

تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده

سعید فعلی*

دانشجوی دکتری ترویج و آموزش کشاورزی و عضو باشگاه پژوهشگران جوان، واحد گرمسار

نگین بیگلری

دانشجوی کارشناسی ارشد ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس

غلامرضا پزشکی‌راد

دانشیار دانشکده کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس

چکیده

هدف کلی این پژوهش توصیفی، تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایت‌مندی دانشجویان کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده می‌باشد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای بود که روایی آن با کسب نظرات متخصصان و استادان ترویج و آموزش کشاورزی مورد بررسی و اصلاحات لازم صورت گرفت. ضریب اعتبار آن نیز با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، بین ۰/۷۹ تا ۰/۹۴ به دست آمد. جامعه آماری مورد نظر شامل کلیه دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس است ($N=674$)، که از این میان، تعداد ۱۵۹ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب و اقدام به جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه‌ها گردید ($n=159$). با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی، رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی در هشت عامل خلاصه شدند. این عوامل در مجموع می‌توانند ۶۵/۲۶ درصد از واریانس رضایت‌مندی دانشجویان را تبیین کنند. تقریباً ۳۵ درصد از واریانس باقی‌مانده مربوط به سایر عواملی است که پیش‌بینی آنها در این تحقیق میسر نمی‌باشند.

واژه‌های کلیدی: تحلیل عاملی، کیفیت آموزشی، رضایت‌مندی، دانشجو، دانشگاه تربیت مدرس.

مقدمه

امروزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی وسیله‌ای برای رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و به‌عنوان اساسی‌ترین قطب‌های رشد و توسعه هر کشور محسوب می‌شوند، دوره‌های کارشناسی‌ارشد و بالاتر در ایفای رسالت‌های اصلی آموزش عالی و به‌ویژه تربیت نیروی انسانی متخصص و محقق، گسترش مرزهای دانش و اعتلای موقعیت علمی کشور و مشارکت مؤثر در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور نقش مؤثری را می‌توانند داشته باشند (حجازی و عباسی، ۱۳۸۱).

امروزه، دانشگاه‌ها برای اثبات مشارکت خود در توسعه جوامع، تحت فشار فزاینده‌ای می‌باشند، به‌طوری‌که پاسخگویی در قبال تحقق و یا عدم‌تحقق اهداف آموزشی تبدیل به یک ضرورت شده است (Johnson, 2004). بر همین اساس، مسأله و چالشی که برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران نظام آموزش عالی با آن مواجه هستند، اطمینان از این موضوع است که دانشجویان بعد از فارغ‌التحصیلی از دانش و توانمندی‌های لازم جهت اشتغال برخوردار هستند یا خیر (Karapetrovic, 1998)؟ بازارگادی معتقد است که پاسخ این سؤال و سئوالاتی از این قبیل را باید در کیفیت حاکم بر دانشگاه‌ها و خدمات آموزشی آنان جستجو نمود (بازارگادی، ۱۳۷۷). جاسو و همکاران کیفیت خدمات آموزشی را این‌گونه تعریف می‌کنند: «کیفیت آموزش، ویژگی مجموعه‌ای از عناصر در نهاده، فرآیند و ستاده یک نظام آموزشی است که خدماتی را تهیه می‌کند که رضایت‌مندی کامل مدیران درونی و بیرونی را با در نظر گرفتن انتظارات درونی و بیرونی برآورده می‌سازد» (Jusoh et al., 2004, p.6).

