

عنوان مقاله:

گویه های دانشجویی مرتبط با خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد بر اساس مدل سرواکال (SERVQUAL Model)

محل انتشار:

دوفصلنامه راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی، دوره 6، شماره 1 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

مجید خادم رضاییان - گروه پزشکی اجتماعی و بهداشت عمومی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

کیانا شکفته - کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

فاطمه زهرا کریمی - مرکز تحقیقات مراقبت مبتنی بر شواهد، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.. دیپارتمان مامایی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

معصومه ساقی - کمیته تحقیقات دانشجویی، گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

مهرداد صحرانورد - کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده داروسازی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

سهیل آرخ - کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

خلاصه مقاله:

مقدمه و هدف: امروزه کیفیت را بر پایه خواسته دریافت کننده خدمت تعریف میکنند. دانشجویان از صاحبان عمده فرآیند آموزش عالی هستند. این پژوهش به بررسی گویه های مرتبط در کیفیت خدمات آموزشی از منظر دانشجویان میپردازد. روشها: این مطالعه مقطعی در سال تحصیلی 1394-1395 در شش دانشکده تابعه دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شد. 507 نفر از دانشجویان مقاطع دکترای عمومی و کارشناسی با روش نمونه گیری تصادفی-چندمرحله ای وارد مطالعه شدند. پرسشنامه استاندارد سرواکال (SERVQUAL) که دارای 27 جفت گویه برای بررسی کیفیت خدمات آموزش است، تکمیل شد. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 24 انجام شد. یافته ها: 60 درصد شرکت کنندگان خانم (303 نفر) و 60 درصد نیز در دوره آموزش تیوری پایه اولیه بودند. در تمامی گویه ها در تمامی دانشکده ها شکاف منفی وجود داشت. در تمامی دانشکده ها ظاهر آراسته و حرفهای اساتید و کارکنان دارای کمترین شکاف بود (از -0/6 تا -0/1). بیشترین شکاف در دانشکده های پزشکی (-0/1±1/7) و بهداشت (-0/2±1/8) مربوطه به گویه آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارایه آموزشهای لازم نظری و عملی مناسب، در دانشکده دندانپزشکی (-0/2±0/1) انعطاف پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص و در دانشکده های داروسازی (-0/1±1/5) و پرستاری (-0/1±1/2) فضا و امکانات فیزیکی، در دانشکده پیراپزشکی (-0/1±1/5) امکان اعمال نظر دانشجو جهت ارایه نظر در برنامه های آموزشی و مناسب بودن زمان برگزاری کلاسها بود. نتیجه گیری: گویه های دارای بیشترین شکاف در دانشکده های مختلف متفاوت است. تمرکز در گویه هایی که دارای شکاف منفی بیشتری در کیفیت خدمات هستند، اکیدا توصیه میشود.

کلمات کلیدی:

آموزش، پزشکی، دانشجوی.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/991247>



