

**INVESTIGATING THE FACTORS THAT INFLUENCE
SERVICE QUALITY AT THE DIRECTORATES GENERAL
OF EDUCATION IN SULTANATE OF OMAN**

SHIFAA MOHSIN ALYAF AEI

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

**INVESTIGATING THE FACTORS THAT INFLUENCE
SERVICE QUALITY AT THE DIRECTORATES GENERAL OF
EDUCATION IN SULTANATE OF OMAN**

Shifaa Mohsin Al Yafaei

Thesis submitted in partial fulfilment for the degree of
DOCTOR OF PHILOSOPHY
IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

April 2024

AUTHOR DECLARATION

I hereby declare that the work in this thesis is my own except for quotations and summaries, which have been duly acknowledged.

Date: 22 April 2024

Signature : Shifaa
Name : SHIFAA AI YAF AEI
Matric No : No. 4150024
Address : Sultanate Of Oman

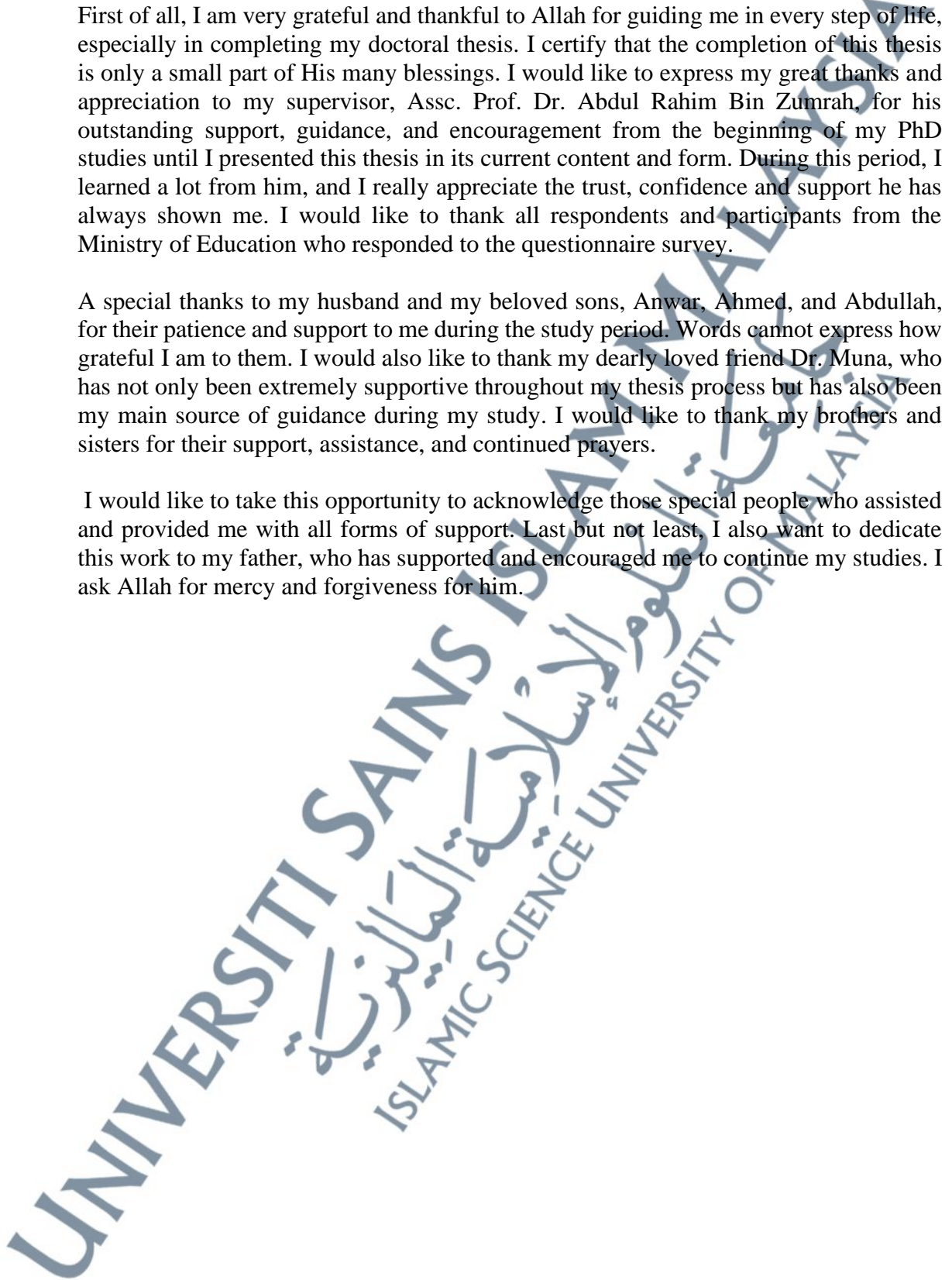


ACKNOWLEDGEMENTS

First of all, I am very grateful and thankful to Allah for guiding me in every step of life, especially in completing my doctoral thesis. I certify that the completion of this thesis is only a small part of His many blessings. I would like to express my great thanks and appreciation to my supervisor, Assc. Prof. Dr. Abdul Rahim Bin Zumrah, for his outstanding support, guidance, and encouragement from the beginning of my PhD studies until I presented this thesis in its current content and form. During this period, I learned a lot from him, and I really appreciate the trust, confidence and support he has always shown me. I would like to thank all respondents and participants from the Ministry of Education who responded to the questionnaire survey.

A special thanks to my husband and my beloved sons, Anwar, Ahmed, and Abdullah, for their patience and support to me during the study period. Words cannot express how grateful I am to them. I would also like to thank my dearly loved friend Dr. Muna, who has not only been extremely supportive throughout my thesis process but has also been my main source of guidance during my study. I would like to thank my brothers and sisters for their support, assistance, and continued prayers.

I would like to take this opportunity to acknowledge those special people who assisted and provided me with all forms of support. Last but not least, I also want to dedicate this work to my father, who has supported and encouraged me to continue my studies. I ask Allah for mercy and forgiveness for him.



ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan di Kementerian Pendidikan, Oman. Secara spesifik, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti kesan faktor-faktor persekitaran kerja (budaya pembelajaran organisasi, sokongan pengurusan atasan, etika kerja Islam) dan faktor-faktor individu (motivasi, kepuasan kerja) ke atas kualiti perkhidmatan. Kajian ini juga dijalankan untuk menyelidik peranan motivasi dan kepuasan kerja sebagai faktor pengantara di dalam hubungan antara budaya pembelajaran organisasi, sokongan pengurusan atasan, etika kerja Islam, motivasi, kepuasan kerja dan kualiti perkhidmatan. Data kajian ini diambil menggunakan soal selidik daripada dua sumber. Sumber pertama adalah ketua seksyen di Kementerian Pendidikan, Oman. Soal selidik kepada ketua seksyen mengandungi soalan berkaitan budaya pembelajaran organisasi, sokongan pengurusan atasan, etika kerja Islam, motivasi, kepuasan kerja. Sumber kedua adalah para pekerja di bawah seliaan ketua seksyen (dalam kajian ini para pekerja ini adalah pelanggan dalaman kepada ketua seksyen). Soal selidik kepada para pekerja mengandungi soalan berkaitan perkhidmatan kualiti yang ditunjukkan oleh ketua seksyen. Jumlah sampel kajian adalah seramai 206 ketua seksyen dan 620 pekerja. Data kajian ini di analisis menggunakan perisian Pakej Statistik untuk Sains Sosial. Hasil kajian menunjukkan budaya pembelajaran organisasi ($\beta=0.270$; t value: 3.298; $p<0.01$), sokongan pengurusan atasan ($\beta=0.198$; t value: 2.440; $p<0.05$) dan etika kerja Islam ($\beta=0.141$; t value: 2.240; $p<0.05$) menunjukkan kesan yang positif dan ketara ke atas kepuasan kerja. Walaubagaimanapun, hanya etika kerja Islam ($\beta=0.559$; t value: 9.435; $p<0.001$) mempunyai kesan ke atas motivasi. Hasil kajian juga menunjukkan motivasi mempunyai kesan yang positif dan ketara ($\beta=0.132$; t value: 1.986; $p<0.05$) ke atas kualiti perkhidmatan. Walaubagaimanapun, kepuasan kerja tidak mempunyai kesan ($\beta=-0.006$; t value: 0.090; $p>0.05$) ke atas kualiti perkhidmatan. Selain itu, hasil analisis menunjukkan motivasi dan kepuasan kerja tidak mempunyai peranan sebagai faktor perantara antara budaya pembelajaran organisasi, sokongan pengurusan atasan, etika kerja Islam dan kualiti perkhidmatan. Kajian ini memberikan input yang signifikan kepada Kementerian Pendidikan, Oman tentang kepentingan budaya pembelajaran organisasi, sokongan pengurusan atasan, etika kerja Islam dan motivasi dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan di Kementerian Pendidikan, Oman.

