



# Evaluation of Students' Satisfaction with Educational Services and Facilities of Kurdistan University of Medical Sciences and its Related Factors in Academic Year 1997-96

Hussein Feizi <sup>1</sup>, Priya Saeedi <sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup> MA, Medical Surgery Science, School of Nursing and Midwifery, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran

<sup>2</sup> Student Research Committee, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran

\* **Corresponding author:** Priya Saeedi, Student Research Committee, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran. E-mail: p74.saeedi@gmail.com

Received: 27 Oct 2018

Accepted: 09 Oct 2019

## Abstract

**Introduction:** Students' satisfaction as clients of the educational system plays a major role in evaluating the performance and educational activities of the university. The purpose of this study was to evaluate the satisfaction of students with educational services and facilities of Kurdistan University of Medical Sciences and its related factors in academic year 2016- 2017.

**Methods:** In a cross-sectional descriptive-analytical study, 292 students of Kurdistan University of Medical Sciences in 2017 were selected by stratified random sampling. The data were collected using a two-part satisfaction of educational services and facilities questionnaire. Data were analyzed by SPSS version 23 and descriptive statistics (mean, frequency and frequency) and statistical interference (T-test and ANOVA and Pearson correlation) tests.

**Results:** This study showed that the satisfaction level of educational facilities and services of Kurdistan University of Medical Sciences in the 7 studied areas was at an average level. Satisfaction was related to the factors of age, semester and number of units. Satisfaction with university educational services and facilities, in terms of physical status of classes and educational level ( $P = 0.02$ ), practical dimension and field of study ( $P = 0.01$ ). There was a significant statistical correlation between the number of units obtained and the two visual and vehicle audiovisual dimensions.

**Conclusions:** Students' overall satisfaction with educational services and facilities was moderate. The lowest level of satisfaction was with the Department of Education's services, which requires that relevant authorities, such as the use of efficient and young staff in the department, devote more time to improving student satisfaction as Clients implement the education system.

**Keywords:** Medical science students, Satisfaction, Services Facilities, Educational Facilities, Kurdistan



# بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان و عوامل مرتبط با آن در سال تحصیلی ۹۷-۹۶

حسین فیضی<sup>۱</sup>، پریا سعیدی<sup>۲\*</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد پرستاری داخلی و جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران

<sup>۲</sup> کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران

\* نویسنده مسئول: پریا سعیدی، کارشناس پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران. ایمیل: p74.saeedi@gmail.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۰۷/۱۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۸/۰۵

## چکیده

**مقدمه:** بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان به عنوان مشتریان نظام آموزشی، نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی دانشگاه دارد. هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان و عوامل مرتبط با آن در سال تحصیلی ۱۳۹۷-۱۳۹۶ بود.

**روش کار:** در یک مطالعه مقطعی ۲۹۲ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان در سال ۱۳۹۶ با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای مورد بررسی قرار گرفتند. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه دو قسمتی رضایتمندی از خدمات و امکانات آموزشی انجام شد. داده‌های حاصل با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ و آزمون‌های آماری توصیفی (میانگین، فراوانی و درصد فراوانی) و تحلیلی (تی مستقل و آنالیز واریانس یکطرفه و همبستگی پیرسون)، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** این پژوهش نشان داد که میزان رضایتمندی از امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان در ۷ حیطه مورد بررسی، در سطح متوسط بود. میزان رضایتمندی با عوامل سن، ترم تحصیلی و تعداد واحدهای اخذ شده مرتبط بود. رضایتمندی از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه، در بعد وضعیت فیزیکی کلاس‌ها و مقطع تحصیلی ( $P=0/02$ )، بعد پراتیک و رشته تحصیلی ( $P=0/01$ )، اختلاف آماری معناداری را نشان داده است. بین تعداد واحدهای اخذ شده و دو بعد سمعی بصری و نقلیه، همچنین بین ترم تحصیلی و دو بعد سمعی بصری همبستگی آماری معناداری وجود داشت ( $P<0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** میزان رضایتمندی کلی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی در سطح متوسط بود. کم‌ترین میزان رضایتمندی از خدمات اداره آموزش بود، که این مسئله ایجاب می‌کند تا مسئولین مربوطه اقداماتی نظیر، استفاده از نیروی کارآمد و جوان و همچنین به کارگیری نیروی بیشتر در این اداره راه، جهت بهبود سطح رضایتمندی دانشجویان، به عنوان مشتریان نظام آموزشی، مد نظر قرار دهند.

