

第二章 文獻探討

本章主要在探究我國高中職美容科學生學習滿意度之理論類型，與過去相關研究之結果，並就文獻資料加以歸納、比較與分析，以作為本研究的理論基礎。

第一節 高中職美容科之發展及學生特質，主要在探討我國高中職美容科發展沿革、現況、學生來源管道，藉以了解高中職美容科之學生特質與其特殊性。

第二節 探討學生學習滿意度的內涵，經由分析歸納學習滿意度的定義、內涵與相關理論研究，確立學習滿意度之理論基礎。

第三節 國內外學生學習滿意度層面相關研究之探討，藉由分析相關研究，歸納建構出本研究之學生學習滿意度層面。

第四節 國內外相關研究之探討，藉由分析探討影響學習滿意度之成因及了解國內外學習滿意度之相關研究，歸納出影響學習滿意度之主要因素。

第一節 高中職美容科之發展及學生特質

一、高職發展概述

我國職業教育萌芽於清朝同治初年，光緒二十九年頒佈「奏定學堂章程」，將實業學堂分為：初等實業學堂、中等實業學堂、高等實業學堂三等，首建職業教育制度。民國十一年成立新學制，將

職業學校、普通中學與師範學校混合成綜合性中學。民國二十一年又重行分開設立普通中學與職業學校（教育資料館，1983）。直至民國 38 年政府遷台後，伴隨著「台灣經濟奇蹟」的腳步，高職教育肩負起基層人才養成的重責大任。高職的校數（詳表 2-1-1）、學生數（詳表 2-1-2）也呈現大幅且急遽的成長，直至民國八十四年政府試辦並推行綜合高中，在競爭日益擴大、資源分散、教育政策改變....等不利因素下，高職招生不易逐漸開始萎縮，高中、職校數、學生數（詳表 2-1-3）出現明顯的消長現象。

表 2-1-1 高職校數發展狀況表

學年度	類 科 總 計	農業	工業	商業	家事	海事	醫護	戲.藝
		(含農工)	(含工家)	(含工商)	(含家商)	(含商水)		
40 學年度	36	12	11	9	----	2	2	----
50 學年度	109	40	22	29	9	3	4	2
60 學年度	168	28	23	90	9	5	13	----
70 學年度	196	24	31	112	8	6	13	2
80 學年度	212	24	53	87	25	7	13	3
82 學年度	209	24	49	83	29	6	14	3
84 學年度	203	24	49	78	27	7	14	4
86 學年度	204	24	48	81	26	7	14	4
88 學年度	199	24	46	83	25	7	12	2
90 學年度	178	24	41	74	24	7	6	2
91 學年度	219	23	44	103 (以下 含商工)	23	6	5	15 (以下改 列其他)
92 學年度	215	21	42	100	24	6	3	19

資料來源：研究者整理自中華民國教育統計年報。

表 2-1-2 高職學生數發展狀況表

學 年 度	類 科 總 計	農業	工業	商業	家事	海事	醫護	戲.藝
		(含農工)	(含工家)	(含工商)	(含家商)	(含商水)		
40 學年度	13075	3990	4339	3885	45	458	358	-
50 學年度	46108	12093	8894	19285	2785	1800	1103	148
60 學年度	198969	16764	80414	84352	6043	5442	5954	-
70 學年度	374206	16774	181532	146076	12514	5745	11073	492
80 學年度	475852	18170	211601	173170	46269	6474	18546	622
82 學年度	515212	19087	225108	192840	47081	7740	21794	1561
84 學年度	523412	19288	222614	199211	47676	8071	24809	1743
86 學年度	509064	18784	214153	196936	44916	7583	24409	2283
88 學年度	467207	17351	196304	181403	38921	7466	22574	3188
90 學年度	377731	13495	159718	148264	32822	6336	14025	3071
91 學年度	258345	10796	112709	95929	25614	5316	6737	1244
92 學年度	248507	9823	107974	94238	26122	4724	4393	1233

資料來源：研究者整理自中華民國教育統計年報。

表 2-1-3 85-94 學年高中及高職校數、學生數變化統計表

學年	高職		高中		高職		高中	
	校數	比例	校數	比例	學生數	比例	學生數	比例
85	204	48.5	217	51.5	520153	66.0	268066	34.0
86	204	47.2	228	52.8	509064	63.6	291065	36.4
87	201	45.4	242	54.6	493055	61.3	311838	38.7
88	199	44.0	253	56.0	467207	58.5	311618	41.5
89	188	40.4	277	59.6	427366	54.5	356589	45.5
90	178	37.6	295	62.4	377731	50.5	370980	49.5
91	170	36.0	302	64.0	399627	47.0	383509	53.0
92	164	34.7	308	65.3	325996	45.3	396689	54.7
93	161	34.0	312	66.0	326159	44.3	409635	55.7
94	157	33.3	314	66.7	331624	44.1	420608	55.9

資料來源：研究者整理自中華民國教育統計年報。

二、高職家事職業學校之沿革

美容科隸屬於高職家事職業學校，由高職家事職業學校的發展，可以發現美容科成立的脈絡。政府於民國三十七年遷台後，於省立蘭陽女子中學附設家事職業班，民國四十年於台中市立家事職業學校成立高級部，民國四十三年成立省立嘉義家事職業學校。早期只以傳統的訓練治家知能為主要內容，未培養就業技能，加上後來三專與五專的家事學校畢業生增加，五十年代後半期起至六十年代初期發生招生困難的現象。高級家事職業學校於民國六十二年實施分科教育力圖改革，分科內容如表 2-1-4（教育部，1973；教育部，1987；教育部，1998）。



表 2-1-4 家事職業學校歷年分科內容

公布年度	法規名稱	分科內容	備註
六十二年	高級家事職業學校課程標準	1. 綜合家政科 3. 衛生教育科 5. 美容科 7. 室內佈置科	2. 服裝縫紉科 4. 幼兒保育科 6. 食品營養科 廢除衛生教育科
七十六年	高級家事職業學校課程標準	1. 家政科 3. 幼兒保育科 5. 食品科	2. 服裝科 4. 美容科 6. 室內佈置科
八十七年	家事職業學校課程標準	1. 家政科 3. 幼兒保育科 5. 食品科	2. 服裝科 4. 美容科 6. 室內設計科

資料來源：研究者整理

分科後，高級家事職業學校培養學生就業技能增強，加上國家經濟起飛，因此也隨之蓬勃發展，學校數及學生數不斷擴張，至八十三學年度達到最高峰，後因政府後期中等教育政策改變，鼓勵辦理綜合高中，不少高職為因應政策及招生需求，改設綜合高中，高職學校數與學生數便出現下滑之趨勢（如表 2-1-5）。

