

中国研究生 满意度调查

周文辉 等 著



中国科学技术出版社
CHINA SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

中国研究生满意度调查

周文辉 等著

中国科学技术出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

中国研究生满意度调查/周文辉等著. —北京: 中国科学技术出版社, 2018.3
ISBN 978-7-5046-7854-6

I. ①中… II. ①周… III. ①研究生教育—教育工作—调查报告—中国
IV. ①G643

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第313993号

周文辉 付鸿飞 韩晓峰 陆晓雨 刘俊起 黄 欢◎著

选题策划 王晓义
责任编辑 王晓义 蒋宵宵
封面设计 孙雪鹂
责任校对 杨京华
责任印制 徐 飞

出 版 中国科学技术出版社
发 行 中国科学技术出版社发行部
地 址 北京市海淀区中关村南大街16号
邮 编 100081
发行电话 010-62173865
传 真 010-62179148
投稿电话 010-63581202
网 址 [http: //www.cspbooks.com.cn](http://www.cspbooks.com.cn)

开 本 720mm × 1000mm 1/16
字 数 180千字
印 张 11
印 数 1—2000册
版 次 2018年3月第1版
印 次 2018年3月第1次印刷
印 刷 北京盛通印刷股份有限公司

书 号 ISBN 978-7-5046-7854-6/G · 755
定 价 48.00元

(凡购买本社图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责调换)

前言

研究生教育处于国民教育序列的顶端，承担着培养高质量人才、创造高科技成果、提供高水平服务的重任。其办学质量关乎学生个体、家庭、社会以及国家的进步与发展。自1978年恢复研究生招生以来，我国研究生规模不断扩大，研究生教育结构不断优化，研究生教育质量不断提升。据教育部《2016年全国教育事业统计公报》显示，目前我国在学研究生已经达到了198.11万人，其中，在学博士生34.20万人，在学硕士生163.90万人。但是，长期以来，学界对研究生教育质量的关注更多着眼于经费投入、生师比、科研产出、图书及其他办学资源等外在的客观条件，较少从研究生的视角来审视研究生教育质量。研究生是研究生教育最核心的利益相关者，他们对研究生教育培养过程的主观感受和评价，理应成为评估研究生教育质量的重要指标与依据。同时，我国研究生教育发展的转型需求、研究生教育理念的改变以及高等教育评价方式的革新，也要求我们从研究生主体的视角来审视研究生教育的培养过程。

第一，我国研究生教育正由扩大规模向提高质量转型。我国早已成为名副其实的研究生教育大国，但尚未成为研究生教育强国。实现从研究生教育大国向研究生教育强国的转变，根本在于研究生教育质量的持续提高。研究生教育满意度是研究生教育质量的重要组成部分，教育工作者和教育研究者均需要重视。第二，中共十八大报告提出的“办好人民满意的教育”已经成为社会各界的共识。如何办好人民满意的研究生教育，对研究生培养单位以及研究生教育领域的专家和学者提出了挑战。第三，“以学生为中心”早

已成为中外教育界的共享理念。研究生教育面向的是心智成熟且已经具备了一定专业素养的群体,因此,研究生教育应比其他层次的教育更加重视研究生的主体性的发挥和个性化需求的满足。第四,发达国家的高等教育质量评价出现“学生本位”趋向。从20世纪70年代开始,美国开展了一系列大学生就读体验的调查研究,90年代以来兴起了专门针对大学生满意度的调查;澳大利亚以毕业生为调查对象来分析本国的高等教育现状;英国高等教育学会(The Higher Education Academy)于2007年和2009年分别开展了研究生研究体验调查(The Postgraduate Research Experience Survey)和研究生教学体验调查(The Postgraduate Taught Experience Survey)。重视学生的主观体验和评价,已经成为高等教育质量评估的重要趋势。

正是基于这样的背景,由学位与研究生教育杂志社、北京理工大学研究生教育研究中心组成的研究生满意度调查课题组从2011年开始进行全国范围的研究生满意度调查,到2017年已经连续开展了6年,调查范围和影响力不断扩大。2012年调查了35个研究生培养单位,到2017年参与调查的研究生培养单位扩展到100多个。本书是对课题组近几年调查研究工作的汇集和总结。

本书分为八章。第一章是研究生满意度理论基础与指标构建。梳理了研究生满意度的理论基础、分析了研究生满意度的内涵和特征,在现有研究和课题组预研究的基础上构建了研究生满意度测量指标,研发了研究生满意度调查问卷。