**کلیدواژه‌ها:** دانشجویان علوم پزشکی، رضایتمندی، خدمات آموزشی، امکانات آموزشی، کردستان

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

## مقدمه

دسترسی به امکانات جدید و به روز همانند کامپیوتر و اینترنت برای انجام تحقیق، پژوهش و مطالعه یکی از ضروریات در دانشگاه‌ها محسوب می‌شود، اما ارائه هر تکنولوژی جدید همواره مشکلات جدیدی به همراه دارد که بایستی آن‌ها را شناسایی و برطرف نمود. روش اصولی برای رفع مشکلات تعیین اولویت آن‌ها و برنامه ریزی صحیح جهت حل مشکل می‌باشد. بررسی میزان رضایتمندی از خدمات می‌تواند معیار خوبی برای ارزیابی سیستم باشد [۲]. دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکت

مؤسسات آموزش عالی و مراکز علمی و دانشگاهی به جهت این که وظیفه پذیرش و تربیت دانشجو در رشته‌های مختلف را بر عهده دارند، از مهمترین عوامل رشد یک کشور محسوب می‌شوند [۱]. خدمات آموزشی به ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شود، از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه است. بنابراین پیشرفت جوامع وابستگی انکارناپذیری به سطح آموزش و تحصیلات و گسترش کمی و کیفی به ویژه نظام آموزش عالی دارد [۲].

چرا چنین مطالعه‌ای حداقل در طی چند سال اخیر در دانشگاه علوم پزشکی کردستان، به عنوان یکی از دانشگاه‌های اصلی در غرب کشور انجام نگرفته است؟ در مجموع با توجه به عدم انجام مطالعه‌ای جامع در دانشگاه علوم پزشکی کردستان که رضایتمندی دانشجویان تمامی رشته‌ها نسبت به امکانات و خدمات آموزشی را سنجیده باشد و لزوم مشخص کردن جنبه‌هایی که دارای ضعف می‌باشد، پژوهشگر در نظر دارد در این مطالعه به بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان بپردازد، تا بر اساس نتایج بدست آمده بتوان برنامه ریزی لازم را در زمینه بهبود رضایتمندی، انجام داده و در صورت لزوم به اتخاذ راهکارهای مناسب در جهت اخذ بالاترین میزان رضایتمندی از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، پرداخت. هدف از انجام این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ بود.

### روش کار

مطالعه حاضر یک مطالعه مقطعی بود که در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان در سال تحصیلی ۹۷-۹۶ انجام شد. جامعه آماری این مطالعه شامل تمام دانشجویان مشغول به تحصیل در رشته‌های پزشکی، دندانپزشکی، پرستاری، مامایی، اتاق عمل، هوشبری، علوم آزمایشگاهی، بهداشت، فوریت‌های پزشکی، رادیولوژی و رادیوتراپی در دانشگاه علوم پزشکی کردستان بود. معیارهای ورود به مطالعه شامل تحصیل در دانشگاه علوم پزشکی کردستان بود و معیارهای خروج از مطالعه عدم تمایل به همکاری و تکمیل نبودن پرسشنامه بود.

