

精實之旅評估期 評估報告之三

學生住宿服務組 97 年度學生滿意度調查報告

97. 3. 31

一 調查目的：了解住宿學生之生活經驗、宿舍氣氛知覺與對於自治組織、輔導員、宿社設施、餐廳福利社等面向之滿意度，作為精實計畫「評估再設計」循環之主要依據。

二 調查方法：

(一) 調查時間：97.2.25 至 97.3.8 期間，由住宿訓練工讀生，依樣本名單人數至各宿舍發放並收回問卷。

(二) 抽樣：依據各棟宿舍佔住宿總人數 1/10 之比例，進行抽樣。共發出問卷 877 份，回收之有效問卷共 842 份。

(三) 調查工具：1 根據大學生住宿相關理論與實務經驗，編製台灣大學學生宿舍住宿經驗調查問卷，以問卷調查做為資料蒐集之主要方法。

2 問卷包括兩大部分，第一部份為基本資料，包括宿舍別、性別等問項，共 13 題。第二部份為住宿經驗，其中包括宿舍氣氛（以人際支持、課業支持與重視多元三因素為主）之知覺、對生治會、宿舍設施、餐廳福利社之滿意度以及對住宿生活的整體滿意度等面向的問項，共 49 題。

3 生活經驗各量表均為四點量表，計分方式為：

非常符合=4 符合=3 不符合=2 非常不符合=1

(四) 資料分析：1 以次數分配瞭解住宿學生各生活面向之現況。

2 以次數分配瞭解各宿舍住宿學生各生活面向之現況。

3 以單變項變異術分析不同宿舍在各量表上的差異情形。

三 調查結果：

(一) 樣本分佈情形

調查樣本中，男生 475 人，女生 367 人，共 842 人。其中以本地一般生居多，大學部學生多於研究生，各舍區人數之分佈，如表一。

表一：樣本分佈

		人數	有效百分比
性別	男	475	56.4
	女	367	43.6
身份別	本地一般生	699	83.0

	僑外生	129	15.3
	少數學生	14	1.7
學位別	大學部	666	79.1
	研究所	176	20.9
舍區別	總區大學部男生	313	37.2
	總區大學部女生	234	27.8
	法醫學院	167	19.8
	總區研究生	128	15.2
	總和	842	

(二) 住宿學生與宿舍輔導員互動的頻率

從次數分配的結果發現，住宿學生一個月至少和宿舍輔導員互動一次的學生，共計 217 人，佔全部樣本 25.8%；很少互動的人數佔 55.5%；沒有互動的佔 18.5%。

互動次數

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	平均每月一次	71	8.4	8.4	8.4
	平均每月一次以上	53	6.3	6.3	14.7
	平均每週一次	51	6.1	6.1	20.8
	平均每週一次以上	42	5.0	5.0	25.8
	很少	467	55.5	55.5	81.2
	沒有	156	18.5	18.5	99.8
	7	2	.2	.2	100.0
總和		842	100.0	100.0	

(三) 住宿學生參與宿舍活動的頻率

本學年住宿學生參加宿舍活動的頻率，以參加 1 次的人數 251 人佔較大的比例 (29.8%)，其次是 2 次 (16.9%)，再其次是 3 次 (6.5%)，參加 3 次以上的只佔 1.9%；合計至少參加過一次宿舍活動同學，佔 55.1%，沒有參加的同學則佔 44.9%。

參加活動

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	1次	251	29.8	29.8	29.8
	2次	142	16.9	16.9	46.7
	3次	55	6.5	6.5	53.2
	3次以上	16	1.9	1.9	55.1
	沒有	378	44.9	44.9	100.0
總和		842	100.0	100.0	

(四) 住宿學生的宿舍氣氛知覺與各項滿意度之平均數

住宿生以對輔導員的滿意度最高 3.09，其次是整體住宿滿意度 3.05，再其次是對生治會的滿意度 2.87；排序較後的 3 項，分別為對餐廳福利社的滿意度 2.7、對宿舍課業支持氣氛 2.6 和重視多元氣氛的知覺 2.4。

