

## بررسی رضایتمندی دانشجویان علوم آزمایشگاهی از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشکده‌ی پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی\_درمانی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۱

**علی امینی:** کارشناسی ارشد، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران.

**حسن عشوری:** دانشجوی کارشناسی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی یزد، یزد، ایران.

**محمد رنجبر عزت آبادی:** دانشجوی دکترا، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی یزد، یزد، ایران.

**حسین هادی ندوشن:** عضو هیأت علمی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی یزد، یزد، ایران.

**هادی اسلامی\*:** کارشناسی ارشد، پژوهشگر مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی یزد، یزد، ایران.

**عارفه دهقانی تفتی:** کارشناسی ارشد آمار، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی یزد، یزد، ایران.

**چکیده:** امروزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی وسیله‌ای برای رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور محسوب می‌شوند. این تحقیق، با هدف تعیین میزان رضایتمندی دانشجویان رشته علوم آزمایشگاهی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی انجام شد. این پژوهش یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است که ۱۵۰ نفر از دانشجویان رشته علوم آزمایشگاهی بصورت نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. اطلاعات مورد نیاز از طریق توزیع یک پرسشنامه ۶۰ سؤالی در بین دانشجویان جمع‌آوری شد. سپس داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری t-test و ANOVA مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که میانگین نمره رضایتمندی دانشجویان از مجموع خدمات ۱۵۷/۶ بود و میانگین نمره رضایتمندی از خدمات آموزشی ۹۱/۴، خدمات پژوهشی ۵۸، خدمات رفاهی ۸ بود. نتایج همچنین نشان داد که در بین دانشجویان با گروه سنی زیر ۲۰ سال ۵۳/۴ درصد، در بین سنین ۲۰ تا ۲۲ سال ۶۰/۳ درصد و در بین دانشجویان بالای ۲۲ سال ۵۸/۳ درصد آن‌ها رضایت بالایی نسبت به مجموع خدمات داشته‌اند ( $P=0.00$ ). با توجه به این 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، بنابراین مسؤولان می‌بایست در جهت بهبود هر چه بیشتر خدمات خصوصاً در زمینه رفاهی به دانشجویان تلاش بیشتری انجام دهند.

**واژگان کلیدی:** رضایت دانشجویان، خدمات آموزشی و پژوهشی، علوم آزمایشگاهی، یزد.

\***نویسنده‌ی مسؤول:** کارشناسی ارشد، پژوهشگر مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم

پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران.

(Email: hadieslami1986@yahoo.com)

## مقدمه

امروزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی وسیله‌ای برای رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و به عنوان اساسی‌ترین قطب‌های رشد و توسعه هر کشور محسوب می‌شوند (فعلی و همکاران، ۲۰۱۰). مؤسسات آموزش عالی، نقش غیرقابل انکاری در پیشرفت جوامع و به خصوص سازمان‌ها به عهده دارد (کبریایی و همکاران ۲۰۰۵، نصیری نیا و همکاران ۲۰۰۶). دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکت خود در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده‌ای می‌باشند، به طوری که پاسخگویی در قبال تحقق و یا عدم تحقق اهداف آموزشی تبدیل به یک ضرورت شده است (فعلی و همکاران ۲۰۱۱). دانشگاه بستر اصلی توسعه‌ی انسانی در هر کشور به شمار می‌رود. بنابراین دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور رسالت بزرگی در جهت تربیت نیروی انسانی کارآمد، متخصص و متعهد برای حل نیازهای بهداشتی و درمانی مردم بر عهده دارند (کبریایی و رودبار ۲۰۰۵، نصیری نیا و همکاران ۲۰۰۶). در این راستا دانشجویان که خود خواستار فراگیری دانش هستند، نقش برجسته‌ای در پیشبرد اهداف والای دانشگاه دارند. سنجش دیدگاه دانشجویان یکی از ارکان مهم و لازم در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشگاه است و نتایج به دست آمده از این نظرسنجی‌ها عامل مهمی در کارکرد آینده‌ی این واحدهاست (پژهان و همکاران، ۲۰۱۰). البته این نکته را هم باید در نظر داشته باشیم که رضایت یا عدم رضایت افراد در هر زمینه‌ای وابسته به متغیرهای گوناگون از قبیل فرهنگ قومی، تجارب، سطح تحصیلات، سن، میزان انتظارات و دستیابی فرد به اهداف مربوطه است. مجموعه‌ی این عوامل نوع نگرش به نتیجه کار را آشکار می‌کند. لذا تعیین میزان رضایت در هر زمینه کمک شایانی به بررسی و رفع معضلات و کاستی‌های موجود خواهد کرد (ساندو و همکاران، ۲۰۰۲).

امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات، اصلی مورد قبول در سطح جهان است، زیرا موضع استفاده‌کننده در مقابل خدمات دریافت شده می‌تواند به طور منطقی بیان‌کننده‌ی کارایی خدمات ارائه شده باشد. نظریه پردازان مدیریتی، بررسی رضایت کاربران را باعث ایجاد معیارهایی در زمینه و نوع خدمات واقعی دریافت شده و عامل حرکت به سوی کمال و بقای سازمان و حفظ جامعه هدف می‌دانند (پژهان و همکاران، ۲۰۱۰). دیدگاه مشتری‌مداری در دو دهه‌ی اخیر وارد حوزه‌های مختلف بهداشتی درمانی و آموزشی شده است. امروزه نظر مشتری زمینه را برای سنجش فرآیندها فراهم می‌کند و شیوه‌ای برای

توانمندسازی مجموعه افراد درگیر در ارائه‌ی خدمات و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مهم است (محمدیان و خان بابازاده، ۲۰۰۹). اصولاً میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از یک مجموعه یا خدمت، در واقع پاسخی است که موفقیت آن مجموعه یا سازمان را مشخص می‌کند و این رضایتمندی معیاری عمده در تعیین کیفیت خدمات ارائه شده است (گوپتا و کومار، ۲۰۰۹). سازمان‌های مختلف تلاش می‌کنند تا با بالابردن کیفیت خدمات و افزایش رضایت استفاده‌کنندگان، خود را از سایر سازمان‌ها متمایز کنند (برنت و برینک، ۲۰۰۴). مطالعات نشان می‌دهد که بین فرآیند مدیریت یک سازمان و رضایت استفاده‌کنندگان آن سازمان، یک رابطه‌ی مستقیم وجود دارد (مودرن و همکاران، ۲۰۰۷). هدف نهایی هر سازمان راضی کردن مشتریان است، زیرا این امر بزرگترین منبع برای بقای کوتاه مدت و بلند مدت آن سازمان است و به عقیده‌ی صاحب نظران، باید رضایتمندی مشتریان از خدمات یک سازمان، سنجیده و بررسی شود (اوه ۱۹۹۹، سورشچاندر و همکاران ۲۰۰۲). و اگر خدمات ارائه شده، انتظارات و نیازهای مشتری را برآورده نماید، باعث رضایت بیشتر مشتری خواهد شد (اسماعیل و همکاران، ۲۰۰۹). در سال‌های اخیر مفهوم رضایتمندی دانشجویان به عنوان یکی از اهداف اصلی مؤسسه‌های آموزشی مورد توجه قرار گرفته است (تمیز و تورکیلماز، ۲۰۱۲). این امر به این خاطر است که اصولاً ارزشیابی میزان رضایتمندی و کیفیت خدمات یک مسؤولیت بر دوش دانشگاه هاست که در اغلب کشورها این مسؤولیت از طریق یک مرجع تضمین کیفیت مستقل انجام می‌شود و یکی از معیارهای مهم این ارزیابی، بازخورد و نظر دانشجویان آن مؤسسه‌ی آموزش عالی است (زافیروپولوس و وارنا، ۲۰۰۸). مطالعات نشان می‌دهد که برای اصلاح مداوم نظام دانشگاهی، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی امری ضروری است (فعلی و همکاران، ۲۰۱۱). در واقع بررسی رضایت، می‌تواند اولین اقدام به سوی تحقق تأمین رضایت و بهبود خدمات سازمان باشد، در صورتی که دانشجویان خدمات آموزشی سازمان را در حد متوسط یا ضعیف ارزیابی نمایند، یعنی نیاز برای افزایش رضایتمندی دانشجویان در تمامی ابعاد خدمات آموزشی احساس می‌گردد (محمدی و وکیلی، ۲۰۰۹).

