

بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و  
اداری دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای (مورد مطالعه: دانشکده‌های فنی و  
حرفه‌ای استان مرکزی)

**Examining the Students' Satisfaction from Educational,  
Research, Welfare and Administrative Services Provided by  
Technical and Vocational Colleges (Case Study: Technical and  
Vocational Colleges in Markazi Province)**

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۶/۰۷/۳۰

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۰۴/۲۶

Ebrahim Rahimi  
Najibeh Abbasi Rostami

ابراهیم رحیمی\*  
نجیبه عباسی رستمی\*\*

**Abstract:** This descriptive-survey research was conducted to examine the students' satisfaction from the educational, research, welfare and administrative services provided by Technical and Vocational Colleges in Markazi Province. The statistical population included 3673 students of Technical and Vocational Colleges in Markazi Province, among whom 915 students were randomly (stratified sampling) selected as research sample using Morgan Table. The standard questionnaire was used to collect the required information. In this research, the content validity was used to determine the validity of the questionnaire and the Cronbach's Alpha method was used to determine its reliability (0.956). Next, the SPSS Software and One Sample T-test were used in order to analyze the data. The findings showed that, given this fact that the significance level for educational, research and welfare services was less than 0.05, the mean level of each of these services was significantly different from 3. Accordingly, the mean level of educational services was higher than the average level. Besides, the mean level of research and welfare services was lower than the average level. In the case of administrative services, it was found that the mean level of administrative services was not significantly different from 3.

**Key words:** Satisfaction, students' satisfaction, educational services, research services, technical and vocational education.

چکیده: این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی اجرا شد. روش پژوهش، توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری شامل ۳۶۷۳ نفر از دانشجویان دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی بود که تعداد ۹۱۵ نفر به روش طبقه‌بندی و با استفاده از جدول مورگان به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. در این پژوهش برای تعیین روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و برای تعیین اعتبار و پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد و ضریب پایایی ۰/۹۵۶ به دست آمد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که با توجه به سطح معنی‌داری برای خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح هر یک از این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ دارد. میانگین سطح خدمات آموزشی، بالاتر از متوسط و میانگین سطح خدمات پژوهشی و رفاهی، پایین‌تر از متوسط به دست آمد. در مورد خدمات اداری نیز میانگین سطح خدمات اداری تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ ندارد.

**واژگان کلیدی:** رضایت‌مندی، رضایت دانشجویان، خدمات آموزشی، خدمات پژوهشی، آموزش فنی و حرفه‌ای.

\* دکتری مدیریت منابع انسانی، عضو هیئت علمی دانشگاه فنی و حرفه‌ای (نویسنده مسئول):  
(erahimi57@gmail.com)

\*\* کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه اصفهان

## مقدمه

دانشگاه‌های فنی و حرفه‌ای کشور رسالتی بزرگ در جهت تربیت نیروی انسانی کارآمد، متخصص و متعهد دارند. سنجش دیدگاه دانشجویان 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 بهبود کارکرد آینده این واحدهاست.

دانشجویان، به‌عنوان مشتریان نظام آموزشی، نقش عمده‌ای در ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های آموزشی هر دانشگاهی دارند و به دلیل دارا بودن شرایط روحی و سنی خاص خود با نگاهی دیگر به مسائل آموزشی می‌نگرند که شاید این دیدگاه برای مسئولان و کارکنان دانشگاهی، ناآشنا باشد. بنابراین برای همسو کردن این دیدگاه به سوی مشکلات و موانع، باید از نظرات دانشجویان آگاه شد و با هماهنگ کردن نیروهای فیزیکی و فکری موجود در جهت رفع موانع، رضایت دانشجویان را جلب کرد.

خدمات آموزشی به‌ویژه خدماتی که از طریق دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌شوند، نقش اساسی در توسعه‌یافتگی جوامع دارند. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به‌طور مستمر، مسئله‌ای ضروری است. در کشور ما نیز وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش‌های مختلف برای تأمین خودکفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و ... بر عهده نهادهای آموزش عالی است. نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی، نشان‌دهنده آن است که در آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت نیز توجه کرد. در این جهت، سنجش کیفیت خدمات آموزشی، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت به‌شمار می‌رود (یاسبلاغی شراهی و همکاران، ۱۳۹۴).

رفاه و آسایش دانشجویان در دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای نیز از مؤلفه‌های بسیار مهم و مورد تأکید مسئولان این مرکز بزرگ علمی است. با ارائه خدمت هر چه بهتر در زمینه‌های تربیت بدنی، مشاوره، سرویس‌دهی مناسب در امر تغذیه، اسکان با امکانات رفاهی مناسب در خوابگاه‌ها و به‌روزرسانی خدمات فارغ‌التحصیلی می‌توان رضایت دانشجویان را جلب کرد.

برای ایجاد تغییرات سازنده در هر نظام آموزشی، وجود اطلاعات توصیفی در مورد وضع موجود و میزان رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات ارائه شده ضروری

است. با استفاده از این اطلاعات می‌توان ضمن تقویت عوامل مثبت و اصلاح عوامل منفی، رضایت هر چه بیشتر دانشجویان را فراهم آورد (حسین‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

ارزیابی از تلقی دانشجویان به‌عنوان مشتریان اصلی و محوری دانشگاه درباره کیفیت خدمات ارائه شده به آنها اهمیت ویژه‌ای دارد. در این پژوهش تلاش می‌شود تا با سنجش میزان رضایت تحصیلی دانشجویان از وضعیت کیفیت آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی، اطلاعاتی به دست آید. این امر می‌تواند به ارائه پیشنهادها برای اصلاح و بهبود ارائه خدمات منجر شود و در افزایش کارایی و رضایت‌مندی دانشجویان نقش داشته باشد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

امروزه، تنها سازمان‌هایی در عرصه رقابت از موقعیت مناسبی برخوردارند که محور اصلی فعالیت خویش را در تأمین خواسته‌های مشتریان و ارضای نیازهای آنان با بیشترین کیفیت قرار داده‌اند. سازمان‌های موفق همواره با آگاهی از نظرات و انتظارات مشتریان خود برای بهبود عملکرد و ارائه خدمات مطلوب‌تر کوشش می‌کنند. چنین سازمان‌هایی بدون ارزیابی کیفیت خدمات خود و همچنین بدون توجه به خواسته و انتظارات به‌حق مشتریان، امکان بقا و فعالیت درازمدت را نخواهند داشت (باقرزاده خواجه و همکاران، ۱۳۸۷).

