

"بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ"

٢٢/٩٢



۱۳۷۹ / ۱۱ / ۲۰

## دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده علوم اداری

پایان نامه

جهت اخذ دانشنامه کارشناسی ارشد  
رشته مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی بین المللی

موضوع

"بررسی راهکارهایی جهت حضور مؤثر پزشکان در بیمارستانهای وابسته به"  
دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

استاد راهنما

جناب آقای دکتر علی رضائیان

استاد مشاور

جناب آقای دکتر علی اکبر عالم تبریز

اساتید داور

سرکار خانم دکتر منیژه قره چه - جناب آقای دکتر حاج کریمی

نگارش

وحیده لطفی

مهر ۱۳۷۹

باسمه تعالی  
رأی هیئت مدیره  
با رأی ۱۱ آراء موافق  
و ۲ آراء مخالف  
در تاریخ ۱۳۷۹/۱۱/۲۰

9271

۳۲۱۹۴

طالع علی محمد علی

تقدیم به مادر مهربانم  
به پاس فداکاریهای بی دریغش

تقدیم به همسر امیر  
او که صادقانه زیستن را به من آموخت

و

تقدیم به نوگل زندگیم مدیا

## فصل اول :

- ۱-۱- مقدمه
- ۱-۲- موضوع تحقیق
- ۱-۳- قلمرو تحقیق
  - ۱-۳-۱- قلمرو موضوعی تحقیق
  - ۱-۳-۲- قلمرو مکانی تحقیقی
  - ۱-۳-۳- قلمرو زمانی تحقیق
- ۱-۴- اهمیت انتخاب موضوع
- ۱-۵- هدف پژوهش
- ۱-۶- فرضیه ها
- ۱-۷- تعریف متغیرها
  - ۱-۷-۱- تعریف متغیرهای مستقل
  - ۱-۷-۲- تعریف متغیر وابسته
- ۱-۸- روش و فن تحقیق
- ۱-۹- تعریف واژگان

## فصل دوم :

- ۲-۱- مقدمه
- ۲-۲- انگیزه
  - ۲-۲-۱- فرآیند انگیزش
  - ۲-۲-۲- نظریه های انگیزش
    - ۲-۲-۲-۱- نظریه نیازها ( محتوایی )
      - ۲-۲-۲-۱-۱- نظریه هرم سلسله مراتب نیازهای مازلو
      - ۲-۲-۲-۱-۲- نظریه انگیزش - بهداشت هرزبرگ
      - ۲-۲-۲-۱-۳- نظریه ERG آلدرفر
      - ۲-۲-۲-۱-۴- نظریه عمومی نیازها
      - ۲-۲-۲-۲- نظریه های فرآیندی
        - ۲-۲-۲-۲-۱- نظریه انتظار
        - ۲-۲-۲-۲-۲- الگوی پورتر و لاولر در انگیزش

- ۳-۲-۲-۲-۲- نظریه تعیین هدف
- ۴-۲-۲-۲-۲- نظریه برابری
- ۵-۲-۲-۲-۲- نظریه تقویت
- ۶-۲-۲-۲-۲- نظریه اسناد
- ۷-۲-۲-۲-۲- نظریه ارزشیابی شناختی
- ۳-۲- رضایت شغلی
  - ۱-۳-۲- تعریف و مفاهیم
  - ۲-۳-۲- رضایت شغلی وانگیزش
  - ۳-۳-۲- عوامل علی موثر در رضایت شغلی
    - ۱-۳-۳-۲- عوامل درونی - محتوایی
    - ۲-۳-۳-۲- عوامل زمینه - بیرونی
    - ۳-۳-۳-۲- نقش ویژگیهای فردی در رضایت شغلی
    - ۴-۳-۲- شاخص ها و پیامدهای رضایت و عدم رضایت و عدم رضایت شغلی
    - ۵-۳-۲- اندازه گیری رضایت شغلی
    - ۶-۳-۲- رابطه رضایت شغلی و عملکرد
    - ۴-۲- عملکرد و ارزیابی آن
      - ۱-۴-۲- عوامل موثر در عملکرد
      - ۲-۴-۲- تایید ویژگیهای شغل در عملکرد
      - ۳-۴-۲- ارزیابی عملکرد
        - ۱-۴-۳-۲- هدفهای ارزیابی عملکرد
        - ۲-۴-۳-۲- نقش ارزیابی در بهبود عملکرد
        - ۳-۴-۳-۲- اصول ارزیابی عملکرد
        - ۴-۴-۳-۲- روش های مختلف ارزیابی عملکرد
          - ۱-۴-۳-۴-۲- فنون قضاوتی
          - ۲-۴-۳-۴-۲- فنون مبتنی بر اختیار
          - ۳-۴-۳-۴-۲- مراکز ارزیابی
          - ۴-۴-۳-۴-۲- فن تعیین هدف
  - ۵-۲- مدیریت پاداش
    - ۱-۵-۲- تعریف مدیریت پاداش
    - ۲-۵-۲- راهبردها و خط مشی های مدیریت پاداش
    - ۳-۵-۲- عوامل موثر در رضایت کارکنان در نظام پاداش

