

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات آموزشی بر وفاداری دانشجویان با میانجی گری رضایتمندی

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، دوره 13، شماره 2 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

جعفر حسن رضائی - دانش آموخته دکتری مدیریت آموزش عالی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

خلاصه مقاله:

هدف: وفاداری دانشجو، یکی از مولفه های مهم در آموزش عالی است که باتوجه به کاهش جمعیت دانشجو در ایران، اهمیت این مولفه در حال افزایش است. از طرفی رضایتمندی دانشجویان می تواند منجر به وفاداری به عنوان یک مزیت رقابتی گردد. کیفیت خدمات آموزشی نیز به عنوان یک چالش مهم و تاثیرگذار در حوزه وفاداری مورد توجه است. لذا این پژوهش به منظور بررسی تاثیر کیفیت خدمات آموزشی بر وفاداری دانشجویان با میانجیگری رضایتمندی انجام گرفت. این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی بود. مواد و روش ها: جامعه آماری پژوهش متشکل از ۲۹۹۶ دانشجوی دوره کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره) بود. نمونه گیری به روش تصادفی طبقه ای نسبی انجام گرفت. برای گردآوری داده ها پرسشنامه های کیفیت خدمات آموزشی، رضایتمندی و وفاداری دانشجو به کار رفت و برای پایایی ابزار به ترتیب ضرایب آلفای ۰/۹۱، ۰/۸۷، و ۰/۸۱ به دست آمد که نشان دهنده پایایی مطلوب ابزار می باشد. برای بررسی روایی پرسشنامه ها از تحلیل عاملی تاییدی بهره گرفته شد و روایی همه پرسشنامه ها مورد تایید قرار گرفت. در پایان تعداد ۳۴۲ پرسشنامه با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بحث و نتیجه گیری: تاثیر کیفیت خدمات آموزشی بر رضایتمندی مثبت و معنادار بود. همین طور تاثیر رضایتمندی بر وفاداری مثبت و معنادار بود. این پژوهش نشان داد که تاثیر مستقیم کیفیت خدمات آموزشی بر وفاداری دانشجویان منفی بوده و معنادار نمی باشد. اما به طور غیرمستقیم و از طریق رضایتمندی بر وفاداری تاثیرگذار است. این یافته بر اهمیت رضایتمندی به عنوان متغیری تاثیرگذار در حوزه وفاداری دانشجو و افزایش آن تاکید می کند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات آموزشی، رضایتمندی، وفاداری، آموزش عالی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1268900>