هر سازمانی مانند مراکز آموزشی زمانی می‌تواند ادعا کند که توجه به خواسته‌های مشتریان برای آن مهم است که به صدای مشتری و خواسته‌های آنان گوش فرا دهد (باقرزاده خواجه و همکاران، ۱۳۸۷). در مورد اهمیت دانشجو به‌عنوان مشتری دو نگرش وجود دارد: یک دیدگاه اینکه دانشجو به‌عنوان ورودی و خروجی در فرایند یادگیری مشارکت دارد. دیدگاه دیگر آنکه کارفرمایان بالقوه، دانشجویان را به‌عنوان مشتریان اولیه تلقی می‌کنند و معتقدند که باید واقعیت اقتصادی بازار را مدنظر قرار داد و به نیازهای کارفرمایان و متناسب کردن محتوای درسی دانشجویان با آن توجه کرد. در هر دو دیدگاه، دانشجو به‌عنوان مشتری مهم سازمان‌های آموزش عالی قلمداد می‌شود (محمدی و وکیلی، ۱۳۸۸).

مایکل از دانشجویان به‌عنوان مشتریان کلیدی دانشگاه نام برده است. الیوت و شین<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) نیز اظهار کرده‌اند که مشتریان اصلی دانشگاه‌ها دانشجویان هستند و آموزش عالی تأکید زیادی بر برآورده کردن انتظارات و نیازهای دانشجویان دارد. به نظر ساندر و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، گرملر و مک‌کالو<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) و هیل<sup>۴</sup> (۱۹۹۵) نیز دانشجویان، مشتریان اولیه خدمات آموزش عالی‌اند. با تمرکز بر رضایت دانشجو، دانشگاه نه تنها می‌تواند به مهندسی مجدد سازمان خود برای انطباق با نیازهای دانشجویان اقدام کند بلکه اجازه می‌یابد نظام نظارتی مستمری را برای برخورد اثربخش با نیازهای دانشجویان گسترش دهد. بنابراین رضایت دانشجو برای توسعه فرهنگ و بهبود مداوم کیفیت، مهم است (جعفری راد و همکاران، ۱۳۹۴).

الیوت و هلی<sup>۵</sup> (۲۰۰۱) رضایت‌مندی دانشجویان را به‌عنوان نگرش کوتاه‌مدت از طریق ارزیابی تجربه تحصیلی دانشجویان تعریف کرده‌اند. در سال‌های اخیر، مفهوم رضایت‌مندی دانشجویان به‌عنوان یکی از هدف‌های اصلی مؤسسه‌های آموزشی مورد توجه قرار گرفته است؛ به این دلیل که اصولاً ارزشیابی میزان رضایت‌مندی و کیفیت خدمات، مسئولیتی بر دوش دانشگاه‌ها است که در اغلب کشورها این مسئولیت از طریق یک مرجع تضمین کیفیت مستقل انجام می‌گیرد و یکی از معیارهای مهم این ارزیابی، بازخورد و نظر دانشجویان آن مؤسسه عالی است (امینی و همکاران، ۱۳۹۳).

آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، فعالیت‌هایی هستند که فرد را برای احراز شغل، پیشه و کسب‌وکار آماده می‌کنند یا کارایی و توانایی وی را در انجام آن افزایش می‌دهند. این آموزش‌ها کسب مهارت‌ها را در زمینه فناوری و علوم وابسته به همراه دانش‌های خاص مربوط به مشاغل بخش‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی ارائه می‌دهند (خداوردیان و فرج‌اله حسینی، ۱۳۸۱). با توجه به اهمیت جایگاه آموزش‌های مهارتی، در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، زمانی ارائه آموزش منطقی است که دوره‌های آموزشی از کیفیت لازم برخوردار باشند.

---

1. Elliott & Shin

2. Sander et al

3. Gremler & McCollough

4. Hill

5. Elliott & Healy

در ایران نیز آموزش‌های مهارتی، اولویتی حساس و حیاتی در تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآفرین به‌شمار می‌رود. همچنین راهکاری مؤثر برای پاسخ به نیازهای اشتغال و بازار کار و ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در پیشبرد هدف‌های سرآمدی و توسعه است. بر این اساس، توجه ویژه به این آموزش‌ها و کاربست راهکارهای مختلف در بهبود کیفیت آنها می‌تواند به ایفای نقش هر چه بهتر آنها در رفع نیازهای بازار کار، اشتغال و توسعه پایدار کشور یاری رساند.

پیشرفت فناوری و خروج انحصار تولید و ارائه خدمات مختلف از اختیار چند دانشگاه و مؤسسه و افزایش رقابت موجب شده که دانشگاه‌ها از محصول‌گرایی به سمت دانشجویگرایی تغییر سیاست دهند. از سوی دیگر، دانشجویان به‌عنوان یکی از عوامل مهم محیطی و تأثیرگذار در موفقیت دانشگاه‌ها، همواره در جستجوی عرضه‌کنندگانی هستند که خدماتی به‌مراتب بهتر ارائه می‌کنند (درویش متولی و همکاران، ۱۳۹۰).

به علت وجود عرضه‌کنندگان خدمات آموزشی و پژوهشی متعدد که خدمات خود را با کیفیت نسبتاً یکسان عرضه می‌کنند اغلب دانشجویان هنگام خرید خدمات مورد نیاز، از امکان گزینه‌های متعددی برخوردار هستند. در این وضعیت رقابتی و با نبود اطمینان به آینده، بحث رضایت دانشجو به‌عنوان ضامن بقای دانشگاه‌ها اهمیت خاصی می‌یابد. توجه کردن و اهمیت دادن به نظر و خواست دانشجو موجب تعلق خاطر و وفاداری به دانشگاه شده و سبب می‌شود نه‌تنها در دانشجو نوعی رضایت‌مندی به وجود آید بلکه وی خود را جزئی از سازمان بداند و این رضایت‌مندی کلید موفقیت دانشگاه است (درویش متولی و همکاران، ۱۳۹۰).

تعیین سطح رضایت‌مندی دانشجویان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های دستیابی به کیفیت مطلوب در نظر گرفته می‌شود. مطالعات نیز نشان می‌دهد که برای اصلاح مداوم نظام دانشگاهی، ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی، ضروری است. به‌طورکلی، هدف از اجرای این پژوهش آگاهی از وضعیت آموزشی و پژوهشی و رفاهی دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر اراک و استفاده از نتایج پژوهش به‌عنوان پایه‌ای برای تدوین راهکارهای لازم در جهت بهبود وضعیت آموزشی و پژوهشی و رفاهی و رفع کاستی‌های موجود در دانشکده است.

