

رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، دانشجویی و اداری دانشگاه

محمد پیری^{*۱}

علی هراتیان^۲

سعید کیانپور^۳

چکیده

مقدمه: ارزیابی میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاهی از اهمیت خاصی برخوردار است. این پژوهش با هدف بررسی رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، دانشجویی و مالی و پشتیبانی دانشگاه انجام شده است. روش: روش تحقیق حاضر توصیفی پیمایشی از نوع مقطعی بود. نمونه آماری این پژوهش را ۴۱۹ دانشجوی دانشگاه ملایر تشکیل دادند که از طریق روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه رضایتمندی از کیفیت خدمات استاندارد جعفری راد و همکاران (۱۳۹۳) و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری خی دو، یو من ویتنی و ویلکاکسون استفاده شد. یافته‌ها: نتایج نشان داد که رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی مناسب و در خدمات پژوهشی، دانشجویی و اداری نامناسب و در مجموع در حد متوسط و کم بوده است. دانشجویان کارشناسی نسبت به کارشناسی ارشد و دکتری و سطح رضایتمندی پایین‌تری نسبت به خدمات دانشگاه داشتند. اما در سطح رضایتمندی دانشجویان از نظر جنسیت تفاوت معنی‌داری دیده نشد. نتیجه‌گیری: پیشنهاد می‌شود به ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاهی براساس نظر دانشجویان توجه شود و برنامه‌هایی جهت افزایش کیفیت خدمات دانشگاه مخصوصاً خدمات پژوهشی، دانشجویی و اداری در این راستا انجام پذیرد.

کلمات کلیدی: کیفیت خدمات، آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، اداری، رضایتمندی دانشجویان.

۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه ملایر، ملایر، ایران. نویسنده مسئول: m.piri@malayeru.ac.ir

۲. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه ملایر، ملایر، ایران.

۳. عضو هیئت علمی گروه اقتصاد دانشگاه پیام نور همدان، ایران.

مقدمه

دیدگاه مشتری‌گرایی از دو دهه پیش وارد حوزه‌های مختلف بهداشتی، درمانی و آموزشی شده است، امروزه نظر مشتری‌پایه‌ای برای سنجش فرآیندها و شیوه‌ای برای توانمندسازی مجموعه افراد درگیر در ارائه خدمات و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مهم فراهم می‌کند. (همتی و همکاران، ۱۳۸۰) خدمات آموزشی و پژوهشی، به ویژه خدماتی که دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ارائه می‌دهند، یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در جامعه محسوب می‌شود که در توسعه یافتگی جوامع نقشی بی‌بدیل دارد. بنابر این توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می‌رسد (نورالنساء و همکاران، ۱۳۸۷: ۹۸). نظام آموزش عالی ایران در پیشینه خود از فرازها و فرودهای مختلفی عبور کرده و طی دهه‌ی اخیر، دچار تحولات عظیمی شده است. تعداد زیادی موسسات آموزشی جدید تأسیس شده و میزان ثبت نام نیز افزایش یافته و با تشدید رشد کمی در جمعیت دانشجویی، آشکارا به سوی تمکزگرایی مفرط سیر کرده است. البته افزایش میزان ثبت نام دلیلی بر کیفیت آموزش عالی نیست، بلکه اداره صحیح، حفظ کردن و رضایتمندی دانشجویان نیز از وظایف اصلی دانشگاه‌هاست (صادقی، ۱۳۹۲: ۲۷). از آنجا که در بازار رقابتی، رضایت از خدمات، عامل تمایز است، بنابر این رضایت دانشجویان عامل تعیین‌کننده‌ای برای ارزیابی موسسات آموزش عالی به شمار می‌رود (زاهدی، ۱۳۹۰).

دانشگاه‌های کشور رسالتی بزرگ در جهت تربیت نیروی انسانی کارآمد، متخصص و متعهد برای حل نیازهای جامعه دارند. در این راستا دانشجو که خود خواستار فراگیری دانش می‌باشد، نقش برجسته‌ای در پیشبرد اهداف والای دانشگاه دارد. سنجش دیدگاه دانشجویان یکی از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه است و نتایج بدست آمده از این نظر سنجی‌ها عامل مهمی در بهبود کارکرد آینده این واحدها می‌باشد. دانشجویان به عنوان یکی از ارکان اصلی دانشگاه، بیکره اصلی سازمانها و ارگانهای مختلف جامعه را در آینده تشکیل می‌دهند. رضایتمندی آنان از کلیه فعالیتهای انجام شده در دانشگاه می‌تواند در نگرش آنها به رشته تحصیلی شان در جهت ایجاد انگیزش و حفظ ارتقاء کیفیت آموزشی مؤثر باشد (حیدری و همکاران، ۱۳۷۷).

در نظریه بازاریابی بر مبنای مشتری‌گرایی در دهه‌ی ۱۹۶۰، هدف تمرکز بر شناسایی خواسته‌های یک گروه از مشتریان و سپس پیشینه‌سازی میزان رضایتمندی آنان از طریق عرضه محصول یا خدمت مناسب، مطرح شده بود. مطابق این رویکرد، رضایتمندی مشتری هدف نهایی اقدامات بازاریابی سازمان می‌باشد. متأسفانه به نظر می‌رسد که در دهه ۱۹۹۰، بازاریابان در راستای تحقق اصل مشتری‌گرایی، به نوعی نزدیک بینی دچار گشته و به جای تمرکز بر تأمین منافع مشتری، توجه خود را بر مشخصات فیزیکی محصولات عرضه شده، معطوف کرده‌اند. هر جا که این جهت‌گیری

نادرست وجود داشته باشد، احتمال دارد که رضایتمندی مشتری، اولویت اصلی خود را در میان سیاست های کلیدی سازمان از دست بدهد (محمدی، ۱۳۸۲).

