

## اولویت بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ارتباط آن بر تعهد سازمانی با بکارگیری تکنیک تاپسیس (مورد مطالعه: شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی آذربایجان شرقی)

صدیقه سرابی نژاد ۱، اکبر ولیزاده اوغانی ۲

۱. گروه مدیریت، واحد سراب، دانشگاه آزاد اسلامی، سراب، ایران

۲. گروه مدیریت، واحد سراب، دانشگاه آزاد اسلامی، سراب، ایران

\*نویسنده مسئول مکاتبات: sarabi\_elahe@yahoo.com

### چکیده

تحقیق حاضر به بررسی اولویت بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ارتباط آن بر تعهد سازمانی با بکارگیری تکنیک تاپسیس در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی آذربایجان شرقی پرداخته است. روش تحقیق در این پژوهش از نوع توصیفی همبستگی بوده و اطلاعات از طریق پرسشنامه و مصاحبه از خبرگان در این زمینه جمع آوری گردیده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی آذربایجان شرقی (۳۵۰ نفر) می باشد که تعداد ۱۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است. برای اطمینان از پایایی پرسشنامه از تکنیک آلفای کرونباخ و برای اطمینان از روایی آن از روش محتوایی استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از ضریب همبستگی پیرسون و نرم افزار SPSS استفاده گردیده است. با توجه به نتایج فرضیه‌های تحقیق بین عوامل شغلی و اجتماعی با تعهد سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد در حالیکه بین عوامل فردی، مدیریتی و سازمانی با تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج بکارگیری تکنیک‌های AHP و TOPSIS نشان می‌دهد از میان عوامل پنجگانه مؤثر بر رضایت شغلی، عوامل فردی بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی دارد. گزینه‌های مربوط به این عوامل با استفاده از تکنیک تاپسیس رتبه بندی شدند، به این ترتیب که در میان عوامل فردی (عنوان شغلی)، عوامل شغلی (ارتقاء شغلی)، عوامل مدیریتی (توانمند سازی کارکنان)، عوامل سازمانی (نحوه همکاری در محیط کار) و در میان عوامل اجتماعی (نگرش اجتماعی به شغل) دارای بالاترین رتبه بودند.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، AHP، TOPSIS

### ۱. مقدمه

نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان‌ها به شمار می‌رود و هر چه نیروی انسانی از کیفیت مطلوب و بالاتری برخوردار شود، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان نیز بیشتر خواهد شد. بنابراین باید برای بهبود کیفی نیروی انسانی بسیار کوشید؛ اما تنها آموزش‌های تخصصی کافی نیست، بلکه بهبود نگرش‌ها و تعدیل ارزش‌های افراد نیز لازم است. یکی از مهم‌ترین نگرش‌ها، تعهد سازمانی است (شیخ و دیگران، ۱۳۸۴)؛ زیرا تعهد سازمانی می‌تواند در تحقق اهداف سازمان، نقشی اساسی ایفا کند (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴). کارکنان متعهد، در راستای دستیابی به اهداف سازمانی، بیشتر می‌کوشند (پول و پول<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). از طرف دیگر، تعهد سازمانی بالای کارکنان، نتایج مطلوبی را برای کارکنان و سازمان به ارمغان می‌آورد. تعهد سازمانی موجب انگیزش و رضایت شغلی کارکنان می‌شود. یکی از عوامل مؤثر در جذب، حفظ و توسعه نیروهای متعهد و متخصص، تأمین مطلوب عوامل زمینه ساز رضایت شغلی است. رضایت شغلی حالت احساس مثبتی است که کارکنان در سازمان درک و تجربه می‌کنند. بدیهی است فقدان رضایت شغلی موجب کاهش تعهد و روحیه کاری، کمی انگیزه و رفتارهای غیرکارکردی در سازمان خواهد شد. از این رو شناسایی عوامل مؤثر در تأمین رضایت شغلی این افراد و تلاش برای تأمین آن از جمله ضرورت‌هایی است که در تحقیق حاضر به آن می‌پردازیم (ابراهیم پور، ۱۳۹۲). با توجه به اینکه اکثر عواملی که بر رضایت شغلی تأثیر دارند بر تعهد سازمانی نیز مؤثر هستند، لذا بین آنها یک ارتباط معنی دار وجود دارد و رضایت شغلی منجر به بهبود تعهد سازمانی می‌گردد. رابرت بارون و همکارش (۱۹۹۰) معتقد بودند افزایش تعهد سازمانی باعث می‌شود که افراد بیشتر تلاش کنند و در نتیجه عملکرد بهتری ارائه دهند و نهایتاً

<sup>1</sup> Pool & Poo

از رضایت شغلی بالاتری برخوردار شوند. ویلیامز<sup>۲</sup> و همکارش (۱۹۸۶) معتقد بودند بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه علی حاکم است. بررسی و مطالعه رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن زمینه شناخت وضع موجود رضایت شغلی و سازمانی را فراهم خواهد ساخت. این شناخت آموزه‌های خوبی برای مسوولان و تصمیم گیرندگان شرکت نفت فراهم می‌کند تا از نتیجه آن در برنامه‌های راهبردی و عملیاتی استفاده نمایند. با توجه به نقش رضایت شغلی در پیشبرد مؤثر اهداف سازمانی و شکل گیری رفتارهای عملکردی، بررسی و مطالعه آن در جهت دهی تصمیمات سازمانی به شکل گیری رفتارهای عملکردی کمک خواهد کرد و از این طریق زمینه توسعه سازمانی را فراهم خواهد آورد (شهبازی و دیگران، ۱۳۸۷). با توجه به پیشینه تحقیق عوامل مؤثر بر رضایت شغلی عبارتند از عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی و عوامل اجتماعی. این مطالعه از طریق رتبه بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ارتباط آن بر تعهد سازمانی با بکارگیری تکنیک تاپسیس در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی آذربایجان شرقی است و به مطالعه شکاف موجود در وضعیت فعلی پرداخته است. همچنین ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی بررسی می‌شود بدین ترتیب که نخست با بکارگیری نظر خبرگان و کارشناسان منابع انسانی، برای اولویت بندی عوامل اصلی مؤثر بر رضایت شغلی (عوامل فردی، شغلی، مدیریتی، سازمانی و اجتماعی) از تکنیک‌های MADM<sup>۳</sup> مانند AHP<sup>۴</sup> استفاده می‌شود و سپس برای رتبه بندی مؤلفه‌های عوامل رضایت شغلی با توجه به شرایط مساله از فرایند تاپسیس استفاده می‌شود تا مشخص شود به ترتیب کدام یک از عوامل بیشترین ارتباط را با تعهد سازمانی دارند.

