی آموزشی، سال دوم، شماره ۳.
- خدایاری فرد، محمد، میرکمالی، سید محمد، شکرکن، حسین، فقیهی، علی نقی. (۱۳۹۶). *سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روانشناختی به منظور ارتقای آن*، گزارش تهیه شده برای دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- خرازی، سیدکمال، میرکمالی، سیدمحمد، ترکی، علی. (۱۳۹۲). *رهبری خدمتگزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان*، نشریه چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۴.
- خلیلی، کرم، فاضلی، نیلوفر. (۱۳۹۸). *بررسی تاثیر تناسب شخص- شغل بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی* (مورد مطالعه: کارکنان شهرداری ایلام)، سومین کنفرانس ملی پژوهشهای نوین حسابداری و مدیریت در هزاره سوم، کرج، دانشگاه جامع علمی کاربردی - سازمان همیاری شهرداری ها و مرکز توسعه خلاقیت و نوآوری علوم نوین.
- منصور، جهانگیر. (۱۳۸۹). *مجموعه قوانین و مقررات استخدامی و اداری*، انتشارات نیل، چاپ سوم.
- رایینز، استیفن پی. (۱۳۹۸). *رفتار سازمانی*، جلد اول، ترجمه علی، پارسائیان - سید محمد، اعرابی، تهران: نشر نی.
- رایینز، استیفن. (۱۳۷۲). *مفاهیم، نظریه ها و کاربردها* (د.ع. اعرابی، مترجم). تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- رایینز، استیفن پی، تیموتی، ای، جاج. (۱۳۹۶). *رضایت شغلی*، (م. زارع، مترجم). تهران: نص.
- رشیدی، شرمین. (۱۳۹۷). *بررسی اثر قانون مدیریت خدمات کشوری بر عملکرد کارکنان* (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج)، اولین همایش ملی مدیریت راهبردی و کاربردی، سقز، دانشگاه علمی کاربردی مرکز سقز ساعتچی، محمود. (۱۳۸۲). *روانشناسی کار*. تهران: نشر ویرایش.
- شرمهورن و گریفین. (۱۳۷۹). *مدیریت رفتار سازمانی* (م. ا. الهی، مترجم). تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت. شریف زاده، ف. (۱۳۹۰). *مدیریت خدمات کشوی. مطالعات مدیریت انتظامی*، ۴۸۷-۵۱۰.
- عزت آبادی پور، حسام، غفرانی، فهیمه، مالکی، محمدرضا، شکوهی، اکبر، میرحسینی زواره، سیدمهدی. (۱۳۹۷). *اظهار نظر کارشناسی درباره «لایحه اصلاح و دایمی نمودن قانون مدیریت خدمات کشوری»*. تهران: مرکز پژوهش ها مجلس شورای اسلامی.
- عزتی، حامد؛ باقری، جهانگیر، محمدزاده اصل، محمد. (۱۳۹۷). *نقش قانون مدیریت خدمات کشوری در پیشگیری و مقابله با تخلفات اداری کارکنان دولت*، سومین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم انسانی، چالشها و راه حل ها، تهران، دانشگاه پیام نور