مایکل دانشجویان را به عنوان مشتریان کلیدی دانشگاه نام می برد. ایوت و شین نیز اظهار میکنند که مشتریان اصلی دانشگاهها دانشجویان هستند و آموزش عالی تأکید زیادی بر برآورده کردن انتظارات و نیازهای دانشجویان دارد (جارکوویتس، ۲۰۰۶). ساندر و همکارانش، گرملر و هیل نیز دانشجویان را به عنوان مشتریان اولیه خدمات آموزش عالی تلقی می کنند (آلنسر، ۲۰۱۰). تمرکز بر رضایت دانشجو نه تنها دانشگاه را قادر به مهندسی مجدد سازمان خود برای انطباق با نیازهای دانشجویان می سازد بلکه به دانشگاه اجازه می دهد به توسعه یک سیستم نظارتی مستمر برای برخورد اثربخش با نیازهای دانشجویان بپردازد. بنابراین رویکرد رضایت دانشجو برای توسعه فرهنگ و بهبود مداوم کیفیت مهم است (جارکوویتس، ۲۰۰۶). ارزیابی رضایت دانشجویان از خدمات آموزش عالی به منظور بهبود مداوم برنامه های درسی، تدریس، کارکنان و امکانات ضروری است. در طول زمان این ارزیابی مداوم اطلاعات حیاتی را برای تصمیم گیری مؤثر، کنترل عملکرد، و تخصیص منابع فراهم می کند (اسکات کلسو، ۲۰۰۸).

امروزه نظام آموزش و پرورش بدلیل اهمیتی که در زندگی اجتماعی افراد دارد، یک پدیده عام اجتماعی است و در اغلب کشورها از یک حالت ساده به حالت پیچیده ای تبدیل شده است (ذیگلری، ۱۳۸۰، ص ۳۳).

حضور اربابان علم و دانش پژوهان علاقه مند در دانشگاه و توسعه فعالیت های پژوهشی در بخشی از ستاد دانشگاهی، این امکان را فراهم آورده است که خدمات گوناگون و با ارزش به دولت و ملت عرضه شود. تشکیل سمینارهای گوناگون و ارائه آخرین یافته های علم و دانش، تشکیل دوره های کوتاه مدت بازآموزی و ضمن خدمت برای مدیران، کارمندان و افراد در بخش های مختلف اقتصادی، اجتماعی و... از جمله خدمات عمومی است (فرهنگی و حسینی، ۱۳۷۸).

با توجه به رسالت های اساسی دانشگاه که عمدتاً شامل آموزش، تحقیق و پژوهش، انتشارات و ایجاد فرهنگ مکتوب، ارائه خدمات علمی و مشاوره ای به جامعه و رشد حرفه ای می باشد، مسئولان دانشگاهی نقش اساسی و راهبردی در تحقق این رسالت ها را برعهده دارند (سلطانی، ۱۳۷۸، ص ۴۱).

مسئولان دانشگاه ها چه آنهایی که در صدر کار هستند و تصمیمات کلی را اتخاذ می نمایند و چه آنهایی که در کلاس های درس به تدریس می پردازند بایستی با توجه به نقش های مختلف آموزش عالی انجام وظیفه نمایند و در حقیقت آنها هستند که مسیر حرکت را تعیین می نمایند.

به طور کلی باید گفت که مسائل مربوط به آموزش و پرورش یک پدیده پیچیده ی روان شناختی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی متنوع است. یکی از ابعاد دشوار آموزش و پرورش که آستن مسائل عمده و نظرات متفاوت

مسأله‌ی کیفیت در همه ابعاد آن می‌باشد که باید آن را از زوایای گوناگون و با تعابیر متعدد مورد توجه قرار داد (گری، ۱۹۹۰، ص ۲۰۵).

یکی از مؤثرترین راه‌ها برای بهبود کیفیت خدمات توجه به مشتریان است. بیشتر تعاریف کیفیت زمانی که برای خدمات به کار گرفته می‌شوند، بر مشتری متمرکز هستند؛ به عبارت دیگر سنجش کیفیت خدمات بر مبنای ادراک مشتری از خدمات صورت می‌گیرد (ساهنی، ۲۰۰۴).

کیفیت خدمات فراتر از انتظارات مشتریان عمل کردن است که با مشخص شدن ادراک مشتری از خدمات تعیین می‌شود و کیفیت ادراک شده را می‌توان در یک طیف نشان داد که نقاط مابین این دو واحد درجات متفاوتی از کیفیت را نشان می‌دهد (سیدجوادین و کیمیاسی، ۱۳۹۰).

هوی و همکاران تعاریف کیفیت را به سه دسته تقسیم می‌کنند: تضمین کیفیت: به تعیین استانداردهای یک مجموعه متخصص برای یک فرایند یا محصول گفته می‌شود. هم‌نوایی با قرارداد: به موقعیتی اشاره دارد که در آن استانداردهای کیفی فرایند یا محصول باید در مدت قراردادی، که بر سر آن مذاکراتی صورت گرفته رعایت شود. نظر مشتری: به نیازها و انتظارات مشتری مربوط می‌شود.

هوی و همکاران اشاره می‌کنند که حرکتی به نفع رویکرد سوم به ویژه در سازمانهای آموزشی مشاهده می‌شود و می‌گویند که کیفیت در نظام آموزشی عبارت از ارزشیابی فرایند آموزشی است که ضرورت پیشرفت استعدادهای مشتریان آموزش را تقویت می‌کند و همزمان قابلیت پاسخگویی به استانداردهایی را دارد که ارباب رجوع برای آن پول پرداخت کرده است (هویدا و زارع، ۱۳۸۴). از نظر تاکر کیفیت یک مفهوم چند شکلی و چند بعدی است. تصورات، ارزشها، مقاصد کلی، و اهداف خاص هر فرد و یا گروه ذینفع پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهد (یار محمدیان، ۱۳۸۳).

پیتزر اشاره می‌کند که کیفیت در چشم مشاهده‌کننده و یا در ذهن مصرف‌کننده قرار دارد و بر اساس ذهنیت، طرز تلقی، اهداف و تجارب افراد برداشت‌های متنوعی به خود می‌گیرد (محمدی و فتح‌آبادی، ۱۳۸۴). لوماس تأکید می‌کند هیچ دارویی که بتواند همه دردهای کیفیت را شفا دهد و وجود ندارد و عواملی مانند فرهنگ کیفیت، اهمیت آموزش، کیفیت بالای مربیان جدید، رشد حرفه‌ای مستمر آنان، بررسی دقیق تدریس استادان، توسعه حرفه‌ای آنان، و توسعه رهبران تحولی است که می‌توانند راهبردهای مدیریت را به طور اثربخش تغییر دهند (لوماس، ۲۰۰۴).

