

学校编码：10384

学号：25720131151847

廈門大學

硕士学位论文

高等职业教育学生满意度调查研究——以厦漳泉
的高职院校为例

The Research of Higher Vocational Education
Student Satisfaction——Taking Higher
Vocational Colleges in Xiamen, Zhangzhou
and Quanzhou Region for Example

林丽玲

指导教师：陈武元

专业名称：教育经济与管理

答辩日期：2016年5月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外，该学位论文为()课题(组)的研究成果，获得()课题(组)经费或实验室的资助，在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名)：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文(包括纸质版和电子版)，允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

()1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于
年 月 日解密，解密后适用上述授权。

()2. 不保密，适用上述授权。

(请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。)

声明人(签名)：

年 月 日

摘要

随着我国高等教育大众化进程的深入，高等职业教育正在经历着由数量扩张向质量提升的转型。《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020）》明确指出

“把提高质量作为重点，以服务为宗旨，以就业为导向，推进高等职业教育教学改革”。学生作为高等职业教育最直接的体验者，其对高等职业教育的满意度从侧面反映了高等职业教育的质量情况。因此，本文通过构建高等职业教育学生满意度测评指标，设计高等职业教育学生满意度调查量表，从满意度体验和重要性评价两方面对厦门、漳州和泉州三个地区的高等职业院校进行抽样调查，并从宏观、中观和微观三个层面实证分析了高等职业教育满意度的现状及特征，构建了高等职业教育的重要性-满意度矩阵和高等职业教育满意度的解释型、预测型多元回归模型，以求深刻认识高等职业教育学生满意度的内涵，从学生主体的视角为优化高等职业教育服务质量提供一些新思路。

通过调查分析，本文得出以下主要结论：第一，高等职业教育的总体满意度刚过及格线。“一般”一词可以作为总体满意度在平均数上基本特征的概括。第二，高等职业教育的院校满意度高于专业满意度。第三，人口统计学特征变量、院校特征变量和个人要素变量对高等职业教育的院校满意度及专业满意度的影响各不相同。第四，高等职业教育满意度10个要素的绩效差距均为负数。其中，食宿状况、教学设施和校内生产性实训三个要素的现实状况与学生的期望差距最大。第五，回归分析结果表明高等职业教育满意度内部各要素对满意度的贡献力和预测力有所不同。学校形象、就业引导、校外生产实践、校内生产性实训和交流平台这5个要素对高等职业教育满意度的解释力和预测力最为明显。

鉴于以上结论，本文建议：第一，加强院校文化和专业文化建设，提升学校形象，增强专业认同感，培育新的高职文化，以文化引领促进高等职业教育学生满意度的提升。第二，加强环境建设，把优化食宿条件、完善交流平台和加强就业引导作为主要着力点，提高整体的办学质量和水平。第三，优化校内生产性实训和校外生产实践，加强职业能力的培养，提升学生的就业竞争力。

关键词：高等职业教育；学生满意度；影响因素；内部结构；多元回归模型

Abstract

With the popularization of higher education, higher vocational education is experiencing a shift from quantity increase to quality improvement. According to China's National Plan for Medium and Long-term Education Reform and Development (2010-2020), reform of higher vocational education should be promoted. The quality is the purpose. The service is the principle and the employability is the guide. Students' satisfaction about higher vocational education can reflect the quality of it. Therefore, this research constructs the student satisfaction measurement index system of higher vocational education, designs the students' satisfaction questionnaire of higher vocational education, collects students' sample from vocational colleges in Xiamen, Zhangzhou and Quanzhou. The status quo and feature about higher vocational education satisfaction from the macro, meso and micro levels, structures the importance-satisfaction matrix satisfaction were analysed. Finally, the interpreted and predictive multiple regression model about higher vocational education satisfaction were constructed in order to deeply understand the connotation of higher vocational education satisfaction and provide new ideas of improving service quality of higher vocational education from the perspective of students. The following five findings can be concluded from the survey. First, overall satisfaction with higher vocational education is slightly above the cut-off score. "So-So" best reflects basic features of average scores on overall satisfaction. Second, college satisfaction is higher than specialty satisfaction. Third, the impact of the demographic characteristic variable, college characteristic variable and individual factor variable is various on college satisfaction and specialty satisfaction. Fourth, the performance gaps of ten elements of higher vocational education are minus and all reach the significant levels, wherein accommodation, teaching facilities and on-campus job training elements are most behind student

expectation. Fifth, multiple regression analysis results indicate that different impact factors have different contribution to student satisfaction and have different predictivity of student satisfaction. The college image, employment guidance, off-campus job practice, on-campus job training and communication platform are most contributive to student satisfaction and predictive of student satisfaction. Based on the above results, the following suggestions are proposed. First, strengthening the cultivation of college culture and specialty culture, enhance college image, improve students' specialty identification and nurture new school culture to improve student satisfaction with vocational higher education. Second, creating a better school environment, optimize accommodation conditions, communication platform and employment guidance in order to improve overall education quality of higher vocational education. Third, optimizing the mechanism of on-campus job training, enhance off-campus job practice and strengthen the cultivation of job skills in students to improve students' employability and competitiveness.

