

Kısmi Orantılı Olasılık Modeli ile Türkiye’de Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyeti Etkileyen Faktörlerin Araştırılması

Investigation of Factors Affecting Satisfaction with Educational Services in Türkiye Using Partial Proportional Odds Model

Şeyda ÜNVER

Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari
Fakültesi, Ekonometri, Erzurum, Türkiye



Bilimler



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the factors affecting individuals' satisfaction with educational services in Türkiye with the Partial Proportional Odds Model, using the micro data sets of the Life Satisfaction Survey conducted by the Turkish Statistical Institute in 2021. When the model results are examined, it is seen that the variables of age, marital status, education level, health satisfaction, religious belief pressure, and household monthly income are significant. According to the study, 53.5% of individuals aged 24 and under are very satisfied/satisfied with the education services, while 27.6% are dissatisfied/very dissatisfied with the education services. In addition, it was determined in the study that 54.1% of women were very satisfied/satisfied with the education services, while 56.3% of men were very satisfied/satisfied with the education services. As a result of the study, it was concluded that as individuals get older, the probability of being satisfied with educational services decreases. According to the study, married people are more likely to be satisfied with educational services than single people. In addition, it was determined in the study that as individuals' income levels increase, the probability of being satisfied with educational services decreases.

JEL Codes: C25, C35, C40, C44

Keywords: Satisfaction with Educational Services, Partial Proportional Odds Model, Türkiye

Öz

Bu çalışmanın amacı, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından 2021 yılında yapılmış olan Yaşam Memnuniyeti Araştırması'nın mikro veri setlerinden yararlanılarak Kısmi Orantılı Olasılık Modeli ile Türkiye’de bireylerin eğitim hizmetlerinden memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemektir. Model sonuçları incelendiğinde yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, sağlık memnuniyeti, dini inanç baskısı, hane aylık geliri değişkenlerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Çalışmaya göre 24 ve altı yaş aralığında yer alan bireylerin %53,5'i eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun iken, %27,6'sı eğitim hizmetlerinden memnun değil/hiç memnun değildir. Ayrıca çalışmada kadınların %54,1'inin eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olduğu, erkeklerin ise %56,3'ünün eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucunda bireylerin yaşları arttıkça eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmaya göre evlilerin bekârlara göre eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığı daha fazladır. Ayrıca çalışmada bireylerin gelir düzeyleri arttıkça eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığının azaldığı tespit edilmiştir.

JEL Kodları: C25, C35, C40, C44

Anahtar Kelimeler: Eğitim hizmetlerinden memnuniyet, Kısmi Orantılı Olasılık Modeli, Türkiye

Geliş Tarihi/Received 03.07.2024
Kabul Tarihi/Accepted 22.10.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 08.01.2025

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

Şeyda ÜNVER

E-mail: seyda.unver@atauni.edu.tr

Cite this article: Ünver, Ş. (2025). Investigation of Factors Affecting Satisfaction with Educational Services in Türkiye Using Partial Proportional Odds Model. *Trends in Business and Economics*, 39(1),40-51.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Giriş

Memnuniyet, “bir mal veya hizmetin zaman içindeki toplam satın alma ve tüketim deneyimine dayanan genel bir değerlendirmedir” (Anderson vd., 1994). Müşterinin hizmet veya ürüne ilişkin derecelendirmesi olarak tanımlanabilen memnuniyet düzeyi kişiden kişiye ve ürün/hizmetten ürüne/hizmete göre değişmektedir. Memnuniyet aslında kişinin yaşamının kaliteli ve ideal olarak değerlendirilmesi sonucu oluşan duygusal temelli bir kavramdır (Zeithaml vd., 2006). Kalite değerlendirmesinin oluşturulması yoluyla kaynakların optimum kullanımının sağlayabileceği göz önüne alındığında kalite, modern toplumda önemli bir kavramdır (Mattah vd., 2018). Eğitim toplumun önemli bir parçasını oluşturur ve kaliteli bir eğitim almak sürdürülebilir kalkınmanın dayandığı temeldir. Bireylerin geleceği, yaşadıkları eğitimsel gelişime uygun olarak şekillenmektedir (Mattah vd., 2018).

Eğitim ve sağlık hizmetleri bir ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişiminin bir barometresini temsil eder ve genel olarak eğitim kurumlarının hizmetlerinin ve özel olarak ticari eğitim kurumlarının hizmetlerinin kalitesi, bölgesel ve ulusal ekonomik kalkınma üzerinde çok büyük bir etkiye sahiptir (Săvoiu vd., 2014). Dolayısıyla, eğitim kalitesini ve özellikle yükseköğretimin kalitesini garanti altına alan mekanizmaların optimizasyonu, iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, iş dünyasında eğitim konusunda kendilerini bir geçiş döneminde bulan geleceğin bireylerine yardımcı olacaktır (Bacila vd., 2014).

Hizmet sektöründe hizmet kalitesi karlılık ve rekabet avantajıyla ilişkilendirilmiştir (Santhi & Ganesh, 2015). “Hizmet kalitesi” soyut bir kavram olmasına rağmen günümüz organizasyonlarında, sunulan hizmetin kalitesi ve tutarlı sunumunun, mücadele eden bir organizasyonu gelişen bir organizasyondan ayıran şey olabileceği öne sürülmektedir (Zietsman vd., 2019). Yapılan çalışmalarda iyi hizmet kalitesinin genellikle daha yüksek müşteri memnuniyeti düzeyleriyle ilişkili olduğu öne sürülmektedir (Yusoff vd., 2015).

Literatürde öğrenci memnuniyeti üzerinde yürütülen pek çok çalışma mevcuttur. Yapılan bazı araştırmalar, derslerin kalitesi (Willkins & Balakrishnan, 2013); öğretim sürecinin etkililiği (Helgesen & Nasset, 2007); iyi bir ders organizasyonu gibi eğitim sürecinin ana unsurlarının memnuniyet düzeyini artırdığını göstermektedir. Bazı çalışmalarda ise öğrencilerle etkileşim (O'Driscoll, 2012), öğrencinin ihtiyaçlarına odaklanma ve kampüs iklimi (Elliot & Healy, 2001) nin genel memnuniyetin önemli belirleyicileri olduğu tespit edilmiştir (Navarro vd., 2005). Öte yandan bazı çalışmalarda kurumun izleniminin ve

eğitim kalitesine ilişkin genel izlenimin, diğer daha spesifik eğitim hizmeti boyutlarının ötesinde, eğitimin genel memnuniyeti için önemli belirleyiciler olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Li-Wei, 2005; Alves, 2010). Ayrıca yapılan önceki bir çalışmada kurumsal imaj ile öğrenci memnuniyeti arasındaki bağlantının, öğrenci memnuniyeti ile personel ve tesislerin algılanan kalitesi arasındaki bağlantıdan daha güçlü olduğu tespit edilmiştir (Brown & Mazzarol, 2009). Öte yandan Munteanu, ve diğerleri, (2010) ise yüksek performans gösteren öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörler ile düşük performans gösteren öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörler arasında farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Dolayısıyla, eğitim hizmetlerinden öğrenci memnuniyetinin çok boyutlu bir yapı olduğunu ortaya koyan pek çok çalışma yapılmıştır (Bacila vd., 2014; Tsinidou vd., 2010; O'Driscoll, 2012).