جعفری راد و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی را با عنوان «بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاه‌های دولتی شهر تهران» اجرا

کردند. یافته‌ها نشان داد که رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات دانشگاه (خدمات آموزشی، پژوهشی، خدمات رفاهی و اداری) به شکل معنی‌داری پایین‌تر از حد متوسط است. امینی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان «بررسی رضایت‌مندی دانشجویان علوم آزمایشگاهی از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید صدوقی یزد» اجرا کردند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که میزان رضایت دانشجویان 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. باقرزاده خواجه و همکاران (۱۳۸۷) نیز رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز را بررسی کردند. نتایج این پژوهش بیانگر آن بود که میزان رضایت دانشجویان از استادان و محتوای رده‌ها بیش از ۵۰ درصد است، ولی بیش از ۵۰ درصد دانشجویان از محتوای رده‌ها، ساختار رده‌ها، امکانات آموزشی و در حالت کلی از کیفیت آموزشی دانشگاه راضی نیستند.

السعيد و فتحی<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) طی پژوهشی، رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه را ارزیابی کردند. در این مطالعه درک ویژگی‌های مختلف خدماتی که بر رضایت کلی دانشجویان تأثیر می‌گذارد مورد بررسی قرار گرفت. از ۵۴۳ پرسشنامه معتبر برای تحلیل آماری استفاده شد و نتایج نشان داد که رضایت دانشجویان از خدمات کمتر از حد متوسط است. اسکات کلزو<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) در اندازه‌گیری ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات در آموزش عالی؛ خدمات مشاوره‌ای، پارکینگ دانشگاه و زمان برگزاری رده‌ها، خدمات کتابخانه، خدمات بهداشتی، مسکن دانشجویی و خدمات تغذیه را بررسی کرد. پژوهشی در دانشگاه فنی کورتین<sup>۳</sup> در سال ۲۰۰۷ در ارتباط با میزان رضایت دانشجویان از خدمات دانشگاه انجام گرفت. با اجرای این پژوهش، مشخص شد که به‌طور کلی ۷۵ درصد دانشجویان از خدمات دانشگاه رضایت دارند. میزان رضایت از سلف‌سرویس دانشگاه ۷۸ درصد، بخش ثبت‌نام ۷۰ درصد، نظام رسیدگی به شکایات ۳۹ درصد، پارکینگ دانشگاه ۲۴ درصد و خدمات کتابخانه و واحدهای

1. El-Saida & Fathy

2. Scott Kelso

3. Curtin University of Technology

اطلاع‌رسانی ۷۵ درصد گزارش شد. پتروزلیز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) شاخص‌های آموزشی، اداری، رفاهی و محیطی دانشجویان را بررسی کردند و نتایج پژوهش آنها نشان داد که دانشجویان مورد بررسی از وضعیت خدمات ارائه شده به آنان رضایت نداشتند. آنها پیشنهاد کردند که دانشگاه باید در جهت بهبود کیفیت تدریس و خدمات غیر آموزشی مانند ارتباط‌گیری با محیط‌های تولیدی و اقتصادی تلاش کند. هاسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای، رضایت‌مندی دانشجویان کالج سادل‌بک<sup>۳</sup> را از خدمات دانشگاه بررسی کردند. نتایج بررسی آنها نشان داد که ۷۸ درصد دانشجویان به‌طورکلی از خدمات دانشگاه رضایت دارند. میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی ۷۰ درصد، امکانات موجود دانشگاه ۶۶ درصد، ایمن بودن محیط دانشگاه ۷۰ درصد و میزان رضایت‌مندی از منابع علمی موجود در کتابخانه ۷۲ درصد گزارش شد.

همان‌طور که بیان شد، برای اصلاح مداوم نظام دانشگاهی، ارزیابی کیفیت خدمات امری ضروری است و تعیین سطح رضایت‌مندی دانشجویان از مهم‌ترین شاخص‌های دستیابی به کیفیت مطلوب به‌شمار می‌آید. ارزیابی دیدگاه دانشجویان به‌عنوان مشتریان اصلی و محوری دانشگاه درباره کیفیت خدمات ارائه شده به آنها از اهمیت خاصی برخوردار است. بنابراین سنجش میزان رضایت تحصیلی دانشجویان از وضعیت کیفیت خدمات دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای می‌تواند ارائه پیشنهادها برای اصلاح و بهبود ارائه خدمات منجر شود و در افزایش کارایی و ارتقای رضایت‌مندی دانشجویان نقش داشته باشد.

با مرور پیشینه پژوهش‌ها روشن شد که تاکنون سطح رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه فنی و حرفه‌ای بررسی نشده است. بنابراین با توجه به اهمیت دانشگاه فنی و حرفه‌ای به‌عنوان یکی از اجزای مهم نظام آموزش کشورها، در این پژوهش برای نخستین بار، رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه‌های فنی و حرفه‌ای بررسی می‌شود.

### پرسش‌های پژوهش

**پرسش اصلی:** دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی از نظر میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری در چه وضعیتی قرار دارند؟

<sup>۱</sup>. Petruzzellis et al

<sup>۲</sup>. Hasoon

<sup>۳</sup>. Saddleback College

## پرسش‌های فرعی

- ۱- میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی دانشگاه چقدر است؟
- ۲- میزان رضایت دانشجویان از خدمات پژوهشی دانشگاه چقدر است؟
- ۳- میزان رضایت دانشجویان از خدمات رفاهی دانشگاه چقدر است؟
- ۴- میزان رضایت دانشجویان از خدمات اداری دانشگاه چقدر است؟

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از حیث هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و از لحاظ گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع پیمایشی-تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش دانشجویان دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۷ است. برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و جدول مورگان استفاده شد. در جدول (۱) حجم نمونه مورد نیاز برای هر یک از دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان درج شده است.

جدول (۱) نمونه‌گیری از دانشجویان

تعداد نمونه	تعداد جامعه	دانشکده
۳۳۰	۲۳۰۰	دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر اراک
۲۶۰	۸۰۰	دانشکده فنی و حرفه‌ای اطهر اراک
۱۷۵	۳۲۱	دانشکده فنی و حرفه‌ای ساوه
۱۵۰	۲۵۲	دانشکده فنی و حرفه‌ای خمین

برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز و تحلیل یافته‌های پژوهش، از پرسشنامه استاندارد جعفری راد و همکاران (۱۳۹۴) استفاده شده است. در این پرسشنامه با ۴۸ سؤال میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری ارزیابی می‌شود. ۱۳ پرسش مربوط به خدمات آموزشی؛ ۱۲ پرسش مربوط به خدمات پژوهشی؛ ۱۱ پرسش مربوط به خدمات رفاهی و ۱۲ پرسش مربوط به خدمات اداری است. پرسشنامه مذکور بر اساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت به صورت خیلی زیاد،



زیاد، متوسط، کم و خیلی کم بود که نمره ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) به آنها تعلق گرفت.

