

مقایسه انتظارات و ادراکات دانشجویان داروسازی در مورد کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد بر مبنای مدل سروکوال

امیدرضا نخعی، سید مسعود حسینی*، ویدا وکیلی، احسان موسی فرخانی

چکیده

مقدمه: در نظام‌های آموزش عالی دانشجویان به عنوان مشتریان اصلی خدمات آموزشی می‌توانند به عنوان منبعی برای ارزیابی کیفیت آموزش ارائه شده به آنان مورد رجوع قرار گیرند. این پژوهش با هدف بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان داروسازی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۴ بر مبنای مدل سروکوال انجام شد.

روش‌ها: در این مطالعه توصیفی مقطعی، شرکت‌کنندگان در پژوهش ۱۹۷ نفر از دانشجویان رشته داروسازی دانشگاه علوم پزشکی مشهد بودند که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه تعدیل و بومی شده سروکوال بود که روایی و پایایی آن در پژوهش‌های مشابه و نیز در این مطالعه بررسی و تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های توصیفی و آزمون تی زوجی، تی مستقل استفاده گردید.

نتایج: شکاف بین انتظار و ادراک دانشجویان در تمام ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات آموزشی یعنی بُعد ملموس (۱/۱۴-) و بُعد همدلی (۱/۰۴-)، بُعد تضمین (۰/۸۰-)، بُعد پاسخ‌گویی (۰/۷۶-) و بُعد اطمینان (۰/۶۷-) مشاهده شد ($p=0/001$).

نتیجه‌گیری: تعیین شکاف کیفیت خدمات می‌تواند مبنای مناسبی برای برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی و تصمیم‌گیری در مورد تخصیص منابع انسانی و مادی لازم برای ارتقاء آموزش باشد. با توجه به این که بیش‌تر مؤلفه‌های ابعاد کیفیت آموزش در ارتباط مستقیم با اساتید و تأثیر فعالیت‌های آموزشی آنان است، لذا پیشنهاد می‌شود برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های مشاوره و مهارت‌های ارتباطی به عنوان یک اولویت مورد توجه قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت، خدمات آموزشی، سروکوال، دانشجویان داروسازی

مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / ۱۳۹۶؛ ۱۷(۵۴): ۵۰۴ تا ۵۱۵

مقدمه

نظام آموزش عالی به عنوان یک نظام پویا، هوشمند و

هدف‌مند که با چالش‌های نوین روبرو است، دارای دو بعد کمی و کیفی است. توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون، متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به توسعه کیفیت، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهد داشت (۱).

کیفیت آموزشی از جمله دغدغه‌هایی است که همیشه نظام‌های دانشگاهی برای دستیابی به آن تلاش می‌کنند بنابراین آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگنای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت

* نویسنده مسؤو: سید مسعود حسینی (مربی)، گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران و دانشجوی دکتری پرستاری، گروه پرستاری داخلی-جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران hoseinim@mums.ac.ir
امیدرضا نخعی، دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران. (nakhaeyor1@mums.ac.ir)؛ دکتر ویدا وکیلی (استادیار)، گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران. (vakiliV@mums.ac.ir)؛ احسان موسی فرخانی، دانشجوی دکتری اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران. (farkhanyE1@mums.ac.ir)
تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۹/۲۱، تاریخ اصلاحیه: ۹۵/۱۲/۱۴، تاریخ پذیرش: ۹۶/۴/۱۷

بپردازد(۲).

یکی از روش‌هایی که در ارزشیابی کیفیت آموزش عالی و دانشگاه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال (SERVQUAL) است که توسط پاراسورامان ابداع شده است(۳). مدل سروکوال (Service Quality Model) یکی از مدل‌هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد. این مدل همچنین به مدل تحلیل شکاف (Gap Analysis Model) معروف است. این مدل کیفیت خدمات ارائه شده را از ۵ بعد ملموسات، اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد(۴).

دانشجویان در طی تحصیل، خدمات آموزشی متنوعی را دریافت می‌کنند بنابراین دیدگاه آنان از خدمات آموزشی ارائه شده می‌تواند به عنوان یکی از ابعاد کیفیت دانشگاه در نظر گرفته شود(۵) از آنجایی که یکی از مشخصه‌های کیفیت در دانشگاه، برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایند خدمات آموزشی است، با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، می‌توان کیفیت این فرایند را تعیین نمود. کم بودن شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات آموزشی ارائه شده است.

سروکوال، ابزار معتبری برای ارزشیابی کیفیت خدمات است و در قیاس با سایر روش‌های ارزشیابی کیفیت، مزایایی دارد که امکان تطبیق ابعاد آن با انواع مختلف محیط‌های خدماتی، پایایی و اعتبار بالای آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، اهمیت نسبی ابعاد پنجگانه آن در درک کیفیت خدمات و توانایی تحلیل بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی، روان شناختی و سایر زمینه‌ها از جمله این مزایا است(۶و۷). نتایج مطالعه رابی (Ruby) بر روی دانشجویان که در دوره‌های آموزشی عمومی ده مؤسسه آموزشی شرکت می‌کردند، نشان داد که جز بعد فیزیکی که دارای شکاف مثبت است، در سایر ابعاد خدمات شکاف منفی کیفیت وجود دارد(۸).

در مطالعه‌ای که با هدف بررسی ادراکات و انتظارات دانشجویان کارشناسی ارشد بین‌المللی شاغل به تحصیل

در دانشگاه‌های مالزی در ابعاد اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین، همدلی و ملموس توسط هان-تات (Hon-Tat)، راسلی (Rasli) و شکارچی زاده صورت پذیرفته، نشان‌دهنده شکاف منفی قابل توجهی بین ادراک و انتظار دانشجویان است(۹).