Kamu hizmetleri içerisinde önemli bir yere sahip olan eğitim hizmetleri, Türkiye’de özel sektör kuruluşlarınca da yerine getirilmekle birlikte, devletin vatandaşlarına yeterli bir biçimde vermesi gereken başlıca hizmetlerden biridir. Eğitim kurumlarının ekonomik, siyasi ve kültürel yapılarla karşılıklı etkileşim içerisinde olması, sürekli değişen ve dönüşen bir yapıyı da beraberinde getirmektedir. Bu anlamda eğitim kurumlarının rekabetin yoğun olduğu, hizmet kalitesinin sürekli değerlendirildiği bir ekonomik form olarak görülme ve kendilerini değerlendirilme sorumluluğu ile karşı karşıya kaldıkları söylenebilmektedir. Eğitim kurumlarının öğrencilere sunduğu hizmetlerin temel amacı; eğitim ve öğretim faaliyetlerinde kaliteyi yakalamak, çağdaş, demokratik, özgüveni yüksek, sosyal yönü gelişmiş, becerilerini ön plana çıkarabilen, ilgi alanları olan ve tüm bunları yaparken öğrenci memnuniyetini sağlayan bireyler yetiştirmektir. Dolayısıyla eğitim kurumları artık süreçlerinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin kalitesini ortaya koyabilmek için kurumun kalite çalışmalarını denetleyen ve kalite güvence belgesi veren uluslararası ya da ulusal örgütler tarafından tanınmanın (akredite olmanın) yollarını aramalıdır. Bu bağlamda kalite önlemleri çerçevesinde algılanan hizmetin kalitesinin belirlenmesi ön plana çıkmakta ve öğrenci memnuniyetinin kalite standartları kapsamında değerlendirilmesi önerilmektedir.

Eğitim, ekonomik büyümeyle yakından ilişkili olan, yerel yönetimlerin sunduğu en önemli hizmetlerden biri olup, sosyal ve ekonomik ilerleme için insan potansiyelinin kullanılmasında ve yeni bir siyasal kültürün şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Shen & Wang, 2011). Öte yandan yapılan çalışmalarda memnuniyetin tutum ve seçimin önemli bir belirleyicisi olduğu tespit edilmiştir (Tian & Wang, 2010). Bu nedenle

bireylerin eğitim hizmetinden memnuniyetini, özellikle de hizmet sunumunun hangi yönlerinin en değerli olduğunu anlamak kritik derecede öneme sahiptir (Shen & Wang, 2011).

Çalışmada Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2021'de yapılan Yaşam Memnuniyeti Araştırması'nın mikro veri setinden yararlanarak Kısmi Orantılı Olasılık Modeli ile Türkiye'de bireylerin eğitim hizmetlerinden memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek amaçlanmıştır.

Literatür Taraması

Shen ve Vang (2011), çalışmalarında, Çin eğitim reformu bağlamında Pekin şehrinde halkın eğitimden memnuniyetini ve bunun nedensel faktörlerini araştırmıştır. 2006 yılında çalışmanın anketinin uygulanması için bir pazarlama araştırma ajansı görevlendirilmiştir. Çalışmanın örneklem büyüklüğü 605'tir. Ankete katılanların %21,8'ini ilkokul ve ortaokul eğitimi, %30,2'sini lise eğitimi almış olanlar, geri kalanını ise üniversite ve üzeri eğitime sahip olanlar oluşturmuştur. Açıklayıcı faktör analizinin kullanıldığı çalışmanın sonucunda halkın eğitim hizmetinden memnuniyetinin temel olarak eğitim şeffaflığı, eğitim kalitesi, eğitim adaleti ve kalite odaklı eğitim tarafından belirlendiği tespit edilmiştir. Ayrıca çalışma avantajlı grupların dezavantajlı gruplara göre eğitim hizmetinden daha fazla memnuniyetsiz olduğunu da ortaya koymaktadır (Shen & Vang, 2011).

Amoako, Anane ve Cobinnah (2023), hizmet kalitesi algısının, öğrencilerin devlet üniversitelerinde sunulan eğitim hizmetlerinden memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırmada ayrıca hizmet kalitesi ile öğrencilerin eğitim hizmetlerinden memnuniyeti arasındaki ilişkide öğrencilerin akademik sağlamlığının aracılık rolü incelenmiştir. Orantılı tabakalı örnekleme tekniğinin kullanıldığı çalışmaya iki devlet üniversitesinden 1022 öğrenci katılmıştır. Yapısal eşitlik modelinin kullanıldığı çalışmada, devlet üniversitelerinde verilen eğitim hizmetlerinden öğrenci memnuniyetinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışma aynı zamanda hizmet kalitesi algısının öğrenci memnuniyeti üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğunu da ortaya koymuştur (Amoako vd., 2023).

Şahin, Göral, Demirel, Demirel ve Arslan (2014), çalışmalarında, Spor Bilimleri Fakültelerinin öğrencilerinin, çeşitli değişkenler açısından fakültelerine yönelik doyum düzeylerini belirlemeyi amaçlamışlardır. 259 öğrenci üzerinde yürütülen çalışmada t-testi ile tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Çalışmanın sonucunda, katılımcıların eğitim hizmetlerinin doyum düzeyini belirleme üzerinde,

yaşın anlamlı bir değişken olduğu tespit edilmiştir (Şahin vd., 2014).

Oliso, Alemu ve Jansen (2024), çalışmalarının amacı, eğitim hizmet kalitesinin öğrenci akademik performansı üzerindeki etkisini, öğrenci memnuniyetinin aracılık rolü üzerinden incelemektir. Araştırmanın amacına hizmet etmek için çalışmada nicel bir araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Araştırmaya Etiyopya'nın güney kesiminde yer alan on devlet üniversitesinin %30'unu temsil eden üç devlet üniversitesi katılmıştır. 116 sorudan oluşan anket, rastgele seçilen 400 lisans mezununa uygulanmıştır. Tanımlayıcı ve ileri çıkarımsal istatistiklerin kullanıldığı çalışmanın bulguları eğitim hizmet kalitesinin, öğrenci memnuniyetinin aracılık rolü yoluyla öğrencilerin akademik performansı üzerinde istatistiksel olarak dolaylı bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir (Oliso vd., 2024).