## ۲. مروری بر مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- رضایت شغلی: رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش (سامیولس، الکساندر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳). به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌گردد (سید جوادین، ۲۰۰۲). اندیشمندان با پیش زمینه‌های تجربی و مطالعات مختلف هر یک به فراخور زمینه‌های تحقیقاتی خود عوامل مختلفی را برای رضایت شغلی کارکنان ذکر کرده‌اند. ترز<sup>۶</sup> (۲۰۰۰) عوامل رضایت شغلی را در قالب ۲۲ عامل شناسایی و به صورت ذیل معرفی نموده است.

جدول ۱: عوامل رضایت شغلی از دیدگاه ترز

۱- جستجوی معنا در محیط کار	۲- قدردانی	۳- توازن	۴- چالش	۵- بحث و گفتگو	۶- جهت گیری
۷- اعتبار سازمانی	۸- هدف	۹- هویت فردی	۱۰- احترام	۱۱- برقراری ارتباط	۱۲- غیر رسمی بودن
۱۳- یکپارچگی	۱۴- تناسب	۱۵- خدمات	۱۶- نوآوری	۱۷- برابری	۱۸- مالکیت
۱۹- حمایت	۲۰- رشد شخصی	۲۱- ارزش	۲۲- مربوط بودن		

۲-۲- تعهد سازمانی: تعهد سازمانی درجه وفاداری فرد به سازمان است (دری و آیورسون<sup>۷</sup>، ۱۹۹۸). مطالعات رفتار سازمانی غالباً بر نگرش‌های مربوط به کار استوارند و بیشتر آنها در ارتباط با سه نگرش، درگیری شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌باشد. ویلیامسون و اندرسون تعهد را شدت و گستردگی مشارکت فرد در سازمان، احساس تعلق به سازمان و شغل و احساس

<sup>2</sup> Williams & Hazer

<sup>۳</sup> مدل‌های تصمیم گیری چند شاخصه

<sup>۴</sup> تحلیل پوششی داده‌ها

<sup>۵</sup> Samuels, Alexander

<sup>۶</sup> Terez

<sup>۷</sup> Derry & Iverson

هویت تعریف کرده‌اند. بارون و گرینبرگ<sup>۸</sup> (۱۹۹۰)، عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی را به چهار منبع تقسیم کرده‌اند که عبارتند از: خود شغل، فرصت‌های استخدامی دیگر، خصوصیات فردی و محیط کار (شهبازی و دیگران، ۱۳۸۷).

### ۳-۲- ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی

با توجه به اینکه اکثر عواملی که بر رضایت شغلی تأثیر دارند بر تعهد سازمانی نیز مؤثر هستند، لذا به نظر می‌رسد که بین آن‌ها یک ارتباط معنی دار وجود دارد. رضایت شغلی منجر به بهبود تعهد سازمانی می‌گردد. رابرت بارون و جرال گرینبرگ (۱۹۹۰) معتقد بودند افزایش تعهد سازمانی باعث می‌شود که افراد بیشتر تلاش کنند و در نتیجه عملکرد بهتری ارائه دهند و نهایتاً از رضایت شغلی بالاتری برخوردار شوند. ویلیامز و هزر<sup>۹</sup> معتقد بودند بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه علی حاکم است. بنابراین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه تنگاتنگ و نزدیکی وجود دارد به طوری که تلاش و کوشش افراد در سازمان به گونه‌ای با دو متغیر فوق ارتباط معنی داری وجود دارد (شهبازی و دیگران، ۱۳۸۷).

### ۴-۲- پیشینه پژوهش

متغیرهای اصلی در تحقیق حاضر، شامل عوامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. عوامل رضایت شغلی شامل عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی و عوامل اجتماعی است. تحقیقات متعددی پیرامون عوامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی، صورت گرفته است که در ذیل به برخی از آنها پرداخته شده است:

جدول ۲: تحقیقات انجام گرفته پیرامون عوامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی

محقق/محققین	عنوان تحقیق	نتایج حاصل
جندقی و حسینی (۲۰۱۶)	مقایسه و رتبه بندی استراتژی‌های انگیزش از دیدگاه منابع انسانی با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی	استراتژی‌های پاداش و بهینه سازی برنامه‌های جبران اولویت اول و دوم می‌باشد. بر اساس تجزیه و تحلیل با روش تاپسیس، استراتژی‌های انگیزه، پاداش و بهینه سازی برنامه‌های جبران خسارت اولویت اول و دوم بودند.
ناس گانگای و آگراوال ۱۰ (۲۰۱۵)	بررسی رابطه بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان	همبستگی بالا بین عوامل تعهد سازمانی برای هر دو جنسیت وجود دارد. رابطه تعهد مداوم و تعهد هنجاری با رضایت شغلی معنادار است. یافته‌ها مشابه در مورد جنسیت هیچ رابطه‌ای بین عوامل تعهد سازمانی و رضایت شغلی نشان نداد.
اصغری و همکاران (۲۰۱۳)	شناسایی، اندازه گیری و رتبه بندی رضایت شغلی در سطح سازمان با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی	بدین منظور از دو نوع آزمایش استفاده شده است که نتیجه آزمایش نشان می‌دهد که تمام ابعاد رابطه مستقیم و مثبت با رضایت شغلی دارند. همچنین آزمون Binomial نشانگر تمام متغیرها به جز مدیریت است. تکنیک تاپسیس فازی معیار افتخار شغلی را مهمترین رتبه نشان داد.
مال میر و همکاران <sup>۱۱</sup> (۲۰۱۲)	طبقه بندی عوامل مؤثر بر بهره وری منابع انسانی با استفاده از روش TOPSIS و AHP	در این مطالعه دانشگاه آزاد توجه به نیروی کار را به عنوان بهترین و کوتاه‌ترین راه برای توسعه و رشد کمی و کیفی دانشگاه در نظر دارد. نتایج تحقیق پنج عامل به ترتیب اولویت بندی مشخص شده‌اند که به ترتیب عبارتند از: ۱- نمایش اطلاعات دقیق در سطح مورد عملکرد سازمان ۲- مهارت شغلی ۳- دستمزد و حقوق ۴- سطح آموزش ۵- خلاقیت.
اسماعیلی و سید زاده (۱۳۹۵)	تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی	نتایج مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که رضایت شغلی به طور غیرمستقیم با نقش واسطه‌ای وفاداری سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد. بعلاوه، رضایت شغلی بر وفاداری سازمانی و وفاداری سازمانی نیز بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد.