لارسن ابعاد کیفیت در آموزش عالی را در ده جنبه دسته‌بندی کرده است که عبارت‌اند از: همکاری جمعی؛ پاسخگویی؛ موضوعات درسی؛ تسهیلات دانشگاه؛ فعالیتهای مربوط به تدریس؛ ارزیابی درونی؛ ارزیابی بیرونی؛

تسهیلات رایانه‌ای؛ مقایسه عوامل پس از مطالعه؛ منابع کتابخانه‌ای (لارسن، ۲۰۰۴). دانشگاه ملایر در سال ۱۳۸۴ آغاز به کار کرد و در حال حاضر ۶۰۰۰ دانشجو در ۲۶ گروه آموزشی در مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا و در ۷۶ رشته‌ی تحصیلی به تحصیل اشتغال دارند.

حیدری و محمدی (۱۳۹۴) به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان پرداختند. نتایج نشان داد انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در سطح زیاد و ادراک در سطح کم است. همچنین در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود دارد که بیشترین میانگین شکاف کیفیت در بعد ملموسات و پس از آن به ترتیب در ابعاد همدلی، تضمین، پاسخگویی و اطمینان بود و در بین متغیرهای جمعیت شناختی تنها بین ادراک دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه تفاوت معنی‌داری مشاهده شد.

جعفری راد و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاه‌های دولتی شهر تهران پرداختند یافته‌ها نشان داد که رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه (خدمات آموزشی، پژوهشی، خدمات رفاهی و اداری) به شکل معناداری پایین‌تر از حد متوسط است.

نجفی و همکاران (۱۳۹۳) به ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه شهید بهشتی بر اساس مدل سروکوآل^۱ پرداختند نتایج نشان داد که دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشکده‌های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه شهید بهشتی راضی نیستند و خدمات آموزشی ارائه شده انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند.

نیک‌نشان و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی مقایسه‌ای میزان رضایت دانشجویان استعداد درخشان از کیفیت خدمات ارائه شده به این دانشجویان در دانشگاه‌های دولتی پرداختند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که به طور کلی دانشجویان استعداد درخشان از وضعیت خدمات اداری-مالی، آموزشی و مشاوره‌ای به ایشان رضایت نداشته‌اند و تفاوت معنی‌داری نیز میان دانشگاه‌های مختلف در این زمینه وجود ندارد، با این وجود، خدمات در دانشگاه علوم پزشکی تهران و خدمات مشاوره‌ای در دانشگاه اصفهان از کیفیت بالاتری نسبت به سایر دانشگاه‌ها برخوردار بوده است.

حاتمی‌فر و همکاران (۱۳۹۲) به مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور مرکز تهران پرداختند. نتایج نشان داد؛ میانگین مشتری‌محوری دانشگاه پیام نور در سطح کم ارزیابی می‌شود و این بدان معناست که دانشجویان رضایت کمی از نحوه ارائه خدمات دانشجویی دانشگاه دارند همچنین، تفاوت معناداری بین

^۱Servqual

گروه‌های دانشجویی دانشگاه پیام نور مرکز تهران در مقایسه با یکدیگر از نظر مشتری محوری مشاهده نشد و میزان مشتری محوری دو دانشکده علوم انسانی و علوم پایه به یک اندازه بود.

اسلامی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی درخصوص رضایتمندی دانشجویان از خدمات دانشکده ی پیراپزشکی دانشگاه شهید صدوقی یزد بیان می‌کند که میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی در حد خوب و بالا و از خدمات رفاهی در حد پایین و کم بوده و همچنین میزان رضایتمندی از مجموع خدمات در حد متوسط بوده است. آراسته و بنی اسدی (۱۳۹۱) به بررسی رضایت مندی تحصیلی دانشجویان اولین دوره کارشناسی ارشد آموزش محور یکی از دانشگاه های تهران پرداختند. این مطالعه نشان داد هر چه سن، سطح کیفیت برنامه درسی، دستاورد های دوره، رضایتمندی از امکانات و اطلاع رسانی بیشتر باشد، رضایتمندی کلی نیز افزایش میابد. همچنین رابطه معناداری میان جنسیت و تأهل با رضایتمندی کلی وجود نداشت. اما تحلیل آماری نشان داد که دانشجویان شاغل رضایت بیشتری نسبت به افراد بیکار دوره دارند.

شماعی و محمودی (۱۳۹۰) به سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از نقش دانشگاهی شهر بابل پرداختند. نتایج نشان داد که از دیدگاه دانشجویان تنها شاخص های خدمات حمل و نقل و خدمات تفریحی از کیفیت مناسبی برخوردارند و این امر رضایت دانشجویان از این دو شاخص را نشان می‌دهد. این در حالی است که در رابطه با سایر شاخص ها رضایت بالایی در میان دانشجویان وجود ندارد. بررسی شاخص های تاثیرگذار نشان داد که شاخص های خدمات اقامتی و خدمات رفاهی دارای بیشترین تاثیر هستند. در مقابل شاخص های خدمات ورزشی و امکانات اشتغال کمترین تاثیر را بر میزان رضایتمندی دانشجویان از شهر بابل دارند.

کردیرآور و آلمو (۲۰۱۷) به بررسی عوامل موثر بر رضایت دانشجویان خارجی در دانشگاه های کره ای پرداختند. مطالعه آنها بر ۸۷۳ پاسخ معتبر از دانشجویان بین المللی که از ۶۹ کشور در ۶۲ دانشگاه کره ای بودند، صورت گرفته است. برای تجزیه و تحلیل از رگرسیون لجستیک برای شناسایی عوامل موثر بر رضایت کلی دانشجویان خارجی استفاده شد. نتایج این بررسی نشان می‌دهد که دانشجویان بین المللی از حوزه فرهنگی شرق آسیا رضایت بیشتری نسبت به سایر دانشجویان بین المللی دارند که نسبت به اعضای جمعیت میزبان از نظر فرهنگی متفاوت است.