如下表所示：

	人數	平均數	標準差	排序
課業支持氣氛	842	2.5995	.5081	7
人際支持氣氛	842	2.8245	.4477	4
重視多元氣氛	842	2.4727	.5408	8
對生治會的滿意度	841	2.8674	.4372	3
對輔導員的滿意度	842	3.0923	.4735	1
對宿舍設施的滿意度	842	2.8099	.4522	5
對餐廳福利社的滿意度	842	2.6988	.6439	6
住宿的整體滿意度	842	3.05	.52	2
人數	841			

(五) 男女生之住宿現況與知覺、滿意度之差異

調查樣本中，男生 475 人，女生 367 人，以平均數而言，女生較男生知覺到宿舍具有人際支持與重視多元的氣氛；對宿舍輔導員和餐廳福利社的滿意度也較男生高。各項宿舍氣氛知覺與滿意度之平均數、標準差如表二所示。

表二 性別在宿舍知覺與滿意度面向上之差異

氣氛知覺與滿意度	性別	人數	平均數	標準差	差異檢定 (t test)	
					t值	p值
課業支持氣氛	男	475	2.5700	.5217	-1.934	.053
	女	367	2.6376	.4880		
人際支持氣氛	男	475	2.7941	.4552	-2.257	.024
	女	367	2.8638	.4353		
重視多元氣氛	男	475	2.4295	.5502	-2.664	.008
	女	367	2.5286	.5239		
對生治會滿意度	男	475	2.8451	.4542	-1.701	.089
	女	366	2.8962	.4152		
對輔導員的滿意度	男	475	3.0568	.4874	-2.505	.012
	女	367	3.1382	.4515		
對設施設備的滿意度	男	475	2.7946	.4393	-1.117	.264

	女	367	2.8298	.4673		
對餐廳福利社的滿意度	男	475	2.6270	.5551	-3.678	.000
	女	367	2.7917	.6152		

(六) 本地一般生與僑外交換生及身心障礙低收入戶學生之住宿現況與知覺、滿意度之差異

住宿學生的組成以本地一般生居多，在各項宿舍知覺與滿意度之平均數如表三所示。經變異數分析與事後檢定，發現三組學生顯著的差異在於對宿舍課業支持氣氛與重視多元氣氛的知覺上，本地生和僑、外、交換學生之間，存在顯著的差異，同時對二者氣氛的知覺，都以僑、外、交換學生比本地一般生高。

表三 住宿學生身份別在宿舍知覺與滿意度面向上之差異

氣氛知覺與滿意度	身份別	人數	平均數	標準差	差異檢定（變異數分析）	
					F值	p值
課業支持氣氛	本地一般生	699	2.5805	.5123	3.47	.031
	僑外交換生	129	2.7074	.4761		
	公費等少數	14	2.5536	.4920		
人際支持氣氛	本地一般生	699	2.8197	.4459	.401	.067
	僑外交換生	129	2.8403	.4530		
	公費等少數	14	2.9143	.5067		
重視多元氣氛	本地一般生	699	2.4299	.5345	13.731	.000
	僑外交換生	129	2.6957	.5163		
	公費等少數	14	2.5536	.5979		
對生治會滿意度	本地一般生	699	2.1342	.4357	.847	.429
	僑外交換生	129	2.1796	.4426		
	公費等少數	14	2.1256	.4800		
對輔導員的滿意度	本地一般生	698	3.0938	.4742	.192	.825
	僑外交換生	129	3.0775	.4630		
	公費等少數	14	3.1558	.5609		
對設施設備的滿意度	本地一般生	699	2.8076	.4534	.065	.937
	僑外交換生	129	2.8196	.4478		
	公費等少數	14	2.8377	.4679		
對餐廳福利社的滿意度	本地一般生	699	2.6968	.6489	1.067	.344
	僑外交換生	129	2.7339	.5936		
	公費等少數	14	2.4714	.8213		

