

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET BOYUTLARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: PINARHİSAR MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ

Sezai ÖZTAŞ¹, Aydın ÜNAL², İbrahim Alpay YILMAZ³, Seda AKIN GÜRDAL⁴, Esra BÜDÜN⁵, Selçuk ÖZKAN⁶

ÖZET

Bu araştırmanın amacı Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin meslek yüksekokulundan duydukları memnuniyet boyutlarının ve bu boyutların aralarındaki ilişkilerin belirlenmesi ve memnuniyet boyutlarının, meslek yüksekokulunda öğrenci olmaktan duyulan memnuniyet üzerindeki etkisinin tespit edilmesidir. Bu amaç doğrultusunda öğrencilerden anket tekniği ile veri toplanmış ve toplanan veriler analiz edilmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, öğrencilerin meslek yüksekokulundan duydukları memnuniyeti temsil eden dokuz memnuniyet boyutu elde edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda memnuniyet boyutlarının aralarındaki ilişkiler ortaya çıkarılmıştır. Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda öğrencilerin Pınarhisar Meslek Yüksekokulu'nda öğrenci olmaktan duydukları memnuniyete etki eden memnuniyet boyutları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Memnuniyeti, Öğrenci Memnuniyeti Boyutları, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu.

A RESEARCH ON DETERMINATION OF SATISFACTION DIMENSIONS OF UNIVERSITY STUDENTS: CASE OF PINARHİSAR VOCATIONAL SCHOOL

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the satisfaction dimensions of the students who study at Pınarhisar Vocational School of Kırklareli University and to determine the relationships between these dimensions and the effect of satisfaction dimensions on the satisfaction of being at a student at Pınarhisar Vocational School. For this purpose, data were collected from the students by questionnaire technique and the collected data were analyzed. As a result of the exploratory factor analysis, nine satisfaction dimensions were obtained representing the satisfaction of the students from the vocational school. As a result of the correlation analysis, the relationships between satisfaction dimensions were revealed. As a result of multiple linear regression analysis, the dimensions of satisfaction that affect students' satisfaction with being a student at Pınarhisar Vocational College were determined.

Keywords: Student Satisfaction, Dimensions of Student Satisfaction, Pınarhisar Vocational School.

¹ Doçent Doktor; Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Tarih Bölümü, soztas@nku.edu.tr

² Dr. Öğretim Üyesi; Kırklareli Üniversitesi, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Seyahat Hizmetleri Programı, aydin.unal@klu.edu.tr

³ Öğretim Görevlisi; Kırklareli Üniversitesi, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Seyahat Hizmetleri Programı, alpay.yilmaz@klu.edu.tr

⁴ Öğretim Görevlisi; Kırklareli Üniversitesi, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, Bilgi Yönetimi Programı, seda.akin@klu.edu.tr

⁵ Öğretim Görevlisi; Kırklareli Üniversitesi, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, Medya ve İletişim Programı, esrabudun@klu.edu.tr

⁶ Öğretim Görevlisi; Kırklareli Üniversitesi, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu, Bilgisayar Programcılığı Programı, selcuk.ozkan@klu.edu.tr

GİRİŞ

Günümüzde memnuniyet kavramı iş dünyasında önemli olduğu kadar akademik alanda da önemli hale gelmiştir. İş dünyasında çalışan memnuniyeti ne kadar değerliyse üniversitelerde de öğrenci memnuniyeti o denli değerlidir. Değişen dünya ve değişen dünya parametreleri memnuniyet kavramının yaşamın her alanında araştırılmasına ve bu araştırma sonucunda iş yapma biçimlerinin ve akademik müfredatların değiştirilmesine zemin hazırlamıştır.

Memnuniyet, insan ihtiyaç ve isteklerinin yerine getirildiğinde elde edilen bir mutluluk duygusudur (Saif, 2014). Dolayısıyla memnuniyet beklenen sonuçların yerine getirilmesi deneyimi olarak tanımlanabilir. Kişi beklentilere ulaştığında tatmin olacaktır, bu nedenle kişinin memnuniyetiyle sonuçlanan istekli bir başarıdır denebilir.

Memnuniyet, Kotler&Keller (2012) göre kişinin beklentisiyle ilgili algılanan performansın karşılaştırılmasından kaynaklanan haz veya hayal kırıklığı hissini ifade eder. Bir kişi bir hizmetin iyi olduğunu algıladığında memnun olurken, diğer yandan algısı, hizmet beklentisiyle çarpıştığında memnuniyetsizleşir. Dolayısıyla memnuniyet, bir hizmetin zevkli bir şekilde yerine getirildiğinin algısıdır (Oliver, 1997).

