

التحليل الإحصائي

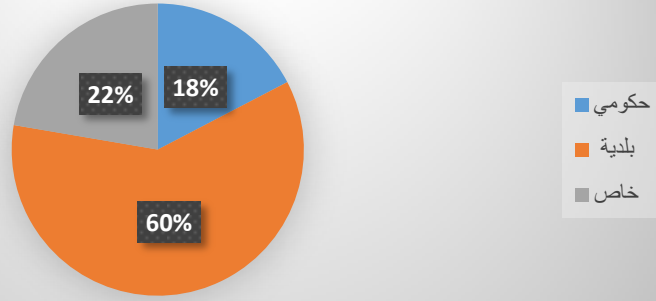
تحليل عينة الدراسة

يمثل الجدول التالي تحليل عينة الدراسة وذلك من خلال أعداد ونسب على النحو التالي:

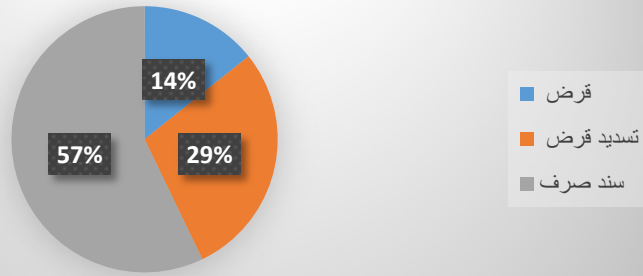
جدول رقم (1) التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة %
القطاع	حكومي	21
	بلدية	73
	خاص	27
المجموع	121	100
نوع الخدمة المطلوبة	قرض	2
	تسديد قرض	4
	سند صرف	8
المجموع	14	100
هل سبق وأن واجهتك مشكلة أثناء الحصول على الخدمة أو تقدمت بشكوى أو اقتراح لهذه الجهة	نعم	23
	لا	97
المجموع	120	

القطاع

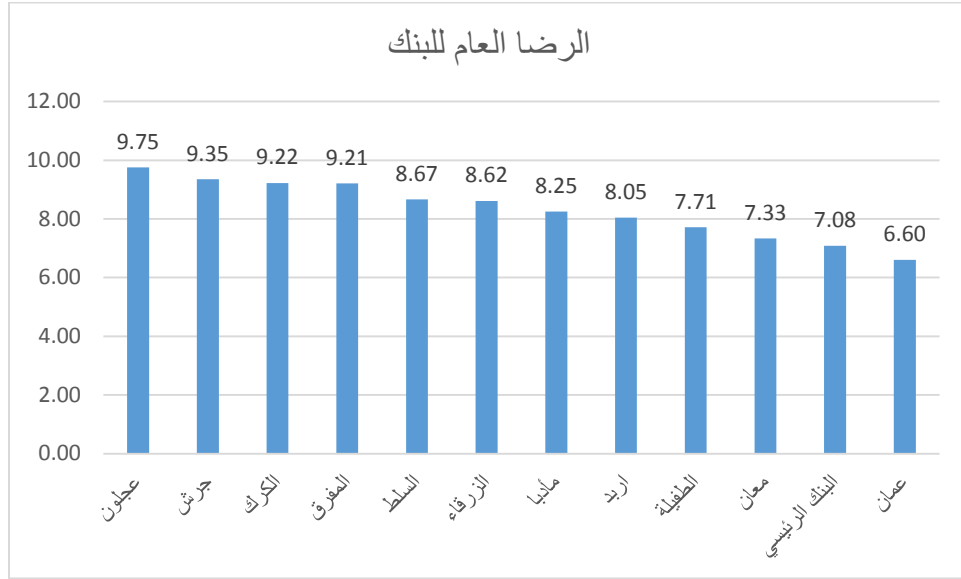


نوع الخدمة المطلوبة



هل سبق وأن واجهتك مشكلة أثناء الحصول على الخدمة أو تقدمت بشكوى أو اقتراح لهذه الجهة



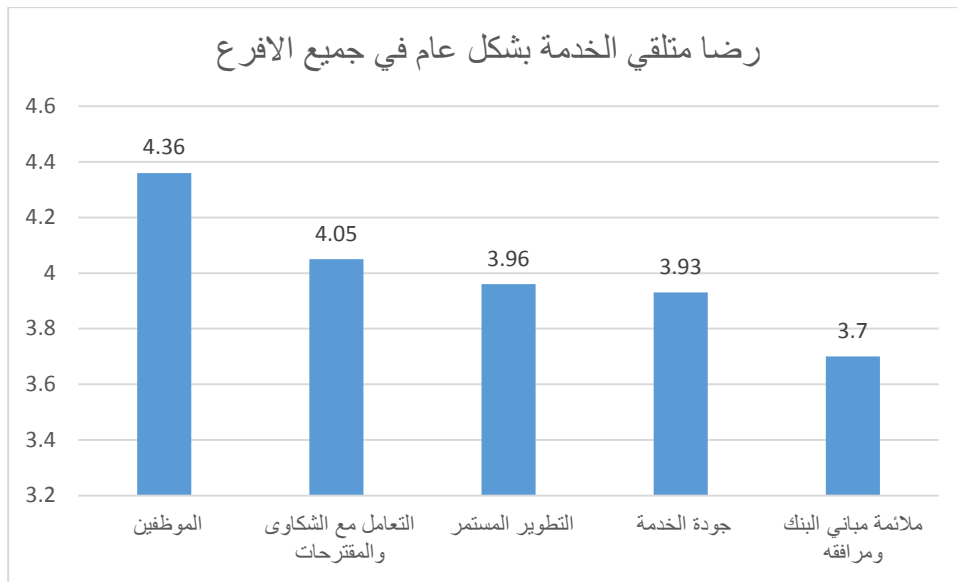


أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الاستبيان للرضا بشكل عام في جميع الأفرع

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة بشكل عام في جميع الأفرع مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.36	1.046	مرتفع
2	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.05	1.326	مرتفع
3	5	التطوير المستمر	3.96	0.95	مرتفع
4	1	جودة الخدمة	3.93	0.961	مرتفع
5	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	3.7	0.993	مرتفع
		المتوسط العام	3.99	.995	مرتفع

يلاحظ من الجدول (2)، أن مستوى الرضا بشكل عام قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في جميع الافرع وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الخامسة.