بنابراین بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان که مشتریان نظام آموزشی هستند و نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی هر دانشگاهی دارند، اطلاعات لازم را در زمینه‌ی ارتقای کیفی و کمی این واحد در اختیار ما قرار می‌دهد، برای نیل به شناسایی نقاط ضعف

دانشجویان از مجموع خدمات (آموزشی، پژوهشی و رفاهی) در جدول ۱ آورده شده است. در این جدول دانشجویانی که مجموع نمره رضایت‌مندی آن‌ها بالای ۱۶۰ بوده در گروه دانشجویان با رضایت بالا از مجموع خدمات در نظر گرفته شده‌اند و دانشجویانی که مجموع نمره رضایت‌مندی آن‌ها بین ۱۴۰ تا ۱۶۰ بوده در گروه با رضایت متوسط و دانشجویانی که نمره رضایت‌مندی آن‌ها کمتر از ۱۴۰ بوده در گروه با رضایت کم از مجموع خدمات تقسیم‌بندی شدند.

**جدول ۱.** توزیع فراوانی و میزان رضایت‌مندی دانشجویان از مجموع خدمات (آموزشی، پژوهشی و رفاهی) بر اساس مشخصات دموگرافیک و بر حسب درصد.

P.value	میزان رضایت‌مندی از مجموع خدمات (درصد)			فراوانی		مشخصات دموگرافیک	
	رضایت کم (-۱۴۰)	رضایت متوسط (-۱۴۰ - ۱۶۰)	رضایت زیاد (>۱۶۰)	درصد	تعداد دانشجویان		
۰/۴	۴۱/۳	۴۷/۸	۱۰/۹	۳۰/۷	۴۶	مذکر	جنسیت
	۴۲/۲	۳۸/۵	۱۷/۳	۶۹/۳	۱۰۴	مؤنث	
۰/۰۰	۱۷/۲	۵۳/۴	۲۹/۳	۳۸/۷	۵۸	کمتر از ۲۰	سن (سال)
	۶۰/۳	۳۶/۸	۲/۹	۴۵/۳	۶۸	بین ۲۲-۳۰	
۰/۲	۵۸/۳	۲۵	۱۶/۷	۱۶	۲۴	بیشتر از ۳۱	
	۷۰	۳۰	۰	۶/۷	۱۰	کمتر از ۱۵	معدل درسی
۰/۴	۴۴/۷	۴۲/۱	۱۳/۲	۵۰/۷	۷۶	۱۷۶۱۵	وضعیت اشتغال
	۳۷/۵	۴۲/۲	۲۰/۳	۴۲/۶	۶۴	۲۰۶۱۷	
۰/۵	۵۵/۶	۴۴/۴	۰	۶	۹	شاغل	وضعیت اشتغال
	۴۲/۶	۴۱/۱	۱۶/۳	۹۴	۱۲۱	بیکار	
۰/۵	۴۴/۲	۴۱/۹	۱۴	۸۶	۱۲۹	مجرد	وضعیت تاهل
	۳۸/۱	۲۸/۱	۲۳/۸	۱۴	۲۱	متاهل	
۰/۵	۴۱/۷	۴۳/۳	۱۵	۸۴/۷	۱۲۷	کارشناسی پیوسته	مقطع تحصیلی
	۵۲/۲	۳۰/۴	۱۷/۴	۱۵/۳	۲۳	کارشناسی ناپیوسته	

همانطور که در جدول یک نشان داده شده است ۳۰/۷ درصد دانشجویان پسر و ۶۹/۳ درصد دختر بوده‌اند. در بین دانشجویان با گروه سنی زیر ۲۰ سال ۵۳/۴ درصد، در بین سنین ۲۰ تا ۲۲ سال ۶۰/۳ درصد و در بین دانشجویان بالای ۲۲ سال ۵۸/۳ درصد آن‌ها رضایت بالایی نسبت به مجموع خدمات داشته‌اند که این ارتباط بین گروه‌های سنی و میزان رضایت از مجموع خدمات از لحاظ آماری معنادار بوده است (P=0.00) (جدول ۱).