## فصل سوم

- ۳-۱- مقدمه
- ۳-۲- جامعه آماری
- ۳-۳- نمونه آماری
- ۳-۴- روش آماری
- ۳-۵- روش تحقیق
  - ۳-۵-۱- روش کتابخانه ای
  - ۳-۵-۲- روش میدانی
    - ۳-۵-۲-۱- مصاحبه
    - ۳-۵-۲-۲- پرسشنامه
      - ۳-۵-۲-۲-۱- روایی و اعتبار پرسشنامه
      - ۳-۵-۲-۲-۳- آزمونهای آماری انجام شده
        - ۳-۵-۲-۳-۱- آزمون  $\chi^2$
        - ۳-۵-۲-۳-۲- آزمون F
    - ۳-۵-۲-۲-۲- فرمولها

## فصل چهارم :

- ۲-۱- مقدمه
- ۴-۲- یافته ها
- ۴-۳- آزمون سوال ۱ پرسشنامه
- ۴-۴- آزمون سوال ۱۶
- ۴-۵- آزمون فرضیه اول
  - ۴-۵-۱- آزمون فرضیه اول جهت انجام وظیفه آموزشی
  - ۴-۵-۲- " " " " " " درمانی
- ۴-۶- آزمون فرضیه دوم
  - ۴-۶-۱- آزمون فرضیه دوم جهت انجام وظیفه آموزشی
  - ۴-۶-۲- " " " " " " درمانی
- ۴-۷- آزمون فرضیه سوم
  - ۴-۷-۱- آزمون فرضیه سوم جهت انجام وظیفه آموزشی



فصل اول  
" کلیات "



## ۱-۱- مقدمه :

انسان به عنوان رکن اساسی توسعه ، در چارچوب فعالیتهای گروهی و سازمانی خود ایفاگر نقش مهم و پراهمیتی است. امروزه رشد و توسعه سازمانها در گرو بکارگیری صحیح منابع انسانی است چرا که انسانها در زمانهای خاص ایفاگر نقشها و وظایف گوناگون می باشند که با انجام صحیح این نقشها و وظایف ، سازمان را در رساندن به اهداف خود یاری می رسانند. در این راستا برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مساله انگیزش کارکنان ، که در واقع پی جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضاء و افراد سازمان است ، ضرورت تام دارد. کنکاش در مسئله انگیزش ، پاسخ چراهای رفتار آدمی است، چرا انسان در سازمان کار می کند؟ چرابعضی افراد بسیار فعال و برخی کم کارند؟

علت علاقه به شغل و بی علاقگی به کار چیست ؟ چرا تعدادی از کارکنان نسبت به دیگر همکاران خود حضور موثرتری در سازمان دارند؟ این سئوالات و بسیاری دیگر همه باموضوع انگیزش درارتباطند و پاسخ به آنها در انگیزش وانگیزه های کارکنان خلاصه می شود.