表 2-1-5 高職家事職業教育數量之發展表

學年度	學校數	班級數	學生數
40 學年度	1	1	45
50 學年度	9	61	2785
60 學年度	9	155	5683
70 學年度	家事 1 家商 6 家護 1	254	12514
71 學年度	家事 1 家商 家護 1	291	14586
80 學年度	家事 1 家商 23 家護 1 工家 22	1056	46269
82 學年度	家事 1 家商 27 家護 1 工家 19	1036	47081
84 學年度	家事 1 家商 25 家護 1 工家 19	1049	47676
86 學年度	家事 1 家商 24 家護 1 工家 18	1018	44916
88 學年度	家事 1 家商 23 家護 1 工家 16	935	38921
90 學年度	家事 1 家商 23 家護 1 工家 13	818	32822

資料來源：研究者整理自中華民國教育統計年報。

三、高職家事職業學校之現況

高職家事職業學校隨同整體高職大環境蓬勃發展五十年來，配合社會變遷，教育改革及學生的生涯規劃，目前有三個特色，以下分別說明。

(一)以私校經營為主：

八十九學年度高職之家事職業學校學生數共有 32822 人，其中公立學校學生數共有 7013 人，私立學校學生數有 25809 人，私立學校學生數佔約 79%，同年台灣高職學生數共有 427366 人，其中公立學校學生數共有 169480 人，私立學校學生數有 257886 人，私立學校佔約 60%（教育部，2002）。可見政府對於高職家事職業學校的投資比其他類科少，故高職家事職業學校以私立學校經營為大部分，而私立高職面臨的嚴重招生不足與轉型壓力，也就代表了大多數家事職業學校的心聲。

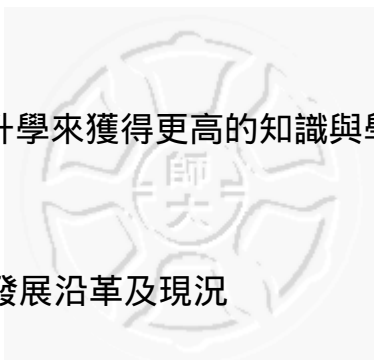
(二)配合學校發展可自訂部分課程：

家事職業學校於八十九學年度一年級新生開始實施現行課程，各校可自訂校訂科目（教育部，1999），課程制定之權力逐漸由中央釋放至學校，為家事職業學校發展學校本位課程預作準備。有些學校與四技與二專聯盟，於高職開設進階課程；有些學校則利用校地、器材與設備，開設第二專長班或成立社區大學。

(三)受社會環境影響，學生升學意願強：

近年來經濟衰退，高職畢業生不易找到好工作，加上產業結構改變，需要學歷更高，有更專精能力的人才，所以高職家事職業教育升學與就業的範圍雖然都相當寬廣，近幾年來學生升學的意願卻越來越高，目前升學與就業之學生比率雖相去不遠；然而學生畢業後不想直

接就業，卻想繼續升學來獲得更高的知識與學歷以符合知識經濟時代的潮流不容忽視。



四、高中職美容科之發展沿革及現況

高職美容科於設立初期（約七十至八十年代）學生人數亦曾急速增加，如表 2-1-5 所示，許美瑞（1992）指出我國高職教育中，以家職教育量的成長提升幅度最大，其中又以美容科的成長最為快速。但隨著出生人口日漸下降，學生來源日漸減少，加上後期中等教育政策改變，廣設公立高中及綜合高中....等教育環境變遷，高職在社會變遷與產業轉型升級的需求下，面臨前所未見的衝擊，九十年代後期起高職美容科學生人數逐年減少（至 87 學年度開始出現負成長），如表 2-1-6 所示。招生不足已是近來高職常見的現象。

表 2-1-6 67-87 學年度每五年高中職美容科學生人數及成長摘要表

項目	67 學年度	72 學年度	77 學年度	82 學年度	87 學年度
學生人數	488	1864	10875	26617	24098
成長率	-----	281.97 %	483.42 %	144.75 %	-9.46 %

資料來源：教育部統計處，台閩地區高級中等學校概況統計，1992-1998。


表 2-1-7 87-91 學年度高中職美容科學生人數及成長摘要表

項目	87 學年度	88 學年度	89 學年度	90 學年度	91 學年度
學生人數	24098	21819	19082	17347	17426
成長率	-9.46 %	-9.46 %	-12.54 %	-9.09 %	100.46 %

資料來源：教育部統計處，台閩地區高級中等學校概況統計，1998-2002。

五、高中職美容科學生特質

一般人對於美容科學生的印象多半是愛漂亮、愛打扮、追求流行 等，而且設置美容科的學校大部分為私立學校，學生素質較差，在國中階段之學習成就也較低，不免予人次等價值評斷，然而以筆者任教私校美容科近二十年之經驗與觀察，美容科學生本性樸實、



單純、極具熱心、聰明乖巧、可塑性強，符合服務業特質。同儕在學習及技藝上能夠相互扶持，互助合作，感情融洽。

在學習成果方面因個性活潑、興趣多元化，多半能積極參與校內、外各項活動，帶動校內術科作品競賽風氣，強化技能學習成效。且各校普遍積極輔導學生參加丙級技術士技能檢定，使學生得以具備女子美髮、美容丙級證照，升學、就業更能順利適性發展。

然而，隨著環境社會的變遷、價值觀的改變，部分學生對技能或學科學習沒耐心，遇到挫折易產生逃避的心態，學習上較被動，學習意願不高，責任感不足，加上個別差異大，更使教學不易進行。而少數學生的負面學習態度，不僅影響教學的成效也影響其他學生的學習，降低學習成就。

此外，因近年經濟不景氣，整體經濟環境改變，部分學生父母社經背景較差，家庭經濟問題較為嚴重，家庭和諧度不佳，單親及隔代教養比例提高，學生自信心較弱，抗壓能力低、挫折容忍度逐年下降，人際關係互動上亦會產生問題，甚至無法適應服務業之需求性。

第二節 學生學習滿意度之內涵

學生對教學情境的喜愛或厭惡程度，會影響其學習的動機及學習效率（朱敬先，1986），故滿意度可作為衡量學生學習經驗的指標。本節將探討學生學習滿意度之定義、功能及學生學習滿意度之相關理論。

