

وزارة الصحة



كلية الصحة العامة
School of Public Health
القدس - فلسطين

جامعة القدس



Job Satisfaction among Managers working in Gaza's Hospitals

Submitted by:

Sana'a Sabbah Thabet

BA Business Administration

**Thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for
the degree of Master of Public Health**

Supervisor

Faris M. Abu Mouamer

**Associate Professor of Business Administration, Dean Faculty of
Commerce- Islamic University**

Al-Quds University

Spring 2004

Master of Public Health
School of Public Health
Deanship of Graduates Studies

Job Satisfaction among Managers working in Gaza's Hospitals

By:


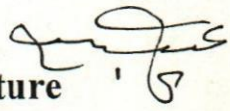
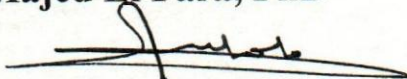
Student: Sana'a Sabbah Thabet

Registration No.: 20111951

Supervisor: Faris M. Abu Mouamer, PhD

Master thesis submitted and accepted, date: 6/6/2004

The name and signatures of the examining committee members as follows:

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--|
| 1. Faris M. Abu Mouamer, PhD | Head of Committee | Signature  |
| 2- Dr. Yehia Abed, MD, PhD | Internal Examiner | Signature  |
| 3- Majed El Fara, PhD | External Examiner | Signature  |

Al Quds University

June 2004

Declaration

I certify that this thesis submitted for the degree of Master is the result of my own research, except where otherwise acknowledged, and that this thesis or any part of the same has not been submitted for a higher degree to any other university or institution

Singed 

Sana'a Sabbah Thabet

Date

Dedication

**To my husband whose support never stopped and to my
parents for their support and to all my family members for
their endless love and encouragement.**

Acknowledgment

I would deeply thank all people who participated in success of this study, without their help this study won't be done.

My deep thank to my supervisor Professor Faris Abu Mouamer, for his fruitful advice, patient guidance and continuous support.

I wish to express my deepest gratitude to my husband Dr. Abdel Aziz Thabet for his scientific support and advice during my study days.

My best thanks extend to school of public health for their support. My warmest thanks goes to my colleagues in the school of public health for their supports.

My grate thanks to the top management in the Ministry of Health who facilitate the procedures of the study, and help in its success.

I would like to acknowledge all managers who response kindly and patiently in filling the questionnaire.

Finally, I appreciate the help of all people who helped me in data collection and data entry, without their hard work and filling in the questionnaires, my grate gratitude to every one with his name and position.

Abstract

The purpose of this study was to assess job satisfaction among hospitals' managers in different levels of management, and to investigate the relationship between job satisfaction and other factors influence job satisfaction. The study was conducting at all Gaza's hospitals. Across-sectional design was used, and all managers were selected, which consist of 320 managers from different levels of hospitals' managers, (top, middle, and line managers). Three hundred and four managers responded to the study which represented 92% of the study sample.

A standardized structured questionnaire was developed according to the previous literature. Psychometric methods and tests were applied. The Alpha Cronbach was (.87) and split-half was (.84). The result indicates that the overall satisfaction among managers was 66%.

Factor analysis of job satisfaction scale showed that there were eight dimensions influence job satisfaction including: general satisfaction, supervision, organization environment, salary, relationship with colleagues, ability to work, attitudes toward work, and absenteeism. The result indicated that males were more satisfied than females. The majority of managers were married, but there was no statistical significant between marital status and job satisfaction. Managers with high level of education, attended management courses, working in Non Governmental Organizations (NGOs) hospital gaining high salary were more satisfied than other managers. The study found that income had positive impact on managers' satisfaction; top managers were more satisfied with their salary. In another hand, age, place of residence, and profession didn't indicate any statistical significant with job satisfaction.

The study assessed job satisfaction among hospital's managers in order to recognize the variables which influence job satisfaction of hospitals managers which lead to improve the quality of health care services provided to customers. Therefore, the study suggested some recommendations; hopefully decision makers may take it in consideration when they create their policies, to increase job satisfaction and the attitudes toward work for hospital's managers.

الخلاصة

الرضى الوظيفي لدى المدراء العاملين في مستشفيات قطاع غزة

يعتبر الرضى الوظيفي لدى المدراء العاملين في مستشفيات قطاع غزة مؤشر هام للخدمات الصحية المقدمة للمنتفعين.

