

أثر جودة الخدمة المقدمة من وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على
رضا المراجعين: الدور التفاعلي لدعم الإدارة العليا والثقافة التنظيمية

أحمد بن حمود بن إبراهيم السرحني

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

أثر جودة الخدمة المقدمة من وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على رضا
المراجعين: الدور التفاعلي لدعم الإدارة العليا والثقافة التنظيمية

أحمد بن حمود بن إبراهيم السرحني

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة الاقتصاد وإدارة المعاملات

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

يوليو ٢٠٢٠

الإقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إنني أقر واعترف، بأن هذه الرسالة من عملي وجهدي الشخصي، أما المقتطفات والاقتراسات، فقد أشرت إلى مصادرها في هامش الرسالة.

التوقيع:

التاريخ: يوليو ٢٠٢٠ م

الاسم: أحمد بن حمود بن إبراهيم السرحني

الرقم الجامعي: ٤١٥٠٠٩٧

العنوان: سلطنة عمان / محافظة مسقط

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ونبينا ومعلمنا محمد -صلى الله عليه وسلم-، وعلى جميع من اتبعه إلى يوم الدين... الحمد لله الذي منّ عليّ بفضلِهِ بِإِتِّمَامِ هَذِهِ الدَّرَاسَةِ المتواضعة؛ فله الحمد وله الشكر من قبل ومن بعد..

فبعد رحلة علمية قضيتها بين أروقة الكتب والأبحاث، وبين أساتذتي الأفاضل الكرام بالجامعة، أتلّ من علمهم الصافي، فقد سهل المولى -عز وجل- لي الانتهاء من كتابة هذه الدراسة، فمن منير الجامعة كان لزاماً عليّ أن أتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير وأجل الاحترام للفاضل الدكتور/ عبد الله محمد أحمد عائض المشرف الرئيس على هذه الرسالة على ما بذله من جهد، وما قدمه لي من نصيح وإرشاد منذ بداية أول حرف أخطه بهذه الدراسة وإلى آخر حرف في نهايتها، فقد كان وراء هذا العمل ليس مشرفاً فحسب؛ وإنما أحماً وموجهاً، حتى خرجت هذه الدراسة في صورتها الحالية.