ایلیاس (Ilias) در مطالعه‌ای بر روی دانشجویان مقطع کارشناسی دو مؤسسه خصوصی آموزش عالی، به بررسی تأثیر عوامل دموگرافیک بر کیفیت خدمات پرداخته و ذکر می‌کند که عوامل دموگرافیک (سن، جنس، قومیت و ترم تحصیلی) هیچ تأثیری بر میزان رضایت دانشجویان از خدمات دریافت شده ندارد و ذکر می‌کند با توجه به وجود فضای رقابتی در مؤسسات خصوصی به جهت جذب دانشجویان، پرداختن به موضوع کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان مقوله مهمی است(۱۰).

نجفی در مطالعه‌ای با عنوان ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال بر روی دانشجویان دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی تهران، به شکاف منفی در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی پی برده است و بیش‌ترین شکاف را در بعد پاسخ‌گویی و پس از آن به ترتیب در ابعاد تضمین، همدلی، ملموسات و کم‌ترین شکاف را در بعد اطمینان با اعلام نموده است(۱۱).

در مطالعه‌ای که با عنوان سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال توسط یاسبلاغی صورت گرفت بیش‌ترین میانگین شکاف در بعد ملموسات و کم‌ترین شکاف مربوط به بعد اطمینان بوده است. همچنین نتایج پژوهش نامبرده نشان داده که بین ادراک دانشجویان چهار دانشکده از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده تفاوت معناداری وجود ندارد لیکن بین انتظارات آنان تفاوت معناداری وجود دارد(۱۲).

در کشور ما تاکنون مدل سروکوال در چند پژوهش مشابه استفاده شده است و یافته‌ها حاکی از وجود شکاف در کیفیت آموزش بوده است(۱۳ تا ۱۷) ولی نکته مهم این است که این پژوهش‌ها بر روی دانشجویان علوم پزشکی به جز رشته داروسازی بوده است. از سویی به

نظر می‌رسد در سالیان اخیر تمرکز اصلی بعضی دانشگاه‌ها بر حوزه پژوهش بوده است و این امر ممکن است منجر به افت کیفیت آموزش و تربیت نیروی انسانی کارآمد بشود.

با توجه به نقش دانشگاه‌های علوم پزشکی در تربیت نیروی انسانی و ضرورت اطمینان از کیفیت فرایندهای آموزشی در آنها، لذا این مطالعه با هدف تعیین کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان رشته داروسازی دانشگاه علوم پزشکی مشهد مبتنی بر مدل سروکوال در سال ۱۳۹۴ انجام شد.

روش‌ها

در این مطالعه‌ی توصیفی مقطعی، جامعه مورد بررسی کلیه دانشجویان رشته داروسازی شاغل به تحصیل (۵۲۴ نفر) در دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۴ بودند که ۱۹۷ نفر از آنان به روش طبقه‌ای تصادفی بر مبنای جنسیت و سطح تحصیلی آنان (علوم پایه و اختصاصی) انتخاب و به شرط دارا بودن معیارهای پژوهش وارد مطالعه شدند. معیار ورود شامل دانشجویانی بود که حداقل ترم اول را به پایان رسانده بودند و دانشجویانی که تمایل به شرکت در پژوهش داشتند. معیار خروج شامل دانشجویان غیر ایرانی، دانشجویان مهمان و انتقالی بود.

در این مطالعه از دو پرسشنامه مشخصات دموگرافیک و نیز پرسشنامه استاندارد سروکوال استفاده شد. برای سنجش ادراک و انتظار دانشجویان در مورد کیفیت خدمات آموزشی از پرسشنامه تعدیل و بومی شده که بر اساس مدل سروکوال تهیه شده بود، استفاده شد (۱۰). این ابزار مشتمل بر ۲۷ جفت سؤال متناظر است که بر اساس مقیاس درجه‌بندی طراحی شده و دارای پنج بعد کیفیت خدمت است. این ابعاد شامل بعد تضمین خدمت (دانش و تواضع پرسنل و اعضای هیأت‌علمی و شایستگی و توانایی آنها برای القای حس اعتماد و اطمینان به دانشجویان (۵ سؤال)، بعد پاسخ‌گویی (تمایل دانشگاه به همکاری و کمک به دانشجویان و ارائه سریع خدمات (۵ سؤال)، بعد همدلی کارکنان (توانایی اعضای هیأت‌علمی و

پرسنل دانشگاه در برخورد ویژه با هر یک از دانشجویان با توجه به روحیات آنها (۶ سؤال)، بعد اطمینان خدمت (توانایی دانشگاه در ارائه خدمت به شکل مطمئن و دقیق (۷ سؤال) و بعد ملموس خدمت (ظاهر و فضای فیزیکی دانشگاه، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی (۴ سؤال) است.

روایی و پایایی این پرسشنامه قبلاً در چند مطالعه مشابه مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شده بود (۱۳ تا ۱۵). بعلاوه در این پژوهش برای اطمینان بیشتر از پایایی، تعداد ۲۰ پرسشنامه در اختیار دانشجویان قرار گرفت که ضریب آلفای کرونباخ سؤالات در ابعاد تضمین ۰/۸۰، پاسخ‌گویی ۰/۸۵، همدلی ۰/۷۷، اطمینان ۰/۷۸ و ملموس ۰/۸۵ و ضریب آلفای کرونباخ کل سؤالات پرسشنامه ۰/۹۴ به دست آمد.

شیوه گردآوری اطلاعات در این پژوهش به صورت میدانی بود. به این ترتیب که پژوهشگر پس از تأیید کمیته اخلاق پژوهش و کسب مجوزهای لازم، نسبت به توزیع پرسشنامه‌ها در بین دانشجویانی که تمایل به همکاری داشتند اقدام و دانشجویان نسبت به تکمیل و تحویل پرسشنامه در همان موقع اقدام نمودند.