Ganbold, Park ve Hong (2023), çalışmalarında Moğol yükseköğretim hizmetlerinde müşteri memnuniyeti derecesini tanımlamayı ve Kano ve SERVQUAL modellerini kullanarak potansiyel müşteri memnuniyeti iyileştirme (PCSI) endeksine dayalı olarak müşteri memnuniyetini artırmak için kullanılabilir kalite özelliklerini belirlemeyi amaçlamışlardır. 50'den fazla lisans öğrencisinin katıldığı çalışmanın PCSI hesaplama sonuçlarına göre söz konusu araştırma, Moğol ulusal üniversitelerinin öğrenciler arasındaki müşteri memnuniyetini artırmasına yardımcı olabilir. Ayrıca çalışmaya göre PCSI indeksi diğer hizmet kalitesi analizleri için de kullanılabilir (Ganbold vd., 2023).

Küçük, Arslan ve Nur (2018), Üniversite öğrencilerinin üniversitelerinden gördükleri hizmete yönelik kalite algısıyla memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlamışlardır. Harran Üniversitesi'nde öğrenim gören 490 öğrencinin katıldığı çalışmada faktör analizi uygulanmıştır. Çalışmada hizmet kalitesi algısıyla memnuniyet düzeyleri arasında pozitif ve güçlü bir ilişki bulgusuna ulaşılmıştır (Küçük vd., 2018).

Şapıcılar, Tuncay, Balı ve Büyükşalvarcı (2018), çalışmalarında eğitim hizmetinin pazarlanmasının memnuniyet düzeyine etkisini araştırmışlardır. Çalışmanın verileri Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesi'ne Aralık 2017'de devam eden 382 öğrenciden anket tekniğiyle toplanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre algılanan hizmet kalitesiyle eğitim hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca çalışmada katılımcıların demografik özellikleriyle algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerindeki farklılıklara da ulaşılmıştır (Şapıcılar vd., 2018).

Bacila, Pop, Scridon ve Ciornea (2014), tarafından yapılan çalışma, literatürde ele alınan işletme eğitimi kurumları tarafından sağlanan hizmetlerle genel öğrenci

memnuniyetinin çeşitli belirleyicilerini entegre etmesi gereken bir ölçüm aracı geliştirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın istatistiksel evrenini Romanya'nın ikinci büyük üniversite şehri olan Cluj-Napoca'nın İktisat ve İşletme Fakültesi lisans öğrencileri temsil etmiştir. Örneklem sürecinde kota örnekleme kullanılmıştır. Nüfusun yerel yoğunluğu dikkate alınarak fakülte binasında veri toplama işlemi gerçekleştirilmiş ve toplam 411 geçerli anket elde edilmiştir. Modeli test etmek ve uyum iyiliğini ölçmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) tekniği seçilmiştir. Literatür çalışmasına dayalı olarak önerilen ölçüm aracı, bir işletme eğitim kurumunun öğrencileri üzerinde test edilmiş ve sonuçlar modelin uyum iyiliğini, güvenilirliğini ve geçerliliğini doğrulamıştır (Bacila vd., 2014).

Galeeva (2016), Rusya üniversitesi bağlamında yüksek eğitim hizmetlerinin kalitesini ölçmek için SERVQUAL anket yönteminin bir uyarlamasını göstermeyi amaçlamıştır. Bu araştırmanın metodolojisi, veri toplama açısından klasik SERVQUAL yöntemini izlemektedir, ancak veri analizi ve bulguların sunumu için yeni bir yaklaşım sağlamaktadır. Tekniğin, önem-kalite analiz tablosunu dahil ederek ve sonuçları karar vericilere fark puanları yerine alan bazlı oranlara dayalı olarak sunmak için yenilikçi bir grafik araçla genişleterek orijinal yöntemi geliştirmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın sonucuna göre; eğitim hizmeti kalitesi değerlendirmeleri, yönetimin bir kurumun genel kalitesinin yanı sıra güçlü ve zayıf yönlerine ilişkin bir imaj elde etmesine ve böylece iyileştirmeler yapmak için stratejik konumunu geliştirmesine olanak tanımaktadır. Ayrıca çalışmanın bulgularından yola çıkarak SERVQUAL tekniğinde önerilen iyileştirmenin, yöntemin akademik kurumlar arasında benimsenmesini artıracığı umulmaktadır (Galeeva, 2016).

Gilavand ve Maragh (2019), çalışmalarında, İran tıp bilimi üniversitelerinin eğitim hizmetlerinin kalitesini SERVQUAL değerlendirme modeline dayalı olarak 2005-2017 yılları arasında değerlendirmek amacıyla sistematik bir derleme ve meta-analiz gerçekleştirmişlerdir. Veri toplama, SID, MAGIRAN, IranMedex, Google Scholar, Embase, PubMed, Scopus ve Web of Science dâhil İran içi ve dışındaki saygın akademik web sitelerinde yayınlanmış makalelere erişilerek yapılmıştır. Başlangıçta konuyla ilgili 285 çalışma bulunmuş olup bunlardan tamamen çalışmanın kapsamı ile ilgili olan 26 makale (20 Farsça makale ve 6 İngilizce makale) kullanılmıştır. Çalışmada verileri analiz etmek için Kapsamlı Meta-Analiz (CMA) yazılımı sürüm 2.2.064 kullanılmıştır. Mevcut çalışmanın

sonuçları SERVQUAL değerlendirme modelinin tüm boyutlarında boşluk olduğunu ve öğrencilerin beklentilerinin mevcut durum algılarının ötesinde olduğunu göstermiştir (Gilavand & Maragh, 2019).

Yöntem

Veri

Bu çalışmanın veri seti TÜİK'in 2021 yılında yaptığı Yaşam memnuniyeti araştırmasından elde edilmiştir. Yaşam Memnuniyeti Araştırmasının kapsamına Türkiye Cumhuriyeti sınırlarında yaşayan 18 ve daha üzeri yaş grubundaki hanehalkı fertleri alınmaktadır (TÜİK, 2021). Yaşam memnuniyeti araştırmasının temel amacı; bireyin genel mutluluk algısını, toplumsal değerlerini, temel yaşam alanlarındaki (sağlık ve sosyal güvenlik, eğitim, çalışma hayatı, gelir, kişisel güvenlik ve adalet hizmetleri, kişisel gelişim, geleceğe yönelik umut) genel memnuniyetini ve kamu hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek ve bu memnuniyet düzeylerinin zaman içindeki değişimini takip etmektir. Araştırmanın örnekleme yöntemi 2 aşamalı tabakalı küme örneklemesidir. Birinci aşamada ortalama 100 haneden oluşan kümeler (blok) örneğe seçilmiş, ikinci aşamada ise örneğe seçilen kümelere sistematik seçim yöntemi kullanılarak örnek adresler belirlenmiştir.

Bu çalışmada Yaşam Memnuniyeti Araştırması'na 2021 de katılmış olan 10073 bireyin verisi kullanılmıştır.

Değişkenler

Çalışmanın bağımlı değişkeni "Eğitim hizmetlerinden memnun musunuz? (Çok memnun/Memnun; Orta, Memnun değil/Hiç memnun değil) sorusuyla ölçülen bireylerin eğitim hizmetlerinden memnun olma düzeyidir.