كما أتقدم كذلك بالشكر الجزيل للفاضل الدكتور/ أمير ابن شهارد الدين المشرف الثاني على هذه الرسالة على ما قدمه لي من توجيهات وإرشادات قيّمة ومفيدة، فقد كان لي خير مرشد وموجه ومشجع دائم، كما أشكر إدارة الجامعة وعميد كلية الاقتصاد والمعاملات، كما لا بد لي أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من كانت له ولو بصمة واحدة في النصيح والإرشاد لي.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kesan kualiti perkhidmatan pelanggan yang diberikan oleh Jabatan Perkhidmatan Pelanggan di Kementerian Pendidikan di Kesultanan Oman pada tahap kepuasan pelanggan, dengan menggunakan ukuran prestasi lima dimensi SERVPERF (ketaraan, tanggungjawab, kebolehpercayaan, keselamatan dan empati). Ini juga bertujuan untuk mengetahui kesan ciri-ciri organisasi (pengurusan kanan dan budaya organisasi) sebagai faktor kawalan (interaktif) antara kualiti perkhidmatan pelanggan dan kepuasan pelanggan Kementerian Pendidikan di Kesultanan Oman. Kajian ini bergantung pada pendekatan analisis deskriptif. Oleh itu, borang soal selidik diguna-pakai sebagai alat untuk mengumpulkan data dan pendapat responden bagi mencapai matlamat yang dikehendaki. Sampel kajian seramai 307 responden. Oleh kerana lima dimensi ukuran prestasi dinyatakan sebagai pemboleh ubah bebas dan (sokongan untuk pengurusan kanan dan budaya organisasi) sebagai pengawal (interaktif) pemboleh ubah antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan rujukan, pemboleh ubah bersandar pula adalah kepuasan pelanggan, yang diwakili dalam (kepuasan umum, kepuasan teknikal, dan kepuasan pekerja) untuk perkhidmatan yang diberikan oleh jabatan perkhidmatan pelanggan di Kementerian Pendidikan di Kesultanan Oman. Kajian ini menunjukkan beberapa kesimpulan. Antara yang paling penting adalah bahawa semua dimensi kualiti perkhidmatan telah memberi kesan positif terhadap tahap kepuasan pelanggan dan kepentingannya secara keseluruhan kecuali keselamatan. Bagi keselamatan, kesannya lebih positif pada tahap kepuasan pelanggan dengan tahap tinggi. Kajian ini juga disimpulkan dengan beberapa cadangan. Antara yang paling penting adalah keperluan Kementerian Pendidikan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan. Ini dilakukan dengan memilih pekerja yang berkelayakan, terutama bagi barisan depan yang berurusan secara langsung dengan pelanggan sehingga dapat memperoleh kepuasan mereka. Kementerian Pendidikan juga boleh mentransformasi, melatih dan melengkapkan mereka dengan kemahiran yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة خدمة المراجعين التي تقدمها دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على مستوى رضا المراجعين، وذلك باستخدام مقياس جودة الأداء بأبعاده الخمسة (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف)، وكذلك هدفت إلى معرفة أثر خصائص المنظمة (الإدارة العليا والثقافة التنظيمية) كعوامل متحكمة (تفاعلية) بين جودة خدمة المراجعين ورضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وآراء المبحوثين لتحقيق الأهداف المطلوبة، كما بلغت عينة الدراسة ٣٥٧ مبحوثاً، حيث تمثلت أبعاد مقياس الأداء الخمسة كمتغيرات مستقلة و(دعم الإدارة العليا، والثقافة التنظيمية) كمتغيرات متحكمة (تفاعلية) بين جودة الخدمة ورضا المراجع، أما المتغير التابع فهو رضا المراجعين والذي تمثل في (الرضا العام، والرضا التقني، والرضا عن الموظف) عن الخدمات التي تقدمها دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، وأظهرت الدراسة العديد من النتائج؛ أهمها أن جميع أبعاد جودة الخدمة كان لها التأثير الإيجابي على مستوى رضا المراجعين وبنسبه أهمية متوسطة ما عدا بعد الأمان فقد كان التأثير أكثر إيجابية على مستوى رضا المراجعين وبدرجة عالية، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات ومن أهمها؛ وجوب اهتمام وزارة التربية والتعليم برضا المراجعين، وذلك من خلال اختيار الموظفين ذوي الكفاءات العالية، وخاصة في الصفوف الأمامية، الذين يتعاملون وبشكل مباشر مع المراجعين والقادرين على كسب رضاهم، من خلال تكوينهم وتدريبهم وإكسابهم المهارات المطلوبة في تقديم الخدمات.

ABSTRACT

This study aimed at examine the impact of services quality provided by the Sultanate of Oman Ministry of Education on the customers' satisfaction using the SERVPERF five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), The characteristics of the organization (top management and organizational culture) as moderating variables (interactive) between the service quality and customers satisfaction in the Ministry of Education in the Sultanate of Oman. The study used descriptive analytical approach. To achieve the research objectives questionnaire survey has been applied and distributed to 307 respondents. The findings of the study showed that all dimensions of quality of service have had a positive impact on the level of customers' satisfaction and its proportion are of moderate significant except assurance, it had a high positive significant impact. The study also concluded with some recommendations for the Ministry of Education to pay attention towards the customers satisfaction by hiring qualified staff as customers originator especially the front desk staff who deal directly with the customers and those who are able to gain their satisfaction. Further, the Ministry of Education should invest more in training to ensure to equip the staff with the skills required in providing services and ensuring the customer satisfaction.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

