

台灣大學大一新生 知覺體育教學滿意度之研究

盧居福
台灣大學

摘要

本研究旨在以消費者行為理論中之「消費者需求」、「服務品質的滿意模式」的理念及「預期——不確認」的顧客滿意度理論為基礎，並依「認知評價觀點」的滿意度衡量方法，探討大學生對體育教學的滿意度情形。本研究採用問卷調查法利用自編之「大學體育教學滿意度量表」為研究工具，並以台大八十七學年度下學期 718 名大一新生為研究對象。所蒐集之資料經因素分析、t 考驗及變異數分析後，獲得下列結果：

- 一、「大學體育教學滿意度量表」共包含有十四個體育教學因素，分別是：「運動方法」、「健康適能」、「放鬆情緒」、「興趣習慣」、「適應能力」、「社交聯誼」、「心理感受」、「學分成績」、「強健體魄」、「教學素質」、「教師特質」、「測驗評量」、「設備器材」及「教學環境」等因素。
- 二、男、女學生在「運動方法」、「適應能力」、「社交聯誼」、「強健體魄」及「教師特質」等五個因素的滿意度達顯著差異 ($p < .01$; $p < .05$)。同時發現男學生在「學分成績」因素的教學結果感到滿意，而女學生則在「運動方法」、「適應能力」、「學分成績」及「強健體魄」等四個因素的教學結果感到滿意。
- 三、四種不同項目組別學生，在「社交聯誼」、「學分成績」、「強健體魄」、「教師特質」、「測驗評量」、「設備器材」及「教學環境」等七個因素之滿意度達顯著差異 ($p < .01$; $p < .05$)。並發現球類學生在「學分成績」因



素的教學結果感到滿意。武術類學生在「運動方法」、「適應能力」及「學分成績」等三個因素的教學結果感到滿意。體適能類學生在「運動方法」、「學分成績」、「強健體魄」、「教學素質」、「教師特質」及「測驗評量」等六個因素的教學結果感到滿意。休閒遊戲類學生在「運動方法」、「社交聯誼」及「學分成績」等三個因素的教學結果感到滿意。

關鍵詞：事前期望、事後感受、體育教學滿意度。

壹、緒 論

一、研究動機

在教學情境中，所謂「教學評鑑」係指針對教師指導學生學習的活動，從事價值判斷（黃政傑，民 76）。自 Remmers & Elliott (1955) 發展出普渡大學教學評量表 (The Purdue rating scale for instruction) 後，有關教學評鑑或教學滿意度的研究由於時勢所趨漸為普遍，並傾向以學生評鑑教師的教學為研究課題（Kohlan, 1973; Fiedler, 1975; Brown, 1979；單小琳，民 69；陳蜜桃，民 74；葉重新，民 76）。國內大專體育教學評鑑及滿意度觀念，近幾年來由於受到大學體育課選修變革及學生選課多樣化、休閒化的影響，愈來愈受重視及肯定（阮如鈞，民 71；張妙瑛，民 76；姚漢禱，民 78；廖欽清，民 76；陳文長，民 84a；楊志顯，民 85；劉照金，民 86；盧居福，民 87a、民 88）。並顯示顧客滿意度 (customer satisfaction) 相關理論的理念及方法已被作為探討體育課的滿意度之用（陳文長，民 84b；劉照金，民 86；盧居福，民 87b、民 88）。

