

聖傑靈女子中學

同學對其所讀學校的滿意度調查

1. 導論

- 近年來，本校中五會考成績較好的同學，有部份選擇不回本校升讀中六，而是轉往其他學校升學。這樣看來，事件可能反映同學對學校有所不滿、或歸屬感下降等問題。因此我們希望藉此調查，從多方面探討問題，找出造成此現象的原因，並向校方反映同學的意見，希望可以採取適當措施，改善情況。
- 我們相信影響同學對學校滿意程度的因素有：校規、校舍設施、課程編排、考試模式、課外活動、學習氣氛等。在考慮過本校的具體情況後，我們選取了校規及校舍設施兩項作量度同學對學校的滿意程度的指標。

2. 研究方法

- 明白同學對於學校的滿意程度，可有助我們知道他們對學校是否有歸屬感。我們採用問卷調查的方法，來收集資料。使用問卷調查的方法不但方便快捷，而且能夠簡單、明確地取得所需的資料。我們的研究對象是本校的同學，因為我們認為這樣可以較容易跟進問卷派發及回收情況，問卷的回收率也會較高。問卷方面，我們問題的範圍，包括有校內的基本設施、電腦設備和運動設備。針對以上各項，我們擬定題目來調查本校同學對校內各項設備之數量和質素的滿意程度。設計好的問卷經過十份問卷測試後，才正式派發給各級同學作調查。我們採用了分層抽樣的方式從中一至中四及中六級別中抽取樣本，（由於中五至中七的同學已離開本校），我們會在各班均抽取樣本，每班五份，而每級合共有三十份。
- 是次問卷調查總共派發了一百五十份問卷，而成功收回的問卷共有一百二十五份。回應率約為百分之八十三。我們從中再選取一百份問卷作詳細分析。分析方法是先作各級的組內分析，然後再作綜合分析。

3. 校舍設施的滿意度

- 對於校舍的各種設施及清潔情況，同學們都表示很滿意，而當中以實驗室、烹飪室及電腦室等特別滿意。
- 雖然同學普遍對校舍的設施及清潔情況感到滿意，但他們對飯堂、普通課室及美術室等卻感到不滿意，其中以飯堂之滿意程度最低，滿意其清潔情況的更只有三成半。
- 這是由於飯堂（i）面積細小，能夠擺放的桌椅也相對較少，加上（ii）飯堂的設備經已使用多年，有些已變得殘舊，（iii）由於本

校地處偏僻，同學通常在校內午膳，令飯堂非常擠迫，(iv) 飯堂乃同學用膳的主要地方，當同學用膳過後，同學大多不會將桌面清理，導致飯堂出現不清潔的情況；另外，(v) 飯堂的燈光不足，容易給人一個不整潔的感覺，這都是同學對飯堂不滿之原因。另外，同學不滿普通課室的主要原因是(i) 課室面積細小，令同學活動空間減少，而普通課室的(ii) 使用率較高，而且(iii) 同學可在此進行午膳，令到普通課室的垃圾增加，加上(iv) 我們發現課室的垃圾筒一般都較細小；而令美術室滿意程度下降的原因是(i) 美術用品殘舊，加上用具多是不完整的，以及(ii) 同學使用各用具後沒有徹底進行清潔，所以令滿意程度大減。

4. 需改善的設施

- 同學普遍認為學校的電腦設施及其他校園設施的質素以及數量都需要改善，而當中則以電腦設施最需要改善，同學多認為學校裏的電腦器材，如個人電腦、打印機以及掃描器都有需要改善，這些改善不但是數量增加，更重要的是質素提升，而其他的校園設施，如儲物櫃、自動售賣機數量也需要增加。

5. 校規與滿意度

- 同學對學校的校規規定認為合理的有接近八成，但對某些校規如：「不可使用定型水、噴髮膠、啫喱膏等」、「頭飾須為黑、白、藍或此三色的混合」等便不甚滿意。據了解，同學們使用定型水、噴髮膠或啫喱膏，都是為了令自己的外觀整齊，予人精神的感覺，因此同學們認為使用髮型造型產品和使用其他顏色的頭飾等也無傷大雅，故這兩條校規的認同率偏低。
- 有七成多同學普遍認同對各種被禁止攜帶回校的物品之規定。但認同不應攜帶手提電話的則只有五成半，這可能是由於現時手提電話被廣泛使用，已變成了日常用品。
- 整體而言，同學較滿意老師執行校規時的手法、態度和嚴謹程度，平均滿意度俱超過九成；而同學們對學生長執行時的手法、態度及嚴謹程度也尚算理想，平均滿意度超過八成。
- 大致上，中四同學在各方面的滿意度都較其他級別的為低，究其原因可能是因為中四同學的反叛性較強，容易對事物產生不滿。但根據數字顯示中六同學的滿意程度又高於中四同學，原因可能是本校不取錄外校生，而大部份不滿學校的中五同學已離校另覓新環境，升回原校的某程度上都滿意學校的設施。

6. 結論及建議

- 當初我們進行此項問卷調查的原因是由於近年來同學對學校的歸屬感及滿意程度不斷下降，每況愈下，因此我們希望藉此找出造成此現象

的原因，並向校方反映同學們的意見，希望學校可採取適當措施，改善情況。

- 調查結果卻令人鼓舞，原來絕大部份同學對學校的滿意度甚高。這是我們從數據得來的結果，或許歸屬感下降是一個錯覺。
- 其實同學普遍對學校設施、綠化及清潔程度感到滿意，即使不滿意，其不滿程度都不太嚴重，最大的不滿的也只是關於一兩條校規。換言之，導致同學對學校不滿的可能是另有原因。我們認為原因可能可以從其他幾個被我們選中但又未能在今次調查中研究的範疇中找到答案。這些範疇包括：學習風氣、課程結構、課外活動及考試模式。除此之外，學校的行政和政策等，也可令同學感到不滿。所以，我們將來進行同類調查的時候會集中研究以上幾方面，並將好好利用今次所得的經驗，把研究做得更好。
- 雖然我們不能從今次的問卷調查找出令同學不滿意的最重要因素，可是，我們能夠把另一個較次要、而又跟同學的校園生活最息息相關的因素——校舍設施及校規——加以探討和分析。希望藉著在此方面的改善，能夠抒解同學們對學校的不滿，從而提升其歸屬感。
- 總括而言，為解決中五同學的流失及中四同學的不滿，我們有以下建議：校方可對中四、中五的同學多加關心，如舉辦師生聯誼活動、座談會等，增加師生之間的溝通。校方也可以訪問中五離校同學，了解他們對學校的意見。在制定政策時，學校當參考同學的意見，這樣可使同學感到自己是學校一分子，對學校也會較滿意。
- 最後，我們在此多謝曾經幫助過我們的老師及同學。

7. 參考資料

- * Bristol, P.A., 1997, Society for Research into Higher Education, Open University Press