جهت جمع‌آوری داده‌ها از دانشجویان درخواست شد ابتدا دیدگاه خود را در مورد وضعیت فعلی خدمات آموزشی با انتخاب یکی از ۵ گزینه کاملاً خوب، خوب، متوسط، بد و خیلی بد در پرسشنامه ادراکات ثبت و سپس انتظارات خود را در مورد وضعیت مطلوب با انتخاب یکی از گزینه‌های کاملاً مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم اهمیت و خیلی کم اهمیت برای هر عبارت در پرسشنامه انتظارات مشخص نمایند. نمره هر سؤال بین ۱ تا ۵ متغیر بود. در هر بعد خدمت، نمره سؤالات با هم جمع و مجموع آنها بر تعداد سؤالات آن بعد خدمتی تقسیم می‌شود که به این ترتیب نمره ادراک و انتظار در هر کدام از ابعاد خدمت نیز بین ۱ تا ۵ متغیر است. برای محاسبه نمره کیفیت کلی خدمات آموزشی نیز نمره اختصاص یافته به همه سؤالات، با هم جمع و مجموع آنها بر ۲۷ (تعداد کل سؤالات پرسشنامه) تقسیم می‌گردد که در این حالت نیز نمره کیفیت کلی بین ۱ تا ۵ متغیر است. شکاف کیفیت

تجزیه و تحلیل قرار گرفت (پاسخ‌دهی ۱۰۰٪ دانشجویان). از این میان ۳۳/۵ درصد (۶۶ نفر) دانشجویان شرکت‌کننده در مطالعه را مرد و ۶۶/۵ درصد (۱۳۱ نفر) را زن تشکیل داد. ۷۵/۱ درصد (۱۴۸ نفر) مجرد و ۲۴/۹ درصد (۴۹ نفر) متأهل، ۴۳/۱ درصد (۸۵ نفر) فراگیران در مقطع علوم پایه و ۵۶/۹ درصد (۱۱۲ نفر) دانشجویان شرکت‌کننده در مطالعه در مقطع اختصاصی مشغول به تحصیل بودند. ۱۶/۸ درصد (۳۳ نفر) شرکت‌کنندگان در مطالعه از طریق پردیس بین‌الملل و ۸۳/۲ درصد (۱۶۴ نفر) فراگیران از طریق کنکور پذیرش شده بودند.

جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون Kolmogorov-Smirnov استفاده شد که نتایج نشان داد تمامی ابعاد پنج‌گانه از توزیع نرمال برخوردار بودند. لذا از آزمون‌های پارامتریک T زوجی، T مستقل و آنووا در تحلیل داده‌ها استفاده شد. یافته‌های به دست آمده در مورد مقایسه میانگین نمره ادراکات با انتظارات دانشجویان در جدول یک ارائه شده است.

خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار خدمات به دست می‌آید. نمره مثبت کیفیت حاکی از آن است که خدمات آموزشی ارائه شده فراتر از حد انتظارات دانشجویان بوده است و نمره منفی، به معنی شکاف منفی و وجود فاصله بین کیفیت وضع موجود با وضع مطلوب است و نمره صفر نیز به مفهوم نبود شکاف است.

برای توصیف اطلاعات از آزمون‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار، برای بررسی تفاوت میانگین بین ادراکات و انتظارات از آزمون تی زوجی و برای بررسی ارتباط بین شکاف آموزشی با متغیرهای مستقل دو سطحی از آزمون تی مستقل در سطح معناداری ۰/۰۵ استفاده گردید. تحلیل داده‌ها با کمک نرم‌افزار SPSS-16 انجام شد.

نتایج

کلیه پرسشنامه‌های توزیع شده (۱۹۷ پرسشنامه) مورد و

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار نمره ادراکات و انتظارات دانشجویان تحت مطالعه در ابعاد پنجگانه

ابعاد	متغیرها	میانگین و انحراف معیار	شکاف کیفیت	T	p
تضمین	ادراکات	۳/۶۴±۰/۶۳	-۰/۸۰	-۱۶/۲۶	۰/۰۰۱
	انتظارات	۴/۴۵±۰/۴۶			
پاسخ‌گویی	ادراکات	۳/۴۳±۰/۷۴	-۰/۷۶	-۱۲/۵۱	۰/۰۰۱
	انتظارات	۴/۱۹±۰/۵۸			
همدلی	ادراکات	۳/۳۶±۰/۶۹	-۱/۰۴	-۱۷/۱	۰/۰۰۱
	انتظارات	۴/۳۹±۰/۵۳			
اطمینان	ادراکات	۳/۷۰±۰/۵۹	-۰/۶۷	-۱۳/۱۹	۰/۰۰۱
	انتظارات	۴/۳۸±۰/۵۱			
ملموس	ادراکات	۳/۱۴±۰/۸۵	-۱/۱۴	-۱۳/۲۳	۰/۰۰۱
	انتظارات	۴/۲۹±۰/۸۷			
کل	ادراکات	۳/۴۸±۰/۵۶	-۰/۸۶	-۱۹/۰۷	۰/۰۰۱
	انتظارات	۴/۳۵±۰/۴۳			

(اینترنت، کتابخانه، اورهد) " (۱/۶۱-) بوده. آزمون T زوجی نشان داد که بین میانگین نمره ادراکات و انتظارات دانشجویان در کلیه ابعاد مورد مطالعه اختلاف معناداری وجود دارد.

جدول دو مقایسه ادراکات با انتظارات دانشجویان مورد بررسی با توجه به سطح تحصیلی آنان (علوم پایه و اختصاصی) را نشان می‌دهد. آزمون T مستقل نشان داد بین میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی، اطمینان و ملموس با توجه به سطح تحصیلی دانشجویان (علوم پایه و اختصاصی) مورد بررسی اختلاف معناداری وجود ندارد.