در جدول ۲ میانگین نمره رضایت‌مندی دانشجویان از هر یک از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی بر حسب مشخصات دموگرافیک آورده شده است.

و قوت هر فعالیت نیاز می‌باشد. این تحقیق، با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی دانشجویان رشته‌ی علوم آزمایشگاهی دانشکده‌ی پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد از خدمات آموزشی-پژوهشی و رفاهی و در جهت شناسایی نقایص موجود، و بهبود هر چه بیشتر کیفیت خدمات دانشکده به دانشجویان انجام شد.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی با نتایج کاربردی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۱ بین کلیه دانشجویان رشته‌ی علوم آزمایشگاهی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد انجام شد. که از بین این دانشجویان تعداد ۱۵۰ نفر به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی بر اساس فرمول  $n = \frac{zp(1-p)}{d}$  و  $d = 0/1$  انتخاب شدند. با توجه به اینکه این پژوهش بین دانشجویان سال اول تا سال آخر انجام شد، این ۱۵۰ نمونه از بین کل ۱۶۹ دانشجو، متناسب با حجم طبقات نمونه یا همان نسبت تعداد دانشجویان ورودی هر سال (نسبت ۰/۸۹ هر ورودی) به صورت تصادفی انتخاب شدند. در این مطالعه جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه‌ی محقق ساخته انجام شد. پرسشنامه‌ی مذکور از نظر روایی توسط چند نفر از اساتید مرتبط و از نظر پایایی توسط آزمون  $\alpha$  کرونباخ ( $\alpha = 0/84$ ) مورد بررسی قرار گرفته و سپس در اختیار دانشجویان گذاشته شد. این پرسشنامه دو قسمتی بوده که قسمت اول درباره‌ی مشخصات کلی و دموگرافیک دانشجویان و قسمت دوم در زمینه‌ی رضایت‌سنجی دانشجویان می‌باشد. قسمت مربوط به رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دارای ۶۰ سؤال چهار گزینه‌ای شامل ۳۵ سؤال مربوط به خدمات آموزشی، ۲۲ سؤال مربوط به خدمات پژوهشی و ۳ سؤال مربوط به خدمات رفاهی بوده است. بدین ترتیب افراد می‌توانستند در پاسخ هر سؤال یکی از چهار گزینه (راضی، ناراضی، رضایت متوسط و بی ارتباط) را انتخاب نمایند. نمره‌دهی برای هر سؤال بدین صورت که گزینه راضی نمره‌ی ۴، رضایت متوسط نمره‌ی ۳، ناراضی نمره‌ی ۲ و بی ارتباط نمره‌ی ۱ بوده است. پس از تکمیل و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها وارد نرم‌افزار SPSS 16 شدند و با استفاده از آزمون‌های آماری t-test و ANOVA نتایج مورد تحلیل قرار گرفتند.

## یافته‌ها

داده‌های مربوط به توزیع فراوانی و میزان رضایت‌مندی

جدول ۳. میانگین نمره رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی بر حسب مشخصات دموگرافیک