Dünyanın gelişmiş kesiminde üniversite seviyesindeki öğrenci memnuniyetini ölçmek için sayısız araştırma yapılmıştır. Öğrencilerin, üniversiteler tarafından sağlanan farklı eğitim hizmetlerine duydukları memnuniyeti potansiyel olarak etkileyebilecek çeşitli faktörler belirlenmiştir. Eğitim sektörü de son yıllarda tüm dünyada çok hızlı büyümektedir. Küreselleşme ve dijital devrim, eğitimde yeni ve çeşitli disiplinlere talep yaratmıştır. Eğitim sağlama maliyeti, dünya genelinde artan enflasyonla birlikte daha iyi öğretim metodolojileri ve öğrenme araçları nedeniyle artmıştır. Yükseköğretimdeki kurum sayısındaki hızlı artış, yoğun bir rekabete yol açmıştır. (İsani ve Virk, 2005). Öğrenciyi elde tutmak, genellikle üniversite programlarından ve dolayısıyla dolaylı olarak üniversite eğitiminin kalitesinden öğrenci memnuniyetinin bir göstergesi olarak kabul edilmiştir (Druzdzel ve Glymour, 1995). Aldridge ve Rowley (1998), öğrencilerin bakış açısına göre, kaliteli eğitimin daha iyi öğrenme fırsatları sağladığını ve memnuniyet seviyelerinin veya memnuniyetsizlik düzeylerinin öğrencinin başarısını veya başarısızlığını güçlü bir şekilde etkilediğini öne sürmektedir. Deshields ve arkadaşları (2005), yükseköğretim kurumlarının öğrencilerinin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemeye ve karşılamaya odaklandıklarını belirtmiştir. Bu faktörler öğrenci akademik başarısı, fakülte performansı, sınıf ortamı, öğrenme olanakları ve kurum itibarını kapsamaktadır.

Öğrencilerin memnuniyeti, farklı faktörlerden etkilenen çok boyutlu bir süreçtir. Marzo-Navarro ve arkadaşları (2005); Appleton-Knapp ve Krentler (2006), yükseköğretimdeki öğrenci memnuniyeti üzerindeki iki etki grubunu kişisel ve kurumsal faktörler olarak tanımlamıştır. Kişisel faktörler; yaşı, cinsiyeti, istihdamı, tercih edilen öğrenme stilini, öğrencinin not ortalaması ve kurumsal faktörleri, ders içeriklerinin kalitesini, öğretmenin geri bildirimini çabukluğunu ve beklentinin açıklığını kapsar. Diğer yandan öğretim elemanlarının kalitesi, fiziki tesislerin kalitesi ve teknolojinin etkin kullanımını öğrenci memnuniyetinin belirleyici faktörleri olarak tanımlanmıştır (Wilkins ve Balakrishnan, 2013). Ayrıca, üniversitelerdeki öğrenci memnuniyeti sınıfların kalitesi ve elverişliliği, geri bildirim kalitesi, öğretim üyesi-öğrenci ilişkisi, diğer öğrencilerle etkileşim, mevcut öğrenme ekipmanları, kütüphane olanakları ve öğrenme materyallerinden etkilenmektedir (Garcla-Aracil, 2009; Kuh ve Hu, 2001; Sojkin ve ark. 2012). Burgaz ve Ekinci (2007) Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde öğrenim gören öğrencilerin üniversitenin sağladığı akademik, yönetsel ve destek hizmetlerine ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik olarak gerçekleştirdiği çalışmada, akademik hizmetler ve öğrencilerle ilişkiler, akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri, akademik ve sosyal iklim, yönetsel hizmetler, öğrenci işleri, kütüphane hizmetleri, sağlık hizmetleri, beslenme hizmetleri, laboratuvarlar ve etkinlik alanları, fiziki mekânların temizlik ve bakımları ve ulaşım hizmetleri olarak toplamda 11 faktör incelenmiş ve kız öğrencilerin beklentilerinin erkek öğrencilerden daha yüksek; memnuniyet düzeylerinin ise erkek öğrencilerle benzer olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca öğrenci beklenti düzeyleri yüksek iken memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Yu ve Dean (2001), hem olumlu hem de olumsuz duyguların ve bilişsel memnuniyet bileşeninin öğrenci sadakati ile ilişkili olduğunu ve memnuniyetin duygusal bileşeninin bilişsel faktörden daha iyi bir pekiştirici olarak hizmet ettiğini ortaya koymuştur. Palacio ve arkadaşları (2002) ise İspanyol üniversite öğrencileri üzerinde bir çalışma yapmış, üniversite imajının üniversite ile olan öğrenci memnuniyetini etkilediğine ilişkin veriler elde etmiştir. Mai (2005), yükseköğretimdeki öğrenci memnuniyetini ve bunun etkili olduğu faktörlerini incelemiştir. Buna göre, okulun genel izleniminin, eğitim kalitesinin genel izleniminin, öğretmenlerin uzmanlık

alanlarının ve onların konusuna olan ilgilerinin ve öğrencilerin kariyerlerini ilerletme derecesinin umutlarının etkili tatmin ediciler olduğunu ortaya koymuştur. Bunlara ek olarak, öğretim yeteneği, esnek müfredat, üniversite statüsü ve prestij, bağımsızlık, fakültenin bakımı, öğrenci gelişimi ve gelişimi, öğrenci merkezli olma, kampüs iklimi, kurumsal etkinlik ve sosyal koşullar, yükseköğretimdeki öğrenci memnuniyetinin temel belirleyicileri olarak belirlenmiştir (Douglas ve ark. 2006; Palacio ve ark. 2002). Tüm bu çalışmalar, öğrencilerin eğitimden memnun olmalarını ve ardından kuruma sadakatlerini belirleyen belli eğitim olanakları faktörlerine vurgu yapmaktadır.

Yapılan literatür taramasına dayanarak, bu çalışma, öğretim elemanlarının uzmanlığı, sağlık kültür ve spor etkinlikleri, akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri, öğrenci yemekhanesi olanakları, okul yönetimi, öğrenci işleri hizmetleri, fiziki koşullar, kariyer ve kişisel gelişim faaliyetleri ve çeşitli eğitim-öğretim faaliyetleri olarak belirlenmiştir. Çalışma da belirlenen bu dokuz faktöre dayanarak gerçekleştirilmiştir.

YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin meslek yüksekokulundan memnuniyet boyutlarının ve bu boyutlar arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve memnuniyet boyutlarının, meslek yüksekokulunda öğrenci olmaktan duyulan memnuniyet üzerindeki etkisinin tespit edilmesidir. Araştırmanın evrenini Pınarhisar MYO'da öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmanın gerçekleştirildiği 2018-2019 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı'nda Pınarhisar MYO'da öğrenim gören öğrenci sayısı 437'dir (Pınarhisar MYO Öğrenci İşleri Birimi, 2019). Bu ana kütle içinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 306 öğrenciden veri toplanmıştır. Örneklemin evrenim temsil etme oranı % 70 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmada analizlere esas olan veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak literatürdeki çeşitli kaynaklardan (Ekinci ve Burgaz, 2007; Web 1; Web 2; Web 3 Web 4) yararlanılarak araştırmacılar tarafından oluşturulan bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek 5'li Likert tipi bir ölçektir ve toplam 71 maddeden oluşmuştur. Ölçek kapsamında her bir ifade ile ilgili seçenekler; (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmıştır. 5'li Likert tipi ölçeğe ek olarak sınıflamalı bir ölçek yardımıyla öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin veriler toplanmıştır.

BULGULAR

Araştırma ile elde edilen verilerin analiz edilmesi kapsamında, sırasıyla öğrencilere ait demografik özelliklerin tanımlayıcı istatistiklerinin analizi; kullanılan ölçeğin güvenilirlik ve açıklayıcı faktör analizleri; faktör analizi sonucunda elde edilen memnuniyet boyutlarının aralarındaki ilişkileri belirlemeye yönelik olarak korelasyon analizi ve memnuniyet boyutlarının, öğrencilerin Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duydukları memnuniyete etkisini tespit etmeye yönelik olarak çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Özellik	Kategori	Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	165	53,9
	Kız	140	45,8
	Cevaplamayan	1	0,3
Yaş	19 yaş ve altı	68	22,2
	20-21 yaş aralığı	171	55,9
	22 yaş ve üzeri	58	19,0
	Cevaplamayan	9	2,9
Sınıf	1.sınıf	172	56,2
	2.sınıf	123	40,2
	Diğer	8	2,6
	Cevaplamayan	3	1,0
Program	Aşçılık	59	19,3
	Bilgisayar Programcılığı	33	10,8
	Bilgi Yönetimi	26	8,5
	Halkla İlişkiler ve Tanıtım	68	22,2
	Kontrol ve Otomasyon	2	0,7
	Medya ve İletişim	66	21,6

	Turizm ve Otel İşletmeciliği	4	1,3
	Turizm ve Seyahat Hizmetleri	17	5,6
	Yapı Denetimi	18	5,9
	Cevaplamayan	13	4,2
Ailenin Aylık Geliri	2000 TL ve altı	69	22,5
	2001-4000 TL aralığı	128	41,8
	4001 TL ve üzeri	46	15,0
	Cevaplamayan	63	20,6
Annenin Eğitim Durumu	İlköğretim	229	74,8
	Lise ve dengi	57	18,6
	Üniversite	13	4,2
	Cevaplamayan	7	2,3
Babanın Eğitim Durumu	İlköğretim	191	62,4
	Lise ve dengi	94	30,7
	Üniversite	17	5,6
	Cevaplamayan	4	1,3
Konaklama Türü	Öğrenci yurdu	87	28,4
	Aileyle birlikte	55	18,0
	Arkadaşlarla kirada	122	39,9
	Diğer	41	13,4
	Cevaplamayan	1	0,3
GANO	2,00 ve altı	54	17,6
	2,01-3,00 aralığı	129	42,2
	3,01 ve üzeri	64	20,9
	Cevaplamayan	59	19,3
Ailenin Yaşadığı Yer	Köy	29	9,5
	Belde	9	2,9
	İlçe	150	49,0
	İl merkezi	117	38,2
	Cevaplamayan	1	0,3

Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek amacıyla yapılan analiz sonucunda Cronbach'ın alpha katsayısı 0,961 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin geçerliğini analiz etmek amacıyla açımlayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi kapsamında temel bileşenler yöntemi ile dik döndürme tekniği olan "varimax" kullanılmıştır.

Faktör analizine Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği'ndeki 71 madde dahil edilmiştir. Yapılan ilk faktör analizi sonucunda KMO örneklem yeterliliği katsayısı 0,917 ve Bartlett's test değeri 13457,458 ($p < 0,001$) çıkmıştır. Ancak yapılan ilk faktör analizinde birden fazla faktöre binişik yüklenen ya da faktör yük değerleri 0,50'nin altında kalan 1., 3., 5., 9., 10., 11., 13., 35., 36., 39., 42., 43., 44., 45., 56., 62., 63. ve 64. maddeler analizden çıkarılarak ikinci bir faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

Yapılan ikinci faktör analizi sonucunda KMO katsayısı 0,918 ve Bartlett's test değeri 10138,118 ($p < 0,001$) olarak bulunmuştur. Ancak ikinci faktör analizi sonucunda birden fazla faktöre binişik yüklenen ya da faktör yük değerleri 0,50'nin altında kalan 4., 12., 14., 57., 58. ve 65. maddeler analizden çıkarılarak üçüncü bir faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