Tablo 1'de bağımsız değişkenlere ait açıklamalar gösterilmiştir. Bağımsız değişken referans sınıfları elde edilecek en iyi modele göre seçilmiştir. Ordinal ve nominal değişkenler, modele alınacak bütün değişkenlere ilişkin kategorilerin etkilerinin gözlemlenmesi amacıyla kukla değişken olarak tanımlanmıştır (Ünver & Alkan, 2023; Ünver, 2024).

Tablo 1. Analizde Kullanılan Bağımsız Değişkenler

Yaş	Bireylerin yaşlarını belirten 5 ayrı yaş kategorisi kukla değişkenlerle temsil edilmektedir. Bu kategoriler; 25-34 yaş aralığı, 35-44 yaş aralığı, 45-54 yaş aralığı, 55-64 yaş aralığı ve 65 yaş ve üzeri şeklinde sıralanabilir. Her değişken bireyin o kategoride bulunma durumunda 1 değerini, aksi durumda ise 0 değerini almaktadır.
Cinsiyet	Birey kadın ise 0, erkek ise 1 değerini almaktadır.
Medeni durum	Birey bekâr ise 0, evli ise 1 değerini almaktadır.
Eğitim düzeyi	Bireylerin eğitim düzeyini belirten 4 ayrı kategori kukla değişkenlerle temsil edilmektedir. Bu kategoriler; Bir okul bitirmeyen, ilköğretim, lise şeklinde sıralanabilir. Her değişken bireyin o kategoride bulunma durumunda 1 değerini, aksi durumda ise 0 değerini almaktadır.
Sağlık memnuniyeti	Bireylerin sağlık memnuniyetlerini belirten 4 ayrı kategori kukla değişkenlerle temsil edilmektedir. Bu kategoriler; Memnun, Orta, Memnun değil, Hiç memnun değil şeklinde sıralanabilir. Her değişken bireyin o kategoride bulunma durumunda 1 değerini, aksi durumda ise 0 değerini almaktadır.
Dini inanç baskısı	Birey dini inanç baskısına sahip değilse 0, sahip ise 1 değerini almaktadır.
Konut mülkiyet durumu	Birey ev sahibi değilse 0, ev sahibiyse 1 değerini almaktadır.
Konut oda sayısı	Bireylerin konut oda sayısını belirten 4 ayrı kategori kukla değişkenlerle temsil edilmektedir. Bu kategoriler; 2 ve altı oda, 4 oda, 5 oda, 6 ve üstü oda şeklinde sıralanabilir. Her değişken bireyin o kategoride bulunma durumunda 1 değerini, aksi durumda ise 0 değerini almaktadır.
Aylık hane geliri	Bireylerin aylık gelirini belirten 4 ayrı kategori kukla değişkenlerle temsil edilmektedir. Bu kategoriler; 2. gelir düzeyi, 3. gelir düzeyi, 4. gelir düzeyi, 5. gelir düzeyi şeklinde sıralanabilir. Her değişken bireyin o kategoride bulunma durumunda 1 değerini, aksi durumda ise 0 değerini almaktadır.

Tablo 2. Bağımsız Değişkenlere ait Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Eğitim Hizmetlerinden Memnuniyet (%)			
	Çok memnun/Memnun	Orta	Memnun değil/Hiç memnun değil	
Yaş	24 ve altı	674 (53,5)	238 (18,9)	348 (27,6)
	25-34	1067 (55,4)	337 (17,5)	521 (27,1)
	35-44	1206 (55,6)	391(18,0)	574 (26,4)
	45-54	1010 (55,3)	300 (16,4)	515 (28,2)
	55-64	831 (54,7)	180 (11,8)	509 (33,5)
	65 ve üstü	764 (55,7)	113 (8,2)	495 (36,1)
Cinsiyet	Kadın	2864 (54,1)	806 (15,2)	1626(30,7)
	Erkek	2688 (56,3)	753 (15,8)	1336(28,0)
Medeni durum	Bekâr	1445 (49,1)	496 (16,8)	1004 (34,1)
	Evli	4107 (57,6)	1063 (14,9)	1958 (27,5)
Eğitim düzeyi	Bir okul bitirmeyen	660 (56,7)	99 (8,5)	405 (34,8)
	İlkokul	1980 (62,9)	418 (13,3)	749 (23,8)
	İlköğretim	853 (60,6)	207 (14,7)	348 (24,7)
	Lise	1219 (53,4)	390 (17,1)	673 (29,5)
	Üniversite	840 (40,5)	445 (21,5)	787 (38,0)
Sağlık memnuniyeti	Çok memnun	391 (59,2)	98 (14,8)	172 (26,0)
	Memnun	3812 (60,8)	870 (13,9)	1588 (25,3)
	Orta	794 (41,3)	457 (23,8)	673 (35,0)
	Memnun değil	481 (45,3)	107 (10,1)	473 (44,6)
	Hiç memnun değil	74 (47,1)	27 (17,2)	56 (35,7)
Mülkiyet Durumu	Ev sahibi değil	1942 (54,6)	576 (16,2)	1040 (29,2)
	Ev sahibi	3610 (55,4)	983 (15,1)	1922 (29,5)
Dini inanç baskısı	Hayır	5346 (56,8)	1403 (14,9)	2662 (28,3)
	Evet	206 (31,1)	156 (23,6)	300 (45,3)
Konut oda sayısı	2 ve altı oda	289 (54,5)	69 (13,0)	172 (32,5)
	3 oda	2154 (56,8)	569 (15,0)	1072 (28,2)
	4 oda	2662 (54,5)	779 (15,9)	1446 (29,6)
	5 oda	363 (52,2)	99 (14,2)	234 (33,6)
	6 ve üstü	84 (50,9)	43 (26,1)	38 (23,0)
Aylık hane geliri	1.gelir düzeyi (En düşük)	1075 (57,1)	257 (13,6)	551 (29,3)
	2.gelir düzeyi	1356 (60,3)	316 (14,0)	578 (25,7)
	3.gelir düzeyi	1077 (55,6)	286 (14,8)	575 (29,7)
	4.gelir düzeyi	1061 (56,2)	285 (15,1)	542 (28,7)
	5.gelir düzeyi (En yüksek)	983 (46,5)	415 (19,6)	716 (33,9)

Tablo 2’de bağımsız değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler verilmiştir. Tablo 2’ye göre 24 ve altı yaş aralığında yer alan bireylerin %53,5’i eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun iken, %27,6’sı eğitim hizmetlerinden memnun değil/hiç memnun değildir. Ayrıca çalışmaya göre 65 yaş ve üzeri aralığında yer alan bireylerin %55,7’si eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun iken, %36,1’i eğitim hizmetlerinden memnun değil/hiç memnun değildir. Tablo 2 incelendiğinde kadınların %54,1’inin eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olduğu, erkeklerin ise %56,3’ünün eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olduğu görülmektedir. Çalışmaya göre bir okul bitirmeyen bireylerin %34,8’i eğitim hizmetlerinden memnun değil/hiç memnun değil iken, üniversite mezunu olan bireylerin %38’i eğitim hizmetlerinden memnun değil/hiç memnun değildir. Tablo 2’ye göre dini inanç baskısı yaşayan bireylerin %31,1’i eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun iken, dini inanç baskısı yaşamayan bireylerin %28,3’ü eğitim hizmetlerinden memnun değil/hiç memnun değildir.