ثانياً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الاستبيان للرضا لكل فرع على حده.

1- فرع عمان

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع عمان مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.08	0.664	مرتفع
2	5	التطوير المستمر	3.96	0.703	مرتفع
3	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	3.9	0.786	مرتفع
4	1	جودة الخدمة	3.76	0.735	مرتفع
5	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	3.64	1.05	متوسط
		المتوسط العام	3.87	.655	مرتفع

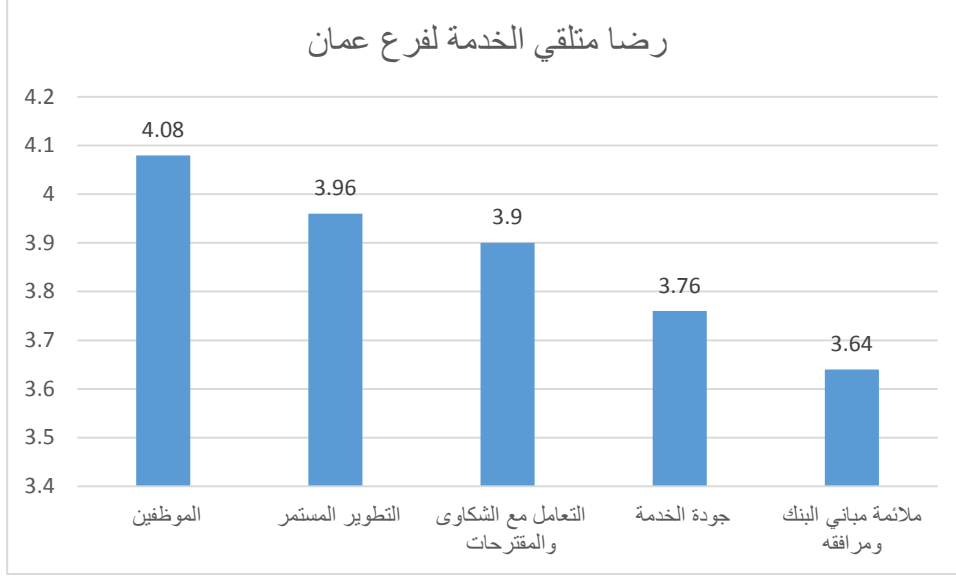
يلاحظ من الجدول (3)، أن مستوى الرضا في فرع عمان قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا

متلقي الخدمة في فرع عمان وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا

عن التطوير المستمر في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الثالثة، وتلاه

بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الرابعة، وأخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة

الخامسة.

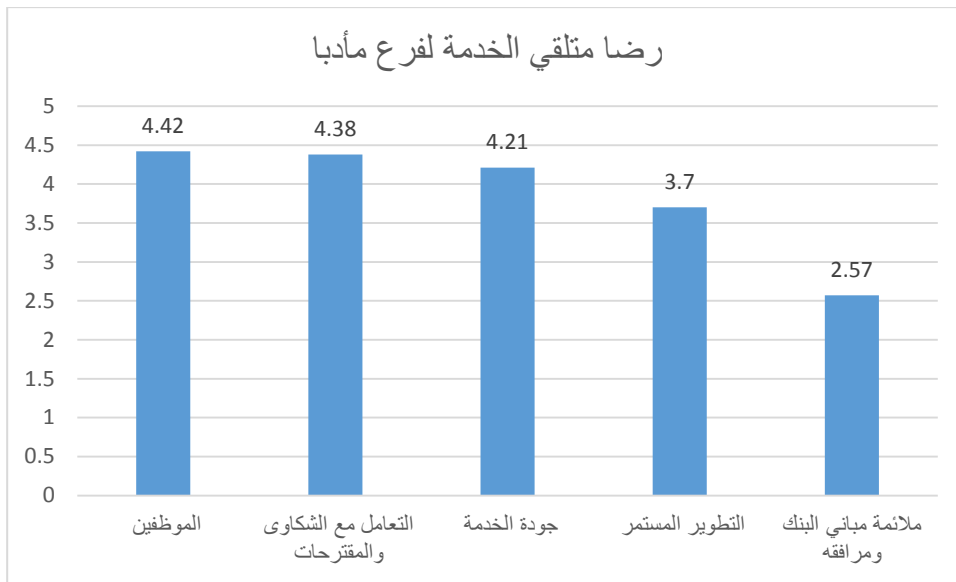


2- فرع مادبا

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع مادبا مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.42	0.397	مرتفع
2	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.38	1.111	مرتفع
3	1	جودة الخدمة	4.21	0.672	مرتفع
4	5	التطوير المستمر	3.7	0.416	مرتفع
5	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	2.57	0.261	متوسط
		المتوسط العام	3.88	.441	مرتفع

يلاحظ من الجدول (4)، أن مستوى الرضا في فرع مأدبا قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع مأدبا وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الخامسة.