第二章到第七章分别介绍了这6年的研究生满意度调查情况。主要包括调查基本情况,研究生总体满意度,课程教学、科研训练、导师指导、管理服务 etc 研究生培养主要环节的满意度,以及从学生性别、院校类别、学位类型、学科、学位层次和年级等角度对研究生满意度的比较和分析。

第八章是历年比较及政策建议。分析了研究生满意度各个方面的变化趋势,归纳了研究生满意度调查反映出来的我国研究生教育存在的问题,并提出了有针对性的建议。

本书既是课题组近年来在研究生满意度方面研究成果的汇集,也是我们自身对近几年研究的一次反思。我们希望本书的出版能够引起学界同人对研究生教育满意度的关注,希望有更多的专家、学者与我们一起将研究生满意度的调查和研究推向深入。我们更希望本书能够引起教育主管部门领导、培

养单位研究生管理部门和教师对研究生主体需求的重视，着力提升研究生的满意度。

课题组对研究生教育满意度的调查研究虽然已经历时6年之久，但是整体而言，研究生教育研究在我国还是一个较为薄弱的研究领域，研究生教育满意度相关方面的研究还有待深入。本书是我国第一部有关研究生教育满意度的著作，由于研究者自身能力有限，书中难免存在错误和不足之处，还望读者不吝批评指正。

目 录

第一章 研究生满意度理论基础与指标构建	1
一、研究背景	1
二、研究生教育及其特点	2
三、研究生满意度基本理论	4
四、研究生满意度测量指标构建	12
第二章 2012年研究生满意度调查	18
一、调查样本	18
二、研究生总体满意度	20
三、课程教学满意度	21
四、科研训练满意度	27
五、导师指导满意度	31
六、管理服务满意度	35
第三章 2013年研究生满意度调查	38
一、调查样本	38
二、研究生总体满意度	40
三、课程教学满意度	41
四、科研训练满意度	46
五、导师指导满意度	50
六、管理服务满意度	54
第四章 2014年研究生满意度调查	56
一、调查样本	56

二、研究生总体满意度	58
三、课程教学满意度	59
四、科研训练满意度	65
五、导师指导满意度	70
六、管理服务满意度	74
七、专业学位研究生满意度	76
第五章 2015年研究生满意度调查	79
一、调查样本	79
二、研究生总体满意度	81
三、课程教学满意度	82
四、科研训练满意度	88
五、导师指导满意度	93
六、管理服务满意度	97
七、专业学位研究生满意度	99
第六章 2016年研究生满意度调查	102
一、调查样本	102
二、研究生总体满意度	104
三、课程教学满意度	106
四、科研训练满意度	112
五、导师指导满意度	117
六、管理服务满意度	121
七、专业学位研究生满意度	124
第七章 2017年研究生满意度调查	126
一、调查样本	126
二、研究生总体满意度	128
三、课程教学满意度	130
四、科研训练满意度	136
五、导师指导满意度	141
六、管理服务满意度	145

七、专业学位研究生满意度·····	147
第八章 历年比较及政策建议 ·····	150
一、总体满意度变化情况·····	150
二、研究生教育各主要方面满意度变化情况·····	153
三、主要问题及建议 ·····	156
后 记 ·····	161
参考文献·····	163

第一章 研究生满意度理论 基础与指标构建

一、研究背景

从2012年到2017年,学位与研究生教育杂志社、北京理工大学研究生教育中心在全国进行了6次大规模的研究生满意度调查。开展研究生满意度理论与调查研究主要基于以下背景。

第一,提升研究生教育质量是满足社会发展需求与学生个体需求的必然选择。研究生教育位于高等教育的顶端,在一个国家或地区的高层次人才培养和科技创新中扮演着重要角色,关乎一国创新能力和竞争水平。21世纪以来,我国研究生教育取得了快速发展。截至2016年,全国共有研究生培养机构793个,其中,普通高校576个,科研机构217个。在学研究生达到198.11万人,其中,在学博士生34.20万人,在学硕士生163.90万人。^①然而,随着研究生教育规模的扩大,研究生教育质量却饱受社会和学生的质疑,研究生在学期间接受导师指导、学习专业课程、参与科学研究等方面都存在着诸多问题,不少研究生对教育产生了不满意感。有调查显示,52.9%的人认为读硕士研究生价值不大,读过研究生的受访者中,35.6%的人表示后悔,还有学生认为读研究生没有学到什么。^②由此,注重教育质量的提升和学生实际获得是研究生教育改革发展的必然趋向。

第二,办好人民满意的研究生教育是政府与培养机构的必由之路。中共十八大报告提出“努力办好人民满意的教育”,作为教育的接受者,学生

① 教育部.2016年全国教育事业统计公报[EB/OL].(2017-07-10).http://www.moe.edu.cn/jyl_sjzl/sjzl_fztjgb/201707/t20170710-309042.html.