قائمة المحتويات

الصفحة

ب

ج

د

هـ

و

ز

ك

س

ع

١

١

١

٦

١٠

١١

١٢

١٤

١٥

١٨

٢٠

٢٠

٢٠

٢١

٢١

المحتوى

الإقرار

الشكر والتقدير

ABSTRAK

الملخص

ABSTRACT

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الفصل الأول: المقدمة

١،١ تمهيد

١،٢ خلفية الدراسة

١،٣ مشكلة الدراسة

١،٤ أسئلة الدراسة

١،٥ أهداف الدراسة

١،٦ أهمية الدراسة

١،٧ حدود الدراسة

١،٨ مصطلحات الدراسة

١،٩ هيكل الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٢،١ تمهيد

٢،٢ مقدمة الإطار النظري

٢،٣ الإطار النظري

٢،٣،١ أساسيات مفهوم جودة الخدمة

٣٩	٢،٣،٢ أساسيات مفهوم رضا المراجع
٤٤	٢،٣،٣ نبذة عامة عن سلطنة عمان
٤٦	٢،٣،٤ نبذة عامة عن وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان
٥٣	٢،٣،٥ المفاهيم الأساسية بالمؤسسة والثقافة التنظيمية والإدارة العليا
٦٠	٢،٤ الدراسات السابقة
٦٠	٢،٤،١ تمهيد
٦٠	٢،٤،٢ الدراسات في القطاع الخاص
٧٣	٢،٤،٣ الدراسات في القطاع الحكومي
٨٣	٢،٥ التعقيب العام على الدراسات السابقة
٨٦	٢،٦ ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات
٨٩	٢،٧ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
٩١	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٩١	٣،١ تمهيد
٩١	٣،٢ أهداف الدراسة
٩٢	٣،٣ النظريات العلمية وفرضيات الدراسة
٩٧	٣،٤ نموذج الدراسة
٩٧	٣،٥ طريقة البحث والتصميم
٩٩	٣،٦ أسباب اختيار مقياس أداء الخدمة
١٠٠	٣،٧ مصادر جمع البيانات
١٠١	٣،٨ أداة الدراسة
١٠٣	٣،٩ صدق الأداة
١٠٣	٣،١٠ ثبات الأداة
١٠٤	٣،١١ مجتمع الدراسة والعينة
١٠٥	٣،١٢ التحليل الإحصائية المستخدمة
١٠٧	الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج
١٠٧	٤،١ تمهيد
١٠٩	٤،٢ تدقيق البيانات

١١٠	٤،٣ التحليل الوصفي للبيانات
١١٠	٤،٣،١ توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع المراجع
١١١	٤،٣،٢ توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس
١١٢	٤،٣،٣ توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر
١١٣	٤،٣،٤ توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي
١١٤	٤،٣،٥ توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد المراجعات السنوية للوزارة
١١٥	٤،٣،٦ توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع المراجعة
١١٦	٤،٣،٧ توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الدائرة التي يقوم المراجع بمراجعتها
١٣٥	٤،٤ التحليل العاملي الاستكشافي
١٣٦	٤،٤،١ التوزيع الاعتمادي للبيانات
١٤٠	٤،٤،٢ خطية البيانات
١٤٢	٤،٤،٣ الاعتماد الخطي للبيانات (Multicollinearity)
١٤٤	٤،٥ الفروض الخاصة بالتحليل العاملي لجودة خدمة المراجعين
١٥٢	٤،٦ مصفوفة الارتباط لمحور عوامل خصائص المنظمة
١٥٩	٤،٧ الفرضيات الخاصة بالتحليل العاملي لعوامل خصائص المنظمة
١٦٠	٤،٨ التحليل العاملي الاستكشافي لمقياس رضا المراجعين
١٦٨	٤،٩ الفرضيات الخاصة بالتحليل العاملي لعوامل رضا المراجعين
١٦٨	٤،١٠ النمذجة بالمعادلة البنائية (SEM)
١٧٢	٤،١١ التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factory Analysis)
١٨٣	٤،١٢ التحليل التوكيدي لمقياس جودة خدمة المراجعين
١٨٨	٤،١٤ التحليل العاملي التوكيدي لنموذج دعم الإدارة العليا
١٩٢	٤،١٥ التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الثقافة التنظيمية
١٩٦	٤،١٦ النموذج القياسي الكلي
٢٠٣	٤،١٧ النموذج البنائي لقياس الفرضيات
٢٠٧	٤،١٨ النموذج البنائي المتكامل
٢٢٣	٤،١٩ اختبار الفرضيات
٢٣٢	٤،٢٠ الخلاصة