نیلوفر متفکر (۲۰۱۶) به بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشکده علوم اجتماعی از خدمات رفاهی دانشگاه بینالمللی امام خمینی قزوین پرداخت. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه ای شامل ۱۱ سوال استفاده شد. نرم افزار SPSS و شاخص آلفای کرونباخ برای تجزیه و تحلیل داده ها و تحلیل اطمینان از پرسشنامه استفاده شده است. نتایج نشان دهنده نارضایتی دانشجویان دانشگاهی است.

آدامز (۲۰۱۶) به بررسی رضایت دانشجویان و اولویت های مربوط به تحصیلات دانشجویان دانشگاه های منطقه ای دانشگاه ایالت یوتا پرداخت. در این پژوهش بالاترین اختلاف بین اولویت ها و رضایت دانشجویان در محل های دانشگاهی منطقه ای ایالات متحده عبارت بود از: استفاده از هزینه های فعالیت های دانشجویی، دسترسی کافی به کمک های مالی، پرداخت شهریه قابل توجه برای سرمایه گذاری، ثبت نام برای کلاس هایی که باهم تداخل دارند، زمان بندی برای برنامه های تکمیلی، اطلاع رسانی به موقع کمک های مالی، دانش آکادمی مشاوره در مورد نیازهای اصلی، آموزش در مقیاس های مختلف، ارائه دوره های مختلف و برنامه ریزی کلاس ها در زمان مناسب است.

دی جیگر و گی داباموسی (۲۰۱۳) به پیش بینی رضایت دانشجویان از طریق کیفیت خدمات در آموزش عالی پرداختند. این مطالعه با بررسی برخی از معیارهای مورد استفاده دانشجویان، عوامل پیش بینی کننده رضایت دانشجویان دانشگاه را مورد بررسی قرار داد. به طور مشخص، سه سوال تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند: آیا در ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات شکاف وجود دارد؟ تفاوت های جنسیتی بر رضایت دانشجویان موثر است؟؛ و پیش بینی کنندگان کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان چه عواملی هستند؟ یک پرسشنامه توسط یک نمونه تصادفی از ۵۶۴ دانش آموز از سه دانشگاه در آفریقای جنوبی و سوازیلند تکمیل شد. یافته ها نشان داد که دانشجویان فاصله های قابل توجهی را بین اهمیت کیفیت خدمات و تجربه واقعی را با تجربه واقعی پایین تری نشان می دهند. تفاوت های قابل توجهی در رضایت کلی بر مبنای جنسیت پیدا شد. علاوه بر این، نتایج نشان داد که مهمترین عوامل پیش بینی کننده رضایت دانشجویان، قصد ترک، اعتماد به مدیریت و ادراک آمادگی برای تغییر است. علاوه بر جنسیت، تفاوت های فرهنگی نیز ممکن است نقشی در تجربه دانشجویان بازی کنند.

ترستن گربر و همکاران (۲۰۱۰) به بررسی رضایت دانشجویان از خدمات آموزش عالی دانشگاه لودویگرسبورگ آلمان پرداختند. پرسشنامه ها در ۸ سخنرانی برای مطالعه آزمایشی و ۱۸ سخنرانی برای مطالعه اصلی تحویل داده شد. میزان پاسخ ۹۹ درصد بود. ۳۷۴ دانش آموز (مطالعه آزمایشی) و ۵۴۴ دانش آموز (مطالعه اصلی) پرسشنامه های اصلی را با استفاده از مقیاس لیکرت پر کردند. نتایج این بررسی نشان داد که دانشجویان از خدمات آموزشی دانشگاه لودویگرسبورگ به ویژه از محل های آموزشی خود و جو میان دانشجویان راضی هستند و بیشتر نارضایتی آنها از ساختمان دانشگاه و کیفیت سخنرانی ها در تئاترها می باشد.

روش تحقیق

روش تحقیق حاضر از این جهت که نتایج مورد انتظار آن را می توان در فرآیند ارتقاء کیفیت خدمات دانشگاه به دانشجویان به خدمت گرفت از نوع کاربردی می باشد. همچنین تحقیق حاضر به لحاظ شیوه اجرا یک تحقیق توصیفی -

پیمایشی است. زیرا ضمن توصیف و تشریح وضع موجود جامع، در گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است.

نظر به اینکه این تحقیق یک پژوهش توصیفی و کاربردی است لذا برای جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های ذیل استفاده شده است: روش کتابخانه‌ای: برای گردآوری اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق (اطلاعات ثانویه) از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. روش میدانی: از ابزار پرسش‌نامه برای گردآوری اطلاعات دانشجویان (اطلاعات اولیه) دانشگاه ملایر استفاده می‌شود.

مطالعه حاضر در بین دانشجویان دانشگاه ملایر در سال ۱۳۹۶ انجام خواهد شد. تعداد کل دانشجویان دانشگاه ملایر بیش از ۵۶۸۲ نفر می‌باشند که جامعه آماری این مطالعه را تشکیل می‌دهند. که حجم نمونه این تحقیق ۴۱۹ نفر می‌باشد.

در این پژوهش برای برآورد نتایج دقیق‌تر از حجم نمونه از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شده است. بدین گونه که دانشجویان دانشگاه براساس مقطع تحصیلی به سه طبقه‌ی کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری تقسیم شده و تعداد نمونه هر طبقه محاسبه گردید.

جدول شماره ۰۱. برآورد حجم نمونه هر طبقه

نام مقطع	تعداد دانشجویان هر مقطع	حجم نمونه هر مقطع	حجم نمونه ارزیابی شده
کارشناسی	۴۶۰۰	۲۹۱	۳۲۰
کارشناسی ارشد	۹۸۰	۶۲	۸۰
دکتری	۱۰۲	۷	۱۹
جمع کل	۵۶۸۲	۳۶۰	۴۱۹

همچنین افراد نمونه هر طبقه به روش در دسترس انتخاب شده اند. برای گرد آوری داده ها نیز از روش توزیع فرد به فرد استفاده شد که با توضیحات مختصر درباره ی هدف پژوهش برای افراد و آزاد بودن آنان در تکمیل و عدم تکمیل، پرسشنامه ها در اختیار شان قرار داده شد که پس از تکمیل دریافت گردید.