事後檢定

Scheffe 法 多重比較

			平均數差異	標準誤	顯著性
課業支持	本地一般生	僑外交換生*	-.1269	4.855E-02	.033
		公費等少數	2.690E-02	.1367	.981
	僑外交換生	本地一般生*	.1269	4.855E-02	.033
		公費等少數	.1538	.1426	.559
	公費等少數	本地一般生	-2.6901E-02	.1367	.981
		僑外交換生	-.1538	.1426	.559
重視多元	本地一般生	僑外交換生*	-.2658	5.106E-02	.000
		公費等少數	-.1237	.1438	.691
	僑外交換生	本地一般生*	.2658	5.106E-02	.000
		公費等少數	.1422	.1499	.638
	公費等少數	本地一般生	.1237	.1438	.691
		僑外交換生	-.1422	.1499	.638

在.05 的水準上平均數的差異顯著

(七) 與輔導員互動的頻率與對輔導員滿意度的差異

根據變異數分析，與輔導員互動頻率不同的各組，在宿舍重視多元的知覺和對輔導員的滿意度上呈現顯著的差異，經事後比較發現，僅在對輔導員的滿意度上呈現顯著的差異。

差異情形行為

1：沒有互動組的滿意度低於很少互動和其他有互動頻率的組別。

2：只要有互動的組別無論頻率高低，滿意度均顯著高於很少互動和沒有互動兩組。

變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性
課業支1	組間	1.214	5	.243	.939	.455
	組內	215.648	834	.259		
	總和	216.862	839			
人際互1	組間	1.436	5	.287	1.435	.209
	組內	166.948	834	.200		
	總和	168.385	839			
重多元1	組間	3.474	5	.695	2.392	.036
	組內	242.222	834	.290		
	總和	245.696	839			
生治會1	組間	1.984	5	.397	2.085	.065
	組內	158.534	833	.190		
	總和	160.518	838			
輔導員1	組間	28.447	5	5.689	29.768	.000
	組內	159.398	834	.191		
	總和	187.845	839			

Scheffe 法 多重比較

			平均數差異	標準誤	顯著性
對輔導員的滿意度	沒有互動	很少互動*	-.2198	4.043E-02	.000
		每月一次*	-.4593	6.259E-02	.000
		每月一次以上*	-.5554	6.951E-02	.000
		每週一次*	-.5137	7.052E-02	.000
		每週一次以上*	-.6509	7.600E-02	.000
	很少互動	沒有互動*	.2198	4.043E-02	.000
		每月一次*	-.2395	5.569E-02	.000
		每月一次以上*	-.3356	6.337E-02	.000
		每週一次*	-.2939	6.447E-02	.000
		每週一次以上*	-.4311	7.043E-02	.000
	每月一次	沒有互動*	.4593	6.259E-02	.000
		很少互動*	.2395	5.569E-02	.000
		每月一次以上	-9.6152E-02	7.936E-02	.831
		每週一次	-5.4380E-02	8.025E-02	.984
		每週一次以上	-.1916	8.510E-02	.214
	每月一次以上	沒有互動*	.5554	6.951E-02	.000
		很少互動*	.3356	6.337E-02	.000
		每月一次	9.615E-02	7.936E-02	.831
		每週一次	4.177E-02	8.575E-02	.997
		每週一次以上	-9.5483E-02	9.031E-02	.898
每週一次	沒有互動*	.5137	7.052E-02	.000	
	很少互動*	.2939	6.447E-02	.000	
	每月一次	5.438E-02	8.025E-02	.984	
	每月一次以上	-4.1772E-02	8.575E-02	.997	
	每週一次以上	-.1373	9.109E-02	.660	
每週一次以上	沒有互動*	.6509	7.600E-02	.000	
	很少互動*	.4311	7.043E-02	.000	
	每月一次	.1916	8.510E-02	.214	
	每月一次以上	9.548E-02	9.031E-02	.898	
	每週一次	.1373	9.109E-02	.660	