بر اساس مطالعه پیشین [۱۱]، با در نظر گرفتن  $P = 0.06$  و  $d = 0.095$  با استفاده از فرمول زیر حجم نمونه برابر ۲۶۴ نفر بود که به منظور افزایش دقت ۳۰۰ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. ۸ پرسشنامه بعلت تکمیل ناقص توسط آزمودنی‌ها از مطالعه خارج شدند.

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha/2})^2 * p(1-p)}{d^2}$$

روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای بود، بدین شکل که هر دانشکده یک طبقه منظور شد و از هر دانشکده بر اساس شماره کلاس‌ها به صورت تصادفی تعدادی از کلاس‌ها انتخاب شدند، سپس بر اساس لیست حضور و غیاب دانشجویان، دانشجویایی که دارای شماره زوج در لیست بودند، انتخاب شدند.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته که قبلاً توسط پژوهشگران و با اتکا به پژوهش‌های مشابه تهیه شده بود، استفاده شد [۱۰]. پرسشنامه شامل دو قسمت اطلاعات دموگرافیک و رضایتمندی دانشجویان بود، بخش اول پرسشنامه دارای ۷ سؤال (مثال: ترم تحصیلی و رشته تحصیلی) و بخش دوم آن دارای ۳۵ سؤال (مثال: محل و موقعیت کلاس‌های تشکیل شده- وسایل موجود در آزمایشگاه‌ها) بود. قسمت دوم آن شامل ۷ حیطه، وضعیت فیزیکی کلاس‌ها (۱۰ سؤال)، اداره آموزش (۱۰ سؤال)، سمعی بصری (۲ سؤال)، پراتیک (۲ سؤال)، کارآموزی (۳ سؤال)، آزمایشگاه (۵ سؤال) و نقلیه (۲ سؤال) بود. نمرات بین صفر تا ۱۰۰ برای تعیین حد نصاب رضایت مندی استفاده گردید. مقدار عددی رضایت مندی تا ۳۳ درصد

خود در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده‌ای می‌باشند، به طوری که پاسخ‌گویی در برابر تحقق یا عدم تحقق اهداف آموزشی تبدیل به یک ضرورت شده است [۴].

در سال‌های اخیر مفهوم رضایتمندی دانشجویان به عنوان یکی از اهداف اصلی موسسه‌های آموزشی مورد توجه قرار گرفته است [۵]. در واقع بررسی رضایتمندی می‌تواند اولین اقدام به سوی تحقق تأمین رضایت و بهبود خدمات سازمان باشد، در صورتی که دانشجویان خدمات آموزشی سازمان را در حد ضعیف تا متوسط ارزیابی نمایند، یعنی نیاز برای افزایش رضایتمندی دانشجویان در تمامی ابعاد خدمات آموزشی احساس می‌گردد [۶]. بنابراین بررسی رضایتمندی دانشجویان که مشتریان نظام آموزشی هستند و نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیتهای آموزشی هر دانشگاهی دارند، اطلاعات لازم را در زمینه ارتقای کمی و کیفی این مراکز در اختیار ما قرار می‌دهد [۷].

در زمینه ارزیابی میزان رضایتمندی مطالعات مختلفی در ایران و سایر کشورها انجام گرفته است، از جمله در مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی که در سال ۲۰۱۸ در دانشجویان دانشکده علوم کامپیوتر، در کشور مالزی انجام گرفت، نتایج نشان داد که فاصله بین توقعات دانشجو و میزان امکانات دریافتی باعث کاهش رضایتمندی می‌شود. از نظر دانشجویان این دانشگاه امکانات آزمایشگاهی، خدمات کامپیوتر و اینترنت به ترتیب کمترین امکاناتی بودند که رضایت دانشجویان را حاصل نمودند [۸]. نتایج مطالعه Hongkan و همکارانش (۲۰۱۸) نشان داد که درک کلی دانشجویان تایلندی از محیط آموزشی "در سطح متوسط" بود [۹]. مطالعه پژوهان و همکارانش (۱۳۸۷) نشان داد که میزان رضایتمندی کلی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی در سطح متوسط بود [۱۰]. در مطالعاتی دیگر که توسط جعفری راد (۱۳۹۴) [۱۱]، علی اکبر حق دوست و همکارانشان (۱۳۹۴) انجام شد، مشخص شد که رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه به شکل معنی‌داری پایین‌تر از حد متوسط بوده است [۱۲].