<sup>8</sup> Baron and Greenberg

<sup>9</sup> Williams & Hazer

<sup>10</sup> K. Nath Gangai و R. Agrawal

<sup>11</sup> Malmir & et al.

محقق/محققین	عنوان تحقیق	نتایج حاصل
بابایی و دیگران (۱۳۹۴)	بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان (مطالعه موردی در مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران)	یافته‌های پژوهش نشان داد که ضریب همبستگی پیرسون بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی برابر ۰/۳۷۷ است که نشان دهنده همبستگی مثبت ولی ضعیف است، و این بدان معنی است که با افزایش نمره مربوط به رضایت شغلی نمره مربوط به تعهد سازمانی افزایش پیدا می‌کند.
درخشیده و کاظمی (۱۳۹۳)	تأثیر مشارکت شغلی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد	تعهد عاطفی و تعهد هنجاری، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مشارکت شغلی، تعهد عاطفی و هنجاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مشارکت شغلی بر رضایت و عملکرد شغلی تأثیر گذار است.
ایران زاده و هروی (۱۳۸۹)	بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر در توانمند سازی کارکنان به روش TOPSIS	نتیجه اولویت بندی عوامل نشان می‌دهد که به ترتیب آموزش، بکارگیری سیستم مشارکت، وجود انگیزه، تفویض اختیار، پاداش مبتنی بر عملکرد و حس مسئولیت پذیری جهت توانمندسازی کارکنان در اولویت قرار دارند.
عابدی و مزروعی (۱۳۸۹)	به بررسی عوامل فردی مؤثر بر رضایت شغلی نیروهای نظامی	و عواملی نظیر وظایف محوله، امکانات رفاهی، پاداش و مزایا و رضایت از همکاران و تأثیر آن در رضایت شغلی را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه رسیده که این عوامل تأثیر مثبت و معنی داری در رضایت شغلی دارند.
بختیار نصرآبادی و همکاران (۱۳۸۸)	رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی	این رابطه را با شش عامل ارزش کار، خود استقلالی، بازخورد، فرصت‌های شغلی، امکانات شغلی و چالشهای شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه رسیده‌اند که بین این شش عامل و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
فرید و همکاران (۱۳۸۸)	شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش یزد با استفاده از فنون تصمیم گیری چند شاخصه	۳۵ مؤلفه مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شناسایی و در چهار گروه دسته بندی گردید که این عوامل با استفاده از روش‌های آماری و تکنیک MADM رتبه بندی شدند. نتایج AHP و TOPSIS نشان می‌دهد از میان عوامل چهارگانه، عامل سازمانی/ مدیریتی بر تعهد سازمانی کارکنان بیشترین تأثیر را دارد.
شهبازی و همکاران (۱۳۸۷)	تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان	نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که سه دسته عوامل روی ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارند که عبارتند از متغیرهای محیطی، فردی و ساختاری. این سه دسته متغیر از طریق تأثیر مستقیم بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی روی ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارند.
هزاهه ای و صمدی (۱۳۸۶)	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اجرایی استان همدان	عوامل زمینه‌ای عملکرد، عوامل محتوایی بر اساس مدل مشخصات فردی، عوامل مقایسه‌ای بر اساس تئوری برابری و عوامل دموگرافیک که رابطه مثبت با رضایت شغلی دارند.
کجباف و پورکاظم (۱۳۸۴)	بررسی دیدگاه‌های کارکنان و سرپرستان شرکت ملی نفت ایران	عوامل انگیزشی شامل نیازهای فیزیولوژیکی، وابستگی، تعلق و نیازهای رشد با رضایت شغلی کارکنان و سرپرستان تفاوت معناداری به دست آمده است.

### ۳. روش پژوهش

با توجه به هدف این تحقیق که اولویت بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و تأثیر آن بر تعهد سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی آذربایجان شرقی است، این تحقیق یک تحقیق کاربردی از نوع توصیفی همبستگی می‌باشد که برای اولویت بندی عوامل اصلی رضایت شغلی (عوامل فردی، شغلی، مدیریتی، سازمانی و اجتماعی) از مقایسات زوجی و مدل تصمیم‌گیری تحلیل پوششی داده‌ها و برای رتبه بندی مؤلفه‌های این عوامل از تکنیک تاپسیس استفاده می‌شود.

