

親愛的同學：

學校十分感謝你們參與「95 學年學生就學滿意度問卷調查」，因為有你們積極的協助，才使此次問卷調查得以順利完成。同時將調查結果於 96/4/24 校務會議中提出報告。學校辦理學生就學滿意度調查之主要目的，是為持續關切學生對學校辦學態度之反應，並實質檢視校務政策及落實執行的效益，以作為後續調整校務措施的參考依據。

營造一個「以人為本、關懷生命」的受教環境，向來是學校所努力的方向，學生的感受，也是學校所重視的，任何對學校有正面評價或能提昇就學品質的建言，都歡迎全校師生以理性客觀的方式提出，讓我們一起為弘光更美好的未來一起努力。

弘光科技大學管理代表 謹啟
96.11.07

95 學年學生就學滿意度問卷調查分析報告

樣本說明：

本次調查抽樣方法分為三個部份，其一以班為單位，由各班導師就班上學生較具關切、反應靈敏及學業成績至少在該班名列前 50% 之學生為原則，每班提名 5 人作為填答問卷之調查對象；共計約 1,200 名學生；其二是兩年前曾經參加過就學滿意度調查現仍在學之 272 名學生。另外，亦專門就 60 個學生社團（包括系學會）幹部選取 60 名為調查對象。三者合計發出問卷 1,569 份；回收統計之有效樣本數計為 1,204 人。

調查結果：

本次調查規畫之各項校務措施，歸併為教學措施、儀器設備、圖書資訊、行政支援、生活照應、溝通行為及就業服務 7 項投入變數，茲將調查結果分述如下：

1. 教學措施 (X_1): 包括課程結構、教學內容、教學態度及兼任教師教學等情形之問項，其平均滿意度為 4.97，換算為百分比約為 71.0%。其中，從學習中獲得知識和技能滿意度較高，課程結構及兼任教師教學滿意度較低。
2. 儀器設備 (X_2): 指教學及實驗設備充裕情形，其平均滿意度為 4.68 (=66.9%)。
3. 圖書資訊 (X_3): 包括圖書館及資訊設備之利用情形，平均滿意度為 4.65 (=66.4%)，其中，經常使用者仍佔 54.5%，其滿意度達 5.1%，高於一般學生滿意度。
4. 行政支援 (X_4): 包括接觸行政人員經驗，服務態度及服務效率等情形，平均滿意度為 4.42 (=63.1%)。其中，有經常接觸經驗的佔 41.8%，而服務態度滿意度為 4.54 (=64.9%)，服務效率滿意度為 4.39 (=62.7%)。

5. 生活照應 (X₅): 包括膳食、交通及課外活動等情形, 平均滿意度為 4.12 (=58.9%), 其中, 課外活動較高, 膳食及交通方面較低。
6. 溝通行為 (X₆): 包括溝通管道及回覆反應速度情形, 平均滿意度為 4.64 (=66.3%)。
7. 就業服務 (X₇): 包括輔導證照取得及一般就業輔導措施, 平均滿意度為 4.41 (=63.0%), 兩者之滿意度差別不大。

本次調查一如 93 學年度, 開放讓學生於問項之外, 表達書面意見。本次調查共有 973 則意見及建議, 其中, 肯定意見者有 13 則, 其餘 960 則均為意見及建議, 尤以生活照應所佔比率為最高, 佔 45%; 其次, 依序為圖儀及資訊提供, 佔 18.6%; 教學措施佔 18.3%; 行政支援、就業輔導及溝通行為共佔 18.1%。

改善措施:

第一階段: 各題項學生滿意度平均數在 4 以下者:

停車場問題:

1. 加強門禁管理, 嚴格取締無通行證車輛進入校園。
2. 勘查校外鄰近道路可否直達後山停車場, 一來可舒緩校內交通, 二來可節省學生步行至後山上課之時間。

校車問題:

1. 除學生通勤專車有空位外, 落實不賣零售票政策, 以保障購買月票學生之權益。
2. 每學期進行二次學生通勤專車司機滿意度調查, 並將調查結果提至滿意度協調會議報告。
3. 由總務處事務組定期與通勤專車司機及車隊長開會, 並將可能影響行車時間(如道路施工)之路況, 事先轉告搭車學生, 以避免引發學生事後抱怨。

餐廳問題:

1. 由學務處衛保組定期調查學校鄰近餐點價格, 並將調查結果於班代聯席會議中作報告。
2. 第三餐廳已由總務處開發新廠商進駐, 提供學生多樣化之餐點選擇。
3. 由總務處提供 C 棟改建平面圖, 並於班代聯席會議向學生說明, 同時宣導於改建期間可能造成的交通黑暗期。

導師問題:

1. 原則上配合雙導師制度的實施, 所有教師均應擔任導師, 以避免同一教師擔任二班導師, 負荷過重, 以致無法全力輔導學生。
2. 由學務處研擬相關措施, 使各系系主任能更熟悉通識中心教師, 以利導師之聘任。

第二階段: 各題項學生滿意度平均數在 4~4.5 者:

行政人員服務態度及效率:

1. 加強職員工應對禮儀及專業技能之教育訓練課程。
2. 由秘書室提供近二年來學生抱怨事件, 交由相關主管作進一步訪談。