



Evaluating the Quality of Services of the Training Unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company

Mahnoosh Mahdi¹, Marzieh Dehghani², Mohammad Javadipour³, Omid Oshaghi⁴

1. Msc of Adult Education, Department of Education, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: Mahi.xia@yahoo.com
2. Associate Professor, Department of Education, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran; (Corresponding Author), Email: dehghani_m33@ut.ac.ir
3. Associate Professor, Department of Education, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: JavadiPour@ut.ac.ir
4. Masters student of Educational Management, Department of Education, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: omid.oshaghi@ut.ac.ir

Article Info

Article Type:
Research Article

Received:2022.02.28

Received in revised form:2023.01.26

Accepted:2023.01.30

Published

online:2023.01.31

ABSTRACT

Objective: The main purpose of this study is to evaluate the quality of services of the training unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company based on the SERVQUAL model.

Methods: The present study is applied in terms of purpose and nature, and according to the method of data collection, using a quantitative approach and based on a descriptive-survey method. The statistical population of this research is all the employees of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company in 1397, numbering 810 people. The sampling method is simple random sampling and The sample size is estimated to be 260 people using Cochran's formula. The data collection tool is the standard questionnaire of service quality of SERVQUAL. To obtain the validity of the questionnaire, face validity has been used and the reliability of the questionnaire has been evaluated using Cronbach's alpha method. The value of Cronbach's alpha coefficient (0.94) has been calculated, which indicates the high reliability of the questionnaire. In order to analyze the data in the descriptive statistics section of the indicators (frequency, mean, standard deviation, skewness and elongation); In the inferential statistics section, one-sample t-test and dependent t-test were used.

Results: Findings from the research showed that the current situation of the quality of services of the training unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company is higher than the average. Also, there is a significant difference between the perceptions and expectations of the employees of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company about the quality of services of the training unit and the perceptions of the employees of the current situation are at a lower level than the desired situation.

Conclusion: Based on the findings of the research, it can be concluded that the components that are far from the desired situation in terms of employees (physical, confidence, responsiveness and empathy) should be given more attention and then the guarantee that the employees are at a desirable level, be strengthened as much as possible.

Keywords: *service quality, educational services, SERVQUAL*

Cite this article: Mahdi, Mahnoosh; Dehghani, Marzieh; Javadipour, Mohammad; Oshaghi, Omid (2022). Evaluating the Quality of Services of the Training Unit of Iran Oil Pipelines and Telecommunications Company. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 12(40):29-44Pages. DOI: 10.22034/EMES.2023.549779.2357



© The Author(s).

Publisher: National Organization of Educational Testing (NOET)



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

ماهوش مهدی^۱، مرضیه دهقانی^۲، محمد جوادی پور^۳، امید عشاقی^۴

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد آموزش بزرگسالان، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. پست الکترونیک: Mahi.xia@yahoo.com

۲. دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران؛ (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: dehghani_m33@ut.ac.ir

۳. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. پست الکترونیک: JavadiPour@ut.ac.ir

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. پست الکترونیک: omid.oshaghi@ut.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	هدف: هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل سروکوال است.
دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۰۹ اصلاح: ۱۴۰۱/۱۱/۰۶ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۱۰ انتشار: ۱۴۰۱/۱۱/۱۱	روش پژوهش: پژوهش حاضر از نظر هدف و ماهیت، کاربردی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها، 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 می‌باشد. روش نمونه‌گیری از نوع نمونه‌گیری تصادفی ساده و حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۶۰ نفر برآورد گردیده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال می‌باشد. برای به‌دست 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 می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های (فراوانی، میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی)؛ و در بخش آمار استنباطی نیز از (آزمون‌های پارامتری تی تک نمونه‌ای و تی وابسته) استفاده شده است.
	یافته‌ها: یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بالاتر از میانگین می‌باشد. 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 پایین‌تری از وضعیت مطلوب (وضعیت مورد انتظار) قرار دارد.
	نتیجه‌گیری: بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش می‌توان این گونه نتیجه‌گیری کرد که مؤلفه‌هایی 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.
	واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، خدمات آموزشی، سروکوال

استناد: مهدی، ماهوش؛ دهقانی، مرضیه؛ جوادی‌پور، محمد؛ عشاقی، امید (۱۴۰۱). ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران. مطالعات

اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۱۱۲(۴۰)، ۲۹-۴۴. صفحه. ۲۳۵۷، ۲۳، ۲۴، ۲۳، ۲۲، ۲۱، ۲۰، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۱، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱. DOI: ۱۰.۲۲۰۳۴/EMES.۲۰۲۳.۵۴۹۷۷۹.۲۳۵۷



حق مؤلف © نویسندگان.

ناشر: سازمان سنجش آموزش کشور

مقدمه

در دهه‌های اخیر، بخش خدمات جایگاه مناسبی را به خود اختصاص داده و نقش به‌سزایی در رشد و توسعه جوامع ایفا می‌کند. اهمیت این موضوع تا حدی است که امروزه خدمات، بخش کوچکی از اقتصاد به‌شمار نمی‌رود، بلکه به عنوان قلب ارزش‌آفرینی در آن مطرح است (هدایتی و همکاران، ۱۳۹۷). در این بین، خدمات آموزشی، به‌خصوص خدماتی که در واحدهای آموزشی سازمان‌های بزرگ ارائه می‌شوند، به عنوان یک فعالیت خدماتی، یکی از مؤلفه‌های اصلی بهبود عملکرد کارکنان و موفقیت سازمان‌ها به‌شمار می‌روند (ابراهیم و همکاران^۱، ۲۰۲۰). پیشرفت‌های فناوری و تحولات شگرف و پرشتاب در محیط سازمان‌ها، ارائه خدمات آموزشی به کارکنان را به یکی از مسائل اصلی مدیران سازمان‌ها تبدیل کرده است (پفوسر و همکاران^۲، ۲۰۲۰). ارزش کنونی و موفقیت آینده هر سازمان بستگی کامل به دانش، توانایی‌ها و مهارت‌های کارکنان آن سازمان دارد. امروزه کارکنان منبع اصلی مزیت رقابتی محسوب می‌شوند نه مواد خام، سرمایه فیزیکی یا تکنولوژی (پویا و میرشاه ولایتی، ۱۳۹۹). ارتقای دانش، نگرش، توانایی و مهارت کارکنان در نهایت منجر به تحقق اهداف سازمان خواهد شد که این امر در سایه ارائه خدمات آموزشی به کارکنان میسر است. خدمات آموزشی نه تنها در ایجاد دانش، نگرش و مهارت ویژه در کارکنان نقش عمده‌ای دارند، بلکه باعث می‌شوند که افراد خود را با فشارهای تغییر محیطی وفق دهند (ایلی و همکاران، ۱۳۹۵). بنابراین خدمات آموزشی، به عنوان یکی از عوامل اصلی توسعه سازمان‌ها مطرح بوده و در تدوین برنامه‌های توسعه به عنوان عاملی مهم مورد توجه قرار می‌گیرند.

