पथरी बहुमुखी क्याम्पसमा विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

भीमप्रसाद लुइटेल
शिक्षण सहायक, पथरी बहुमुखी क्याम्पस
Email: bhimprdluitel@gmail.com

Received: August 24, 2024 Revised: February 5, 2025 Accepted: May 5, 2025

सार

प्रस्तुत लेख “पथरी बहुमुखी क्याम्पसमा विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर” शीर्षक अन्तर्गतका विषयवस्तुमा आधारित छ । मूलतः क्याम्पसको शैक्षिक उन्नयनका लागि शिक्षा गुणस्तरीय नभएको त्यसका निमित्त शिक्षणसिकाइ, प्रशासनिक सेवा, क्याम्पसमा सञ्चालित कार्यक्रम र गतिविधि, विद्यार्थीको भूमिका, भौतिक अवस्था तथा अन्य सम्बद्ध पक्षहरू जति सबल हुनुपर्ने हो त्यति हुन नसकेको लगायतका तमाम जल्दाबल्दा सवाल उठिरहेको वर्तमान सन्दर्भमा तिनको निराकरणका उपायहरूको खोजी गर्ने प्रयोजनार्थ प्रमुख सरोकारित पक्ष अर्थात् क्याम्पसमा अध्ययनरत विद्यार्थीहरूको सन्तुष्टिको स्तर पहिचान गरी क्याम्पसको शैक्षिक, प्रशासनिक, भौतिक लगायत सम्पूर्ण पक्षको आवश्यक सुधारका उपायहरू खोजी गर्ने मुख्य उद्देश्यका साथ यो लेख तयार गरिएको छ । प्रस्तुत लेख परिमाणात्मक तथा गुणात्मक ढाँचामा विश्लेषणात्मक शैलीमा आधारित रही मूलतः प्रथम तथ्याङ्कको स्रोत “विद्यार्थी सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रश्नावली” तथा आवश्यकतानुसार द्वितीय स्रोत समेतका आधारमा यस क्याम्पसको शैक्षिक, प्रशासनिक, भौतिक पक्ष र तीसँग सम्बन्धित विविध विषयवस्तुहरूको प्रभावकारिताप्रति विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर पहिचान र यससँग सम्बन्धित समस्या एवम् समाधानका उपायहरू लगायतका विषयवस्तु समावेश गरिएको छ । यस सन्दर्भमा क्याम्पसको शिक्षणसिकाइ, प्रशासनिक सेवा, सञ्चालित कार्यक्रम र गतिविधि, विद्यार्थीको भूमिका तथा अन्य विविध पक्षको प्रभावकारितालगायत सम्बद्ध विषयवस्तुप्रतिको विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तरसँग शैक्षिक गुणस्तरलाई जोड्दै क्याम्पसको शैक्षिक भविष्यलाई आधुनिक, वैज्ञानिक तथा गुणस्तरीय बनाउन सम्बन्धित सम्पूर्ण पक्ष एकत्रित भइ एकमुष्ट रूपमा जुट्नुपर्ने निष्कर्ष प्रस्तुत लेखमा निकालिएको छ ।

प्रमुख शब्दहरू : विद्यार्थी सन्तुष्टि, शिक्षण सिकाइ, शैक्षिक गुणस्तर, प्रविधि, पठनपाठन, प्रभावकारिता

परिचय

बालबालिकाको मौलिक अधिकारका रूपमा शिक्षालाई संयुक्त राष्ट्र सङ्घको मानव अधिकार संम्बन्धी घोषणापत्र सन् १९४५ मा “शिक्षा सबैको हक हो” भनिएको छ । त्यस्तै सन् १९९० मा थाइल्यान्डको जोमटिनमा आयोजित शिखर सम्मेलनले “सबैका लागि शिक्षा” भन्ने नारा तय गर्‍यो । खास गरी विकासोन्मुख मुलुकका सबै बालबालिकाले शिक्षा प्राप्त नगरी रहेको परिप्रेक्ष्यमा अघि सारिएको यस नारालाई नेपालले पनि अनुमोदन गरिसकेको छ । सबैको लागि शिक्षाको अर्थ नै विद्यालय जाने उमेर पुगेका सम्पूर्ण बालबालिकाले शिक्षा प्राप्त गरुन् भन्ने मान्यतामा आधारित रहेको छ । तर शिक्षा क्षेत्रमा कुल बजेटको १७% भन्दा पनि धेरै राज्यले खर्च गर्दा पनि ३२% बालबालिकाहरू अहिले पनि शिक्षण संस्था बाहिर रहेका छन् (एमओइ, २०१७)। अभिभावक र सम्बन्धित शिक्षण संस्थाको लगानी पनि त्यसै खेर गइरहेकाछ । विश्वप्रसिद्ध शिक्षाविद् हेनरी जिरोक्सले “शिक्षण सिकाइलाई बढी सिर्जनात्मक बनाउने र विद्यार्थीहरूको आवश्यकता, रुचि तथा चाहना बुझेर शिक्षण गर्ने शिक्षण संस्थाहरूमा विद्यार्थीहरूको आकर्षण हुने गर्दछ“ भनी बताएका छन् (धिताल र अन्य, २०७१)।” वास्तवमा नेपालका शिक्षण संस्थाहरूमा विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर बुझी सिकाइ प्रक्रियालाई बढीभन्दा बढी के कसरी सिर्जनात्मक बनाई विद्यार्थीहरूमा उत्प्रेरणा जागरण गराउने भन्ने सम्बन्धमा खासै चासो नदेखाइनाले शिक्षण प्रभावकारी नहुने, विद्यार्थीहरूमा निरसता तथा अल्छिपना बढ्ने आदि हुन्छ । विद्यार्थीको सन्तुष्टि भनेको विद्यार्थीको खुसी होइन (चेन र याओ, २०१६)। खुसी र सन्तुष्टि एउटै होइन तर यी दुईमा मापनका आधारमा भिन्नता देखाउन चुनौतिपूर्ण छ । सामान्यतः खुसी भावनाहरूको अभिव्यक्ति हो भने सन्तुष्टि समग्र व्यवहार एवम् क्रियाकलापहरूबाट प्राप्त अनुभूति हो (मङ्गेलोजा र हिरमोरेन, २००७)। अर्को अर्थमा विद्यार्थी सन्तुष्टि भनेको विद्यार्थीहरूको शैक्षिक अनुभव, सेवाहरू र सुविधाहरूको आधारमा मूल्याङ्कन गर्दा आउने अल्पकालीन मनोवृत्ति हो (शर्मा र अन्य, २०२०)। अतः विद्यार्थीको सन्तुष्टि भनेको विद्यार्थीहरूले प्राप्त गरेको वास्तविकतासँग शिक्षण र शिक्षण गतिविधिहरूका लागि विद्यार्थीहरूको

आशा र चाहनाको हदसम्म हो । यसर्थ विद्यार्थी सन्तुष्टि भनेको विद्यार्थीको अपेक्षासँग मेल खाने वा बढी हुने सिकाइ उपलब्धिप्रति विद्यार्थीको प्रतिक्रिया हो । विद्यार्थी सन्तुष्टिलाई व्याख्यान प्रक्रियाको क्रममा प्रदान गरिएको भौतिक र गैरशारीरिक सेवाहरूप्रति विद्यार्थीहरूको आनन्द, सन्तुष्टि र राहतको भावनाको रूपमा व्याख्या गर्न सकिन्छ। विद्यार्थीको सन्तुष्टि विद्यार्थीको अपेक्षा र विश्वविद्यालयले विद्यार्थीको अपेक्षा पूरा गर्ने प्रयासमा उपलब्ध गराएको अवस्थाबीचको भिन्नताबाट प्रभावित हुन्छ (रहमावती, २०१३)।

सिकाइप्रति विद्यार्थीको धारणा र सन्तुष्टिको जाँचले विद्यार्थीको सन्तुष्टिलाई क्रमिक रूपमा विद्यार्थीको आत्मविश्वास र सम्लग्नता कसरी बढाउने भन्नेबारे ज्ञान पनि दिन्छ, (मेजिरो, १९९१)। विद्यार्थी सन्तुष्टि भनेको उनीहरूले अध्ययन गर्ने उच्च शिक्षण संस्थाले उपलब्ध गराएको सेवा वा सिकाइको गुणस्तरको आवश्यकता र अपेक्षाहरू पूरा गर्ने व्यक्तिगत धारणा हो । विद्यार्थीको सन्तुष्टिको मापन गर्न गाह्रो छ किनभने सेवाहरू मूर्त छैनन् । विद्यार्थीको सन्तुष्टि विद्यार्थीहरूले महसुस गरेको सन्तुष्टि र असन्तुष्टिको भावना निम्त्याउने विभिन्न कारकहरूद्वारा निर्धारण गरिन्छ । सिकाइ कार्यसम्पादनमा विद्यार्थीको सन्तुष्टिलाई मुख्यगरी दुई कारकहरूः सेवाको गुणस्तर र उत्पादनको गुणस्तरले प्रभाव पार्दछन् (रहमावती, २०१३)।

