Iranian Journal of Educational Strategies
Vol. 3, No. 1, Spring 2010
Pages: 13-16

مجله راهبردهای آموزش
دوره ۳، شماره ۱، بهار ۱۳۸۹
صفحات: ۱۶-۱۳

پژوهشی

میزان رضایت دانشجویان دوره کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی از رشته تحصیلی خود

هرمز سنایی‌نسب[۱] *PhD*، حجت رشیدی جهان[*] *MSc*، رضا توکلی[۱] *PhD*، عبدالرضا دلاوری[۲] *BSc*، حسن رفعتی[۱] *PhD*

[*]دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا...(عج)، تهران، ایران

[۱]دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا...(عج)، تهران، ایران

[۲]مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا...(عج)، تهران، ایران

چکیده

اهداف: رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی از رشته‌های موثر و کلیدی رشته‌های بهداشت- درمان است. برای بهره‌وری مناسب از خدمات متخصصان این رشته، باید به عواملی همچون رضایت‌مندی آنان توجه نمود. در این مطالعه، میزان رضایت دانشجویان دوره کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی از رشته تحصیلی خود ارزیابی شد.

روش‌ها: این مطالعه توصیفی به روش مقطعی انجام شد. جامعه آماری ۸۹ نفر دانشجوی در حال تحصیل دوره کارشناسی رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی یکی از دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران بودند که به روش سرشماری انتخاب شدند. پس از انجام مطالعات کتابخانه‌ای، پرسش‌نامه‌ای ۳۱سئوالی تهیه و اعتبار و روایی آن مورد تایید قرار گرفت. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: ۶۸/۵۴٪ دانشجویان از دروس اصلی و تخصصی راضی و ۱۰/۱۱٪ ناراضی بودند. همچنین، ۴۲/۷٪ دانشجویان از محتوای کارآموزی رضایت داشتند، درحالی‌که ۴۰/۴۵٪ از محتوای کارآموزی ناراضی بودند. ۵۰/۵۷٪ دانشجویان از نحوه تدریس اساتید راضی و ۳۹/۳۲٪ ناراضی بودند. ۳۹/۴۴٪ دانشجویان قبل از انتخاب رشته با رشته تحصیلی خود آشنایی کم، ۴۴/۹۵٪ آشنایی متوسط و ۱۰/۱۱٪ آشنایی زیاد داشتند.

نتیجه‌گیری: شاخصه مهم اطلاع‌رسانی باید مورد توجه بیشتری واقع شود و با توجه به امیدواری کم دانشجویان نسبت به جایگاه کاری، باید به آینده شغلی دانشجویان حساسیت بیشتری نشان داده شود.

کلیدواژه‌ها: رضایت‌مندی، مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی، دانشجویان کارشناسی

Amount of "health-treatment services management" bachelor students' satisfaction from their educational field

Sanaeinasab H.[1] *PhD*, Rashidi Jahan H.* *MSc*, Tavakkoli R.[1] *PhD*, Delavari A.[2] *BSc*, Raf'ati H.[1] *PhD*

[*]Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran
[1]Faculty of Health, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran
[2]Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

Abstract

Aims: Health Management course is one of the most effective and key courses in the health courses. For better utilization of its experts' services, factors such as their satisfaction should be considered. In this study, the satisfaction level of the BA degree students of Health Management from their course was evaluated.

Methods: This descriptive study was conducted through a cross- sectional method. The participants of the study were 89 undergraduate students of health management course in one of the Tehran city universities of medical sciences who were selected by census method. Following the library studies, a questionnaire containing 31 questions was designed and it's reliability and validity were confirmed. The data were analyzed using descriptive statistics.

Results: 68.54% of students were satisfied with the major and specific course and 10.11% of students were dissatisfied with them. Also, 42.7% of students were satisfied with the training content, while 40.45% were dissatisfied with them. 50.57% of students were satisfied with teaching method of professors and 39.32% were unsatisfied. In addition, 39.44% of the students had a little familiarity with health management course, prior to the selection of the course, 44.95% of them had an average familiarity and 10.11% of them had high level of familiarity.