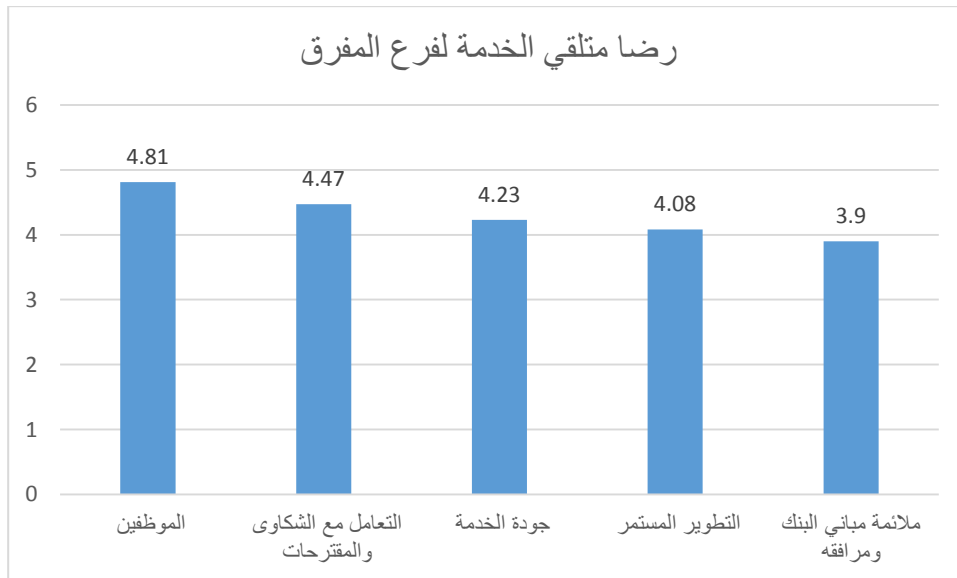
3- فرع المفرق

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع المفرق مرتبه تنازلياً

المرتبة	رقم المجال	مجال الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.81	0.243	مرتفع
2	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.47	0.625	مرتفع

مرتفع	0.495	4.23	جودة الخدمة	1	3
مرتفع	0.565	4.08	التطوير المستمر	5	4
مرتفع	0.665	3.9	ملائمة مباني البنك ومرافقه	4	5
مرتفع	.405	4.35	المتوسط العام		

يلاحظ من الجدول (5)، أن مستوى الرضا في فرع المفرق قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع المفرق وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الرابعة، وأخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الخامسة.

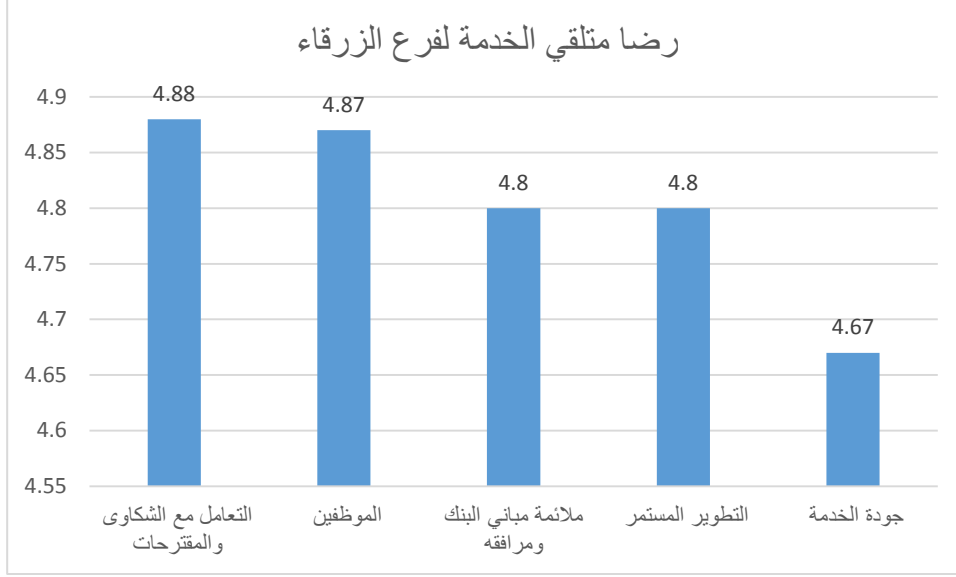


4- الزرقاء

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع الزرقاء مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.88	0.18	مرتفع
2	2	الموظفين	4.87	0.217	مرتفع
3	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	4.8	0.271	مرتفع
4	5	التطوير المستمر	4.8	0.408	مرتفع
5	1	جودة الخدمة	4.67	0.36	مرتفع
		المتوسط العام	4.81	.196	مرتفع

يلاحظ من الجدول (6)، أن مستوى الرضا في فرع الزرقاء قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع الزرقاء وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الخامسة.

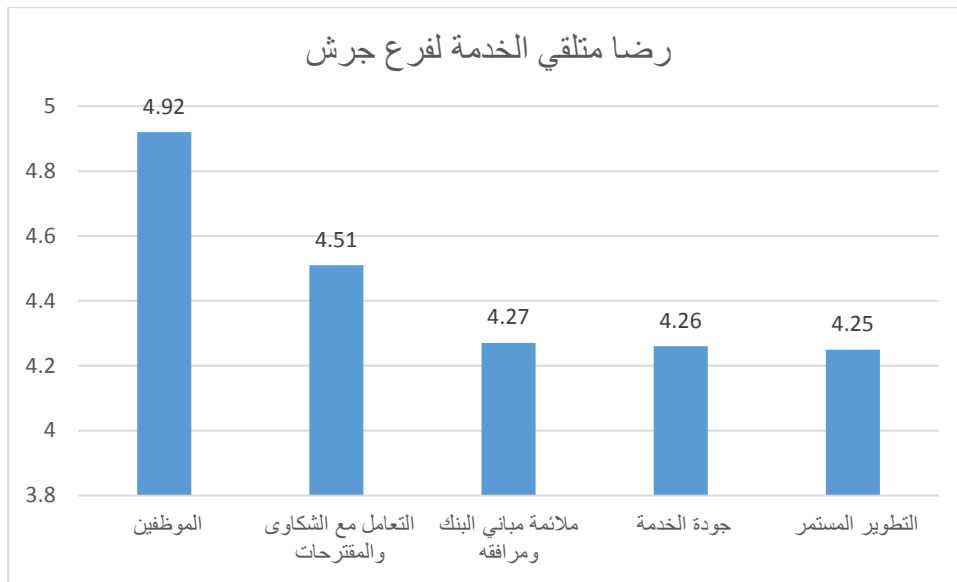


5- فرع جرش

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع جرش مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.92	0.14	مرتفع
2	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.51	1.08	مرتفع
3	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	4.27	0.49	مرتفع
4	1	جودة الخدمة	4.26	0.59	مرتفع
5	5	التطوير المستمر	4.25	0.62	مرتفع
		المتوسط العام	4.44	.40	مرتفع

يلاحظ من الجدول (7)، أن مستوى الرضا في فرع جرش قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع جرش وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الخامسة.