त्यसैले शिक्षकले मनोवैज्ञानिक ज्ञान मार्फत विद्यार्थीको शिक्षण सिकाइप्रति विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर बुझी शिक्षण कार्यलाई अघि बढाउनुपर्छ जसबाट विद्यार्थीको व्यवहारमा अपेक्षाकृत परिवर्तन सकिन्छ । त्यसका लागि आधुनिक शिक्षकले विद्यार्थीको व्यवहार अध्ययन गर्नुपर्छ । विद्यार्थीको विकासात्मक अवस्था र विशेषता, उनीहरूको आवश्यकता, चाहना, रुचि, क्षमता र सन्तुष्टिको स्तर अध्ययन तथा विश्लेषण नगरी गरिएको शिक्षण यथार्थमा शिक्षण नभई भाषण मात्र हुन्छ (बिडारी र अन्य, २०७३) । त्यसैले भनिन्छ, “सिकाउनु भनेको बताउनु होइन, तालिम हो ।” प्राचीन ग्रिक दार्शनिक प्लेटोको “शिक्षकले विद्यार्थीको मौलिक पृष्ठभूमि थाह पाउनुपर्छ” तथा प्रकृतिवादी दार्शनिक रुसोको “सबैका लागि शिक्षा”, "विद्यार्थी एक पुस्तक हो, जसको पन्ना पन्ना शिक्षकले पल्टाउनु पर्दछ” भन्ने जस्ता भनाइबाट पनि शिक्षकले विद्यार्थीको सम्पूर्ण कुरा बुझ्नु पर्दछ भन्ने कुरालाई सङ्केत गर्दछ (राना, २०१७)। त्यसैले विद्यार्थी शिक्षण सिकाइमा जति बढी सन्तुष्ट

रहन सक्दछ त्यति नै बढी शिक्षण संस्था विद्यार्थीको आकर्षणको केन्द्रबिन्दु बन्न पुग्दछ र त्यही अनुपातमा त्यस शिक्षण सस्थाको शैक्षिक उन्नयन हुन्छ । यही मर्म र भावनालाई मनन गरी यस क्याम्पसले प्रत्येक शैक्षिक सत्रको वार्षिक कार्यक्रममा नै विद्यार्थी सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने भन्ने उल्लेख भएअनुसार यस क्याम्पसको शैक्षिक, प्रशासनिक तथा भौतिक पक्षको प्रभावकारिताप्रति विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर पहिचान र यससँग सम्बन्धित समस्या एवम् समाधानका उपायहरू लगायतका विषयवस्तुमाथि गरिएको सर्वेक्षणको प्राप्ति तथा सम्बन्धित साहित्य लागायत अन्य द्वितीय स्रोतसमेतबाट प्राप्त तथ्य तथ्याङ्कहरूलाई मध्यनजर राख्दै प्रस्तावित सूचकहरूमा आधारित भई विद्यार्थीको धारणा पहिचान गरी तत्सम्बन्धमा उनीहरू सन्तुष्ट छन् कि छैनन्, सन्तुष्ट छन् भने कुन स्तरमा छन् र अझ बढी सन्तुष्ट रहन कुन कुन उपायहरू हुन सक्छन् पत्ता लगाई तिनलाई क्याम्पसका उन्नयनका लागि बन्ने नीति तथा योजनामा समावेश गर्न सुझाउने अभिप्रायका साथ सञ्चालित अध्ययनको प्राप्ति समेतका आधारमा यो लेख अगाडि बढाइएको छ ।

उद्देश्यहरू

यस अध्ययनका उद्देश्य निम्न रहेका छन् :

क) यस क्याम्पसमा शिक्षण सिकाइ, प्रशासनिक सेवा, सञ्चालित कार्यक्रम र गतिविधि, तथा अन्य विविध पक्षको प्रभावकारिताप्रति विद्यार्थीको भूमिकाको सन्तुष्टिस्तर पहिचान गर्नु ।

ख) प्रस्तुत पक्षहरूको प्रभावकारितालाई वृद्धि गर्न विद्यार्थीबाट सुझाव लिनु ।

ग) प्राप्त सुझावहरूलाई क्याम्पसको उन्नयनका लागि बन्ने नीति तथा योजनामा समावेश गर्न सुझाउनु ।

अनुसन्धानका लागि प्रश्नहरू

क) पथरी बहुमुखी क्याम्पसका स्नातक तहका विद्यार्थीहरू शैक्षिक सेवाको गुणस्तरबाट कत्तिको सन्तुष्ट छन् ?

ख) यस क्याम्पसको शिक्षण सिकाइ, प्रशासनिक सेवा, सञ्चालित कार्यक्रम र गतिविधि, विद्यार्थीको भूमिका जस्ता पक्षहरू प्रति विद्यार्थी सन्तुष्टिको स्तर के कस्तो रहेको छ ?

अध्ययनको महत्त्व

विद्यार्थीले किन सिकेन अथवा पाठ्यक्रमले निर्दिष्ट गरेको सिकाइ उपलब्धि किन पूरा हुन सकेन भनेर चासो राख्नु कुनै पनि शिक्षण संस्थाको कार्य हो (भट्टराई र जि.सी., २०७८)। किनकि प्रशासकले चुस्त दुरुस्त रूपमा प्रशासन चलाएको छु भन्दैमा, शिक्षकले खरो रूपमा विषयवस्तु पस्केको छु भन्दैमा अनि अन्य सम्बन्धित पक्षबाट सुन्दर रूपमा सेवा प्रवाह गरेकै छ भन्ने ठान्दैमा सेवा प्रदायक शिक्षण संस्थाले कर्तव्य पूरा गरेको ठहर्दैन (वस्ती र अन्य, २०७२)। वर्तमान शिक्षा पाठ्यक्रमको प्रभावकारिता के कस्तो रहेको छ भन्ने कुरा बुझ्नको लागि पनि विद्यार्थीको सन्तुष्टि र त्यो सन्तुष्टिलाई प्रभाव पार्ने कारक तत्त्वहरूको पहिचान गर्नु धेरै महत्त्वपूर्ण छ (ग्राहम् र अन्य, २०१३)।

साहित्य समीक्षा

प्रस्तुत लेख मुख्य गरी हर्जवर्गद्वारा प्रतिपादित उत्प्रेरणाको दुई कारक सिद्धान्त र डौगलस मकग्रेसोरको x, y सिद्धान्तमा आधारित छ। यस अध्ययनका सन्दर्भमा सबैभन्दा उपयुक्त सिद्धान्त हजवर्ग र अन्य (१९५९) को उत्प्रेरणाको दुई कारक सिद्धान्त हो (बेवीन, २०१८)। हर्जवर्गद्वारा प्रतिपादित उत्प्रेरणाको यस सिद्धान्त अनुसार उत्प्रेरणाका दुई तत्त्वहरू रहेका हुन्छन् कामको सन्तुष्टिका तत्त्वहरू र कामको असन्तुष्टिका तत्त्वहरू। कामको सन्तुष्टिले एक व्यक्तिले आफ्नो काममा महसुस गरेको आनन्दको मात्रालाई बुझाउँछ। यस अन्तर्गत तलब, कामको लाभ, जिम्मेवारी, व्यक्तित्व विकास, मान्यता र उपलब्धि जस्ता व्यक्तिलाई उत्प्रेरित गर्ने तत्त्वहरू पर्दछन् जसले व्यक्तिलाई सकारात्मक सन्तुष्टि प्रदान गर्दछन्। यस्ता आन्तरिक तत्त्वहरूको वृद्धि भयो भने कामको सन्तुष्टि बढ्छ। अर्कोतर्फ कामको असन्तुष्टिले व्यक्तिको अपेक्षाहरू पूरा नभएबाट उसमा उत्पन्न भएको कामप्रतिको नकारात्मक धारणालाई बुझाउँछ। जस अन्तर्गत कामको अवस्था, कम्पनीको नीति र संरचना, कामको सुरक्षा, सुपरीवेक्षकको गुणस्तर, सहकर्मीसँगको सम्बन्ध र व्यवस्थापनको गुणस्तर पर्दछन् जुन कामको असन्तुष्टिसँग सम्बन्धित छन्। यस्ता बाह्य तत्त्वहरू वृद्धि भए भने कामको असन्तुष्टि बढ्छ। उनका अनुसार यदि यस्ता उत्प्रेरक तत्वहरूको वृद्धि भयो भने कर्मचारीलाई काम गर्न उत्प्रेरित गर्छ जसले गर्दा उनीहरूलाई कामप्रति थप सन्तुष्ट पार्दछ यदि

उत्प्रेरक तत्त्वहरूमा कमी भयो भने उनीहरूलाई कामप्रति नैराश्यता उन्पन्न भइ असन्तुष्टि बढेर जान्छ (जिम्मरम्यान र र्‍यापापोर्ट, १९८८)।