لازم به ذکر است نیازهای مختلف در آدمی خواستهایی را به وجود می آورند و درراه برآوردن این خواستهاست که فرد به رفتار خاصی دست می زند و انگیزه عمل در او پیدا می شود. برخی از صاحب نظران رابطه نیاز و انگیزش را به این صورت توصیف کرده اند که نیازها در فرد ایجاد محرک می کنند و محرک باعث می شود فرد به سمت هدفی برای ارضای نیاز خود حرکت کند و انگیزش اتفاق بیفتد.

اثر بخش بودن فعالیتهای مدیریت ، به تمایلات افراد درون سازمان در انجام وظایف محوله شان بستگی دارد ، از سوی دیگر همه رفتارهای افراد هدفدار است. در واقع ، دو عامل رفتار را شکل می دهد یکی انگیزه و دیگری هدف. از این رو ، انگیزه داشتن کارکنان برای انجام وظایف و همسویی اهداف فردی با اهداف سازمان ، نقش اساسی در موفقیت سازمانی دارد.

بیمارستانها به عنوان یکی از مراکز که ایفاگر نقش مهم ارائه خدمات درمانی در سطح وسیع ، به افراد جامعه می باشند، شناخته شده اند. لذا مجهز بودن این مراکز به نیروی انسانی متخصص و کارآمد خصوصاً پزشکان مجرب از اهمیت زیادی برخوردار است. پزشکانی که به حرفه خود علاقمند هستند و اهداف خود را با اهداف مراکز درمانی که در آن اشتغال دارند در یک راستا می بینند بنابراین با انگیزه ای بالا بر سر کار حضور می یابند و به فعالیت می پردازند. لذا در اینجا جذب نیروی کارآمد از یک سو و نگهداری موثر آنان در شغل مربوطه از سوی دیگر مطرح می شود. و اینکه چگونه می توان در محل کار شرایطی را فراهم ساخت که پزشکان به بهترین نحو به فعالیت اثربخش بپردازند به همین دلیل بر آن شدیم که با ارائه یک تحقیق جامع به بررسی راه کارهایی بپردازیم که باعث حضور موثر پزشکان در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می شود. منتهی به دلیل بزرگ بودن جامعه آماری این تحقیق را محدود به ۲ ( دو ) بیمارستان از مراکز درمانی وابسته به این دانشگاه نمودیم. امید است با ارائه این کار ، گامی هر چند کوچک ولی مهم در جهت حل مشکلات این قشر ارزشمند جامعه برداریم. این تحقیق در ۵ فصل سازماندهی شده است. در فصل اول به بیان کلیات شامل بیان مساله ، اهمیت و ضرورت انتخاب موضوع ، فرضیه ها و... می پردازیم. فصل دوم مروری است بر مطالعات و تجربیات قبلی در زمینه موضوع تحقیق و در واقع ادبیات پژوهش را در بر میگیرد و در فصل سوم فرآیند تحقیق به تفصیل توضیح داده شده است.

## ۲-۳-۱- قلمرو مکانی تحقیق

دو بیمارستان آموزشی، درمانی لقمان حکیم و آیت‌الله طالقانی قلمرو مکانی تحقیق را تشکیل می‌دهند که ایندو بیمارستان، از میان ۱۳ مرکز پزشکی، آموزشی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی به تصادف انتخاب شده‌اند.

## ۳-۳-۱- قلمرو زمانی تحقیق

سال ۱۳۷۸ و ۳ ماهه اول سال ۱۳۷۹.

## ۴-۱- اهمیت انتخاب موضوع:

عدم شناخت نیازها و عوامل انگیزاننده کارکنان، باعث عدم کارایی و یا پائین بودن آن، در سطح سازمان می‌گردد. لذا تامین نیروی انسانی کارا و با انگیزه از مهمترین مسائلی است که بیشترین وقت مسئولان و برنامه ریزان را بخود اختصاص داده است و در این رابطه ابعاد فراگیر مسائل ناشی از کم کاری و حضور ناکافی نیروی انسانی در زمینه های تولیدی و خدماتی به نحوی خاص مطرح می‌باشد. متاسفانه در کشور ما که بیشترین نیاز به نیروی متخصص و حضور فعال آنان احساس می‌شود، با کم کاری و بی انگیزگی بین بیشتر کارکنان از جمله پزشکان در بیمارستانها روبرو هستیم و این در شرایطی است که دانشگاههای علوم پزشکی کشور، از جمله شهید بهشتی، در اجرای سیاست کلی دولت در نظر دارد خدمات پزشکی تحقیقاتی را رشد کمی و کیفی دهد.