اهمیت خدمات آموزش پزشکی از آن جهت است که آموزش پزشکی در صدد است تا با گزینش و جذب اعضای هیات علمی و کارشناسان مستعد و علاقه‌مند به مسائل پیچیده آموزش پزشکی در دنیای شتابان امروز، فارغ‌التحصیلانی را تربیت نماید که توانایی شناسایی مشکلات آموزشی از طریق تحقیقات مناسب، ارائه راه‌حل‌های منطقی و قابل ارزیابی برای مسائل آموزشی، مساعدت در امر برنامه ریزی و مدیریت مسائل آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی و انتقال تکنولوژی‌ها و روش‌های مناسب آموزشی به منظور ارتقای قابلیت‌های اعضای هیات علمی را داشته باشند و همچنین قادر باشند با شناسایی نقاط قوت و ضعف دانشگاه‌ها و شناخت عوامل پیشرفت و توسعه دانشگاه‌های جهان در ارتقای وضعیت دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور ایفای نقش نمایند [۹].

علی‌رغم اینکه مطالعات متعددی در زمینه رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی و رفاهی در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور انجام گرفته است، اما به دلیل وجود نتایج متفاوت، در زمان‌های متفاوت و همچنین به علت متفاوت بودن فضای فیزیکی، امکانات آموزشی و رفاهی، آزمایشگاه و از طرفی نگرش دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های علوم پزشکی مناطق مختلف کشور، این خلأ وجود دارد که

بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از وضعیت امکانات و خدمات آموزشی دانشگاه در ۷ حیطة مختلف در جدول ۱ نشان داده شده است. نتایج این جدول نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایتمندی (رضایتمندی زیاد) به ترتیب در دو بعد کارآموزی و وضعیت فیزیکی کلاس‌ها و بیشترین میزان رضایتمندی کم به ترتیب در ابعاد خدمات واحد نقلیه، اتاق‌های پراتیک و وضعیت آزمایشگاه بود.

جدول ۱: میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان از امکانات و خدمات آموزشی به تفکیک نوع خدمات

نوع خدمات	کم	متوسط	زیاد
	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد
وضعیت فیزیکی کلاس‌ها	۲	۱۳۹	۱۵۱
خدمات سمعی بصری	۱۳	۱۵۸	۱۲۱
وضعیت آزمایشگاه	۲۱	۱۶۴	۱۰۷
اتاق‌های پراتیک	۲۲	۱۴۱	۱۲۹
وضعیت کارآموزی	۱۱	۱۲۶	۱۵۵
خدمات اداره آموزش	۲	۱۹۱	۹۹
خدمات واحد نقلیه	۲۴	۱۴۵	۱۲۳
جمع	۲	۱۸۲	۱۰۸

ابعاد هفت گانه رضایتمندی (خدمات سمعی بصری، اداره آموزش، اتاق‌های پراتیک و وضعیت فیزیکی کلاس‌ها) بین دو گروه دختران و پسران تفاوت آماری معنی داری نشان نداد ( $P > 0.05$ ).

یافته‌های پژوهش در ارتباط با رضایتمندی دانشجویان به تفکیک رشته تحصیلی نشان داد که، بین رضایتمندی از وضعیت اتاق‌های پراتیک و رشته تحصیلی ارتباط آماری معنی داری وجود داشت ( $P = 0.01$ )، اما تفاوت آماری معنی داری بین رشته تحصیلی و میزان رضایتمندی دانشجویان وجود نداشت ( $P = 0.423$ ).