हर्जवर्गको यस सिद्धान्तले भनेझैँ कुनै पनि शैक्षिक संस्थामा प्रेरक तत्त्वहरूको वृद्धि भयो भने विद्यार्थी सन्तुष्टि बढेर जान्छ भने प्रेरक तत्त्वहरूमा कमी आयो भने विद्यार्थीको सन्तुष्टिको मात्रामा कमी आउँछ। त्यसैले प्रेरक तत्त्वहरूको अवस्था विश्लेषण गरी शैक्षिक संस्थाप्रतिको विद्यार्थीको सन्तुष्टिको मात्रा मापन गरिरहनु सान्दर्भिक देखिन्छ। धेरै सिद्धान्त र मोडेलहरूले शिक्षाको गुणस्तर र शिक्षाको गुणस्तरका सूचकहरूलाई समेट्दछन्। डब्ल्यू एड्वर्ड्स् डेमिङ् (१९८२) द्वारा विकसित कुल गुणस्तर व्यवस्थापन सिद्धान्त-टी.क्यू.एम.ले विद्यार्थीहरूलाई संस्थागत उत्पादन मान्दछ। त्यसैले यस सिद्धान्तअनुसार उच्च शिक्षा संस्थाहरूले तिनीहरूलाई सन्तुष्ट पार्न र उनीहरूलाई प्रभाव पार्ने प्रेरक कारकहरूमा ध्यान केन्द्रित गर्न आवश्यक छ। यस सिद्धान्तका प्रतिपादक डेमिङ् (१९८२) का अनुसार अप्रत्यासितता र अनिश्चितताालाई घटाएर शिक्षाको गुणस्तर वृद्धि गर्न सकिन्छ। विश्वविद्यालयलगायत उच्च शैक्षिक संस्थाको उत्पादकत्व र गुणस्तर वृद्धि गर्नका लागि सबैभन्दा मूल्यवान तथा नवीन रणनीतिहरूकोउपयोग गर्नुपर्दछ, विविध गतिविधिहरूमा विद्यार्थीहरूलाई सक्रिय ढङ्गले संलग्नता गराउनुपर्छ।

यसबाट उनीहरू आफ्नो संस्थाप्रति खुसी भई प्रोत्साहित हुन्छन् जसबाट उनीहरू संस्थाको उन्नयनका लागि प्रतिबद्ध रहन्छन्। यसले विद्यार्थीलाई सन्तुष्टि प्रदान गर्न मद्दत गर्दछ (रेडमण्ड र अन्य, २००८)। त्यसैले लो (२०१०) का अनुसार विद्यार्थीको सन्तुष्टि मापन गर्नु सिकाइ वातावरणमा एक जटिल कार्य भए तापनि विद्यार्थीको सिकाइको गुणस्तर र विद्यार्थीको कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कन गर्ने यो एक महत्त्वपूर्ण तत्त्व हो जसले विद्यार्थीको दृष्टिकोणमा शैक्षिक कार्यसम्पादन अगाडि बढेको छ भन्ने कुरा चित्रित हुन्छ। यसर्थ यस अध्ययनको सैद्धान्तिक आधार डेमिङ् (१९८२) द्वारा विकसित कुल गुणस्तर व्यवस्थापन सिद्धान्त-टी.क्यू.एम.सिद्धान्तसँग बढी नजीक रहेको देखिन्छ। त्यसैगरी कामदारहरू दुई प्रकृतिका हुने भन्ने व्याख्या गरिएको डौगलस मकग्रेसोर (१९०६-१९६४) को X,Y सिद्धान्तमध्ये X सिद्धान्त अनुसार व्यक्तिहरू नकारात्मक दृष्टिकोणका हुँने हुँदा उनीहरू हरेक विषयवस्तुलाई नकारात्मक सोचबाट हेर्दछन्, नकारात्मक रूपमा लिने गर्दछन्।

यो प्रवृत्ति विद्यार्थीमा पनि देखा पर्दछ फलस्वरुप उनीहरू हरेक विषयवस्तुलाई नकारात्मक रुपबाट व्याख्या गर्दछन् । त्यसैगरी Y सिद्धान्त अनुसार कोहि व्यक्ति विद्यार्थी सकारात्मक सोच रहेका हुन्छन् जसले हरेक विषयवस्तुलाई सकारात्मक कोणबाट हेर्दछन् र सोहिअनुसार आफ्नो प्रतिक्रिया व्यक्त गर्दछन् (लटर एल र अन्य, २०१५)।

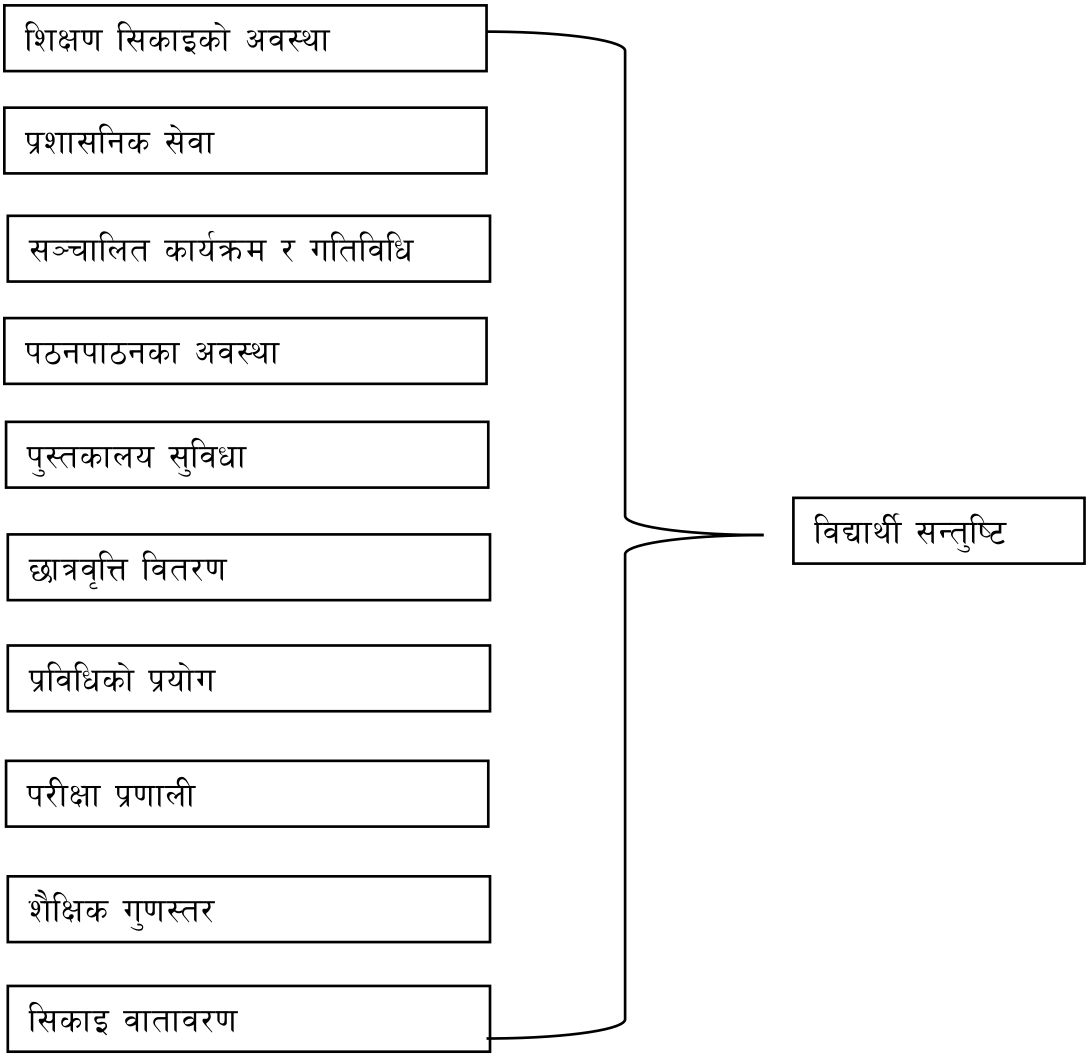
सामाजिक मनोविज्ञानका यिनै सिद्धान्तलाई नै सैद्धान्तिक आधारका रूपमा लिई साही आधारमा यस लेखको समीक्षात्मक विश्लषण गरिएको छ । प्रस्तुत छलफलको आधारमा विद्यार्थी सन्तुष्टिको विषयमा समावेश विषयवस्तुप्रति बढी विद्यार्थीको सकारात्मक दृष्टिकोण तथा केही विद्यार्थीको नकारात्मक दृष्टिकोण रहेको देखिन्छ । यसर्थ प्रस्तुत अध्ययनप्रति विद्यार्थीको दृष्टिकोण कुनै विषयवस्तुमा x सिद्धान्तसँग तथा कुनै विषयवस्तुमा y सिद्धान्तसँग मिल्दो देखिन्छ । यस आधारबाट हेर्दा, कुनै पनि शैक्षिक संस्थामा आबद्ध विद्यार्थीको सो संस्थाप्रतिको धारणा र सन्तुष्टिको मात्रा केकस्तो रहेको छ भनी अध्ययन गर्नु पर्दछ ।

अवधारणात्मक रुपरेखा

यस अध्ययनको रुपरेखा चित्र नं. १ मा देखाइएअनुसार शैक्षिक गुणस्तर मोडेलमा आधारित निम्न अवधारणात्मक ढाँचाद्वारा समर्थित छ । यस अध्ययनमा विद्यार्थी सन्तुष्टि आश्रित चर रहेको छ । यस अध्ययनमा शिक्षण सिकाइको अवस्था, प्रशासनिक सेवा, सञ्चालित कार्यक्रम र गतिविधि, पठनपाठनका अवस्था, पुस्तकालय सुविधा, छात्रवृत्ति वितरण, प्रविधिको प्रयोग, परीक्षा प्रणाली, शैक्षिक गुणस्तर र सिकाइ वातावरण जस्ता स्वतन्त्र चरहरूको सम्बन्ध आश्रित चरसँग हेरिएको छ ।