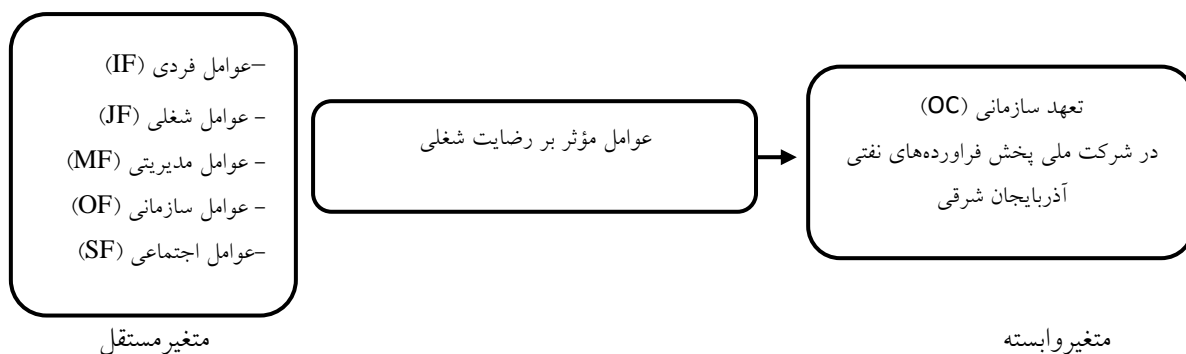
#### ۳-۲- فرضیه‌های پژوهش

۱- بین عوامل فردی و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

- ۲- بین عوامل شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.
- ۳- بین عوامل سازمانی و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.
- ۴- بین عوامل مدیریتی و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.
- ۵- بین عوامل اجتماعی و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

### ۳-۳- مدل پژوهش

محقق پس از انجام مطالعات لازم در زمینه موضوع و پیش از شروع کار اکثر مدل‌های را مورد بررسی قرار داده و در نهایت مدل زیر در نظر گرفته شده است. عوامل مؤثر بر رضایت شغلی شامل عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی و عوامل اجتماعی به عنوان متغیر مستقل و تعهد سازمانی در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی آذربایجان شرقی به عنوان متغیر وابسته در این تحقیق در نظر گرفته شده‌اند.



شکل ۱: مدل تحلیلی تحقیق (ابراهیم پور و بیگ زاده، ۱۳۹۲)

متغیرهای مورد استفاده در این تحقیق به شرح ذیل است:

متغیر وابسته: تعهد سازمانی؛ تعهد سازمانی «درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان، مشارکت و درگیری او در سازمان است». در این تعریف، تعهد سازمانی سه عامل را شامل می‌شود:

۱- اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان،

۲- تمایل به تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان،

۳- آرزو و خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت با سازمان (ابراهیم پور و بیگ زاده، ۱۳۹۲).

متغیرهای مستقل: در این تحقیق رضایت مندی شغلی به عنوان متغیر مستقل مد نظر است که با عوامل زیر مورد سنجش قرار می‌گیرد:

۱- عوامل فردی: این عوامل شامل جنسیت، تحصیلات، عنوان شغلی، سابقه کاری و سابقه مدیریتی است.

۲- عوامل شغلی: این عوامل شامل ویژگیها و مشخصات شغلی از قبیل ماهیت شغل، اهمیت شغل، فرصت ارتقاء در شغل، بازخور شغلی، آموزش و توسعه شغلی و امنیت شغلی است.

۳- عوامل مدیریتی: این عوامل شامل ارتباط با مدیران، مشارکت در تصمیم‌گیری و توجه مدیران به توانمندسازی کارکنان، نحوه سرپرستی و ارتباطات است.

۴- عوامل سازمانی: این عوامل شامل فرهنگ و جو سازمانی، حقوق و مزایا، امنیت شغلی، شرایط فیزیکی، نحوه همکاری در محیط کار و خودشکوفایی است.

۵- عوامل اجتماعی: این عوامل شامل تناسب بین زندگی کاری و زندگی اجتماعی، رضایت از زندگی، نگرش اجتماعی به شغل، تناسب حقوق با نیازها و اهداف زندگی است (ابراهیم پور و بیگ زاده، ۱۳۹۲).

### ۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این تحقیق ابتدا به تحلیل داده‌های جمع آوری شده به کمک تکنیک‌های موجود در آمار توصیفی پرداخته و سپس برای اولویت بندی مؤلفه‌های رضایتمندی از روش تاپسیس استفاده می‌شود. بدین صورت که جهت نرمال سازی از بی مقیاس سازی یا استاندارد سازی داده‌های مربوط به متغیرها با روشهای نورم یا فازی، برای بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی (لازم به ذکر است که داده‌ها با استفاده از همبستگی پیرسون بر اساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف با نرم افزار SPSS مورد آزمون قرار گرفتند)، برای آزمون فرضیه‌ها از تحلیل واریانس و یک مدل ساده رگرسیونی، برای اولویت بندی عوامل اصلی رضایت شغلی (عوامل فردی، شغلی، مدیریتی، سازمانی و اجتماعی) از مقایسات زوجی و مدل تصمیم گیری AHP و برای رتبه بندی مؤلفه‌های این عوامل از تکنیک TOPSIS بهره برده می‌شود.

## ۴. یافته‌های تحقیق

### ۴-۱- آزمون نرمال بودن توزیع متغیرها

یکی از روش‌های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف است که ما از این آماره استفاده کرده‌ایم. نتایج حاصل از آزمون فرضیه فوق برای کلیه متغیرها نشان می‌دهد که Sig متغیرها کمتر از ۰.۰۵ است، یعنی ادعای نرمال بودن توزیع مشاهدات پذیرفته نیست. اما با توجه به مقدار آماره K-S که زیاد بالا نیست، همچنین با در نظر گرفتن میزان چولگی و کشیدگی متغیرها که در بازه ۲ و ۲- قرار دارند و تعداد مشاهدات نیز زیاد است، بنابراین بدون اینکه داده‌ها را دستکاری کنیم، فرض می‌کنیم که داده‌های مربوط به متغیرها نرمال هستند.