نتیجه آزمون آنالیز واریانس یکطرفه نشان داد که بین رضایتمندی از وضعیت فیزیکی کلاس‌ها و مقطع تحصیلی دانشجویان تفاوت آماری معنی داری وجود داشت ( $P = 0.02$ ).

آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین ابعاد هفت گانه رضایتمندی با تعداد واحدهای اخذ شده و ترم تحصیلی، در تعدادی از بعدها، همبستگی آماری معنی داری وجود دارد ( $P < 0.05$ ) (جدول ۲).

"ضعیف"، ۶۶-۳۴ درصد "متوسط" و ۶۷ درصد به بالا "خوب" در نظر گرفته شد.

برای تعیین روایی و پایایی ابزار جمع آوری داده‌ها از نظرات تعدادی از اعضای هیئت علمی صاحب نظر استفاده شده است و جهت تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد ( $\alpha = 0.82$ ). بعد از تأیید کمیته اخلاق دانشگاه و اخذ مجوز نمونه‌گیری، محقق به هر کدام از دانشکده‌ها مراجعه نموده، ضمن معرفی خود و طرح تحقیقاتی، هماهنگی لازم را انجام دادند. بعد از توضیح هدف انجام پژوهش و کسب رضایت آگاهانه کتبی از دانشجویان، پرسشنامه‌ها به طور مستقیم و حضوری به آنها داده شد و سپس جمع آوری گردید. به منظور رعایت مسائل اخلاقی، اجازه نامه رسمی از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان گرفته شد و طی هماهنگی با رؤسای دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی کردستان اقدام به نمونه‌گیری شد. جهت حفظ حریم و امنیت اطلاعات شخصی شرکت کنندگان، اطمینان داده شد که اطلاعات محرمانه باقی می‌ماند، پرسشنامه‌ها به صورت بی نام و با کدگذاری بین نمونه‌ها توزیع شد، تکمیل کردن پرسشنامه‌ها با رضایت شخصی نمونه‌های پژوهش انجام شد. در نهایت داده‌های حاصل با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ و آزمون‌های آماری توصیفی (میانگین، فراوانی و درصد فراوانی) و تحلیلی (برای مقایسه میزان رضایتمندی کلی دانشجویان به تفکیک جنسیت، از آزمون تی مستقل، برای مقایسه میزان رضایتمندی کلی دانشجویان به تفکیک رشته تحصیلی و مقطع تحصیلی از آزمون آنالیز واریانس یکطرفه و برای توصیف شدت رابطه بین متغیرها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد). تجزیه و تحلیل شدند. ضریب همبستگی پیرسون درجه رابطه خطی بین دو متغیر را نشان می‌دهد و مقدار آن بین دو عدد +۱ و -۱ تغییر می‌کند. مقدار قدر مطلق ضریب همبستگی، شدت یا درجه رابطه بین دو متغیر و علامت آن (مثبت یا منفی) جهت رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می‌دهد [۶]. سطح معنی داری برابر و کمتر از ۰/۰۵ تعیین شد.

## یافته‌ها

تعداد ۲۹۲ نفر دانشجو در این مطالعه شرکت نمودند، میانگین سنی نمونه‌ها  $22.04 \pm 3.14$  بود. ۶۴ درصد (۱۸۷ نفر) نمونه‌ها دختر و ۳۶ درصد (۱۰۵ نفر) پسر بودند. میانگین تعداد واحدهای اخذ شده  $31.18 \pm 7.48$  بود.