चित्र १

अध्ययनको अवधारणात्मक रुपरेखा


शिक्षण सिकाइको अवस्था
प्रशासनिक सेवा
सञ्चालित कार्यक्रम र गतिविधि
पठनपाठनका अवस्था
पुस्तकालय सुविधा
छात्रवृत्ति वितरण
प्रविधिको प्रयोग
परीक्षा प्रणाली
शैक्षिक गुणस्तर
सिकाइ वातावरण
विद्यार्थी सन्तुष्टि

अध्ययन विधि

क्याम्पसमा अध्ययनरत विद्यार्थीहरूको सन्तुष्टिको स्तरको मापनका साथ प्रभावकारिता पहिचान गरी सुधारका उपायहरू सुझाउने यो लेख परिमाणात्मक तथा गुणात्मक गरी मिश्रित ढाँचामा मात्रात्मक वर्णात्मक शैलीमा आधारित अध्ययन साधनका रूपमा विद्यार्थी सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम, प्रश्नावली, स्थलगत अवलोकन तथा आवश्यकतानुसार द्वितीय स्रोत समेतलाई लिइएको छ

जसमा प्रश्नावली संरचित तथा असंरचित दुवै स्वरुपको रहेको छ (खनाल, २०७३)। यो लेख प्रथम तथ्याङ्कका स्रोतका रूपमा मूलतः विद्यार्थी सन्तुष्टि सर्वेक्षणका आधारित रहेको यस साधनका लागि यस क्याम्पसमा बिभिन्न तह र संकायमा अध्ययनरत करिव ७०० जम्मा विद्यार्थीहरूमध्येबाट सामान्य सम्भावनायुक्त नमुना छनोट विधि अवलम्बन गर्दै ७० जना अर्थात् १०% विद्यार्थीहरू नमुनाका रूपमा छनोट गरिएको छ। उक्त प्रश्नावलीका प्रत्येक प्रश्न (सूचक) का वैकल्पिक उत्तरहरू A, B, C र D निर्धारण गरिएको थियो जसको मान क्रमशः २.५, २, १.५, १ कायम गरिएको थियो जसमा D मा चिन्ह लगाएमा सुझाव पनि लेख्नुपर्ने भनी निर्देशन गरिएको थियो। यस प्रकृतिको प्रश्नावलीमा संलग्न ४० वटा सूचकका आधारमा छनोटमा परेका नमुना विद्यार्थीहरूबाट प्राप्त अभिमतमा आधारित रही उक्त सूचना तथा तथ्य तथ्याङ्कहरूलाई विश्लेषण गरिएको छ। यसैगरी द्वितीय तथ्याङ्कका हकमा सम्बन्धित साहित्यिक कृतिहरूको अध्ययन पुनरावलोकनबाट प्राप्त तथ्य र प्रमाणहरूलाई जोड्दै यस सम्बन्धी सोधखोज, विभिन्न तह र तप्कामा गरिएको छलफल, अन्तरक्रिया साथै आफ्नो अनुभव समेतलाई अध्ययनको आधार मानी यो लेखलाई अगाडि बढाइएको छ।

प्रस्तुत अनुसन्धान लेख पथरी बहुमुखी क्याम्पसद्वारा प्रदान गरिएका विविध सेवाहरूप्रति अध्ययनरत विद्यार्थीहरूको सन्तुष्टिको स्तर पहिचान गर्ने मूलभूत उद्देश्यका साथ अघि बढाइएको अध्ययनका आधारमा प्रस्तुत गरिएको छ। विद्यार्थी सन्तुष्टि सर्वेक्षणको आधारमा पाँच मुख्य शीर्षक अन्तर्गतका चालिसओटा सूचक/विषयवस्तुहरूलाई विभिन्न आधारमा उल्लिखित तथ्याङ्कशास्त्रीय विधि र प्रक्रिया अनुसार गणना र प्रस्तुतीकरण गरिएको तथ्याङ्कका आधारमा अध्ययनको प्राप्ति र छलफललाई अघि बढाइएको छ भने परिमाणात्मक तथा गुणात्मक दुवै विधिबाट प्राप्त नतिजा तथा सैद्धान्तिक आधार समेतलाई ख्याल गरी प्राप्त निष्कर्षलाई सङ्क्षेपीकरण गरिएको छ।

नतिजा

यस अध्ययनले पथरी बहुमुखी क्याम्पसका विद्यार्थीहरूको विविध गतिविधिप्रति सन्तुष्टिको स्तर के कस्तो छ, पत्ता लगाउन परिमाणात्मक तथा वर्णात्मक विधिहरू प्रयोग गरी ४० वटा सूचकबाट प्राप्त परिणामहरू विषयगत रूपमा तालिका, प्रतिशत, औसत आदिका आधारमा र विकल्पले

प्रतिनिधित्व गरेको अङ्कको आधारमा प्राप्त अङ्कमा प्रश्नगत औसत सन्तुष्टि स्तर प्रस्तुति तथा व्याख्या विश्लेषण गरी यस क्याम्पसको शिक्षण सिकाइ, प्रशासनिक सेवा, सञ्चालित कार्यक्रम र गतिविधि, विद्यार्थीको भूमिका तथा अन्य विविध पक्षका विविध विषयवस्तुसम्बन्धीको विद्यार्थीको सन्तुष्टिस्तर पहिचान गर्न खोजिएको छ जसमा निम्न प्रतिनिधिमूलक सूचकबाट प्राप्त सूचनालाई प्रतिनिधिमूलक परिणाम मानी अध्ययनलाई निम्नानुसार अघि बढाइएको छ :

सम्बन्धित सूचकमा विद्यार्थीको अभिमतको प्रतिशत र अङ्कभारको आधारमा शिक्षण सिकाइको प्रभावकारिताप्रति विद्यार्थीको सन्तुष्टि स्तरको पहिचान

प्रस्तुत शीर्षकसँग सम्बन्धित ६ वटा सूचकमध्ये यहाँ प्रतिनिधिमूलक सूचकको रूपमा पठनपाठन- सम्बन्धी सूचकमा मात्र आधारित रही निम्नानुसार प्रश्नगत औसत सन्तुष्टि प्रतिशत र औसत सन्तुष्टि स्तर प्रस्तुत गरिएको छ ।

पठन-पाठनको अवस्थासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

पठनपाठन सम्बन्धमा नमुना विद्यार्थीबाट आएको प्रतिक्रियालाई देहाय बमोजिमको तालिकामा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका १

पठन-पाठनको अवस्थासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

सन्तुष्टि स्तर	प्रतिधित्व	विद्यार्थी सङ्ख्या	प्रतिशत	अङ्कभार
A	२.५	१२	१७.१४	३०
B	२	४१	५८.५७	८२
C	१.५	१२	१७.१४	१८
D	१	५	७.४३	५
जम्मा		७०	१००	१३५
प्रश्नगत औसत प्रतिशत तथा औसत सन्तुष्टिस्तर			४०.७१	१.९३

प्रस्तुत तालिका अनुसार पठन पाठन सम्बन्धी गरिएको प्रश्नमा सन्तुष्टिस्तर B मा सबैभन्दा बढी ४१ जना (५८.५७ प्रतिशत) विद्यार्थीले प्रतिक्रिया दिएको पाइयो भने १२/१२ जना (१७.४३ प्रतिशत) विद्यार्थीबाट A र C स्तरमा तथा ५ जना (७.४३ प्रतिशत) विद्यार्थीबाट D स्तरमा आफ्नो अभिमत जाहेर गरेको पाइयो । औसतमा ४०.७१ प्रतिशत विद्यार्थीहरू पठनपाठनको अवस्थाप्रति सन्तुष्ट भएको पाइन्छ भने विद्यार्थीद्वारा अभिव्यक्त अभिमतलाई अङ्कभारमा रुपान्तरण गरेर हेर्दा पठनपाठन सम्बन्धमा विद्यार्थीको औसत सन्तुष्टिस्तर १.९३ रहेको पाइन्छ जुन B को नजिक रहेको देखिन्छ ।

क्याम्पसको प्रशासनिक सेवासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिस्तरको पहिचान

प्रस्तुत शीर्षकसँग सम्बन्धित १० वटा सूचकमध्ये यहाँ प्रतिनिधिमूलक सूचकको रूपमा क्याम्पसको प्रशासनिक सेवासम्बन्धी सूचकमा मात्र आधारित रही निम्नानुसार प्रश्नगत औसत सन्तुष्टि प्रतिशत र औसत सन्तुष्टि स्तर प्रस्तुत गरिएको छ ।

क्याम्पसको प्रशासनिक सेवासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

नमुना छनोटमा परेका विद्यार्थीहरूको क्याम्पसको प्रशासनिक सेवाका सम्बन्धमा प्राप्त प्रतिक्रियालाई देहाय बमोजिमको तालिकामा प्रस्तुत गरिएको छ :

