

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، دوره 12، شماره 40 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

ماهنوش مهدی - دانش آموخته کارشناسی ارشد آموزش بزرگسالان، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

مرضیه دهقانی - دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

محمد جوادی پور - دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

امید عشاقی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

هدف: هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل سروکوال است. روش پژوهش: پژوهش حاضر از نظر هدف و ماهیت، کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها، با استفاده از رویکرد کمی و بر اساس روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران در سال ۱۳۹۷ به تعداد ۸۱۰ نفر می باشد. روش نمونه گیری از نوع نمونه گیری تصادفی ساده و حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۶۰ نفر برآورد گردیده است. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال می باشد. برای به دست آوردن روایی پرسشنامه مذکور، از روایی صوری استفاده شده است و پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفته است که مقدار ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۴) محاسبه شده است که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها در بخش آمار توصیفی از شاخص های (فراوانی، میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی)؛ و در بخش آمار استنباطی نیز از (آزمون های پارامتری تی تک نمونه ای و تی وابسته) استفاده شده است. یافته ها: یافته های حاصل از پژوهش نشان داد وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بالاتر از میانگین می باشد. همچنین بین ادراک و انتظارات کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از کیفیت خدمات واحد آموزش تفاوت معناداری وجود دارد و ادراک کارکنان از وضعیت موجود در سطح پایین تری از وضعیت مطلوب (وضعیت مورد انتظار) قرار دارد. نتیجه گیری: بر اساس یافته های حاصل از پژوهش می توان این گونه نتیجه گیری کرد که مولفه هایی که از نظر کارکنان دارای فاصله با وضعیت مطلوب هستند (فیزیکی، اطمینان، پاسخگویی و همدلی) بیشتر مورد توجه قرار گیرد و بعد تضمین که از نظر کارکنان در سطح مطلوبی قرار دارد، هر چه بیشتر تقویت گردد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1633371>