② 研究生教育质量下滑为何还在扩招[EB/OL].(2009-12-30).<http://www.kaoyan.com/kaoyan/2009/12-30/30692/>.

是核心利益的相关主体,学生是否获得教育价值,学生是否满意应是人民满意教育的重要衡量标准。在我国,研究生教育属于非义务教育阶段,特别是2013年研究生教育投入机制改革后,“教育消费”成为现实,研究生的“消费者”地位逐渐凸显。研究生主体具有较为成熟的心理特征和价值观,研究生自身对教育具有更加明确的选择性,研究生对所接受教育的满意感会更加受到培养机构的重视,以学生为中心、以学生满意度为导向是培养机构办好研究生教育、提升品牌价值的必由之路。

第三,重视研究生主体要素是研究生教育质量评价发展的趋向。长期以来,业界对研究生教育质量的理论研究与管理实践普遍缺乏对学生主体的关注。比如,在教育研究中,有研究者开展的研究生教育质量调查研究主要从教育管理者、导师、用人单位、毕业校友评价的角度进行研究,缺乏对在校生评价的关注,^① 尽管,也有少量研究涉及对研究生主体的调查,但从问卷设计中反映学生评价教育质量方面的研究则很少,尤其缺乏在校研究生对接受教育的满意感知的评价;在教育实践中,也有不少高校开展研究生教育质量或人才培养质量的评估,但大都是基于管理者、教师的主体视角开展的评估,缺乏研究生评价的视角。总体而言,学界对研究生教育质量评价的理论研究与实践探索并不少,但评价更多的是服务于评价主体而不是客体,这严重违背了评价最本源的以评促建功能。

在这样的大背景下,开展研究生满意度理论与实践研究既是满足国家和社会发展需求的需要,也是尊重研究生教育发展规律,提升研究生教育质量,满足研究生个体发展需求的必然选择。

二、研究生教育及其特点

研究生教育是本科以后以研究为主要特征的高层次专业教育。^② 它的本质特性:一是以专业为基本单位开展教育教学活动,相较于本科教育,其专业划分更细,专业覆盖范围更广;二是以研究为依托开展教育,不论教师教学还是学生学习会更多地依托科研项目和科研实践,也就是寓教于研。

① 袁本涛,延建林.我国研究生创新能力现状及影响因素分析——基于三次研究生教育质量调查的结果[J].北京大学教育评论,2009,7(2):12—20.

② 薛天祥.研究生教育学[M].桂林:广西师范大学出版社,2001:63.

研究生教育位于教育阶段的最高层次,集人才培养、科学研究、社会服务和文化传承于一体,在培养高层次人才、推动科技进步和创新、提升国家竞争力和建设创新型国家中占据着无可替代的地位。不同于其他阶段教育,研究生教育有着显著的特点,主要表现在以下几个方面。

(1) 教育主体心智成熟,知识精深。在研究生教育活动中,形成了以受教育者——研究生和教育者——教师为核心的教育主体。不论是教育者还是受教育者,都具有较高的文化素质,掌握了较深的专业知识,较之其他教育阶段,受教育者大都处于20—30岁的年龄段,他们心智更为成熟,有着较强烈的主体意识和成熟的世界观、人生观与价值观,这就意味着在教育过程中必须遵循研究生主体的特点与规律。

(2) 教育内容更加复杂精深。研究生教育内容往往是专业领域中复杂的、前沿的知识,较之于其他教育阶段,研究生教育阶段的知识专业性比较强,学习内容也更加精深,知识与技术更新也更快。

(3) 教学方式多样化。在研究生教育阶段,教育方式不仅仅是课堂教学,其实验实践教学特色也更加突出。在教学过程中,教师不仅仅是以传统的“师徒传授”的讲授方式为主要教学形式,而且互动研讨式,实验演示、实践实习的开放式教学方式也成了主要形式。