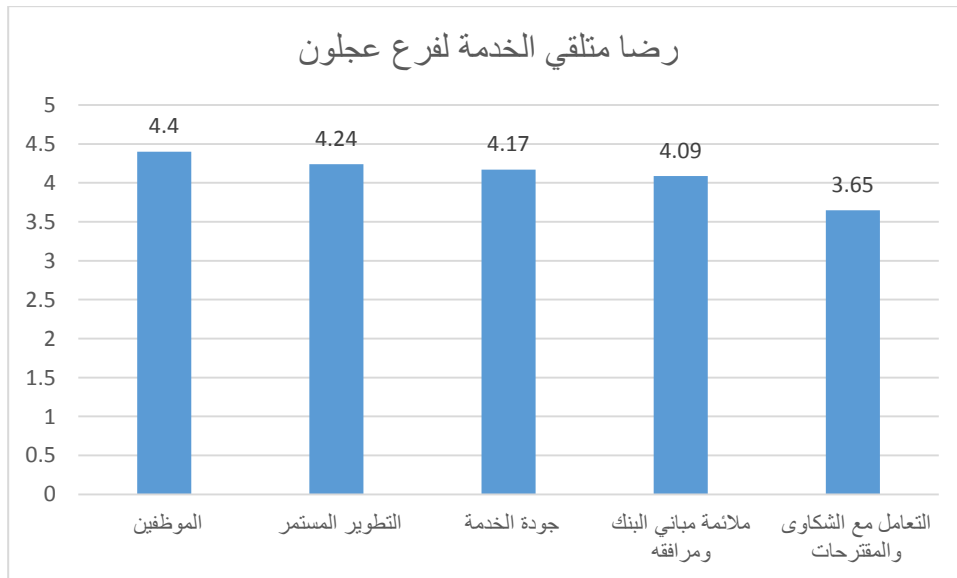
6- فرع عجلون

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع عجلون مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجال الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.4	0.51	مرتفع
2	5	التطوير المستمر	4.24	0.61	مرتفع

مرتفع	0.78	4.17	جودة الخدمة	1	3
مرتفع	0.64	4.09	ملائمة مباني البنك ومرافقه	4	4
متوسط	1.71	3.65	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	3	5
مرتفع	.45	4.11	المتوسط العام		

يلاحظ من الجدول (8)، أن مستوى الرضا في فرع عجلون قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع عجلون وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الخامسة.

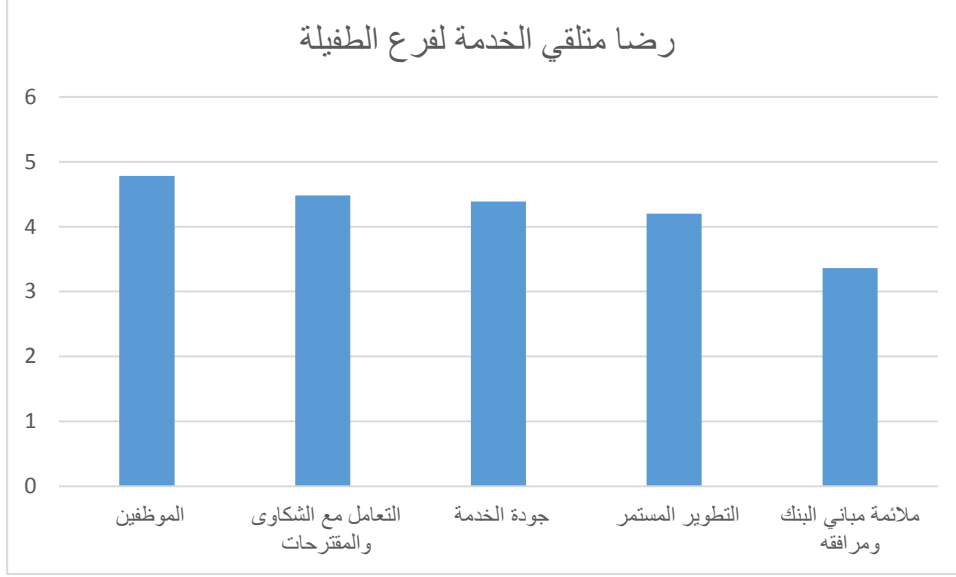


7- فرع الطفيلة

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع الطفيلة مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.78	0.54	مرتفع
2	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.48	0.27	مرتفع
3	1	جودة الخدمة	4.39	0.14	مرتفع
4	5	التطوير المستمر	4.2	0.63	مرتفع
5	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	3.36	0.55	متوسط
		المتوسط العام	4.24	.35	مرتفع

يلاحظ من الجدول (9)، أن مستوى الرضا في فرع الطفيلة قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع الطفيلة وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الخامسة.