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تقويم مدى الرضى الوظيفي للمدراء العاملين في مستشفيات قطاع غزة، وكذلك التعرف على تأثير العوامل الديموغرافية (مثل العمر و الجنس و الحالة الاجتماعية و مكان السكن و نوع المستشفى) على مستوى الرضى الوظيفي لهؤلاء المدراء، كذلك كان من أهداف هذه الدراسة معرفة تأثير تلك العوامل على مختلف المستويات الادارية في المستشفيات و علاقتها بالرضى الوظيفي لديهم. بالاضافة الى ذلك هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير الخصائص الوظيفية (مثل وجود وصف وظيفي، العمل في وظيفة اخرى من قبل، حضور دورات تدريبية في مجال الإدارة) و علاقتها بالرضى الوظيفي لهؤلاء المدراء. و سعت الدراسة الى الخروج بتوصيات من خلال التعرف على المناطق التي تحتاج الى تحسين و تزويد اصحاب القرار بها من اجل العمل على زيادة الرضى الوظيفي لهؤلاء المدراء مما يكون له تأثير ايجابي في تحسين مستوى الخدمة الصحية المقدمة للمنتفعين.

الفئة المستهدفة:

استهدفت هذه الدراسة جميع المدراء العاملين في جميع مستشفيات محافظات قطاع غزة.

جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة تحتوي على عدد من الاسئلة المتعلقة بالعوامل الديموغرافية و الأخرى ذات التأثير على الرضى الوظيفي و المبنية على الدراسات السابقة. و قد تم توزيع 320 استبانة على المدراء في المستشفيات، و استجاب منهم 304 مدير و كانت نسبة الاستجابة 92%.

تحليل البيانات:

تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS ver 10).

نتائج الدراسة:

* دلت نتائج هذه الدراسة على أن مستوى الرضى الوظيفي العام لدى المدراء العاملين في مستشفيات قطاع غزة كان بنسبة 66% و تعتبر هذه النسبة جيدة في ظل الظروف العصيبة التي يمر بها الشعب الفلسطيني.

* أظهرت نتائج التحليل العاملي لمقياس الرضى الوظيفي وجود ثمانية أبعاد تؤثر في مستوى الرضى الوظيفي وهي: الرضى العام، و الإشراف، وبيئة العمل، والمرتب، والعلاقات مع الزملاء، و القدرة على العمل، والإتجاه نحو العمل، و الغياب.

* أكدت الدراسة على وجود فرق واضح بين نسبة الرجال و النساء العاملون كمدراء في مختلف المستويات الإدارية في المستشفيات. و كانت نسبة الرجال 85.5%، في حين بلغت نسبة النساء العاملات كمدراء 14.5%.

* دلت الدراسة على عدم وجود فرق بين الرضى الوظيفي و المستويات الادارية المختلفة.

* أوضحت الدراسة بأن مجموعة من العوامل كان لها تأثير إيجابي على الرضى الوظيفي لدى المدراء و من أبرز هذه العوامل حضور دورات تدريبية في المجال الاداري، و وجود وصف وظيفي للعمل، و حجم المرتب الذي يتقاضاه المدير، و كذلك كان للحصول على شهادة تعليمية عالية مثل الماجستير له تأثير إيجابي على الرضى الوظيفي للمدراء، كما أن المدراء العاملين في المستشفيات الخاصة سجلوا نسبة رضى وظيفي أعلى من المدراء العاملين في القطاع الحكومي.

التوصيات:

* أوصت الدراسة بتحسين ظروف العمل من خلال تنظيم ساعات العمل، و عمل وصف وظيفي واضح لكل وظيفة و كذلك تحسين بيئة العمل.

* تطوير برامج التدريب في المجال الاداري لتحسين أداء المدراء في المستشفيات.

* تحسين مستوى التنسيق بين مختلف المستويات الادارية و الادارة العليا.

* العمل على المشاركة في اتخاذ القرارات مع الادارة العليا مما يؤدي الى سهولة التطبيق و الالتزام به.

* أوصت الدراسة بالاهتمام بدور المرأة و تشجيعها على تولي المناصب الادارية العليا.

* كما أوصت الدراسة بضرورة اجراء دراسات اخرى للتعرف على تأثير بعض العوامل على الرضى الوظيفي، مثل الحوافز و الاتجاهات و القدرة على العمل لدى المدراء على وجه الخصوص مما يزيد الفهم لهذا الموضوع.