(4) 寓教于研。教学与研究紧密结合是研究生教育的独特之处。伯顿·克拉克(Burton R. Clark)曾指出,研究生教育以科研为首要成分,教授的作用在于把科研和教学结合起来——科研活动十分恰当地成为一种教学模式,学生的作用就是把科研和学习结合起来——科研活动转变为一种学习模式。^①“寓教于研是研究生教育的一条特有规律,创新人才在科学研究过程中得到锻炼,创新能力在科学研究中得到激发。”^②研究生教学和研究生学习发展都紧紧依托科学研究而开展。

(5) 社会服务性。研究生教育在国家与社会中的战略地位与价值不言而喻,它与国家社会的政治、经济、文化、科技发展息息相关,具有巨大的社会服务力,研究生教育为社会源源不断地输送着各类高层次人才,创造着万千知识与先进科技,并通过政策研究、产学研相结合等途径为社会

① 伯顿·克拉克.探究的场所——现代大学的科研和研究生教育[M].王承绪,译.杭州:浙江教育出版社,2001:1.

② 赵沁平.教育规律究竟有哪些[J].中国高等教育,2012(18):1.

进步贡献智慧和力量。美国研究生院委员会（Council of Graduate Schools, CGS）于2007年4月发布了一份题为《研究生教育：美国竞争力与创新力的支柱》（*Graduate Education: The Backbone of American Competitiveness and Innovation*）的重要报告。报告指出发展美国研究生教育对促进国家经济发展和提升综合国力的重要作用，呼吁大学、企业、政府等多方通力合作，支持研究生教育发展，增强国家创新能力，提升国家竞争力并保障国家安全。报告特别强调，研究生教育需要创造出一大批拥有文化内涵、具备专业知识和解决实际问题的综合能力的知识创新者，以应对知识经济时代的激烈竞争。^①

三、研究生满意度基本理论

1. 研究生满意度理论基础

理论是对某一事物或领域总结出来的概念或原理，认识理论有助于理解事物本质、指导实践活动。研究生满意度是一个跨学科概念，具有心理学、管理学、教育学、哲学等不同学科的理论基础，梳理这些理论有助于理解研究生满意度内涵和指导调查实践。

（1）态度理论。态度是一种行为和认知倾向，它通过对特定的人物、地点和事物进行好坏评价表现出来。^②一般认为，态度包含认知、情感、行为倾向3个成分：认知成分是个体对对象的认知，包括关于事物的事实、知识、信念、评价等；情感成分是个体在对事物评价的基础上产生的情绪情感体验，包括喜爱、憎恶、讨厌等；行为倾向成分是个体对事物反应的倾向，如接受、逃避等。态度的形成源于对个体的经验和学习。社会心理学家卡茨（D. Katz）提出态度主要有4种功能：认识功能，即个体对事物的了解和认识通过态度实现；价值表达功能，即通过对事物的态度表达个体的价值取向；调试性功能，即个体根据事物是否满足自身的需要选取态度取向与取舍；自我防御功能，即通过态度回避负面的事物信息。^③可见，态度是相对稳定的，但也可以改变，态度很重要，通常影响人的行为。研究生满意度是研究生对

① 廖晓玲，陈十一.《研究生教育：美国竞争力与创新力的支柱》解读[J].学位与研究生教育，2013（4）：61—66.

② [美]斯宾塞·A·拉瑟斯.心理学[M].宋振韶，等译.北京：中国人民大学出版社，2012：260.

③ 张钦.普通心理学[M].北京：中国人民大学出版社，2012：398.

所经历教育与环境的认知后产生的一种满意感,是研究生对教育的一种态度,满意度的高低会直接影响学生的行为,最终影响学生与学校的发展。了解研究生满意度,通过改变外在环境要素来调整提高研究生满意度,对研究生成长无疑是有利的。

(2) 需要理论。1943年,美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛(Abraham H. Maslow)提出了需要层次理论,认为人的动机源于内在的需要,将人的需要归结为5个层次(后来发展为7个层次):生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要,并由低到高形成阶梯。各种需要之间是具有内在联系的,需要的层次越低,驱动的力量越强,随着需要层次的提高,驱动力量逐渐减弱,并且高级需要的满足要以低级的满足为基础,通常只有在低级需要满足或部分满足后,高级需要才会出现。研究生满意度取决于教育经历满足自身需要的程度,这些需要既包括基本需要,如提供食宿的食堂、宿舍条件环境,也包括了高级需要,如满足自身学习交往和成长的教育资源环境等。