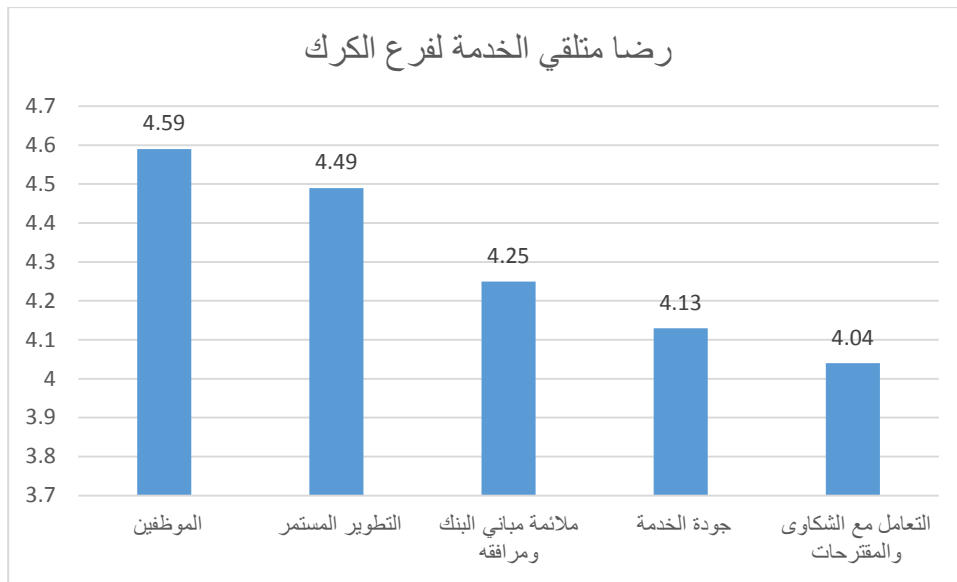


8- فرع الكرك

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع الكرك مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.59	0.77	مرتفع
2	5	التطوير المستمر	4.49	0.52	مرتفع
3	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	4.25	0.92	مرتفع
4	1	جودة الخدمة	4.13	1.12	مرتفع
5	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.04	1.58	مرتفع
		المتوسط العام	4.30	.65	مرتفع

يلاحظ من الجدول (10)، أن مستوى الرضا في فرع الكرك قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع الكرك وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الخامسة.



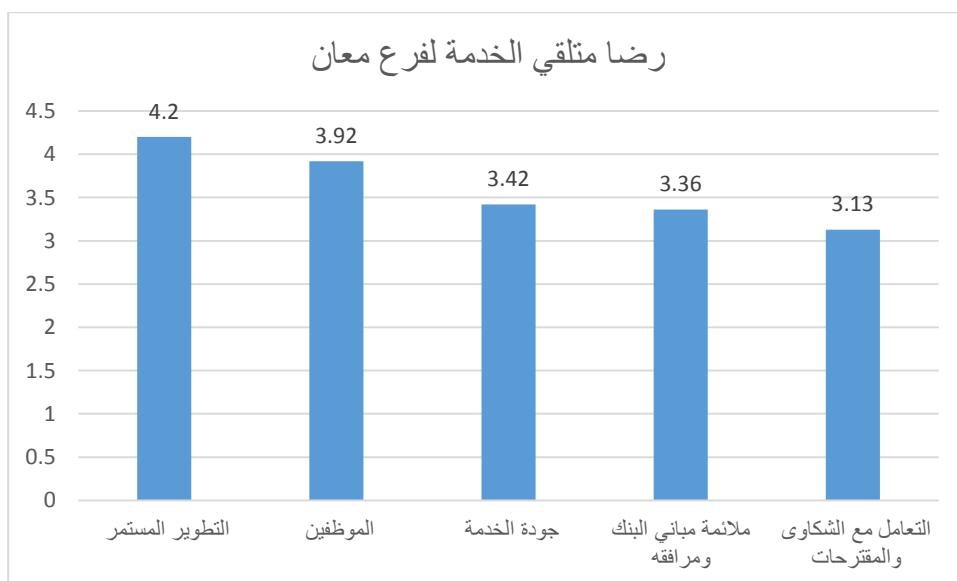
9- فرع معان

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع معان مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجال الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	5	التطوير المستمر	4.2	0.57	مرتفع
2	2	الموظفين	3.92	0.82	مرتفع

متوسط	0.82	3.42	جودة الخدمة	1	3
متوسط	0.3	3.36	ملائمة مباني البنك ومرافقه	4	4
متوسط	0.18	3.13	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	3	5
متوسط	.35	3.60	المتوسط العام		

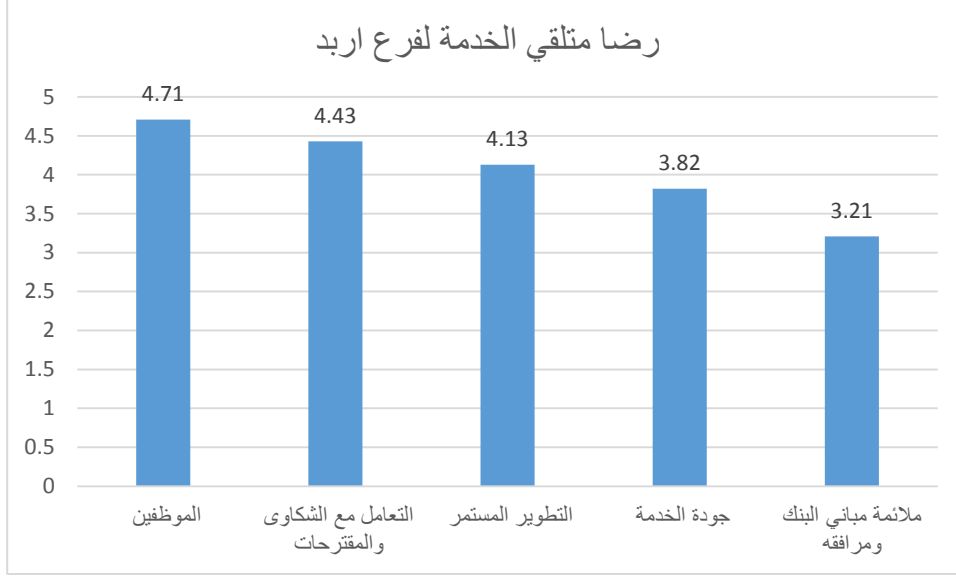
يلاحظ من الجدول (11)، أن مستوى الرضا في فرع معان قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع معان وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الرابعة، وأخيراً، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الخامسة.



جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع اريد مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الموظفين	4.71	0.11	مرتفع
2	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.43	0.23	مرتفع
3	5	التطوير المستمر	4.13	0.27	مرتفع
4	1	جودة الخدمة	3.82	0.33	مرتفع
5	4	ملائمة مباني البنك ومرافقه	3.21	0.54	متوسط
		المتوسط العام	4.06	.16	مرتفع

يلاحظ من الجدول (12)، أن مستوى الرضا في فرع اريد قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع اريد وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الخامسة.