Keywords: Higher Vocational Education; Student Satisfaction; Influence Factors; Internal Structure; Multiple Regression Model

参考资料

专著：

- [1]教育部发展规划司.中国教育统计年鉴(2013年)[M].北京:人民教育出版社,2013:21,23.
- [2]教育部发展规划司.中国教育统计年鉴(2003年-2013年)[M].北京:人民教育出版社,2003-2013:21,23.
- [3](美)瓦拉瑞尔·泽丝曼尔(Valarie A. Zeithaml),玛丽·乔·比特纳(Mary Jo Bitner).服务营销[M].张金成,白长虹译.北京:机械工业出版社,2004:22,63-68.
- [4](瑞典)古斯塔夫松(Gustafsson,A),约翰逊(Johnson,M.D.)著,服务竞争优势:制定创新型服务战略和计划[M].刘耀荣译.北京:中国劳动社会保障出版社,2004:86.
- [5]王方化,高松,刘路轶,张佰华.服务营销[M].太原:山西经济出版社,1998:281-283.
- [6]韦福祥.服务质量评价与管理[M].北京:人民邮电出版社,2005:92-93.
- [7]顾明远.教育大辞典[M].上海:上海教育出版社,1998:24.
- [8]吴明隆.问卷统计分析实务——SPSS操作与应用[M].重庆:重庆大学出版社,2010:194,328,376.
- [9]沈斐敏.高等职业院校建设与改革实践[M].北京:高等教育出版社,2010:355.
- [10]叶文振.高等职业教育质量研究[M].厦门:厦门大学出版社,2012:170.

期刊文章：

- [11]刘凯,张传庆.中外高等教育满意度研究述评[J].高教发展与评估,2013(2):56.
- [12]李德全.为大学生提供一流的教育服务——试论以“顾客”为关注焦点的高校满意测评机制[J].当代青年研究,2005(8):54-57.
- [13]刘武,杨雪.论高等教育评估中的顾客满意度测量[J].公共管理学报,2005(4):85-89.
- [14]Cathy Hasson.Noel-Levitz student Satisfaction Institutional Summary: Jefferson Community College. Fall,2001.
- [15]Patrice M. Lancey.Response and survey methodology.The National Student Survey,2005.
- [16]王国强,沙嘉祥.高校学生满意测评应用研讨[J].中国质量,2002(12):54-57.
- [17]赵国杰,史小明.对大学生高校教育期望质量测度的初步研究[J].西北农林科技大学学报(社会科学版),2003(2):89-92.
- [18]嵇小怡,黄小萍.高校教育质量服务满意度测评研究[J].高教发展与评估,2005(4):29-32.
- [19]陈萍.教育服务对象满意度点差指标体系设计与实证分析[J].温州职业技术学院学报,2006(3):73-76.
- [20]欧阳河.高职院校服务质量实证研究——以我国27个省、市、自治区、高职院校应届毕业生抽样调查为例[J].教育研究,2012(7):51-58.
- [21]赵雪梅.高职院校学生满意度现状与对策[J].佳木斯教育学院学报,2012(9):242.
- [22]王先艳.高职院校学生满意度测评体系构建及影响因素分析[J].浙江交通职业技术学院学报,2014(4):81-83.
- [23]汪雅霜.高职院校大学生满意度研究[J].中国高教研究,2012(7):85-89.
- [24]李振祥,文静.高职院校大学生满意度及吸引力提升的实证研究[J].教育研究,2012(8):71-76.
- [25]廖文娜.高职学生满意度及其影响因素[J].长春工业大学学报,2010(4):26-28.
- [26]孙丽辉.顾客满意理论研究[J].东北师范大学学报,2003(4):4.
- [27]王灵玲.宁波市高职教育学生学习满意度调查分析[J].中国职业技术教育,2008(3):34.
- [28]叶泽滨.专业文化:本科专业建设的一项内容[J].江苏高教,2010(6):55-57.

学位论文：

- [29]洪彩真.高等教育服务质量与学生满意度研究[D].厦门大学,2007:277.
- [30]刘慧.基于PLS-SEM的中国高等教育学生满意度测评研究[D].江苏大学,2011:79.
- [31]狄俊锋.高职院校基于顾客价值的学生满意度研究[D].山东大学,2009:36.
- [32]杨忠旋.高职学生课程满意度调查研究——以湖南省部分高职院校为例[D].湖南大学,2014:21.
- [33]周燕玲.高职教育学生满意度评价模型的构建[D].华侨大学,2012:9.

电子文献：

[34]国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)

[BP/OL].http://www.china.com.cn/policy/txt/2010-03/01/content_19492625.htm,2010-03-01.

[35]中华人民共和国国家统计局.人口出生率、死亡率和自然增长率[BP/OL]

.<http://data.stats.gov.cn/workspace/index?m=hgnd>,2015-04-13.

[36]第八届全国人大. 中华人民共和国职业教育法[BP/OL].

<http://baike.baidu.com/link?url=WXw29gXdBZQDRL7IL6hwHWXaFGOTGSVw5QBYYphAgO1JdO6WMMHfx4NJ6zBvh4IXDikX3-Ff4aZAq2M17n6jAq>,2014-06-24.

[37]胡锦涛在庆祝清华大学建校100周年大会上的讲话[R].中华人民共和国中央人民政府官方网站

,http://www.gov.cn/lidhd/2011-04/24/content_1851436.htm,2013-01-19.

[38] 中华人民共和国教育部.全国职业教育工作专项督导报告

[BP/OL].http://www.moe.edu.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/201509/t20150915_208334.html,2015-09-15.

厦门大学博硕士论文摘要库

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.