壹、學生學習滿意度之涵義

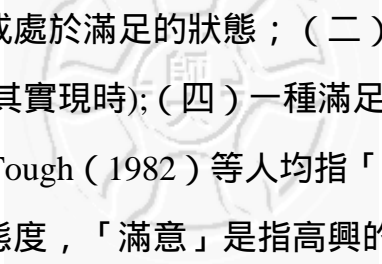
一、學習

學習(learning)在教育心理學上的定義是指個體透過練習或經驗累積而使其行為產生較持續長久改變的一種歷程(張春興、林清山，1989)。薛頌留(1990)指出「學習」是獲得知識和技能的歷程。朱敬先(1997)則認為學習是因經驗或練習與環境產生互動，進而使個體在知識或行為上發生相當持久性的改變。也就是說，學習是指學習者經由練習或經驗使其行為、能力和心理傾向產生較持久改變的歷程(施良方，1996)。

由上述可知，學習除了知識層面外，更包含了技能方面的訓練。「學習」是整個教育活動中，最直接且最基本的存在因素，教育是否成功，與學習的關係密不可分，教育的作用則在於幫助學生有效的進行學習(杜成憲，1994)。

二、滿意

「滿意」(Satisfaction)是一個抽象的名詞，國語日報辭典(1974)指出「滿意」為「願望達到，沒有缺憾」。而大辭典(1985)之定義為意願滿足，即快意。滿足是指在進行一項活動後，所帶來的愉快感覺。因此「滿意」字面上的意義是指願望達成，有一種快樂且沒有缺憾的感覺，是主觀的感受。而科林辭典(Collins Dictionary, 1986)對於「滿意」(Satisfaction)之定義有四，分別為：(一)



一種滿足的反應或處於滿足的狀態；（二）需求的實現；（三）一種愉悅的獲得(當其實現時);（四）一種滿足的來源。另外，Vener & Davis (1962)、Tough (1982) 等人均指「satisfaction」是學員對學習活動的感覺或態度，「滿意」是指高興的感覺或積極的態度，而不高興或消極的態度則是「不滿意」。

綜合上述，滿意是一種感覺、態度或願望、需求的達成，屬於主觀的感受，若學生能在學習過程中感到滿意的感覺或態度，就能引起良好、積極學習動機、意願與態度，每個人在不同的生命週期產生的不同學習需要或願望，如個人能達成這些願望或需要，則會產生滿意的感覺。

三、學習滿意度之內涵

學習滿意度，是指學生在學習活動中愉快之感受或積極的態度（Knowles,1970；Tough，1982），此種感覺或態度是因為學習者喜歡該學習活動，或在學習過程中，其願望或需求獲得滿足(馬芳婷，1989)。蔡明砜（1991）指出學生學習滿意度，係指參與研習活動的感覺或態度，這種感覺或態度表示學生對學習活動的喜歡程度，或願望、需求得到滿足或目標達成的程度。

綜合上述，本研究之「學生學習滿意度」乃是指學生在參與學校所規劃的各項學習活動時及在學習過程中之感覺或態度。此感覺或態度的形成是因學生喜歡該學習活動的程度，或在學習過程中，其願望和需求的達成獲得滿意的程度，本研究欲藉此「學生學習滿意度」之測量，以了解學生在進行學習活動過程中，所產生之愉悅感和積極的態度，並瞭解其學習活動之願望、需求或目標獲得達成之程度。

貳、學生學習滿意度之相關理論

在學習滿意度之研究領域中，應用之理論包括：需求理論、雙因子理論（two-factor theory）、差異理論(discrepancy theory)、「投入--產出」理論、「需求--環境」理論----等各種理論，茲摘要分述如下：

一、需求理論

Maslow(1972)認為人類的行為源自於需求，學習行為的產生與個人需求的滿足關係密切，而動機乃是由多種性質不同的需求組合而成（張春興、林清山，1994）。人類的需求有其層次性，且是依序發展的，唯有在基層的需求獲得滿足後，高一層次之需求活動方可繼續進行與發展，此理論經 Mc Gregor 修正、補充後，將需求層次由低至高分為五層，分別為：

（一）生理需求。

（二）安全需求。

（三）愛與隸屬需求。

（四）尊重需求。

（五）自我實現需求。

Maslow 的需求理論說明了個人的需求，但因個人的個別差異及情境之不同，需求也不盡相同，教學活動應和學生需求相配合(張添州，1993)。由此可知，學生的需求會受個別差異及情境不同之影響而出現差異，若能充分瞭解學生實際需求，誘導學生的學習動機，安排適當、良好的學習情境，並輔以適時、適切的指導，將有助於提升學生的學習滿意度，朝向自我實現的目標邁進。

二、「激勵 - 保健」雙因子理論 (two-factor theory)

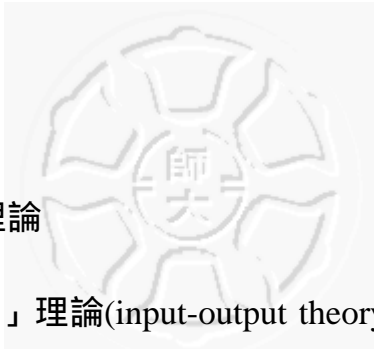
Herzberg (1969) 等所提出之雙因子理論，認為學習動機與一、學習的激勵因素 (motivator)，就是指讓人們感到滿意的因素；二、學習的保健因素 (hygin factor)，就是指讓人們感到不滿意的因素有關。

Domer(1983)將雙因子理論應用在學生學習滿意度上，認為學生本身內在的因素，如學習之成就感、教師與同學的認可、學習本身等是影響學生學習滿意度的內在激勵因素；而外在的學習環境，如學習環境、人際關係、機構之行政措施等則是導致學生學習不滿意的可能外在保健因素。激勵 (內在) 因素若存在，易使學生感到滿意，不存在也不致感到不滿意；而保健 (外在) 因素不存在，會使學生感到不滿意，反之也不會感到滿意 (林詠吟，1983；馬芳婷，1989)。

由雙因子理論可知，影響學生學習滿意度之重要因素包括學生本身內在因素及所處的外在學習環境，因此學校各項教學活動，應能深入瞭解學生學習需求、學習感受及學習成效，並用心安排適宜、良好的學習環境、教學設備、課程教材、人際互動與行政措施等相關事宜，以提高學生學習滿意度，改善教育品質。

三、差異理論(discrepancy theory)

Domer(1983)將差異理論應用在學生學習滿意度方面，認為學生學習的滿意度是「相對」的，而非「絕對」的。個人的「期望水準」與「實際所得的結果」互相比較後的差異程度，會影響學生學習滿意度。「期望得到的結果」與「實際所得」間的差異愈小，學生學習滿意度愈高；兩者差異愈大，則滿意度愈低。