در این پژوهش برای تعیین روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و برای تعیین اعتبار و پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پایایی پرسشنامه در حالت کلی ۰/۹۵۶ به دست آمد. همچنین پایایی برای مؤلفه خدمات آموزشی ۰/۹۰۰؛ خدمات پژوهشی ۰/۹۱۶؛ خدمات رفاهی ۰/۸۷۹؛ و خدمات اداری ۰/۸۹۷ به دست آمد. پس از تکمیل و گردآوری پرسشنامه‌ها و ورود داده‌ها در نرم‌افزار SPSS، نتایج با استفاده از آزمون آماری تی (t) تحلیل شدند.

### یافته‌های پژوهش

۱- میزان رضایت دانشجویان از دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی به‌منظور پاسخگویی به پرسش اول، از آزمون تی (t) تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج به‌طور خلاصه در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲) نتایج آزمون تی (t) تک نمونه‌ای برای ابعاد مختلف خدمات

$\mu_1 - \mu_2$		میانگین اختلاف	سطح معنی داری	درجه آزادی	T	ابعاد مختلف خدمات
حد بالا	حد پایین					
۰/۲۹۹۲	۰/۲۰۰۵	۰/۲۴۹۸۵	۰/۰۰۰	۹۱۴	۹/۹۴۴	خدمات آموزشی
-۰/۱۹۸۱	-۰/۳۱۵۷	-۰/۲۵۶۹۲	۰/۰۰۰	۹۱۴	-۸/۵۷۲	خدمات پژوهشی
-۰/۱۱۷۶	-۰/۲۳۷۷	-۰/۱۷۷۶۵	۰/۰۰۰	۹۱۴	-۵/۸۰۹	خدمات رفاهی
۰/۱۰۳۳	-۰/۰۰۱۳	۰/۰۵۱۰۰	۰/۰۵۶	۹۱۴	۱/۹۱۴	خدمات اداری

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برای خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح هر یک از این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ دارد. از آنجایی‌که برای بعد آموزشی میانگین اختلاف مثبت است و همچنین دامنه اختلاف نیز مثبت است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات آموزشی بالاتر از متوسط است. همچنین با توجه به اینکه حد بالا و پایین مثبت است،

در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که خدمات آموزشی در جامعه مورد نظر بالاتر از متوسط بوده و از سطح مطلوبی برخوردار است. در مورد خدمات پژوهشی و رفاهی، از آنجایی که میانگین اختلاف منفی است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات پژوهشی و رفاهی پایین‌تر از متوسط است. همچنین با توجه به اینکه حد بالا و پایین منفی است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که خدمات پژوهشی و رفاهی در جامعه مورد نظر پایین‌تر از متوسط بوده و از سطح مطلوبی برخوردار نیست. در مورد خدمات اداری نیز با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح خدمات اداری تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ ندارد.

## ۲- میزان رضایت دانشجویان از دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر

نتایج مربوط به رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول (۳) نتایج آزمون تی (t) تک‌نمونه‌ای برای ابعاد مختلف خدمات

$\mu_1 - \mu_2$		میانگین اختلاف	سطح معنی داری	درجه آزادی	T	ابعاد مختلف خدمات
حد بالا	حد پایین					
۰/۶۳۶۰	۰/۴۶۴۷	۰/۵۵۰۳۵	۰/۰۰۰	۳۲۹	۱۲/۶۴۱	خدمات آموزشی
۰/۲۹۳۸	۰/۱۰۴۶	۰/۱۹۹۲۴	۰/۰۰۰	۳۲۹	۴/۱۴۴	خدمات پژوهشی
۰/۳۰۲۱	۰/۰۸۶۹	۰/۱۹۴۴۹	۰/۰۰۰	۳۲۹	۳/۵۵۷	خدمات رفاهی
۰/۴۰۶۶	۰/۲۱۰۶	۰/۳۰۸۵۹	۰/۰۰۰	۳۲۹	۶/۱۹۳	خدمات اداری

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برای خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح هر یک از این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ دارد. از آنجایی که برای همه ابعاد میانگین اختلاف مثبت است و همچنین دامنه اختلاف نیز مثبت است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات آموزشی و پژوهشی، رفاهی و اداری بالاتر از متوسط است. همچنین با توجه

به اینکه حد بالا و پایین مثبت است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که خدمات آموزشی و پژوهشی، رفاهی و اداری در جامعه مورد نظر بالاتر از متوسط بوده و از سطح مطلوبی برخوردار است.

(۲) میزان رضایت دانشجویان از دانشکده فنی و حرفه‌ای اظهر اراک  
نتایج مربوط به رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات دانشکده فنی و حرفه‌ای اظهر اراک در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول (۴) نتایج آزمون تی (t) تک‌نمونه‌ای برای ابعاد مختلف خدمات

$\mu_1 - \mu_2$		میانگین اختلاف	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	ابعاد مختلف خدمات
حد بالا	حد پایین					
۰/۰۲۷۴	-۰/۱۳۷۵	-۰/۰۵۵۰۳	۰/۱۹۰	۲۵۹	-۱/۳۱۴	خدمات آموزشی
-۰/۷۹۶۶	-۰/۹۷۰۷	-۰/۸۸۳۶۵	۰/۰۰۰	۲۵۹	-۱۹/۹۹۰	خدمات پژوهشی
-۰/۶۸۷۸	-۰/۸۶۸۸	-۰/۷۷۸۳۲	۰/۰۰۰	۲۵۹	-۱۶/۹۳۱	خدمات رفاهی
-۰/۴۰۰۰	-۰/۵۲۷۰	-۰/۴۶۳۴۶	۰/۰۰۰	۲۵۹	-۱۴/۳۷۳	خدمات اداری

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برای خدمات پژوهشی، رفاهی و اداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح هر یک از این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ دارد. از آنجایی که برای همه ابعاد میانگین اختلاف منفی است و همچنین دامنه اختلاف نیز منفی است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات آموزشی و پژوهشی، رفاهی و اداری پایین‌تر از متوسط است. هم‌چنین با توجه به اینکه حد بالا و پایین منفی است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که خدمات پژوهشی، رفاهی و اداری در جامعه مورد نظر پایین‌تر از متوسط بوده و از سطح مطلوبی برخوردار نیست.

در مورد خدمات آموزشی نیز با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ ندارد و متوسط ارزیابی شده است.