بازارگادی می‌افزاید که برای اصلاح مداوم نظام دانشگاهی، ارزیابی کیفیت آموزش ضروری است (بازارگادی، ۱۳۷۷). ذوالفقار و مهرمحمدی به نقل از سنترا، آبرامی و هربرت مارش بیان می‌کنند که ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس (آموزش) دانشگاهی، نتایج مفیدی را برای تصمیم‌گیری‌های اساسی نظیر بازخورد تشخیصی به دانشکده‌ها در مورد عملکرد استادان، انتخاب و گزینش استادان برجسته، و استفاده از اطلاعات به‌دست آمده برای راهنمایی دانشجویان در انتخاب درس‌ها با استادانی که از شایستگی علمی برخوردارند، در اختیار مسئولان نظام آموزشی قرار می‌دهد (ذوالفقار و مهرمحمدی، ۱۳۸۲). آراسته و محمودی‌راد نیز بیان می‌کنند که بازخوردهای دانشجویان اطلاعات ویژه‌ای را در اختیار مسئولین آموزش قرار می‌دهد که می‌توانند در بهبود کیفیت عملکرد و اثربخشی خود از آن بهره‌مند شوند (آراسته و محمودی‌راد، ۱۳۸۲).

چند دهه گذشته، ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس ارابه شده توسط اساتید در کانون توجه ملی قرار گرفته است، زیرا این امر هم توجیهی از چگونگی عملکردها است و هم موجب بهبود بخشیدن کیفیت آموزشی می‌شود. از جمله این تحقیقات می‌توان به تحقیق فتاحی و همکاران (۱۳۸۲) اشاره داشت.

آنها نحوه آموزش اعضای هیأت علمی را یکی از عوامل مرتبط با رضایت‌مندی دانشجویان از رشته تحصیلی بیان می‌کنند و در پژوهش خویش نشان می‌دهند که رضایت دانشجویان دندان‌پزشکی دانشگاه

کرمان، به ترتیب، در سطوح متوسط (۳۲/۸ درصد)، زیاد (۲۲/۹ درصد)، کم (۲۰ درصد)، خیلی کم (۱۲/۹ درصد) و خیلی زیاد (۱۱/۴ درصد) است (فتاحی و همکاران، ۱۳۸۲). موحدمحمدی و شمس در سال ۱۳۸۷ در تحقیقی مشابه نشان دادند که نظرات دانشجویان کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران درباره کیفیت آموزش ارایه شده به آنها در سه بُعد محتوا، روش تدریس و توسعه حرفه‌ای اساتید مطلوب نمی‌باشد. همچنین، نتایج بیان‌گر این بود که رابطه معنی‌داری بین متغیر سن و نظر دانشجویان در مورد کیفیت آموزشی وجود ندارد و همه دانشجویان در مورد کیفیت آموزشی نظر یکسانی را دارا می‌باشند. نتایج آزمون‌های تی-استیودنت و تجزیه و تحلیل واریانس یک‌طرفه نیز نشان دادند که تفاوت معنی‌داری بین نظرات دانشجویان در گروه‌های مختلف از نظر جنسیت، سال ورود و رشته تحصیلی وجود ندارد (موحدمحمدی و شمس، ۱۳۸۷).

ذوالفقار و مهرمحمدی در سال ۱۳۸۲ در تحقیقی مشابه در دانشجویان رشته‌های علوم انسانی دانشگاه‌های شهر تهران نشان می‌دهند که بین کیفیت تدریس اعضای هیأت علمی بر حسب محل خدمت و رشته تحصیلی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، اما در سایر شاخص‌های مورد نظر پژوهش، یعنی بین سن، جنسیت، سنوات تدریس و دانشگاه محل تحصیل با کیفیت تدریس اعضای هیأت علمی رابطه معنی‌داری وجود ندارد (ذوالفقار و مهرمحمدی، ۱۳۸۲). یمنی‌دوزی و حصاری‌بهادری در سال ۱۳۸۷ در تحقیق خود نظرات دانشجویان دانشگاه‌های شهید بهشتی و صنعتی شریف را پیرامون رضایت از کیفیت آموزش بررسی کردند و نشان دادند که دانشجویان این دو دانشگاه نظری در حد «متوسط تا زیاد» پیرامون شاخص‌های کیفیت آموزشی (چگونگی روش تدریس، چگونگی سازماندهی محتوای آموزشی، چگونگی سازماندهی فضای آموزشی و چگونگی ارزشیابی کلاسی) دارند (یمنی‌دوزی و حصاری‌بهادری، ۱۳۸۷).