با توجه به نتایج به دست آمده با آزمون تی زوجی بیش‌ترین شکاف کیفیت در بعد تضمین مربوط به حیطه "آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده با ارائه آموزش‌های نظری و عملی مناسب" (۱/۵۰-)، بیش‌ترین شکاف‌ها در بعد پاسخ‌گویی مربوط به حیطه "اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی" (۱/۲۵-)، در بعد همدلی مربوط به حیطه "وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده" (۱/۵۸-)، در بعد اطمینان مربوط به حیطه "ارائه مطالب به شیوه‌هایی که برای دانشجو قابل درک باشد" (۱/۰۵-) و در نهایت در بعد ملموس مربوط به حیطه "کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی

جدول ۲: مقایسه میانگین نمرات ادراکات و انتظارات دانشجویان تحت مطالعه در ابعاد پنجگانه بر حسب سطح تحصیلی

ابعاد	سطح تحصیلی	میانگین و انحراف معیار ادراکات	میانگین و انحراف معیار انتظارات	میانگین شکاف کیفیت	T	P
تضمین	علوم پایه	۳/۵۵±۰/۶۸	۴/۴۰±۰/۴۵	-۰/۸۵	-۰/۹۱	۰/۳۶
	اختصاصی	۳/۷۱±۰/۵۹	۴/۴۸±۰/۴۷	-۰/۷۷		
پاسخ‌گویی	علوم پایه	۳/۳۴±۰/۸۳	۴/۱۹±۰/۶۱	-۰/۸۵	-۱/۲۵	۰/۲۱
	اختصاصی	۳/۴۹±۰/۶۵	۴/۱۹±۰/۵۶	-۰/۷		
همدلی	علوم پایه	۳/۳۱±۰/۷۶	۴/۳۷±۰/۵۰	-۱/۰۶	-۰/۱۱	۰/۹۱
	اختصاصی	۳/۳۶±۰/۶۴	۴/۴۱±۰/۵۵	-۱/۰۵		
اطمینان	علوم پایه	۳/۶۹±۰/۶۵	۴/۴۱±۰/۴۶	-۰/۷۲	-۰/۷۱	۰/۴۷
	اختصاصی	۳/۷۱±۰/۵۴	۴/۳۶±۱/۵۵	-۰/۶۵		

ملموس	علوم پایه	۳/۲۰±۰/۸۶	۴/۲۸±۰/۷۰	-۱/۰۸	-۰/۶۱	۰/۵۴
	اختصاصی	۳/۱۰±۰/۸۵	۴/۲۹±۰/۹۷	-۱/۱۹		
میانگین کل	علوم پایه	۳/۴۵±۰/۶۳	۴/۳۴±۰/۴۱	-۰/۸۹	-۰/۵۶	۰/۵۷
	اختصاصی	۳/۵۱±۰/۵۱	۴/۳۵±۰/۴۵	-۰/۸۴		

کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی و اطمینان با توجه به جنسیت اختلاف معناداری وجود داشته و در بعد ملموس با توجه به جنسیت اختلاف معناداری وجود نداشت.

همچنین یافته‌های مربوط به میانگین و انحراف معیار نمره ادراکات و انتظارات دانشجویان تحت مطالعه در ابعاد پنجگانه بر حسب جنسیت در جدول سه ارائه شده است. آزمون T مستقل نشان داد که بین میانگین شکاف

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار نمره ادراکات و انتظارات دانشجویان تحت مطالعه در ابعاد پنجگانه بر حسب جنسیت

ابعاد	جنسیت	میانگین و انحراف معیار ادراکات	میانگین و انحراف معیار انتظارات	میانگین شکاف کیفیت	T	P
تضمین	مرد	۳/۷۷±۰/۵۹	۴/۳۸±۰/۵۴	-۰/۶۱	۲/۸۱	۰/۰۰۵
	زن	۳/۵۸±۰/۶۴	۴/۴۸±۰/۴۱	-۰/۹۰		
پاسخ‌گویی	مرد	۳/۶۵±۰/۶۸	۴/۱۴±۰/۶۸	-۰/۴۹	۳/۲۶	۰/۰۰۱
	زن	۳/۳۱±۰/۷۴	۴/۲۱±۰/۵۲	-۰/۹۰		
همدلی	مرد	۳/۴۹±۰/۷۲	۴/۳۷±۰/۵۳	-۰/۸۸	۱/۹۴	۰/۰۰۵
	زن	۳/۲۷±۰/۶۶	۴/۴۰±۰/۵۳	-۱/۱۳		
اطمینان	مرد	۳/۸۸±۰/۵۹	۴/۳۰±۰/۵۸	-۰/۴۲	۳/۶۸	۰/۰۰۱
	زن	۳/۶۱±۰/۵۶	۴/۴۲±۰/۴۸	-۰/۸۱		
ملموس	مرد	۳/۲۳±۰/۹۵	۴/۲۲±۰/۷۹	-۰/۹۹	۱/۲۹	۰/۱۹
	زن	۳/۰۹±۰/۸۰	۴/۳۳±۰/۹۰	-۱/۲۴		
کل	مرد	۳/۶۴±۰/۵۸	۴/۲۹±۰/۴۹	-۰/۶۵	۳/۴۲	۰/۰۰۱
	زن	۳/۴۰±۰/۵۴	۴/۳۸±۰/۴۰	-۰/۹۸		

یافته‌های مربوط به مقایسه میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنجگانه بر حسب نحوه پذیرش یافته‌های مربوط به مقایسه میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنجگانه بر حسب نحوه پذیرش جدول چهار ارائه شده است.

جدول ۴: مقایسه میانگین نمرات ادراکات و انتظارات دانشجویان تحت مطالعه در ابعاد پنجگانه بر حسب نحوه پذیرش

ابعاد	نحوه پذیرش	میانگین و انحراف معیار ادراکات	میانگین و انحراف معیار انتظارات	میانگین شکاف کیفیت	T	P-value
تضمین	کنکور	۳/۶۸±۰/۶۱	۴/۴۷±۰/۴۴	-۰/۷۹	۰/۷۸	۰/۴۳
	پردیس	۳/۴۳±۰/۷۰	۴/۳۲±۰/۵۳	-۰/۸۹		
پاسخ‌گویی	کنکور	۳/۴۷±۰/۷۰	۴/۱۹±۰/۵۷	-۰/۷۲	۱/۵۰	۰/۱۳
	پردیس	۳/۲۰±۰/۸۹	۴/۱۶±۰/۶۲	-۰/۹۶		
همدلی	کنکور	۳/۳۹±۰/۶۷	۴/۴۱±۰/۵۳	-۱/۰۲	۱/۰۴	۰/۲۹
	پردیس	۳/۰۸±۰/۷۳	۴/۲۷±۰/۵۴	-۱/۱۹		
اطمینان	کنکور	۳/۷۱±۰/۵۸	۴/۳۸±۰/۵۳	-۰/۶۷	۰/۴۹	۰/۶۱
	پردیس	۳/۶۶±۰/۶۳	۴/۳۹±۰/۴۵	-۰/۷۳		