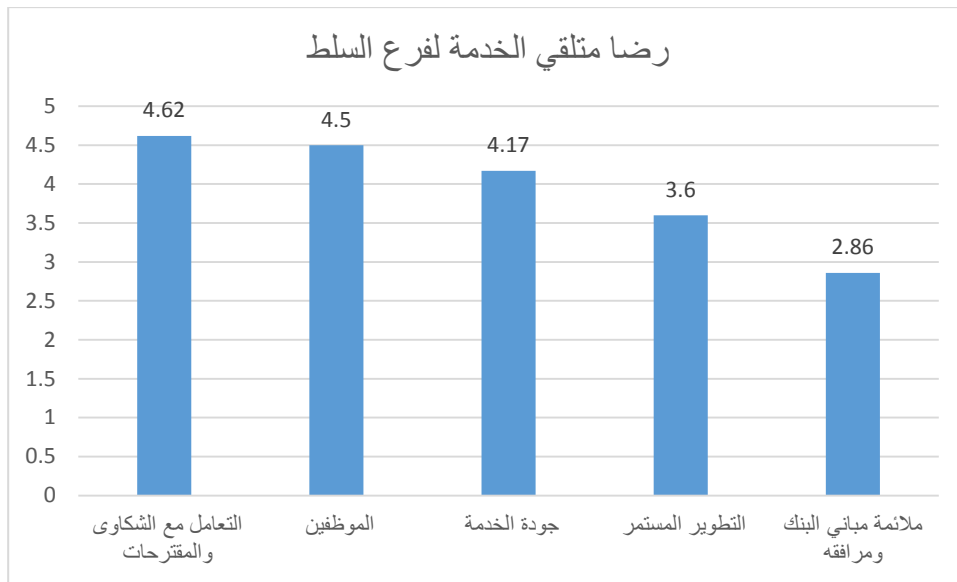


-11 فرع السلط

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع السلط مرتبه تنازليا

المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.62	1.24	مرتفع
2	2	الموظفين	4.5	0.24	مرتفع
3	1	جودة الخدمة	4.17	0.24	مرتفع
4	5	التطوير المستمر	3.6	0.25	متوسط
5	4	ملائمة مباني البنك ومراقفه	2.86	0.4	متوسط
		المتوسط العام	4.10	.23	مرتفع

يلاحظ من الجدول (13)، أن مستوى الرضا في فرع السلط قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع السلط وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة ر في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الخامسة.



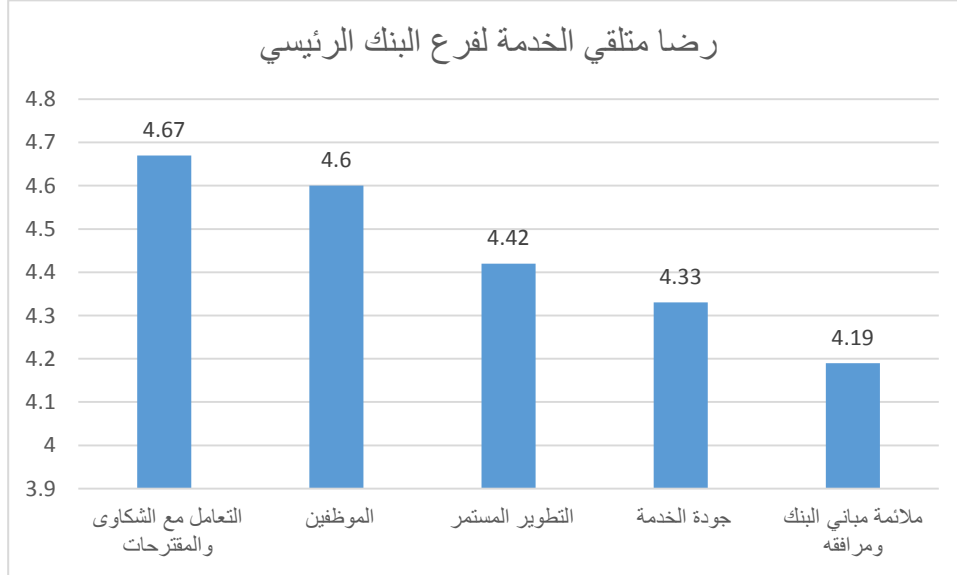
12- فرع البنك الرئيسي

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رضا متلقي الخدمة لفرع البنك الرئيسي مرتبه تنازليا

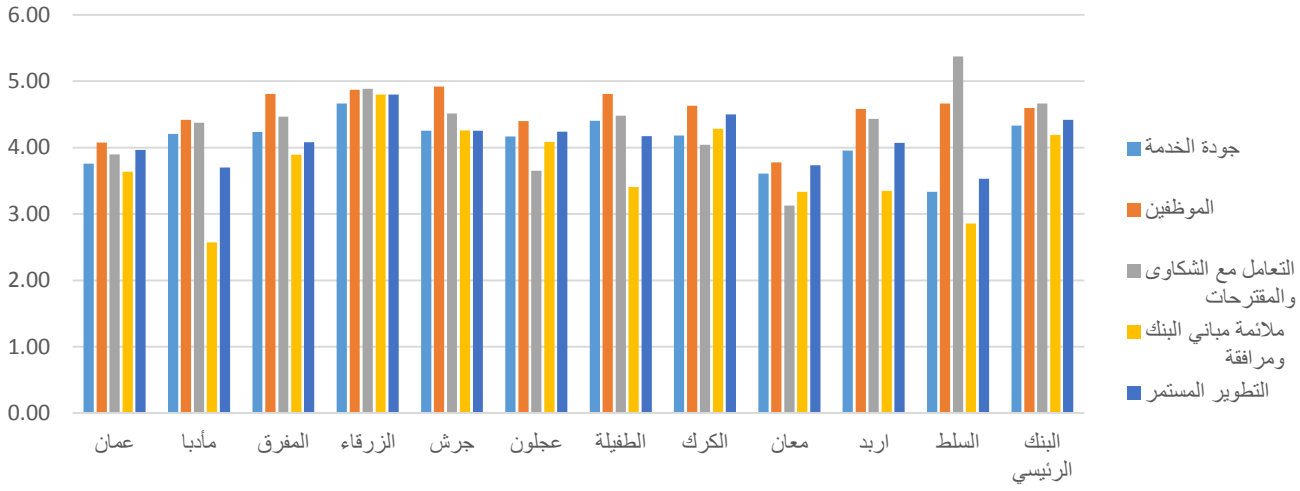
المرتبة	رقم المجال	مجالات الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	التعامل مع الشكاوى والمقترحات	4.67	0.47	مرتفع
2	2	الموظفين	4.6	0.35	مرتفع