तालिका २

क्याम्पसको प्रशासनिक सेवासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

सन्तुष्टि स्तर	प्रतिधित्व	विद्यार्थी संख्या	प्रतिशत	अङ्कभार
A	२.५	१४	२०	३५
B	२	३०	४२.८६	६०
C	१.५	२४	३४.२९	३६
D	१	२	२.८५	२
जम्मा		७०	१००	१३३
प्रश्नगत औसत प्रतिशत र औसत सन्तुष्टिस्तर			३४.२०	१.९

प्रस्तुत तालिका अनुसार क्याम्पसको प्रशासनिक सेवासम्बन्धी गरिएको प्रश्नमा सन्तुष्टिस्तर B मा सबैभन्दा बढी ३० जना (४२.८६ प्रतिशत) विद्यार्थीले प्रतिक्रिया दिएको पाइयो भने A, C र D स्तरमा क्रमशः १४, २४, २ जना (२०, १४.२९. र २.८६ प्रतिशत) विद्यार्थीले आफ्नो अभिमत जाहेर गरेको पाइयो । औसतमा ३४.२० प्रतिशत विद्यार्थीहरू क्याम्पसको प्रशासनिक सेवाप्रति सन्तुष्ट भएको पाइन्छ भने विद्यार्थीद्धारा अभिव्यक्त अभिमतलाई अङ्कभारमा रुपान्तरण गरेर हेर्दा शिक्षकले सबै विद्यार्थीलाई गर्ने व्यवहारसम्बन्धी विद्यार्थीको औसत सन्तुष्टिस्तर १.९० रहेको पाइन्छ जुन B को नजिक रहेको देखिन्छ ।

सञ्चालित कार्यक्रम तथा गतिविधिसम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टि स्तरको पहिचान

प्रस्तुत शीर्षकसँग सम्बन्धित ६ वटा सूचकमध्ये यहाँ प्रतिनिधिमूलक सूचकको रूपमा क्याम्पसको आन्तरिक परीक्षा प्रणालीसम्बन्धी सूचकमा मात्र आधारित रही निम्नानुसार प्रश्नगत औसत सन्तुष्टि प्रतिशत र औसत सन्तुष्टि स्तर प्रस्तुत गरिएको छ ।

क्याम्पसको आन्तरिक परीक्षा प्रणालीसम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

क्याम्पसको आन्तरिक परीक्षा प्रणालीका सम्बन्धमा नमुना विद्यार्थीबाट आएको प्रतिक्रियालाई देहाय बमोजिमको तालिकामा प्रस्तुत गरिएको छ :

तालिका ३

क्याम्पसको आन्तरिक परीक्षा प्रणालीसम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

सन्तुष्टि स्तर	प्रतिधित्व	विद्यार्थी सङ्ख्या	प्रतिशत	अङ्कभार
A	२.५	२०	२८.५७	५०
B	२	३८	५४.२९	७६
C	१.५	१०	१४.२९	१५
D	१	२	२.८६	२
जम्मा		७०	१००	१४३
प्रश्नगत औसत प्रतिशत र औसत सन्तुष्टिस्तर			३९.७६	२.०४

प्रस्तुत तालिका अनुसार क्याम्पसको आन्तरिक परीक्षा प्रणालीसम्बन्धी गरिएको प्रश्नमा सन्तुष्टिस्तर B मा सबैभन्दा बढी ३८ जना (५४.२९ प्रतिशत) विद्यार्थीले प्रतिक्रिया दिएको पाइयो भने A, C र D स्तरमा क्रमशः २०, १०, २ जना (२८.५७, १४.२९.र २.८६ प्रतिशत) विद्यार्थीले आफ्नो अभिमत जाहेर गरेको पाइयो । औसतमा ३९.७६ प्रतिशत विद्यार्थीहरू क्याम्पसको आन्तरिक परीक्षा प्रणालीप्रति सन्तुष्ट भएको पाइन्छ भने विद्यार्थीद्वारा अभिव्यक्त अभिमतलाई अङ्कभारमा रुपान्तरण गरेर हेर्दा क्याम्पसको आन्तरिक परीक्षा प्रणालीसम्बन्धी विद्यार्थीको औसत सन्तुष्टिस्तर २.०४ रहेको पाइन्छ जुन सन्तुष्टिस्तर लगभग B भन्दा माथि रहेको देखिन्छ ।

क्याम्पसका विविध गतिविधिमा विद्यार्थीको भूमिकासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टि स्तरको पहिचान

प्रस्तुत शीर्षकसँग सम्बन्धित ९ वटा सूचकमध्ये यहाँ प्रतिनिधिमूलक सूचकको रूपमा पठनपाठन प्रभावकारी बनाउन विद्यार्थीको भूमिकासम्बन्धी सूचकमा मात्र आधारित रही निम्नानुसार प्रश्नगत औसत सन्तुष्टि प्रतिशत र औसत सन्तुष्टि स्तर प्रस्तुत गरिएको छ ।

पठनपाठन प्रभावकारी बनाउन विद्यार्थीको भूमिकासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

नमुना छनोट परेका विद्यार्थीबाट पठनपाठन प्रभावकारी बनाउन विद्यार्थीको भूमिकासम्बन्धी प्राप्त प्रतिक्रिया निम्न तालिकामा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ४

पठनपाठन प्रभावकारी बनाउन विद्यार्थीको भूमिकासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

सन्तुष्टि स्तर	प्रतिधित्व	विद्यार्थी संख्या	प्रतिशत	अङ्कभार
A	२.५	१८	२५.७१	४५
B	२	३३	४७.१४	६६
C	१.५	१८	२५.७१	२७
D	१	१	१.४३	१
जम्मा		७०	१००	१३९
प्रश्नगत औसत प्रतिशत र औसत सन्तुष्टिस्तर			३५.४७	१.९९

प्रस्तुत तालिका अनुसार पठनपाठन प्रभावकारी बनाउन विद्यार्थीको भूमिकासम्बन्धी गरिएको प्रश्नमा सन्तुष्टिस्तर B मा सबैभन्दा बढी ३३ जना (४७.१४ प्रतिशत) विद्यार्थीले प्रतिक्रिया दिएको पाइयो भने A, C र D स्तरमा क्रमशः १८, १८, १ जना (२५.७१, २५.७१ र १.४३ प्रतिशत) विद्यार्थीले आफ्नो अभिमत जाहेर गरेको पाइयो । औसतमा ३५.४७ प्रतिशत विद्यार्थीहरू क्याम्पसको पठनपाठन प्रभावकारी बनाउन विद्यार्थीले खेलेको भूमिकाप्रति सन्तुष्ट रहेको देखिन्छ । यसैगरी विद्यार्थीले व्यक्त गरेको अभिमतलाई अङ्कभारमा रुपान्तरण गरेर हेर्दा पठनपाठन प्रभावकारी बनाउन विद्यार्थीको भूमिकासम्बन्धी विद्यार्थीको औसत सन्तुष्टिस्तर १.९९ रहेको पाइन्छ जुन सन्तुष्टिस्तर लगभग B को हाराहारीमा रहेको देखिन्छ ।

क्याम्पसका अन्य विबिध पक्षहरूका सम्बन्धमा विद्यार्थीको सन्तुष्टिस्तरको पहिचान

प्रस्तुत शीर्षकसँग सम्बन्धित ९ वटा सूचकमध्ये यहाँ प्रतिनिधिमूलक सूचकको रूपमा क्याम्पसले प्रदान गरेको छात्रवृत्तिको अवस्थासम्बन्धी सूचकमा मात्र आधारित रही निम्नानुसार प्रश्नगत औसत सन्तुष्टि प्रतिशत र औसत सन्तुष्टि स्तर प्रस्तुत गरिएको छ ।

क्याम्पसले प्रदान गरेको छात्रवृत्तिको अवस्थासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

नमुना छनोट परेका विद्यार्थीबाट क्याम्पसले प्रदान गरेको छात्रवृत्तिको अवस्था सम्बन्धी प्राप्त प्रतिक्रियालाई देहाय बमोजिमको तालिकामा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ५

क्याम्पसले प्रदान गरेको छात्रवृत्तिको अवस्थासम्बन्धी विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर

सन्तुष्टि स्तर	प्रतिनिधित्व	विद्यार्थी सङ्ख्या	प्रतिशत	अङ्कभार
A	२.५	२१	३०	५२.५
B	२	३४	४८.५७	६८
C	१.५	१५	२१.४३	२२.५
D	१	०	०	०
जम्मा		७०	१००	१४३
प्रश्नगत औसत प्रतिशत र औसत सन्तुष्टिस्तर			३७.१८	२.०४

प्रस्तुत तालिका अनुसार क्याम्पसले प्रदान गरेको छात्रवृत्तिको अवस्थासम्बन्धी गरिएको प्रश्नमा सन्तुष्टिस्तर B मा सबैभन्दा बढी ३४ जना (४८.५७ प्रतिशत) विद्यार्थीले प्रतिक्रिया दिएको पाइयो भने A, C र D स्तरमा क्रमशः २१, १५, ० जना (३०, २१.४३.र ० प्रतिशत) विद्यार्थीले आफ्नो अभिमत जाहेर गरेको पाइयो । औसतमा ३७.१८ प्रतिशत विद्यार्थीहरू क्याम्पसले प्रदान गरेको छात्रवृत्तिको अवस्थाप्रति सन्तुष्ट भएको पाइन्छ भने विद्यार्थीद्वारा अभिव्यक्त अभिमतलाई अङ्कभारमा रुपान्तरण गरेर हेर्दा छात्रवृत्तिको अवस्थासम्बन्धी विद्यार्थीको औसत सन्तुष्टिस्तर २.०४ रहेको पाइन्छ जुन सन्तुष्टिस्तर लगभग B भन्दा झिनो रूपमा माथि रहेको देखिन्छ ।