四、「投入--產出」理論

「投入--產出」理論(input-output theory)是以教育經濟學為基礎來探討學生學習滿意度。此理論將學校視為一生產系統 (productive system),以教育的投入(educational input)及產出(educational output)衡量學校教育的品質和效益(蓋浙生,1982),教育體系可視為一種生產過程,在學校教育的過程中,依其所投入的各項因素(如學生、教師的時間或設備使用時間等),可以得到相關的實質單位或非實質單位的教育產出(如學習成就、學習滿意度等)。如圖 2-3-1 所示。

根據 Samuel Bowles 的研究,影響學校生產過程的投入因素,經歸納可分為三大類(蓋浙生,1982):

- (一) 學校環境, 諸如: 學校教學的環境、設備、師資素質、教學勞務及學生學習時間的長短等。
- (二) 家庭的環境與背景, 包括父母親的教育程度、職業及所得收入等因素。
- (三) 學生本身的投入因素, 包括學生本身的學習動機、學習能力等因素。

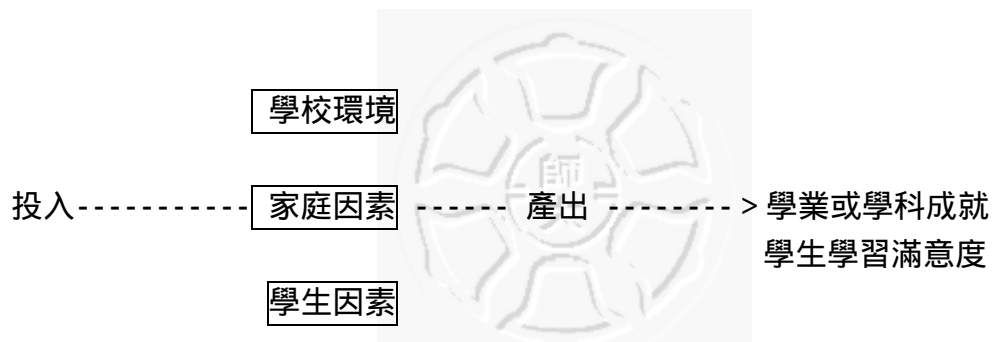



圖 2-2-1 教育投入 產出群因互動模式 (引自蓋浙生, 1982)

五、「需求--環境」理論

Murray(1938)提出「需求」與「環境」的交互理論，以個人的需求與其受環境的影響來解釋人類的行為。其所重視的是個人與環境的交互作用，個人會受所處環境的影響而產生不同的需求狀況。因此當個人覺得環境中某些事物具有價值感或需要時，便會產生追求的動力，直到其需求獲得滿足（陳李綢、郭妙雪，1998）。林寶山(1995)亦指出班級學習環境對學生學習有重要的影響，其中班級學習環境也稱為班級的心理社會環境。在「溫暖」的氣氛環境中，充滿了友愛及接納；在「愉快」的氣氛中，教室充滿歡樂，師生同享學習的樂趣；在「支持性」的教室氣氛環境中，則充滿鼓勵和幫助(李詠吟等，1995)。在良好的學習環境中學習的學生，易獲得較高的學習滿意度。學校應瞭解學生的個別差異，並營造適合、良好的學習環境，將有助提高學生學習意願，獲得較佳的學習成效。

由上述理論可以得知，學生學習滿意度主要受到學習環境與學生需求交互作用的影響。學習環境包括教學的環境、設備、師資、學習內容、學習時間及心理社會環境等，學生需求則包括學習成就感、學習動機、學習能力、期望水準等個別差異。對應本研究之自變項包括個人背景因素（年級、入學管道、就讀動機、智育成績、證照取得情形、進路規劃）、學校因素（學校公私立別、學制、學校地域別）、家庭因素（父親教育程度、母親教育程度、家長對學生之升讀期望、家長對學生之職涯期望）..等，若能改善外在因素



條件，安排合宜的學習環境，並瞭解學生個人背景及個別差異，輔以內在個人因素的激勵，使學生期望水準與實際所得的結果愈趨吻合，將可促使學生學習滿意度之提升。

第三節 學生學習滿意度層面之相關研究

本節將國內、外有關於學習滿意度之實證研究所探討的層面加以分析、整理，做為分析高中職美容科學生學習滿意度之基礎。國內、外有關學習滿意度之實證研究，由於研究對象、研究主題有所不同，使其所探討的學生學習滿意度之層面亦有所差異，分別敘述如下：

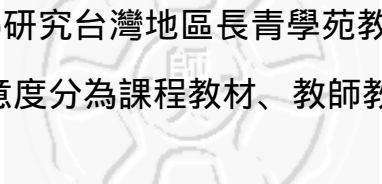
一、國內相關研究：

林義男(1981)研究大學生學習滿意度時，將學習滿意度分為學習成績、課程安排、學校圖書設備、教師教學、學習收穫等五個層面。

陳李綢(1983)在研究大專學生之學習滿意度時，以自編的學習滿意程度量表為測量工具，以學生對教師特質、社會生活學習、工作技能學習與發展及個人智能學習發展等四個層面為研究範圍。

韓豐年(1989)探討高職學生個人特徵與學習環境滿意度之相關研究時，將學習滿意度的層面分為學校一般措施、課程內涵、實習、師生關係及同學關係等五項。

馬芳婷(1989)探討社教構短期研習班教師教學行為與學生學習滿意度時，將學習滿意度的層面分為教師教學、學習成果、人際關係等三個層面。



吳婉如(1992)研究台灣地區長青學苑教師教學型態與學員學習滿意度時，將滿意度分為課程教材、教師教學及人際關係三個主要層面。

鄭田(1993)研究交通部電信訓練所學員覺察之學習滿意度時，將學員的滿意度分為課程教材、教師教學、學習環境、人際關係四個構面。

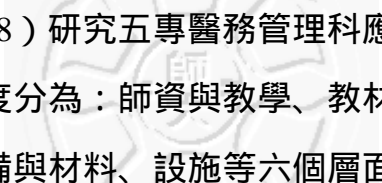
鄭友超、張添洲(1993)研究我國高級職業學校學生學習滿意度時，將滿意度分為學業成就滿意、對技能成就、對教學學方式、對激勵方式、對師生關係、對教學公正、對師長關心、對認同激勵等八個層面。

林宏長(1994)研究企研專業教育之服務滿意度衡量時將研究生的滿意度分為六個層面：教學設施、師生關係、教學型態、課程設計、管理能力、學術發展。

吳淑鶯(1996)以二專商科學生為研究對象，將學生學習滿意度分為學習成果、人際關係、學校福利、課程安排、設備及教學資源等五個層面進行探討。

員仙等(1997)以二專幼保科學生為研究對象，將學生學習滿意度分為學習成果、課程規劃、學習環境及教師教學等四個層面來探討。

江文雄、湯誌龍、鄭增財、林炎旦(1997)研究高職實用技能班一年級學生學習滿意度時，將學生學習滿意度分為教師教學、課程教材、設備器材、生活輔導、學習環境及信念成效等六個層面進行探討。