Conclusion: The important index of providing information should be considered more and regarding to the low hope of students for the occupational status, more sensitivity regarding the future of students in term of their job and occupational aspect is necessary.

Keywords: Satisfaction, Health Management, Bachelor Students

نویسنده مسئول: حجت رشیدی جهان. تمام درخواست‌ها باید به نشانی hojatr73@gmail.com فرستاده شوند.

دریافت مقاله: ۸۹/۶۲ پذیرش مقاله: ۸۹/۳/۳۱

مقدمه

نظام آموزشی، نظامی در حال تکاپو و پیوسته در حال تغییر و تحول است. این نظام با پویایی خود می‌تواند در آرمان‌های مسئولین و افراد، انتظارات گروه ها و نهادهای اجتماعی و اساتید و دانشجویان تحول ایجاد کند [۱]. نیروی انسانی کارآمد و متعهد نقش اساسی در تامین سلامت فردی و اجتماعی یک جامعه ایفا می‌کند، در غیر این‌صورت، داشتن امکانات پیشرفته نیز جوابگوی مسایل بهداشتی و سلامت مردم نخواهد بود [۲].

نظام آموزشی دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی، در رشته‌های مختلف، درحال پذیرش و تربیت دانشجو و در نهایت واگذاری مسئولیت‌های جامعه به این افراد است. دانشجویان نیز باتوجه به تخصصشان، نیازهای علمی و انسانی جامعه را برآورده می‌سازند [۳].

یکی از رشته‌های علوم پزشکی، رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی است. این رشته ویژگی‌های خاصی دارد که آن را تا حدودی از سایر علوم مدیریتی تفکیک می‌کند. دانشجویان این رشته مانند سایر رشته‌های مدیریت، در طی تحصیل خود با انواع اصول و فنون مدیریتی آشنا می‌شوند [۴]. مدیریت منابع انسانی، اصول مدیریت، اصول حسابداری و روش‌تحقیق نمونه‌ای از این دروس هستند که مهارت‌های لازم مدیر را به‌ویژه در سطح کارشناسی به دانشجویان آموزش می‌دهند. ویژگی بهداشتی- درمانی‌بودن این رشته انتظارات ویژه‌ای را از دانشجویان و فارغ‌التحصیلان آن می‌طلبد [۵]، اما از آنجایی‌که شغل آینده دانشجویان این رشته عمدتاً در مراکز بهداشتی- درمانی، از جمله بیمارستان خواهد بود، آشنایی عمومی با خدمات پزشکی نیز تا حدودی در محتوای برنامه آموزشی آنان قرار دارد.

رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی یکی از رشته‌های مهم و کلیدی حوزه بهداشت و درمان است و برای بهره‌وری مناسب از خدمات متخصصان این رشته، بایستی به عواملی از قبیل تامین امکانات آموزشی و رفاهی، عوامل انگیزشی و رضایت این افراد توجه خاصی شود.

با توجه به اهمیت این رشته و نقش فارغ‌التحصیلان آن بر سیستم بهداشتی- درمانی کشور که با جان انسان‌ها سر و کار دارد، بررسی رضایت دانشجویان و ارتقا آن لازم و ضروری به‌نظر می‌رسد. بدین منظور محققین مطالعه‌ای با هدف بررسی میزان رضایت دانشجویان درحال تحصیل در دوره کارشناسی رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی انجام دادند.