کمال و رمزی در سال ۲۰۰۲ در پژوهش خویش درباره کیفیت خدمات در دانشگاه خصوصی از دید دانشجویان نشان دادند که دانشجویان دانشکده‌های هنر، معماری و طراحی، نسبت به دانشجویان دانشکده فنی و مهندسی از خدمات آموزشی ارایه شده راضی‌تر هستند.

همچنین، نتایج آنها نشان داد که دانشجویان پسر نسبت به دانشجویان دختر از کیفیت خدمات آموزشی رضایت‌مندی بیشتر معنی‌داری داشتند (Kamal & Ramzi, 2002). دولاوات و ری در سال ۲۰۰۵ در پژوهشی مشابه نشان دادند که ۶۷/۸۰ درصد دانشجویان از تسهیلات کتابخانه و آزمایشگاه، ۴۲ درصد از تجهیزات تدریس و آموزش، ۵۴/۷ درصد از دانش و مهارت‌های فنی آموزشگران و ۵۷/۱۰ درصد از مهارت‌های ارتباط فردی آموزشگران، ۴۷/۶ درصد از روش تدریس آموزشگران، ۵۷/۱۰ درصد از طرح درس آموزشگران رضایتی در سطح زیاد و خیلی زیاد داشتند (Dulawat & Rai, 2005). آکیلک و سمریک در سال ۲۰۰۵ در تحقیق خویش نشان دادند که کمترین و بیشترین میزان رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی در ابعاد دسترسی (ارتباط) و دوستی (احترام) است. همچنین، نتایج تحقیق آنها نشان داد

که تفاوت معنی‌داری در بین دانشجویان دانشکده‌های مختلف در رابطه با رضایت از خدمات آموزشی وجود دارد، ولی این تفاوت با توجه به جنسیت مورد تأیید واقع نگردید (Akkilic & Semeric, 2005).

اهداف تحقیق

از آنجایی که تاکنون تحقیقی پیرامون بررسی رضایت‌مندی دانشجویان کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از خدمات آموزشی ارایه شده به آنها صورت نگرفته است، این تحقیق، با هدف کلی تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایت‌مندی این دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارایه شده انجام گشته است. نتایج این تحقیق می‌تواند به‌عنوان راهنمایی چگونگی تأثیر تجارب دانشجویان بر فرایند تدریس و یادگیری را بیان و نشان دهد که دانشجویان از روشی که خدمات آموزشی به آنها ارایه می‌شود راضی هستند یا خیر؟ همچنین، نتایج این تحقیق می‌تواند به مدیریت دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس در بهبود مدیریت خویش با توجه به نظرات دانشجویان و تنظیم سطح خدمات آموزشی به آنها کمک نماید.

روش پژوهش

این تحقیق به روش پیمایشی انجام شده است و از نوع توصیفی، همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویان (کارشناسی ارشد و دکتری) دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس است که حداقل یک سال از ورود آنها به دانشگاه، گذشته باشد ($N=674$) که از این میان، تعداد ۱۵۹ نفر به‌روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب و اقدام به جمع‌آوری اطلاعات از آنها گردید ($n=159$). جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات مورد نظر، پرسشنامه‌ای بر اساس مرور ادبیاتی پژوهش (موحدمحمدی و شمس، ۱۳۸۷؛ ذوالفقار و مهرمحمدی، ۱۳۸۲؛ یمنی‌دوزی و حصاری‌بهادری، ۱۳۸۷؛ Akkilic & Semeric, 2005; Dulawat & Rai, 2005) در دو بخش تهیه شد. بخش اول پرسشنامه برای سنجش رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات آموزشی ارایه شده طراحی شد که شامل ۳۵ گویه در قالب طیف لیکرت پنج قسمتی (خیلی کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵) بود و بخش دوم، به بررسی ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان پرداخت. به‌منظور تعیین روایی پرسشنامه از نظرات استادان علوم ترویج و آموزش کشاورزی استفاده شد که پس از اعمال نظرات اصلاحی آنها، پرسشنامه نهایی تدوین گردید. برای تعیین اعتبار پرسشنامه مذکور نیز تعداد ۳۰ نسخه از پرسشنامه توسط دانشجویان جامعه آماری خارج از حجم نمونه تکمیل گردید که از طریق محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ، ضرایب پایایی پرسشنامه بین ۰/۷۲ تا ۰/۹۴ به‌دست آمد.