جدول ۲: همبستگی بین رضایتمندی دانشجویان از امکانات و خدمات آموزشی با سن، ترم تحصیلی و تعداد واحدهای اخذ شده

متغیر	وضعیت فیزیکی	سمعی بصری	آزمایشگاه	پراتیک	کارآموزی	آموزش	نقلیه
تعداد واحد اخذ شده							
P	۰/۱۷۵	۰/۰۳	۰/۳۸۳	۰/۵۴۷	۰/۴۱۱	۰/۰۶	۰/۰۵
r	-۰/۰۸	-۰/۱۲	۰/۰۰	۰/۰۰۶	-۰/۴۹	-۰/۱۰	۰/۰۱۶
ترم تحصیلی							
P	۰/۰۸	۰/۰۵	۰/۳۸۲	۰/۸۷۳	۰/۴۳۹	۰/۱۴۱	۰/۰۲
r	-۰/۰۳	-۰/۱۱۴	-۰/۰۵۳	۰/۰۰۹	-۰/۰۴۶	-۰/۰۸۶	-۰/۱۳۱
سن							
P	۰/۴۴۵	۰/۹۹۹	۰/۷۱۹	۰/۲۱۳	۰/۳۶۷	۰/۱۸۳	۰/۷۸۲
r	۰/۰۴۵	۰/۰۰	-۰/۰۲۲	۰/۰۷۳	۰/۰۵۳	۰/۰۷۸	۰/۰۱۶

نتایج مطالعه نشان داد که بین رضایتمندی از وضعیت فیزیکی کلاس‌ها و مقطع تحصیلی تفاوت آماری معنی داری وجود دارد. در این زمینه پژوهان و همکاران در مطالعه‌ای که انجام دادند، نظری موافق با نتایج مطالعه حاضر داشتند [۱۰]. مطالعه‌ای که توسط Hongkan و همکاران در کشور تایلند انجام شد، نشان داد که محیط آموزشی توانسته است که در حد متوسط انتظارات دانشجویان را برآورده سازد و نسبتاً سازگار بوده است [۹]. حسین زاده و همکاران در مطالعه خود با عنوان "بررسی میزان رضایت مندی دانشجویان از برنامه و فرآیندهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان"، نشان دادند که نتایج مطالعه آن‌ها در جهت تأیید مطالعه حاضر است [۱۳]. این مطالعه در در نه بعد صورت گرفته است، که از بین آنها، پنج بعد آن با ابعاد هفتگانه مطالعه حاضر، مشابه است. بر خلاف این نتایج، امینی و همکاران در مطالعه خود تحت عنوان "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" نشان دادند که بین میانگین نمره رضایتمندی دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی و رفاهی با مقطع تحصیلی، تفاوت آماری معنی داری مشاهده نشده است [۷]. دلیل این تناقض می‌تواند این باشد که در این مطالعه جامعه آماری فقط دانشجویان رشته علوم آزمایشگاهی بودند، و همچنین دو مقطع کارشناسی پیوسته و کارشناسی ناپیوسته مورد بررسی قرار گرفته است، در حالی که در مطالعه حاضر، علاوه بر آن دو مقطع، مقاطع کارشناسی ارشد، دکتری و دکتری حرفه‌ای نیز در نظر گرفته شده است. بنابراین بهتر است نظر سنجی در بین سایر دانشجویان در رشته‌های مختلف و مقاطع مختلف نیز انجام شود. با توجه به اینکه این مطالعه در دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام شده و با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی دانشجویان این دانشگاه به عنوان یک دانشگاه غرب کشور، امکان تعمیم این نتایج به سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور وجود ندارد. پیشنهاد می‌شود که این مطالعه در سایر نقاط جغرافیایی کشور و در بین دانشگاه‌های غیر دولتی نیز انجام شود.

### نتیجه‌گیری

میزان رضایتمندی کلی دانشجویان در سطح متوسط بود. میزان رضایتمندی با عوامل سن، ترم تحصیلی و تعداد واحدهای اخذ شده مرتبط بود. این مسئله ایجاب می‌کند تا مسئولین مربوطه اقداماتی را در جهت بهبود سطح رضایتمندی در زمینه خدمات واحد نقلیه، وضعیت فیزیکی کلاس‌ها، وضعیت آزمایشگاه و سایر ابعاد آن، به عنوان مشتریان نظام آموزشی اجرا نمایند.