### ۳) میزان رضایت دانشجویان از دانشکده فنی و حرفه‌ای ساوه

نتایج مربوط به رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات دانشکده فنی و حرفه‌ای ساوه در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول (۵) نتایج آزمون تی (t) تک‌نمونه‌ای برای ابعاد مختلف خدمات

$\mu_1 - \mu_2$		میانگین اختلاف	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	ابعاد مختلف خدمات
حد بالا	حد پایین					
۰/۲۰۸۶	۰/۰۱۰۳	۰/۱۰۹۴۵	۰/۰۳۱	۱۷۴	۲/۱۷۹	خدمات آموزشی
-۰/۲۷۱۴	-۰/۴۸۶۷	-۰/۳۷۹۰۵	۰/۰۰۰	۱۷۴	-۶/۹۵۰	خدمات پژوهشی
-۰/۰۲۷۲	-۰/۲۳۰۴	-۰/۱۲۸۸۳	۰/۰۱۳	۱۷۴	-۲/۵۰۳	خدمات رفاهی
۰/۳۱۰۵	۰/۱۱۷۲	۰/۲۱۳۸۱	۰/۰۰۰	۱۷۴	۴/۳۶۶	خدمات اداری

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برای خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح هر یک از این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ دارد. از آنجایی که برای ابعاد پژوهشی و رفاهی میانگین اختلاف منفی است و همچنین دامنه اختلاف نیز منفی است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات پژوهشی و رفاهی پایین‌تر از متوسط است. در مورد خدمات آموزشی و اداری با توجه به اینکه میانگین اختلاف مثبت است و همچنین دامنه اختلاف نیز مثبت است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات آموزشی و اداری بالاتر از متوسط است و از سطح مطلوبی برخوردار است.

### ۴) میزان رضایت دانشجویان از دانشکده فنی و حرفه‌ای خمین

نتایج مربوط به رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات دانشکده فنی و حرفه‌ای خمین در جدول (۶) ارائه شده است.

جدول (۶) نتایج آزمون تی (t) تک‌نمونه‌ای برای ابعاد مختلف خدمات

$\mu_1 - \mu_2$		میانگین اختلاف	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	T	ابعاد مختلف خدمات
حد بالا	حد پایین					
۰/۳۹۱۳	۰/۱۷۰۷	۰/۲۸۱۰۳	۰/۰۰۰	۱۴۹	۵/۰۳۳	خدمات آموزشی
۰/۰۹۸۵	-۰/۱۶۱۹	-۰/۰۳۱۶۷	۰/۶۳۲	۱۴۹	-۰/۴۸۱	خدمات پژوهشی
۰/۱۱۳۶	-۰/۱۳۷۸	-۰/۰۱۲۱۲	۰/۸۴۹	۱۴۹	-۰/۱۹۱	خدمات رفاهی
۰/۳۰۶۷	۰/۰۶۵۵	۰/۱۸۶۱۱	۰/۰۰۳	۱۴۹	۳/۰۵۰	خدمات اداری

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برای خدمات آموزشی و اداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح هر یک از این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ دارد. از آنجایی که برای ابعاد آموزشی و اداری میانگین اختلاف مثبت است و همچنین دامنه اختلاف نیز مثبت است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات آموزشی و اداری بالاتر از متوسط است.

در مورد خدمات پژوهشی و رفاهی نیز با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، میانگین سطح این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ ندارد و متوسط ارزیابی شده است.

در جدول (۷) میزان رضایت دانشجویان دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی با توجه به زیرشاخص‌های هر یک از شاخص‌های آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری ارائه شده است.

جدول (۷) میزان رضایت دانشجویان دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی برحسب

## شاخص‌ها

شاخص‌ها	ردیف	زیرشاخص‌ها	دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر اراک	دانشکده فنی و حرفه‌ای اراک	دانشکده فنی و حرفه‌ای جراحی زاده ساوه	دانشکده فنی و حرفه‌ای حسابداری خمین
آموزشی	۱	فضای فیزیکی کلاس‌های درس	۴/۰۲۷۳	۲/۷۹۲۳	۳/۱۰۸۶	۳/۷۹۳۳
	۲	فناوری به‌کار رفته در کلاس‌های درس	۳/۵۴۲۴	۲/۲۶۱۵	۲/۴۹۱۴	۳/۳۱۳۳
	۳	کیفیت تدریس استادان گروه	۳/۷۸۱۸	۳/۲۶۵۴	۳/۲۶۲۹	۳/۶۲۶۷
	۴	دانش تخصصی استادان گروه	۳/۸۰۳۰	۳/۴۷۶۹	۳/۴۵۱۴	۳/۳۲۰۰
	۵	مشاوره استادان در پیشرفت تحصیلی دانشجویان	۳/۴۰۹۱	۳/۰۲۶۹	۳/۰۵۷۱	۳/۱۹۳۳
	۶	ارزشیابی صحیح و منصفانه استادان از دانشجویان	۳/۴۲۱۲	۳/۰۰۳۸	۳/۱۹۴۳	۳/۱۶۰۰
	۷	اختصاص دادن وقت کافی برای دانشجویان توسط استادان	۳/۵۶۳۶	۳/۰۷۶۹	۳/۲۵۷۱	۳/۳۰۰۰
	۸	ارتباط محتوای درسی ارائه شده با نیازهای دانشجویان	۳/۴۱۵۲	۳/۰۳۴۶	۳/۰۴۰۰	۳/۲۸۶۷
	۹	به‌روز بودن محتوای درسی ارائه شده	۳/۵۱۲۱	۲/۹۰۷۷	۳/۰۸۵۷	۳/۲۰۰۰
	۱۰	مشارکت دادن فعال دانشجویان در فرایند یادگیری	۳/۴۰۳۰	۳/۰۶۹۲	۳/۲۰۰۰	۳/۰۴۰۰
	۱۱	توجه به مهارت‌های تحلیلی (تفکر انتقادی، حل مسئله) در کلاس	۳/۴۴۵۵	۲/۹۸۴۶	۳/۰۶۸۶	۳/۱۸۶۷
	۱۲	وجود بازخوردهای مناسب در فرایند یادگیری	۳/۵۰۰۰	۲/۷۸۴۶	۳/۱۱۴۳	۳/۱۷۳۳
	۱۳	حمایت از ایده‌ها، نوآوری‌ها و مقاله‌های دانشجویان	۳/۳۳۰۳	۲/۶۰۰۰	۳/۰۹۱۴	۳/۰۶۰۰