روش‌ها

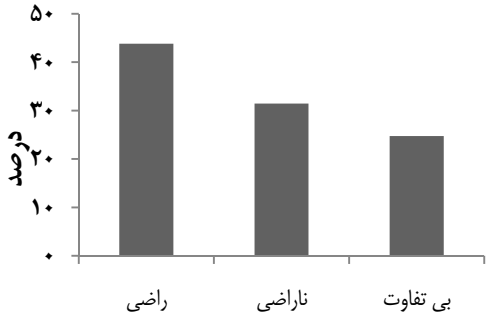
مطالعه توصیفی حاضر در سال ۱۳۸۲ روی کلیه دانشجویان در حال تحصیل دوره کارشناسی رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی دانشکده بهداشت یکی از دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران انجام شد. کل جامعه ۸۹ نفر بودند که به روش نمونه‌گیری سرشماری به مطالعه وارد شدند. پس از انجام مطالعات کتابخانه‌ای، پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته شامل ۳۱ سئوال تهیه شد. این پرسش‌نامه از دو بخش دموگرافیک (۸ سئوال) و محاسبه میزان رضایت‌مندی دانشجویان (۲۳ سئوال) تشکیل شد. به هر سئوال رضایت‌مندی نمرات ۵-۱ داده شد که در مجموع میزان نمره اکتسابی دانشجویان ۱۱۵-۲۳ بود.

روایی پرسش‌نامه با نظر متخصصان مدیریت بهداشت، درمان و آموزش بهداشت انجام شد. پرسش‌نامه‌ها به روش مصاحبه با دانشجویان این رشته تکمیل شد و اطلاعات و داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آمار توصیفی و نرم‌افزار SPSS 11 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

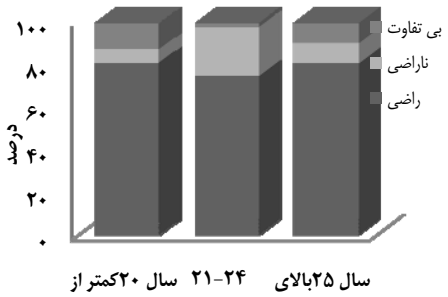
نتایج

براساس یافته‌ها ۱۵/۷۳٪ دانشجویان شرکت‌کننده در این پژوهش کمتر از ۲۰ سال، ۶۱/۸٪ بین ۲۴-۲۱ سال و ۲۲/۴۷٪ بالاتر از ۲۵ سال سن داشتند و ۷۱/۹۱٪ آنان مجرد بودند.

میزان رضایت‌مندی، نارضایتی و بی‌تفاوتی دانشجویان از رشته تحصیلی در نمودار ۱ نشان داده شده است. در نمودار ۲، میزان رضایت‌مندی، نارضایتی و بی‌تفاوتی دانشجویان از رشته تحصیلی بر حسب سن نشان داده شده است و در نمودار ۳، میزان رضایت‌مندی، نارضایتی و بی‌تفاوتی دانشجویان از رشته تحصیلی بر حسب تاهل نشان داده شده است.



نمودار ۱) میزان رضایت دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی از رشته تحصیلی خود



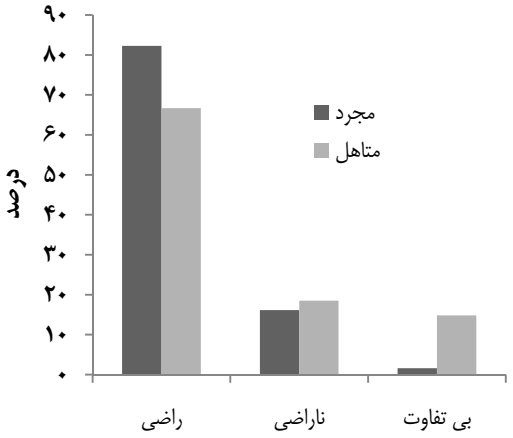
نمودار ۲) میزان رضایت دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی از رشته تحصیلی خود بر حسب سن

از بین دانشجویان تحت مطالعه ۶۸/۵۴٪ از دروس اصلی و تخصصی خود راضی و تنها ۱۰/۱۱٪ آنان ناراضی بودند. به‌ترتیب ۵۰/۴۷ و۲۹/۳۲٪ دانشجویان نسبت به نحوه تدریس اساتید دروس اصلی و تخصصی ابراز رضایت و نارضایتی نمودند.

۵۵/۰۷٪ دانشجویان از نحوه عملکرد گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشکده اعلام رضایت و ۲۸/۰۸٪ آنان ابراز نارضایتی نمودند.