İstatistiksel Analiz

İstatistiki hipotezleri test etmek istatistiki çıkarım yapmanın başlıca alanlarından (Ünver, Alkan, & Oktay, 2024). Çalışmada verilerin analizinde SPSS 20 ve Stata 14 programlarından faydalanılmıştır. İlk olarak araştırmaya katılan bireylerin eğitim hizmetlerinden memnuniyet durumları ve bağımsız değişkenlere ait frekanslar ve yüzdeler hesaplanmıştır. Akabinde Kısmi orantılı olasılık modeli kullanılarak bireylerin eğitim hizmetlerinden memnuniyet durumlarını etkileyen faktörler belirlenmiştir.

Model Tahmini

Çalışmada yer alan bireylerin eğitim hizmetlerinden memnun olma durumlarını etkileyen faktörleri belirlemek için Kısmi Orantılı Olasılık Modeli kullanılmıştır. Kurulan Tablo 3’te tahmin sonuçları incelendiğinde; yaş (35-44, 45-54, 55-64, 6 ve üstü), medeni durum, eğitim düzeyi, sağlık memnuniyeti (orta, memnun değil, hiç memnun değil), dini inanç baskısı, aylık hane geliri (5. Gelir düzeyi) değişkenlerinin anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Kısmi Orantılı Olasılık Modeli Katsayılarının Tahmin Sonuçları

Değişkenler	β	S.H	z	Güven Aralığı (%95)	
				Alt sınır	Üst sınır
Yaş (referans kategori: 24 ve altı)					
25-34	0,062	0,086	0,720	-0,107	0,231
35-44	0,185 ^b	0,090	2,050	0,008	0,362
45-54	0,284 ^a	0,096	2,960	0,096	0,472
55-64	0,361 ^a	0,101	3,560	0,162	0,560
65 ve üstü	0,281 ^a	0,104	2,710	0,078	0,484
Cinsiyet (referans kategori: kadın)					
Erkek	-0,033	0,045	-0,740	-0,121	0,055
Medeni durum (referans kategori: bekâr)					
Evli	-0,282 ^a	0,057	-4,950	-0,393	-0,170
Eğitim düzeyi (referans kategori: üniversite)					
Bir okul bitirmeyen	-0,940 ^a	0,101	-9,290	-1,138	-0,741
İlkokul	-0,993 ^a	0,076	13,030	-1,143	-0,844
İlköğretim	-0,737 ^a	0,085	-8,620	-0,904	-0,569
Lise	-0,456 ^a	0,072	-6,330	-0,598	-0,315
Sağlık memnuniyeti (referans kategori: çok memnun)					
Memnun	0,048	0,091	0,530	-0,130	0,227
Orta	0,895 ^a	0,103	8,700	0,693	1,097
Memnun değil	0,801 ^a	0,114	7,010	0,577	1,025
Hiç memnun değil	0,776 ^a	0,204	3,810	0,377	1,175
Dini inanç baskısı (referans kategori: hayır)					
Evet	0,848 ^a	0,095	8,920	0,662	1,035
Konut mülkiyet durumu (referans kategori: ev sahibi değil)					
Ev sahibi	-0,005	0,047	-0,110	-0,097	0,087
Konut oda sayısı (referans kategori: 3)					
2 ve altı	0,147	0,104	1,420	-0,056	0,350
4	0,019	0,048	0,390	-0,076	0,113
5	-0,031	0,094	-0,330	-0,216	0,154
6 ve üstü	0,023	0,195	0,120	-0,359	0,406
Aylık hane geliri (referans kategori: 1.gelir düzeyi (en düşük))					
2.gelir düzeyi	-0,007	0,072	-0,100	-0,148	0,134
3.gelir düzeyi	0,095	0,075	1,260	-0,053	0,243
4.gelir düzeyi	0,008	0,077	0,110	-0,144	0,160
5.gelir düzeyi (en yüksek)	0,232 ^a	0,081	2,880	0,074	0,391

Tablo 3’de katsayı değerlerine bakıldığında burada sadece bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin yönüne dair bilgi edinebildiğinden Kısmi Orantılı Olasılık Modeline ait yorumlar tablo 4’te hesaplanan marjinal etki değerleri üzerinden yapılmıştır.

Tablo 4. Kısmi Orantılı Olasılık Modeli Marjinal Etki Sonuçları

Değişkenler	Çok memnun/m emnun	Orta	Memnun değil/Hiç memnun değil	VIF
	M.E	M.E	M.E	
Yaş (referans Kategorisi: 24 ve altı)				
25-34	-0,014	0,003	0,011	2,47
35-44	-0,042 ^b	0,008 ^b	0,034 ^b	2,91
45-54	-0,064 ^a	0,011 ^a	0,053 ^a	2,82
55-64	-0,082 ^a	-0,042 ^a	0,124 ^a	2,66
65 ve üstü	-0,063 ^a	-0,054 ^a	0,118 ^a	2,55
Cinsiyet (referans Kategorisi: kadın)				
Erkek	0,008	-0,001	-0,007	1,08
Medeni Durum (referans Kategorisi: bekâr)				
Evli	0,065 ^a	-0,008 ^a	-0,056 ^a	1,41
Eğitim (referans Kategorisi: üniversite)				
Bir okul bitirmeyen	0,218 ^a	-0,112 ^a	-0,107 ^a	2,01
İlkokul	0,230 ^a	-0,077 ^a	-0,153 ^a	2,47
İlköğretim	0,173 ^a	-0,061 ^a	-0,111 ^a	1,64
Lise	0,107 ^a	-0,045 ^a	-0,062 ^a	1,82
Sağlık Memnuniyeti (referans kategorisi: çok memnun)				
Memnun	-0,011	0,002	0,009	4,02
Orta	-0,209 ^a	0,108 ^a	0,101 ^a	3,31
Memnun değil	-0,187 ^a	0,018 ^a	0,169 ^a	2,48
Hiç memnun değil	-0,181 ^a	0,085 ^a	0,096 ^b	1,25
Dini inanç baskısı (referans kategorisi: hayır)				
Evet	-0,196 ^a	0,066 ^a	0,130 ^a	1,03
Konut mülkiyet durumu (referans kategorisi: ev sahibi değil)				
Ev sahibi	0,001	-0,000	-0,001	1,09
Konut oda sayısı (referans kategorisi: 3)				
2 ve altı	-0,034	0,004	0,03	1,12
4	-0,004	0,006	0,004	1,22
5	0,007	-0,023 ^a	0,016	1,14
6 ve üstü	-0,005	0,071 ^b	-0,066 ^b	1,05
Aylık hane geliri (referans kategorisi: 1.gelir düzeyi (en düşük))				
2.gelir düzeyi	0,002	-0,000	-0,001	1,88
3.gelir düzeyi	-0,022	0,003	0,019	1,84
4.gelir düzeyi	-0,002	0,000	0,002	1,91
5. gelir düzeyi	-0,053 ^a	0,007 ^a	0,046 ^a	2,26

^a $p < .01$; ^b $p < .05$; ^c $p < .10$

Çalışmada bağımsız değişkenlerin VIF değerleri incelenerek modelin çoklu doğrusal bağlantı içerip içermediği test edilmiştir (Alkan vd., 2021). VIF değerleri 5 ve üzerinde olanların orta derecede, 10 ve üzeri olanların ise yüksek derecede çoklu doğrusal bağlantıya sebep olduğu düşünülmektedir (Ünver & Alkan, 2022; Ünver vd.,

2023). Bu çalışmada, değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sorununa sebep olan herhangi bir değişken bulunmamaktadır. VIF değerleri Tablo 4'te görülmektedir.