خدمات آموزشی به طور ذاتی فعالیت خوب یا بدی نیستند؛ به بیان دیگر، ارزش خدمات آموزشی به کیفیت آن خدمات بستگی دارد. بر این اساس، آنچه که اهمیت و ارزش خدمات آموزشی را تعیین می‌کند، "کیفیت" خدمات آموزشی است. کیفیت، میزان انطباق کالای تولید شده یا خدمات ارائه شده با انتظارات مشتری و به عنوان خواسته مشتری تعریف شده است؛ بدین معنا که مشتری تعیین‌کننده کیفیت کالا و خدمات است نه تولیدکننده کالا یا ارائه‌دهنده خدمات؛ بنابراین اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت در مجموع، انتظارات و ادراک مشتریان است (لی و هوان^۳، ۲۰۲۰). توجه به کیفیت خدمات^۴ از جمله نکات اساسی است که سازمان‌های عصر حاضر، به آن اولویت خاصی داده‌اند. پاراسورامان و همکاران^۵ (۱۹۸۵)، کیفیت خدمات را قضاوت همه‌جانبه مشتری درباره ماهیت برتر خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت‌های برجسته آن تعریف کرده‌اند. همچنین زیتمل و بینتر^۶ (۲۰۱۸) کیفیت خدمات را منعکس‌کننده ادراکات مشتری در رابطه با ابعاد خاص خدمات ارائه شده می‌دانند. کیفیت در خدمات، در مقایسه با کالاها، حساسیت و اهمیت بیشتری دارد؛ زیرا کالاها در یک مکان، تولید و در جای دیگر، مصرف می‌شوند و کیفیت آن‌ها را می‌توان بازبینی کرد؛ اما خدمات در یک مکان، تولید و همزمان مصرف می‌شود (پوراسفدن و همکاران، ۱۳۸۸). کیفیت خدمات تبیین‌کننده اصلی موفقیت یک سازمان در محیط رقابتی عصر حاضر و خصوصیتی برجسته برای تمایز سازمان‌ها (عنایتی و همکاران، ۱۳۹۲)؛ راهبردی مؤثر برای بقاء و سودآوری آن‌ها و عامل مهمی برای توسعه، دوام و موفقیت سازمان‌ها است و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر می‌بایست مورد توجه مدیریت سازمان قرار بگیرد (عبدلی یزدی و همکاران، ۱۳۹۴).

ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، یکی از راهبردهای مؤثر برای تقویت توان رقابتی سازمان‌ها است که آن‌ها را از دیگر رقبا متمایز می‌کند (تران و همکاران^۷، ۲۰۲۰)؛ همچنین موجب کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت و توجه مشتریان، کاهش ترک خدمت و افزایش سطح وفاداری کارکنان (تی دین^۸ و همکاران، ۲۰۲۱)، بهبود عملکرد آنان و در نهایت موفقیت سازمان می‌شود (آذربایجانی، ۱۳۹۷)؛ بنابراین توجه به هدف مهم ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، مسئله‌ای اساسی و ضروری به‌شمار می‌رود. در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، یکی از گام‌های اساسی در بهبود و ارتقای کیفیت خدمات مذکور محسوب می‌شود. ارزیابی کیفیت خدمات، تعیین میزان تطابق خدمات ارائه شده با انتظارات مشتریان (اخوان خرازیان، ۱۳۹۵)؛ و شناسایی وضعیت موجود ارائه خدمات و شکاف آن با وضعیت مورد انتظار است (آذربایجانی، ۱۳۹۷). این ارزیابی، این امکان را

1. Ibrahim et al

2. Pfoser et al

3. Lee & Hwan

4. Service Quality

5. Parasuraman et al

6. Zeitzmel & Binter

7. Tran

8. Thi Dinh et al

به سازمان‌ها می‌دهد که از کاهش کیفیت خدمات جلوگیری کنند و منابع مالی محدود در دسترس را به نحو مؤثرتری تخصیص دهند تا عملکرد سازمان، بهبود و کیفیت خدمات نیز ارتقاء یابد (عنایتی نوین‌فر و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، تصویر روشن‌تری از چگونگی کم و کیف خدمات آموزشی در اختیار مدیران و کارکنان سازمان قرار می‌دهد و برنامه‌ریزان و کادر آموزشی سازمان را مجهز می‌سازد تا نسبت به جنبه‌های مثبت و منفی خدمات آموزشی آگاهی پیدا کنند (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰). از این رو، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، یکی از مهم‌ترین روش‌های بهبود کیفیت خدمات آموزشی است که انجام صحیح آن اطلاعات بسیار مفیدی را درباره چگونگی ارائه خدمات آموزشی در اختیار می‌گذارد و مبنای مفیدی جهت اصلاح و بهبود خدمات آموزشی به‌دست می‌دهد.

بررسی‌ها حاکی از آن است که در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، مطالعات فراوانی صورت گرفته است؛ اما اکثر این پژوهش‌ها، در حوزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی انجام شده‌اند و موضوع ارزیابی کیفیت خدمات در واحدهای آموزشی سازمان‌ها، به‌خصوص در واحدهای آموزشی شرکت‌های زیر مجموعه صنعت نفت کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است و فقط مطالعات کمی در رابطه با ارزیابی کیفیت خدمات سایر بخش‌های زیر مجموعه صنعت نفت صورت گرفته که نتایج این مطالعات (تبریزی و همکاران، ۱۳۹۲؛ لطیفیان و خدیویان، ۱۳۹۴؛ رحیمی باغملک و ساداتی، ۱۳۹۶؛ آذربایجانی، ۱۳۹۷) نیز نشان دهنده تفاوت معنادار بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات آموزشی است؛ بدین معنا که سازمان مربوطه قادر به برآورده ساختن انتظارات کارکنان نبوده و این امر منجر به کاهش انگیزه و ناراضی‌انان شده است؛ به عبارت دیگر، فقدان پژوهشی که کیفیت خدمات آموزشی شرکت‌های زیر مجموعه صنعت نفت به خصوص شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران را ارزیابی نماید، احساس می‌شود. همچنین شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به عنوان یکی از شرکت‌های زیر مجموعه صنعت نفت، جزء سازمان‌هایی است که بر حسب گستردگی و حساسیت وظیفه، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت خود را به صورت نظام‌مند برگزار می‌کند و در این راستا به دلیل هزینه‌های انجام شده (بالغ بر ۳ میلیارد تومان در سال) و اهداف سازمان، دستیابی به نتیجه مطلوب، مدنظر مسئولان امر قرار دارد. دستیابی به نتیجه مطلوب زمانی حاصل خواهد شد که کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از خدمات آموزشی ارائه شده راضی باشند؛ به عبارت دیگر می‌بایست ادراک و انتظارات کارکنان از خدمات آموزشی سازمان یکسان باشد که این امر از طریق ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت مذکور قابل دستیابی است. به طور کلی انجام این پژوهش در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران، از یک سو، وضعیت موجود خدمات آموزشی را نشان می‌دهد و از سوی دیگر، فاصله آن با وضعیت مطلوب را تعیین خواهد کرد. همچنین این امکان را برای مسئولان آموزشی شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران فراهم می‌کند که با توجه به بازخوردی که دریافت کرده‌اند، از افت کیفیت در ارائه خدمات آموزشی جلوگیری نمایند و نحوه تخصیص منابع مالی به گونه‌ای باشد که موجب کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری، بهبود عملکرد سازمان و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی شود که در نهایت موجب رضایت کارکنان و جلوگیری از ترک خدمت آنان در سازمان خواهد شد. لذا، هدف اصلی پژوهش حاضر ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در عصر حاضر تلاش برای حفظ، بقاء و ارتقای سودآوری با توجه به نقش ویژه خدمات در زندگی روزمره، مفهوم کیفیت خدمات را ایجاد و به عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها مطرح ساخت (سیبای و همکاران، ۲۰۲۱)؛ به عبارت دیگر، امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی برای سازمان‌ها شناخته شده است و سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایتمندی خدمات‌گیرندگان را به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی به‌دست خواهند آورد (پورکریمی و همکاران، ۱۴۰۰). کیفیت، یک مفهوم چندبعدی است که از تصویرها، ارزش‌ها، مقاصد کلی و اهداف خاص یک گروه ذینفع تشکیل می‌شود و بر اساس تفاوت ادراک شده بین انتظارات افراد با خدمات دریافتی در نظر گرفته می‌شود (کاولونه و همکاران، ۲۰۲۰)؛ بنابراین، کیفیت خدمات نیز مفهومی چندبعدی است که به وضعیت محیطی، اهداف، انتظارات، مأموریت‌ها، شرایط و استانداردهای آن اشاره دارد و نتیجه تفاوت ادراک شده بین انتظارات دریافت‌کنندگان خدمات با خدمات دریافتی توسط آنان است (چوداری و دی، ۲۰۲۱). با توجه به این که خدمات و بهبود کیفیت آن نقش مهمی در رشد و توسعه