- علوی، سعید، صحت، سعید، مظلومی، نادر. (۱۳۸۸). *تاثیر ابعاد فرهنگی هافستدبر تعداد خسارت بیمه شخص ثالث اتومبیل (مطالعه موردی شرکت بیمه ایران)*. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- کرسول، جان. دبلویو. (۱۳۹۱). *طرح پژوهش رویکردهای کمی، کیفی و شیوه ترکیبی (ح. د. صالحی)*. تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.
- محمدزاده، عباس، مهره‌وزان، آرمن. (۱۳۹۵). *رفتار سازمانی: نگرش اقتصادی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی*.
- مرزآبادی، اسفندیار، طرخورانی، حمید. (۱۳۹۷). *بررسی ارتباط بین استرس های شغلی و رضایتمندی شغلی کارکنان*، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۲.
- مقدسی، علیرضا. (۱۳۹۵). *رضایت شغلی کارکنان، کارآفرینان امیر کبیر*، شماره ۶۵.
- مقدم، عبدالله، نیک بخش، محمد علی. (۱۳۹۷). *بررسی عوامل تشکیل دهنده احساس رضایتمندی شغلی و پیامدهای آن در میان کارکنان نیروی انتظامی شهرستان بهبهان*، کنفرانس ملی کارآفرینی تعاون جهاد اقتصادی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نایین.
- منصوریان، ناصرعلی. (۱۳۹۵). *قانون مدیریت خدمات کشوری در آیین حقوق اداری*، مجله اطلاعات سیاسی، اقتصادی، سال بیست و سوم شماره ۲۵۳ و ۲۵۴.
- مورهد و گریفین. (۱۳۸۰). *رفتار سازمانی (س ۱. معماریزاده، مترجم)*. تهران: مروارید.
- نبی زاده، محمدعلی، حسینی تبار، سیداحمد. (۱۳۹۷). *مطالعه و بررسی قانون مدیریت خدمات کشوری از منظر کارآفرینی سازمانی*، اولین همایش ملی کارآفرینی، چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس
- نویخت رضانی، انسیه؛ زرغامی، حمیدرضا، امینی سابق، زین العابدین. (۱۳۹۷). *بررسی نگرش مدیران سازمان های دولتی نسبت به قانون مدیریت خدمات کشوری*، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا، تهران، دانشگاه صالحان
- الوانی. س. (۱۳۸۲). *مدیریت عمومی*. تهران: نشر نی.
- یزدی، س؛ جعفری، علی. (۱۳۹۶). *اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی مدیران*، مجله مطالعات روانشناختی، شماره ۸۹-۹۹.
- آرمسترانگ، مایکل، ۱۳۸۹، *مدیریت استراتژیک منابع انسانی - راهنمای عمل*، (چاپ دوم)، ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- امینی، فروزان، ابراهیمی، مسیح، ۱۳۹۴، *نقش مدیریت منابع انسانی در چابکی سازمانی*، پنجمین کنفرانس ملی تکنیک های مدیریت و اقتصاد پایدار، شیراز، شرکت پندار اندیش رهپو.
- روشن ضمیر، اکبر، شاهینی، جهانگیر، امیری، علی، ۱۳۹۵، *بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی بر مدیریت دانش و چابکی در سازمان*، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و علوم انسانی، استانبول - کشور ترکیه، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا.
- جوادی زاده، بهاره، سلمانی، داوود، ۱۳۹۲، *مدیریت استراتژیک منابع انسانی و عملکرد سازمانی*، اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار، همدان، شرکت علم و صنعت طلوع فرزین، دانشگاه بوعلی سینا.

Chen Y.H., (2016). The service quality and consumer behavior analysis in Taiwan, International Conference on Asia Pacific Business Innovation & Technology Management Procedia - Social and Behavioral Sciences 25, pp. 16 – 24.

Spector P.E. (2006). *Industrial and Organizational Psychology: research and practice*. 41<sup>st</sup> New York: Wiley.

Crossman, A & Abu - Zaki, B. (2013), "Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking staff. *Journal of Managerial Psychology*.

- Sweeney, B and Pierce Bernard (2016) "Management Control in Audit firms: A Qualitative Examination", *Accounting Auditing & Accountability Journal*, Vol. 17 No. 5
- Opkara, J.O. (2015) "The Impact of salary differential on Managerial Job Satisfaction": A Study of the gender gap and its implications for management education and practice in a developing economy. *The journal of business in developing nations*, PP 65-92
- Herbohn K, (2004) "*Informal Mentoring Relationship and the Career Process of Public Accountants*", the British Review 36.
- Hatton, C., & Emerson, E. (2014). "Organizational predictors of staff stress, satisfaction, and intended turnover in a services for people with multiple disabilities". *Mental Retardation*,31(6),388-395.