P.value	میانگین نمره رضایتمندی				منحتمات دموگرافیک
	مجموع خدمات	خدمات رفاهی	خدمات پژوهشی	خدمات آموزشی	
۰/۹	۱۵۷/۵	۸/۳	۵۶/۸	۹۲/۲	جنسیت مذکر
	۱۵۷/۶	۸	۵۸/۵	۹۱	مونث
۰/۰۰	۱۴۷/۷	۷/۸	۵۵/۱	۸۴/۷	سن (سال) کمتر از ۲۰
	۱۶۵	۸/۶	۶۰/۶	۹۵/۸	بین ۲۰ تا ۲۲
	۱۶۰/۱	۷/۵	۵۷/۵	۹۵	بیشتر از ۲۲
۰/۰۱	۱۷۱/۹	۸/۳	۶۳	۱۰۰/۶	معدل درسی کمتر از ۱۵
	۱۵۸	۸/۱	۵۷/۶	۹۲/۶۱	۱۷ تا ۱۵
	۱۵۴/۸	۸/۱	۵۸	۸۹/۱	۲۰ تا ۱۷
۰/۲	۱۶۳/۶	۸/۶	۶۰	۹۵	وضعیت اشتغال شاغل
	۱۵۷/۲	۸/۱	۵۷/۸	۹۱/۲	بیکار
۰/۹	۱۵۷/۶	۸/۱	۵۸	۹۴/۴	وضعیت تأهل مجرد
	۱۵۷/۲	۸/۱	۵۷/۹	۹۱/۱	متاهل
۰/۹	۱۵۷/۵	۸/۲	۵۸	۹۱/۱	مقطع تحصیلی کارشناسی پیوسته
	۱۵۷/۹	۷/۳	۵۷/۶	۹۲/۹	کارشناسی ناپیوسته
۰/۰۰	۱۵۷/۶	۸	۵۸	۹۱/۴	میانگین نمره رضایتمندی

نتایج نشان داد میزان رضایتمندی از خدمات آموزشی بر حسب معدل درسی بالا بوده و از لحاظ آماری معنی دار بوده است ( $P=0.01$ ). اما میزان رضایتمندی از خدمات آموزشی در گروه سنی متفاوت بوده است به طوری که در گروه سنی کمتر از ۲۰ سال میان رضایتمندی پایین و در گروه های سنی بین ۲۰ تا ۲۲ و بیشتر از ۲۲ سال میزان رضایتمندی بالا بوده است و این ارتباط معنی دار بوده است ( $P=0.00$ ) (جدول ۲).

### بحث

داده‌های این مطالعه نشان داد که در زمینه آموزشی و پژوهشی افراد بالای ۲۰ سال نمره رضایتمندی‌شان بالاتر از افراد زیر ۲۰ سال بوده است و بیشترین نمره رضایتمندی مربوط به افراد ۲۰ تا ۲۲ سال بوده و در مجموع دانشجویان گروه سنی ۲۰ تا ۲۲ سال رضایت بیشتری از مجموع خدمات دانشکده داشته‌اند و این ارتباط از لحاظ آماری نیز معنادار بوده است. این موضوع می‌تواند به این دلیل باشد که دانشجویان زیر ۲۰ سال به علت پایین بودن سن و عدم تجربه و توقع بالاتر نسبت به دانشجویان بالای ۲۰ سال، رضایت کمتری از کلیه خدمات در این دانشکده دارند. همچنین در مورد دانشجویان بالای ۲۲