شاخص ها	ردیف	زیرشاخص ها	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
پژوهشی	۱۴	پرداخت کمک هزینه پژوهشی به دانشجویان	۲/۸۸۱۸	۱/۷۸۰۸	۲/۴۹۱۴	۲/۹۴۰۰	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۱۵	همکاری و استقبال از طرح‌های پژوهشی دانشجویان	۳/۱۶۶۷	۱/۹۸۴۶	۲/۹۵۴۳	۲/۹۶۰۰	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۱۶	دسترسی به رایانه و اینترنت	۳/۱۶۶۷	۱/۷۵۳۸	۲/۰۶۸۶	۲/۹۰۰۰	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۱۷	وضعیت سرعت اینترنت	۳/۱۴۵۵	۱/۷۳۰۸	۲/۰۸۰۰	۲/۸۴۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۱۸	وضعیت خدمات چاپ و تکثیر	۳/۲۲۱۲	۲/۷۸۰۸	۲/۴۸۵۷	۳/۰۱۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۱۹	پایگاه‌های استنادی الکترونیکی برای دریافت مقاله‌های علمی	۳/۰۳۳۳	۱/۹۳۴۶	۲/۴۷۴۳	۲/۹۸۰۰	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۰	تعداد کتاب‌های داخلی و خارجی موجود در کتابخانه‌ها	۳/۴۱۲۱	۲/۴۸۴۶	۲/۸۳۴۳	۳/۰۲۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۱	تعداد مجلات داخلی و خارجی موجود در کتابخانه‌های دانشگاه	۳/۴۳۶۴	۲/۴۶۹۲	۲/۶۵۷۱	۲/۹۷۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۲	وضعیت برگزاری همایش‌های علمی در دانشگاه	۳/۱۲۷۳	۲/۱۸۸۵	۲/۸۹۷۱	۲/۹۶۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۳	امکانات آزمایشگاه‌ها، کارگاه‌ها و مراکز پژوهشی دانشگاه	۳/۲۹۳۹	۱/۹۶۵۴	۲/۷۶۵۷	۲/۹۸۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۴	راهنمایی و مشاوره استادان در جهت پیشبرد پایان‌نامه‌ها	۳/۲۸۴۸	۲/۲۷۶۹	۲/۹۳۱۴	۳/۰۸۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۵	تولیدات علمی دانشگاه (کتاب‌ها، مقاله‌ها، اختراعات)	۳/۲۲۱۲	۲/۰۴۶۲	۲/۸۱۱۴	۲/۹۴۰۰	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۶	محیط ایمن خوابگاه	۳/۶۰۰۰	۲/۷۲۶۹	۳/۳۰۸۶	۳/۲۴۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۷	وضعیت بهداشتی خوابگاه	۳/۵۳۳۳	۲/۴۸۰۸	۲/۹۸۸۶	۳/۱۸۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
	۲۸	هزینه‌های زندگی خوابگاهی	۳/۲۶۶۷	۲/۵۶۱۵	۲/۹۸۸۶	۳/۱۲۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک
۲۹	وضعیت مطالعه و یادگیری در خوابگاه	۳/۲۵۴۵	۲/۱۶۹۲	۲/۹۰۸۶	۳/۰۱۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	
۳۰	در دسترس بودن خدمات پزشکی و درمانی	۳/۱۸۷۹	۲/۱۱۵۴	۲/۶۲۸۶	۲/۸۹۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	
۳۱	کیفیت خدمات پزشکی و درمانی	۳/۱۴۵۵	۱/۸۵۳۸	۲/۶۳۴۳	۲/۸۸۶۷	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	
۳۲	در دسترس بودن امکانات ورزشی	۳/۳۱۲۱	۲/۰۸۸۵	۳/۰۳۴۳	۲/۹۷۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	
۳۳	کیفیت خدمات و امکانات ورزشی	۳/۱۹۷۰	۲/۱۶۹۲	۳/۰۰۰۰	۲/۸۳۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	
۳۴	کیفیت غذای غذاخوری دانشگاه	۲/۷۳۹۴	۱/۸۴۲۳	۲/۵۶۰۰	۲/۸۱۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	
۳۵	تنوع غذایی غذاخوری دانشگاه	۲/۷۸۷۹	۲/۰۶۹۲	۲/۶۰۰۰	۲/۹۷۳۳	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	
۳۶	قیمت غذای غذاخوری دانشگاه	۳/۱۱۵۲	۲/۳۶۱۵	۲/۹۳۱۴	۳/۱۰۰۰	دانشگاه فنی و حرفه‌ای اراک	

شاخص ها	ردیف	زیرشاخص ها	دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر اراک	دانشکده فنی و حرفه‌ای اراک	دانشکده فنی و حرفه‌ای اطهر	دانشکده فنی و حرفه‌ای جراحی زاده ساوه	دانشکده فنی و حرفه‌ای حسابداری خمین
اداری	۳۷	میزان وام‌های تحصیلی	۲/۸۶۶۷	۲/۱۳۴۶	۲/۸۸۰۰	۳/۱۱۳۳	
	۳۸	فرایند دریافت وام‌های تحصیلی	۲/۹۸۱۸	۲/۳۶۵۴	۲/۹۰۲۹	۳/۰۵۳۳	
	۳۹	پیگیری مسائل و مشکلات دانشجویان از طرف مدیران دانشگاه	۳/۲۹۰۹	۲/۱۰۳۸	۳/۱۲۰۰	۳/۰۳۳۳	
	۴۰	کانال‌های ابراز انتقادات و پیشنهادهای	۳/۱۹۳۹	۱/۸۸۸۵	۳/۰۸۰۰	۳/۱۲۰۰	
	۴۱	امور ثبت نام و انتخاب واحد	۳/۲۵۷۶	۲/۳۷۰۰	۳/۲۰۰۰	۳/۱۵۳۳	
	۴۲	سرعت مکاتبات اداری دانشجویان	۳/۲۹۳۹	۲/۳۳۰۴	۳/۱۹۴۳	۳/۲۰۰۰	
	۴۳	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان دانشگاه	۳/۴۰۶۱	۲/۸۰۱۸	۳/۳۲۵۷	۳/۲۴۰۰	
	۴۴	پایبندی کارکنان دانشگاه به قوانین و مقررات	۳/۴۸۴۸	۲/۸۵۹۰	۳/۳۶۵۷	۳/۲۵۳۳	
	۴۵	نظم و انضباط کارکنان دانشگاه	۳/۵۲۷۳	۳/۰۸۸۱	۳/۴۰۵۷	۳/۲۶۰۰	
	۴۶	اهمیت دادن کارکنان به کاهش مدت زمان انتظار دانشجویان	۳/۳۳۹۴	۲/۵۳۷۴	۳/۲۰۵۷	۳/۲۱۳۳	
	۴۷	وضعیت برخورد کارکنان با دانشجویان	۳/۴۲۱۲	۲/۶۹۶۰	۳/۲۴۵۷	۳/۲۲۶۷	
	۴۸	مدیریت دانشگاه به‌طورکلی	۳/۶۳۹۴	۲/۹۳۳۹	۳/۶۴۳۷	۳/۳۶۹۱	

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از میزان رضایت دانشجویان از دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان که پرسش اصلی پژوهش بود، نشان داد که میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی بالاتر از متوسط و میزان رضایت دانشجویان از خدمات پژوهشی و رفاهی پایین‌تر از متوسط است. همچنین میزان رضایت دانشجویان از خدمات اداری نیز متوسط ارزیابی شد. نتایج پژوهش جعفری راد و همکاران (۱۳۹۴) نیز نشانگر آن بود که رضایت



دانشجویان از ابعاد آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری در دانشگاه‌های دولتی پایین‌تر از متوسط است. بر این اساس، نتایج پژوهش مذکور در زمینه میزان رضایت دانشجویان از خدمات پژوهشی و رفاهی با این پژوهش همخوانی دارد. به نظر می‌رسد که در این زمینه دانشگاه‌ها نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده سازند. لذا مدیران و کارکنان دانشگاه‌ها باید در ارتقای کیفی و کمی این نوع خدمات بیش‌ازپیش بکوشند.