顧客滿意度乃是消費者行為研究的關鍵變數，Muller (1991) 認為顧客滿意度將成為未來企業成功與否重要的因素，因為它直接影響品牌忠誠度（重複購買）、口碑、抱怨行為。在 1970 年代初期，關於消費者滿意的研究已大量出現，但多數的理論結構僅止於檢驗滿意推論結構的衡量構面。而這些研究大都使用了不確認 (disconfirmation) 的觀點，並認為滿意與不確認的大小及方向有關，而不確認又與個人最初期望及產品績效有關。Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) 更提出一個服務品質滿意模式。認為顧客對於服務品質之滿意度，以顧客個人之經驗、需求及口碑而定，在「期望的服務」與「認知的服務」兩者之間獲得整體性的綜合感受，因而產生對服務品質滿意與否的概念。此模式是將服務視為一種動態的過程，服務品質乃決定於顧客的滿意程度，如果顧客「期望的服務」高於「認知的服務」，便會感到不滿意；如果顧客「期望的服務」低於「認知的服務」，顧客便會感到滿意。基此，本研究乃試圖引用消費者行為中顧客滿意的理念及研究方法，進行大學體育教學滿意度之分析，以提供將來規劃體育課程及改善體育教學的參考。

二、研究目的

- (一)探討大學體育教學因素分析情形。
- (二)探討不同性別學生在各個體育教學因素的滿意度有無顯著差異。
- (三)探討不同項目組別學生在各個體育教學因素的滿意度有無顯著差異。

三、研究範圍與限制

本研究限於人力及資源，而僅以台大八十七學年度下學期修習體育課的大一新生為研究對象，以自編之「大學體育教學滿意度量表」為測驗工具，依研究目的進行資料的蒐集及分析。因此，本研究結果之推論可能有其限制。

四、名詞操作性定義

教學滿意度

指修習體育課學生在體育教學因素上之事前期望與事後感受得分的差距（即事後感受減去事前期望的得分）。如事後感受高於或等於事前期望，表示滿意；反之，則表示不滿意。

貳、研究方法

一、研究對象

台大體育課程自大一下學期起即實施興趣分組選課，為顧及大學生體育選課實際需求避免受到個人先前選課經驗及興趣分組體育課教學影響。因此，本研究選定修習體育課的大一學生為測試樣本。台大八十七學年下學期一年級體育課教學項目，計含初級壘球、初級排球、初級籃球、手球、初級棒球、初級足球、橄欖球、太極拳、太極刀、柔道、形意拳、體適能、有氧舞蹈、有氧運動、田徑與慢跑、墊上運動、民俗體育、土風舞、游泳及體操遊戲等二十項。為使體育教學滿意度的意涵能包含所有教學項目，最後決定以隨機取樣方法，在每一項目的上課班級中，抽取一班（男女合班）共二十班的學生為研究對象。並由研究者親自到所選定的班級施測，共回收問卷計 736 份，剔除作答不全外，有效問卷有 718 份。受試樣本的組成列表一。

二、研究工具

本研究以自編之「大學體育教學滿意度量表」為研究工具（盧居福，民 87b）。該量表包含「學生需求」、「場地設備」、「教師教學」三個分量表，分量表題目數為



表一 受試者的樣本組成

變項	人數百分	人 數	百分比
性別	男	365	50.8%
	女	353	49.2%
球類	類 別	208	29.0%
	武 術	159	22.2%
	體適能	164	22.8%
	休閒遊戲	187	26.0%

備註：球類含：初壘、初排、初籃、手球、初足、初棒、橄欖球。
 武術類含：太極拳、太極刀、柔道、形意拳。
 體適能類含：體適能、有氧舞蹈、有氧運動、田徑與慢跑。
 休閒遊戲類含：墊上運動、民俗體育、土風舞、游泳及體操遊戲。

「學生需求」44題、「場地設備」10題、「教師教學」20題共74題。該量表之構面及題目係根據相關文獻探討結果編定，並參考Parasuraman等人(1985)所提出之服務品質的滿意模式，以其中重要的概念「期望」與「認知」作為衡量方式，最後經多次與台大心理系莊仲仁教授討論而定題，每一題目作答各有兩個七點衡量尺度，第一個衡量尺度在於瞭解受試者選課前對該題內容重要程度的「事前期望」，第二個衡量尺度在於瞭解受試者學期末了對該題內容實際的「事後感受」。而受試者在各題滿意度的評量，為其「事後感受」的得分減去「事前期望」的得分，若所得結果為正數時，表示受試者感到滿意；反之，則表示受試者感到不滿意。