سال که معمولاً دانشجویان کارشناسی ناپیوسته می‌باشند می‌توان گفت که دانشجویان کارشناسی پیوسته نسبت به دانشجویان ناپیوسته تمایل بیشتری به فعالیت‌های پژوهشی دارند. البته در زمینه رفاهی میزان رضایت دانشجویان در گروه‌های سنی مختلف به هم نزدیک است. در زمینه ارتباط رضایتمندی با معدل دانشجویان می‌توان گفت که دانشجویان با معدل پایین‌تر از ۱۵، رضایت بالاتری از مجموع خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی داشته‌اند و این ارتباط فقط در زمینه خدمات آموزشی و مجموع خدمات معنادار بوده است. شاید این رابطه (رضایت بیشتر دانشجویان با معدل پایین) عجیب به نظر برسد که این موضوع می‌تواند به عدم صداقت دانشجویان در وارد کردن نمره‌ی معدل در پرسشنامه یا عدم دقت کافی در پاسخ به سؤالات باشد. نتایج این بررسی نشان می‌دهد که دانشجویان شاغل نسبت به دانشجویان بی‌کار، رضایت بیشتری از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی داشته‌اند که این موضوع می‌تواند به این دلیل باشد که دانشجویان شاغل زمان کمتری را در دانشگاه سپری می‌کنند و شاید اطلاعات کمتری از خدمات ارائه شده توسط دانشگاه دارند، البته این رابطه از لحاظ آماری معنادار نبوده است. همچنین داده‌های این پژوهش نشان داد که دانشجویان مجرد نسبت به دانشجویان متأهل رضایت بیشتری از خدمات آموزشی و پژوهشی دارند و این می‌تواند به علت تمایل بیشتر دانشجویان مجرد جهت انجام فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی باشد، البته این رابطه نیز از لحاظ آماری معنادار نبوده است. در کل میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی بر اساس میانگین نمره رضایتمندی بدین صورت است که میزان رضایتمندی از خدمات آموزشی و پژوهشی در حد خوب و بالا و از خدمات رفاهی در حد پایین و کم بوده است. همچنین میزان رضایتمندی از مجموع خدمات در حد متوسط بوده است. مطالعه (محمدیان و همکاران، ۱۳۸۸) نشان داد دانشجویان علوم پزشکی اردبیل از خدمات آموزشی دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی دانشگاه رضایت متوسط دارند (محمدیان و خان بابازاده، ۲۰۰۹). بنابراین این نتایج با مطالعه‌ی ما تا حدودی همخوانی دارد. مطالعه‌ی پژوهان و همکاران در سال ۱۳۸۷ که در دانشگاه علوم پزشکی سبزوار انجام شد، نشان داد که میزان رضایتمندی از امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه ۴۱/۴ درصد بود. همچنین رضایت کلی دختران ۲۰/۹ و پسران ۳۴/۴ بود. میزان رضایت دانشجویان کاردانی ۳۰/۴ و دانشجویان کارشناسی ۱۸/۸ درصد بوده است. در کل میزان رضایتمندی کلی دانشجویان از وضعیت امکانات و

دانشجویان تلاش بیشتری کرده تا کیفیت این خدمات نیز به حد بسیار خوب و عالی برسد.

### تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح پژوهشی مصوب در دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد می‌باشد که بدین‌وسیله از حمایت‌های به عمل آمده تشکر و سپاسگزاری می‌شود. همچنین از کلیه دانشجویان محترم علوم آزمایشگاهی دانشکده‌ی پیراپزشکی که با همکاری صمیمانه خود گروه تحقیق را یاری رساندند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

### References:

Amanat, D, Momeni, Sh, Amanat, N, 2010. Evaluation of the Students' Attitude and Satisfaction of Educational Situation in Shiraz Dental School, *Shiraz Univ Dent J*, Vol. 10, No. 4, Pp. 356-360.

Berndt, A, Brink, A, 2004. *Customer relationship management and customer service*, Juta and Company Ltd.

Feli, S, Biglari, N, Pezeshki Rad, Gh, 2011. Students' Satisfaction of the Quality of Educational Services (Using Servqual Model) in College of Agriculture, Tarbiat Modares, *Iranian Journal of Agrcultural Economics and Development Research*, Vol. 42, No. 2, Pp. 199-207.

Feli, S, Biglari, N, Pezeshkirad, Gh, 2010. The factor analysis of Agriculture Students' Satisfaction About Quality of Educational Services Provided by Tarbiat Modares University, *Journal Of Agricultural Extension and Education Research Fall*, Vol. 3, No. 3, Pp. 25-34.

Gupta, M, Kumar, A, 2009. Customer Satisfaction with Low Cost Airlines in India: An Empirical Study, *south Asian journal of tourism and heritage*, Vol. No. Pp. 119-133.

Ismail, A, Abdullah, Mmb, Francis, Sk, 2009. Exploring the relationships among service quality features, perceived value and customer satisfaction, *Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol. 2, No. 1, Pp. 230-250.

Kebriaei, A, Roudbar, M, 2005. Quality gap in educational services at Zahedan University of Medical Sciences: Students viewpoints about current and optimal, *Iranian Journal of Medical Education*, Vol. 5, No. 1, Pp. 53-61.