۰/۱۶	۱/۳۸	-۱/۱	۴/۲۷±۰/۹۲	۳/۱۷±۰/۸۷	کنکور	ملموس
		-۱/۴۲	۴/۴۰±۰/۵۴	۲/۹۸±۰/۷۸	پردیس	
۰/۱۶	۱/۳۷	-۰/۸۴	۴/۳۶±۰/۴۴	۳/۵۲±۰/۵۵	کنکور	کل
		-۱	۴/۳۱±۰/۴۲	۳/۳۱±۰/۶۰	پردیس	

ویژه‌ای داشته باشند. در این بعد مؤلفه "کارآمد و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی" و "جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی ساختمان، کلاس‌ها، صندلی" به ترتیب دارای بیشترین شکاف منفی بود؛ که شایسته است مسئولین محترم دانشکده داروسازی در راستای بهبود استاندارد فضاهای فیزیکی و تأمین تجهیزات به روز آموزشی اقدامات لازم را مبذول نمایند. زیرا صاحب‌نظران بر این باورند که با اولویت‌بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که دارای بیشترین شکاف هستند، می‌توان گفت با کاهش شکاف در این ابعاد، سایر ابعاد نیز از دیدگاه دانشجویان بهبود خواهند یافت زیرا وجود داشتن نقص و شکاف در یک بعد، اثر تشدیدکنندگی دارد و باعث افت کیفیت در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمت می‌شود (۱۷). لازم به توضیح است که این پژوهش در سال ۱۳۹۴ انجام شده و در حال حاضر با توجه به ساخت و افتتاح ساختمان جدید دانشکده داروسازی مشهد احتمالاً میزان شکاف بهبود یافته است.

دومین میانگین شکاف در بعد همدلی (-۱/۰۴) وجود دارد. این بعد یعنی توجه ویژه و صمیمی به دانشجویان، گرم و خوش اخلاق بودن در برخورد با دانشجو و حساس بودن نسبت به نیازهای او از ویژگی‌های همدلی است و تا حدود زیادی نشان‌دهنده تمایل دانشگاه برای ارائه خدمات سریع و مناسب به دانشجویان است.

شکاف منفی در این بعد حاکی از آن است که باید کارکنان، مسئولان و اساتید نسبت به شنیدن نظرات دانشجو از خود علاقه‌مندی نشان دهند و با دانشجویان رفتاری احترام آمیز داشته باشند. وجود مکان آرام و مناسب برای مطالعه در داخل دانشکده و انعطاف‌پذیری اساتید در مواجهه با شرایط خاص هر دانشجو می‌تواند در کم کردن شکاف در این بعد تأثیر بسزایی داشته باشد.

آزمون آماری T نشان داد بین میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی، اطمینان و ملموس در دانشجویان بر حسب نحوه پذیرش اختلاف معناداری وجود ندارد.

بحث

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و عبارات مربوط به آن شکاف منفی وجود دارد. شکاف منفی بیانگر آن است که از دید دانشجویان، ارائه خدمات آموزشی در حد انتظارات آنان نبوده است و در برآورده کردن انتظارات دانشجویان باید اقدامات لازم انجام گیرد.

بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد ملموس (-۱/۱۴) بود که در نتایج مطالعات زارعی (۱۸)، یوساپرونیپوون (Yousapronpaiboon) (۱۹)، یاسبلاغی (۱۲) و مومنی (۱۶) نیز بیشترین شکاف کیفیت در بعد ملموس مشاهده گردید و پس از آن میانگین شکاف کیفیت به ترتیب در بعد همدلی (-۱/۰۴)، در بعد تضمین (-۰/۸۰)، در بعد پاسخ‌گویی (-۰/۷۶) و کمترین شکاف در بعد اطمینان (-۰/۶۷) مشاهده شد که این یافته در نتایج مطالعات نجفی (۱۱)، یاسبلاغی (۱۲)، زارعی (۱۸)، خاندان (۲۰) و توفیقی (۱۷) نیز مشاهده گردید.

شکاف منفی در بعد ملموس نشانگر آنست که جذابیت ظاهری، تسهیلات فیزیکی و جذابیت ظاهری وسایلی که اساتید در حین آموزش از آنها استفاده می‌کنند، نتوانسته رضایت دانشجویان را به طور کامل جذب نماید.

نظر به این که بعد ملموس خدمات در معرض دید مشتریان بوده و تأثیر بسزایی بر رضایت‌مندی مشتریان می‌گذارد و بیش‌تر از ابعاد دیگر مدنظر مشتریان است، ضروری است که مسئولین به کاهش شکاف این بعد و برآورده کردن نیازها و انتظارات دانشجویان توجه

هر چند بالا بودن نسبت تعداد دانشجویان به کارکنان باعث شده آنان مجال برای ابراز همدلی، شنیدن و درک نظرات دانشجویان نداشته باشند، اما می‌توان با برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های ارتباطی و کاری، سرعت عمل کارکنان را بهبود بخشید و به کارکنان نیز توصیه می‌شود که مشتری محوری را سرلوحه کار خود قرار داده و به نظرات و پیشنهادات دانشجویان توجه بیشتری داشته باشند.