1. Sibai et al

2. Cavallone et al

3. Chaudhary & Dey

سازمان‌ها دارد و به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده موفقیت سازمان‌های خدماتی در محیط رقابتی به شمار می‌رود (افضلی و همکاران، ۱۳۹۸)، اولین اقدام اساسی در ارتقاء خدمات مذکور، ارزیابی کیفیت خدمات است (شریفی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹). ارزیابی کیفیت خدمات، به عنوان یکی از روش‌های اساسی تضمین کیفیت در سازمان‌ها مطرح است که منجر به شناسایی نقاط ضعف ارائه خدمات و زمینه‌سازی جهت رفع آن‌ها می‌شود (نورشاهی، ۱۳۹۴). به منظور ارزیابی کیفیت خدمات، مدل‌ها و ابزارهای گوناگونی مطرح شده‌اند که در جدول شماره (۱) به چند نمونه از مهم‌ترین آن‌ها اشاره شده است.

جدول ۱. چند نمونه از مهم‌ترین مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات در حوزه‌های مختلف

ردیف	نام مدل	محقق	حوزه سنجش	ابعاد
۱	سروکوال ^۱	پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸)	عمومی	قابلیت اطمینان یا تضمین، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، همدلی و عوامل محسوس (ابعاد فیزیکی) (سنجش عملکرد منهای انتظارات)
۲	سرورپرف ^۲	کرونین و تیلور ^۳ (۱۹۹۴)	عمومی	قابلیت اطمینان یا تضمین، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، همدلی و عوامل محسوس (ابعاد فیزیکی) (فقط سنجش عملکرد)
۳	هدپرف ^۴	فیورداس ^۵ (۲۰۰۴)	آموزش عالی	جنبه‌های تحلیلی، جنبه‌های غیرتحلیلی، اعتبار، دسترسی، مسائل برنامه و درک کردن
۴	مدل اصلاح شده هدپرف	فیورداس (۲۰۰۶)	آموزش عالی	جنبه‌های تحلیلی، جنبه‌های غیرتحلیلی، اعتبار، دسترسی و مسائل برنامه
۵	مدل دی‌جاگر و کبادموسی ^۶	دی‌جاگر و کبادموسی (۲۰۱۰)	آموزش عالی	بین‌المللی شدن، بازاریابی و پشتیبانی، دسترسی، دانشجویان و کارکنان بین‌المللی، شهرت علمی، تمرکز بر دانشجو (دانشجو محوری)، کیفیت علمی (تحصیلی)، تنوع، موقعیت و تدارکات، اقامت و بورس تحصیلی، شهرت و امکانات ورزشی، ایمنی و حفاظت و پارکینگ

(منبع: کرمی و شاه امیری فتاحی، ۱۳۹۹)

یکی از مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات "مدل سروکوال" است. مدل سروکوال توسط پاراسورامان و همکاران در سال ۱۹۸۵ ارائه شد. این مدل به اندازه‌گیری شکاف بین خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه شده (درک شده) توسط مشتری می‌پردازد. به عقیده پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۵)، انتظارات مشتریان عمدتاً بر اساس نیازهای شخصی آنان، تجربه گذشته آن‌ها از فراهم‌کنندگان خدمات، اظهار نظر دیگران و ارتباطات خارجی تعیین می‌شود (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵ به نقل از توکلی و ذوالفقاری، ۱۳۹۴). مدل سروکوال، کیفیت خدمات یک سازمان را در ابعاد پنج‌گانه زیر مورد بررسی قرار می‌دهد:

۱. عوامل محسوس^۷: این بعد جنبه‌های فیزیکی سازمان ارائه دهنده خدمات را می‌سنجد؛ تجهیزات و امکانات سازمان و وضعیت ظاهری کارکنان از جمله عوامل محسوس هستند.

۲. قابلیت اعتماد^۸: این بعد توانایی سازمان در ارائه خدمات به شکل صحیح، مطمئن، دقیق و در مدت زمان تعیین‌شده را ارزیابی می‌کند؛

۳. پاسخگویی^۹: این بعد تمایل عناصر سازمان برای کمک به مشتریان و ارائه هر چه سریع‌تر خدمات به آن‌ها را می‌سنجد؛

۱. SERVQUAL

۲. SERVPERF

۳. Cronin & Taylor

۴. HEdPERF

۵. Firdaus

۶. De Jager & Gbadamosi

۷. Tangibles

۸. Reliability

۹. Responsiveness

۴. اطمینان یا تضمین^۱: این بعد توانایی، دانش و ادب کارکنان در ایجاد اطمینان خاطر در مشتریان را ارزیابی می‌کند؛

۵. همدلی^۲: این بعد میزان اهمیت دادن به مشتریان و نحوه رفتار فردی کارکنان با مراجعان را بررسی می‌کند.

به طور کلی در مدل سروکوال، مشتریان ابتدا مؤلفه‌ها را به لحاظ انتظارات خود از چگونگی خدمات، رتبه‌بندی می‌کنند، سپس ادراکات خود از عملکرد واقعی موردنظر یا خدمت دریافت شده را به لحاظ همان ویژگی‌ها رتبه‌بندی می‌کنند. این دو دسته از رتبه‌بندی‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند و اگر میزان عملکرد ادراک شده یا خدمت دریافت شده بالاتر از حد انتظارات مشتریان باشد، نشان دهنده بالا بودن کیفیت خدمات یا عدم وجود شکاف بین این دو است؛ و اگر میزان عملکرد ادراک شده یا خدمت دریافت شده از حد انتظارات مشتریان پایین‌تر باشد، نشان دهنده ضعیف بودن کیفیت خدمات و یا وجود شکاف بین این دو می‌باشد (پاراسورمان، ۱۹۸۸ به نقل از توکلی و ذوالفقاری، ۱۳۹۴). در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات، مدل سروکوال یکی از قوی‌ترین و پرکاربردترین مدل‌ها به شمار می‌رود؛ زیرا دارای ویژگی‌هایی از قبیل امکان تطابق ابعاد آن با انواع مراکز ارائه دهنده خدمات، اهمیت ابعاد پنج‌گانه آن در تحلیل کیفیت خدمات، روایی و اعتبار مطلوب آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای مدل و همچنین سهولت استفاده آن است (هدایتی و همکاران، ۱۳۹۷)؛ مزیت اصلی مدل سروکوال، ارزیابی انتظارات مشتریان دریافت‌کننده خدمات است؛ زیرا کیفیت بهتر و بالاتر در گرو تطبیق خدمات با خواسته‌های مشتریان است؛ بنابراین آگاهی از خواسته‌ها و انتظارات مشتریان به منظور دست یافتن به کیفیت بهتر امری ضروری است (میرغفوری، ۱۳۸۵). با توجه به آنچه گفته شد، به منظور ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از مدل سروکوال استفاده شده است.