٢٣٣	الفصل الخامس: الخاتمة
٢٣٣	٥،١ تمهيد
٢٣٣	٥،٢ ملخص الدراسة
٢٣٤	٥،٣ ملخص نتائج اختبار الدراسة
٢٣٤	٥،٣،١ النتائج العامة للدراسة
٢٣٥	٥،٣،٢ النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
٢٣٧	٥،٤ إسهامات الدراسة تنقسم إلى
٢٣٧	٥،٤،١ الإسهامات الأكاديمية والبحثية
٢٣٧	٥،٤،٢ الإسهامات التشريعية والقانونية
٢٣٨	٥،٥ توصيات الدراسة
٢٤١	٥،٦ محددات الدراسة ومقترحاتها للبحوث المستقبلية
٢٤٣	٥،٧ الخلاصة
٢٤٤	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
٨	الجدول (١٤١): توزيع طلبات المراجعين حسب الشكوى والتظلم
٩	الجدول (١٤٢): توزيع الموظفين على الوحدات الحكومية
٥٢	الجدول (٢٤١): توزيع طلبات المراجعين
١٠٢	الجدول (٣٤١): استخدام مقياس ليكرت كأداة لقياس أجوبة المبحوثين بترميز الإجابات
١٠٢	الجدول (٣٤٢): الفقرات الواردة بالجزء الثاني من الاستبانة المتعلقة بمستوى أبعاد مقياس جودة خدمة المراجعين والدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها
١٠٤	الجدول (٣٤٣): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (معاملات الثبات ألفا كرونباخ للأبعاد والمقياس ككل)
١٠٥	الجدول (٤٤٢): عدد المراجعين بدائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم لعام ٢٠١٧ م
١٠٩	الجدول (٤٤١): توزيع العينة
١١٠	الجدول (٤٤٢): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع المراجع
١١١	الجدول (٤٤٣): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس
١١٢	الجدول (٤٤٤): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر
١١٣	الجدول (٤٤٥): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي
١١٤	الجدول (٤٤٦): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد المراجعات السنوية للوزارة
١١٥	الجدول (٤٤٧): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع المراجعة
١١٦	الجدول (٤٤٨): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الدائرة التي يقوم المراجع بمراجعتها
١١٨	الجدول (٤٤٩): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لفقرات متغير الملموسية
١٢٠	الجدول (٤٤١٠): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لفقرات متغير الاعتمادية
١٢٢	الجدول (٤٤١١): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لفقرات متغير سرعة الاستجابة
١٢٤	جدول (٤٤١٢): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لفقرات متغير الأمان

- الجدول (٤،١٣): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لفقرات متغير التعاطف ١٢٦
- الجدول (٤،١٤): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لفقرات متغير دعم الإدارة العليا ١٢٨
- الجدول (٤،١٥): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لفقرات متغير الثقافة التنظيمية ١٣٠
- الجدول (٤،١٦): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية النسبية لآراء المبحوثين حول رضا المراجع ١٣٢
- الجدول (٤،١٧): التوزيع الاعتدالي لبيانات الاستبانة ١٣٦
- الجدول (٤،١٨): الاعتماد الخطي لأبعاد جودة خدمة المراجعين ١٤٢
- الجدول (٤،١٩): الثبات لأبعاد جودة خدمة المراجعين ١٤٣
- الجدول (٤،٢٠): مقياس كيمو واختبار بارنليت لجودة خدمة المراجعين ١٤٤
- الجدول (٤،٢١): الارتباط المتضاد والشبوع لفقرات مقياس جودة خدمة المراجعين ١٤٥
- الجدول (٤،٢٢): التباين الكلي المشروح أو المفسر لجودة خدمة المراجعين ١٤٧
- الجدول (٤،٢٣): التشبعات العاملية لعوامل أبعاد جودة خدمة المراجعين ١٥٠
- الجدول (٤،٢٤): الاعتماد الخطي لعوامل خصائص المنظمة ١٥٢
- الجدول (٤،٢٥): الثبات والصدق لعوامل خصائص المنظمة ١٥٢
- جدول (٤،٢٦): مقياس كيمو واختبار بارنليت لعوامل خصائص المنظمة ١٥٣
- الجدول (٤،٢٧): الارتباط المتضاد ومعامل الشبوع لفقرات مقياس عوامل خصائص المنظمة ١٥٤
- الجدول (٤،٢٨): التباين الكلي المشروح أو المفسر لعوامل خصائص المنظمة ١٥٦
- الجدول (٤،٢٩): التشبعات العاملية لأبعاد خصائص المنظمة ١٥٩
- الجدول (٤،٣٠): الثبات والصدق لعوامل رضا المراجعين ١٥٩
- الجدول (٤،٣١): مقياس كيمو واختبار بارنليت لعوامل رضا المراجعين ١٦١
- الجدول (٤،٣٢): الارتباط المتضاد ومعامل الشبوع لفقرات مقياس عوامل رضا المراجعين ١٦٢
- جدول (٤،٣٣): التباين الكلي المشروح أو المفسر لعوامل رضا المراجعين ١٦٤
- الجدول (٤،٣٤): التشبعات العاملية لعوامل رضا المراجعين ١٦٧
- الجدول (٤،٣٥): مؤشرات جودة المطابقة لجودة خدمة المراجعين المبدئي والمعدل ١٧٤
- الجدول (٤،٣٦): الفقرات المحذوفة لأبعاد جودة خدمة المراجعين ١٧٤