Yapılan üçüncü faktör analizi sonucunda KMO katsayısı 0,914 ve Bartlett's test değeri 8977,423 ($p < 0,001$) çıkmıştır. Ancak üçüncü faktör analizi sonucunda faktör yük değeri 0,50'nin altında kalan 2. madde analizden çıkarılarak dördüncü ve son bir faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu son faktör analizi sonucunda KMO katsayısı 0,915 ve Bartlett's test değeri 8874,306 ($p < 0,001$) olarak bulunmuş ve toplam varyansın % 66,749'unu açıklayan dokuz faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonuçları aşağıda Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2: Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüklere	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Alpha Değeri
Faktör 1: Öğretim Elemanları ve Ölçme ve Değerlendirme ile İlgili Memnuniyet		9,305	20,228	0,942
Madde 19. Öğretim elemanları derslere önem vermekte ve iyi hazırlanmaktadır.	0,768			
Madde 21. Öğretim elemanları alanlarındaki yenilik ve gelişmeleri öğrencilerle paylaşmaktadır.	0,755			
Madde 16. Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı tutum ve davranışları olumludur.	0,752			
Madde 20. Öğretim elemanları kendi konu alanlarına hakimdirler.	0,748			
Madde 22. Ders dışı zamanlarda öğretim elemanlarına ulaşabilmektedir.	0,746			
Madde 27. Sınavlar etkili bir biçimde planlanmakta ve yürütülmektedir.	0,743			
Madde 26. Sınavlar dersin amaç ve içerikleri ile uyumlu olacak şekilde hazırlanmaktadır.	0,730			
Madde 25. Ölçme ve değerlendirmede öğretim elemanları objektif davranmaktadır.	0,726			
Madde 18. Öğretim elemanları ders saatlerini verimli olarak kullanmaktadır.	0,704			
Madde 17. Öğretim elemanları öğrencilere yönelik davranışlarında adil ve tarafsızdır.	0,701			
Madde 23. Derslerde verilen ödevler öğrenmemize katkı sağlamaktadır.	0,685			
Madde 15. Okulumuzda öğrenci-öğretim elemanı arasındaki iletişim etkili olarak sağlanmaktadır.	0,668			
Madde 30. Değerlendirme yalnız sınavlarla değil ödev ve proje gibi başka çalışmalarla da yapılmaktadır.	0,622			
Madde 29. Sınav sonuçlarına itirazlar öğretim elemanları tarafından dikkate alınmaktadır.	0,610			
Madde 24. Dönem başında öğrencilere ölçme ve değerlendirme yöntem ve kriterleri açıklanmaktadır.	0,598			
Madde 28. Her sınavdan sonra, öğrencilere sınav sonucu ile ilgili geri bildirim verilmektedir.	0,565			
Faktör 2: Sağlık Hizmetleri ve Kültür-Spor Etkinlikleri ile İlgili Memnuniyet		4,743	10,311	0,905
Madde 52. Okulumuzdaki sağlık hizmetleri yeterlidir.	0,846			
Madde 53. Okulumuzda ilgi ve yeteneklerime uygun kulüp etkinlikleri bulunmaktadır.	0,834			
Madde 50. Okulumuzdaki kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir.	0,832			
Madde 51. Okulumuzdaki sportif etkinlikler yeterlidir.	0,828			
Madde 54. Okulumuzda gerçekleştirilen bilimsel etkinlikler (sempozyum, panel, çalıştay vb.) yeterlidir.	0,727			
Madde 55. Üniversitenin sağladığı burs olanakları yeterlidir.	0,581			
Faktör 3: Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri ile İlgili Memnuniyet		2,728	5,931	0,850
Madde 33. Danışmanım kişisel gelişimimi izlemekte ve kişisel konularda bana rehberlik etmektedir.	0,830			
Madde 32. Danışmanım akademik gelişimimi izlemekte ve akademik konularda bana rehberlik etmektedir.	0,798			
Madde 34. Danışmanım mezuniyet sonrası iş olanakları ile ilgili olarak bana bilgi sunmaktadır.	0,743			