نتایج پژوهش امینی و همکاران (۱۳۹۱) درخصوص رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشجویان، نشان داد که میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی و پژوهشی در حد خوب و بالا و از خدمات رفاهی در حد پایین و کم بوده است. پژوهش حاضر نیز رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی را در حد بالا و میزان رضایت از خدمات رفاهی را در حد کم ارزیابی کرده است. اما میزان رضایت از خدمات پژوهشی کمتر از متوسط ارزیابی شده است که در این زمینه بین این دو پژوهش همخوانی وجود ندارد. به نظر می‌رسد دانشگاه فنی و حرفه‌ای باید توجه بیشتری به امر پژوهش داشته باشد و با ارائه راهکارهایی در زمینه بهبود پژوهش، میزان رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات پژوهشی را افزایش دهد.

منصوریان (۱۳۸۳) مدیریت کیفیت جامع خدمات آموزشی و دانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد و انطباق آن با رضایت دانشجویان را بررسی کرده بود. نتیجه نشان داد که بیشترین امتیاز مدیریت کیفیت جامع مربوط به امور آموزشی، پس از آن به کتابخانه مرکزی و کمترین امتیاز به امور خوابگاه‌ها و سلف‌سرویس تعلق گرفته است و رضایت‌مندی دانشجویان از امور آموزشی و کتابخانه بیشتر از سلف‌سرویس و خوابگاه‌ها بوده است. در پژوهش حاضر نیز میزان رضایت از خدمات آموزشی در حد خوب و بالاتر از متوسط ارزیابی شده است و در این زمینه با پژوهش مزبور همخوانی دارد.

نتایج پژوهش حسین‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که سطح رضایت‌مندی دانشجویان از فرایندهای آموزشی در سطح متوسط است. نتایج پژوهش محمدیان و همکاران (۱۳۸۸) نشان داد که دانشجویان علوم پزشکی اردبیل از خدمات آموزشی دانشکده‌ها و مدیریت آموزشی دانشگاه رضایت متوسط دارند. می‌توان گفت نتایج این پژوهش‌ها با مطالعه حاضر تا حدودی همخوانی دارد.

نتایج پژوهش حاتمی‌فر و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد، دانشجویان رضایت کمی از نحوه ارائه خدمات آموزشی دانشگاه دارند. اما در پژوهش حاضر دانشجویان از ارائه خدمات آموزشی رضایت بالاتر از متوسط داشته‌اند و می‌توان آن را نقطه قوتی برای دانشگاه فنی و حرفه‌ای به حساب آورد. به نظر می‌رسد دانشگاه فنی و حرفه‌ای در امر ارائه خدمات آموزشی توانسته است رضایت دانشجویان را به دست آورد.

نتایج حاصل از میزان رضایت دانشجویان از دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی به تفکیک هر دانشکده نشان داد که میزان رضایت دانشجویان دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر اراک از خدمات آموزشی و پژوهشی، رفاهی و اداری بالاتر از متوسط است و از سطح مطلوبی برخوردار است.

در مورد میزان رضایت دانشجویان از دانشکده فنی و حرفه‌ای اطهر اراک می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات پژوهشی، رفاهی و اداری پایین‌تر از متوسط است و از سطح مطلوبی برخوردار نیست. در مورد خدمات آموزشی نیز با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰,۰۵ است، میانگین سطح خدمات آموزشی تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ ندارد و متوسط ارزیابی شده است.

در مورد میزان رضایت دانشجویان از دانشکده فنی و حرفه‌ای ساوه می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات پژوهشی و رفاهی پایین‌تر از متوسط است. در مورد خدمات آموزشی و اداری، میانگین سطح بالاتر از متوسط است و از سطح مطلوبی برخوردار است.

در مورد میزان رضایت دانشجویان از دانشکده فنی و حرفه‌ای خمین می‌توان نتیجه گرفت میانگین سطح خدمات آموزشی و اداری بالاتر از متوسط است و از سطح مطلوبی برخوردار است. در مورد خدمات پژوهشی و رفاهی نیز با توجه به اینکه سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰,۰۵ است، میانگین سطح این خدمات تفاوت معنی‌داری با عدد ۳ ندارد و متوسط ارزیابی شده است.

مقایسه دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای از لحاظ میزان رضایت دانشجویان، نشان داده است که دانشکده فنی و حرفه‌ای امیرکبیر اراک بیشترین میزان رضایت را کسب کرده است و پس از آن دانشکده‌های خمین، ساوه و اطهر اراک در رتبه‌های دوم تا چهارم قرار گرفتند.

در پایان ذکر این نکته ضروری است که نتایج این پژوهش که برآورد وضعیت فعلی رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری

است، می‌تواند راهنمای ارائه خدمات بهتر و برنامه‌ریزی مسئولان دانشگاه فنی و حرفه‌ای باشد.

### پیشنهادهایی برای افزایش رضایت دانشجویان

همان‌طور که بیان شد، میزان رضایت دانشجویان از خدمات پژوهشی و رفاهی پایین‌تر از متوسط است بنابراین پیشنهادهایی برای بهبود خدمات پژوهشی و رفاهی ارائه می‌شود.