در پژوهش حاضر از پرسشنامه استاندارد جعفری راد و همکاران (۱۳۹۳) استفاده شده است همچنین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید خبره بررسی و تأیید گردید. همچنین در این پژوهش از آنجا که تمام سوالات به صورت ارزشی می باشد و بر اساس طیف لیکرت تنظیم گردیده است از آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی گویه ها استفاده شد که مقدار آن ۰/۹۸۲ برآورد گردید.

تجزیه و تحلیل حاصل از این پژوهش نیز با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ صورت گرفته است.

یافته ها

در جدول شماره ۲، تحلیل توصیفی آزمودنی ها ارائه شده است.

جدول شماره ۰۲. تحلیل توصیفی آزمودنی ها

شاخص	گروه	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۲۱	۵۲/۷
	زن	۱۹۸	۴۷/۳
سن	۱۸-۲۵	۳۴۳	۸۱/۹
	۲۶-۳۵	۵۶	۱۳/۴
	۳۶-...	۲۰	۴/۸
مقطع تحصیلی	کارشناسی	۳۲۰	۷۶/۴
	کارشناسی ارشد	۸۱	۱۹/۳
	دکتری	۱۸	۴/۳
سال ورود	۹۰	۱	۰/۲
	۹۱	۷	۱/۷
	۹۲	۴۰	۹/۵
	۹۳	۷۲	۱۷/۲

۳۱	۱۳۰	۹۴	
۴۰/۳	۱۶۹	۹۵	
۳۰/۳	۱۲۷	خوابگاه دولتی	
۳۰/۸	۱۲۹	خوابگاه خودگردان	
۵/۷	۲۴	خانه اجاره ای	محل اسکان
۶/۹	۲۹	بدون محل اسکان	
۲۶/۳	۱۱۰	بومی	

جدول شماره ۳. نتایج آزمون خنی دو برای متغیرها

خدمات دانشگاهی	سطح معنی داری	خیلی خوب	خوب	متوسط	کم	خیلی کم
به طور کلی	۰/۰۰۰	۱	۴۲	۲۱۴	۱۴۹	۱۲
آموزش	۰/۰۰۰	۱۴	۱۱۲	۲۱۲	۶۷	۱۴
پژوهش	۰/۰۰۰	۶	۵۴	۲۰۱	۱۴۰	۱۸
دانشجویی	۰/۰۰۰	۲	۲۵	۱۲۴	۱۹۴	۷۳
فرهنگی	۰/۰۰۰	۱۳	۶۸	۱۶۳	۱۱۵	۶۰
مالی و پشتیبانی	۰/۰۰۰	۹	۹۲	۱۶۰	۱۱۶	۴۲

فرضیه اصلی: میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات دانشگاهی مناسب است. جدول شماره (۳) ، آزمون خنی دو را نشان می دهد؛ این آزمون بیان می کند که میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاهی در سطح خوبی قرار ندارد. این نتیجه با بررسی سطح معنی داری که کمتر از مقدار ۰/۰۵ و فراوانی داده ها که بیشتر در سطح متوسط، کم و خیلی کم قرار دارد؛ به دست می آید. در نتیجه فرضیه رد می گردد و نشان می دهد که میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاهی در سطح مناسبی قرار ندارد.

فرضیه فرعی ۱: میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت خدمات آموزشی مناسب است. جدول شماره (۳) ، آزمون خنی دو را نشان می دهد؛ این آزمون بیان می کند که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات آموزشی در سطح خوبی قرار دارد. این نتیجه با بررسی سطح معنی داری که کمتر از مقدار ۰/۰۵ و فراوانی داده ها که بیشتر در سطح متوسط، خوب و خیلی خوب قرار دارد؛ به دست می آید. در نتیجه فرضیه مورد تأیید قرار می گیرد و نشان می دهد که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات آموزشی مناسب است.

فرضیه فرعی ۲: میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت خدمات پژوهشی مناسب است. جدول شماره (۳)، آزمون خی دو را نشان می دهد؛ این آزمون بیان می کند که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات پژوهشی در سطح خوبی قرار ندارد. این نتیجه با بررسی سطح معنی داری که کمتر از مقدار ۰/۰۵ و فراوانی داده ها که بیشتر در سطح متوسط، کم و خیلی کم قرار دارد؛ به دست می آید. در نتیجه فرضیه رد می گردد و نشان می دهد که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات پژوهشی در سطح مناسبی قرار ندارد.

فرضیه فرعی ۳: میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت خدمات دانشجویی مناسب است. جدول شماره (۳)، آزمون خی دو را نشان می دهد؛ این آزمون بیان می کند که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات دانشجویی در سطح خوبی قرار ندارد. این نتیجه با بررسی سطح معنی داری که کمتر از مقدار ۰/۰۵ و فراوانی داده ها که بیشتر در سطح متوسط، کم و خیلی کم قرار دارد؛ به دست می آید. در نتیجه فرضیه رد می گردد و نشان می دهد که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات دانشجویی در سطح مناسبی قرار ندارد.

فرضیه فرعی ۴: میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت خدمات فرهنگی مناسب است. جدول شماره (۳)، آزمون خی دو را نشان می دهد؛ این آزمون بیان می کند که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات فرهنگی در سطح خوبی قرار ندارد. این نتیجه با بررسی سطح معنی داری که کمتر از مقدار ۰/۰۵ و فراوانی داده ها که بیشتر در سطح متوسط، کم و خیلی کم قرار دارد؛ به دست می آید. در نتیجه فرضیه رد می گردد و نشان می دهد که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات فرهنگی در سطح مناسبی قرار ندارد.