روش آماری مورد استفاده، تحلیل عاملی بود. تحلیل عاملی زمانی که هدف محقق یافتن عامل‌های مکنون جهت تلخیص داده‌ها از بین مجموعه‌ای از آنها باشد، روش کارآیی است. هدف بیشتر مطالعات

تحلیل عاملی خلاصه‌کردن ماتریس همبستگی‌ها به شیوه‌ای است که بتوان آنها را بر حسب چند عامل زیربنایی تبیین کرد. برای پردازش داده‌ها نیز از نرم‌افزار SPSS^{v14} استفاده گردید.

یافته‌ها

ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان

میانگین سن دانشجویان ۲۵ سال با انحراف معیار ۲ سال است. حداقل سن پاسخگویان ۲۲ سال و بیشترین سن پاسخگویان ۳۳ سال بوده است. بیشترین میزان پاسخگویان از گروه ترویج و آموزش کشاورزی (۱۹/۵ درصد) و کمترین گروه پاسخگویان از گروه ماشین‌آلات کشاورزی (۶ درصد) بودند. همچنین نتایج جدول شماره ۱، نشان می‌دهد که جنسیت، مقطع و نوع قبولی اکثریت پاسخگویان به ترتیب، دختر (۸۹ نفر یا ۵۶ درصد)، کارشناسی‌ارشد (۱۲۱ نفر یا ۷۶/۱ درصد) و روزانه (۱۳۷ نفر یا ۸۶/۲ درصد) است.

جدول ۱- توصیف ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای دانشجویان (n=۱۵۹)

متغیرها	سطوح متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	دختر	۸۹	۵۶
	پسر	۷۰	۴۴
مقطع تحصیلی	کارشناسی‌ارشد	۱۲۱	۷۶/۱
	دکتری	۳۸	۲۳/۹
نوع قبولی	روزانه	۱۳۷	۸۶/۲
	شبانه	۲۲	۱۳/۸

رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها

در این تحقیق برای سنجش رضایت دانشجویان نسبت به ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده از ۳۱ گویه استفاده شد. برای سنجش رضایت پاسخگویان نسبت به ابعاد کیفیت خدمات از طیف لیکرت پنج‌قسمتی استفاده گردید که از خیلی‌کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، زیاد (۴) و خیلی‌زیاد (۵) رتبه‌بندی شده بود. جدول شماره ۲ میزان رضایت پاسخگویان نسبت به گویه‌های مختلف کیفیت آموزشی را نشان می‌دهد. همان‌طور که جدول شماره ۲ نشان می‌دهد، میزان رضایت دانشجویان از سطح کم ($M=۲/۱۴$ و $SD=۰/۹۷$) تا سطح زیاد ($M=۳/۷۶$ و $SD=۰/۹۳$) در تغییر است. ضریب‌تغییرات هر یک از گویه‌ها نشان می‌دهند که بیشترین میزان رضایت پاسخگویان از گویه‌های «ارایه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجو» ($CV=۲۲/۵۲$)، «ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست» ($CV=۲۳/۷۹$) و «مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان» ($CV=۲۴/۷۳$) و کمترین میزان رضایت آنها از «تسهیلات لازم برای بازدید و آشنایی با فعالیت‌های کشاورزی منطقه» ($CV=۴۵/۳۲$) است.