- ۱- پیشنهادهایی برای بهبود خدمات پژوهشی
  - متناسب بودن ارزش و اعتبار علمی طرح‌های پژوهشی با بودجه‌های تعریف شده
  - جذب باکیفیت بودجه پژوهشی درون دانشگاه
  - ترغیب و تشویق اعضای هیئت علمی و پژوهشگران به انجام فعالیت‌های علمی و پژوهشی و حمایت همه‌جانبه از همه فعالان پژوهش
  - تعیین اولویت‌های پژوهشی و ارائه برنامه پژوهشی
  - تعیین حداقل فعالیت پژوهشی برای هر یک از دانشکده‌ها، گروه‌ها و اعضای هیئت علمی
  - تشکیل کارگاه‌های آموزشی برای آشنایی استادان و دانشجویان با روش‌های پژوهش
  - حضور اعضای هیئت علمی و دانشجویان در کنفرانس‌ها، همایش‌ها و سمینارهای علمی در سطح ملی و بین‌المللی
  - طراحی سازوکارهای تشویق‌کننده برای افزایش تنوع پژوهش‌ها
  - ارتقای مستمر کمی و کیفی تجهیزات و امکانات پژوهشی
  - توسعه امکانات و آزمایشگاه‌های تحقیقاتی و روزآمد کردن آنها
- ۲- پیشنهادها برای بهبود خدمات رفاهی
  - توسعه امکانات و تجهیزات سخت‌افزاری
  - تهیه استانداردهای بین‌المللی به‌منظور تأمین تجهیزات آزمایشگاهی
  - تأمین تجهیزات آزمایشگاهی بر اساس استانداردهای تهیه شده
  - توسعه امکانات و تجهیزات نرم‌افزاری
  - تهیه استانداردهای بین‌المللی برای توسعه فضای فیزیکی

- توسعه فضای فیزیکی دانشگاه بر اساس استانداردهای تهیه شده (تغییر کاربری زمین‌های بدون استفاده، بازسازی و تعمیر بناهای موجود، تجمیع و سامان دهی مراکز پژوهشی و افزایش فضای فیزیکی)

#### **تشکر و قدردانی**

این مقاله حاصل طرح پژوهشی مصوب در دانشگاه فنی و حرفه‌ای است که بدین وسیله از حمایت‌های به عمل آمده تشکر و سپاسگزاری می‌شود. همچنین از همه دانشجویان ارجمند دانشکده‌های فنی و حرفه‌ای استان مرکزی که با همکاری صمیمانه خود گروه پژوهشی را یاری رساندند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

## منابع

- امینی، علی؛ عشوری، حسن؛ رنجبر عزت‌آبادی، محمد؛ هادی ندوشن، حسین؛ اسلامی، هادی و دهقانی تفتی، عارفه (۱۳۹۱). بررسی رضایت‌مندی دانشجویان علوم آزمایشگاهی از خدمات آموزشی، پژوهشی و رفاهی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۱. توسعه آموزش جندی‌شاپور، ۵ (۱)، ۶۶ - ۷۲.
- باقرزاده خواجه، مجید و مفتاحی خواجه، جلال (۱۳۸۷). بررسی و سنجش رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز. علوم تربیتی، ۱ (۴)، ۷ - ۴۲.
- جعفری راد، علی؛ عزیزی شمامی، مصطفی و جعفری کرفستانی، زهرا (۱۳۹۴). بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۱۷ (۶۸)، ۱۱۳ - ۱۲۵.
- حاتمی‌فر، خدیجه؛ کاکو جویباری، علی‌اصغر و سرمدی، محمدرضا (۱۳۹۱). مطالعه رضایت‌مندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۷۰، ۱۱۷ - ۱۳۹.
- حسین‌زاده، ادریس؛ حمیدی، یدالله؛ روشنایی، قدرت‌الله؛ چراغی، پروین و تقوی، محمود (۱۳۹۲). بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۹۰. مجله علمی پژوهان، ۱۱ (۳)، ۳۷-۴۴.
- خداوردیان، مجیدرضا و فرج‌اله حسینی، سیدجمال (۱۳۸۱). بررسی عوامل مؤثر بر سودمندی دوره‌های آموزش فنی و حرفه‌ای غیر رسمی جهاد سازندگی برای شاغلان روستایی استان تهران در سال ۱۳۷۷، مجله علوم کشاورزی، ۸ (۱)، ۱۰۹ - ۱۳۴.
- درویش متولی، محمدحسین؛ درویش متولی، محمود و اصفهانی، سعید (۱۳۹۰). سنجش رضایت دانشجو با بهره‌گیری از رویکرد فازی (مطالعه موردی دانشگاه آزاد واحد فیروزکوه). پژوهشگر، ۸، ۵۱-۶۷.

- محمدی، علی و وکیلی، محمد مسعود (۱۳۸۸). بررسی رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده و ارتباط آن با کیفیت خدمات در دانشگاه علوم پزشکی زنجان. *مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی*، ۲ (۳)، ۴۸ - ۵۹.
- محمدیان، علی و خان‌بابازاده، مژگان (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل از عملکرد دانشکده‌ها، مدیریت آموزشی، مدیریت دانشجویی، فرهنگی و اداره مشاوره. *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل*، ۹ (۱)، ۵۵-۶۱.
- منصوریان، محمدرضا (۱۳۸۳). مدیریت جامع کیفیت (T.Q.M) خدمات آموزشی و دانشجویی دانشکده علوم پزشکی گناباد و انطباق آن با رضایت دانشجویان. *مجله افق دانش*، ۹، ۵۵ - ۶۱.
- یاسبلاغی شراهی، بهمن؛ هواس‌بیگی، فاطمه و موسوی‌پور، سعید (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان دانشگاه اراک بر اساس مدل سروکوال. *نشریه علمی و پژوهشی آموزش و ارزشیابی*، ۸ (۳۰)، ۲۹-۴۴.

- Annual Student Satisfaction Survey (2007). *Student Satisfied? Or not? Improvements made to university Services as a result of the 2007 Annual Student Satisfaction*. [www.shef.ac.uk/ssid/news/survey](http://www.shef.ac.uk/ssid/news/survey).
- El-Saida, O. A. & Fathy, E. A. (2015). Assessing university students' satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives*, 16, 318 - 324.
- Elliott, K. M. & Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10 (4), 1 - 11.
- Elliott, K. M. & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24 (2), 197-209.
- Gremler, D. D. & McCullough, M. A. (2002). Student satisfaction guarantees: an empirical examination of attitudes, antecedents, and consequences. *Journal of Marketing Education*, 24 (2), 150-260.
- Hasson, C. (2003). *Student Satisfaction Survey*. Office of Research, Planning and Grants Saddleback College. [https://www.saddleback.edu/gov/senate/PDF/student\\_satisfaction\\_survey\\_2003.pdf](https://www.saddleback.edu/gov/senate/PDF/student_satisfaction_survey_2003.pdf)
- Hill, F. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3 (3), 10-21.

- Petruzzellis, L.; D'Uggento, M. A. & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16 (4), 349 – 364.
- Sander, P.; Stevenson, K.; King, M. & Coates, D. (2000). University students' expectations of teaching. *Studies in Higher Education*, 25 (3), 309-323.
- Scott Kelso, R. (2008). *Measuring undergraduate student perceptions of service quality in higher education*. Theses of Education Doctor, University of South Florida.