مؤلفه‌های "آماده نمودن دانشجویان برای شغل آینده" و "برخوردری اساتید از دانش تخصصی" به ترتیب بیشترین شکاف‌ها را در بعد تضمین ایجاد نموده‌است. در این راستا لازم است اساتید راهنما و مشاور چشم‌انداز روشن و واضحی را از آینده شغلی دانشجویان ارائه و آنان را با چالش‌ها و تهدیدهای آینده شغلی‌شان آشنا نمایند. همچنین با توجه به رشد روزافزون و شگفت علوم به خصوص در حوزه داروسازی شایسته است دوره‌های آموزشی مدونی مبتنی بر اصول علمی نیازسنجی آموزشی جهت اعضای هیأت‌علمی، مدرسین و مربیان در نظر گرفته شود. بعد تضمین به دانش، تواضع و توانایی کارکنان برای رساندن اعتماد و صمیمیت اشاره دارد. شکاف منفی در این بعد مبین عدم توجه کافی اساتید به بحث و تبادل نظر در کلاس و ارائه آموزش‌های نظری و عملی کم‌تر از انتظار دانشجویان بوده است که شاید بتوان آنرا به شیوه‌های سنتی تدریس و عدم بهره‌گیری اساتید از روش‌های نوین آموزشی که مبتنی بر حل مسأله، بحث‌های گروهی است، مرتبط دانست. دانشکده‌ها قبل از هر چیز باید بر وظایف، توانمندی و جایگاه اساتید تمرکز داشته باشند؛ به همین سبب بازنگری در سیستم آموزشی، تدوین استانداردهای نوین آموزشی و نظارت بر حسن اجرای آن باید در ارتقا و ارزشیابی اعضای هیأت‌علمی مورد توجه قرار گیرد.

بعد پاسخ‌گویی مفهوم تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری دارد. بیشترین شکاف در این بعد مربوط به مؤلفه اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی است. کاملاً واضح است در صورتی که دانشجویان خود را شریک در

تصمیم‌گیری‌های دانشکده و مسائل آموزشی بدانند و نظرات و پیشنهادات خود را مؤثر در سازمان بدانند، مسائل سازمان را مسائل خود دانسته و بهترین و بیشترین میزان مشارکت را در بهبود وضعیت موجود خواهند داشت. "در دسترس نبودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو" در رتبه دوم مؤلفه‌ای بعد پاسخ‌گویی وجود دارد که با توجه به نقش بسیار مهمی که اساتید راهنما و مشاور در پیشرفت علمی و تحصیلی دانشجویان ایفا می‌کنند، لازم است دانشکده شرایط لازم جهت دسترسی مناسب دانشجویان به اساتید راهنما و مشاور را فراهم نماید. همچنین شکاف در این بعد حاکی از آن است که دانشجویان برای انتقال نظرها، انتقادات و پیشنهادهای خود در زمینه مسائل آموزشی به مدیران دسترسی آسانی ندارند. پیشنهاد می‌شود برای کاهش شکاف در بعد پاسخ‌گویی مدیران و مسؤولان آموزش چه در سطح دانشگاه و چه در سطح دانشکده، مسؤولان زمان معینی را برای دیدارهای دانشجویی در نظر بگیرند تا دانشجویان از این طریق نظرها، پیشنهادهای و انتقادهای خود را به آنان انتقال دهند. همچنین مسؤولان باید فرهنگ مشتری مداری و دانشجو محوری را در سطوح دانشکده‌ها نهادینه نمایند.

در این پژوهش کمترین شکاف کیفیت در بعد اطمینان مشاهده شد که از این حیث این نتیجه پژوهش با پژوهش‌های یوساپرونبایون، کبریائی، توفیقی، زارعی، یاسبلاغی، خاندان و نجفی هم‌سو است. لازم به ذکر است که کم‌تر بودن شکاف در این بعد نسبت به سایر ابعاد نشان‌دهنده آن است که به آن توجه بیشتری شده است و شاید بتوان آن را یکی از نقاط قوت دانشکده داروسازی دانست. با این وجود بیشترین شکاف در مؤلفه‌های "ارائه مطالب به شیوه‌های قابل درک برای دانشجو"، "آگاه نمودن دانشجو از نتایج ارزشیابی‌های انجام شده در مورد وی" و "ارائه مطالب درسی به شکلی منظم و مرتبط"، نشان‌دهنده این است که دانشکده نتوانسته انتظارات دانشجویان را برآورده نماید. تغییر روش‌های آموزشی و تدریس و همچنین تغییر شیوه‌های ارزشیابی دانشجویان از روش‌های سنتی به روش‌های

برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی و تصمیم‌گیری در مورد تخصیص منابع انسانی و مادی باشد و پیشنهاد می‌شود: به منظور مقایسه سالانه برای تعیین بهبود خدمات، در هر دوره زمانی برای تعیین اثربخشی بهبود کیفیت خدمات و ارزیابی برنامه‌های بهبود کیفیت در هر یک از ابعاد کیفیت، بهتر است بررسی کیفیت با استفاده از مدل ارزیابی سروکوال هر ساله انجام شود و در مطالعات بعدی جهت تحلیل جامع‌تر حوزه خدمات آموزشی نظرات کارکنان، اعضای هیأت‌علمی و سایر ذینفعان و جنبه‌های دیگری که بر کیفیت خدمات آموزشی تأثیرگذار هستند، نیز مورد بررسی قرار گیرد.

آشنا نمودن اعضای هیأت‌علمی، اساتید مشاور، کارکنان آموزشی و دانشجویان با قوانین و مقررات آموزشی به منظور ارائه بهتر خدمات به دانشجویان و از طرف دیگر تعدیل انتظارات دانشجویان در درک متقابل از مفاهیم آموزشی و برگزاری برنامه‌های آموزشی و انگیزشی مناسب و دوره‌های برقراری ارتباط مؤثر با دانشجویان، مهارت‌های مشاوره و افزایش آگاهی کارکنان واحدهای آموزشی از نقش خود در فرایند کیفی سازی و ارتقای مهارت‌های ارتباطی کاری آنان و توجه به رویکرد دانشجو محوری با موضوع رضایت‌مندی آنان می‌تواند اطلاعات با ارزشی در اختیار برنامه‌ریزان جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزشی قرار دهد.