در این راستا، پژوهشی با عنوان هدف ارزیابی کیفیت خدمات واحد تدارکات و امور کالای شرکت نفت و گاز پارس عسلویه، براساس مقیاس سروکوال؛ و با استفاده از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی، توسط آذربایجانی (۱۳۹۷) انجام شده است. نتایج حاکی از آن است که بین انتظارات متقاضیان از متغیرهای کیفیت خدمات با ادراکات آنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که در بین متغیرهای کیفیت خدمات، بعد ملموس بودن عوامل دارای اولویت اول است. در بعد عوامل ملموس، کیفیت ابزارآلات و تسهیلات، ظاهر نیروی کار، ظاهر تسهیلات و امکانات فیزیکی به ترتیب دارای اولویت می‌باشند. در بعد قابلیت اطمینان، اولویت به ترتیب با استمرار در ارائه خدمات انجام کار در زمان وعده داده شده، علاقه خالصانه، انجام اصلاحات در خدمات در اولین زمان، میزان انجام خدمات به طور صحیح و دقت کارکنان؛ در بعد پاسخگویی، اولویت به ترتیب با ارائه خدمات فوری، تمایل به کمک به مشتریان، ارائه خدمات طبق شرایط وعده داده شده و دانش کارکنان؛ در بعد اطمینان، اولویت به ترتیب با تزریق اطمینان در مشتریان از طریق رفتار کارکنان، تعامل و احساس امنیت مشتریان در خود و سازمان؛ و در بعد همدلی نیز، اولویت به ترتیب با توجه فردی به مشتریان و ادراک کارکنان از نیازهای مشتریان می‌باشد. علاوه بر آن، ارشادی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با استفاده از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی به طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات در ادارات مشترکین شرکت توزیع برق تهران بزرگ بر پایه مدل سروکوال و ANP پرداخته و به این نتیجه رسیدند که بعد پاسخگویی دارای بیشترین حساسیت برای مشترکین است. همچنین سه طرح بهبود دهنده کیفیت خدمات در ادارات مشترکین شرکت توزیع برق تهران بزرگ بررسی شد و طبق نظرات خبرگان و معیارهای مذکور، ابعاد مختلف آن‌ها با فرایند تحلیل شبکه‌ای بررسی گردید؛ سپس سوپر ماتریس ارزیابی طرح‌ها محاسبه شد و بر اساس نتایج آن، بهترین طرح (طرح شماره ۱) انتخاب گردید. همچنین لطیفیان و خدیویان (۱۳۹۴)، در پژوهشی با استفاده از رویکرد کمی و با استفاده از روش تحقیق توصیفی-پیمایشی، به تحلیل شکاف کیفیت خدمات سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت مشهد بر اساس مدل سروکوال پرداختند. نتایج این پژوهش نشان دهنده تفاوت معنادار بین کیفیت خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه شده بود و به طور کلی کیفیت خدمات ارائه شده، انتظارات مشتریان را برآورده نکرده بود. در این تحقیق بیشترین شکاف در بعد همدلی به مقدار ۱/۳۶ و کمترین شکاف در بعد محسوسات به مقدار ۱/۸ به دست آمده است. تبریزی و همکاران (۱۳۹۲) نیز پژوهشی تحت عنوان "سنجش کیفیت خدمات در هلدینگ صنایع تجهیزات نفت" انجام دادند. نتایج حاصله نشان دهنده این است که در تمامی ابعاد تفاوت معنی‌داری بین انتظار و عملکرد دریافت‌کنندگان خدمت وجود داشته و در تمامی ابعاد سطح انتظار از عملکرد بیشتر است. همچنین همبستگی بین رضایت و ادراکات مشتریان از عملکرد تأیید شده است. در رتبه‌بندی انجام شده نیز، مهمترین بعد قابلیت اعتبار می‌باشد. کارواتی^۳ و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی کمی، به تعیین سطح کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال در مدارس عمومی در غرب لمبوک^۴ (واقع در اندونزی) پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد تفاوت معناداری

1. Assurance

2. Empathy

3. Karwati

4. Lambok

بین ادراک و انتظارات دانش‌آموزان از کیفیت خدمات آموزشی مدارس مذکور وجود دارد؛ بدین معنا که ادراک دانش‌آموزان از وضعیت موجود در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب قرار دارد و سطح کیفیت خدمات آموزشی در مدارس عمومی در غرب لمبوک (واقع در اندونزی) رضایت‌بخش نبوده است. علاوه بر آن، جایاواردنا^۱ (۲۰۱۸)، پژوهشی کمی تحت عنوان بررسی کیفیت خدمات مدارس متوسطه خصوصی در سریلانکا از دیدگاه دانش‌آموزان با مراجعه ویژه به یک دبیرستان معتبر خصوصی در کلمبو^۲ انجام داد. هدف اصلی این پژوهش، تعیین سطح کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در مدارس متوسطه خصوصی سریلانکا به منظور ارتقای سطح کیفیت تحصیلات بود. در این راستا، یک دبیرستان معتبر خصوصی در کلمبو به عنوان مطالعه موردی استفاده شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که تفاوت معناداری بین ادراک و انتظارات دانش‌آموزان از کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. عزیز و همکاران^۳ (۲۰۱۸) در پژوهشی با هدف "ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی مدارس با استفاده از مدل سیپ"^۴ به این نتیجه دست یافتند که گروهی از مدارس با استفاده از ابزارهای مختلف بر آموزش باکیفیت متمرکز شده‌اند؛ مانند تکنولوژی پیشرفته، ارتباطات مؤثر، دوره‌های مرتبط و همچنین راهبردهای آموزش و یادگیری؛ با این حال، مشخص شد که معلمان بر یادگیری نظری که دارای تأثیر منفی بر توانایی‌های فکری دانش‌آموزان است، تمرکز دارند. علاوه بر این، کمبود فضا و محیط مؤثر و مناسب وجود داشت و مدارس در ساختمان‌های اجاره‌ای قرار گرفتند.

با وجود این که پژوهش‌های داخلی و خارجی فراوانی در رابطه با ارزیابی کیفیت خدمات صورت گرفته است، اما بررسی پیشینه پژوهش حاکی از آن است که اکثر این پژوهش‌ها، در حوزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی انجام شده‌اند و موضوع ارزیابی کیفیت خدمات در واحدهای آموزشی سازمان‌ها، به خصوص در واحدهای آموزشی شرکت‌های زیر مجموعه صنعت نفت کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است و فقط مطالعات کمی در رابطه با ارزیابی کیفیت خدمات سایر بخش‌های زیر مجموعه صنعت نفت صورت گرفته که نتایج این مطالعات (تبریزی و همکاران، ۱۳۹۲؛ لطیفیان و خدیویان، ۱۳۹۴؛ رحیمی باغملک و ساداتی، ۱۳۹۶؛ آذربایجانی، ۱۳۹۷) نیز نشان دهنده تفاوت معنادار بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات آموزشی است؛ بدین معنا که سازمان مربوطه قادر به برآورده ساختن انتظارات کارکنان نبوده و این امر منجر به کاهش انگیزه و ناراضی آنان شده است. لذا با توجه به اهمیت و جایگاه خدمات آموزشی و ضرورت ارائه دوره‌های خدمات آموزشی باکیفیت با در نظر گرفتن هزینه‌های اختصاص یافته به آن؛ فقدان پژوهشی که کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران را ارزیابی کند، احساس می‌شود.