خدمات آموزشی دانشگاه در حد متوسط است (پژهان و همکاران، ۲۰۱۰). این مطالعه نیز با مطالعه‌ی ما همخوانی دارد، اما با این تفاوت که در مطالعه‌ی ما میزان رضایت کلی از خدمات آموزشی بالا بوده است و این می‌تواند به علت وجود تفاوت در سؤال‌های پرسشنامه باشد. مطالعه‌ی فعلی و همکاران در سال ۱۳۹۰ نشان داد که میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی در بین دختران بیشتر از پسران است و این رابطه نیز معنادار بوده است (فعلی و همکاران، ۲۰۱۱). اما در مطالعه‌ی ما میزان رضایت در پسران بیشتر بوده و این رابطه نیز معنادار نبوده است. این تفاوت می‌تواند ناشی از نگرش و تفکر متفاوت دانشجویان نسبت به خدمات آموزشی باشد. مطالعه‌ی سیادت و همکاران در سال ۱۳۸۵ نشان داد که دانشجویان تحصیلات تکمیلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به عملکرد مدیریت آموزشی در چهار حیطه‌ی اداری، آموزشی، کیفیت پاسخگویی، نظارت و راهنمایی رضایت ندارند و معتقد هستند که مدیریت آموزشی نتوانسته است وظایف خود را حتی در حد متوسط انجام دهد (سیادت و همکاران، ۲۰۰۶). پژوهش امانت و همکاران در سال ۱۳۸۹ در دانشکده‌ی دندانپزشکی شیراز نیز نشان داد که کمترین میزان رضایتمندی دانشجویان به تجهیزات و امکانات خش‌های آموزشی مربوط می‌شود (امانت و همکاران، ۲۰۱۰). اما این نتایج با نتایج مطالعه‌ی ما همخوانی ندارد و این تفاوت می‌تواند به این علت باشد که در نظر سنجی ما کلیه رشته‌های تحصیلی حضور نداشتند و فقط دانشجویان رشته‌ی علوم آزمایشگاهی به این پرسشنامه پاسخ داده‌اند و بنابراین بهتر است که در آینده این نظرسنجی در بین سایر دانشجویان نیز انجام شود. بر اساس میزان نمره‌دهی برای سؤالات پرسشنامه در این مطالعه، بالاترین نمره مربوط به سؤال نحوه‌ی برخورد کارکنان کتابخانه و میزان دسترسی به منابع کتابخانه و کمترین نمره، مربوط به سؤالات حوزه‌ی کارآموزی در عرصه‌ی دانشجویان از قبیل نحوه‌ی برنامه‌ریزی واحد کارآموزی، حوزه‌های معرفی شده برای کارآموزی و سطح علمی کارمندهای بخش‌های کارآموزی می‌باشد و بنابراین توجه به این بخش‌ها می‌بایست در اولویت‌های دانشکده برای بهبود خدمات جهت ارائه به دانشجویان قرار بگیرد.

### نتیجه‌گیری

بنابراین با توجه به نتایج حاصل این مطالعه، می‌توان نتیجه گرفت که خدمات ارائه شده به دانشجویان در حد مطلوب و متوسط است و مسؤولان نیز می‌بایست در جهت بهبود هر چه بیشتر خدمات خصوصاً در زمینه‌ی رفاهی به