از آنجا که مشتریان هر سازمانی درک متفاوتی از خدمات دریافت شده دارند و انتظارات متفاوتی نیز دارند و به دلیل تفاوت در دوره‌ها و سطوح آموزشی، امکانات، تجهیزات، کارکنان و اعضای هیأت‌علمی در دانشگاه‌ها و همچنین مشخصه‌های فرهنگی، اجتماعی در جوامع مختلف و دیدگاه متفاوت گیرندگان خدمت نسبت به کیفیت خدمات و ادراک و انتظار، نتایج این پژوهش قابل تعمیم به سایر دانشگاه‌ها نیست و دانشگاه‌ها می‌توانند با طراحی و اجرای مطالعات مشابه در سطوح مختلف، کیفیت خدمات خود را سنجیده و نقاط قوت و ضعف خویش را در ارائه خدمات با کیفیت شناسایی نمایند. نتایج پژوهش می‌تواند برای مسئولین دانشکده به عنوان یک راهنما برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع مورد استفاده قرار گیرد تا

نوین و استفاده از شبکه‌های دانشجوی محور بجای استاد محور تأثیر بسیار زیادی بر روی کاهش این شکاف خواهد داشت.

در میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در کلیه ابعاد مورد بررسی بر حسب مقطع تحصیلی علوم پایه و تخصصی اختلاف معناداری مشاهده نشد یعنی به رغم این که دانشجویان علوم پایه مدت تحصیل کمتری را در دانشکده گذرانده‌اند، لیکن انتظارات آنان در سطح دانشجویان مقطع تخصصی بود.

بین میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در کلیه ابعاد به جز بعد ملموس با توجه به جنسیت اختلاف معناداری وجود داشت و در کلیه ابعاد مورد بررسی، میانگین شکاف کیفیت خدمات از نظر دانشجویان زن بیش‌تر از مرد بوده و دانشجویان زن از کیفیت خدمات ارائه شده رضایت‌مندی کمتری داشتند. که این یافته با یافته‌های مطالعات زراعی و عباسیان هم‌سو نبوده لیکن با نتایج مطالعه همتی نژاد هم‌سو بود. می‌توان گفت کیفیت می‌تواند معانی مختلفی برای افراد مختلف بر اساس جنسیت داشته باشد و لازم است مسئولین محترم دانشکده تفاوت‌های جنسیتی را در ارائه خدمات مدنظر داشته باشند.

هر چند که میانگین شکاف کیفیت خدمات در تمام ابعاد در دانشجویان پردیس بین‌الملل بیش‌تر از دانشجویان کنکور بود، لیکن بین میانگین شکاف کیفیت خدمات آموزشی در کلیه ابعاد تضمین، پاسخ‌گویی، همدلی، اطمینان و ملموس با توجه به نحوه پذیرش در دانشکده (کنکور-پردیس بین‌الملل) اختلاف معناداری وجود نداشت. این یافته با توجه به ادغام شعب بین‌الملل دانشگاه‌ها در دانشکده‌های سراسری از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است؛ چرا که به رغم این که انتظار می‌رفت دانشجویان پردیس بین‌الملل با توجه به پرداخت شهریه انتظارات بسیار بیش‌تری از خدمات آموزشی داشته باشند و خدمات با کیفیت‌تری را مطالبه نمایند و تجمیع آنان با دانشجویان سراسری مشکلاتی را به همراه داشته باشد، یافته‌های این مطالعه اختلاف معناداری را نشان نداد.

تعیین شکاف کیفیت خدمات می‌تواند مبنای مناسبی برای

در راستای دانشجویان محوری و برآورده نمودن انتظارات دانشجویان و افزایش رضایت‌مندی دانشجویان گام بردارند.

از نقاط قوت این مطالعه استفاده از پرسشنامه استاندارد بود که باعث شد بتوان نتایج استخراج شده را با نتایج استخراجی از سایر دانشگاه‌ها تطبیق داد. نقطه قوت دیگر این است که مطالعه در راستای برنامه تحول آموزش و استانداردسازی فعالیت‌ها و خدمات آموزشی بود. در نهایت همراهی و همکاری بسیار خوب مسئولین محترم دانشکده و استقبال دانشجویان از اجرای طرح و تکمیل و بازگشت ۱۰۰٪ پرسشنامه‌های توزیع شده به پرسشگر بود.

از محدودیت‌های پژوهش می‌توان گفت نمونه‌های پژوهش منحصر به دانشجویان بود. لذا پیشنهاد می‌شود در مطالعات بعدی جهت تحلیل جامع‌تر حوزه خدمات آموزشی نظرات کارکنان، اعضای هیأت‌علمی و سایر ذینفعان و جنبه‌های دیگری که بر کیفیت خدمات آموزشی تأثیرگذار هستند، نیز مورد بررسی قرار گیرد و اجرای پژوهش در سایر دانشکده‌ها نیز می‌توانست امکان مقایسه دانشکده‌ها و دانشجویان با رشته‌های مختلف را فراهم نماید. همچنین در مدل سروکوال از انواع خدماتی که در دانشگاه‌ها ارائه می‌شود، تنها به عوامل پنج‌گانه پرداخته شده در صورتی که دامنه خدمات آموزشی

منابع

1. Ashrafi B, Rajabi AA. [Rooykardi nowin Be Tazmine Keyfiyat Dar Amoozashe Ali]. Majmooe Maghalate panjaho yekomini Neshaste Daneshgahha va Marakeze Elmi va Tahghighati, Iran; Tehran; 2005.
2. Sohrabi Z, Majidi Z. [Educational Services Quality Gap: Perspectives Of Educational Administrators, Faculty Members And Medical Students]. payavard. 2014; 7(5): 376-388. [Persian]
3. Alves A, Vieira A, editors. The SERVQUAL as a marketing instrument to measure services quality in higher education institutions. Proceedings of the 2nd International Conference. Poland; 2006.
4. Caruana A, Ewing MT, Ramaseshan B. Assessment of the Three-Column Format SERVQUAL: An Experimental Approach. Journal of Business Research. 2000; 49(1): 57-65.
5. Oofori Essiam j. Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana. European Journal of Business and Management. 2013; 5(28): 52-9.
6. Zafiroopoulos C. Students' attitudes about educational service quality. The Cyprus Journal of Sciences. 2006; 4: 13-24.
7. Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. Journal of Services Research. 2006; 6(Special): 141-63.
8. Ruby CA. Assessing satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market-driven model of service quality. NASPA journal. 1998; 35(4): 331-41.

نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از این پژوهش نشان‌دهنده وجود شکاف بین انتظارات و ادراکات دانشجویان در تمامی ابعاد پنجگانه خدمات است. با مقایسه نتایج این مطالعه با نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان دریافت که شکاف کیفیت در ابعاد پنجگانه خدمات در اغلب دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها وجود دارد، هر چند به فراخور تعداد دانشجویان و اعضای هیأت‌علمی، قدمت دانشگاه، دانشکده و یا نیروی انسانی که در آن مشغول هستند و فضای فیزیکی و امکانات آموزشی مورد استفاده، در پاره‌ای از موارد تفاوت‌هایی وجود دارد.

قدردانی

با تقدیر و تشکر از مسئولین محترم دانشکده داروسازی مشهد، ریاست محترم دانشکده و رئیس محترم گروه آموزش دانشکده سرکار خانم بختیاری و همچنین تقدیر و تشکر از دانشجویان محترم دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی مشهد که نهایت همکاری را در تکمیل پرسشنامه مبذول داشتند.

9. Shekarchizadeh A, Rasli A, Hon-Tat H. SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*. 2011; 17(1): 67-81.
10. Ilias AI, Hasan HFA, Rahman RA. Student Satisfaction and Service Quality: Any Differences in Demographic Factors?. *International Business Research*. 2008; 1(4): 131.
11. Najafi R, AbasaltKhorasani A, Mohammadi R, Golvi M. [Assessing the Quality of Educational Services Based on SERVQUAL Model]. *Journal of Measurement & Educational Evaluation Studies*. 2017; 7(17): 7-32. [Persian]
12. Yasbolaghi Sb, Havas Bf, Moosavipour S. [A Survey Of The Quality Of Educational Services Provided To Arak University Students Using The Servqual Model]. *Journal Of Instruction And Evaluation) Journal Of Educational Sciences*. 2014; 4(6): 29-44. [Persian]
13. Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. [The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical Sciences]. *Journal of Strides Development Medical Education*. 2012; 3(2): 78-85. [Persian]
14. Arbouni F, Shoghli A, Badriposhteh S, Mohajery M. [The gap between students' expectations and educational services provided for them, Zanjan University of Medical Sciences, 2007]. *Journal of Strides Development Medical Education*. 2012; 5(1): 17-25. [Persian]
15. Kebriaei A, Roudbari M, Rakhshani N, Mirlotfi P. [Assessing quality of educational services at Zahedan University of Medical Sciences]. *Tabib Shargh*. 2005; 7(2): 139-46. [Persian]
16. Momeni Danaei S, Shahamat S, Khatoni A, Ghodsi S, Hashemi M. [The Quality of Educational Services: Gap between Optimal and Actual Status according to Dentistry Students]. *Iranian Journal of Medical Education*. 2012; 11(7): 685-95. [Persian]
17. Tofighi S, Sadeghifar J, Hamouzadeh P, Afshari S, Foruzanfar F, Taghavi Shahri SM. [Quality of educational services from the viewpoints of students; SERVQUAL model]. *Education Strategies in Medical Sciences*. 2011; 4(1): 21-6. [Persian]
18. Zareii E , Alijanzadeh M, Moosazadeh AR. [An Evaluation of Educational Service Quality Gap in the Faculty of Health at Shahid Beheshti University of Medical Sciences: Using SERVEQUAL Techniques]. *Journal of Medical Education Development*. 2016; 8(20): 38-48. [Persian]
19. Yousapronpaiboon K. Servqual: measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2014; 116: 1088-95.
20. Khandan M, Nouhi E, Sabzevari S. [Quality Assessment of Educational Services in Nursing and Midwifery School of Kerman Based on SERVQUAL Model]. *Iranian Journal of Medical Education*. 2015; 15 :251-262. [Persian]

Comparing Pharmacy Students' Perceptions and Expectations of Quality of Educational Services at Mashhad University of Medical Sciences Based on SERVQUAL Model

Omid Reza Nakhaey¹, Seyed Masoud Hosseini², Vida Vakili³, Ehsan Mosa Farkhani⁴

Abstract

Introduction: *In higher education systems, students are the main clients of educational services who can be surveyed as a reliable source to evaluate the quality of educational services they have received. The purpose of this study was to evaluate the quality of educational services for pharmacy students at Mashhad University of Medical Sciences based on SERVQUAL model in 2015.*

Methods: *This descriptive, cross-sectional study was conducted on 197 pharmacy students of Mashhad University of Medical Sciences who were selected through stratified random sampling. Data collection tool was a modified and localized version of SERVQUAL questionnaire whose validity and reliability were confirmed in similar studies and this study. The data were analyzed using descriptive statistics and paired and independent t-tests.*

Results: *There were gaps between students' expectations and perceptions in all the five dimensions of quality of educational services ($P=0.001$) namely tangibility (-1.14), empathy (-1.04), assurance (-0.8) responsiveness (-0.76) and reliability (-0.67).*

Conclusion: *Determining the gaps in service quality may be a valid basis for planning, prioritizing and decision-making about allocation of human and financial resources to improve the quality of education. Since most of the dimensions of quality of education are directly related to the faculty and their educational activities, it is suggested to give priority to holding consultation and communication skills workshops.*

Keywords: Quality, educational services, SERVQUAL model, pharmacy students

Addresses:

- ¹ MSc Student of Medical Education, Department of Medical Education, Faculty of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. Email: nakhaeyor1@mums.ac.ir
- ² (✉) Instructor, Department of Medical Education, Faculty of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. and PhD Candidate in Nursing, Department of Medical-Surgical Nursing, School of Nursing and Midwifery, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran Email: Hoseinim@mums.ac.ir
- ³ Assistant Professor, Department of Social Medicine, Faculty of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. Email: VakiliV@mums.ac.ir
- ⁴ Ph.D Candidate in Epidemiology, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. Email: FarkhanyE1@mums.ac.ir