اهداف پژوهش

هدف اصلی

هدف اصلی پژوهش حاضر، "ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران" است.

اهداف فرعی

۱. ارزیابی وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران؛
۲. بررسی میزان تفاوت بین ادراک کارکنان از وضعیت موجود و انتظارات آنان (وضعیت مطلوب) از کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران.

سؤالات پژوهش

۱. وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل سروکوال چگونه است؟
۲. آیا بین ادراک کارکنان از وضعیت موجود و انتظارات آنان (وضعیت مطلوب) از کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران تفاوت معناداری وجود دارد؟

1. Jayawardena

2. Colombo

3. Aziz et al

4. CIPP

روش پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال است. بر این اساس، پژوهش حاضر با توجه به هدف و ماهیت، کاربردی است؛ زیرا در این پژوهش به توصیف نظام‌مند وضعیت کیفیت خدمات واحد مذکور پرداخته شده و نتایج به‌دست‌آمده، قابلیت استفاده در تصمیم‌گیری‌های سازمانی را دارد. همچنین پژوهش حاضر با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها، با استفاده از رویکرد کمی و بر اساس روش تحقیق توصیفی-پیمایشی انجام شده است؛ زیرا این پژوهش به دنبال به‌دست‌آوردن اطلاعاتی درباره نظرات کارکنان نسبت به کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران در سال ۱۳۹۷ به تعداد ۸۱۰ نفر می‌باشد. در پژوهش حاضر شیوه نمونه‌گیری از نوع نمونه‌گیری تصادفی ساده از میان جامعه آماری مورد مطالعه می‌باشد. حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۶۰ نفر برآورد گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال می‌باشد. با توجه به ویژگی‌های مدل سروکوال از قبیل امکان تطابق ابعاد آن با انواع مراکز خدماتی، روایی و اعتبار مطلوب آن در مقایسه ادراک و انتظار مشتریان، توانایی مقایسه دوباره امتیازهای مدل، اهمیت نسبی ابعاد پنج‌گانه آن در ادراک کیفیت خدمات و همچنین سهولت استفاده آن، ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به واسطه این مدل صورت گرفت. این پرسشنامه شامل ۲۲ سؤال است که پنج مؤلفه (عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی) را در طیف ۵ طبقه‌ای لیکرت، اندازه‌گیری می‌کند. جهت به‌دست آوردن روایی پرسشنامه مذکور، از روایی صوری^۱ استفاده شده است؛ به این صورت که ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه)، توسط اساتید و صاحب‌نظران مورد ارزیابی قرار گرفت و سپس، پرسشنامه نهایی تهیه و تکمیل شد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ^۲ مورد بررسی قرار گرفت که مقدار ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۴) محاسبه شد که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه پژوهش حاضر می‌باشد. توزیع فراوانی کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران در سال ۱۳۹۷ (نمونه مورد مطالعه)، به تفکیک جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه خدمت و نوع استخدام در جدول شماره (۲) مشخص شده است.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش

ردیف	ویژگی‌ها	فراوانی	درصد فراوانی
۱	جنسیت	زن	۵۵/۸
		مرد	۴۴/۲
		کل	۱۰۰
۲	سن	۲۰-۳۵	۲۰
		۳۶-۵۰	۶۴
		۵۰ به بالا	۱۶
۳	تحصیلات	کل	۲۶۰
		دیپلم	۱۹
		کاردانی	۶۳
		لیسانس	۵۲
		ارشد	۲۴/۲
۴	نوع استخدام	دکتری	۲۶/۲
		کل	۱۰۰
		قراردادی	۲۳/۸
		قرارداد مستقیم	۳۰

1. Face Validity

2. Cronbach's Alpha

۲۲/۷	۵۹	پیمانی		
۲۳/۵	۶۱	رسمی		
۱۰۰	۲۶۰	کل		
۳۹	۱۰۱	۱۰ سال و کمتر	سابقه خدمت	۵
۲۱	۵۵	۱۱-۲۰		
۴۰	۱۰۴	۲۱-۳۰		
۱۰۰	۲۶۰	کل		

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های (فراوانی، میانگین، انحراف معیار، کجی و کشیدگی)؛ و در بخش آمار استنباطی نیز از (آزمون‌های پارامتریک تی تک نمونه‌ای^۱ و تی وابسته^۲) استفاده شده است.

یافته‌ها

آمار توصیفی: اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول شماره (۳) ارائه شده است.

جدول ۳. اطلاعات توصیفی متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش حاضر

انحراف	آماره	کجی		انحراف معیار	میانگین	تعداد	ابعاد	
		انحراف	آماره					
۰/۳۰۱	۰/۹۳۸	۰/۱۵۱	-۱/۰۳۷	۲/۵۲	۱۶/۵۵	۲۶۰	فیزیکی	وضعیت موجود
۰/۳۰۱	-۰/۱۱۵	۰/۱۵۱	-۰/۴۹۵	۳/۴۶	۱۹/۱۶	۲۶۰	اطمینان	
۰/۳۰۱	۰/۹۹۵	۰/۱۵۱	-۱/۴۱۳	۳/۳۵	۱۷/۶۱	۲۶۰	تضمین	
۰/۳۰۱	۰/۲۹۳	۰/۱۵۱	-۰/۶۲۲	۲/۵۷	۱۵/۳۸	۲۶۰	پاسخگویی	
۰/۳۰۱	-۰/۶۱۰	۰/۱۵۱	-۰/۰۱۹	۲/۸۴	۱۹/۱۲	۲۶۰	همدلی	
۰/۳۰۱	-۱/۵۰۱	۰/۱۵۱	-۰/۰۹۹	۴/۰۹	۱۵/۰۹	۲۶۰	فیزیک	وضعیت مورد انتظار
۰/۳۰۱	-۰/۸۵۶	۰/۱۵۱	-۰/۲۱۴	۳/۳۸	۲۰/۶۳	۲۶۰	اطمینان	
۰/۳۰۱	۰/۵۲۰	۰/۱۵۱	-۰/۸۹۲	۲/۳۳	۱۷/۳۸	۲۶۰	تضمین	
۰/۳۰۱	-۱/۲۲۰	۰/۱۵۱	-۰/۶۵۵	۱/۳۵	۱۸/۸۸	۲۶۰	پاسخ	
۰/۳۰۱	-۱/۵۱۵	۰/۱۵۱	۰/۰۹۷	۱/۹۲	۲۲/۵۱	۲۶۰	همدلی	
۰/۳۰۱	۰/۶۰۵	۰/۱۵۱	-۰/۱۲۳	۷/۹۷	۸۳/۳۶	۲۶۰	مورد انتظار	کل
۰/۳۰۱	-۰/۸۱۸	۰/۱۵۱	۰/۰۰۷	۱۰/۲۲	۹۴/۵۱	۲۶۰	موجود	

همان‌طور که در جدول شماره (۲) مشاهده می‌شود، اطلاعات توصیفی (تعداد، میانگین و انحراف معیار) متغیرهای مورد مطالعه پژوهش حاضر در سه بخش وضعیت موجود، مورد انتظار و کل ارائه شده است. مقادیر آماره شاخص‌های کجی و کشیدگی در فاصله (+۲) و (-۲) قرار دارد؛ بر این اساس می‌توان فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها را تأیید کرد و در ادامه برای تحلیل سوالات استنباطی پژوهش از آزمون‌های پارامتریک مربوطه استفاده کرد.