Tablo 4'te verilen Kısmi Orantılı Olasılık Modeline göre, 35-44 yaş aralığındaki bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %4,2 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının ise %0,8 daha fazla olduğu tespit edilmiştir. 45-54 yaş aralığındaki bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %6,4 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının %1,1 daha fazla olduğu görülmektedir. 55-64 yaş aralığındaki bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %8,2; orta derecede memnun olma olasılığının %4,2 daha az olduğu tespit edilmiştir. 65 ve üstü yaş aralığındaki bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %6,3 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının %5,4 daha az olduğu görülmektedir. Evli olan bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %6,5 daha fazla, orta derecede memnun olma olasılığının ise %0,8 daha az olduğu tespit edilmiştir. Bir okul bitirmeyen bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %21,8 daha fazla, orta derecede memnun olma olasılığının ise %11,2 daha az olduğu görülmektedir. İlkokul mezunu bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %23 daha fazla, orta derecede memnun olma olasılığının ise %7,7 daha az olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. İlköğretim mezunu bir bireyin referans grup ile kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %17,3 daha fazla, orta derecede memnun olma olasılığının ise %6,1 daha az olduğu tespit edilmiştir. Lise mezunu bir bireyin referans grupla kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %10,7 daha fazla, orta derecede memnun olma olasılığının ise %4,5 daha az olduğu görülmektedir.

Sağlığından orta derecede memnun olan bir bireyin referans grupla kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %20,9 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının ise %10,8 daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Sağlığından memnun olmayan bir bireyin referans grupla kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %18,7 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının ise %1,8 daha fazla olduğu görülmektedir. Sağlığından hiç

memnun olmayan bir bireyin referans grupla kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %18,1 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının ise %8,5 daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Dini inanç baskısı yaşayan bir bireyin referans grupla kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %19,6 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının ise %6,6 daha fazla olduğu görülmektedir. Hane aylık geliri 5. gelir düzeyinde olan bir bireyin referans grupla kıyaslandığında eğitim hizmetlerinden çok memnun/memnun olma olasılığının %5,3 daha az, orta derecede memnun olma olasılığının ise %0,7 daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada, TÜİK tarafından 2021 yılında yapılan Yaşam Memnuniyeti Araştırması'na katılan 10073 bireyin verisi kullanılmıştır. Çalışmanın amacı Kısmi Orantılı Olasılık Modeli ile Türkiye'de bireylerin eğitim hizmetlerinden memnuniyetlerini etkileyen faktörleri belirlemektir.

Analiz sonuçlarına göre; yaş (35-44, 45-54, 55-64, 6 ve üstü), medeni durum, eğitim düzeyi, sağlık memnuniyeti (orta, memnun değil, hiç memnun değil), dini inanç baskısı, hane aylık geliri (5. Gelir düzeyi) değişkenlerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Çalışmada bireylerin yaşları arttıkça eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer bulguların elde edildiği çalışmalar bulunmaktadır (Avşaroğlu vd., 2005; Peterson vd., 2005). Öte yandan literatürde artan yaş ile birlikte memnuniyetin de arttığı tespit edilen çalışmalar mevcuttur (Kahyaoğlu, 2008; Yu vd., 2020; Alrawashdeh vd., 2020).

Çalışmada evlilerin bekârlara göre eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığının daha fazla olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Yapılan çalışmalarda da benzer bulgular tespit edilmiştir (Kahyaoğlu, 2008; Özyaydın vd., 2022). Öte yandan evli olmayan bireylerin diğer bireylere nazaran daha fazla eğitim hizmetlerinden memnun olduğu tespit edilen çalışmalar da bulunmaktadır (Alexandre vd., 2009; Peterson vd., 2005). Çalışmaya göre eğitim seviyesi arttıkça bireylerin eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığının azaldığı tespit edilmiştir. Türkiye'de yapılan önceki bir çalışmada farklı eğitim seviyesine sahip bireylerin farklı beklentileri ve algılanan hizmet kalitesi değeri olduğu ve eğitim düzeyindeki artışın devlet ve özel sektör kuruluşlarında daha yüksek gelir düzeyi ile yeniliklere ve memnuniyete yönelik daha fazla ilgi anlamına geldiği bulgusuna ulaşıldığı görülmektedir (Ünver & Alkan, 2021). Türkiye örneğinde yapılan önceki başka bir çalışmada ise bireylerin eğitim düzeyi

arttıkça yaşam memnuniyetinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır (Karaaslan vd., 2021).

Çalışmada bireylerin gelir düzeyleri arttıkça eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Zıt bulguların elde edildiği çalışmalar mevcuttur (Aslangiray, 2016 ;Zincirkıran vd., 2016; Yurdakul-Erol & Köse, 2017). Sağlığından memnun olmayan bireylerin sağlığından çok memnun olan bireylere göre eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığı daha azdır. Yapılan çalışmalarda da hem fiziksel olarak iyi olan hem de psikolojik açıdan kendini iyi hisseden bireylerin yaşam ve eğitim hizmetlerinden memnuniyetlerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (Aslangiray, 2016; Kahyaoğlu, 2008; Korkmaz vd., 2015). Çalışmaya göre dini inanç baskısı yaşayan bireylerin dini inanç baskısı yaşamayan bireylere göre eğitim hizmetlerinden memnun olma olasılığı daha azdır.

Eğitim, bireyin beşerî sermayesini artırdığından ve bu daha büyük sermaye, bireyin üretkenliğini ve gelirini artırmaktadır. Eğitime bağlı olarak bireylerin geliri artar, temel ihtiyaçlarının karşılanması kolaylaşır ve dolayısıyla yaşam standartları yükselir. Bu bağlamda eğitim politikaları geliştirilerek tüm bireylerin eşit fırsat, eşit eğitim imkânına sahip olması, eğitimsiz bireyin kalmaması, mesleki eğitim programları geliştirilerek bireylerin yetenek ve becerilerinin ortaya çıkartılması hedeflenmelidir. Ayrıca mesleki eğitimin geliştirilmesi amacıyla kurumlar ve sektörler bünyesinde eğitim politikaları oluşturularak, eğitim ve meslek edindirme kurslarına sağlanan desteğin artırılması gerekmektedir.