簡淇淙（1998）研究五專醫務管理科應屆畢業生之學習滿意度時，將學習滿意度分為：師資與教學、教材、課程安排、學校與業界建教合作、設備與材料、設施等六個層面。

許錫銘（1998）在綜合高中學生學習滿意度之研究中，以教學設備、課程安排、行政措施、師資及生涯輔導等層面為範疇。

林博文（1998）亦以綜合高中工業類職業學程學生為對象，其所探討之學生學習滿意度則分為課程安排、教材內容、教師教學、學習環境及人際關係等層面。

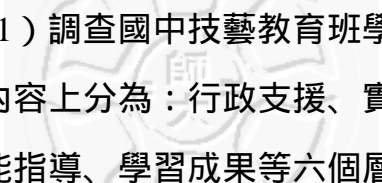
李明杉（1998）研究國中學生在學校接受技藝教育及接受訓練課程上，對學習滿意度的分析，在滿意度的層面內容上分為：教師（師資）、課程安排及設計、學習環境，提昇技能水準及對未來生涯發展的應用與關心等四個層面。

蕭安成（1998）對高雄市市民學苑學員學習滿意度作探討時，分為教師與課程內容、學力提升、人際關係、態度情緒及機構等五個層面。

林佩怡（1999）在研究二專餐飲科學生學習滿意度時，則分別就課程教材、實習設備、教師教學、學習成果及校外實習等五個層面探討。

劉安倫（2000）研究國中學生對職業試探與輔導活動課程之學習滿意度時，其內容包括：課程安排及設計、教師教學、學習環境、人際關係、生涯規劃等五個層面。

卓旻怡（2000）調查雲林縣國中生體育課之學習滿意度時，將學習滿意度分為：教師教學、學習效果、場地設備、教學行政、人際關係等五個層面。



陳昆仁（2001）調查國中技藝教育班學生學習環境滿意度時，在滿意度的層面內容上分為：行政支援、實習環境、安全衛生、課程安排、教師技能指導、學習成果等六個層面。

許文敏（2001）研究實用技能班學生之學習滿意度時，將學習滿意度分為：教學設備、學習環境、學習成果、人際關係等四個層面。

吳銘輝（2001）研究台北市高職工業類科學生對新課程之學習滿意度時，在滿意度的層面內容上分為：課程教材、教師教學、學習環境、學習態度、教學輔助、教學評量等六個層面。

柯叔屏（2001）研究桃園地區高職餐飲管理科學生之學習滿意度時，在滿意度的層面內容上分為：師資與教學、教學設備、課程安排、生涯規劃、學習成果等五個層面。

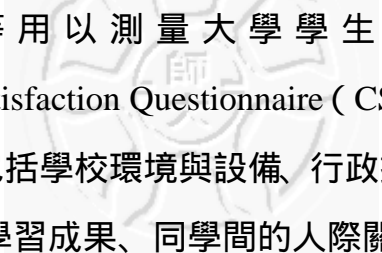
徐碧君（2001）研究二專化妝品應用與管理科學生之學習滿意度及其相關因素時，其內容包括：理論與實驗課程、技術性課程、管理課程、課程教材、實習(驗)內容及設備、教師教學、學習成果等七個層面。

朱毋我（2001）對於五專實施多元入學方案後學生學習滿意度之研究時，其內容包括：學習興趣、學習成就、學習環境、課程安排、教師教學、學校行政等六個層面。

楊淑芬（2002）研究綜合高中資訊應用學程學生之學習滿意度時，將學習滿意度分為：課程教材、教師教學、學習成果、學習設備、人際關係、學校行政等六個層面。

二、國外相關研究

茲將國外有關學習滿意度之實證研究說明如下：



Betz(1970) 等用以測量大學學生學習滿意度之問卷 College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ) , 在美國各大學甚為流行, 其內容包括學校環境與設備、行政措施與規劃、教師特質、教師教學方法、學習成果、同學間的人際關係等六個層面。

Jaeger (1974) 研究 University of South Florida 學生之學習滿意度時, 共分兩個層面, 一為教師因素, 包含教師知識、備課、對學生之關懷、公平、啟發學生思考等; 二為課程因素, 包含組織、內容程度、習作難度與數量等。

Urdan(1979) 的課程後滿意度測量則包括: 教學者、課程內容、進行方式、教材、氣氛和課程品質等六個層面。

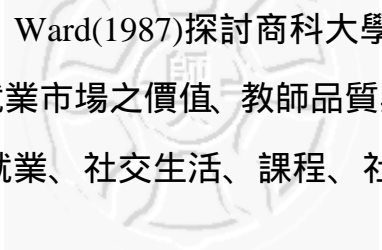
Howard Schmenck (1979) 於研究大學生之學習滿意度時, 分成學習成果、學生對科目之興趣、學習內容等三個層面。

Mangano 與 Corrado (1979) 於研究六所二年制大學成人學生學習滿意度時指出, 學生學習滿意度和學習環境、人際關係、學業成就、個人適應情形有關。

Field 和 Giles(1980)以教師之學術啟發、同學之學術啟發、學校行政決策之參考、同學間的人際關係、師生關係、計劃活動之自由、學業成就及學習壓力等層面, 來研究商科研究所學生的學習滿意度。

Mc Vatta(1981)在研究影響學生的學習態度、滿意度和行為傾向時, 歸納為五個層面, 分別是課程內容、教學方法、教材、師生互動與教學者特質等。

Behuniak 與 Gable(1982)研究學生學習滿意度時, 有四個層面, 包括教師能力和知識、社交生活、工作能力發展、及知識的成長等之滿意度。



Chadwick 和 Ward(1987)探討商科大學生學習滿意度時，其層面包括：學位在就業市場之價值、教師品質與師生關係、教育成本、輔導人員、輔導就業、社交生活、課程、社區環境及溝通技能之訓練等九項。

Hynes(1990)設計的繼續和擴充教育非學分課程評鑑問卷中，著重方案、內容、教學者、設備和服務人員等滿意度之層面。

Biner(1993,1994)依據近年來教育心理學和工業心理學的研究，以較嚴謹的方法作因素分析，歸納出學習者滿意度的七個層面為：教師與教學、技術、課程管理、教職員、教材、支持服務及課外的聯結等。

Liegler(1997)預測大學護理教育的學生學習滿意度，將最佳學習滿意度之預測層面分為：學生之學術啟發、對設備與公共設施的滿意度、學生之能力滿意度及同儕間的社交關係等四項。