विकल्पले प्रतिनिधित्व गरेको अङ्कको आधारमा

विकल्पले प्रतिनिधित्व गरेको अङ्कको आधारमा औसत प्राप्ताङ्क र प्रश्नगत औसत सन्तुष्टिस्तरलाई घट्दो क्रममा राखेर हेर्दा शिक्षकले विद्यार्थीलाई गर्ने व्यवहारप्रति विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर सबैभन्दा बढी (२.२२) र क्याम्पसले गर्ने विद्यार्थीको हाजिरीप्रति सबैभन्दा कम (१.७२) रहेको देखिन्छ भने अन्य प्रश्नगत सूचकहरूको सन्तुष्टिस्तर तालिकामा उल्लेख गरिएअनुसार रहेको पाइन्छ जुन कुरा अनुसूची १ मा प्रस्तुत गरिएको छ । यसैगरी प्रस्तुत प्रश्नगत सूचकका आधारमा प्राप्त गरेको कोलमअनुसारको विकल्पगत कुल औसत प्राप्ताङ्क विवरण तल तालिकामा उल्लेख भएअनुसार रहेको पाइयो ।

तालिका ६

कोलमअनुसारको विकल्पगत कुल औसत प्राप्ताङ्क विवरण

सन्तुष्टिस्तर	प्रतिनिधित्व	प्रश्न/सूचकको विकल्पका आधारमा प्राप्त कुल औसत प्राप्ताङ्क
A	२.५	५०.८८
B	२	६०.७५
C	१.५	२४.७६
D	१.	२.५६
औसत सन्तुष्टिस्तर		**१.९९=२.०**

प्रस्तुत तालिका अनुसार सूचकको विकल्पका आधारमा हेर्दा B कोलममा विद्यार्थीको औसत प्राप्ताङ्क सबैभन्दा बढी ६०.७५ र D कोलममा २.५६ रहेको पाइएकोले विद्यार्थीको सन्तुष्टिको स्तर D रहेको देखिन्छ ।

समग्रमा प्रश्नगत औसत विद्यार्थी सन्तुष्टि प्रतिशत र औसत विद्यार्थी सन्तुष्टिस्तर

“पथरी वहुमुखी क्याम्पसमा विद्यार्थी सन्तुष्टिस्तर” को पहिचानसँग सम्बन्धित ४० वटा प्रश्नगत सूचकहरूबाट प्राप्त अभिमतका आधारमा विकल्पले प्रतिनिधित्व गरेको अङ्कको अङ्कभार अनुसार प्रश्नगत औसत विद्यार्थी सन्तुष्टि प्रतिशत र औसत विद्यार्थी सन्तुष्टिस्तरलाई समग्रमा हेर्दा प्रश्नगत कुल औसत सन्तुष्टि प्रतिशत ३६.२४ तथा कुल औसत सन्तुष्टिस्तर १.९९ अर्थात २.० रहेको पाइयो भने यी दुवै आधार ९कुल औसत प्रतिशत र कुल सन्तुष्टिस्तरलाई केलाउँदा यस क्याम्पसमा शिक्षकको सबै विद्यार्थीप्रति गर्ने समान व्यवहारप्रति विद्यार्थीहरूको सन्तुष्टिको अवस्था सबैभन्दा उच्च देखियो जुन कुरा कुल औसत प्रतिशत र कुल औसत सन्तुष्टिस्तर क्रमश ४४.०४ तथा २.२२ (सबैभन्दा बढी) भएबाट पुष्टि हुन्छ । उक्त कुरा तालिकामा प्रस्तुत भएअनुसार प्रमाणित रहको पाइन्छ ।

प्रस्तुत पक्षहरूको प्रभावकारितालाई वृद्धि गर्न विद्यार्थीबाट प्राप्त सुझावहरू

प्रश्नगत आधारमा र क्याम्पसको शैक्षिक गुणस्तरसम्बन्धी खुला प्रश्नावलीका आधारमा प्राप्त भएका मुख्य सुझावहरूलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ ।

शिक्षणसिकाइका सम्बन्धमा सबै कक्षा प्रविधिमैत्री बनाउन अझ बढी जोड दिनुपर्ने, सबै कक्षामा गुणस्तरीय प्रोजेक्टरको व्यवस्था गर्नुपर्ने, शिक्षकहरू विद्यार्थीका समस्या वा जिज्ञासा समाधानतर्फ क्रियाशील हुनुपर्ने, प्रयोगात्मक शिक्षणसिकाइतर्फ बढी जोड दिनुपर्ने, शिक्षकले विद्यार्थीलाई सधै उत्प्रेरित गर्नुपर्ने, सुन्दर र रमणीय वातावरणमा पठनपाठन हुनुपर्ने, कक्षा नियमित रूपमा सञ्चालन हुनुपर्ने, परीक्षा तयारी कक्षा सञ्चालन हुनुपर्ने, अतिरिक्त कक्षाको व्यवस्थापन हुनुपर्ने, शिक्षक बढी सिर्जनशील हुनुपर्ने, अनुभवी तथा दक्ष शिक्षकद्वारा शिक्षण हुनुपर्ने, विद्यार्थीको रुचिअनुसार अरु विषय तथा अरु सङ्कायको पनि पढाइ सुरु गर्नुपर्ने, प्रविधिमैत्री शिक्षण सिकाइ क्रियाकलापमा जोड दिनु पर्ने, आदि जस्ता सुझावहरू प्राप्त भएका छन् भने प्रशासनिक सुधारका सम्बन्धमा ई-लाइब्रेरी

सुविधाको प्रभावकारी प्रयोग हुनुपर्ने, विद्यार्थीलाई कम्प्युटर प्रयोगको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने, पुस्तकालयमा प्रयाप्त पुस्तकको व्यवस्थापन हुनुपर्ने, आन्तरिक परीक्षा एक शैक्षिक वर्षमा तीन पटक गरिनुपर्ने, बाह्य परीक्षाको परीक्षाकेन्द्र आफ्नै क्याम्पसमा गराउन पहल गर्नुपर्ने, विद्यार्थी उपस्थितिलाई अनिवार्यता गराउनुपर्ने, १०/१५ मिनेट खाजा खाने समयको व्यवस्था मिलाइदिनुपर्ने र खाजा गुणस्तरीय हुनुपर्ने, क्याम्पसबाट पाउनुपर्ने सूचना यथाशीघ्र उपलब्ध गराउनुपर्ने, विद्यार्थीका हरेक समस्या/गुनासा उचित ढङ्गबाट यथाशीघ्र सम्बोधन हुनुपर्ने, विद्यार्थीको हाजिरीलाई अनिवार्य र व्यवस्थित रुपले लागु गर्नुपर्ने, विद्यार्थीले गल्ती गरे वा क्याम्पसमा कुनै क्षति हुने काम गरे कडा कारवाही हुनुपर्ने, क्याम्पससँग सरोकार नरहेका व्यक्तिहरूलाई प्रवेशमा पूर्ण रूपमा रोक लगाउनुपर्ने, व्यवस्थित छात्रावासको व्यवस्था हुनुपर्ने, हेल्पडेस्कबाट पाउने सुविधा आवश्यक परेको समयमा तुरुन्त पाउनुपर्ने, लेखाशाखा पूरा समय खुला हुनुपर्ने, चौकीदारको व्यवहार सबै विद्यार्थीप्रति समान हुनुपर्ने, हरेक कक्षामा वाइफाइको व्यवस्था हुनुपर्ने, इ.मी.स.शाखाबाट प्रदान हुने सेवा यथाशीघ्र उपलब्ध हुनुपर्ने, क्याम्पसले सञ्चालन गर्ने अन्य प्रशासनिक सेवाहरू चुस्त दुरुस्त हुनुपर्ने, आदि जस्ता सुझावहरू प्राप्त भएका छन् ।

त्यसैगरी क्याम्पसमा सञ्चालित कार्यक्रम तथा गतिविधि सम्बन्धमा खेलकुद कार्यक्रमलाई अझै प्राथमिकत दिनुपर्ने, कार्यक्रमपूर्व नै कार्यक्रमको बारेमा जानकारी गराउनुपर्ने, सञ्चालित कार्यक्रममा शिक्षककर्मचारी तथा विद्यार्थीको सहभागिता बढाइनुपर्ने, अतिरिक्त क्रियाकलापको मात्रा बढाउनुपर्ने, समय सापेक्ष कार्यविधि, नीति तथा योजना तर्जुमा गरी प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्नुपर्ने, आदि जस्ता सुझावहरू प्राप्त भएका छन् भने विद्यार्थीको भूमिका सम्बन्धमा सवै विद्यार्थीले क्याम्पसको पोसाक नियमित एवम् अनिवार्य रूपमा लगाउनुपर्ने, विद्यार्थीले आफ्नो अनुशासन अनिवार्य रूपमा पालना गर्नुपर्ने, विद्यार्थी अनुशासन कायम गर्न गराउन स्व.वि.यु.ले विशेष प्रभावकारी भूमिका खेल्नुपर्ने, स्व.वि.यु.ले अधिकार र कर्तव्य एकै सिक्काका दुई पाटा हुन् भन्ने बुझ्नुपर्ने, आन्तरिक परीक्षामा सबै विषयमा सबै विद्यार्थीहरू अनिवार्य रूपमा सहभागी हुनुपर्ने, क्याम्पस प्रवेश गरिसकेपछि चौकीदारको अनुमतिबिना बाहिर निस्कन नहुने, शिक्षकप्रति सधैँ आदर सम्मान गर्ने बानीको विकास गर्नुपर्ने, विद्यार्थीहरू नियमित रूपमा समयमै उपस्थित भई क्याम्पस