آمار استنباطی

1. One Sample T-Test

2. Paired Sample T-Test

لازم به ذکر است، با توجه به استفاده از آزمون‌های پارامتریک تی، قبل از استفاده از این آزمون‌ها، پیش‌فرض‌های آزمون تی که شامل فاصله‌ای بودن داده‌ها، همگنی واریانس‌ها و توزیع نرمال متغیرها است، مورد بررسی قرار گرفت، تا اطمینان حاصل گردد که می‌توان از آمار پارامتریک استفاده کرد. نتایج در ارتباط با همگنی واریانس‌ها نشان داد مقدار F لوین در بین متغیرها معنادار نبود، لذا فرض همگنی واریانس‌های دو گروه رعایت شده و می‌توان از آزمون تی استفاده کرد. همچنین نتایج به‌دست آمده از آزمون کولموگروف-اسمیروف نشانگر توزیع نرمال متغیرها است.

سؤال شماره (۱): وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال چگونه است؟

بر اساس داده‌های به‌دست آمده و مقیاس پنج درجه‌ای سؤالات پرسشنامه، میانگین نظری، متوسط عددی هر سؤال در نظر گرفته می‌شود؛ بنابراین در کل سؤالات پرسشنامه، (عدد ۳) به عنوان میانگین نظری در نظر گرفته شده است. بر این اساس، به منظور بررسی وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران با توجه به مؤلفه‌های مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال، نمره کل وضعیت موجود، با میانگین نظری (عدد ۶۶) مقایسه شده است. نتایج بررسی وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مؤلفه‌های مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال در جدول شماره (۴) و نتایج مقایسه معناداری نمره کل وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال در جدول شماره (۵) گزارش شده است.

جدول ۴. نتایج بررسی وضعیت موجود مؤلفه‌های کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر

اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال

تفاوت میانگین	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	t	گویه‌ها
۰/۲۳۸	۰/۰۰۳	۲۵۹	۳/۰۵۲	واحد آموزش دارای تجهیزات مدرن است.
۰/۴۵۰	۰/۰۰۰	۲۵۹	۵/۶۱۶	امکانات فیزیکی در واحد آموزش از نظر ظاهر زیبا هستند.
۰/۴۶۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۵/۷۰۶	کارکنان واحد آموزش ظاهری زیبا و آراسته دارند.
۰/۳۶۵	۰/۰۰۰	۲۵۹	۴/۸۲۴	اسناد و مدارک در واحد آموزش مرتب و منظم هستند.
۳/۰۹	۰/۰۰۰	۲۵۹	۱۲/۱۹۸	بعد فیزیکی
۰/۴۰۰	۰/۰۰۰	۲۵۹	۵/۲۶۷	واحد آموزش در زمان وعده داده شده، کار کارمندان را انجام می‌دهد.
۰/۲۶۹	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۴۲۹	وقتی کارمندان مشکلی داشته باشند، واحد آموزش برای رفع مشکل از خود علاقه نشان می‌دهد.
۰/۲۳۱	۰/۰۰۴	۲۵۹	۲/۸۹۴	واحد آموزش، خدمات را بدون اشتباه و در اولین زمان به کارمندان خود ارائه می‌دهد.
۰/۵۲۳	۰/۰۰۰	۲۵۹	۶/۶۴۸	واحد آموزش خدمت را تا زمان وعده داده شده به کارمندان، به ایشان ارائه می‌کند.
۰/۲۱۲	۰/۰۰۸	۲۵۹	۲/۶۹۳	واحد آموزش بر ارائه گزارشات و اسناد و مدارک بدون غلط و اشتباه تأکید دارد.
۵/۶۳	۰/۰۰۰	۲۵۹	۲۶/۸۹	بعد اطمینان
۰/۶۹۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۸/۶۳۰	رفتار کارکنان واحد آموزش در کارمندان شرکت اطمینان خاطر ایجاد می‌کند.
۰/۱۷۷	۰/۰۲۷	۲۵۹	۲/۲۲۵	کارمندان در ارتباطشان با واحد آموزش احساس امنیت می‌کنند.
۰/۴۶۹	۰/۰۰۰	۲۵۹	۵/۶۵۸	کارکنان واحد آموزش همواره با کارمندان، با ادب و تواضع رفتار می‌کنند.
۰/۲۷۷	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۴۸۱	کارکنان واحد آموزش جهت پاسخگویی به سؤالات کارمندان دارای دانش کافی هستند.
۹/۳۸	۰/۰۰۰	۲۵۹	۸۶/۱۶	بعد تضمین

۰/۳۹۶	۰/۰۰۰	۲۵۹	۴/۹۱۱	کارمندان واحد آموزش به کارمندان می‌گویند که دقیقاً چه زمانی به آن‌ها آموزش می‌دهند.
۰/۲۷۳	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۴۴۳	کارکنان واحد آموزش، خدمات را بدون معطلی (سریع) به کارمندان ارائه می‌کنند (کارکنان با تعاملاتشان با واحد آموزش احساس امنیت می‌کنند)
۰/۲۱۲	۰/۰۱۱	۲۵۹	۲/۵۵۶	کارکنان واحد آموزش همواره برای کمک به کارمندان تمایل دارند.
۰/۳۹۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۴/۷۷۸	کارکنان واحد آموزش در همه حال آماده پاسخ‌گویی به سؤالات کارمندان هستند.
۶/۹۸	۰/۰۰۰	۲۵۹	۳۷/۲۶	بعد پاسخگویی
۰/۲۴۲	۰/۰۰۳	۲۵۹	۳/۰۳۳	واحد آموزش به کارمندان خود توجه فردی نشان می‌دهد.
۰/۵۲۳	۰/۰۰۰	۲۵۹	۶/۵۷۰	انتظار دارم واحد آموزش به من توجه شخصی داشته باشد.
۰/۲۷۳	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۲۹۱	انتظار دارم که کارشناسان صمیمانه بهترین منفعت را برایم در نظر بگیرند.
۰/۲۶۹	۰/۰۰۱	۲۵۹	۳/۳۰۴	کارکنان از کارشناسان انتظار دارند که نیازهای خاص‌شان را بفهمند.
۰/۵۳۸	۰/۰۰۰	۲۵۹	۷/۰۳۴	ساعات کاری واحد آموزش برای تمامی کارکنان مناسب و راحت است.
۷/۵۱	۰/۰۰۰	۲۵۹	۶۸/۱۱	بعد هم‌دلی

جدول ۵. مقایسه معناداری نمره کل وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال

میانگین نظری = ۶۶				وضعیت موجود
اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	t	
۲۸/۶۲۶۹۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	۴۵/۱۸۷	

نتایج جداول شماره (۴) و (۵) حاکی از آن است که تفاوت وضعیت موجود در بیشتر گویه‌ها با میانگین نظری معنادار است؛ با توجه به مقادیر مثبت اختلاف میانگین در کلیه گویه‌ها می‌توان گفت شرکت‌کنندگان در پژوهش، وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران را بر اساس مؤلفه‌های مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال، بالاتر از میانگین می‌دانند.