Eğitim hizmeti kalitesi, eğitim kurumlarının rekabet avantajını artırmada ve gelişimini artırmada önemli bir rol oynadığından, rekabette önde kalabilmek için eğitim kurumlarının hizmetlerini iyileştirerek rekabet gücünün güçlendirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle kurumlarda verilen eğitimin ve çeşitli idarelere ilişkin hizmet kalitesinin artırılmasının, eğitimin tüketicisi olan öğrencileri olumlu yönde etkilemesi beklenmektedir.

Çalışmanın sınırlılıkları da bulunmaktadır. İlki, bu çalışmanın verilerinin ikincil verilerden oluşması ve istatistiki analize konu olan değişkenlerin veri setimizde var olan değişkenlerden ibaret olduğunun dikkate alınması gerektiğidir. Ayrıca veriler kesitsel olduğundan, bireylerin eğitim hizmetlerinden memnuniyet durumu ile ilgili sosyoekonomik faktörler arasında kesin nedensel bir ilişki çıkarılamamaktadır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Yazar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author have no conflicts of interest to declare.

Financial Disclosure: The author declared that this study has received no financial support.

Kaynaklar

- Aladwani, A. M. (2013). The Relationship between Portal Quality and Citizens' Acceptance: The Case of the Kuwaiti e-Government. *Advances in Information Systems and Technologies*, 206, 249-254. [\[CrossRef\]](#)
- Alexandre, T. D., Cordeiro, R. C., & Ramos, L. R. (2009). Factors associated to quality of life in active elderly. *Revista de saude publica*, 43, 613-621. [\[CrossRef\]](#)
- Alkan, Ö., Özar, Ş., & Ünver, Ş. (2021). Economic violence against women: A case in Turkey. *PLoS One*, 16(3), e0248630. [\[CrossRef\]](#)
- Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan Deployment of an empirical evaluation based on a citizen-centric approach. *Information Technology & People*, 25(2), 207-234. [\[CrossRef\]](#)
- Alrawashdeh, H., Al-Tammemi, A., Alzawahreh, M.-T. A., Elkholy, M. A., Abusamak, M., Elehamer, N., . . . I., G. (2020). Occupational Burnout and Job Satisfaction Among Physicians in Times of COVID-19 Crisis: A Convergent Parallel Mixed-Method Study". *Research Square*, doi: 10.21203/rs.3.rs-121781/v1. [\[CrossRef\]](#)
- Alves, H. a. (2010). The Influence of University Image on Student Behavior. *International Journal of Educational Management* 24(1), 73-85. [\[CrossRef\]](#)
- Amoako, I., Anane, E., & Cobinnah, A. (2023). Mediating effect of hardiness in the nexus of service quality and students' satisfaction of public universities in Ghana. *Cogent Education*, 10(2), 2276273. [\[CrossRef\]](#)
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketin*, 58, 53-66. [\[CrossRef\]](#)
- Aslangiray, A. (2016). Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Modellenmesi: Batı Akdeniz Örneği. (Yayımlanmamış doktora tezi), Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., & Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129. [\[CrossRef\]](#)
- Bacila, M.-F., Pop, M. C., Scridon, M. A., & Ciornea, R. (2014). Development of an Instrument for Measuring Student Satisfaction in Business Educational Institutions. *Amfiteatru Economic Journal*, 16(37), 841-856. [\[CrossRef\]](#)
- Brown, M., & Mazzarol, T. (2009). The Importance of Institutional Image to Student Satisfaction and Loyalty within Higher Education. *Higher Education*, 58(1), 81-95. [\[CrossRef\]](#)
- Elliot, K., & Healy, M. (2001). Key Factors Influencing Students Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-12. [\[CrossRef\]](#)
- Galeeva, R. B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 329-348. [\[CrossRef\]](#)
- Ganbold, B., Park, K., & Hong, J. (2023). Study of Educational Service Quality in Mongolian Universities. *Sustainability*, 15(580), 1-27. [\[CrossRef\]](#)
- Gilavand, A., & Maragh, E. (2019). Assessing the Quality of Educational Services of Iranian Universities of Medical Sciences Based on the SERVQUAL Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Iran J Med Sci*, 44(4), 273-284. [\[CrossRef\]](#)
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Public Sector Management*, 21(2), 126-143. [\[CrossRef\]](#)
- Kahyaoğlu, O. (2008). Yaşam memnuniyeti ve yaşam memnuniyetini etkileyen değişkenler ile ekonometrik uygulama: Türkiye örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Karaaslan, K. Ç., Çalmaşur, G., & Aşın, M. E. (2021). Bireylerin Yaşam Memnuniyetlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(1), 263-290. [\[CrossRef\]](#)
- Korkmaz, M., Germir, H. N., Yücel, A. S., & Gürkan, A. (2015). Yaşam Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Sosyodemografik Bileşenler Üzerine Bir Analiz. *Uluslararası Hakemli Psikiyatri ve Psikoloji Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 78-111.
- Küçük, F., Arslan, B., & Nur, E. (2018). Hizmet Kalitesi Algısı İle Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişki: Harran Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Econharran Harran Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2), 40-56. [\[CrossRef\]](#)
- Li-Wei, M. (2005). A Comparative Study between UK and US: The Student Satisfaction in Higher Education and its