فرضیه فرعی ۵: میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت خدمات مالی و پشتیبانی مناسب است. جدول شماره (۳)، آزمون خی دو را نشان می دهد؛ این آزمون بیان می کند که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات پشتیبانی در سطح خوبی قرار ندارد. این نتیجه با بررسی سطح معنی داری که کمتر از مقدار ۰/۰۵ و فراوانی داده ها که بیشتر در سطح متوسط، کم و خیلی کم قرار دارد؛ به دست می آید. در نتیجه فرضیه رد می گردد و نشان می دهد که میزان رضایت دانشجویان دانشگاه ملایر از خدمات پشتیبانی در سطح مناسبی قرار ندارد.

فرضیه فرعی ۶: میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت خدمات دانشگاهی بر حسب جنسیت متفاوت است. جدول زیر آزمون یو من ویتنی را نشان می دهد؛ این آزمون بیان می کند که بین میزان رضایت دانشجویان دختر و پسر از خدمات دانشگاهی تفاوت معنی داری وجود ندارد این تفاوت با بررسی سطح معنی داری که بیشتر از مقدار ۰/۰۵ به دست آمده است؛ آشکار می گردد. در نتیجه فرضیه رد می گردد و نشان می دهد که تفاوت معنی داری بین میزان رضایت دانشجویان دختر و پسر از خدمات دانشگاهی وجود ندارد.

جدول شماره ۴. نتایج آزمون یو من ویتنی برای متغیر جنسیت

تفاوت میزان رضایت دانشجویان دختر و پسر از خدمات دانشگاهی				
تعداد پسرها	تعداد دخترها	سطح معنی داری	میانگین رتبه پسرها	میانگین رتبه دخترها
۲۲۱	۱۹۸	۰/۲۳۶	۲۰۳/۴۹	۲۱۶/۱۸

فرضیه فرعی ۷: میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت خدمات دانشگاهی بر حسب مقطع تحصیلی متفاوت است.

جدول زیر آزمون کروسکال والیس را نشان می‌دهد؛ این آزمون بیان می‌کند که بین میزان رضایت دانشجویان مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری از خدمات دانشگاهی تفاوت معنی داری وجود دارد این تفاوت با بررسی سطح معنی داری که کمتر از مقدار ۰/۰۵ به دست آمده است؛ آشکار می‌گردد. بررسی میانگین رتبه‌ها نشان می‌دهد که با افزایش مقطع تحصیلی میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاهی افزایش می‌یابد. در نتیجه فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد و نشان می‌دهد که تفاوت معنی داری بین میزان رضایت دانشجویان مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری از خدمات دانشگاهی وجود دارد.

جدول شماره ۵. نتایج آزمون کروسکال والیس برای متغیر مقطع تحصیلی

تفاوت میزان رضایت دانشجویان کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری از خدمات دانشگاهی						
تعداد کارشناسی	تعداد کارشناسی ارشد	تعداد دکتری	سطح معنی داری	میانگین رتبه کارشناسی	میانگین رتبه کارشناسی ارشد	میانگین رتبه دکتری
۳۲۰	۸۱	۱۸	۰/۰۰۰	۱۹۵/۱۵	۲۵۱/۰۷	۲۷۶/۷۸

بحث و نتیجه‌گیری

داده‌های این مطالعه نشان داد که به جزء خدمات آموزشی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات دانشگاهی مناسب نیست و سطح رضایتمندی دانشجویان در حد متوسط و کم است. پایین‌ترین سطح رضایتمندی به خدمات دانشجویی تعلق دارد که نشان می‌دهد مسئولان دانشگاهی می‌بایست در جهت بهبود هر چه بیشتر خدمات خصوصاً در زمینه‌ی رفاهی به دانشجویان تلاش بیشتری کرده تا کیفیت این خدمات میزان رضایتمندی دانشجویان را بالا ببرد. همچنین تفاوت‌هایی که در ارائه خدمات از نظر کم و کیفی برای مقاطع تحصیلی کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری وجود دارد باعث گردیده است تا تفاوت معنی داری بین میزان رضایتمندی دانشجویان از نظر مقطع تحصیلی وجود داشته باشد ولی این اختلاف نظر در میان دانشجویان دختر و پسر مشاهده نمی‌شود چراکه جنسیت عامل افزایش یا کاهش مزیت‌های تحصیلی نمی‌باشد.

نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش نجفی و همکاران (۱۳۹۴) در دانشگاه پیام نور قم، اسلامی و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه شهید صدوقی یزد و ترستن گربر و همکاران (۲۰۱۰) در دانشگاه لودویگرسبورگ در زمینه آموزش همسو است که نشان می دهد سطح رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی بالاتر از حد متوسط بوده و از امکانات آموزشی رضایت دارند و با نتایج پژوهش حیدری و محمدی (۱۳۹۴) در دانشگاه علم و فرهنگ و نیک نشان و همکاران (۱۳۹۳) و نجفی و همکاران (۱۳۹۳) در دانشگاه شهید بهشتی که سطح پایین رضایتمندی دانشجویان را از خدمات آموزشی نشان می دهد مخالف است.

همچنین نتایج این پژوهش در زمینه پژوهشی با اسلامی و همکاران (۱۳۹۲) در دانشگاه شهید صدوقی یزد که نشان می دهد سطح رضایت دانشجویان از خدمات پژوهشی در سطح بالایی قرار دارد مخالف است، در زمینه دانشجویی با حاتمی فر و همکاران (۱۳۹۲) پیام نور تهران و اسلامی و همکاران (۱۳۹۲) همسو است که نشان می دهد سطح کیفیت خدمات دانشجویی ارئه شده به دانشجویان نتوانسته است رضایتمندی آنان را جلب نماید و در زمینه مالی با نیک نشان و همکاران (۱۳۹۲) همسو است که نشان می دهد سطح رضایتمندی دانشجویان از خدمات مالی پایین تر از حد متوسط می باشد.