### سپاسگزاری

بدین وسیله نویسندگان این مقاله مراتب تقدیر و تشکر خود را از کلیه دانشجویانی که صادقانه در انجام این پژوهش همکاری نمودند، از معاونت پژوهشی دانشگاه و دانشکده پرستاری و مامایی و رؤسای دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی کردستان ابراز می‌دارند. مقاله حاضر برگرفته از پژوهش مصوب در شورای تخصصی پژوهش دانشگاه علوم پزشکی کردستان و کمیته اخلاق پزشکی دانشگاه علوم پزشکی

در این مطالعه میزان رضایتمندی دانشجویان علوم پزشکی کردستان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه به تفکیک نوع خدمات، جنسیت، سن، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی، ترم تحصیلی و تعداد واحدهای اخذ شده مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه در ابعاد هفتگانه مورد بررسی در حد متوسط بود، این نشان می‌دهد که مسئولین جهت بهبود ارائه خدمات آموزشی در هر بعد باید تلاش بیشتر و امکانات بیشتری را اختصاص دهند. پژوهان و همکاران نیز در مطالعه خود تحت عنوان "بررسی میزان رضایت مندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار" به نتایجی مشابه با مطالعه حاضر دست یافتند [۱۰]. مطالعه‌ای که در کشور تایلند تحت عنوان درک از محیط آموزشی در بین دانشجویان پزشکی، انجام شد، نشان داد که درک دانش آموزان پزشکی نسبت به محیط یادگیری خود در حد متوسط بود. که نتایج این مطالعه، همسو با مطالعه حاضر می‌باشد. دانشجویانی که در زمینه روش‌های مختلف تدریس، آموزش می‌دیدند، نسبت به محیط یادگیری خود درک متفاوتی داشتند، اما همچنان میزان رضایت در سطح متوسط بود [۹]. در مطالعاتی دیگر که توسط جعفری راد [۱۱]، علی اکبر حق دوست [۱۲] و همکارانشان انجام شد، مشخص شد که رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه به شکل معنی داری پایین‌تر از حد متوسط بوده است. نتایج این مطالعات، متناقض با مطالعه حاضر می‌باشد. با توجه به اینکه نمونه‌های این مطالعات، دانشجویان تحصیلات تکمیلی بوده‌اند، این احتمال وجود دارد که نگرش و توقعات دانشجویان در این سطح از تحصیلات بر میزان رضایت مندی آن‌ها تأثیر گذار بوده و باعث عدم رضایت مندی شده باشد. از سویی این مطالعات در شهرهای تهران و کرمان انجام شده است و محتمل است که انتظار دانشجویان از خدمات دانشگاه در دانشگاه‌های مادر بیشتر از دانشگاه‌های درجه ۲ و ۳ باشد. حسین زاده و همکاران در مطالعه خود نشان دادند که سطح رضایت مندی در تمام حیطه‌های مورد بررسی، در حد متوسط بوده است [۱۳]. در مطالعه‌ای دیگر که توسط حاتمی فر و همکاران (۱۳۹۲) در تهران انجام شد، مشخص شد که میانگین مشتری محوری دانشگاه پیام نور در سطح "کم" ارزیابی می‌شود و این بدان معناست که دانشجویان رضایت کمی از نحوه ارائه خدمات آموزشی دانشگاه دارند [۱۴]. نتایج این مطالعه در جهت مخالف با مطالعه ما بود. می‌توان اینگونه بحث و تحلیل کرد که دانشگاه‌های دولتی، بالخصوص دانشگاه‌های علوم پزشکی در امر رضایت مندی از کیفیت خدمات آموزشی بهتر وارد عمل شده‌اند. همچنین برنامه ریزی، مقررات آموزشی و انسجام برنامه‌های آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی، بهتر از دانشگاه‌های پیام نور و آموزش از راه دور می‌باشد. هدف از مقایسه دانشجویان پزشکی با غیر پزشکی این است که، بررسی شود که دیدگاه دانشجویان در زیر شاخه پزشکی و غیر پزشکی نسبت به خدمات ارائه شده و توانایی دانشجویان مختلف در سازگاری با چالش‌ها به چه صورت است، و آیا تحصیل در رشته‌هایی که درصد درگیری بالینی بیشتر است، نسبت به رشته‌های تئوری می‌تواند، بر میزان رضایتمندی در ابعاد مختلف تأثیر گذار باشد.