جدول ۲- رتبه‌بندی میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده (n=۱۵۹)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	گویه‌ها
۱	۲۲/۵۲	۰/۷۵	۳/۳۳	ارایه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجو
۲	۲۳/۷۹	۰/۷۹	۳/۳۲	ثبت و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجو بدون کم و کاست
۳	۲۴/۷۳	۰/۹۳	۳/۷۶	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزشی با دانشجویان
۴	۲۶/۰۶	۰/۸۶	۳/۳۰	ارایه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر
۵	۲۶/۹۲	۰/۹۱	۳/۳۸	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجو
۶	۲۷/۲۲	۱/۰۱	۳/۷۱	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه
۷	۲۷/۶۲	۰/۹۲	۳/۳۳	داشتن دانش و مهارت کافی کارکنان در پاسخ به سئوالات دانشجویان
۸	۲۸/۸۲	۰/۹۶	۳/۳۳	انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمان وعده داده شده
۹	۲۹/۱۴	۰/۹۵	۳/۲۶	احساس امنیت و آرامش دانشجو هنگام تماس و تعامل با کارکنان
۱۰	۲۹/۲۵	۰/۹۸	۳/۳۵	ارایه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجو برای مطالعه بیشتر
۱۱	۳۰/۴۲	۱/۰۸	۳/۵۵	محیط اداری- آموزشی مرتب، تمیز و پاکیزه
۱۲	۳۱/۰۲	۱/۰۳	۳/۳۲	اعلام ساعات مراجعه دانشجو به اساتید
۱۳	۳۱/۴۱	۰/۹۳	۲/۹۶	اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه
۱۴	۳۲/۴۴	۱/۱۰	۳/۳۹	میزان استقبال اساتید از سئوالات دانشجویان
۱۵	۳۲/۷۳	۱/۰۹	۳/۳۳	برخورداری اساتید از تخصص کافی
۱۶	۳۳/۳۳	۰/۹۶	۲/۸۸	مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی
۱۷	۳۳/۵۳	۱/۰۹	۳/۲۵	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجو
۱۸	۳۳/۵۵	۱/۰۱	۳/۰۱	دادن تکالیف مناسب، نه کم و نه زیاد
۱۹	۳۳/۶۶	۱/۰۱	۳	اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان
۲۰	۳۳/۶۷	۱/۰۳	۳/۰۶	کسب نمره بهتر در صورت تلاش بیشتر توسط دانشجو
۲۱	۳۴/۰۳	۱/۱۳	۳/۳۲	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو
۲۲	۳۴/۱۱	۱/۰۲	۲/۹۹	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها
۲۳	۳۴/۶۸	۰/۹۴	۲/۷۱	اعمال نظرات و پیشنهادات دانشجویان درباره مسایل آموزشی در برنامه آموزشی
۲۴	۳۴/۹۲	۰/۹۵	۲/۷۲	کارآیی خدمات مشاوره تحصیلی
۲۵	۳۵/۰۱	۰/۹۷	۲/۷۷	حمایت از خلاقیت و دستاوردهای دانشجویان
۲۶	۳۵/۲۹	۱/۰۲	۲/۸۹	آگاه نمودن دانشجو از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی
۲۷	۳۵/۸۸	۱/۱۷	۳/۲۶	سهولت دسترسی به مدیریت گروه جهت بیان نظرات و پیشنهادات
۲۸	۳۸/۷۵	۱/۱۲	۲/۸۹	انعطاف‌پذیری اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجو پیش آید
۲۹	۳۹/۱۷	۱/۱۴	۲/۹۱	وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده
۳۰	۴۱/۹۳	۱/۱۷	۲/۷۹	جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی
۳۱	۴۵/۳۲	۰/۹۷	۲/۱۴	تسهیلات لازم برای بازدید و آشنایی با فعالیت‌های کشاورزی منطقه

* طیف لیکرت: خیلی کم=۱ کم=۲ متوسط=۳ زیاد=۴ خیلی زیاد=۵

تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده

به منظور کاهش تعداد متغیرهای تحقیق به عوامل کمتر و تعیین سهم هر یک از عوامل در رضایت‌مندی دانشجویان از کیفیت آموزشی ارائه شده به آنها از تکنیک تحلیل عاملی استفاده شد. محاسبات انجام شده

