

چکیده:

این پژوهش با هدف بررسی و سنجش رضایتمندی دانشجویان دانشگاه پیام نور با استفاده از تکنیک شاخص رضایت ارباب رجوع بر روی دانشگاه پیام نور سه استان محروم، نیمه محروم و برخوردار کشور که شامل (استان هرمزگان، استان گیلان و استان تهران) می باشد انجام پذیرفت. در این خصوص سوالات و فرضیه هایی مطرح شد و همچنین پرسشنامه استاندارد بر اساس مدل پژوهش تنظیم و در میان دانشجویان این سه استان در کلیه مقاطع تحصیلی توزیع و جمع آوری شد.

داده های حاصل از هر یک از ابعاد سنجش رضایتمندی دانشجویان که در پرسشنامه، حاوی ۲۵ سوال بوده است، به صورت توصیفی با استفاده از مشخصه های آماری مانند فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و نمودارهای مورد نیاز بیان شده و در جهت پاسخگویی به سوالات پژوهش، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند.

در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق از تکنیک های آمار ناپارامتریک نظیر آزمون دو جمله ای و از آزمون تب جهت بررسی نرمال بودن سوالات و مولفه های پژوهش استفاده شده است و در ادامه با استفاده از آزمون دو جمله ای (باینومیل) میزان موفقیت و شکست مولفه ها و پرسش های تحقیق آورده شده است. همچنین از آزمون های کروسکال-والیس جهت مقایسه میانگین جامعه آماری و از آزمون فریدمن و رگرسیون نیز استفاده شده است.

در بخش پایانی پژوهش مشخص گردید که بین تمامی مولفه های پژوهش با متغیر وابسته رضایتمندی دانشجویان دانشگاه پیام نور از نحوه ارائه خدمات به آنان رابطه معناداری وجود دارد اما میان این مولفه ها (ارزش خدمات آموزشی دریافتی قبل از پرداخت شهریه و بعد از آن، استنباط درک شده از خدمات آموزشی و تکریم دانشجویان توسط پرسنل دانشگاه) ارجحیت وجود دارد.

با استفاده از آزمون کروسکال-والیس مشخص شد که در بین این سه استان مورد پژوهش اولویت اول از نگاه دانشجویان (ارباب رجوع) ۱- ارزش خدمات ارائه شده به آنان قبل و بعد از پرداخت شهریه ۲- استنباط دانشجویان از خدمات ارائه شده به آنان و مولفه های دیگر در اولویت های بعدی قرار می گیرند. در انتها نیز برخی از مشکلات دانشجویان از نحوه خدمات آموزشی و همچنین برخی پیشنهادات عملی جهت بهبود وضع موجود ارائه شده است.