### ۴-۲- تحلیل همبستگی بین متغیرها

داده‌ها در این تحقیق با استفاده از همبستگی پیرسون بر اساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف با نرم افزار SPSS مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج آن در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۳: ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

SF	OF	MF	JF	IF	OC	متغیرها
					۱	تعهد سازمانی
					-	Correlation(r) Sig
				۱	۰,۰۹۲	عوامل فردی
				-	۰,۲۱۳	Correlation(r) Sig
			۱	۰,۳۴۰	۰,۲۷۲	عوامل شغلی
			-	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	Correlation(r) Sig
		۱	۰,۵۵۸	۰,۲۶۰	۰,۱۰۵	عوامل مدیریتی
		-	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۱۵۵	Correlation(r) Sig
	۱	۰,۵۹۶	۰,۵۸۹	۰,۳۸۷	۰,۱۱۹	عوامل سازمانی
	-	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۱۰۸	Correlation(r) Sig
۱	۰,۴۰۷	۰,۴۱۵	۰,۴۹۳	۰,۱۱۱	۰,۴۲۶	عوامل اجتماعی
-	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۱۳۴	۰,۰۰۰	Correlation(r) Sig

خروجی داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که: ضریب همبستگی بین متغیر عوامل شغلی با تعهد سازمانی برابر با  $(I=0,27)$  و سطح معناداری آنها برابر با  $(Sig=0,000)$  و کوچکتر از ۵ درصد است و این بدین معنی است که همبستگی بدست آمده در سطح اطمینان ۹۵٪ بین آنها معنادار است. همینطور رابطه بین عوامل اجتماعی با تعهد سازمانی نیز مثبت و معنادار است اما رابطه بین بقیه متغیرهای رضایتمندی با تعهد سازمانی معنادار نیست. همچنین ضریب همبستگی بین متغیر عوامل فردی با عوامل اجتماعی برابر با  $(r=0,11)$  و سطح معناداری آنها برابر با  $Sig=0,134$  و بزرگتر از ۰,۰۵ است که نشان می‌دهد بین این دو متغیر همبستگی وجود ندارد. اما همبستگی بین بقیه عوامل رضایتمندی دو به دو با همدیگر مستقیم و معنادار است.

#### ۴-۳- آزمون فرضیه‌های تحقیق

در این مقاله ارتباط عوامل مؤثر بر رضایت شغلی (عوامل فردی، شغلی، مدیریتی، سازمانی و اجتماعی) و تعهد سازمانی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون (بر اساس آزمون کلموگروف-اسمیرنوف) با نرم افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفتند.

جدول ۴: خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها

متغیرهای تحقیق	آماره t	Sig	نتایج آزمون فرضیه
اول عوامل فردی	از t جدول کوچکتر ۱,۲۵۰	۰,۲۱۳ معنادار نیست	عدم تأیید فرضیه تحقیق
دوم عوامل شغلی	از t جدول بزرگتر ۳,۸۲۱	۰,۰۰۰ معنادار است	تأیید فرضیه تحقیق
سوم عوامل مدیریتی	از t جدول کوچکتر ۱,۴۲۹	۰,۱۵۵ معنادار نیست	عدم تأیید فرضیه تحقیق
چهارم عوامل سازمانی	از t جدول کوچکتر ۱,۶۱۴	۰,۱۰۸ معنادار نیست	عدم تأیید فرضیه تحقیق
پنجم عوامل اجتماعی	از t جدول بزرگتر ۶,۳۵۶	۰,۰۰۰ معنادار است	تأیید فرضیه تحقیق

نتایج بدست آمده از آزمون همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته نشان داده که؛ بین عوامل شغلی و عوامل اجتماعی و تعهد سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی آذربایجان شرقی ارتباط مثبت و معناداری وجود داشته، در حالیکه بین سه عامل فردی، سازمانی و مدیریتی با تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود نداشته است.

#### ۴-۴- مدل‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه (MADM)<sup>۱۲</sup>

##### ۴-۴-۱- رتبه بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی - مدل ۱۳ (AHP)

یکی از معروفترین و تقریباً کاربردی‌ترین تکنیک تصمیم‌گیری چند شاخصه، تکنیک AHP یا فرایند تحلیل سلسله مراتبی است. این روش برای اولین بار توسط توماس آل. ساعتی<sup>۱۴</sup> دانشمند آمریکایی عراقی الاصل در دهه ۱۹۷۰ ابداع شد (آذر و رجب زاده، ۱۳۸۱). این تکنیک به طور گسترده جهت انتخاب تصمیم بهینه و هم چنین رتبه بندی عوامل به کار برده می‌شود؛ مراحل این روش عبارتند از:

۱. ایجاد درخت سلسله مراتب: درخت سلسله مراتب درختی است که دست کم سه مرحله یا سطح دارد. در سطح اول، هدف کلی از تصمیم‌گیری آورده می‌شود؛ سطح دوم یا سطوح میانی، اهداف فرعی و معیارها را شامل می‌شوند. سطح سوم به گزینه‌های گوناگون تصمیم‌گیری مربوط است.

<sup>12</sup> Multiple Attribute Decision Making (MADM)

<sup>13</sup> Analytical Hierarchy Process

<sup>14</sup> Thomas. L. Saatis

۲. مقایسات زوجی: پس از ترسیم درخت سلسله مراتب، باید در هر سطح اولویت‌ها مشخص شده، معیارها و گزینه‌ها با هم مقایسه زوجی شوند. برای انجام دادن این مقایسه‌ها و تکمیل آن‌ها و نیز تبدیل مقادیر کیفی به کمی، از طیفی ۹ تایی یا ۵ تایی (۱ معادل یکسان و ۹ یا ۵ معادل کاملاً برتر) استفاده می‌شود که مبنایی برای محاسبه اولویت‌های هر کدام از عوامل به شمار می‌آید.

۳. تعیین اولویت‌های عوامل هر سطح: برای تعیین اولویت عوامل هر سطح، ابتدا مقایسه‌ها انجام می‌گیرد و بهنجار می‌گردد؛ سپس با استفاده از مفهوم میانگین موزون، اولویت هر کدام از عوامل تعیین می‌شود و مقادیر حاصل از میانگین موزن، اولویت یا درجه اهمیت هر عامل را نشان می‌دهد.