Biner(1997)等在探討電視廣播課程之學生學習滿意度時，將學生學習滿意度分為教師教學、技術、程序管理、全體人員的位置資料遞送的敏捷性、支援設施及與教師的聯繫等層面。

Alperin(1998)將學生學習滿意度分為學習、專業工作課程、專業教師、兒童福利機構及整體工作經驗等五個層面，用以研究兒童福利領域之工作安置。

三、學習滿意度的層面分析

由以上相關研究可知，學生學習滿意度分析之層面會因研究對象之不同而有所差異。本研究彙整學者專家研究有關學生學習滿意度探討構面之範疇，歸納學生學習滿意度探討構面，以文獻中出現

較多者包括：「學習成果」、「師生互動」、「人際關係」、「教師教學」、「學校環境設備」、「課程教材」等六個構面加以探討。

(一) 學校環境設備：

Smith, Neisworth, & Greer, 認為教學環境層面包括下列五項：


1. 物質環境：指教學場所之建築、設備..等各種安排。
2. 教學安排：指課程內容、特性、教學方法、資料及媒體。
3. 社會環境：指師生、同儕間的交互作用、團體動力、關係；班級、學校、社區..等社會性層面。
4. 評鑑與評鑑實務：指編班及形成性、總結性評量設計。
5. 輔助性服務：指校內外相關服務性設施，如保健、講演、諮商、就業及追蹤輔導等（引自王寶蓮，1991）

Wasinger (1974) 強調交通便利、設備齊全、舒適安寧的學習環境，對學習滿意度非常重要。

Mangano & Corrado (1979) 認為合宜的學習地點有助學生感到滿意。因此建議應改善學習環境，包括舒適的空間、乾淨且秩序良好的場所、適宜的設備、安寧的社區環境及便利的交通等，以提高學生學習滿意度。

J. Dewey 認為：「想改變一個人，必先改變他的環境，環境改變了，他自然也就跟著改變」（引自黃雅蓉，1997）。

綜合以上研究可知，良好的學習環境應包括舒適的學習空間；乾淨、整齊、秩序良好、足量且安全設施齊備的教學、實習場所；



充足、適宜且維護情形良好的教學設備；風氣良好且安寧的周邊社區環境；交通運輸便利通暢...等。

(二) 課程教材：

課程教材是否符合學生層次並滿足其需求？與學生對課程的滿意度息息相關。

Y.L.J.Lam & Andrew Wong (1974) 研究發現學習內容若能符合學生興趣與需要，則其學習滿意度較高。

Taba (1962) 指出課程內容校標應包括有效且具意義的知識、符合社會現況、考慮深度與廣度平衡、適用廣泛學習目標、考量學生學習經驗、適應學生興趣與需求 (引自胡平夷, 2003)。

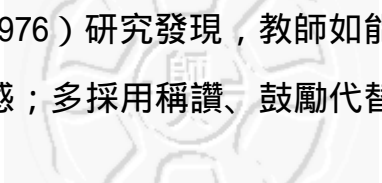
郭文祿 (1996) 認為規劃新的職業學程，須配合市場需求、師資、設備與學生需求，並加強學生求職與就職應具備的能力。

侯建威 (1992) 主張課程安排應具彈性，以符合不同程度學生之需求；教材內容宜生動活潑，適度運用媒體，以引起學生學習動機；加強職業道德與法治教育；配合技能檢定、強化專業技能、提高生計發展的信心與能力。

綜合上述學者專家之觀點與建議，可知課程教材的內容攸關教學目標是否達成？課程教材如能透過教學活動的進行，有效達成教學目標，將有助提高學生學習滿意度。

(三) 教師教學：

包括教學內容、教學方法、教學態度、專業知能、選用教材及評量方式均會影響學生學習滿意度。



J.C.Zahn (1976) 研究發現，教師如能善用學生過去經驗將可提高學生學習成就感；多採用稱讚、鼓勵代替處罰，也可增強學習滿意度。

Jaeger (1978) 認為教師知識、課程準備、對學生的關懷、公平對待 啟發學生思考能力..等,均包含於影響學生學習滿意度層面當中。

李詠吟等(1993)認為教師專業智能有助增加學生學習滿意度。

李宜靜(1996)指出教師應建立師生間良性互動、避免不合理限制、與學生共同訂定人性化之約定，以塑造 和諧融洽之學習環境。

歸納以上研究與觀點得知，教師的專業知能、人格特質、教學策略、教學方法、教學行為、教學內容、教學及對學生的態度，均會影響學生學習滿意度表現（引自胡平夷，2003）。

(四) 學習成果：

學習的主要目的即是獲得學習成果，包括專業知識及專業技能兩大部分。

高中職美容科的教育目標是培育美容美髮之基層人才。為達成此一目標。應加強：

- 1.傳授美容美髮之實用技能及基本知識。
- 2.培養美容業經營與管理知能。
- 3.涵養勤儉、樂觀及積極等之工作態度。

Karemera 等人(2003)研究商科大學生，指出專業課程的體驗與實習機會之提供，是學生經驗之重要部份 並能讓學生獲得較好的學習成果。

(五) 人際關係：

包括同學間互動、相處、團隊精神及班級學習氣氛

高中職學生屬於青少年階段後期，較易出現叛逆言行，不喜歡老師、家長的威權領導，易受同儕影響。

時明金(1999)研究發現實用技能班學生認為交朋友為學習過程中最高的學習成果。

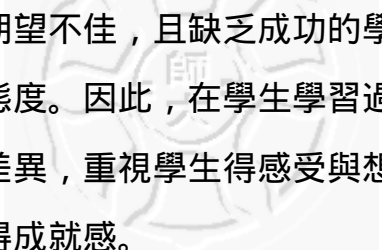
Samdal 等人(1999)研究歐洲四個國家 11-15 歲學童的滿意度時發現同學關係良好者滿意度較高。

第四節 影響學生學習滿意度之相關因素

根據前節所述之學生學習滿意度理論得知，學生學習滿意度主要為學習環境與學生需求交互作用的結果。廣義的學習環境除了學校所提供的教學環境、設備及學習時間等之外，也包含了提供教材、學習內容及心理社會環境的教師。影響學生學習滿意度的因素很多，一般而言可歸納為學生個人背景因素、學校背景因素及家庭背景因素等三部份，在學生的學習滿意度上均會產生影響（楊憲明，1996）。因此本節將影響學生學習滿意度之因素摘要整理歸納，敘述如下：

一、學生個人背景因素

學生個人的背景因素如：年級、入學管道、就讀動機、智育成績、證照取得情形、進路規劃...等，會影響學生的學習成果與學習期望。因此，若學生具備良好的學習能力、學習動機、對學習內容有興趣與成功的學習經驗，則學生在學習上會產生正向的反應;但相