(3) 双因素激励理论。美国心理学家弗雷德里克·赫兹伯格(Fredric Herzberg)在20世纪50年代后期提出双因素理论,他认为感到满意的因素与感到不满意的因素是大不相同的,感到不满意的因素往往是由外界环境引起的,被称为“保健因素”,感到满意的因素通常是由工作本身产生的,称为“激励因素”。改善保健因素能够消除不满,提高激励因素可以增加满意感。赫兹伯格发现造成职工非常不满的原因有公司政策、工作条件、人际关系、生活条件等。使员工感到满意的原因有工作成就感、被认可、有挑战、肩负较大责任、有发展等。^①对照研究生教育要素,食宿等生活条件,图书馆、实验设备等科研条件,师生人际关系等都属于保健因素;研究生从学习科研等过程中获得的发展与成就感则属于内在的激励因素。

(4) 期望理论。1964年,美国心理学家维克托·弗鲁姆(Victor H. Vroom)提出期望理论,弗鲁姆认为,某一活动对某人的激发力量取决于他所能得到结果的全部目标效价乘以他认为达成该结果的期望值。用公式可表示为: $M=V \times E$ (激发力量=目标效价 $\times$ 期望值)。在期望理论基础上,帕特(L. W. Porter)和劳勒(E. E. Lawler)推导出了更完备的激励系统模式,

^① 徐国华,张德,赵平.管理学[M].北京:清华大学出版社,2001:178—181.

即目标—努力—绩效—奖励—满意以及从满意反馈回努力的良性循环（图1.1）。^①因此，测量研究生满意度，以及采取措施消除不满、提高满意程度的关键意义在于促使研究生增加努力程度，积极投入研究和学习之中，提高研究生人才培养质量。

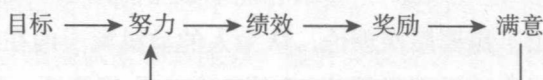


图1.1 激励系统模式

（5）角色理论。角色理论是关于人的态度与行为怎样为其在社会中的角色地位及社会角色期望所影响的社会心理学理论，是试图按照人们所处的地位或身份去解释人的行为并揭示其中规律的研究领域。对角色概念广为认同的核心观点认为，人们都具有一定的社会身份，扮演和遵循一定的社会角色，其行为往往趋于模式化且具有鲜明的特征，并具有可预见性。^②对研究生而言，其角色特点鲜明，角色要求具体。当其角色身份发生转换时，就有可能导致个体对新角色的认知失位，影响角色认同。研究生满意度的核心是主观的个人价值目标与客观的角色发展是否符合，同时受限于角色发展情况和价值目标认知，当客观的角色发展受限或者主观的价值目标定位过高，都会导致期望值相差过大，影响满意度。

（6）顾客满意度理论。顾客满意度是经济学领域的一个概念，也被称作“客户满意度”“消费者满意度”，大致产生于20世纪七八十年代，最初主要应用于企业产品顾客满意度语境，在竞争激烈的市场中，企业为了争夺顾客资源、占领市场，开展顾客满意度调查并提升顾客满意度成为重要的市场营销发展战略。在20世纪80年代中期，美国政府建立了“马尔科姆·鲍德里奇全国质量奖”（Malcolm Baldrige National Quality Award），以鼓励企业重视并应用“顾客满意度”，这一奖项的设立大大推动了“顾客满意度”的发展。美国市场营销学专家菲利普·科特勒（Philip Kotler）对顾客满意度的一个经典定义为顾客对一个组织所提供的全部产品（包括服务、活动、情况、过程等）的可感知效果与其期望值比较后所形成的感

① 徐国华，张德，赵平.管理学[M].北京：清华大学出版社，2001：181—185.

② 秦启文，周永康.角色学理论[M].北京：中国社会科学出版社，2011：5.