نشان می‌دهد که انسجام درونی داده‌ها متناسب است ($KMO=0/78$) و آماره بارتلت نیز در سطح ۹۹ درصد اطمینان معنی‌دار است ($\chi^2=4005/251$ و $P=0/000$). با توجه به ملاک کیسر^۱ هشت عامل دارای مقدار ویژه بالاتر از یک استخراج شدند (جدول ۳). پس از چرخش عاملی به روش وریماکس، نظرات دانشجویان درباره رضایت‌مندی از کیفیت خدمات آموزشی در هشت عامل دسته‌بندی شدند (جدول ۴). مشخصه ویژه که در واقع مجموع مجذورات بارهای عاملی هر عامل است، واریانس تبیین شده به وسیله آن عامل را تبیین می‌کند. این مقدار کل واریانس، ریشه مشخصه یا ارزش ویژه عامل است که هر چقدر ارزش ویژه عاملی زیاد باشد آن عامل واریانس بیشتری را تبیین می‌کند. بر مبنای این مقدار، در تحقیق حاضر، هشت عامل با مقدار ویژه بالاتر از یک استخراج شدند که به ترتیب گزارش حداکثر واریانس مرتب شده‌اند. این عامل‌ها با توجه به ماهیت مؤلفه‌های رضایت‌مندی دانشجویان درباره خدمات آموزشی ارایه شده نام‌گذاری شدند.

جدول ۳- عوامل استخراج شده همراه با مقادیر ویژه، درصد واریانس و درصد واریانس تجمعی

شماره عامل	مقدار ویژه	درصد واریانس مقدار ویژه	درصد واریانس تجمعی
۱	۵/۵۲۹	۱۴/۹۴۳	۱۴/۹۴۳
۲	۴/۲۳۷	۱۱/۴۵۲	۲۶/۳۹۵
۳	۲/۸۷۱	۷/۷۶۰	۳۴/۱۵۶
۴	۲/۵۸۷	۶/۹۹۳	۴۱/۱۴۹
۵	۲/۴۱۷	۶/۵۳۲	۴۷/۶۸۱
۶	۲/۱۲۴	۶/۱۴۰	۵۳/۸۲۱
۷	۲/۰۷۹	۵/۹۱۸	۵۹/۷۳۹
۸	۲/۰۷۴	۵/۵۲۶	۶۵/۲۶۵

عامل اول به نام عامل «دسترسی به اساتید» نام‌گذاری شد. این عامل با توجه به مقدار ویژه آن (۵/۵۲) که از سایر عوامل بیشتر است، ۱۴/۹۴ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. عامل دوم به نام عامل «کارایی و همدلی اساتید» نام‌گذاری شد. این عامل با توجه به مقدار ویژه (۴/۲۳)، مقدار ۱۱/۴۵ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. عامل سوم به نام «امکانات اداری- آموزشی» نام‌گذاری شد. این عامل با توجه به مقدار ویژه (۲/۸۷)، مقدار ۷/۷۶ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. عامل چهارم به نام عامل «روش تدریس» نام‌گذاری شد. این عامل با توجه به مقدار ویژه (۲/۵۸)، مقدار ۶/۹۹ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. عامل پنجم به نام «رفتار احترام‌آمیز اساتید» نام‌گذاری شد. این عامل با توجه به مقدار ویژه (۲/۴۱)، مقدار ۶/۵۳ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. عامل ششم به نام عامل «امکانات کتابخانه‌ای» نام‌گذاری شد. عامل هفتم به نام عامل «جذابیت ظاهری خدمات» نام‌گذاری شد. این

¹ Kaiser Criteria

عامل با توجه به مقدار ویژه (۲/۰۷)، مقدار ۵/۹۱ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند. عامل هشتم به نام عامل «رفتار کارکنان آموزش» نام‌گذاری شد. این عامل با توجه به مقدار ویژه (۲/۰۷)، مقدار ۵/۵۲ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین می‌کند.