۴. محاسبه میزان سازگاری مقایسه‌ها: از آنجا که عوامل به صورت زوجی با هم مقایسه می‌شوند، این مدل امکان تعیین میزان منطقی بودن مقایسه‌ها صورت گرفته را دارد. به عبارت دیگر می‌توان با محاسبه میزان سازگاری<sup>۱۵</sup> C.R، میزان سازگاری مقایسه‌هایی که بر عوامل صورت گرفته‌اند را سنجید. اگر  $C.R \leq 1/9$  باشد، مقایسه‌ها به عنوان مقایسه سازگار پذیرفته می‌شوند. عوامل پنج گانه مؤثر بر رضایت شغلی با استفاده از تکنیک AHP رتبه بندی شدند، نتایج این رتبه بندی در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵: رتبه بندی عوامل پنج گانه مؤثر بر رضایت شغلی با استفاده از تکنیک AHP

رتبه از نظر میزان درجه اهمیت	درجه اهمیت به دست آمده از AHP	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۱	0.41	عوامل فردی
۲	0.23	عوامل شغلی
۳	0.18	عوامل مدیریتی
۴	0.11	عوامل سازمانی
۵	0.07	عوامل اجتماعی

همانطور که از جدول ۵ مشخص است، از میان عوامل شناسایی شده، عوامل فردی بیشترین تأثیر و عوامل اجتماعی کمترین تأثیر را بر تعهد سازمانی در در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی آذربایجان شرقی دارد.

#### ۴-۲- اولویت بندی مولفه‌ها - تکنیک TOPSIS<sup>۱۶</sup>

هوانگ<sup>۱۷</sup> و یون<sup>۱۸</sup> در سال ۱۹۸۱ م. روش TOPSIS ارائه کردند. در این روش  $m$  عامل یا گزینه، توسط فرد یا گروهی از افراد تصمیم گیرنده مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در این روش میزان فاصله یک عامل با عامل ایده آل مثبت و عامل ایده آل منفی سنجیده می‌شود و این امر معیار درجه بندی و اولویت بندی عوامل به شمار می‌آید. مراحل این روش عبارتند از: ۱- تعیین ماتریس مقایسه عوامل ۲- بهنجار کردن ماتریس تصمیم گیری ۳- تعیین عامل ایده آل مثبت و ایده آل منفی ۴- محاسبه میزان نزدیکی هر کدام از عوامل به عامل ایده آل مثبت و ایده آل منفی (اصغرپور، ۱۳۸۳). در این تحقیق مؤلف‌های عوامل رضایت شغلی با استفاده از تکنیک تاپسیس رتبه بندی شدند که نتایج در جدول زیر آمده است.

<sup>15</sup> Consistency Ratio

<sup>16</sup> Technique for Order-Preference by Similarity to Ideal Solution

<sup>17</sup> Hwang

<sup>18</sup> Yoon



جدول ۶- نزدیکی نسبی به راه حل ایده‌آل و رتبه بندی مولفه‌های عوامل فردی

مولفه‌ها		cl <sub>i</sub>		Ranking	
عوامل فردی (IF)	X1	cl <sub>1</sub>	0.425	چهارم	سابقه کار
	X2	cl <sub>2</sub>	0.463	دوم	سابقه مدیریت
	X3	cl <sub>3</sub>	0.573	اول	عنوان شغلی
	X4	cl <sub>4</sub>	0.433	سوم	میزان تحصیلات
	X5	cl <sub>5</sub>	0.416	پنجم	سن
مولفه‌ها		cl <sub>i</sub>		Ranking	
عوامل شغلی (JF)	X6	cl <sub>1</sub>	0.522	دوم	ماهیت شغل
	X7	cl <sub>2</sub>	0.567	اول	ارتقاء شغلی
	X8	cl <sub>3</sub>	0.503	سوم	آموزش و بهبود مهارت شغلی
	X9	cl <sub>4</sub>	0.493	پنجم	اهمیت شغل
	X10	cl <sub>5</sub>	0.497	چهارم	بازخور شغلی
مولفه‌ها		cl <sub>i</sub>		Ranking	
عوامل مدیریتی (MF)	X11	cl <sub>1</sub>	0.435	چهارم	نحوه سرپرستی
	X12	cl <sub>2</sub>	0.483	دوم	ارتباطات
	X13	cl <sub>3</sub>	0.474	سوم	مشارکت در تصمیم گیری
	X14	cl <sub>4</sub>	0.513	اول	توانمند سازی کارکنان
	X15	cl <sub>5</sub>	0.418	پنجم	ارتباط با مدیران
مولفه‌ها		cl <sub>i</sub>		Ranking	
عوامل سازمانی (OF)	X16	cl <sub>1</sub>	0.565	اول	نحوه همکاری در محیط کار
	X17	cl <sub>2</sub>	0.563	دوم	امنیت شغلی
	X18	cl <sub>3</sub>	0.503	پنجم	حقوق و مزایا
	X19	cl <sub>4</sub>	0.533	سوم	فرهنگ و جو سازمانی
	X20	cl <sub>5</sub>	0.516	چهارم	خود شکوفائی
مولفه‌ها		cl <sub>i</sub>		Ranking	
عوامل اجتماعی (SF)	X21	cl <sub>1</sub>	0.436	چهارم	وضعیت اجتماعی شغل و سازمان
	X22	cl <sub>2</sub>	0.473	دوم	تناسب حقوق با نیازهای زندگی
	X23	cl <sub>3</sub>	0.584	اول	نگرش اجتماعی به شغل
	X24	cl <sub>4</sub>	0.443	سوم	جذابیت عنوان شغلی
	X25	cl <sub>5</sub>	0.430	پنجم	تأثیر سازمان بر جامعه

## ۵. بحث و نتیجه گیری

این مقاله برای بررسی ارتباط بین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی (عوامل فردی، شغلی، مدیریتی، سازمانی و اجتماعی) و تعهد سازمانی انجام گرفته است. نتایج حاصل از توصیف آماری متغیرها، نشان می‌دهد میانگین متغیر تعهد سازمانی بیشتر از عدد میانگین است و انحراف استاندارد داده‌ها نیز زیاد نیست و این نشان از آن دارد که کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی آذربایجان شرقی به سازمان محل کار خود تعهد نسبتاً مطلوبی دارند. نتایج بدست آمده از آزمون همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته نشان داده که؛ بین عوامل شغلی و عوامل اجتماعی و تعهد سازمانی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی آذربایجان