مرتفع	0.51	4.42	التطوير المستمر	5	3
مرتفع	0.51	4.33	جودة الخدمة	1	4
مرتفع	0.82	4.19	ملائمة مباني البنك ومرافقه	4	5
مرتفع	.45	4.44	المتوسط العام		

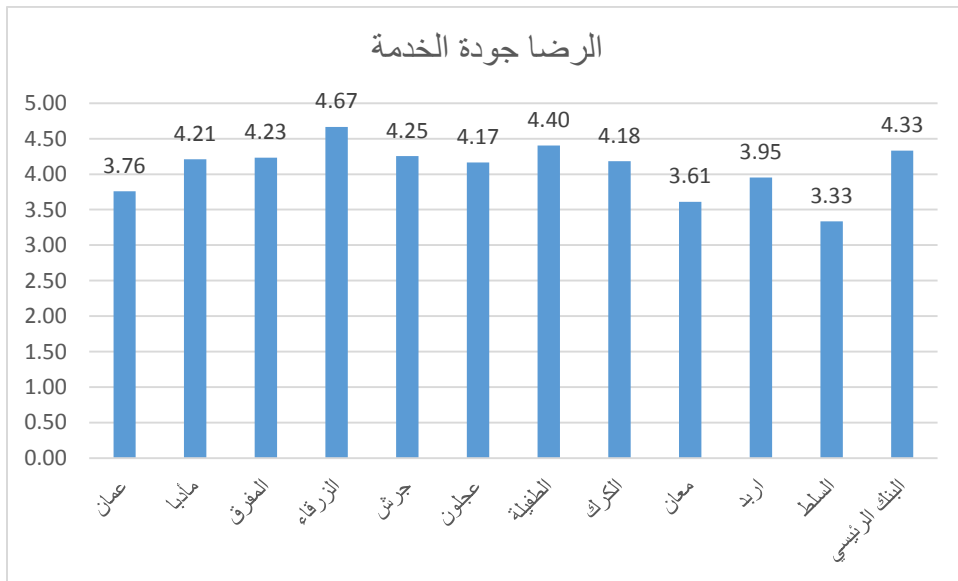
يلاحظ من الجدول (14)، أن مستوى الرضا في فرع البنك الرئيسي قد كان (مرتفع)، حيث جاءت أبعاد رضا متلقي الخدمة في فرع البنك الرئيسي وفقاً للترتيب التالي: بعد الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات في المرتبة الأولى، تلاه بعد الرضا عن الموظفين في المرتبة الثانية، تلاه بعد الرضا عن التطوير المستمر في المرتبة الثالثة، وتلاه بعد الرضا عن جودة الخدمة في المرتبة الرابعة، واخيراً، تلاه بعد الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه في المرتبة الخامسة.



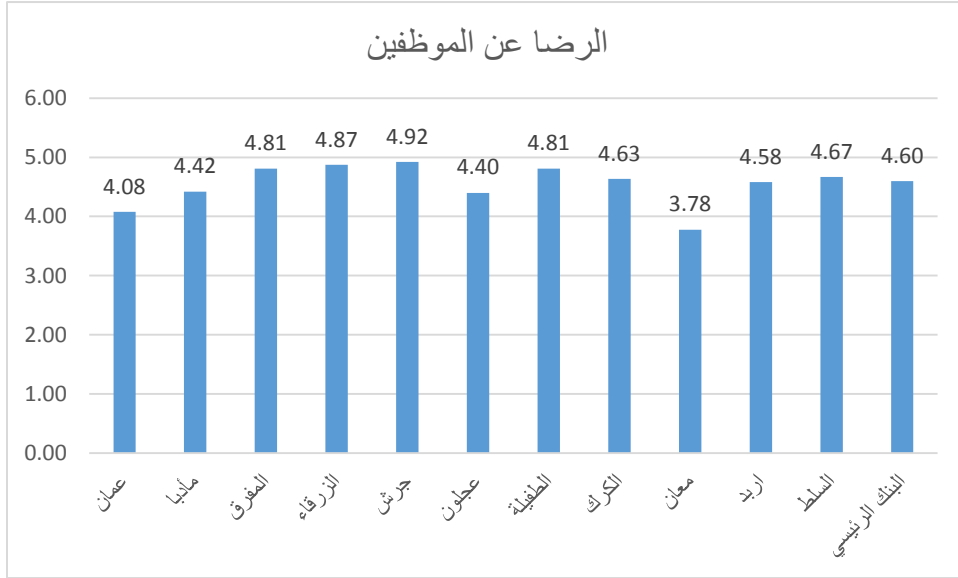
المستوى العام لرضا متلقي الخدمة تبعاً لمنطقة الفرع