قبل از انتخاب رشته، میزان آشنایی ۱۰/۱۱٪ دانشجویان با رشته خود، در حد زیاد بود. درحالی‌که این میزان در بقیه دانشجویان قبل از انتخاب رشته، ۴۴/۹۵٪ در حد متوسط و ۴۴/۹۴٪ در حد بالا قرار داشت. ۴۳/۸۲٪ دانشجویان از اشتغال خود پس از فارغ‌التحصیلی ناراضی بودند.

۲۰/۲۲٪ دانشجویان از امکانات آموزشی و کمک‌آموزشی دانشگاه راضی و ۶۵/۱۷٪ آنان از این امکانات ناراضی بودند. ۴۳/۸۲٪ دانشجویان از تحصیل در این دانشگاه راضی و ۴۲/۶۹٪ آنان ناراضی بودند.



نمودار ۳) میزان رضایت دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی از رشته تحصیلی خود بر حسب تاهل

۶۰/۶۶٪ دانشجویان از جایگاه اجتماعی رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی ابراز رضایت و ۲۳/۵۱٪ آنان ابراز نارضایتی نمودند و ۵۱/۵۸٪ دانشجویان از اشتغال پس از تحصیل در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی راضی و۴۳/۸۲٪ آنان ناراضی بودند.

بحث و نتیجه‌گیری

براساس میزان رضایتمندی و نارضایتی دانشجویان از دروس اصلی و تخصصی رشته تحصیلی‌اشان، می‌توان گفت که دروس اصلی و تخصصی رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی برای دانشجویان این رشته رضایت‌بخش بوده و دانشجویان از نحوه تدریس دروس تخصصی و اصلی توسط اساتید بیشتر رضایت داشته‌اند و این امر نشانگر تدریس مناسب و موثر آنان است.

یافته‌ها نشان می‌دهد که دانشجویان از میزان امکانات آموزشی و کمک آموزشی ناراضی بودند و این کمبود امکانات یادگیری بهینه دانشجویان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. این امر بایستی مورد توجه مسئولین دانشگاه قرار گیرد.

۸۱/۲۵٪ دانشجویان در سنین کمتر از ۲۰ و ۸۰/۹۵٪ دانشجویان بالای ۲۵ سال رضایت بیشتری از رشته تحصیلی خود داشتند؛ این یافته با نتایج *کریمی صالح* در سال ۱۳۷۷ همخوانی ندارد، زیرا در این تحقیق تنها ۴۷/۵٪ دانشجویان از رشته تحصیلی خود راضی بودند [۴].

میزان آشنایی دانشجویان از رشته خود، قبل از انتخاب آن در حد متوسط بود که نشان‌دهنده اطلاع‌رسانی تقریباً نامناسب دانشگاه برای انتخاب این رشته تحصیلی است. در مقایسه با دیگر بررسی‌ها، از جمله پژوهش‌هایی که در برخی از دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور انجام شده، این دانشگاه از وضعیت بهتری در زمینه اطلاع‌رسانی برخوردار است، مثلا در دانشگاه علوم‌پزشکی ایران، دانشجویان قبل از انتخاب رشته، ۵۲/۲۵٪ نسبت به آن آشنایی داشتند [۵]. برای بهینه‌شدن این وضعیت، شایسته است مسئولین امر توجه بیشتری به این شاخصه مهم، یعنی اطلاع‌رسانی مناسب برای انتخاب رشته تحصیلی داشته باشند.

براساس نتایج این بررسی، میزان رضایت دانشجویان متاهل از رشته تحصیلی خود، از دانشجویان مجرد کمتر بود که به نظر می‌رسد مشکلات خاص دانشجویان متاهل برای تحصیل مناسب، بر رضایت‌مندی آنان از رشته تحصیلی تاثیرگذار بوده و این امر توجه مسئولان آموزشی، فرهنگی و دانشجویی دانشگاه را می‌طلبد.