- ١٧٦ جدول (٤،٣٧): التقديرات المقننة وقيمة تي (t) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبيعي ومتوسط التباين المستخلص لبعدها العناصر الملموسة
- ١٧٧ الجدول (٤،٣٨): مصفوفة الارتباطات بين أبعاد جودة خدمة المراجعين
- ١٧٧ الجدول (٤،٣٩): الارتباط بين عوامل المقياس لاختبار صدق التمايز لأبعاد جودة خدمة المراجعين
- ١٧٩ الجدول (٤،٤٠): التقديرات المقننة وقيمة تي (t) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبيعي ومتوسط التباين المستخلص لبعدها الاعتمادية
- ١٨٠ الجدول (٤،٤١): التقديرات المقننة وقيمة تي (t) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبيعي ومتوسط التباين المستخلص لبعدها سرعة الاستجابة
- ١٨١ الجدول (٤،٤٢): التقديرات المقننة وقيمة تي (t) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبيعي ومتوسط التباين المستخلص لبعدها التعاطف
- ١٨٢ الجدول (٤،٤٣): التقديرات المقننة وقيمة تي (t) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبيعي ومتوسط التباين المستخلص لبعدها الأمان
- ١٨٥ الجدول (٤،٤٤): مؤشرات جودة المطابقة لجودة خدمة المراجعين للنموذج المبدئي والمعدل
- ١٨٥ جدول (٤،٤٥): الفقرات المحذوفة لرضا المراجع
- ١٨٧ جدول (٤،٤٦): التقديرات المقننة وقيمة تي (t) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبيعي ومتوسط التباين المستخلص لبعدها رضا المراجعين
- ١٨٧ الجدول (٤،٤٧): الارتباط بين عوامل المقياس لاختبار صدق التمايز لأبعاد رضا المراجعين
- ١٩٠ الجدول (٤،٤٨): مؤشرات دعم الإدارة للعلما للنموذج المبدئي والمعدل
- ١٩٠ جدول (٤،٤٩): الفقرات المحذوفة لبعدها دعم الإدارة العليا
- ١٩١ الجدول (٤،٥٠): لثبات المركب والتباين المستخلص لكل عناصر دعم الإدارة العليا
- ١٩٤ الجدول (٤،٥١): الفقرات المحذوفة لبعدها الثقافة التنظيمية
- ١٩٤ الجدول (٤،٥٢): مؤشرات الثقافة التنظيمية للنموذج المبدئي والمعدل
- ١٩٦ الجدول (٤،٥٣): لثبات المركب والتباين المستخلص لكل عناصر الثقافة التنظيمية
- ١٩٩ الجدول (٤،٥٤): مؤشرات النموذج القياسي الكلي
- ٢٠١ الجدول (٤،٥٥): لثبات المركب والتباين المستخلص لكل المتغيرات
- ٢٠٥ الجدول (٤،٥٦): مقياس التطابق للنموذج البنائي
- ٢٠٩ الجدول (٤،٥٧): مقياس التطابق للنموذج البنائي
- ٢١١ الجدول (٤،٥٨): قياس الفرضيات للنموذج النظري الخاص بمتغيرات الدراسة