جدول ۴- عامل‌ها و متغیرهای مربوط به رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی ارایه شده به همراه بار عاملی

نام عامل	متغیر	بار عاملی
دسترسی به اساتید	اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان	۰/۷۲
	اجرای صحیح کارها و خدمات در اولین بار مراجعه	۰/۶۷
	میزان استقبال اساتید از سئوالات دانشجویان	۰/۵۶
	در دسترس بودن اساتید راهنما و مشاور در هنگام نیاز دانشجوی	۰/۵۴
	سهولت دسترسی به مدیریت گروه جهت بیان نظرات و پیشنهادهای	۰/۵۲
	انجام فعالیت‌ها توسط استاد در زمان وعده داده شده	۰/۵۹
کارآیی و همدلی اساتید	اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسایل آموزشی در برنامه آموزشی	۰/۷۶
	کارآیی خدمات مشاوره تحصیلی	۰/۷۳
	ثبات و نگهداری سوابق تحصیلی دانشجوی بدون کم و کاست	۰/۷۱
	برخورداری اساتید از تخصص کافی	۰/۶۹
	ارایه منابع مطالعاتی مناسب به دانشجوی برای مطالعه بیشتر	۰/۵۶
انعطاف‌پذیری اساتید در شرایط خاصی که ممکن است برای دانشجوی پیش آید	۰/۵۵	
امکانات اداری و آموزشی	وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده	۰/۷۶
	محیط اداری- آموزشی مرتب، تمیز و پاکیزه	۰/۷۵
	مناسب بودن امکانات آزمایشگاهی و تحقیقاتی	۰/۵۲
روش تدریس	ارایه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۰/۷۸
	آگاه نمودن دانشجوی از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام شده توسط وی	۰/۷۷
	ارایه مطالب به شیوه‌ای قابل درک برای دانشجوی	۰/۵۶
رفتار احترام‌آمیز استاد	رفتار توأم با احترام استاد با دانشجوی	۰/۷۲
	دسترسی آسان به منابع مطالعاتی موجود در دانشگاه	۰/۸۱
امکانات کتابخانه‌ای	وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دانشجوی	۰/۶۱
	جذابیت ظاهری خدمات	۰/۸۰
رفتار کارکنان آموزش	مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان	۰/۸۳
	احساس امنیت و آرامش دانشجوی هنگام تماس و تعامل با کارکنان	۰/۶۱

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، 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 (Johnson, 2004). بر همین اساس، کیفیت خدمات ارایه شده از اهمیت قابل توجهی برخوردار می‌باشد. دانشجویان به عنوان ورودی‌های نظام دانشگاهی نقش تعیین‌کننده‌ای را در فرایند تضمین کیفیت ایفاء می‌کنند.

از این‌رو، هدف کلی این تحقیق، تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایت‌مندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده می‌باشد که با استفاده از مطالعه سایر پژوهش‌ها ۳۱ گویه در راستای اهداف تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهند که میزان رضایت پاسخگویان از سطح کم تا زیاد در تغییر است. این وضعیت در حالی است که پژوهش یمنی‌دوزی و حصار‌بهداری (۱۳۸۷) نشان می‌دهد که میزان رضایت دانشجویان از شاخص‌های کیفیت آموزشی در سطح «متوسط تا زیاد» است. همچنین، این نتایج نشان می‌دهند که بیشترین و کمترین میزان رضایت دانشجویان از خدمات آموزشی ارائه شده، به ترتیب، در گویه‌های «مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان»، «تسهیلات لازم برای بازدید و آشنایی با فعالیت‌های کشاورزی منطقه» می‌باشد. کیفیت بد در یک گویه، اثر تشدیدکنندگی بر سایر گویه‌ها دارد. بدین معنی که موجب افت کیفیت در سایر گویه‌ها از دیدگاه دریافت‌کننده خدمات می‌گردد. لذا توجه جدی به گویه‌هایی که کمترین میزان رضایت پاسخگویان را به خود اختصاص داده‌اند، توصیه می‌گردد.