本量表曾於86年5月5日至5月9日，以台大141名桌球課學生為對象進行預試。所得資料先作項目分析，採內部一致性效標法作為選題依據，即將受試者的得分總合按高低排序，取最高25%（高分組）與最低25%（低分組）之平均數，並以t考驗分析各題是否有差異，若達顯著水準(.05)則表示具有鑑別力，予以保留（李金泉，民84）。另以相關分析法，計算每一題與總分的積差相關，以相關達.3以上的標準為選題基準。最後由預試資料求得之折半信度為.78。本量表預試所得資料，經項目分析及信度分析後，發現各題均符合選題基準，才正式施測。

三、研究程序

本研究自88年5月3日起至5月21日止，進行正式施測，由研究者直接到所選定的上課班級利用10-15分鐘，親自團體施測，共得有效問卷718份。

四、資料處理

本研究收回之問卷資料經整理後，以SPSS軟體依據本研究目的作下列之統計處理



與分析：

- (一)以因素分析探討大學體育教學因素的情形。
- (二)以 t 考驗及變異數分析探討不同性別、項目組別學生在各個體育教學因素的滿意度的差異情形。

參、結果分析

一、大學體育教學因素分析

「大學體育教學滿意度量表」含「學生需求」、「教師教學」及「場地設備」三個分量表。由「學生需求」分量表的因素分析（以事前期望得分作分析），發現可取出「運動方法」、「健康適能」、「放鬆情緒」、「興趣習慣」、「適應能力」、「社交聯誼」、「心理感受」、「學分成績」及「強健體魄」等九個因素，能解釋的總變異量是 65.9%。由「教師教學」分量表的因素分析，發現可取出「教學素質」、「教師特質」及「測驗評量」等三個因素，能解釋的總變異量是 66.1%。由「場地設備」分量表的因素分析發現可取出「設備器材」及「教學環境」兩個因素，能解釋的總變異量是 76.4%。因此，就「大學體育教學滿意度量表」而言，體育教學總共有十四個因素。

二、不同性別學生在各個體育教學因素上的滿意度差異性考驗

本研究滿意度之值，係由受試者在各個體育教學因素之事後感受的得分減去事前期望的得分而來，結果為正數時表示感到滿意，結果為負數時表示感到不滿意。表二為男、女學生在各個體育教學因素之滿意度差異性考驗摘要表，由表二得知男、女學生在「運動方法」、「適應能力」、「社交聯誼」、「強健體魄」及「教師特質」等五個因素之滿意度達顯著差異 ($p < .01$; $p < .05$)，即女學生比男學生有較高的滿意度得分。並發現男學生在「學分成績」因素的教學結果感到滿意。而女學生則在「運動方法」、「適應能力」、「學分成績」及「強健體魄」等四個因素的教學結果感到滿意。

三、不同項目組別學生在各個體育教學因素上的滿意度差異性考驗

表三為不同項目組別學生在各個體育教學因素之滿意度差異性考驗摘要表，由表三得知不同項目組別學生在「社交聯誼」、「學分成績」、「強健體魄」、「教師特質」、「測驗評量」、「設備器材」及「教學環境」等七個因素之滿意度達顯著差異 ($p < .01$; $p < .05$)。並發現球類學生在「學分成績」因素的教學結果感到滿意。武術類學生在「運動方法」、「適應能力」及「學分成績」等三個因素的教學結果感到滿意。體適能類學生在「運動方法」、「學分成績」、「強健體魄」、「教學素質」、「教師特質」及「測驗評