List of abbreviations

ANOVA	Analysis of Variance
B.A	Bachelor Degree
GDP	Gross Domestic Product
ICU	Intensive Care Units
JDI	Job Descriptive Index
MoH	Ministry of Health
MRCP	Membership of Royal College of Physicians
NGOs	Non Governmental Organizations
PCBS	Palestinian Central Bureau of Statistic
PhD	Doctorate of Philosophy
PNA	Palestinian National Authority
SCU	Special Care Unit
SPH	School of Public Health
SPSS	Statistical Package for Social Science

List of tables

No.	Tables	Page
Table 1	Factor analysis of job satisfaction scale using varimax rotation	41
Table 2	Distribution of the study sample in percentage by sex (N = 304)	43
Table 3	Distribution of the study sample by age (N = 304)	43
Table 4	Distribution of the study sample by marital status (N = 304)	45
Table 5	Distribution of the study sample by place of residence (N = 304)	45
Table 6	Distribution of the study sample by type of residence (N = 304)	46
Table 7	Distribution of the study sample by level of education (N = 304)	46
Table 8	Distribution of the study sample by type of hospital (N = 304)	47
Table 9	Distribution of the study sample by position in the hospital (N = 304)	48
Table 10	Distribution of the study sample by income (N= 304)	48
Table 11	Distribution of the study sample by type of profession (No = 304)	48
Table 12	Working previously in other job (N = 304)	49
Table 13	Having job description (N= 304)	49
Table 14	Attending training courses in management (N= 304)	49
Table 15	Job position and sex of managers in percentage (N = 304)	50
Table 16	Job position and age of hospitals' managers in percentage (N = 304)	51
Table 17	Job position and marital status (N =304)	52
Table 18	Job position and type of residence (N =304)	53
Table 19	Job position and level of education (N =304)	53
Table 20	Job position and place of residence (N =304)	54
Table 21	Job position and type of hospital in percentage (N =304)	55
Table 22	Job position and receiving management training courses	56
Table 23	Job position and Working in previous job (N =304)	56
Table 24	Job position and having job description	57
Table 25	One-way ANOVA comparing overall job satisfaction in hospitals' managers	58
Table 26	One-way ANOVA comparing overall job satisfaction in hospitals' managers	59

No.	Tables	Page
Table 27	Principal factor analysis of Job description scale items with varimax rotation	61
Table 28	Means and standard deviations of the job satisfaction factors	65
Table 29	Means and standard deviations of the job satisfaction factors and level of hospital's managers	67
Table 30	Independent t-test comparing gender with factors of job satisfaction	68
Table 31	Independent t-test comparing receiving courses with factors of job satisfaction	69
Table 32	Independent t-test comparing having job description with factors of job satisfaction	70
Table 33	Independent t-test comparing working in previous job with factors of job satisfaction	71
Table 34	One-way ANOVA comparing type of hospitals and job satisfaction	72
Table 35	One-way ANOVA comparing place of residence and job satisfaction	73
Table 36	One-way ANOVA comparing marital status and Job satisfaction	74
Table 37	One-way ANOVA comparing level of education and job satisfaction	75
Table 38	One-way ANOVA comparing age and job satisfaction	77
Table 39	One-way ANOVA comparing income and factors of job satisfaction	78
Table 40	One-way ANOVA comparing professions and factors of job satisfaction	79
Table 41	One-way ANOVA comparing level of managers and job satisfaction factors	80

List of figures

No.	Figure	Page
Figure 1	Overall job satisfaction among hospitals' managers in percentage	59
Figure 2	Means of the job satisfaction factors	66

Annexes

No.	Name
Annex 1	Palestine Map
Annex 2	Gaza Strip Map
Annex 3	List of Gaza hospitals
Annex 4	Informal Consent form
Annex 5	Sociodemographic questionnaire
Annex 6	Job Satisfaction Scale (Arabic version)
Annex 7	Job Satisfaction Scale (English version)
Annex 8	Helsinki Committee Letter of research approval
Annex 9	MoH Director General Letter of research approval

Table of contents

	Page No.
Declaration	I
Dedication	II
Acknowledgment	III
Abstract/English	IV
Abstract/Arabic	VI
List of abbreviations	VIII
List of tables	IX
Lists of figures	XI
Annexes	XII
Table of contents	XIII
Chapter 1 Introduction	
1. Demography of the Gaza Strip	1
1.1 Population	1
1.2 Population density	2
1.3 Socioeconomic and political overview	2
1.4 Gaza Strip hospitals	3
2. Methodology	4
2.1 Justification of the Study	4
2.2 The aim of study	4
2.3 Objectives of study	5
2.4 Study questions	5
Chapter 2 Literature review	
2.1 Introduction	6
2.2 Kinds of managers	9
2.3 Satisfaction theories	10
2.3. 1 Need hierarchy theory	11
2.3. 2 Herzberg Two-factor theory	12
2.3.3 McGregor's theory	11