- Sandow, P.L, Jones, A.C, Peek, C.W, et al, 2002. Correlation of admission criteria with dental school performance and attrition, *Journal of dental education*, Vol. 66, No. 3, Pp. 385-392.
- Siadat, S, Shams, B, Homaie, R, et al, 2006. Satisfaction of Students and Faculty Members of Graduate Studies From Educational Services Management at Isfahan University of Medical Sciences, *Iranian Journal of Medical Education*, Vol. 5, No. 2, Pp. 93-99.
- Sureshchandar, Gs, Rajendran,C, Anantharaman, Rn, 2002. The relationship between service quality and customer satisfaction—a factor specific approach, *Journal of services marketing*, Vol. 16, No. 4, Pp. 363-379.
- Temizer, L, Turkyilmaz, A, 2012. Implementation of Student Satisfaction Index Model in Higher Education Institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 46, No. 0, Pp. 3802-3806.
- Zafiropoulos, C, Vrana, V, 2008. Service quality assessment in a Greek higher education institute, *Journal of business economics and management*, Vol. 9, No. 1, Pp. 33-45.
- Modern, H, Maull, R, Smart, A, et al, 2007. Customer satisfaction and service quality in UK financial services, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 27, No. 9, Pp. 999-1019.
- Mohammadi, A, Vakili, Mm, 2009. Measuring Students' Satisfaction of Educational Services Quality and Relationship with Services Quality in Zanjan University of Medical Sciences, *Journal of Education Development in Medical Science*, Vol. 2, No. 3, Pp. 48-59.
- Mohammadian, A, Khanbabazadeh, M, 2009. Students, Satisfaction with Different Units Functions in Ardabil University of Medical Sciences, *Journal of Ardabil University of Medical Sciences*, Vol. 9, No. 1, Pp. 55-61.
- Nasiriani, Kh, Farnia, F, Salimi, T, et al, 2006. Nursing graduates' selfassessment of their clinical skills acquired in medical-surgical wards, *Iranian Journal of Medical Education*, Vol. 6, No. 1, Pp. 93-100.
- Haemoun, Oh, 1999. Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 18, No. Pp. 67-82.
- Pejhan, A, Sabbaghzadeh, M, Yaghoubifar, M, 2010. Investigation the Satisfaction Rate of the Students of Sabzevar University of Medical Sciences From the Educational Services and Facilities in 2008, *Journal of Sabzevar University of Medical Sciences* Vol. 17, No. 2, Pp. 129-134.

## The Survey in Satisfaction of Students of Medical Laboratory Sciences from Educational, Research, and Welfare Services at Paramedical Faculty in Shahid Sadoughi University of Medical Sciences

Ali Amini<sup>1</sup>

Hassan Ashoori<sup>2</sup>

Mohammad Ranjbar ezatabadi<sup>3</sup>

Hossein Hadi nodoushan<sup>4</sup>

Hadi Eslami<sup>5,\*</sup>

Arefeh Dehghani tafti<sup>6</sup>

<sup>1</sup>: MSc, School of paramedical sciences, Shahid Sadoughi University of medical sciences, Yazd, Iran.

<sup>2</sup>: BS, Student Research Committee, school of paramedical sciences, Shahid Sadoughi University of medical sciences, Yazd, Iran

<sup>3</sup>: PhD, School of public health, Shahid Sadoughi University of medical sciences, Yazd, Iran.

<sup>4</sup>: Faculty member, School of paramedical sciences, Shahid Sadoughi University of medical sciences, Yazd, Iran.

<sup>5</sup>: MSc, Researcher in Social Determinants of Health Resarch Center, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

<sup>6</sup>: MSc, School of public health, Shahid Sadoughi University of medical sciences, Yazd, Iran.

**Abstract:** Nowadays, universities and higher education are considered as a means for economical, social, and cultural development of each country. This study aimed to determine the satisfaction of students of medical laboratory sciences from educational, research, and welfare services offered by paramedical faculty of Shahid Sadoughi University of medical sciences. This was a descriptive-analytical study included 150 samples from medical laboratory students by stratified- random sampling. Information required were collected by distributing a questionnaire with 60 questions. Then the data were analyzed by t-test and ANOVA. Therefore, the results showed that mean score of students' satisfaction from all services was 157.6 which mean score of educational, research, and welfare services were 91.4, 58.0, and 8.0 respectively. Results also revealed that 53.4 %, 60.3, % and 58.3% of students between age group under 20 years, 20-22 years, and over 22 years have high- satisfaction from all services, respectively (P = 0.00). regarding to the satisfaction; educational and research services were high, welfare services was low, and total services were intermediate. Therefore, officials should improve all services specially welfare ones to the students.

**Keywords:** Students' satisfaction, Educational and research services, Medical laboratory, Yazd.

**\*Corresponding author:** MSc, Researcher in Social Determinants of Health Resarch Center, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

**Email:** hadieslami1986@yahoo.com