- Influential Factors. *Journal of Marketing Management*, 21(7/8), 859-878. [\[CrossRef\]](#)
- Mattah, P. A., Kwarteng, A. J., & Mensah, J. (2018). Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, 12(1), 36-52.
- Munteanu, C., C., Ceobanu, C., Bobâlca, & Anton, C. (2010). An Analysis of Customer Satisfaction in a Higher Education Context. *International Journal of Public Sector Management*, 19 (6), 505-526. [\[CrossRef\]](#)
- Navarro, M., Iglesias, M., & Torres, P. (2005). A New Management Element for Universities: Satisfaction with the Offered Courses. *International Journal of Education Management*, 19(6), 505-526.
- O'Driscoll, F. (2012). What Matters Most: An Exploratory Multivariate Study of Satisfaction among First Year Hotel/Hospitality Management Students. *Quality Assurance in Education*, 20(3), 237-258.
- Oliso, Z. Z., Alemu, D. D., & Jansen, J. D. (2024). The impact of educational service quality on student academic performance in Ethiopian public universities: a mediating role of students' satisfaction. *Journal of International Education in Business*, 17(2), 341-369. [\[CrossRef\]](#)
- Özaydın, Ö., Vural, A., Balcı, N., & Güdük, Ö. (2022). COVID-19 Salgını Döneminde Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu . *Gümüşhane University Journal of Health Sciences*, 11(1), 54-62. [\[CrossRef\]](#)
- Peterson, C., Park, N., & Seligman, M. E. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of happiness studies*, 6(1), 25-41. [\[CrossRef\]](#)
- Ross, C. E., & Reskin, B. F. (1992). Education, Control at Work, and Job Satisfaction. *Social Science Research*, 21(2), 134-148. [\[CrossRef\]](#)
- Santhi, R., & Ganesh, R. (2015). Addressing service quality to increase students' satisfaction and retention in Malaysian private higher education institutions. . *American Economic Journal: Applied Economics*, 243-250.
- Săvoiu, G., Necşulescu, C., Țaicu, M., Serbănescu, L., & Crişan, E. (2014). Level of Satisfaction of Educational Services Consumers. Impact and Consequences for the Responsibility of an Economics Faculty. *Amfiteatru Economic*, XVI(35), 79-98. [\[CrossRef\]](#)
- Scholl, H. J., Barzilai-Nahon, K., Ahn, J.-H., Popova, O. H., & Re, B. (2009). E-Commerce and e-Government: How Do They Compare? What Can They Learn From Each Other? *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-10. [\[CrossRef\]](#)
- Shen, Y., & Wang, X. (2011). Citizen Satisfaction with Educational Services: The Marketing Implications of Public Administration . *International Journal of China Marketing*, 2(1), 77-92. [\[CrossRef\]](#)
- Şahin, E., Göral, M., Demirel, M., Demirel, D. H., & Arslan, F. (2014). Spor Bilimleri Fakültelerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Eğitim Hizmetlerine İlişkin Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi . *Turkish Journal of Education*, 3(2), 38-45. [\[CrossRef\]](#)
- Şapçılar, M. C., Tuncay, N., Balı, S., & Büyükşalvarcı, A. (2018). The Effect of Educational Service Marketing on The Student's Satisfaction Level: An Investigation on the Necmettin Erbakan University Faculty of Tourism. *Eurasian Academy of Sciences Eurasian Econometrics, Statistics & Empirical Economics Journal*, 11, 15-34.
- Tian, R., & Wang, C. (2010). Cross-cultural customer satisfaction at a Chinese restaurant: The implications to China foodservice marketing. *International Journal of China Marketing*, 1(1), 60-72. [\[CrossRef\]](#)
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the Factors that Determine Quality in Higher Education: An Empirical Study. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227-244.
- Ünver, Ş. (2024). Investigation of factors affecting tobacco and e-cigarette use in Turkey, *Journal of Substance Use*, DOI: 10.1080/14659891.2024.2335484 [\[CrossRef\]](#)
- Ünver, Ş., & Alkan, Ö. (2022). Experienced Problems with Online Shopping: The Case of Turkey. *Toros University FEASS Journal of Social Sciences Special Issue on 2nd International Symposium of Sustainable Logistics "Circular Economy"*, 87-96. [\[CrossRef\]](#)
- Ünver, Ş., & Alkan, Ö. (2021). Determinants of e-Commerce Use at Different Educational Levels: Empirical Evidence from Turkey. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 12(3), 40-49. [\[CrossRef\]](#)
- Ünver, Ş., & Alkan, Ö. (2023). Sociodemographic factors associated with alcohol use in Turkish women, *Journal of Substance Use*, DOI: 10.1080/14659891.2023.2284942 [\[CrossRef\]](#)
- Ünver, Ş., Alkan, Ö., & Oktay, E. (2023). Online Giyim Alışverişi Kararlarını Etkileyen Faktörler: Türkiye'de Cinsiyet Farklılıkları. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 9-23.
- Ünver, Ş., Alkan, Ö., & Oktay, E. (2024). Physical Intimate Partner Violence Against Pregnant Women in Türkiye: A Population Based Study. *Sage Open*, 14(2), 1-15. [\[CrossRef\]](#)
- Yu, X., Zhao, Y., Li, Y., Hu, C., Xu, H., Zhao, X., & Huang, J. (2020). Factors Associated With Job Satisfaction of Frontline Medical Staff Fighting Against COVID-19: A

- Cross-Sectional Study in China. *Front. Public Health*, 8(426), doi: 10.3389/fpubh.2020.00426. [\[CrossRef\]](#)
- Yurdakul-Erol, S., & Köse, M. (2017). Ormancı Teknik Personelin İş Memnuniyeti: İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü Örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 273-286. [\[CrossRef\]](#)
- Yusoff, M., McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance Education*, 23(1), 86-104. [\[CrossRef\]](#)
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2006). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Singapore: McGraw-Hill.
- Zietsman, M., Mostert, P., & Svensson, G. (2019). Perceived price and service quality as mediators between price-fairness and perceived value in business banking relationships. *International Journal of Banking and Marketing*, 37(1), 2-19.
- Zincirkıran, M., Yalçınsoy, A., & Işık, M. (2016). Yönetici Desteği ile İş Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *In 2nd International Congress on Economics and Business*, 976-983.

Extended Abstract

Aim: Education and health services represent a barometer of the economic, social and cultural development of a country, and the quality of the services of educational institutions in general and commercial educational institutions in particular has a huge impact on regional and national economic development. In the service industry, service quality is associated with profitability and competitive advantage. Studies suggest that good service quality is generally associated with higher levels of customer satisfaction. Education is one of the most important services provided by local governments, which is closely related to economic growth, and plays an important role in using human potential for social and economic progress and shaping a new political culture. On the other hand, studies have found that satisfaction is an important determinant of attitude and choice. Therefore, it is critically important to understand individuals' satisfaction with educational services, particularly which aspects of service delivery are most valuable. The purpose of this study is to determine the factors affecting individuals' satisfaction with educational services in Turkey with the Partial Proportional Odds Model, using the micro data sets of the Life Satisfaction Survey conducted by the Turkish Statistical Institute in 2021.

Methodology: In this study, data of 10073 individuals who participated in the Life Satisfaction Survey conducted by TÜİK in 2021 were used. The dependent variable of the study is "Are you satisfied with the education services?" It is the level of satisfaction of individuals with educational services measured by the question (Very satisfied/Satisfied; Moderate, Dissatisfied/Extremely dissatisfied). SPSS 20 and Stata 14 programs were used to analyze the data in the study. Firstly, the satisfaction levels of the individuals participating in the research with the educational services and the frequencies and percentages of the independent variables were obtained. Then, using the partial proportional probability model, the factors affecting individuals' satisfaction with educational services were determined.

Results and Conclusions: According to the analysis results; age (35-44, 45-54, 55-64, 6 and above), marital status, education level, health satisfaction (moderate, dissatisfied, very dissatisfied), religious belief pressure, household monthly income (5. Income level) variables are seen to be significant. The study concluded that as individuals get older, the likelihood of being satisfied with educational services decreases. According to the study, it was determined that as the level of education increases, the probability of individuals being satisfied with educational services decreases. The study found that married people are more likely to be satisfied with educational services than single people. In addition, it was concluded in the study that as individuals' income levels increase, the probability of being satisfied with educational services decreases. Since education service quality plays an important role in enhancing the competitive advantage and development of educational institutions, it is necessary to strengthen the competitiveness of educational institutions by improving their services in order to stay ahead in the competition. For this reason, it is expected that improving the quality of education provided in institutions and the service quality of various administrations will positively affect the students who are the consumers of education.