Madde 31. Belirlenen danışmanlık saatlerinde danışmanım ile görüşme imkânına sahibim.	0,564			
Faktör 4: Öğrenci Yemekhanesinde Sunulan Hizmetler ile İlgili Memnuniyet		2,658	5,777	0,813
Madde 47. Yemek saatleri uygundur.	0,827			
Madde 46. Yemek fiyatları uygundur.	0,738			
Madde 48. Yemekhanede bekleme süresi uygundur.	0,735			
Madde 49. Yemekhanenin fiziki koşulları (temizlik, aydınlatma, ısıtma vb.) uygundur.	0,618			
Faktör 5: Okul Yönetiminin Öğrencilere Yönelik Yaklaşımları Hakkındaki Memnuniyet		2,588	5,627	0,847
Madde 67. Okul yönetimi, öğrencilerin sorun ve önerilerine karşı duyarlıdır.	0,800			
Madde 66. Öğrenciler sorun ve önerilerini okul yönetimine kolayca iletebilmektedir.	0,765			
Madde 68. Öğrenciler okul yönetimi ile rahatça iletişime geçebilmektedir.	0,744			
Faktör 6: Öğrenci İşleri Birimi'nin Hizmetleri ile İlgili Memnuniyet		2,321	5,047	0,883
Madde 71. Öğrencilerle ilgili bilgiler Öğrenci İşleri Birimi tarafından doğru ve zamanında işlenmektedir.	0,779			
Madde 69. Öğrenci İşleri Birimi'nden kolaylıkla belge alabiliyorum.	0,732			
Madde 70. Öğrenci İşleri Birimi'nden taleplerim hızlı bir biçimde sonuçlandırılmaktadır.	0,728			
Faktör 7: Fiziki Koşullar ile İlgili Memnuniyet		2,300	5,001	0,752
Madde 41. Tuvalet ve lavabolar temizdir.	0,772			
Madde 40. Tuvalet ve lavabolar yeterli sayıdadır.	0,726			
Madde 37. Derslikler yeterince ısıtılmakta ve aydınlatılmaktadır.	0,648			
Madde 38. Derslikler temizdir.	0,593			
Faktör 8: Kariyer ve Kişisel Gelişim ile İlgili Sunulan Hizmetlerden Memnuniyet		2,087	4,538	0,876
Madde 61. Okulumuzun yurt dışı eğitim kurumları ile işbirliği düzeyi yeterlidir.	0,762			
Madde 60. Okulumuzun yurt içi eğitim kurumları ile işbirliği düzeyi yeterlidir.	0,760			
Madde 59. Öğrenciler değişim programları (Erasmus, Mevlana, Farabi) hakkında yeterince bilgilendirilmektedir.	0,759			
Faktör 9: Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri ile İlgili Memnuniyet		1,973	4,290	0,714
Madde 7. Dersler teorik açıdan yeterlidir.	0,706			
Madde 8. Dersler uygulama açısından yeterlidir.	0,694			
Madde 6. Ders içerikleri günceldir.	0,605			

Öğrencilerin meslek yüksekokulundan duydukları memnuniyeti ölçmek üzere kullanılan ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda elde edilen memnuniyet boyutlarının aralarındaki ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar bir sonraki sayfada Tablo 3'de verilmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin öğretim elemanları ve ölçme değerlendirme ilgili memnuniyet düzeyleri ile sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf düzeyde ($r=0,231$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin öğretim elemanları ve ölçme ve değerlendirme ile ilgili memnuniyet düzeyleri ile akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve orta düzeyde ($r=0,539$, $p<0,01$); öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,416$, $p<0,01$);

okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,378$, $p<0,01$); Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,466$, $p<0,01$); fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,415$, $p<0,01$); kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,304$, $p<0,01$) ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve orta düzeyde ($r=0,545$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 3: Memnuniyet Boyutları Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

		Boyut 1	Boyut 2	Boyut 3	Boyut 4	Boyut 5	Boyut 6	Boyut 7	Boyut 8	Boyut 9
Boyut 1	r	1	0,231**	0,539**	0,416**	0,378**	0,466**	0,415**	0,304**	0,545**
	p	.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Boyut 2	r	0,231**	1	0,164**	0,375**	0,326**	0,240**	0,371**	0,594**	0,298**
	p	0,000	.	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Boyut 3	r	0,539**	0,164**	1	0,245**	0,350**	0,405**	0,243**	0,187**	0,342**
	p	0,000	0,004	.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
Boyut 4	r	0,416**	0,375**	0,245**	1	0,303**	0,367**	0,403**	0,317**	0,275**
	p	0,000	0,000	0,000	.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Boyut 5	r	0,378**	0,326**	0,350**	0,303**	1	0,573**	0,323**	0,287**	0,327**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	.	0,000	0,000	0,000	0,000
Boyut 6	r	0,466**	0,240**	0,405**	0,367**	0,573**	1	0,324**	0,288**	0,354**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	.	0,000	0,000	0,000
Boyut 7	r	0,415**	0,371**	0,243**	0,403**	0,323**	0,324**	1	0,337**	0,298**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	.	0,000	0,000
Boyut 8	r	0,304**	0,594**	0,187**	0,317**	0,287**	0,288**	0,337**	1	0,236**
	p	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	.	0,000
Boyut 9	r	0,545**	0,298**	0,342**	0,275**	0,327**	0,354**	0,298**	0,236**	1
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	.

Boyut 1: Öğretim Elemanları ve Ölçme ve Değerlendirme ile İlgili Memnuniyet; **Boyut 2:** Sağlık Hizmetleri ve Kültür-Spor Etkinlikleri ile İlgili Memnuniyet; **Boyut 3:** Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri ile İlgili Memnuniyet; **Boyut 4:** Öğrenci Yemekhanesinde Sunulan Hizmetler ile İlgili Memnuniyet; **Boyut 5:** Okul Yönetiminin Öğrencilere Yönelik Yaklaşımları Hakkındaki Memnuniyet; **Boyut 6:** Öğrenci İşleri Birimi'nin Hizmetleri ile İlgili Memnuniyet; **Boyut 7:** Fiziki Koşullar ile İlgili Memnuniyet; **Boyut 8:** Kariyer ve Kişisel Gelişim ile İlgili Sunulan Hizmetlerden Memnuniyet; **Boyut 9:** Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri ile İlgili Memnuniyet; ** Korelasyon $p<0,01$ düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Öğrencilerin sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri ile akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf düzeyde ($r=0,164$, $p<0,01$); öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,375$, $p<0,01$); okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,326$, $p<0,01$); Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf düzeyde ($r=0,240$, $p<0,01$); fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,371$, $p<0,01$); kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve orta düzeyde ($r=0,594$, $p<0,01$) ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,298$) bir ilişki bulunmuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri ile öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf düzeyde ($r=0,245$, $p<0,01$); okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,350$, $p<0,01$); Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,405$, $p<0,01$); fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf düzeyde ($r=0,243$, $p<0,01$); kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf düzeyde ($r=0,187$, $p<0,01$) ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,342$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur.