همانگونه که در یافته‌ها مشاهده می‌شود دانشجویان مورد بررسی، در مورد وضعیت اشتغال پس از فارغ‌التحصیلی نسبت به دانشجویان دیگر دانشگاه‌ها امیدواری کمتری داشتند، مثلا در بررسی انجام‌شده در دانشگاه علوم‌پزشکی ایران مشاهده می‌شود ۳۱/۸۵٪ دانشجویان به اشتغال پس از فارغ‌التحصیلی امیدواری دارند [۵]، در حالی‌که این میزان در این پژوهش ۱۴/۶۱٪ است، البته در این زمینه نتایج مطالعه *رضاپور* در دانشگاه علوم‌پزشکی ارومیه با نتایج این پژوهش همخوانی دارد، به‌طوری‌که ۸۵٪ دانشجویان آن پژوهش نیز نسبت به آینده شغلی خود ابراز نگرانی کرده‌اند [۶]. کاهش امیدواری در آینده شغلی دانشجویان اثر سویی داشته و باعث اُفت تحصیلی در آنان می‌شود، پیشنهاد می‌شود با رفع این مشکل و مشخص‌نمودن جایگاه اصلی و پست‌های بکارگیری این رشته، آینده مطمئنی برای دانشجویان این رشته تامین شود تا امید به آینده در دانشجویان تقویت شده و آنان را مشتاق و علاقه‌مند به تحصیل کند.

یافته‌ها نشان می‌دهد که دانشجویان از رشته تحصیلی خود در مقایسه با مطالعه انجام شده در دانشگاه علوم‌پزشکی کرمان از میزان رضایت کمتری برخوردار بودند، به‌طوری‌که ۷۴/۳٪ دانشجویان در دانشگاه علوم‌پزشکی کرمان از رشته تحصیلی خود رضایت بالایی داشتند [۷].

جامعه مورد مطالعه نسبت به متغیرهایی مانند رضایت از دروس اصلی و تخصصی، نحوه تدریس اساتید و غیره از میزان رضایت بالایی برخوردار است. دانشجویان از امکانات آموزشی دانشگاه ناراضی هستند و همچنین آشنایی آنان از رشته تحصیلی قبل از انتخاب رشته در حد متوسط است.

منابع

۱- فیوضات یحیی. مبانی برنامه‌ریزی آموزشی. چاپ اول. تهران: پناه‌افراز با همکاری نشر ویرایش؛ ۱۳۷۳.

۲- ستاری محمود، جمالیان سیدرضا، سیف‌الاسلامی سیدعلی‌رضا. بررسی دیدگاه‌های دانشجویان پرستاری، مامایی و بهداشت دانشگاه علوم پزشکی همدان نسبت به آینده خود. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی همدان. ۱۳۷۹؛۷(۴):۱۵-۹.

۳- کمالی محمدیه. رهبری و مدیریت آموزشی. تهران: نشر رامین؛ ۱۳۷۳.

۴- اعتمادی مسعود. بررسی عوامل ابقای دانشجویان و بررسی واحدهای درسی. تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توان‌بخشی؛ ۱۳۷۹.

۵- نائلی محمدعلی. مدیریت آموزشی و رفتار سازمانی. اهواز: انتشارات دانشگاه شهید چمران؛ ۱۳۶۷.

۶- کریمی‌صالح علی‌اکبر. بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دوره (روزانه) مددکاری از رشته تحصیلی خود در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران. تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی؛ ۱۳۷۷.

۷- خوش‌کام معصومه. بررسی آگاهی و رضایت تعدادی از دانشجویان رشته کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی در مورد رشته تحصیلی فرد. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ ۱۳۷۷.

۸- رضاپور برات‌علی. بررسی نگرش دانشجویان سال آخر پزشکی نسبت به آینده شغلی. مجله پژوهش در علوم پزشکی اصفهان. ۱۳۷۷؛۳(۱):۶-۶۵.

۹- فتاحی زهرا، جوادی یدالله، نخعی نوذر. بررسی رضایتمندی دانشجویان دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان نسبت به رشته تحصیلی خود و برخی عوامل مرتبط با آن. مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کرمان. ۱۳۸۳؛۱(۱):۴۰-۳۲.