ABSTRACT

The aim of this study was to examine the factors that influence service quality in the Directorates General of Education in the Sultanate of Oman. Specifically, this study investigates the effect of work environment factors (organizational learning culture, top management support, Islamic work ethics) and individual factors (motivation and job satisfaction) on service quality. This study also investigates the role of motivation and job satisfaction as mediators in the relationship between organizational learning culture, top management support, Islamic work ethics and service quality. The data for this study was collected through questionnaires from two sources. The first source was the heads of sections in the Directorates General of Education in the Sultanate of Oman. The questionnaire includes questions related to organizational learning culture, top management support, Islamic work ethics, motivation, and job satisfaction. The second source was the employees under the supervision of the heads of section (in this study regarded as internal customers for the heads of section). The questionnaire consists of questions related to service quality performed by the heads of section. The final sample was 206 heads of sections and 620 employees. The data of this study was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences software. The findings show that organizational learning culture ($\beta=0.270$; t value: 3.298; $p<0.01$), top management support ($\beta=0.198$; t value: 2.440; $p<0.05$) and Islamic work ethics ($\beta=0.559$; t value: 9.435; $p<0.001$) have a positive and significant effect on job satisfaction. However, only the Islamic work ethics ($\beta=0.559$; t value: 9.435; $p<0.001$) shows a positive and significant effect on motivation. The results also showed a positive and significant effect ($\beta=0.132$; t value: 1.986; $p<0.05$) of motivation on service quality. However, job satisfaction has no significant effect ($\beta=-0.006$; t value: 0.090; $p>0.05$) on service quality. In addition, the results indicated that there is no mediating effect of motivation and job satisfaction in the relationship between organizational learning culture, top management support, Islamic work ethics and service quality. This study provides significant input to the Ministry of Education, Oman, about the importance of organizational learning culture, top management support, Islamic work ethic and motivation in improving the service quality provided by the Ministry of Education, Oman.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من العوامل المؤثرة على جودة الخدمة في المديرية العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان. على وجه التحديد، دراسة تأثير عوامل بيئة العمل (ثقافة التعلم التنظيمي، دعم الإدارة العليا، أخلاقيات العمل الإسلامية) والعوامل الفردية (الدافع والرضا الوظيفي) على جودة الخدمة. كما تحققت هذه الدراسة أيضاً في دور التحفيز والرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين ثقافة التعلم التنظيمي ودعم الإدارة العليا وأخلاقيات العمل الإسلامي وجودة الخدمة. وقد تم جمع بيانات هذه الدراسة من خلال توزيع استبيانات من مصدرين. المصدر الأول كان رؤساء الأقسام في المديرية العامة للتربية في سلطنة عمان. يتضمن الاستبيان أسئلة تتعلق بثقافة التعلم التنظيمي، ودعم الإدارة العليا، وأخلاقيات العمل الإسلامي، والتحفيز، والرضا الوظيفي. أما المصدر الثاني فكان الموظفون تحت إشراف رؤساء الأقسام. حيث تكونت الاستبانة الأولى من أسئلة تتعلق بجودة الخدمة يقوم بها رؤساء الأقسام. وبلغت العينة النهائية 206 رئيس قسم و620 موظفاً. تم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ قيمة تي = 0.270. وقد أظهرت النتائج أن كلاً من ثقافة التعلم التنظيمي بالقيم (SPSS)؛ وقيمة 2.244؛ قيمة تي = 0.198، ودعم الإدارة العليا (p < 0.01)؛ وقيمة 3.298؛ وقيمة 9.435؛ قيمة تي = 0.559 (وأخلاقيات العمل الإسلامية بالقيم) (p < 0.05)؛ لها تأثير إيجابي وهام على الرضا الوظيفي، إلا أن أخلاقيات العمل الإسلامية ((، (p < 0.01) هي التي أظهرت تأثيراً إيجابياً وهاماً على ((، (p < 0.01)؛ وقيمة 9.435؛ قيمة تي = 0.559)؛ وقيمة 1.986؛ قيمة تي = 0.132 (بقيمة) التحفيز. كما أظهر النتائج أيضاً تأثيراً إيجابياً ومعنوياً ومن غير المتوقع أظهرت النتائج أنه ليس للرضا الوظيفي للتحفيز على جودة الخدمة (p < 0.05) بالإضافة إلى (p > 0.05). t: 0.090؛ قيمة -0.006 (أي تأثير معنوي على جودة الخدمة) ذلك، أشارت النتائج إلى عدم وجود تأثير وسيط للتحفيز والرضا الوظيفي في العلاقة بين ثقافة التعلم التنظيمي، ودعم الإدارة العليا، وأخلاقيات العمل الإسلامي، وجودة الخدمة. وحول أهمية وأسهم هذا الدراسة فإنها توفر مدخلات هامة لوزارة التربية والتعليم، أهمية ثقافة التعلم التنظيمي، ودعم الإدارة العليا، وأخلاقيات العمل الإسلامي والتحفيز في تحسين جودة الخدمة التي تقدمها وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان.

