



المملكة العربية السعودية
جامعة الملك عبد العزيز
كلية العلوم – قسم الإحصاء

استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لتقييم رضا طلاب جامعة الملك عبد
العزيز من خلال نموذج جودة الخدمات

Using Structure Equation Modeling to Assess the Satisfaction of King Abdul Aziz University Students through the SERVQUAL Model

إعداد

موسى بن محمد منشي

رقم الجامعي: ١١٠٠٠٧٢

إشراف الدكتور

عز حسن عبد الفتاح

رسالة ماجستير مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في
الإحصاء

الفصل الدراسي الثاني

٢٠١٩/١٤٤٠

مستخلص البحث

يجب أن تؤخذ آراء الطلاب بعين الاعتبار عند تطوير أو تحديث لوائح وسياسات الخدمات الطلابية حيث أنهم يعتبرون من أهم أصحاب المصلحة في أي مؤسسة تعليمية. تركز هذه الدراسة على دراسة الخواص السيكومترية للأداة البحثية التي تم استخدامها لقياس مدى رضا الطلاب باستخدام نموذج جودة الخدمات الطلابية (SERVQUAL) المقدمة من قبل جامعة المؤسس، جامعة الملك عبد العزيز. تألفت أداة البحث التي استخدمت لقياس رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية بالجامعة على خمسة أبعاد تمثل نموذج جودة الخدمات وهي على النحو التالي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية والثقة، الاستجابة، الضمان، التعاطف. علاوة على ذلك، تم أيضاً تقييم تأثير كل بعد من هذه الأبعاد على رضا الطلاب. تم إرسال أداة البحث عبر القنوات الرسمية لجميع الطلاب المسجلين بجامعة الملك عبد العزيز خلال العام الدراسي (١٤٣٧/١٤٣٨ هـ) ولم يستجب إلا ٥٠٨ من الطلبة والذين مثلوا عينة الدراسة. تم تلخيص نتائج الدراسة الميدانية وتحليل التباين بين آراء الطلبة المشاركين في الدراسة. كما جرى تحليل الخصائص السيكومترية لأداة البحث بناء على التحليل العاملي التوكيدي باستخدام برنامج IBM SPSS AMOS 21. من خلال منهجية النمذجة باستخدام المعادلة الهيكلية، جرى التحري عن العلاقات فيما بين أبعاد نموذج جودة الخدمات الطلابية الخمس والأثر المباشر لهذه الأبعاد على رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية باستخدام تقنيات الارتباط والانحدار باستخدام برنامجي (IBM SPSS AMOS 21) و (IBM SPSS 21 Statistics). استناداً إلى بعض المؤشرات الرقمية، تم استبعاد إحدى بنود بعد الجوانب الملموسة، بينما تم الاحتفاظ بالأبعاد المتبقية مع بنودها. تضمنت الدراسة على العديد من النتائج، لعل أبرزها تلك المتعلقة بتقييم رضا الطلاب. في الواقع، أشارت النتائج بأن رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة الملك عبد العزيز اتسم بالحياد، حيث بلغت قيمة الوسط المرجح بمقياس ليكارت الخماسي ٣,١٥ أي أن نسبة الرضى حوالي ٥٤%. علاوة على ذلك، كان بُعد الجوانب الملموسة هو الأكثر تأثيراً على رضا الطلاب يليه التعاطف، وكان البعد الأقل تأثيراً على رضا الطلاب هو الاستجابة. قدمت الدراسة العديد من التوصيات قبل ختامها، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التوصية التي توصي صانعي القرار في الجامعة بأن يأخذوا في الاعتبار نتائج الدراسة كدليل إرشادي لمعالجة الجوانب الأكثر أهمية بالنسبة لرفاهية الطلاب، نظراً لقلّة الأبحاث المهمة بتقييم جودة الخدمات الطلابية بالمؤسسات التعليمية.



المملكة العربية السعودية
جامعة الملك عبد العزيز
كلية العلوم – قسم الإحصاء

استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لتقييم رضا طلاب جامعة الملك عبد
العزيز من خلال نموذج جودة الخدمات

Using Structure Equation Modeling to Assess the Satisfaction of King Abdul Aziz University Students through the SERVQUAL Model

إعداد

موسى بن محمد منشي

رقم الجامعي: ١١٠٠٠٧٢

إشراف الدكتور

عز حسن عبد الفتاح

رسالة ماجستير مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في
الإحصاء

الفصل الدراسي الثاني

٢٠١٩/١٤٤٠

Abstract

Students' perceptions should be taken under consideration when developing or updating regulations and policies of student services since they are being considered one of the most important stakeholders in any educational institute. This study focuses on studying the psychometric properties of the research instrument, which is used to measure students' satisfaction using the SERVQUAL provided by King AbdulAziz University (KAU). The research instrument used for measuring students' satisfaction consisted of the five well-known dimensions of SERVQUAL; namely, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Furthermore, the effect of each of these dimensions on students' satisfaction is also evaluated. The research instrument was sent via official channels to all students registered at KAU during the academic year (2016/2017) and only 508 students who represented the study sample. The results of the field study and analysis of variance were summarized. Also, the psychometric properties of the instrument were assessed through Confirmatory Factor Analysis (CFA) using IBM SPSS AMOS 21 software. Through the methodology of structure equation modeling, the relationships of the five dimensions of SERVQUAL on itself and the direct impact of five dimensions of SERVQUAL on students' satisfaction are investigated using multiple correlation and regression techniques by employing IBM SPSS AMOS 21 and IBM Statistics SPSS 21. Based on some numerical indicators, one of the items of the tangibles dimension was omitted, while items of the remaining dimensions with their respective items were retained. The study included several interesting results, most notably the one that assesses students' satisfaction. For instance, the results revealed that the level of students' satisfaction toward services provided by KAU is neutral. In fact, the corresponding value of the weighted mean according to the five-point Likert Scale is found to be equal to 3.15, which means that the satisfaction percentage is about 54%. Moreover, tangibles dimension was the dimension with the strongest impact on the students' satisfaction followed by the empathy dimension. In contrast, the dimension with the least impact was the responsiveness dimension. The study provides several recommendations, including, but are not limited to, the recommendation that suggests that university decision makers should consider the results of the study as a guideline to address the most important aspects of student well-being due to the lack of research conducted to evaluate the quality of students' services in educational institutions.