همچنین در زمینه جنسیت با نجفی و همکاران (۱۳۹۴)، آراسته و بنی اسد (۱۳۹۲) همسو است که نشان می دهد تفاوت معنی داری در سطح رضایتمندی دانشجویان دختر و پسر مشاهده نمی شود اما با دی جیگر و گی دابا موسی (۲۰۱۳) مخالف است و در زمینه مقطع تحصیلی حیدری و محمدی (۱۳۹۴) همسو است که بیان می کند با افزایش مقطع تحصیلی سطح نارضایتی دانشجویان از خدمات دانشگاهی کاهش یافته و تفاوت معنی داری در سطح رضایت دانشجویان در مقاطع تحصیلی کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری وجود دارد. همچنین در زمینه کیفیت خدمات دانشگاهی با جعفری راد و همکاران (۱۳۹۳) و اسلامی و همکاران (۱۳۹۲) همسو است که هر دوی آنها به عدم رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاهی ارائه شده به آنان اشاره می کند.

به طور کلی می توان گفت که میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات دانشگاهی در ایران در سطح بالایی قرار ندارد این امر دلایل بسیاری دارد که نیاز به شناسایی، بررسی و اقدامات مناسب را می طلبد. به هر حال آنچه مسلم است آن است که با توجه به نقش بی بدیل دانشگاه در پیشرفت و توسعه کشور و اهمیت تربیت و آموزش قشر دانشجو به عنوان قشر جوان و آینده ساز مملکت ایجاب می کند تا مسئولین توجه و اهتمام بیشتری نسبت به خدمات دانشگاهی داشته باشند.

منابع

- آراسته، ح؛ بنی اسدی، ا. (۱۳۹۱). بررسی رضایتمندی تحصیلی دانشجویان اولین دوره کارشناسی ارشد آموزش، دوفصلنامه مطالعات برنامه ریزی آموزشی، سال اول، شماره دوم، صص ۵-۲۷.
- اسلامی، ه؛ امینی، ع؛ عشوری، ح؛ رنجبر، م؛ ندوشن، ه؛ دهقانی، ع. (۱۳۹۱). بررسی رضایتمندی دانشجویان علوم آزمایشگاهی از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۱، فصلنامه مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی، سال پنجم، شماره ۱، صص ۶۶-۷۲.
- باقرزاده، م؛ مفتاحی، ج. (۱۳۸۷). بررسی و سنجش رضایتمندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، مجله علوم تربیتی، سال اول، شماره ۴، صص ۷-۴۲.
- جعفری راد، ع؛ عزیزی، م؛ جعفری، ز. (۱۳۹۴). فصلنامه آموزش مهندسی ایران، سال هفدهم، شماره ۶۸، صص ۱۱۳-۱۲۵.
- حاتمی فر، خ؛ کاکو جویباری، ع؛ سرمدی، م. (۱۳۹۲). مطالعه رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۷۰، صص ۱۱۷-۱۳۹.
- حیدری، ز؛ محمدی، ر. (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علم و فرهنگ بر اساس مدل سروکوآل از دیدگاه دانشجویان، سال پنجم، شماره ۱۱، صص ۱۱۹-۱۴۲.
- حیدری، ع؛ خلیج، ع؛ جعفریان، ن. بررسی نگرش دانشجویان علوم پزشکی همدان نسبت به عوامل مرتبط با تحصیل در دانشگاه در سال ۱۳۷۷. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمان همدان، سال ۱۳۷۹، شماره ۷، صفحه ۳۱.
- ذیگلری، ف. (۱۳۸۰). ضرورت و اهمیت مدیریت و رهبری آموزشی، مجله علمی-پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد میارکه، شماره ۴، صص ۳۰-۳۹.
- زاهدی، س. (۱۳۹۰). نقدی بر کاربرد مدل سروکوآل در ارزیابی خدمات آموزشی دانشگاهی: مورد دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر دانشگاه شهید بهشتی سال ۱۳۸۸-۱۳۸۹. پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی.
- سکاران، ا؛ شیرازی، م؛ صائبی، م. (۱۳۸۶). روش های تحقیق در مدیریت، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، صص ۵۳۲.
- سلطانی، ا. (۱۳۷۸). طراحی و برنامه ریزی بلند مدت آموزش عالی کشور به عنوان یک قلمرو حرفه ای، اصفهان انتشارات ارکان.
- سیادت، ع؛ شمس، ب؛ همایی، ر؛ غریبی، ل. رضایت دانشجویان و مدرسان دوره تحصیلات تکمیلی از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، پاییز و زمستان ۱۳۸۴، شماره پنجم، صفحات ۹۳-۱۰۰.