## ۵-۱- هدف پژوهش:

هدف نهایی تحقیق این است که راه کارهایی را جهت حضور موثر پزشکان با استفاده از متغیرهای موجود در مدل هرزبرگ ارائه نماید. در صورت دستیابی به هدف تحقیق می‌توان ضمن شناخت عوامل موثر بر رضایت شغلی و عملکرد پزشکان زمینه لازم برای ایجاد انگیزه در میان پزشکان و در نهایت حضور موثر آنان در بیمارستانها را موجب شد. با عنایت به موارد فوق مدیران مراکز درمانی می‌توانند با بهره گیری از ابزارهای مطمئن و شناخت نیازهای کارکنان، سطح بالای انگیزش توأم با رضایت شغلی و بهبود سطوح کمی و کیفی عملکرد پزشکان را، ایجاد نمایند.

نتایج حاصل از پژوهش و پیشنهادهای ارائه شده می‌تواند در تصمیم گیری کلیه مدیران سطوح مختلف بیمارستانها و مدیران دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاههای علوم پزشکی و مراکز درمانی دانشگاهی، دولتی و خصوصی، موثر و قابل استفاده باشد.

## ۶-۱- فرضیه ها :

- ۱- بین حقوق و دستمزد و حضور موثر پزشکان در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین امنیت شغلی و حضور موثر پزشکان در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رابطه معنی داری وجود دارد .
- ۳- بین احترام به پزشک از سوی مدیریت و سایر کارکنان و حضور موثر پزشکان در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین رفع نیازهای آموزشی و فراهم ساختن شرایط ارتقاء شغلی پزشک با حضور موثر او در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین روابط متقابل پزشکان در بیمارستان با یکدیگر و حضور موثر آنان در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رابطه معنی داری وجود دارد.

## ۷-۱- تعریف متغیرها :

### ۱-۷-۱- تعریف متغیرهای مستقل :

- **حقوق و دستمزد:** عبارت است از وجه نقد و یا هرگونه مزایای غیر نقدی و یا مجموع آنها که کارکنان در مقابل انجام کار از کارفرما دریافت می دارند. (غلامعلی حجتی اشرفی -۱۳۶۰ ص ۲)
- **امنیت شغلی:** شرایطی که سازمان برای کارکنان ایجاد میکند تا این باور در آنها به وجود آید که احتمال از دست دادن شغل و یا خطر در محیط کار بسیار کم است که در این تحقیق منظور ایجاد احساس اطمینان در پزشکان نسبت به مصون بودن در مقابل ابتلاء به انواع بیماریها و سایر خطرات موجود در محیط کار می باشد. (درک فرنچ و همشیر ساورد -۱۳۷۳ ص ۱۳۱)
- **احترام به پزشک:** شامل مفاهیم ایجاد رشد و بهبود در کار پزشک و تحسین او به خاطر انجام کار، ایجاد احساس توانا و قابل بودن در پزشکان، رسیدن به پذیرش و شناسائی از سوی دیگران، ارزش نهادن به عملکرد پزشکان. (دکتر رضائیان، ۱۳۷۴، ص ۲۱۷)
- **نیازهای آموزشی و فراهم ساختن شرایط ارتقاء شغلی پزشک:** نیازهای آموزشی به مفهوم نیاز به برگزاری دوره های باز آموزی، سمینارها و کنگره های علمی و فراهم ساختن زمینه تحقیق و پژوهش های علمی، کار بردی و اعطای بورس تحصیلی و فرصت های مطالعاتی.

- روابط متقابل پزشکان: روابط میان دویاچند نفر که با یکدیگر وابسته بوده و برای تامین هدفهای خاصی گرد هم آمده اند مانند تیم های جراحی و... شاخص های اندازه گیری آن عبارتند از بهبود هماهنگی بین گروههای کاری پزشکان ، بهبود روابط انسانی بین گروههای کاری پزشکان.