在.05 的水準上平均數的差異顯著

- (八) 住宿學生參與宿舍活動頻率不同各組在塑數氣氛知覺與滿意度上的差異
 根據變異數分析，住宿學生參與宿舍活動頻率不同各組在宿舍課業支持氣氛、人際支持氣氛的知覺以及對生治會的滿意度，呈現明顯的差異。
 經事後檢定，差異情形為沒有參加活動與參加一次兩組，在課業支持的知覺上有顯著的差異；在人際支持的知覺上，沒有參加和不同參加次數組別之間則均呈現顯著的差異；在對生治會的滿意度上，沒有參加活動和參加三次這兩組之間，則呈現顯著的差異。
- (九) 本校 26 棟宿舍地區分為總區大學部男生、大學部女生、研究生、法醫學院等舍區。
 根據變異數分析，各舍區之間在課業支持氣氛、人際支持氣氛和重視多元氣氛的知覺上，以及對設施設備和對餐廳福利社的滿意度上，呈現出顯著的差異。
 經事後檢定，除重視多氣氛知覺未達顯著外，各舍區之間顯著的差異情形入下：
- 1 法醫學院舍區的課業支持氣氛知覺，分別高於總區大學部男生、大學部女生和研究生舍區。
 - 2 在人際支持的知覺部分：
 - A 法醫學院舍區顯著高於總區大學部男生舍區。
 - B 總區大學部男生舍區、總區大學部女生舍區和法醫學院舍區，分別顯著高於總區研究生舍區。
 - 3 對設施設備的滿意度部分，總區研究生舍區顯著高於總區大學部女生舍區。
 - 4 對餐廳福利社的滿意度，則總區研究生舍區、總區大學部男生、總區大學部女生均顯著高於法醫學院舍區。

表三 各舍區學生在宿舍知覺與滿意度面向上之差異

氣氛知覺與滿意度	舍區別	人數	平均數	標準差	差異檢定 (變異數分析)	
					F值	p值
課業支持氣氛	大學部男生	313	2.5607	.5481	8.288	.000
	大學部女生	234	2.5887	.4961		
	法醫舍區	167	2.7635	.4271		
	研究生	128	2.5000	.4820		
人際支持氣氛	大學部男生	313	2.8134	.4500	16.886	.000
	大學部女生	234	2.8829	.4082		
	法醫舍區	167	2.9377	.4147		

	研究生	128	2.5969	.4729		
重視多元氣氛	大學部男生	313	2.4273	.5390	3.276	.021
	大學部女生	234	2.4348	.5062		
	法醫舍區	167	2.5374	.5615		
	研究生	128	2.5684	.5645		
對生治會滿意度	大學部男生	313	2.8395	.4452	1.110	.344
	大學部女生	234	2.9003	.4025		
	法醫舍區	167	2.8896	.4694		
	研究生	128	2.8460	.4340		
對輔導員的滿意度	大學部男生	313	3.1118	.4463	2.451	.062
	大學部女生	234	3.1010	.4345		
	法醫舍區	167	3.0071	.5607		
	研究生	128	3.1399	.4748		
對設施設備的滿意度	大學部男生	313	2.7965	.4590	4.277	.005
	大學部女生	234	2.7545	.4385		
	法醫舍區	167	2.8222	.4654		
	研究生	128	2.9283	.4250		
對餐廳福利社的滿意度	大學部男生	313	2.6991	.5203	6.931	.001
	大學部女生	234	2.7955	.7319		
	法醫舍區	167	2.5135	.7353		
	研究生	128	2.7628	.5696		

事後檢定

Scheffe 法 多重比較

			平均數差異	標準誤	顯著性
課業支持氣氛	大學部男生	大學部女生	-2.7972E-02	4.335E-02	.937
		法醫舍區*	-.2028	4.807E-02	.001
		研究生	6.070E-02	5.263E-02	.722
	大學部女生	大學部男生	2.797E-02	4.335E-02	.937
		法醫舍區*	-.1748	5.081E-02	.008
		研究生	8.868E-02	5.515E-02	.460
	法醫舍區	大學部男生*	.2028	4.807E-02	.001
		大學部女生*	.1748	5.081E-02	.008
		研究生*	.2635	5.893E-02	.000
	研究生	大學部男生	-6.0703E-02	5.263E-02	.722
		大學部女生	-8.8675E-02	5.515E-02	.460
		法醫舍區*	-.2635	5.893E-02	.000