شرقی ارتباط مثبت و معناداری وجود داشته، در حالیکه بین سه عامل فردی، سازمانی و مدیریتی با تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود نداشته است. همچنین در ادامه، نتایج حاصل از رتبه بندی عوامل پنج گانه مؤثر بر رضایت شغلی با استفاده از تکنیک AHP نشان می‌دهد که به ترتیب عوامل فردی، شغلی، مدیریتی، سازمانی و اجتماعی بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی دارند و در ادامه گزینه‌های مربوط به این عوامل با استفاده از تکنیک تاپسیس رتبه بندی شدند، به این ترتیب که در میان عوامل فردی، عنوان شغلی بیشترین تأثیر را بر عوامل فردی دارد. در میان عوامل شغلی، ارتقاء شغلی دارای بالاترین رتبه، در میان عوامل مدیریتی، توانمند سازی کارکنان دارای بیشترین تأثیر، در میان عوامل سازمانی، نحوه همکاری در محیط کار دارای بالاترین رتبه و در میان عوامل اجتماعی، نگرش اجتماعی به شغل بیشترین تأثیر را داشتند. نتایج مطالعات پژوهشگران دیگر حاکی از آنست که؛ یافته‌های تحقیقات فرید و همکاران (۱۳۸۸)، نشان می‌دهد که از میان عوامل چهارگانه، عامل سازمانی/ مدیریتی بر تعهد سازمانی کارکنان بیشترین تأثیر را دارد. هزاوه ای و صمدی (۱۳۸۶)، در پژوهش خود با بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اجرایی استان همدان (عوامل زمینه‌ای عملکرد، عوامل محتوایی، عوامل مقایسه‌ای و عوامل دموگرافیک) به این نتیجه دست یافتند که این عوامل با رضایت شغلی رابطه مثبت دارند که با نتایج تحقیق ما همسو بوده است. نتایج تحقیق ناس گانگای و آگراوال<sup>۱۹</sup> (۲۰۱۵) از این لحاظ که بین مؤلفه‌های تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان همبستگی بالا وجود دارد، با نتایج تحقیق ما همسو بوده است. نتایج تحقیق اصغری و همکاران (۲۰۱۳) که به شناسایی و رتبه بندی رضایت شغلی در سطح سازمان با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی پرداخته‌اند، نشان می‌دهد که تمام ابعاد رابطه مستقیم و مثبت با رضایت شغلی دارند و معیارهای رضایت شغلی با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی رتبه بندی شده که در میان آنها افتخار شغلی مهمترین بود.

#### محدودیت‌ها و پیشنهادات:

- ۱) اگر در اجرای این پایان نامه جامعه آماری تحقیق صرفاً کارکنان قراردادی شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی آ.شرقی انتخاب می‌شدند، نتایج تحقیق تغییر می‌یافت (با توجه به شرایط آنها نسبت به استخدام و تفاوت دیدگاهشان نسبت به عوامل مذکور).
  - ۲) برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از مدل رگرسیون تک متغیره استفاده شده است. اگر چنانکه در اجرای رگرسیون اثر برخی از متغیرهای کنترلی مثل: اندازه، عوامل مالی و.. را اعمال می‌کردیم ممکن بود نتایج تحقیق با طور دیگری رقم می‌خورد.
  - ۳) تنوع و گستردگی عوامل، مؤلفه‌ها و متغیرها مربوط به رضایت شغلی در شرکت نفت.
- الف) با توجه به یافته‌های پژوهش، عامل "اجتماعی" بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی پخش فراورده‌های نفت آ-شرقی داشته است؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود برای ارتقای سطح مطلوبیت این عامل، پژوهشی انجام گیرد و بر اساس آن، راهکارهایی جهت بهبود سطح تعهد سازمانی ارائه شود.
- ب) با در نظر گرفتن نتایج حاصل از اولویت بندی مؤلفه‌های مربوط به پنج دسته از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، پیشنهاد می‌شود تحقیقاتی به منظور ارزیابی و استقرار نظام ارزشیابی عملکرد مناسب، بهبود و ایجاد زمینه‌هایی برای افزایش امنیت شغلی کارکنان، شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای روابط مناسب میان کارکنان و مافوق (کارفرما) و بررسی ابعاد رعایت اصول اخلاقی با توجه به مفهوم تعهد سازمانی در میان کارکنان، انجام گیرد.
- ج) با توجه به اینکه نتایج به دست آمده در این تحقیق براساس رویکرد منطقی (در مقابل منطقی فازی) است، توصیه می‌شود پژوهشی جهت بررسی عوامل و مؤلفه‌های مؤثر بر رضایت شغلی و تعد سازمانی کارکنان با استفاده از تکنیک‌های MADM فازی صورت پذیرد و نتایج آن تحقیق با یافته‌های حاصل از مطالعه حاضر مقایسه شود.