## ۲-۷-۱- تعریف متغیر وابسته :

میزان حضور تاثیرگذار و تعیین کننده پزشکان درانجام دو وظیفه درمان بیماران و آموزش دانشجویان در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی که این مفهوم ، مفهوم کمی حضور پزشکان در ساعاتی که موظف به حضور در بیمارستان جهت انجام وظائف آموزشی و درمانی هستند را نیز در بر می گیرد.

## ۸-۱- روش و فن تحقیق :

روش تحقیق از نظر بررسی ، یک تحقیق از نوع میدانی و کتابخانه ای است.

۱- روش کتابخانه ای: مراجعه به اسناد و مدارک و منابع اطلاعاتی و بعد تهیه پرسشنامه با توجه به متغیرهای فرضیه.  
۲- روش میدانی : مصاحبه ، جمع آوری اطلاعات ، طبقه بندی و محاسبه شاخص های مرکزی و پراکندگی و با استفاده از آزمونهای آماری ، اقدام به بررسی فرضیه ها می شود.  
لازم به ذکر است فن استفاده شده برای جمع آوری اطلاعات ، پرسشنامه بوده است که از طریق آن اهداف و فرضیات تحقیق با متغیرهای مختلف مورد سنجش قرار گرفته است. پرسشنامه ها همراه با نامه ای بصورت دستی به پزشکان دانشگاه تحویل گردید و از آنان درخواست شد پرسشنامه را تکمیل نمایند. از مجموع ۶۰ پرسشنامه توزیع شده تعداد ۴۲ پرسشنامه عودت گردید که اطلاعات پرسشنامه های تکمیل شده ، استخراج و طبقه بندی گردید. در ضمن روایی و اعتبار پرسشنامه فوق از طریق آزمون کرون باخ مورد تأیید قرار گرفت.

## ۹-۱- تعریف واژگان :

- پرداخت مبتنی بر عملکرد: (۳)

پرداخت پاداش مبتنی بر عملکرد ، پاداش های مادی را بر عملکرد فردی ، گروهی یا سازمانی و یا ترکیبی از این سه ، مرتبط می سازد. این نوع پرداختها از دهه ۱۹۷۰ جانشین پرداختهای ثابت شده و در مورد کارکنان عملیاتی ، مدیران ، کارکنان فنی و اداری و متخصصان به طور وسیع بکار گرفته می شود.

برنامه پرداخت مبتنی بر عملکرد ، تمامی یا قسمتی از پرداخت کارکنان را به تعداد واحدهایی که تولید می کنند یا به مدت زمانی که طی آن یک مقدار معین کار را انجام می دهند، مرتبط می سازد. (میشل آرمسترانگ ، ۱۹۹۱، ص

(۵۷۰)

## - عملکرد: (۴)

عبارت است از حاصل فعالیتهای یک فرد، از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین (پیشین، ص ۳۹۷) زمانی گفته میشود افراد خوب کار می کنند که بهره وری (۵) داشته باشند. بهره وری دلالت بر دو مفهوم مرتبط با عملکرد یعنی اثر بخشی (۶) و کارایی (۷) دارد. علاوه بر بهره وری که بر حسب اثر بخشی و کارایی سنجیده می شود، عملکرد مستلزم سرموقع حاضر شدن در محل کار و از دست ندادن اوقات کاری و یا به حداقل رساندن حوادث کار و گرفتاریهای سازمان نیز می باشد. (دیوید پیکنز و استیفن رابینز، ۱۹۸۸، ص ۳۶۱-۳۶۰)

## - ارزیابی عملکرد (۸)

عبارت است از یک سلسله ارتباطات رسمی برای بررسی عملکرد کارکنان در فاصله زمانی معینی که شامل تمامی رفتارهای مرتبط با کار کرد وی در آن دوره زمانی می باشد. (امین الله علوی - ۱۳۶۹ ص ۳۴)

منظور از رفتار مرتبط با کارکرد، پاسخ ها و برخوردهایی است که کارکنان بر اساس انتظارات سازمانی، اجتماعی و اخلاقی در مقابل دیگران و نیز در رابطه با مسائل سازمانی و فردی از خود نشان می دهد.