Öğrencilerin öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeyleri ile okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,303$, $p<0,01$); Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,367$, $p<0,01$); fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,403$, $p<0,01$); kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,317$, $p<0,01$) ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,275$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet düzeyleri ile Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve orta düzeyde ($r=0,573$, $p<0,01$); fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,323$, $p<0,01$); kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,287$, $p<0,01$) ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,327$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri ile fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,324$, $p<0,01$); kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,288$, $p<0,01$) ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,354$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet düzeyleri ile kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,337$, $p<0,01$) ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve zayıf düzeyde ($r=0,298$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Araştırmaya katılan öğrencilerin kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri ile eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet düzeyleri arasında pozitif, anlamlı ve çok zayıf düzeyde ($r=0,236$, $p<0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Araştırmaya katılan öğrencilerin meslek yüksekokulundan duydukları memnuniyet boyutlarının, Pınarhisar Meslek Yüksekokulu (PMYO)'nda öğrenci olmaktan duyulan memnuniyete etkisini belirlemek için çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analize Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duyulan memnuniyet bağımlı değişken; öğrencilerin meslek yüksekokulundan duydukları memnuniyetin boyutları bağımsız değişken olarak dâhil edilmiştir. Regresyon analizi sonuçları aşağıda Tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 4: Öğrenci Memnuniyeti Boyutlarının, Pınarhisar MYO'da Öğrenci Olmaktan Duyulan Memnuniyete Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları Tablosu

Bağımlı Değişken: Pınarhisar MYO'da Öğrenci Olmaktan Duyulan Memnuniyet						
Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayısı	Beta	t değeri	p değeri	Tolerans	VIF
Sabit	0,030	–	0,090	0,928	–	–
Öğretim Elemanları ve Ölçme ve Değerlendirme ile İlgili Memnuniyet	0,010	0,105	1,492	0,137	0,471	2,122
Sağlık Hizmetleri ve Kültür-Spor Etkinlikleri ile İlgili Memnuniyet	0,026	0,139	2,144	0,033	0,559	1,790
Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri ile İlgili Memnuniyet	0,005	0,017	0,282	0,778	0,671	1,491
Öğrenci						

Yemekhanesinde Sunulan Hizmetler ile İlgili Memnuniyet	-0,003	-0,010	-0,172	0,864	0,696	1,437
Okul Yönetiminin Öğrencilere Yönelik Yaklaşımları Hakkındaki Memnuniyet	0,078	0,200	3,240	0,001	0,611	1,635
Öğrenci İşleri Birimi'nin Hizmetleri ile İlgili Memnuniyet	0,071	0,188	2,924	0,004	0,566	1,767
Fiziki Koşullar ile İlgili Memnuniyet	0,027	0,090	1,563	0,119	0,704	1,420
Kariyer ve Kişisel Gelişim ile İlgili Sunulan Hizmetlerden Memnuniyet	-0,003	-0,010	-0,158	0,875	0,605	1,652
Eğitim ve Öğretim Faaliyetleri ile İlgili Memnuniyet	0,031	0,071	1,200	0,231	0,658	1,519

($R=0,555$, $R^2=0,308$, Düzeltilmiş $R^2=0,287$, F -testi değeri=14,672, F -testi p değeri=0,000)

Yapılan regresyon analizi sonucunda F testi sonucu anlamlı bulunmuştur. Bu değer, regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir. $R^2=0,308$ bulunmuştur. Bu değer, memnuniyet boyutlarının, Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duyulan memnuniyetteki toplam varyansın % 31'ini açıkladığını işaret etmektedir. Bağımsız değişkenlere ait tolerans ve VIF değerlerine bakıldığında; bağımsız değişkenler arasında, regresyon analizinin sonuçlarını etkileyecek türde yüksek bir korelasyonun bulunmadığı görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre, sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyet, okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet ve Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet boyutları Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duyulan memnuniyeti anlamlı bir biçimde etkilemektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayılarına (Beta) göre, bağımsız değişkenlerin, Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duyulan memnuniyet üzerindeki etkilerinin görece önem sırası; okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet ($\beta=0,200$); Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet ($\beta=0,188$) ve sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyet ($\beta=0,139$) şeklindedir.

SONUÇ

Bu araştırmanın amacı Kırklareli Üniversitesi Pınarhisar Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin meslek yüksekokulundan memnuniyet boyutlarının ve bu boyutlar arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve memnuniyet boyutlarının, meslek yüksekokulunda öğrenci olmaktan duyulan memnuniyet üzerindeki etkisinin tespit edilmesidir. Araştırmada, yapılan faktör analizi sonucunda öğrencilerin meslek yüksekokulundan duydukları memnuniyeti temsil eden dokuz boyut elde edilmiştir. Bu boyutlar; öğretim elemanları ve ölçme ve değerlendirme ile ilgili memnuniyet, sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyet, akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili memnuniyet, öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyet, okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet, Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet, fiziki koşullar ile ilgili memnuniyet, kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyet ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyet boyutlarıdır.