受状态。^①从概念可以看出,顾客满意度是顾客在购买或享用了产品后产生的一种主观心理感受。当前顾客满意度的调查实践广泛应用于酒店、餐饮、航空、旅游等市场领域,顾客满意度成为市场中评价企业产品或服务质量的指标。学生满意度的概念正是源于顾客满意度,顾客满意度理论成为当前学生满意度研究的重要理论基础,不少对学生满意度的理论研究以及调查实践都基于该理论。

2. 研究生满意度的内涵与特征

“满意度”的提法源自顾客满意度的概念与理论,对学生满意度的研究兴盛于20世纪90年代英美国家开展的调查研究,我国教育界对学生满意度的关注与研究大概始于21世纪初。长期以来对高等教育学生满意度的定义,大多数学者一般参照或移植顾客满意度的概念。学界对学生满意度的调查研究多基于顾客满意度理论,甚至认为学生满意度是顾客满意度在高等教育领域的应用,这种认识忽视了顾客满意度在教育领域的适切性,忽视了学生满意度的独特性与本土性。事实上,学校中的学生身份不完全等同于市场中的消费者身份,因此,学生满意度是有区别于顾客满意度的。

有研究者认为学生满意度是“学生作为享受学校教育服务的消费者,将自己在接受学校教育服务的感知结果跟自己预期期望进行比较的过程中,产生的高兴、愉悦或是失望的一种心理感受”^②,也有研究者从满意度的内容维度出发,认为学生满意度包含理念满意、行为满意、视听满意和服务满意这四个方面^③。还有研究者认为满意度是一种复杂的心理状态和体验,它受到认知性因素与情感性因素的综合影响。^④可见,学生满意度是学生体验教育服务后的一种心理感受。

与其他学生相比,研究生具有较为成熟的主体心理与价值观念,此外,寓教于研是研究生教育的一个显著特点。结合上述研究,可以归纳研究生满意度的涵义:第一,研究生满意度是研究生主体对研究生教育服务内容的一种感知评价。感知评价主体是研究生,感知评价客体是高校、科研院所等培

① 苏秦.现代质量管理学[M].北京:清华大学出版社,2005:252.

② 石军霞.高校学生满意度调查研究——以苏州大学本科生为例[D].苏州:苏州大学,2008.

③ 裴真.顾客满意度及其提高途径[J].营销管理,2004(11):34—35.

④ 胡子祥.高等教育服务质量的实证研究——基于学生感知的视角[M].成都:西南交通大学出版社,2009:34.

养单位提供的教育服务，这种教育服务是以研究生的学习性支持为核心，涵盖教学、科研、生活、管理等方面。第二，研究生满意度是一种心理感受，具有较强的主观体验性。这种主观体验不仅受外部教育服务的直接影响，还受到研究生自身身心状况以及个体经验的影响，因此具有较强的主观性与个体差异性。第三，研究生满意度取决于实际感知的教育服务与期望之间的差距。这种差距源自研究生体验到的实际教育服务状况达到心理预期或需要的程度。第四，研究生满意度是基于研究生主体评价研究生教育质量的重要维度，它与教师、学校、政府、社会等主体对教育过程与结果的评价共同构成了研究生教育质量的衡量维度。本书中的满意度是用百分比来表示的，是指选择“非常满意”和“比较满意”的人数所占总人数的比例。

研究生教育的本质与使命赋予研究生教育显著的特点，就研究生满意度而言，有如下特征。

第一，主体的能动性 with 差异性。顾客满意度是顾客对市场产品的感知评价，在这个过程中，消费者往往享受的是企业提供好的物品，即使是服务产品，也基本不需要消费者的主体能动性。教育的特性就是受教育者全程参与教育服务的“生产”，而且参与主体必须发挥主观能动性。比如，一名教师在完成一堂课的时候，是离不开学生的主动思考、探讨和参与的，对于研究生教学科研更是这样，个体的主观能动性发挥得好坏直接决定受教育的效果。并且在这个过程中个体的差异也很大，不同的个体参与程度不同，对同样的教育服务的满意度也存在较大差异。

第二，需求的心智性与精神性。学生满意度程度更多的是受其对学校中教育过程与结果的满意感影响，这种满意感更多的是源自学生心智和精神的满足，比如知识的收获、思维的启迪、教师同学的和睦相处，而不仅仅是基本生理等低级需求。顾客满意感更多的是对所享用产品的物质需求。尤其是研究生教育阶段，研究生所学知识的专业性更强、科研更精深，这对学校的教育资源平台要求更高，比如即使是研究生后勤服务再好、校园环境再好，倘若研究生感觉在教学科研中的收获不足、成长很少，那么满意度也会大打折扣。

第三，需求的难替换性。教育领域中学生即使是对学校的教育服务不满意，也较难替换。这不同于市场中的顾客，假如顾客对所享用的产品服务不满意，顾客会很容易选择拒绝、摒弃或是替换。而教育则不同，学生替换教