TABLE OF CONTENTS

AUTHOR DECLARATION	iii
ACKNOWLEDGEMENTS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
AL-MULAKHKHAS	viii
TABLE OF CONTENTS	ix
LIST OF TABLES	xiii
LIST OF FIGURES	xvi
LIST OF APPENDICES	xviii
CHAPTER 1: INTRODUCTION	
1.1 Background of the Study	1
1.2 Problem Statement	3
1.3 Research Questions	6
1.4 Research Objectives	7
1.5 The Significance of the Study	8
1.6 Scope of the Study	10
1.7 Definition of Terms	10
1.8 Chapter Summary	13
CHAPTER 2: LITERATURE REVIEW	
2.1 Introduction	14
2.2 The Concept of Service Quality	14
2.3 Service Quality Dimensions	15
2.4 Service Quality Models	17
2.5 Factors That Influence Service Quality	21
2.6 Underpinning Theory	32
2.7 Hypothesis Development	37
2.8 Research Framework	46
2.9 Chapter Summary	50
CHAPTER 3: METHODOLOGY	
3.1 Introduction	51
3.2 Research Design	51
3.3 Population and Sample	52
3.4 Data Collection Method and Procedures	53
3.5 Research Instrument	55
3.6 Data Analysis	62
3.7 Chapter Summary	65
CHAPTER 4: DATA ANALYSIS RESULTS	
4.1 Introduction	66
4.2 Data Screen	66
4.3 The Respondents' Demography's Profile	67
4.4 The Analysis of Assumptions	72

4.5 Exploratory Factor Analysis	76
4.6 Summary of Exploratory Factor Analysis	102
4.7 Descriptive Analysis	103
4.8 Hypothesis Testing	104
4.9 Summary of the Finding	111
4.10 The Final Research Framework	112
4.11 Chapter Summary	112
CHAPTER 5: DISCUSSION AND CONCLUSION	
5.1 Introduction	113
5.2 The focus of This Study	111
5.3 Discussion on Findings	112
5.4. Implication of the Research	119
5.5. Limitations and Suggestions for Future Study	122
5.6. Conclusion	125
REFERENCE	126

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

LIST OF FIGURES

Figures	Page
Figure 2.1 Model of Service Quality	20
Figure 2.2 The Research Framework	46
Figure 2.3 The Final Research Framework	109

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