## ابعاد مختلف عملکرد:

**عملکرد کمی:** حجم فعالیت ها و میزان تولید یا ارائه خدمات تشخیصی و درمانی توسط پزشک که از طریق شاخص های زیر مورد ارزیابی قرار می گیرد.

- تعداد ویزیت و تعداد عمل جراحی
- میزان استفاده از خدمات پاراکلینیک (آزمایش، رادیو گرافی و.....)
- متوسط اقامت بیمار در بیمارستان
- زمان صرف شده برای ویزیت و معاینه بیمار.

## کیفیت عملکرد:

به معنی تطابق تولید یا خدمت با مشخصه های فنی و استاندارد ها و شاخص های ارزیابی آنان عبارتند از:

- میزان افزایش دانش تخصصی پزشکان.
- میزان مرگ و میر

- 
- 3-(PERFORMANCE-RELATED PAY)
  - 4-(PERFORMANCE)
  - 5-(PRODUCTIVITY)
  - 6-(EFFECTIVENESS)
  - 7-(EFFICIENCY)
  - 8-(PERFORMANCE EVALUATION)

## - رضایت شغلی : (۹)

مجموع تمایلات مثبت یا منفی که افراد نسبت به کار خود دارد . (فلومن وآنولد -۱۹۸۶)  
تعریف دیگر : عبارت است از تفاوت بین مقدار مزایا و پاداشی که فرد دریافت میکند و آنچه را که به باور خود می بایست دریافت کند . (استیفن رابینز , ص ۳۸۲)  
در این تحقیق منظور از رضایت شغلی این است که پزشکان از کار در بیمارستان تاچه اندازه توانسته اند نیازهای مادی و غیرمادی خود را ارضا نمایند.

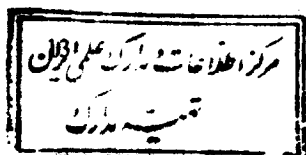
### - ابعاد رضایت شغلی :

- ۱- رضایت از درآمد : میزان رضایت پزشک از سطح درآمد ناشی از فعالیت در بیمارستان.
- ۲- رضایت از همکاران : میزان رضایت پزشکان از مناسبت ها و روابط خود با همکارانشان در بیمارستان.
- ۳- رضایت از سرپرستان : رضایت از کسانی است که وظیفه اصلی آنان عبارت است از مطمئن شدن از این نکته که گروه مشخصی از کارکنان وظایف تعیین شده را بطور صحیح و اثر بخش اجرا می کنند.
- ۴- رضایت از شرایط ارتقاء شغلی : رضایت از رابطه بین میزان تلاشهای فرد و پیشرفت در سازمان صرف نظر از میزان وابستگی بین پاداش و معیارهای عملکرد . اگر افراد بپندارند که این همبستگی در سطح پائینی است عملکرد آنان چندان عالی نخواهد بود ولی اگر بین سطح عملکرد و فرصت پیشرفت در سازمان نوعی رابطه قوی و مستحکم بیابند، انگیزه قوی تری برای بهبود عملکرد خواهند داشت. (استیفن رابینز , ص ۲۷۹)
- ۵- رضایت از شرایط کار : رضایت از راحتی محیط کار و داشتن تشکیلات و تسهیلات برای انجام کار. (استیفن رابینز ص ۲۹۹)

### - انگیزه :

- انگیزه یا نیاز عبارت است از حالتی درونی که انسان را به انجام فعالیت وامی دارد. (دکتر علی رضائیان ۱۳۷۴ ص ۲۹۹) انگیزه را "چرای رفتار آدمی می گویند. به دیگر سخن ، هیچ رفتاری را فرد انجام نمی دهد که انگیزه یا نیازی محرک آن نباشد. (پورترو لاولر ۱۹۶۸)
- عدالت در پرداخت : پرداخت مساوی برای وظایف و مسئولیتهای مشابه در شرایط مشابه است. (دکتر ناصر میرسپاسی -۱۳۷۷)

## 9-(JOB SATISFACTION)



فصل دوم  
" مبانی نظری "