Öğrenci memnuniyeti boyutlarının aralarındaki ilişkileri belirlemek için yapılan korelasyon analizi sonucunda; tüm memnuniyet boyutlarının, aralarında anlamlı ilişkilere sahip oldukları bulunmuştur.

Öğrencilerin öğretim elemanları ve ölçme ve değerlendirme ile ilgili memnuniyetleri ile sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyetleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin ölçme ve değerlendirme ile ilgili memnuniyetleri ile sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyetleri birlikte artıp azalmaktadır. Benzer bir biçimde, öğrencilerin öğretim elemanları ve ölçme ve değerlendirme ile ilgili memnuniyetleri ile diğer memnuniyet boyutları olan, akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyetleri, okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyetleri, Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetleri, kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri birlikte artıp azalmaktadır. Literatüre bakıldığında farklı sonuçlanan memnuniyet çalışmaları da bulunmaktadır. Örneğin, Douglas ve ark. (2006) yaptıkları bir araştırmada, üniversite öğrencilerine göre ders anlatımı ve öğreticilik, hizmet olarak akla ilk gelen unsurları oluşturmaktadır. Üstelik araştırma sonucuna göre öğrenciler, aldıkları öğretim kabul edilebilir bir seviyede olduğu sürece diğer olanakların fiziksel yönündeki eksikliklerini büyük ölçüde tolere etmeye hazır olduklarını ifade etmişlerdir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyetleri ile akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyetleri, okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyetleri, Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetleri, kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri de birlikte artıp azalmaktadır. Price ve ark. (2003) de aynı şekilde yaptıkları bir araştırmada üniversitenin fiziki imkânlarının öğrencilerin tercihlerini ve de memnuniyetlerini etkilediğini göstermektedir.

Öğrencilerin akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri ile öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyetleri, okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyetleri, Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetleri, kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri birlikte artıp azalmaktadır. Benzer bir biçimde araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenci yemekhanesinde sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyetleri ile okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyetleri, Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetleri, kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri de birlikte artıp azalmaktadır. Benzer biçimde (Asare-Nuamah, 2017; Petruzzellis ve ark., 2006) yapılan araştırma sonuçlarında da, kütüphane, öğretmenlerle iletişim ve idari hizmetler, sınıf büyüklüğü, ders/konu içeriği ve okuma materyallerine ulaşılabilirlik konularındaki memnuniyetin birlikte artıp azaldığı görülmüştür. Yine Gruber ve ark. (2010) bir Alman üniversitesinde sunulan hizmetleri öğrencilerin nasıl algıladıklarını ve onlardan ne kadar memnun olduklarını araştırdıkları bir çalışmada memnuniyetin nispeten istikrarlı bir biçimde insan-çevre ilişkisine dayandığı sonucuna varılmıştır. Yani fiziksel imkânların ne kadar fazla veya gelişmiş olduğu değil insan ile ne kadar bütünleşik işlediği önemli bir sonuç olarak ortaya çıkmıştır.

Öğrencilerin okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyetleri ile Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetleri, kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri birlikte artıp azalmaktadır. Öğrencilerin Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri ile fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetleri, kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri de birlikte artıp azalmaktadır. Araştırmaya katılan öğrencilerin fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetleri ile kariyer ve kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri birlikte artıp azalmaktadır. Benzer bir biçimde öğrencilerin kişisel gelişim ile ilgili sunulan hizmetlerden memnuniyetleri ve eğitim ve öğretim faaliyetleri ile ilgili memnuniyetleri de birlikte artıp azalmaktadır. Gerçekleştirilen bu çalışmadaki memnuniyet boyutları çoğunlukla birlikte artıp azalırken literatürde farklı sonuca sahip araştırmalara da rastlamak mümkündür. Harvey (1995) öğrencilerin en büyük kaygı unsurlarının yukarıdan-aşağıya dikey bir iletişim tarzını benimsenmesi olarak ifade etmişlerdir. Bu kaygının giderilmesinin yolunun ise açık ve şeffaf bir iletişim ile gerçekleşeceği sonucuna varılmıştır. Özetle öğrencilerin, kurumsal politikada bir rol oynadıklarını dolaylı olarak öğrenmeleri yeterli değildir.

Öğrencilerin memnuniyet boyutlarının, Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duydukları memnuniyete etkisini belirlemek için yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda, anlamlı bir regresyon modeli elde edilmiştir. Elde edilen regresyon modelinde; sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili memnuniyet, okul yönetiminin öğrencilere yönelik yaklaşımları hakkındaki memnuniyet ve Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetleri ile ilgili memnuniyet boyutları Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duyulan memnuniyeti anlamlı bir biçimde etkilemektedir. Bağımsız değişkenlerin, Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duyulan memnuniyet üzerindeki etkisinin göreceli önem sırasına bakıldığında; öğrencilerin, okul yönetiminin kendilerine yönelik yaklaşımlarından duydukları memnuniyetin, Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duydukları memnuniyeti en güçlü biçimde etkileyen değişken olduğu görülmektedir. Öğrencilerin, Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmetlerinden duydukları memnuniyetin, Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duydukları memnuniyeti daha az güçlü bir biçimde etkilediği; sağlık hizmetleri ve kültür-spor etkinlikleri ile ilgili olarak duydukları memnuniyetin ise, Pınarhisar MYO'da öğrenci olmaktan duydukları memnuniyeti zayıf bir biçimde etkilediği anlaşılmaktadır.