سؤال شماره (۲): آیا بین ادراک و انتظارات کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از کیفیت خدمات واحد آموزش تفاوت معناداری وجود دارد؟

جدول ۶. مقایسه زوجی نمره کل وضعیت موجود و مورد انتظار کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سروکوال

سطح معناداری	درجه آزادی	t	خطای انحراف	انحراف معیار	میانگین	وضعیت موجود و مورد انتظار
۰/۰۰۱	۲۵۹	۱۲/۰۲	۰/۵۶۴	۹/۱۰	۶/۷۸	

بر اساس نتایج جدول شماره (۶) و وجود تفاوت معنادار بین پاسخ‌های شرکت‌کنندگان در پژوهش ($p < 0/05$)، در پاسخ به سؤال دوم پژوهش می‌توان گفت 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 پایین‌تری از وضعیت مطلوب قرار دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی، موجب ایجاد مزیت رقابتی، کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت و توجه مشتریان، کاهش ترک خدمت کارکنان، بهبود عملکرد آنان و در نهایت تحقق اهداف سازمان می‌شود؛ بنابراین توجه به هدف مهم ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی، مسئله‌ای اساسی و ضروری محسوب می‌شود. در این راستا، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، عامل کلیدی در بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات مذکور، پیش‌نیاز و رکن اساسی توسعه سازمان می‌باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف اصلی ارزیابی کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل سروکوال انجام پذیرفت. پژوهش حاضر با استفاده از رویکرد کمی و بر اساس روش تحقیق توصیفی-پیمایشی انجام شد. بر اساس نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای و با توجه به مقادیر مثبت اختلاف میانگین در کلیه گویه‌ها، وضعیت موجود کیفیت خدمات واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بر اساس مدل ارزیابی سروکوال از منظر شرکت‌کنندگان در پژوهش، بالاتر از میانگین است. نتایج حاصل از پژوهش حاضر از نظر وضعیت موجود کیفیت خدمات با نتایج پژوهش‌های علیرضایی و امینی (۱۳۸۸)، تبریزی و همکاران، (۱۳۹۲)، باقرزاده و باقرزاده (۱۳۸۸)، بزازیان و سعیدنیا (۱۳۹۵) و خواجه سپهر (۱۳۹۶) همسو می‌باشد؛ زیرا در مطالعات مذکور نیز، وضعیت موجود کیفیت خدمات بالاتر از میانگین ارزیابی شده است؛ و با نتایج پژوهش‌های لطیفیان و خدویان (۱۳۹۴)، رحیمی باغملک و ساداتی (۱۳۹۶) و آلویس و ووییرا^۱ (۲۰۰۶) ناهمسو می‌باشد؛ زیرا در این پژوهش‌ها، بر خلاف پژوهش حاضر، وضعیت موجود کیفیت خدمات پایین‌تر از میانگین ارزیابی شده است. همچنین بر اساس نتایج آزمون تی وابسته، بین ادراک و انتظارات کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران از کیفیت خدمات واحد آموزش در ابعاد فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی تفاوت معناداری وجود دارد و ادراک کارکنان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب (وضعیت مورد انتظار) قرار دارد؛ اما این تفاوت معنادار در بعد تضمین مشاهده نگردید؛ بدین معنا که ادراک کارکنان از کیفیت خدمات (وضعیت موجود) در سطح بالاتری از وضعیت مطلوب (وضعیت مورد انتظار) قرار دارد. از نظر شکاف بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات آموزشی، نتایج به‌دست آمده در پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های هداوند و صادقیان (۱۳۹۰)، فاگانل و ماکویربا^۲ (۲۰۰۴)، چوآ^۳ (۲۰۰۴)، باقرزاده و باقرزاده (۱۳۸۸) و بزازیان و سعیدنیا (۱۳۹۵) در یک راستا قرار دارد؛ زیرا در پژوهش‌های اشاره شده نیز، تفاوت معناداری بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات وجود دارد؛ بدین معنا که ادراک کارکنان از کیفیت خدمات در سطح پایین‌تری از وضعیت مطلوب قرار دارد؛ و با نتایج لطیفیان و خدویان (۱۳۹۴)، آلویس و ووییرا (۲۰۰۶) و خواجه سپهر (۱۳۹۶) ناهمسو می‌باشد؛ زیرا در مطالعات مذکور، بر خلاف پژوهش حاضر، تفاوت معناداری بین ادراک و انتظارات کارکنان از کیفیت خدمات وجود ندارد؛ بدین معنا که ادراک کارکنان از کیفیت خدمات در سطح برابر یا بالاتری از وضعیت مطلوب قرار دارد.

به طور کلی، از یک سو، صنعت نفت نقش مهم و انکارناپذیری در تحولات اجتماعی و اقتصادی کشور دارد و از سوی دیگر، بحث ارائه خدمات آموزشی در تمامی سازمان‌ها به‌خصوص سازمان‌های مرتبط با صنعت نفت اهمیت ویژه‌ای دارد. سازمانی موفق است که به درک نیازها و خواسته‌های اساسی کارکنانش توجه نموده و سعی در بهبود آن عوامل داشته باشد؛ لذا خدمات آموزشی که برای کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به عنوان یکی از شرکت‌های زیرمجموعه صنعت نفت ارائه می‌شود، باید با تدبیر و توجه ویژه‌ای صورت پذیرد. کیفیت خدمات آموزشی، باید ارزیابی و به سمت وضعیت مطلوب هدایت شود؛ زیرا نه تنها باعث رشد فردی کارکنان خواهد شد، بلکه به تقویت سازمان نیز کمک خواهد کرد. مطابق با نتایج به‌دست آمده در پژوهش حاضر ضروری است مؤلفه‌هایی که از نظر کارکنان دارای فاصله با وضعیت مطلوب هستند (ابعاد فیزیکی، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی) بیشتر مورد توجه بیشتر قرار گیرند و بعد تضمین که از نظر کارکنان در سطح مطلوبی قرار دارد، هر چه بیشتر تقویت گردد.

با توجه به نتایج به‌دست آمده از این پژوهش پیشنهاد می‌گردد:

۱. با توجه به نتایج به‌دست آمده در بعد فیزیکی، ضروری است امکانات و تجهیزات کارآمد و کافی نظیر امکانات و تجهیزات مرتبط با شغل، امکانات و تجهیزات ارتباطی، رفاهی و غیره به منظور ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی فراهم گردد؛
۲. با توجه به نتایج به‌دست آمده در بعد قابلیت اطمینان، ضروری است تعهداتی که در زمینه ارائه خدمات آموزشی نظیر زمان ارائه خدمات، شیوه ارائه خدمات و غیره ارائه می‌شود، به طور دقیق عملیاتی گردد؛ همچنین تلاش و اشتیاق کامل مسئولان مربوطه در راستای حل مشکلات

1. Alois Vevira

2. Faganel & Macyurba

3. Chua

کارکنان باشد؛

۳. با توجه به نتایج به دست آمده در بعد قابلیت پاسخ گویی، ضرورت حساسیت نسبت به ارائه خدمات آموزشی و هشپاری در قبال درخواست های دریافت کنندگان خدمات آموزشی مطرح می گردد که نیازمند توجه جدی واحد آموزش شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران به این موضوع است؛

۴. با توجه به نتایج به دست آمده در بعد همدلی، ضروری است ضمن توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آن ها برخورد ویژه ای بشود، به گونه ای که کارکنان قانع شوند که سازمان آن ها را درک کرده است و برای سازمان مهم هستند.