反的，若是學習期望不佳，且缺乏成功的學習經驗，則學生對學習則會產生負向的態度。因此，在學生學習過程中教師應注意學生的各項特質與個別差異，重視學生得感受與想法，引導學生學習，使其在學習上能獲得成就感。

(一) 年級

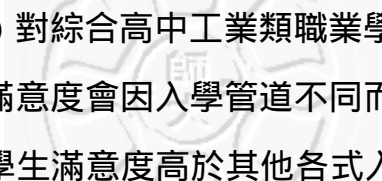
Sturtz(1971)分析不同年齡大學生學習滿意度指出，年紀較大的學生比年紀輕的有較高的學習滿意度。Hendry(1983)的研究發現年齡越大者，其學習滿意度愈高，劉信吾(1987)的研究亦指出 30 歲以上之學生較 30 歲以下之學生滿意。蔡明砮(1991)的研究則發現學員對學習成效的滿意度會因年齡之不同而有差異。高員仙等(1995)研究德育護專幼保科學生的學習滿意度時，指出二年級的學習滿意度優於一年級學生。

而 Howard & Schmenck(1979)則指出年級及學習滿意度為兩種不同的研究，其他變項比年級更有影響力。

然而林義男(1981)的研究指出大一的學生對學校的滿意度比其他三個年級的學生高。鄭友超、張添洲(1993)研究高級職業學校學生學習滿意度時，指出除了在學業成就上三年級學生的學習滿意度較二年級高之外，其餘皆是一年級學生的學習滿意度較高。

綜合以上相關研究可知，學習滿意度的高低並非決定於年級本身，而可能係由不同的學習內容或相關因素所造成。在不同的研究中，年級對學習滿意度的影響有不同之結果，因此本研究將年級納入自變項之一。

(三) 入學管道



林博文（1998）對綜合高中工業類職業學程學生學習滿意度的調查研究指出，學習滿意度會因入學管道不同而有差異，其研究結果為單獨招生入學者的學生滿意度高於其他各式入學者。

而陳奎彰（2002）對高職推薦甄選入學學生學習成績之研究，發現推薦甄選的學生在一般科目成績上與其他入學方式學生無顯著差異，但在專門科目表現較好。

近年來升學管道多元化，學生經由多元管道入學，其入學方式對學習滿意度的影響是否有不同之結果，值得探究，因此本研究將入學方式納入自變項之一。

（四）就讀動機

Hovt(1973)之研究發現參與動機甚強之學生對學習活動較為滿意。

Howard(1982)之研究指出，學生參與前之動機比學習成績及進步程度更能預測學生對其教師之滿意度。

吳婉如(1992)及馬芳婷(1989)的研究也發現學習滿意度會因為學生的參與動機而有所不同。

林博文（1998）對綜合高中工業類職業學程學生學習滿意度的調查研究指出，興趣自選的學生滿意度高於其他各式選修動機。

楊淑芬（2002）對綜合高中資訊應用學程學生學習滿意度的調查研究指出選擇學程動機為本身興趣的學生其學習滿意度高於同學影響、家人建議及師長輔導的學生。

綜合以上相關研究可知，學習動機對學習滿意度有不同程度的影響，因此本研究將選擇美容科之動機納入自變項之一。

(五) 學業成績

Starr(1971)指出成績的高低也會造成學生對學校的學習滿意度有顯著差異。

周春美、沈健華(1995)的研究指出，學生成績在 60 分至 70 分層級，有較高的學習滿意度。

李明杉(1998)對國中技藝教育班學生技藝學習滿意度之研究中指出，學業成績在 80 分以上和 59 分以下的學生，有較高之技藝學習滿意度，學業成績在 70 至 79 分的學生，則技藝學習滿意度較低。

林博文(1998)對綜合高中工業類職業學程學生學習滿意度的調查研究、朱毋我(2001)對五專生學生學習滿意度之調查研究、吳銘輝(2001)對台北市高職工科學生的新課程學習滿意度的調查研究，其研究結果均發現學業成績不同的學生，其學習滿意度會有顯著差異。

綜合以上相關研究可知，學業成績對學習滿意度有不同程度的影響，本研究將選擇美容科學生為研究對象，將智育成績納入自變項，期能更充分瞭解高中職美容科學生學習滿意度相關情形。

(六) 證照取得情形

吳貝克(2001)於技能檢定學科測驗對高職汽車科學生專業課程學習行為影響之研究中指出，二、三年及對技能檢定學科測驗的學習行為表現較佳。

劉國英(2002)影響高商學生會計技能學習成效因素之研究指出，技能檢定結果與各影響變項間之相關為：上課專心度($r = .297$)、自我效能($r = .274$)、學習動機($r = .154$)；若以參加技能檢定合格率為指標，可以有效評估高商學生會計技能學習成效。

（七）進路規劃

林寶山（1976）對高中生升學意願及學業成就之相關研究，指出選擇升學的學生，有較好的學習態度與成就，而此為學習滿意度之基礎。

劉秀瑛（2000）對綜合高中資訊應用學程課程結構與實施意見調查發現，學生以升學為主。


王秀玉（2001）對綜合高中資訊應用學程與高職資料處理科學生生涯成熟之比較研究，發現升學主義嚴重影響綜合高中資訊應用學程學生。

陳慕能（2002）對綜合高中畢業生追蹤調查研究，發現無論選擇升學或就業之畢業生對課程均表示滿意，但對於職業課程則仍嫌不足。近年來升學管暢通，終生學習觀念普及，學生未來進路規劃對其學習滿意度的影響是否有不同之結果，值得探究，因此本研究將入學方式納入自變項之一。

綜合上述，本研究以學生年級、入學管道、就讀美容科動機、智育成績、證照取得情形、進路規劃等六個變項，來探討學生個人因素對學習滿意度的影響關係。

二、學校背景因素

學校是學生學習、活動與生活的主要環境之一，影響其學習甚鉅。學生是學校的主體，學校的一切教育安排、設施與教師均是為了使學生獲得完整的學習而存在（官淑如，1997）。一般而言，學校背景因素包括有學校公私立別、學制、學校地域別..等，皆可能會影響學生學習之滿意度。國內教育工作者林塗生(1994)認為：「學校