समयसम्म बस्नुपर्ने, विद्यार्थी गुणस्तर समूह (एस.क्यू.सी) को क्रियाशीलता बढाउनुपर्ने, विद्यार्थी हाजिरीलाई नियमित, व्यवस्थित र अनिवार्य गरिनुपर्ने, विद्यार्थी अन्तरक्रिया कार्यक्रमलाई बढी प्रोत्साहन गरिनुपर्ने, आदि जस्ता सुझावहरू प्राप्त भएका छन् साथै अन्य पक्षहरूका सम्बन्धमा टाढाबाट आउने विद्यार्थीका लागि क्याम्पस बसको व्यवस्थापन गर्नुपर्ने तथा छात्रवृत्ति वितरणमा विशेष प्राथमिकता दिनुपर्ने साथै छात्रावासको व्यवस्था हुनुपर्ने, शौचालय सरसफाइमा अझै ध्यान दिदै असान्दर्भिक र असभ्य कुराहरूलाई निर्मूल गरिनुपर्ने, विद्यार्थीहरूको आर्थिक अवस्थाको मूल्याङ्कन गरेर मात्र शुल्क निर्धारण गर्नुपर्ने, प्राध्यापकले समयमा पारिश्रमिक पाउनुपर्ने, पिउनेपानी शुद्धीकरणको व्यवस्था हुनुपर्ने, क्याम्पसका विविध समस्या समाधानमा विशेष जोड दिनुपर्ने, क्याम्पस प्रशासनले यथेष्ट आर्थिक स्रोत जुटाउनुपर्ने, पार्किङ्को उचित व्यवस्थापन गर्नुपर्ने, हरेक कक्षामा सी.सी.टी.भी.जडानको व्यवस्था हुनुपर्ने, क्याम्पसमा सदासर्वदा शान्त वातावरणको व्यवस्था हुनुपर्ने, क्याम्पसमा हुने राजनीतिकरणलाई पूर्णरूपमा नियमन र नियन्त्रण हुनुपर्ने, क्याम्पसका वार्षिक कार्यक्रमहरू निर्मित क्यालेन्डर अनुसार सञ्चालन हुनुपर्ने, क्याम्पसको वातावरणीय सरसफाइ कार्यक्रमलाई अझ बढी प्रभावकारी बनाउनुपर्ने, आदि जस्ता सुझावहरू प्राप्त भएका छन् ।

छलफल

यस अध्ययनले पथरी बहुमुखी क्याम्पसमा शिक्षण सिकाइ, प्रशासनिक सेवा, सञ्चालित कार्यक्रम रगतिविधि, विद्यार्थीको भूमिका तथा अन्य विविध पक्षको प्रभावकारिताप्रति विद्यार्थीको सन्तुष्टिस्तरकोपहिचान गर्नु मुख्य उद्देश्य राखेको छ भने प्रस्तुत पक्षहरूको प्रभावकारितालाई वृद्धि गर्न विद्यार्थीबाट सुझाव लिनु तथा प्राप्त सुझावहरूलाई क्याम्पसको उन्नयनका लागि बन्ने नीति तथा योजनामा समावेश गर्न सुझाउनुजस्ता अन्य उद्देश्यहरूलाई पनि समेटेको छ । मूलतः क्याम्पसको शिक्षणसिकाइ, प्रशासनिक सेवा, सञ्चालित कार्यक्रम तथा गतिविधि, विद्यार्थीको भूमिका अन्यपक्षहरूका विविध विषयवस्तुहरूको विभिन्न आधारमा सूक्ष्म रूपमा अध्ययन गरिएको छ । अध्ययनको नतिजाहरूले अधिकांश विद्यार्थीहरू पथरी बहुमुखी क्याम्पसमा प्रदान गरिएको सेवाको गुणस्तरसँग सन्तुष्ट रहेको देखाएको पाइएको छ । ती समग्रसेवाको परिणामप्रति विद्यार्थीहरूको सन्तुष्टिको स्तर औसतभन्दा माथि रहेको देखाएको छ । विभिन्न आधारमा औसत विद्याथी

सन्तुष्टिस्तरलाई सङ्क्षेपीकरण गर्दा सन्तुष्टिस्तर A, B, C, D (जसको मान क्रमशः २.५, २,१.५, १) मध्ये कुल औसत सन्तुष्टिस्तर B (१.९९ अर्थात् २.०) रहेको पुष्टि हुन्छ । यसबाट क्याम्पसको समग्र अवस्था अपेक्षा गरिएअनुरुप हुन नसके पनि उज्वलतातर्फ नै अघि बढ्दै गएको प्रमाणित भने हुन्छ । साथै प्रस्तुत पक्षहरू अन्तर्गतका उल्लिखित विषयवस्तुहरू प्रतिको सन्तुष्टि र त्यस सन्तुष्टिको प्रभावकारितालाई अझ वृद्धि गर्नका लागि प्राप्त भएका निष्कर्षित सुझावहरूलाई क्याम्पसको समग्र सुधारका लागि चाल्नुपर्ने कदमहरूका रूपमा लिई क्याम्पसको आगामी बन्ने नीति तथा योजनाका लागि मार्गनिर्देशन बन्ने अपेक्षा गर्न सकिन्छ भन्ने निष्कर्ष प्रस्तुत अध्ययनको रहेको छ । समग्रमा यस अध्ययनले क्याम्पसको गुणस्तरीयता र विद्यार्थी सन्तुष्टिबिच नजिकको सम्बन्ध रहेको प्रष्टसँग देख्न सकिन्छ । यसर्थ यो अध्ययन (हर्जबर्गर अन्य, १९५९) को उत्प्रेरणाको दुई कारक सिद्धान्त, डब्ल्यू एड्वर्ड्स् डेमिङ् (१९८२) द्वारा विकसित कुलगुणस्तर व्यवस्थापन सिद्धान्त, टी.क्यू.एम.सिद्धान्त लगायत काजेन्थिरन र करुनानिथी (२०१५), मुथामिया (२०१६) र इसाकौडी रलिफ् (२०२१) आदि खोज अध्ययनहरूको खोजसँगमिल्दोजुल्दो छ (हसबोलाह र अन्य, २०१८)।

अनुसन्धानका नतिजाहरू नौफल (२००९), नासिर र अन्यनौफल (२००८), नौफल रनासिर (२००७), बनिया (२०१६), आदिजस्ता खोजहरूद्वारा समर्थित छन् (आजम, २०१८ र बनाहेम र अन्य, २०१८)। यस अध्ययनका निष्कर्षहरू, जसले पूर्ववर्ती सौतारर म्याक्नियल (१९९६) का खोज तथा अध्ययनका निष्कर्षहरूसँग नजीकको सम्बन्ध राखेका छन्, ती निष्कर्षहरूले विद्यार्थी सन्तुष्टि औसत सन्तुष्टिभन्दा बलियो रहेको देखाएका छन् जुन कुरा प्रस्तुत अध्ययनको निष्कर्षसँग अन्योन्याश्रित सम्बन्ध रहेको प्रमाणित हुन्छ ।

त्यसैगरी X,Y सिद्धान्तका प्रतिपादक डगलस मकग्रेसोरका विचारमा काम गर्ने कामदार दुई प्रकारको स्वभाव र रुचिका हुन्छन् । जसमा X सिद्धान्त अनुसार नकारात्मक प्रकृतिका कामदारहरूमा अपनत्व र उत्तरदायित्व नलिने आफ्नो स्वभाव र विचार रहने भएकोले उनीहरू जुनसुकै कुरालाई पनि नकारात्मक रूपमा लिने गर्छन् भने Y सिद्धान्त अनुसार सकारात्मक प्रकृतिका कामदारहरूमा गरिने कामको उत्तरदायित्व लिने, जिम्मेवारी वहन गर्ने, अपनत्व स्वीकार्नेजस्ता गुण तथा स्वभावहरू रहने हुँदा उनीहरूमा जुनसुकै कुरामा सकारात्मक सोचका कारण सोही मुताविक

प्रस्तुत हुन्छन् (लटर एल र अन्य, २०१५)। यस सिद्धान्तको आशय अनुसार कामदारहरूलाई कामप्रति उत्प्रेरित गर्न उनीहरूका चाहना र आवश्यकता परिपूर्ति हुने वातावरण सिर्जना गरिदिनुपर्छ जसबाट उनीहरू सकारात्मकतातर्फ अघि बढ्छन्। यस सिद्धान्तलाई प्रस्तुत अध्ययनसँग जोडेर हेर्दा कुनै पनि शैक्षिक संस्थाका विद्यार्थीहरू पनि यी दुवै स्वभाव र विचारका हुने भएकोले आफ्नो स्वभाव विचार अनुसार संस्थाप्रति आआफ्नो धारणा प्रस्तुत गरेका छन्। तथापि बढी सन्तुष्ट राख्न उनीहरूका चाहना र आवश्यकताको भने सकेसम्म बढी सम्वोधन गर्नैपर्छ।