Bu çalışma sonucunda Pınarhisar MYO örneğinde, üniversite öğrencilerinin meslek yüksekokulundan duydukları memnuniyeti temsil eden memnuniyet boyutları keşfedilmiş ve bu boyutların, meslek yüksekokulunda öğrenci olmaktan duyulan memnuniyet üzerindeki etkileri tespit edilmiştir. Araştırmanın lisans düzeyinde eğitim gören öğrencilerden oluşan bir örnekleme tekrarlanması yoluyla ve literatürdeki benzer çalışmalarda bulunan farklı boyutların da (örneğin, iletişim tarzı) eklenmesiyle ön-lisans ve lisans düzeyinde eğitim gören öğrencilerin memnuniyet boyutlarının karşılaştırılması sayesinde literatüre önemli bir katkıda bulunmak mümkün hale gelebilecektir.

KAYNAKÇA

- Aldridge, S. ve Rowely, J. (1998), Measuring Customer Satisfaction in Higher Education, *Quality Assurance in Education*, 6 (4); 197-204.
- Asare-Nuamah, P. (2017), International Students' Satisfaction. *Higher Education for the Future*, 4 (1); 44-59.
- Burgaz, B. ve Ekinci, C. (2007), Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nce Sunulan Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25 (1); 71-89.
- Campbell, T. A. ve Campbell, D. E. (1997), Faculty/Student Mentor Program: Effects on Performance and Retention, *Research in Higher Education*, 38 (6); 727-742.
- DeShields Jr. O. W., Kara, A. ve Kaynak, E. (2005), Determinants of Business Student Satisfaction and Retention in Higher Education: Applying Herzberg's Two Factor Theory, *International Journal of Educational Management*, 19 (2); 28-139.
- Douglas, J., Douglas, A. ve Barnes, B. (2006), Measuring Student Satisfaction at a UK University, *Quality Assurance in Education*,; 251-267.
- Druzdzel, M. J. ve Glymour, C. (1995), Application of the TETRAD II Program to the Study of Student Retention in US Colleges, Retrieved on 15.11.2009.
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007), Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33; 120-134.
- Garcla-Aracil, A. (2009), European Graduates' Level of Satisfaction with Higher Education, *Journal of Higher Education*, 57 (1); 1-21.
- Gruber, T., Fub, S., Voss, R. ve Glaser-Zikuda, M. (2010), Examining Student Satisfaction with Higher Education Services Using a New Measurement Tool, *International Journal of Public Sector Management*, 23 (2); 105-123.
- Harvey, L. (1995), Student Satisfaction, *The New Review of Academic Librarianship*, 1; 161-173.
- Isani, U. A. G. ve Virk, M. L. (2005), Higher Education in Pakistan: A Historical and Futuristic Perspective, Islamabad: National Book Foundation.
- Kotler, P. ve Keller, K. (2012), *Marketing Management*. NJ: Prentice Hall.
- Kuh, G. ve Hu, S. (2001), The Effects of Student-Faculty Interaction in the 1990s, *Review of Higher Education*, 24 (3); 309-332.
- Marzo-Navarro, M., Iglesias, M. ve Torres, M. (2005), A New Management Element for Universities: Satisfaction with the Offered Courses, *International Journal of Educational Management*, 19 (6); 505-526.
- Mai, L. (2005), A Comparative Study between UK and US: The Student Satisfaction in Higher Education and its Influential Factors, *Journal of Marketing Management*, 21; 859-878.
- Oliver, R. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Palacio, A., Meneses, G. ve Perez, P. (2002), The Configuration of the University Image and its Relationship with the Satisfaction of Students, *Journal of Educational Administration*, 40 (5); 486-505.

- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M. ve Romanazzi, S. (2006), Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities, *Managing Service Quality: An International Journal*, 16 (4); 349–364.
- Price, I., Matzdorf, F., Smith, L. ve Agahi, H. (2003), The Impact of Facilities on Student Choice of University, *Facilities*, 21 (10); 212-22.
- Saif, N. I. (2014), The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students, *International Journal of Humanities and Social Science*; 172-181.
- Sojkin, B., Bartkowiak, P. ve Skuza, A. (2012), Determinants of Higher Education Choices and Student Satisfaction: The Case of Poland, *Higher Education*, 63 (5); 565-81.
- Yu, Y. ve Dean, A. (2001), The Contribution of Emotional Satisfaction to Consumer Loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, 12 (3); 234-250.
- Web 1: https://www.ardahan.edu.tr/upload/ogrenci_formlar/ogrenci_memnuniyet_formu.doc; Erişim Tarihi: 18.01.2019.
- Web 2: http://kalite.balikesir.edu.tr/dosya_ek/Ek_17.pdf; Erişim Tarihi: 17.01.2019.
- Web 3: <http://www.ebyu.edu.tr/tr/ogrenci-memnuniyet-anketi-3/>; Erişim Tarihi: 18.01.2019.
- Web 4: <http://kalite.firat.edu.tr/tr/node/177>; Erişim Tarihi: 17.01.2019.
- Wilkins, S. ve Balakrishnan, M. S. (2013), Assessing Student Satisfaction in Transnational Higher Education, *International Journal of Educational Management*; 146-153.