References

- Abbas Pour Esfeden, Gh., Shojaei, A. A., & Shiri, M. (2010). Measuring and Priorities of Service Quality with Servqual and Ahp in Iran Khodro's Training Center. *Journal of Economics and Business*, 1(1), 32-42.
- Abdoli Yazdi, N., Ashraf Ganjouei, F., Pouyanfard, A., & Owlia, Mohammad Saleh. (2015). Evaluation of the quality of educational services in the physical education faculties of IAU branches across Iran and designing it's model. *Journal of Business Administration Research*, 8(16), 99-120.
- Abili, Kh., Gholam Ali Lavasani, M., Gholami, Khalid., & Hosseini, S. J. (2016). Evaluating the effectiveness of supervision training courses and providing appropriate solutions to improve its situation (Case study: National Iranian Gas Company Headquarters), *Journal of Human Resources Management in the Oil Industry*, 7(27), 52-74.
- Afzali, A., Heidary, N., & Abdul Maliki, J. (2019). Design and validation of university educational services quality measurement tool based on Servqual model. *Quarterly of Educational Measurement*, 10(19), 205-228.
- Akhavan Kharazian, M. (2016). Identify and evaluate the quality of services in Ghavamin Bank. *Journal of Human Resource Management and Support Development*, 12(43), 27-52.
- Azərbayjan, o. (2018). Assessing the quality of services of the Procurement and Commodity Affairs Unit of Pars Assaluyeh Oil and Gas Company based on Servol. *Quarterly Journal of New Research in Management and Accounting, New Volume* (12), 1-13.
- Cavallone, M., Manna, R., & Palumbo, R. (2020). Filling in the gaps in higher education quality: An analysis of Italian students' value expectations and perceptions. *International Journal of Educational Management*, 34(1), 203-216.
- Chaudhary, S., Dey, A. K. (2021). Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*, 29(1), 29-40.
- Enayati, T., Zamani, F., & Nasirpoor D. N. (2013). Assessing The Quality of Educational Service in Mazandaran University of Medical Sciences Using Servqual Model. *Journal of Health Promotion Management*, 2(2), 32-39.
- Enayati Novinfar, A., Uosefi, M., Siyami, L., & Javaheri Daneshmand, M. (2011). Evaluation of the quality of educational services of Payame Noor University of Hamadan based on SERVQUAL model, *Journal of Research and Planning in Higher Education*, 17(3(61)), 135-151.
- Ershadi, M. J., Ershadi, M. M., & Chersanj, A. (2018). Designing a service quality evaluation model in customer service departments of Greater Tehran Electricity Distribution Company based on SERVQUAL model and ANP. *Journal of Standard and Quality Management*, 8(2(28)), 17-32.
- Ghobadian, A., & Speller, S. (2010). Service quality: concept and models. *International Journal Quality Management*, 11(9), 43-66.
- Hedayati, A., Rezaee, A., Rezaee Abgoli, A., & Hedayati, M. (2018). Assessing The Quality of Educational Services at The Farhangian University Based on The Quality of Service Gap Model: Qom Branches, *Educational Research*, 4(13), 11-1.

- Ibrahim, H., Mohd Zin, M. D. L., & Vengdasamy, P. (2020). The Influence of Individual Characteristics, Training Content and Manager Support on On-the-Job Training Effectiveness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11): 499-506.
- Jayawardena, N.S. (2018). Analyzing the Service Quality of Private Secondary Schools in Sri Lanka from Student's Perspective with Special Reference to a Reputed Private Secondary School in Colombo. *Asian Journal of Empirical Research*, 8(2), 78-89.
- Karami, M. R., & Shah Amiri Fatahi, (2020). Evaluation of the quality of educational services based on the Headperf model (case study: graduate students of Tehran University of Behavioral and Social Sciences). *Quarterly Journal of Management Studies on Police Training*, 13(49), 164-191.
- Kawati, S., Sukardi, S., & Syafruddin, S. (2019). The study of quality service of education in public vocational schools in using servqual model. Proceedings of the 3rd Asian Education Symposium (AES 2018), Atlantis press.
- Latifian, A., & Khadivian, A. (2015). The Gap Analysis of Services Quality by Using Modified Servqual Model: A Case Study of Mashhad Petroleum Industry Health Organization. *Health Management*, 6(2). 49-64.
- Mirghafouri, S. H. (2006). Application of Gap Analysis Model in Measuring the Quality of Services of Electricity Distribution Companies (Case Study: Yazd Electricity Subscribers Affairs). 20th International Electricity Conference.
- Mohammadi, R., Khorsandi Yamchi, A., & Inanlo, M. (2020). Measuring the effectiveness of in-service training for primary school teachers Based on the Kirkpatrick model. *Journal of school administration*, 8(3), 371-433.
- Nguyen, N. A., Tran, H. N., Tran, C. V. L., & Tran, V. C. (2020). Laos student's perceptions towards quality education service in a selected higher education institution in Central Vietnam. *International Journal of Educational Sciences*, 6(3), 25-37.
- Nasri, N. (2015). Higher education and quality assurance. *Higher Education Monthly*, 1(12), 8-10.
- Payam, A., & Mirshah Velayati, F. (2020). Evaluating the effectiveness of staff training courses (non-faculty) of the Institute of Humanities and Cultural Studies based on ISO 10015. *Journal of Applied Research in Management and Accounting*, 5(18), 42-28.
- Pourkarimi, J., Hejazi, S., & Asadi, S. (2021). Identification and Assessment of Service Quality Components in University Education Department: Mixed Method (Case: Education Department of one of the colleges of Tehran University). *Journal of Educational and Scholastic Studies*, 10(4), 105-131.
- Pfoser, S., Putz, L. M., Jung, E. (2020). Recommendations for Human Resources Development in Danube Inland Ports. In International Conference on Dynamics in Logistics. Cham.
- Rahimi Baghmalek, J., & Sadati, H. (2017). Evaluation of service quality of oil industry hospitals in the south of the country using SERVQUAL model. Fifth Scientific-Research Conference on New Findings of Management Sciences, Entrepreneurship and Education of Iran, Tehran, Association for the Development and Promotion of New Sciences and Technologies.
- Sharifinejad, N., Esmailnia, K., Shirvani, V., & Haghight Doosti, S. (2020). Designing a Model for Measuring the Quality of Educational Services in Education in the Seventh District of Tehran. *Journal of Islamic Life Style Centered on Health*, 4(1), 151-158.
- Sibai, M. T., Bay, B. J., & Dela Rosa, R. (2021). Service quality and student satisfaction using Servqual model: A study of a private medical college in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51- 58.
- Tabrizi, F., Taleghani, M., & Del Afrooz, N. (2013). Assessing the quality of services in the holding of oil equipment industries. *Journal of Management Science and Engineering*, 1(3), 73-96.
- Tavakoli, J., & Zolfaghari, H. (2015). Evaluate the quality of services, academia, using the SERVQUAL tool. *Public Management Perspectives*, (22), 172-157.

- Thi Dinh, H. V., Thi Do, L. H., Nguyen, T., Kien, T. P., & Ngoc, H. T. (2021). Factors Influencing the Students' Perceptions of the Quality of Education Services at Hue University in Vietnam. *International Journal Education Science*, 32(1-3), 1-11.
- Tran, H. N., Phan, V. N., Doan, H. S., Tran, T. A. D., & Tran, G. N. (2020). Lecturer Professional Development Strategies in a Higher Education Institution in HaTinh Province at a Time of Educational Reforms. *Voprosy Obrazovaniya-Educational Studies Moscow*, 2(1), 128-151.
- Van Duong, D., Binns, C.W., Lee, A.H., & HipGrave, D.B. (2010). Measuring client perceived quality of maternity service s in rural Vietnam. *International Journal quality in Health Care*. 16(6), 447-452.