निष्कर्ष

प्रस्तुत अनुसन्धान लेख परिमाणात्मक तथा गुणात्मक दुवै विधिबाट प्राप्त नतिजा तथा सैद्धान्तिक आधार समेतलाई ख्याल गरी प्राप्त निष्कर्षलाई निम्नानुसार सङ्क्षेपीकरण गरिएको छ।

क) मुख्य विषयवस्तुका आधारमा हेर्दा, शिक्षणसिकाइको प्रभावकारिताप्रति विद्यार्थीको औसत सन्तुष्टिस्तर २.०८ अर्थात B भन्दा केही माथि रहेको देखिन्छ भने औसतमा ३८.८० प्रतिशत विद्यार्थीहरू पूर्णरूपमा सन्तुष्ट रहेकाछन्। त्यसैगरी प्रशासनिक सेवाको औसत सन्तुष्टिस्तर १.९८ अर्थात् लगभग B, औसत विद्यार्थीसन्तुष्टि प्रतिशत ३४.९६; सञ्चालित कार्यक्रम तथा गतिविधिको औसत सन्तुष्टिस्तर १.९३ अर्थात लगभग B, औसत विद्यार्थी सन्तुष्टि प्रतिशत ३४.१०; विद्यार्थीको भूमिकाको औसत सन्तुष्टिस्तर १.९३ अर्थात लगभग B, को नजिक,औसत विद्यार्थी सन्तुष्टि प्रतिशत ३५.९२ र अन्य पक्षहरूको प्रभावकारिताप्रति विद्यार्थीको सन्तुष्टिस्तर २.०२ अर्थात B भन्दा न्यूनमाथि रहेको देखिन्छ भने औसतमा ३७.३६ प्रतिशत विद्यार्थीहरू पूर्णरूपमा सन्तुष्ट रहेका छन्।

ख) सबैभन्दा उच्च ५ औसत सन्तुष्टिस्तर प्राप्त गर्ने सूचकहरूमध्ये शिक्षकले विद्यार्थीलाई गर्ने व्यवहारको औसत विद्यार्थी सन्तुष्टिस्तर सबैभन्दा बढी अर्थात् २.२२ रहेको देखिन्छ। जसको औसत प्रतिशत पनि सबैभन्दा बढी अर्थात् ४४.०४ रहेको पाइन्छ। यस क्याम्पसका विद्यार्थीहरू शिक्षकले विद्यार्थीलाई गर्ने व्यवहारप्रति सबैभन्दा बढी सन्तुष्ट रहेको पुष्टि हुन्छ। यसपछि क्रमशः पार्किङ्को अवस्था, शिक्षकको कक्षा प्रवेश, प्रस्तुति र विषयवस्तुको ज्ञान, शिक्षकको विद्यार्थीका समस्या समाधान गर्ने सक्षमता, सरसफाइको अवस्थाप्रति विद्यार्थीहरू बढी सन्तुष्ट रहेको देखिन्छ।

ग) सबैभन्दा कमजोर ५ औसत सन्तुष्टिस्तर प्राप्त गर्ने सूचकहरूमध्ये ई-लाइब्रेरीको सुविधा र क्याम्पसमा रहेको हाजिरी व्यवस्थापनप्रति सबैभन्दा कम सन्तुष्ट रहेको देखिन्छ । त्यसपछि क्रमशः विद्यार्थी पोसाक, क्यान्टिन व्यवस्थापन, क्याम्पसको पुस्तकालयबाट प्राप्त सेवा सुविधा, विद्यार्थी गुणस्तर समूह (एस.क्यू.सी.) को क्रियाशीलता, विद्यार्थीको अनुशासनको अवस्था र क्याम्पसको पिउनेपानीको अवस्थाप्रति विद्यार्थीहरू कम सन्तुष्टरहेको देखिन्छ ।

घ) प्रस्तुत तथ्याङ्क अनुसार औसत प्रतिशतका आधारमा ३६.२४ प्रतिशत विद्यार्थीहरू क्याम्पसका गतिविधिप्रति पूर्ण सन्तुष्ट रहेको पाइन्छ जसको प्रश्नगत कुल औसत सन्तुष्टिस्तर १.९९ अर्थात् २.० रहेको देखिन्छ जुन तथ्यले यस क्याम्पसको औसत विद्यार्थी सन्तुष्टिको स्तर दोस्रो तह B को नजिक रहेको देखाउँदछ । यसले क्याम्पसद्वारा प्रवाहित सेवाहरू सुधारात्मक तथा आशातित नै छन् भन्ने कुराकोसङ्केत गर्दछ । त्यसैले क्याम्पस प्रशासन, क्याम्पस व्यवस्थापन समिति लगायत सम्बद्ध सम्पूर्ण पक्षले विद्यार्थीको कम सन्तुष्टिका विषयवस्तु तथा अध्ययनमा समावेश अन्य विषयवस्तुहरूको निरन्तर सुधारका निमित्त युद्धस्तरमा अगाडि बढ्नुपर्ने टड्कारो आवश्यकता देखिन्छ ।

सन्दर्भ सामग्री

खनाल, पेशल (२०७३), *शैक्षिक अनुसन्धान पद्धति,* सनलाइट पब्लिकेसन ।

धिताल, नेत्रप्रसाद, खकुरेल, रामराज, अधिकारी, बालकृष्ण र खनाल, तान्त्रिकाराज (२०७१), *आधारभूत शैक्षिक ज्ञान र सामाजिक अध्ययन शिक्षण,* पिनाकल पब्लिकेसन ।

बिडारी, बद्रीप्रसाद, पौडेल, दुर्गाप्रसाद, चलाउने, भवानसिंह, साउद, राजकुमार, रेग्मी, ज्योतिप्रसाद, पन्थ, नारायणप्रसाद र खत्री, डम्बरबहादुर (२०७३), *शिक्षा मनोविज्ञान,* पिनाकल पब्लिकेसन ।

भट्टराई, होमनाथ र जि.सी., कृष्ण बहादुर (२०७८), *शिक्षाका आधारहरू,* जुपिटर प्रिन्टिङ एण्ड पब्लिसिङ् हाउस ।

वस्ती, शरदचन्द्र, घिमिरे, सुदर्शन र विश्वकर्मा, बाबुराम (२०७२), *शिक्षक स्रोत पुस्तक,* सिकाइ समूह ।

Azam, A. (2018). Service quality dimensions and students’ satisfaction: A study of Saudi Arabian private higher education institutions. *European Online Journal of Natural and Social Sciences, 7*(2), 275-284.

Banahene, S., Kraa, J. J., & Kasu, P. A. (2018). Impact of HEdPERF on students’ satisfaction and academic performance in Ghanaian universities; mediating role of attitude towards learning. *Open Journal of Social Sciences*, *6*(5), 96-119.

Bevins, D. T. (2018). Herzberg's two factor theory of motivation: A generational study. *Encompass.* https://encompass.eku.edu/honors_theses/530/

Chen, W. S., & Yao, A. Y. T. (2016). An empirical evaluation of critical factors influencing learner satisfaction in blended learning: A pilot study. *Universal Journal of Educational Research*, *4*(7), 1667-1671.

Graham, C. R., Henrie, C. R., & Gibbons, A. S. (2013). Developing models and theory for blended learning research. In A.G. Picciano, C.D. Dziuban, & C.R. Graham (Eds.), *Blended learning* (pp. 13-33). Routledge.

Hasbolah, F., Kumarasamy, M. M., & Fazmi, K. N. M. (2018). Students’ perception of service quality delivery in a private higher education institution. *Journal of Management, Business & Social Sciences Impact*, *1*, 35-43.

Lawter, L., Kopelman, R. E., & Prottas, D. J. (2015). McGregor's theory X/Y and job performance: A multilevel, multi-source analysis. *Journal of Managerial Issues*, *27*(1-4), 84-101.

Lo, C. C. (2010). How student satisfaction factors affect perceived learning. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning, 10* (1), 47 – 54.

Mangeloja, E., & Hirvonen, T. (2007). What makes university students happy? *International Review of Economics Education*, *6*(2), 27-41.

Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning.* Jossey-Bass.

MoE. (2017). *Education in figure - 2017 at-a-glance*. Government of Nepal.

Rahmawati, S. W. (2013). Employee resiliencies and job satisfaction. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, *2*(1), 30-37.

Rana J.B., (2017), *Educational psychology*. Vidhyarthi Pustak Bhandar.

Sharma, K., Deo, G., Timalsina, S., Joshi, A., Shrestha, N., & Neupane, H. C. (2020). Online learning in the face of COVID-19 pandemic: Assessment of students' satisfaction at Chitwan medical college of Nepal. *Kathmandu University Medical Journal*, *18*(2), 40-47

Zimmerman, M. A., & Rappaport, J. (1988). Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment. *American Journal of community psychology*, *16*(5), 725-7