معاونت تحقیقات و فن آوری دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام شده است.

کردستان مورخ ۹۶/۴/۲۷ به کد اخلاق شماره IR.MUK.REC.1396/61 می‌باشد. این پژوهش با حمایت مالی

## References

- Gh F, Hasanzadeh Samand H. [Scientific productivity of the faculty of Tabriz University during 2003-2008]. J Public Libr. 2011;16(2):175-57.
- Hematinejad Z, Hematinejad M. Assessment of the quality of educational services of the Faculty of Physical Education and Sport Sciences of Gilan based on the SERVQUAL model. J Res Organ Behav Manage Sport. 2014;1(3):11-28.
- assadi a, bahaghighat m, vakili m. [Evaluation of Students' Satisfaction from Computer Site Services in Faculty of Health from Zanjan University of Medical Sciences 2011]. J Med Educ Dev. 2012;5(8):11-7.
- Fe'li S, Biglari N, Pezeshkirad G. [Students' satisfaction of the quality of educational services (using SERVQUAL model) in College of Agriculture, Tarbiat Modares]. Iranian J Agric Econ Dev Res 2012;42(2):199-207.
- Temizer L, Turkyilmaz A. Implementation of Student Satisfaction Index Model in Higher Education Institutions. Procedia -Soc Behav Sci. 2012;46:3802-6. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.06.150
- Mohammadi A, Vakili M. [Measuring students' satisfaction of educational services quality and relationship with services quality in Zanjan University of Medical Sciences]. J Med Educ Dev. 2010;2(3):48-59.
- Amini A, Ashoori H, Ranjbar EM, Hadi NH, Eslami H, Dehghani TA. [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]. J Jundishapur Educ Dev. 2014;5(1):67-72.
- Napitupulu D, Rahim R, Abdullah D, Setiawan MI, Abdilllah LA, Ahmar AS, et al. Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. J Phys. 2018;954:012019. doi: 10.1088/1742-6596/954/1/012019
- Hongkan W, Arora R, Muenpa R, Chamnan P. Perception of educational environment among medical students in Thailand. Int J Med Educ. 2018;9:18-23. doi: 10.5116/ijme.Sa4a.1eda PMID: 29374764
- Pejhan A, Sabbaghzadeh M, Yaghoobifar M. [Investigating the satisfaction rate of the students of Sabzevar University of Medical Sciences from the educational services and facilities in 2008]. J Sabzevar Univ Med Sci. 2010;2(56):129-34.
- Rad AJ, Shamami MA, Karafestani ZJ. [Studying Postgraduates'satisfaction Level About Quality Services Offered By Tehran State-Run Universities]. Iranian J Eng Educ. 2016;17(68):113.
- Haghdooost A-A, Rafiei H, Raeisvandi A, Kazemzadeh Y. [Satisfaction of Postgraduate Students of Kerman University of Medical Sciences, Iran, with their Training Program and Campus Facilities]. J Med Educ Res Dev. 2015;12(2).
- Hoseinzadeh E, Hamidi Y, Roshanaie G, Cheraghi P, Taghavi M. [Evaluation of student satisfaction from Hamadan University of medical sciences educational process and programs in 2012-2011]. Pajouhan Sci J. 2013;11(3):37-44.
- Hatamifar K, Kakoojooybari A, Sarmadi M. [A Study of Students Satisfaction with Student Services at Payam Noor University]. J Res Plan Higher Educ. 2014;19(4):117-39.