<sup>19</sup> K. Nath Gangai & R. Agrawal

## فهرست منابع

- ابراهیم پور، حبیب و بیگ زاده، رضا (۱۳۹۲)، "سنجش میزان رضایت شغلی در شرکت آب منطقه‌ای اردبیل"، پایان نامه دوره دکتری، دانشگاه محقق اردبیلی.
- اسماعیلی، محمودرضا و صیدزاده، حیدر (۱۳۹۶)، "تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی"، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و پنجم، شماره ۸۳، بهار ۹۶.
- ایران زاده، سلیمان و بابائی هروی، صادق (۱۳۸۹)، "شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر در توانمند سازی به روش Topsis (مطالعه موردی: شرکت گاز استان آذربایجان شرقی)، فراسوی مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۳، تابستان ۸۹، صص ۵۹-۸۴.
- تقوی (۱۳۸۶)، پایان نامه: بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، سازمان خصوصی سازی ایران.
- درخشیده، حامد و کاظمی، علی (۱۳۹۳)، "تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد با استفاده از مدل معادلات ساختاری"، جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و پنجم، شماره پیاپی (۵۵)، شماره سوم، پاییز ۹۳، صص ۸۹-۱۰۱.
- شهبازی، محمد؛ علی اکبری، آرش؛ اسعدی، علی و جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۷)، "تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان"، دو ماهنامه توسعه انسانی، سال پنجم، شماره ۱۹، مهر و آبان ۸۷.
- شیخ، محمود؛ باقر زاده، فضل‌الله؛ زیوریار، فرزاد؛ غلامعلی زاده، رضا؛ اسماعیلی، حسن و فاضل، جمال (۱۳۸۴)، بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان معاونت تربیت بدنی و تندرستی آموزش و پرورش. فصلنامه حرکت، شماره ۲۶، ۲۱-۵.
- کجباف، محمد باقر و پورکاظم، طاهره (۱۳۸۴)، بررسی دیدگاه‌های کارکنان و سرپرستان شرکت ملی نفت ایران، تعیین عوامل انگیزشی و رابطه آن با رضایت شغلی، تازه‌های علوم شناختی، سال ۱، شماره ۷، صص ۶۷-۷۳.
- مدنی، حسین و زاهدی، محمدجواد (۱۳۸۴)، تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی در شرکت‌های پالایش گاز فجر و بیدبلند) مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۱: ۳-۳۳.
- Agular-vafaie, M. E. (2006), Job satisfaction and the school teachers: the creation of a job satisfaction model in educational and organizational settings, Human Sciences Moddares Quarterly Journal, Vol. 1, No.9, pp. 911-221.
- Askari Masouleh. Saeid, Saeedi. Nima, Mahdavi Koochaksaraei. Hamidreza, Mousavian. Seyyed Iman(2013). Identifying, Measuring and Ranking Job Satisfaction at Organizational Level. ISSN 2090-4304Journal of Basic and Applied. Scientific Research. J. Basic. Appl. Sci. Res., 3(5)245-252, 2013.
- Derry. J.P., Iverson, R.D. (1998). Antecedents and Consequences of dual and Unilateral Commitment: A Longitunal Study. University of Melbourne. Working Paper in HRM & IR, 1, 11-20.
- Jandaghi.Gholamreza, Hosseini. Rohhollah(2015). Comparing and Ranking of Motivational Strategies from Viewpoint of Human Resources based on a Hybrid Approach (Case Study: PNU Lorestan Area in Iran). World Scient i f ic News 18 (2015) 81-99. EISSN 2392-2192.
- Hersy,p& Blanchard, k, H, (1993), management of organizational, behavior, prentice – hall, inc, bnglewood cliffs new jersey.
- Lawson,r. b.,& shen, z, (1998), organizational psycholooy,foundations& applications oxford university press.
- LUSSIER, R, N, (1996), Management, concepts, Applications and skill Development, sout- Western college publishing,ohio.
- Ma CC, Samuels ME, Alexander JW, (2003), Factors that influence nurses job satisfaction, J Nurse Adm; 33(5):293-9

- Malmir. Ameneh, Khalili. Karam, Vazifeh Damirchi. Qader(2012). Classifying the Effective Factors on Productivity of Human Resources by Using AHP and TOPSIS Methods. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review Vol. 1, No.7; March 2012.
- Nath Gangai.k, Agrawa.R(2015). Job Satisfaction and Organizational Commitment:Is It important for Employee Performance. Int. J. Manag. Bus. Res., 5 (4), 269-278, autumn 2015.
- Pool, S., Pool, B. (2007). A management development model: Measuring organizational commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization. Journal of Management Development, 26 (4), 353-369.
- Seyedjavadin R, (2002), Human resources management and staff affairs, Tehran: Negah Danesh Publication.
- Shu-Feng & Fabian (2008), Work Values, Job Satisfaction and Organizational Commitment in China. Paper presented on July 1, 2008 at the AIB Annual Conference, Milan, Italy <http://aib.msu.edu/events/2008>.
- Somes, M.J., Brinbaum, D. (1998). Work-related Commitment and Job Performance: It`s also the Nature of the Performance that Counts. Journal of Organizational Behavior, 19, 621-634.
- Terez, T, (2000), 22 Keys creating a meaningful, workplace soulutions, Inc, Columbus, Ohio, tom@meaningful workplace.com.
- Thomas, R, R, (1990), from appiarmative action to affirmative diversity, Harvard business review, March/ april, 107-117.
- Tompson David, P james, FMcnamar, john R. Hoil (2007). Job satisfaction in Educational Organization; Educational organizations quarterly, Vol:33, No: 9.

## **Prioritizing effective factors on job satisfaction and its relationship with organizational commitment by applying TOPSIS technique (Case Study: East Azerbaijan National Oil Products Distribution Company)**

**Sarabinejad, S<sup>1</sup>, Wali Zadeh Oghani, A<sup>2</sup>**

1. Department of Management, Sarab Branch, Islamic Azad University, Sarab, Iran.

2. Department of Management, Sarab Branch, Islamic Azad University, Sarab, Iran.

\* Corresponding author's email: sarabi\_elahe@yahoo.com

### **Abstract**

The present study aimed to investigate the priority of factors affecting job satisfaction and its relationship with organizational commitment by applying TOPSIS technique at the national company for distribution of oil products in East Azerbaijan. The research method was descriptive-correlational and the data was collected through a questionnaire and an interview with experts in this field. The statistical population of the study consisted of all employees of the National Iranian Oil Distribution Company of East Azerbaijan (350 people). A total of 184 members of the community were selected using the Morgan table as the sample. Cronbach's alpha technique was used to ensure reliability of the questionnaire and content validity was used to ensure its validity. Pearson correlation coefficient and SPSS software were used to analyze the data. According to the results of research hypotheses, there is a significant relationship between job and social factors with organizational commitment, while there is no significant relationship between organizational commitment and organizational commitment in the AYP distribution company. Also, the results of applying MADM techniques such as AHP and TOPSIS show that among the five factors affecting job satisfaction (personal, occupational, managerial, organizational and social factors), individual factors have the greatest impact on organizational commitment and further options related to these factors were ranked by TOPSIS Technique, so that among the individual factors (job title), job factors (job promotion), management factors (employee empowerment), organizational factors (how to work in the workplace) and among Social factors (social attitude toward occupation) had the highest rank.

**Keywords:** Job Satisfaction, Organizational Commitment, AHP, TOPSIS.