نتایج تحلیل عاملی حاکی از آن است که نظرات دانشجویان درباره رضایت‌مندی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به هشت عامل دسته‌بندی می‌شوند. متغیرهای اختصاص وقت از سوی استاد برای پاسخ به دانشجویان، اعمال نظرات و پیشنهادهای دانشجویان درباره مسایل آموزشی در برنامه آموزشی، وجود محیطی آرام برای مطالعه در داخل دانشکده، ارائه مطالب هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، رفتار توأم با احترام استاد با دانشجو، جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش با دانشجویان، به ترتیب مهم‌ترین متغیرها در هر یک از عوامل مذکور بودند.

منابع و ماخذ

۱. آراسته، ح.، و محمودی‌راد، م. (۱۳۸۲). آموزش اثربخش رویکردی بر اساس ارزیابی تدریس توسط دانشجویان. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان*، ویژه‌نامه آموزش پزشکی، جلد ۵، صفحات ۷-۱.
۲. بازارگادی، م. (۱۳۷۷). پیشرفت‌های بین‌المللی در خصوص ارزیابی کیفیت در آموزش عالی. *مجله رهیافت*، شماره ۱۸، صفحات ۴۳-۲۹.
۳. حجازی، ی.، و عباسی، ع. (۱۳۸۱). بررسی عوامل موثر در افزایش کیفیت پایان‌نامه‌های دانشجویان کارشناسی‌ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران. *مجله علوم کشاورزی ایران*، جلد ۳، شماره ۲، صفحات ۲۸۸-۳۰۴.
۴. ذوالفقار، م.، و مهرمحمدی، م. (۱۳۸۲). ارزیابی دانشجویان از کیفیت تدریس اعضای هیأت علمی رشته-های علوم انسانی دانشگاه‌های شهر تهران. *دانشور رفتار*، سال یازدهم، شماره ۶، صفحات ۲۸-۱۷.
۵. فتاحی، ز.، جوادی، ی.، و نخعی، ن. (۱۳۸۲). بررسی رضایت‌مندی دانشجویان دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان نسبت به رشته تحصیلی خود و برخی از عوامل مرتبط به آن. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، سال اول، شماره اول، صفحات ۴۰-۳۲.

۶. موحد محمدی، ح.، و شمس، ع. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی ارشد دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران از دیدگاه دانشجویان این دوره‌ها. *علوم کشاورزی ایران (ویژه اقتصاد و توسعه کشاورزی)*، سال ۳۹، شماره ۲، صفحات ۲۱۳-۲۰۷.
۷. یمنی دوزی، م.، و حصاری بهادری، م. (۱۳۸۷). مقایسه برخی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی ارشد در دانشگاه‌های شهید بهشتی و صنعتی شریف. *مجله آموزش عالی ایران*، سال اول، شماره اول، صفحات ۸۰-۵۷.
8. Akkilic, E. M., & Semeric, C. (2005). The measurement of customer's satisfaction in education services marketing. *Pakistan Journal of Social Science*, 3(8), 997-1001.
9. Dulawat, S. M., & Rai, S. R. (2005, Jan 8-10). *Satisfaction level of students as a tool for performance measurement*. Indore International Seminar on Strategic Role of HRM in new millennium, IPS Academy.
10. Johnson, R. (2004). *Assessment requirements practices and rational in accredited Baccalaureate Degree Programs*. Retrieved from <http://lib.umi.com.dissertations/fullcit/9524039/>
11. Jusoh, A., Omain, Z. S., Abdul-Majid, N., Md-Som, H., & Shamsuddin, S. A. (2004). *Service quality in higher education: Management student's perspective*. University of Technology Malaysia: Research Management Centre. Retrieved from <http://eprints.utm.my/2742/1/71982.pdf/>
12. Kamal, A., & Ramzi, N. (2002). Assuring quality service in higher education: Registration and advising attitudes in a private university in Lebanon. *Quality Assurance in Education*, 10 (4), 198-206.
13. Karapetrovic, S. (1998). *Quality assurance in the university system*. Retrieved from <http://www.umi.com.dissertation/fullcit/NQ31997/>