

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy

EXAMINING THE FACTORS AFFECTING JORDANIAN TRAINING SATISFACTION: THE MEDIATING ROLE OF MIND WANDERING PHENOMENA

QAIS ABDELAZIZ ALBTOOSH

2022

Main Supervisor : **Abdul Hafaz Ngah, Ph.D.**
Co-Supervisor : **Professor Yusliza Mohd Yusoff, Ph.D.**
Faculty : **Faculty of Business, Economics and Social Development**

Investment in human resources is a crucial element for the organization's success. Globally, huge investments are made for training programs every year. However, employees are not always satisfied with the training they receive, and this often affects their work performance. By adopting Expectation Confirmation theory into its framework, this study investigated the factors that influence training satisfaction in Jordan. The study contributes by examining the influence of work-life conflict, and trainer's efficacy on training satisfaction. Moreover, the study contributes by testing mind wandering phenomenon as a mediator between work-life conflict and training satisfaction; it also identifies the critical roles of training and development in improving the organizations' performances. Furthermore, it combines a wide gamut of knowledge in the management of training in Jordan, related to the training context, the quality of training products, and the training impact. The research adopted a quantitative approach, and through the purposive sampling method, data were gathered from Jordanian public sector. Questionnaires were distributed online to the employees who attended training programs within the targeted organizations, and 354 completed questionnaires were retrieved. Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Squares (PLS) version 3.3.3 was employed in testing the relationship between constructs. The findings unexpectedly show that expectation has no impact on training satisfaction, but it has a

negative association with disconfirmation of beliefs. Perceived performance positively affects disconfirmation of beliefs, but, interestingly, negatively affects training satisfaction. Disconfirmation of beliefs has a positive relationship with training satisfaction. Meanwhile, trainer efficacy has a positive effect on training satisfaction, whereas work-life conflict has a negative impact on mind wandering. Mind wandering phenomenon has a negative impact on training satisfaction; it also acts as a mediator between work-life conflict and training satisfaction. The studied factors appear to affect the overall training satisfaction, while mind wandering phenomenon is a critical factor that should be addressed by HR practitioners. These findings somehow help organizations to make the training programs more valuable and add value to the trainees. This study pioneers the empirical investigation of the determinants of training satisfaction in the Jordanian public sector at both academic and practical levels. Equally, this study brings to attention some of the theoretical implications by testing the relationship between different variables to highlight the importance of its existence together in predicting training satisfaction. For the practice perspectives, it presents the elements and factors, such as training criteria that can significantly improve training satisfaction, which can become valuable guidelines to scholars and practitioners. The study also proposed several directions for future research; future researchers can replicate this study using different countries, sampling frames and techniques in collecting data. Also, qualitative approach may be used.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah

**KAJIAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
LATIHAN KAKITANGAN DI JORDAN: PERANAN FENOMENA FIKIRAN
MELAYANG SEBAGAI PENGANTARA**

QAIS ABDELAZIZ SALEM ALBTOOSH

2022

Penyelia Utama : **Abdul Hafaz Ngah, Ph.D.**
Penyelia Bersama : **Profesor Yusliza Mohd Yusoff, Ph.D.**
Fakulti : **Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan
Pembangunan Sosial**

Pelaburan dalam sumber manusia adalah elemen penting bagi kejayaan organisasi. Di peringkat global, pelaburan besar dibuat untuk program latihan setiap tahun. Namun, pekerja tidak selalu berpuas hati dengan latihan yang diterima, dan perkara ini sering memberi kesan terhadap prestasi mereka. Menggunakan teori pengesahan jangkaan dalam rangka kerja, kajian ini memeriksa faktor yang mempengaruhi kepuasan latihan di Jordan. Kajian ini menyumbang dengan mengkaji pengaruh konflik kerja-kehidupan, dan keberkesanan jurulatih terhadap kepuasan latihan. Juga, kajian ini menyumbang dengan menguji fenomena fikiran melayang sebagai pengantara di antara konflik kerja-kehidupan dan kepuasan latihan; ia juga mengenalpasti peranan penting latihan dan perkembangan dalam meningkatkan prestasi organisasi. Selanjutnya, kajian ini menggabungkan pelbagai pengetahuan dalam pengurusan latihan di Jordan, yang berkaitan dengan konteks latihan, kualiti produk latihan, dan impak latihan. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan melalui kaedah pensampelan bertujuan, data telah dikumpul daripada sektor awam di Jordan. Borang soal selidik telah diedarkan secara atas talian kepada pekerja yang telah menghadiri program latihan dalam organisasi yang disasarkan, dan sebanyak 353 borang soal selidik telah diambil. Pemodelan Persamaan Struktur (SEM) dengan *Partial Least Squares (PLS)* versi 3.3.3 telah digunakan dalam menguji hubungan di antara konstruk. Dapatan kajian, tanpa

diduga, menunjukkan bahawa jangkaan tidak memberi impak kepada kepuasan latihan, tetapi ia mempunyai kaitan negatif dengan penolakan kepercayaan. Prestasi yang dirasakan memberi kesan positif kepada penolakan kepercayaan, tetapi, yang menariknya, ia memberi kesan negatif kepada kepuasan latihan. Sementara itu, keberkesanan jurulatih memberi kesan positif kepada kepuasan latihan, manakala konflik kerja-kehidupan memberi impak negatif kepada fikiran melayang. Fenomena fikiran melayang memberi impak negatif kepada kepuasan latihan; ia juga bertindak sebagai pengantara di antara konflik kerja-kehidupan dan kepuasan latihan. Faktor yang dikaji dilihat memberi kesan kepada kepuasan latihan secara keseluruhannya, manakala fenomena fikiran melayang menjadi faktor penting yang perlu ditangani oleh para pengamal HR. Dapatan-dapatan ini bagaimanapun membantu organisasi dalam meningkatkan nilai program latihan dan menambah nilai kepada para pelatih. Kajian ini meneraju kajian empirikal berkenaan penentu kepuasan latihan di sektor awam Jordan di peringkat akademik dan praktikal. Juga, kajian ini mengetengahkan beberapa implikasi teori dengan menguji hubungan di antara pembolehubah berbeza bagi menyerlahkan nilai kewujudannya dalam bersama-sama meramal kepuasan latihan. Dari perspektif amalan, kajian ini mengemukakan elemen dan faktor seperti kriteria latihan yang boleh meningkatkan kepuasan latihan dengan ketara, yang mana ini boleh menjadi panduan berguna kepada para ilmuan dan pengamal. Kajian ini juga mencadangkan beberapa hala tuju untuk kajian akan datang; pengkaji akan datang boleh meniru kajian ini dengan menggunakan negara, kerangka pensampelan, dan teknik pengumpulan data yang berbeza. Juga, pendekatan kualitatif boleh digunakan.