是提供學生學習的場所，如何提供學生最好的學習環境和資源是影響學習品質的最重要因素之一。」茲將學校因素敘述如下：

(一) 學校公私立別

江文雄等人(1997)針對高職實用技能班一年級學生學習滿意度的調查研究中指出私立學校學生學習滿意度較公立學校學生為高。

林博文(1998)在綜合高中學生對工業類科職業學程學習滿意度之研究中發現私立學校的學生滿意度高於公立學校學生。

許錫銘(1998)針對我國試辦綜合高中學生學習滿意度之研究結果發現私立學校學生之學習滿意度較公立學校學生為高。

張家宜(1999)在針對大學學生滿意度之研究則指出公立大學與私立大學的學生在學生滿意度上並無顯著差異。

吳銘輝(2001)對台北市高職工業類科學生之研究，指出公立學校學生之學習滿意度顯著高於私立。

吳貝克(2001)於技能檢定學科測驗對高職汽車科學生專業課程學習行為影響之研究中指出，公立高職汽車科學生對技能檢定的學習行為整體表現上優於私立高職汽車科學生。

楊淑芬(2002)對綜合高中資訊應用學程學生學習滿意度研究指出，私立學校學生學習滿意度高於公立。

綜合以上相關研究可知，學習滿意度的高低並非只決定於學校本身之公私立別，可能由不同的學習內容或相關因素所造成。在不同的研究中，學校公私立別對學習滿意度的影響有不同之結果，因此本研究將其納入自變項之一。

(二) 學制

美容科現有之學制包括高職（日、夜間部、進修學校）、建教班、高中附設職業類科、綜合高中美容學程等，目前針對不同學制對學生學習滿意度差異之研究付之闕如，故本研究擬以高級職業學校日間部之美容科學生與高中附設職業類科之美容科學生為對象，探討不同學制對學生學習滿意度之影響。

（三）學校地域別

謝錫湖（2002）於「技能檢定術科測驗對高職模具科技能學習影響之研究」指出，在「學習動機」與「學習態度」對技能學習影響部分，其他縣市的學生高於台北市的學生。

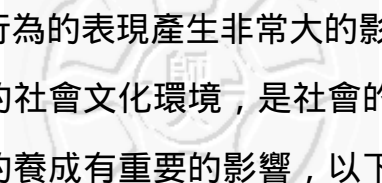
郭永順（2004）於「公立高職進修學校學生學習滿意度之研究」指出，北區、中區、南區、東區的公立高職進修學校學生中想繼續升學的比例，由高至低依序為：北區（59.0%）>南區（46.6%）>東區（46.1%）>中區（43.3%）。

由以上研究顯示，不同學校地域別對學習滿意度之影響有不同的結果，因此本研究將其納入自變項之一。

綜合上述，本研究以學校公私立別、學制、學校地域別等三個變項，來探討學校背景因素對學習滿意度的影響關係。

三、學生家庭背景因素

Brookover（1969）認為家庭是個人最重要的參照團體（reference group），父母則是最主要的「重要他人」（significant others），個人一生的信念與生活均受其影響。黃德祥（1997）認為個體出生後第一個接觸到的社會環境便是家庭，家庭是個人學習社會化的基本教育場所。而父母是實施家庭教育的核心，對子女的影響力非常大（楊國賜，1988）。家長的教育程度及家長對子女的期望，均



會對學生在學習行為的表現產生非常大的影響(楊憲明,1996)。家庭是個體最早接觸的社會文化環境，是社會的基本單位，對學生人格發展及社會行為的養成有重要的影響，以下分幾個部分討論：

(一) 父、母親教育程度

林博文(1998)對綜合高中工業學程學生學習滿意度研究指出家長學歷與學習滿意度有關。

吳銘輝(2001)研究台北市高工學生對新課程之學習滿意度發現，監護人教育程度較高的學生滿意度較低。

柯淑屏(2003)研究高職餐飲管理科學生學習滿意度，發現學生學習滿意度會因家長教育程度而有差異。

林義男(1993)研究國中學生家庭社經地位、父母參與及學業成績關係，發現父母教育程度越高者，學生學業成就越高。

鄭田(1995)於研究中指出，父母教育程度高的學生，父母在其學習過程中的參與程度較高，因而父母對自己子女的期望亦較高。

何美瑤(2001)研究國中生家庭結構、學業成就與偏差行為時，發現父母社經地位越高學生學業成就越好。

謝錫湖(2002)研究技能檢定術科測驗對高職模具科技能學習影響時，發現在「學習方法」的影響部份，父、母親教育程度為高中職之學生者大於父、母親教育程度為國中畢業者。

綜合以上相關研究可知，父、母親教育程度對學習滿意度有不同程度的影響，因此本研究將父、母親教育程度納入自變項之一。

(二) 家長期望

洪寶蓮(1987)對國中學生研究指出父母期望是影響學生學習的

重要因素。

周春美、沈健華(1995)對國中技藝班學生的研究指出，父母對學生的期望程度在「相當程度的期望」者有較高的滿意度。

廖仁藝(2001)研究原住民學童之家庭因素發現高學業成就原住民學童之家長對子女持較高的期望、具正確的教養態度及觀念、用心經營的教養方式、及積極參與子女的學習與活動。


莊啟文(2001)研究都市原住民家長教育價值觀與其對子女的教育期望時，發現都市原住民家長對子女的教育期望是：1.期望孩子唸到大專院校 2.充分告知升學訊息 3.等待尊重孩子決定 4.不希望下一代在升學上再出現遺憾 5.期望努力用教育成就來帶動原住民。

柯銀德(2003)研究台南縣公私立國中學生父母期望、學生成就動機與焦慮之相關，發現父母期望水準愈高或學生成就動機愈高，其焦慮程度也愈高。

林淑娥(2004)研究台中縣國民小學學生家長教育期望與參與學校教育關係，發現國小學生家長對子女抱持相當高的教育期望，且對子女「品德及人際的期望」高於「學習成就的期望」，國小學生家長參與學校教育程度仍不普遍，通常國小學生家長教育期望愈高，參與學校教育情形愈積極。

由以上相關研究可知，家長期望對學習滿意度有不同程度的影響，因高中職美容科學生畢業進路規劃包括升學與就業兩大方向，家長對學生不同之進路規劃期望可能會有差異，因此本研究將家長期望區分為家長升讀期望及家長職涯期望兩個變項納入自變項之中。

綜合上述，本研究以父親教育程度、母親教育程度、家長升讀期望、家長職涯期望等四項變項，來探討學生家庭背景因素對學習滿



意度之影響關係。

研究者以上述文獻為基礎，本研究以學生年級、入學管道、就讀動機、智育成績、證照取得情形、進路規劃...等六項學生個人背景變項與學校公私立別、學制、學校地域別...等三項學校背景變項及父親教育程度、母親教育程度、家長升讀期望、家長職涯期望等四項家庭背景變項，共十三個自變項，來進行高中職美容科學生學習滿意度之探討。