- الجدول (٤،٥٩): الإحصاء الوصفي للمتغير المؤثر (الثقافة التنظيمية) ٢١٣
- الجدول رقم (٤،٦٠): مقاييس التطابق للنموذج البنائي من خلال المؤثر ٢١٧
- الجدول (٤،٦١): الآثار السببية الموحدة للمؤثر الخارجي (الثقافة التنظيمية) ٢١٧
- الجدول (٤،٦٢): الإحصاء الوصفي للمتغير المؤثر (الإدارة العليا) ٢١٩
- الجدول (٤،٦٣): مقاييس التطابق للنموذج البنائي من خلال المؤثر ٢٢٢
- الجدول (٤،٦٤): الآثار السببية الموحدة للمؤثر الخارجي (دعم الإدارة العليا) ٢٢٢

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
٩٨	الشكل (٣،١) : تصميم البحث
١٣٩	شكل (٤،١) : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
١٤٠	شكل (٤،٢) : اختبار خطية البيانات للمتغيرات
١٤٩	الشكل (٤،٣) : اختبار الهضبة لأبعاد جودة خدمة المراجعين
١٥٨	الشكل (٤،٤) : اختبار الهضبة لعوامل خصائص المنظمة
١٦٦	الشكل (٤،٥) : اختبار الهضبة لعوامل رضا المراجعين
١٧٣	الشكل (٤،٦) : النموذج القياسي الأولي لأبعاد جودة خدمة المراجعين قبل التعديل
١٧٥	الشكل (٤،٧) : نموذج القياسي النهائي لأبعاد جودة خدمة المراجعين بعد التعديل
١٨٤	الشكل (٤،٨) : النموذج القياسي الأولي لرضا المراجعين قبل التعديل
١٨٦	الشكل (٤،٩) : نموذج القياسي النهائي لرضا المراجعين بعد التعديل
١٨٩	الشكل (٤،١٠) : نموذج التحليل العاملي التوكيدي الأولي لدعم الإدارة العليا قبل التعديل
١٩٠	الشكل (٤،١١) : نموذج التحليل العاملي التوكيدي النهائي لدعم الإدارة العليا بعد التعديل
١٩٣	الشكل (٤،١٢) : نموذج التحليل العاملي التوكيدي الأولي للثقافة التنظيمية قبل التعديل
١٩٤	الشكل (٤،١٣) : نموذج التحليل العاملي التوكيدي النهائي للثقافة التنظيمية بعد التعديل
١٩٧	الشكل (٤،١٤) : النموذج القياسي الكلي
١٩٩	الشكل (٤،١٥) : النموذج القياسي الكلي النهائي
٢٠٤	الشكل (٤،١٦) : النموذج البنائي الأول لقياس الفرضيات
٢٠٦	الشكل (٤،١٧) : النموذج البنائي النهائي لقياس الفرضيات
٢٠٨	الشكل (٤،١٨) : النموذج البنائي

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق
٢٥٧	الملحق (١)
٢٦٢	الملحق (٢): قائمة المحكمين
٢٦٣	ملحق (٣): توزيع الهيئة التدريسية والإدارية للتعليم الأساسي بالحلقة الأولى (١-٤)
٢٦٤	الملحق (٤): توزيع الموظفين بالوزارة حسب الجنس والنسبة لعام ٢٠١٧م
٢٦٥	الملحق (٥): توزيع فئة غير ذلك لنوع المراجعة
٢٦٦	الملحق (٦): المراجعون الذين تقدموا بطلبات مقابلة معالي الوزيرة ووكلاء الوزارة لعام ٢٠١٧م
٢٦٧	الملحق (٧): الدوائر التي تتبع مكتب وزير التربية والتعليم
٢٦٨	الملحق (٨): مصفوفة الارتباط
٢٧٢	الملحق (٩): مصفوفة الارتباط لأبعاد خصائص المنظمة
٢٧٤	الملحق (١٠): مصفوفة الارتباط لعوامل رضا المراجعين