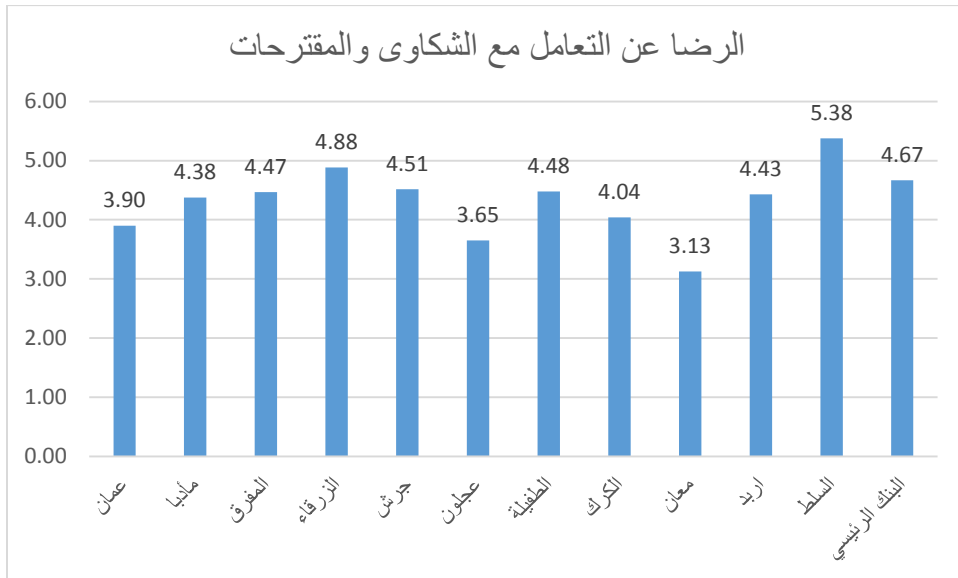
البعد الأول: الرضا عن جودة الخدمة



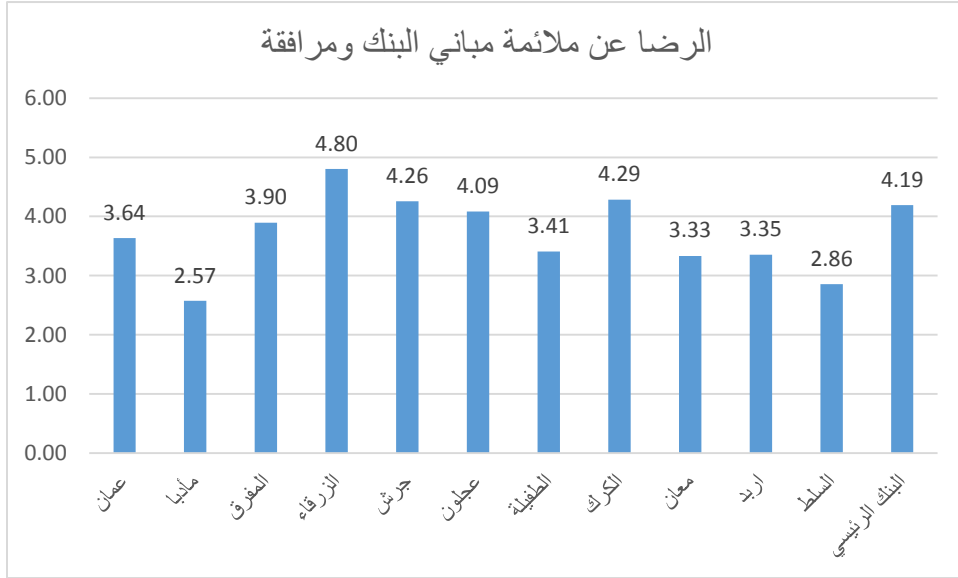
البعد الثاني: الرضا عن الموظفين



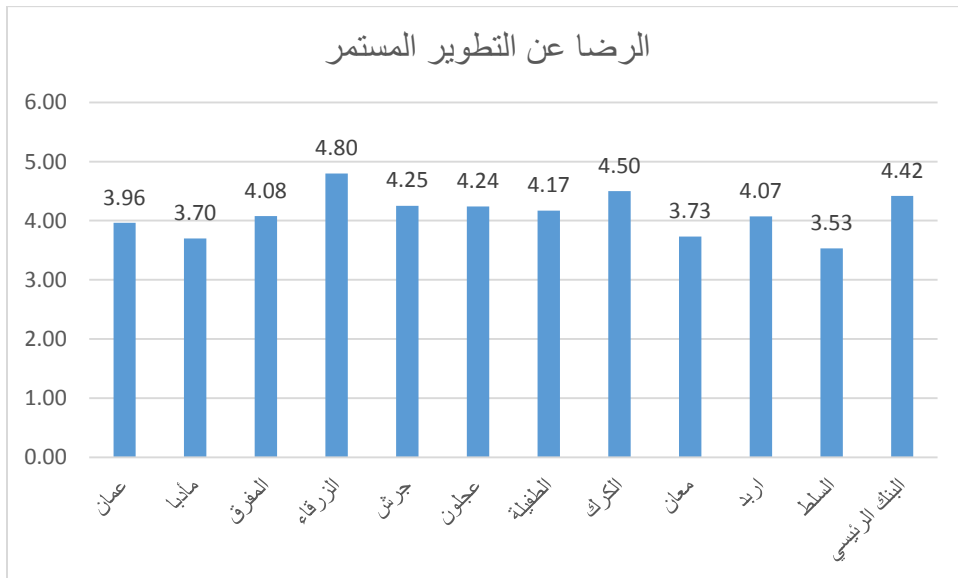
البعد الثالث: الرضا عن التعامل مع الشكاوى والمقترحات



البعد الرابع: الرضا عن ملائمة مباني البنك ومرافقه



البعد الخامس: الرضا عن التطوير المستمر



معاملات الارتباط بين مجالات استبيان رضا متلقي الخدمة على المستوى العام للرضا

جدول (15) معاملات ارتباط بيرسون بين مجالات استبيان رضا متلقي الخدمة على المستوى العام

التطوير المستمر	ملائمة مبانى البنك ومراقفه	التعامل مع الشكوى والمقترحات	الموظفين	جودة الخدمة	
.438** .000	.416** .000	.296** .002	.436** .000	1	معامل ارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية
.387** .000	.404** .000	.284** .002	1	.436** .000	الموظفين الدلالة الاحصائية
.355** .000	.313** .001	1	.284** .002	.296** .002	التعامل مع الشكوى والمقترحات الدلالة الاحصائية
.544** .000	1	.313** .001	.404** .000	.416** .000	ملائمة مبانى البنك ومراقفه الدلالة الاحصائية
1	.544** .000	.355** .000	.387** .000	.438** .000	معامل ارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية

**دال عند مستوى دلالة 0.01 .

يظهر من الجدول السابق وجود علاقات ارتباطية متوسطة وإيجابية بين مجالات الرضا لمتلقي

الخدمة بشكل عام وتعتبر هذه العلاقات ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05.