人際支持氣氛	大學部男生	大學部女生	-6.9487E-02	3.764E-02	.334
		法醫舍區*	-.1243	4.174E-02	..032
		研究生*	.2165	4.570E-02	.000
	大學部女生	大學部男生	6.949E-02	3.764E-02	.334
		法醫舍區	-5.4819E-02	4.412E-02	.672
		研究生*	.2860	4.788E-02	.000
	法醫舍區	大學部男生*	.1243	4.174E-02	.032
		大學部女生	5.482E-02	4.412E-02	.672
		研究生*	.3408	5.117E-02	.000
	研究生	大學部男生*	-.2165	4.570E-02	.000
		大學部女生*	-.2860	4.788E-02	.000
		法醫社區*	-.3408	5.117E-02	.000
對設施設備的滿意度	大學部男生	大學部女生	4.201E-02	3.886E-02	.760
		法醫舍區	-2.5744E-02	4.309E-02	.949
		研究生	-.1318	4.717E-02	.051
	大學部女生	大學部男生	-4.2014E-02	3.886E-02	.760
		法醫舍區	-6.7758E-02	4.555E-02	.530
		研究生*	-.1738	4.943E-02	.006
	法醫舍區	大學部男生	2.574E-02	4.309E-02	.949
		大學部女生	6.776E-02	4.555E-02	.530
		研究生	-.1060	5.282E-02	.259
	研究生	大學部男生	.1318	4.717E-02	.051
		大學部女生*	.1738	4.943E-02	.006
		法醫舍區	.1060	5.282E-02	..259
對餐廳福利社的滿意度	大學部男生	大學部女生	-9.6347E-02	5.507E-02	.383
		法醫舍區*	.1856	6.106E-02	.027
		研究生	-6.3635E-02	6.685E-02	..842
	大學部女生	大學部男生	9.635E-02	5.507E-02	.383
		法醫舍區*	.2819	6.455E-02	.000
		研究生	3.271E-02	7.005E-02	.075
	法醫舍區	大學部男生*	-.1856	6.106E-02	.027
		大學部女生*	-.2819	6.455E-02	.000
		研究生*	-.2492	7.485E-02	.012
	研究生	大學部男生	6.364E-02	6.685E-02	.825
		大學部女生	-3.2712E-02	7.005E-02	.975
		法醫舍區*	.2492	7.485E-02	.012

在.05的水準上平均數的差異顯著

四 重要結果摘要與討論

(一) 在所有滿意度的平均分數方面，住宿學生對輔導員的滿意度最高，其次是整體的住宿滿意度。然而，住宿學生對餐廳福利社的滿意度較低，同時也比較少知覺到宿舍課業支持和重視多元的氣氛。

討論：1 住宿學生整體滿意度高，全體同仁可以肯定平日的努力。

2 社科院目前僅女七有餐廳，住宿同學的需求可再進一步瞭解。

3 宿舍課業支持和重視多元的氣氛，尤其應發展高年級同學需要的方案，關注課業與多元的主題。

(二) 與宿舍輔導員互動頻率不同各組，對輔導員的滿意度呈現顯著的差異；沒有互動的學生對輔導員的滿意度顯著低於偶而互動的同學，同時也低於有互動的各個組別。

討論：協助輔導員團體帶領、團體動力之技能，增加輔導員與學生之間非正式互動的機會。

(三) 學生參與宿舍活動的頻率不同，對宿舍支持氣氛的知覺亦存在顯著的差異；同時也在對生治會的滿意度上呈現顯著的差異。

討論：持續發展宿舍學習環境，增進學生的融入、參與和投入。

(四) 女生較男生知覺到宿舍具有人際支持與重視多元的氣氛；對宿舍輔導員和餐廳福利社的滿意度也較男生高。

(五) 對宿舍課業支持氣氛與重視多元氣氛的知覺上，本地生和僑、外、交換學生之間，存在顯著的差異，同時對二者氣氛的知覺，都以僑、外、交換學生比本地一般生高。