- سید جوادین، سیدرضا و کیماسی، مسعود (1390)، مدیریت کیفیت خدمات، نگاه دانش.
- شماعی، ع؛ محمودی، م. (۱۳۹۰). سنجش میزان رضایتمندی دانشجویان از نقش دانشگاهی شهر بابلسر، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال دوم، شماره ششم، صص ۷۱-۸۶.
- صادقی، زینب. (۱۳۹۲). ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی - مهندسی از نظام آموزش عالی. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، شماره ۵۹، ۲۵-۳۷.
- صمدی، عباس؛ اسکندری، سهیلا (۱۸۹۲). بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان بانک ملی شهرستان تویسرکان (براساس مدل سروکوال)، فصلنامه مدیریت، شماره ۲۱، صص ۳۰-۴۰.
- فروزان فر، ا؛ خانی جزنی، ا؛ فروزان فر، ا. ارزیابی سطح کیفیت خدمات موسسات آموزش عالی غیرانتفاعی-غیردولتی با استفاده از مدل تحلیل شکاف، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، سال چهارم، شماره ۷، صص ۱۱-۳۲.
- فرهنگی، ع؛ حسینی، ح. (۱۳۷۸). رهبری و مدیریت در دانشگاه ها، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۴۷، صص ۳۵-۴۸.
- محمدی، رضا؛ فتح آبادی، جلیل. (۱۳۸۴). ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی (مفاهیم، اصول، روشها، معیارها)، سازمان سنجش و آموزش کشور.
- محمدیان، ع؛ خانابازاده، م. بررسی میزان رضایت دانشجویان از عملکرد واحدهای مختلف دانشگاه علوم پزشکی اردبیل. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، دوره نهم، شماره اول، بهار ۱۳۸۸، صفحات ۶۱-۵۵.
- منصوریان، م ر. مدیریت جامع کیفیت (T.Q.M) خدمات آموزشی و دانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد و انطباق آن با رضایت دانشجویان، مجله افق دانش، بهار و تابستان ۱۳۸۳، شماره نهم، صفحات: ۶۱-۵۵.
- نجفی، ح؛ سبحانی نژاد، م؛ جعفری، ر. (۱۳۹۴). ارزیابی کیفیت برنامه های آموزشی دانشگاه پیام نو قم بر اساس الگوی (NADE-TDEC)، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، سال پنجم، شماره ۱۰، صص ۸۹-۱۰۷.
- نجفی، ر؛ خراسانی، ا؛ محمدی، ر؛ گلوی، م. (۱۳۹۳). ارزیابی خدمات آموزشی بر اساس مدل سروکوال، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی سال چهارم، شماره ۶، صص ۱۱-۲۷.
- نورالنساء، رسول؛ سقایی، عباس؛ شهدالوی، فائزه؛ صمیمی، یاسر. (۱۳۸۷). اندازه گیری رضایت مشتری برای شناسایی فرصت های بهبود در خدمات پژوهشی آموزش عالی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۹، (۹۷-۱۱۹).
- نیک نشان، ش؛ برخورداری، م؛ صمدی، ع. (۱۳۹۳). بررسی مقایسه ای میزان رضایت دانشجویان استعداد درخشان از کیفیت خدمات ارائه شده به این دانشجویان در دانشگاه های دولتی، اولین کنفرانس ارزیابی کیفیت در نظام های دانشگاهی، دانشگاه صنعتی شریف، اردیبهشت ماه ۱۳۹۳.
- همتی، ف؛ کاکویی، ح؛ آقا بخشی، ح؛ بیگلریان، ا. سنجش میزان رضایت خدمت گیرندگان مجتمع های توانبخشی روزانه شهر تهران با دیدگاه مشتری گرایی، مجله توانبخشی، پائیز و زمستان ۱۳۸۰، شماره ششم و هفتم، صفحات ۲۱-۱۴.
- هویدا، ر؛ زارع، ح. (۱۳۸۴). نقش بهبود کیفیت آموزش عالی در تعالی سازمان ها، ششمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت

- یارمحمدیان، محمد حسن. (۱۳۸۳). کیفیت در آموزش عالی، دایره‌المعارف آموزش عالی، جلد دوم، بنیاد دانشنامه بزرگ ۷۱۹-فارسی، ص ۷۱۹.
- Adams Taylor K. "Student Satisfaction at Utah State University Regional Campuses" (2016). All Graduate Theses and Dissertations. 5013. <https://digitalcommons.usu.edu/etd/5013>.
- Alnaser A S M. (2010). Service quality higher education and customer satisfaction among undergraduate students of university of Jordan; Theses of master management, University Utara Malaysia.
- Aye MengistuAlemuJasonCordier. (2017). Factors influencing international student satisfaction in Korean universities , International Journal of Educational Development, Volume 57, November 2017. P:54-64.
- Gary J.(1990). The quality to schooling: framework for judgement. British journal of educational studies, 38 (31). pp: 200-210
- Johande J, Gbolahan Gbadamosi. (2013). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education, The International Journal of Management Education, Volume 11, Issue 3, November 2013. pp: 107-118.
- Jurkowitz S, et al. (2006). A student satisfaction model for Austrian higher education providers considering aspects of marketing communication, Special Edition on Consumer Satisfaction – Global Perspective, Vol. 2. No. 3. pp: 9-23.
- Larsen S, et al. (2004), Evaluation of the dimensions of quality in higher education, Quality Assurance in Education, Vol.12. p: 619.
- Lomas L. (2004). Embedding quality: the challenges for higher education, Quality Assurance in Education, Vol.12. pp: 57-65.
- N Motefakker. (2016). The Study of the Level of Satisfaction of the Students of the Faculty of Social Sciences with Welfare Services of Imam Khomeini International University of Qazvin, Procedia Economics and Finance, Volume 36, 2016. pp: 399-407.
- Sahney S, Banwet D K, Karunes S. (2004). The conceptualizing total quality management in higher education, The TQM Magazine.
- Thorsten Gruber, Stefan Fuß, Roediger Voss, Michaela Glaeser-Zikuda. (2010). Examining studentsatisfaction with higher education services: using a new measurement tool. International Journal of Public Sector Management, 23 (2). pp: 105 - 123.

Student satisfaction with the quality of educational, research, student and financial services of the university

Mohammad Piri^{1*}

Ali Haratian²

Saeid Kianpor³

Abstract

Assessing students' satisfaction with the quality of academic services is very important. The purpose of this study was to evaluate students' satisfaction with the quality of educational, research, student, financial and university support services. The research method was descriptive-cross-sectional. The sample of this study was 419 students of Malayer University selected through multistage cluster sampling. To collect the data, Satisfaction Quality Questionnaire of Standard Services (Jafari Rad et al., 1393) was used to analyze the data. Chi-square, Yu Mann-Whitney and Wilcoxon statistical tests were used to analyze the data. used. The results showed that students' satisfaction with appropriate educational services and inappropriate and generally unsatisfactory in research, student, and administrative services was moderate and low; undergraduate students had a lower degree of mastery than doctoral and lower satisfaction than university services. However, there was no significant difference in the level of satisfaction of students in terms of gender. Therefore, it is suggested that the quality of academic services should be evaluated according to the students' viewpoint and plans to improve the quality of university services, especially research, student and administrative services in this regard.

Keywords: Quality of Service, Educational, Research, Student, Administrative, Student Satisfaction.

1 Assistant Professor, Department of Business Management, Malayer University, Malayer, Iran..

Corresponding author: m.piri@malayeru.ac.ir

2 Master of Business Administration, Malayer University, Malayer, Iran

3 Member of the Faculty of Economics, Department of Economics, Payame Noor University of Hamedan. Iran.