表二 不同性別學生在體育教學因素之滿意度差異性考驗摘要表

分量表	性別 體育 教學因素	男生 (N=365)		女生 (N=353)		t	P
		M	SD	M	SD		
學生需求	運動方法	-0.04	.88	+0.19	.82	3.21	.01*
	健康適能	-0.87	.98	-0.82	.97	.56	.58
	放鬆情緒	-0.29	.85	-0.21	.81	1.13	.26
	興趣習慣	-0.41	.82	-0.36	.75	.78	.43
	適應能力	-0.16	.79	+0.03	.72	3.04	.00**
	社交聯誼	-0.18	.94	-0.04	.78	1.97	.04*
	心理感受	-0.29	.79	-0.23	.72	1.09	.28
	學分成績	+0.17	.96	+0.25	.89	1.05	.30
	強健體魄	-0.36	.96	+0.17	.85	7.15	.00**
教師教學	教學素質	-0.10	.77	-0.06	.73	.82	.41
	教師特質	-0.17	.74	-0.03	.79	2.18	.03*
	測驗評量	-0.08	1.09	-0.10	1.25	.17	.87
場地設備	設備器材	-1.28	1.31	-1.26	1.29	.13	.89
	教學環境	-1.12	1.18	-1.24	1.18	1.25	.21

*p<.05; **p<.01

量」等六個因素的教學結果感到滿意。休閒遊戲類學生在「運動方法」、「社交聯誼」及「學分成績」等三個因素的教學結果感到滿意。另外以薛費法 (Scheff'e) 多重比較得知，有部分組別間達顯著差異（表中：V 記號者為顯著，X 記號者為未達顯著）。

肆、結 論

本研究以台大新生為研究對象，探討大學生知覺體育教學滿意度情形，經過上述之資料分析，本研究獲得下列結果：

(一)關於大學體育教學因素的分析發現大學體育教學包含有「運動方法」、「健康適能」、「放鬆情緒」、「興趣習慣」、「適應能力」、「社交聯誼」、「心理感受」、「學分成績」、「強健體魄」、「教學素質」、「教師特質」、「測驗評量」、「設備器材」及「教學環境」等十四個因素。

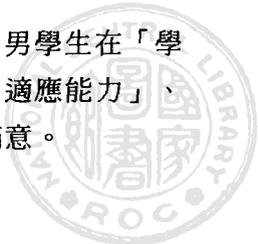
(二)關於不同性別學生在各個體育教學因素上的滿意度差異性考驗方面，發現男、女學生在「運動方法」、「適應能力」、「社交聯誼」、「強健體魄」及「教師特質」

表三 不同項目組別學生在體育教學因素之滿意度差異性考驗摘要表

分量表	項目表	體育教學因素	一 球類 (N=208)	二 武術 (N=159)	三 體適能 (N=164)	四 休閒遊戲 (N=187)	F	P	事後比較					
									一 二	一 三	一 四	二 三	二 四	三 四
學生需求	運動方法	M	-.05	+.06	+.19	+.13	2.39	.07	X	X	X	X	X	X
		SD	.81	.72	.90	.93								
	健康適能	M	-.93	-.71	-.75	-.92	1.88	.13	X	X	X	X	X	X
		SD	.88	.92	1.09	1.01								
	放鬆情緒	M	-.36	-.12	-.24	-.25	2.22	.09	X	X	X	X	X	X
		SD	.79	.77	.87	.87								
	興趣習慣	M	-.43	-.35	-.35	-.41	.40	.75	X	X	X	X	X	X
		SD	.85	.76	.76	.75								
	適應能力	M	-.19	+.01	-.02	-.05	2.03	.11	X	X	X	X	X	X
		SD	.68	.72	.75	.86								
	社交聯誼	M	-.30	-.03	-.10	+.02	4.43	.00**	X	X	V	X	X	X
		SD	.88	.78	.88	.87								
心理感受	M	-.36	-.16	-.17	-.31	2.31	.08	X	X	X	X	X	X	
	SD	.76	.71	.77	.76									
學分成績	M	+.06	+.30	+.38	+.17	3.36	.02*	X	V	X	X	X	X	
	SD	.92	1.07	.88	.84									
強健體魄	M	-.33	-.02	+.01	-.04	4.66	.00**	X	V	V	X	X	X	
	SD	.91	.86	.99	.98									
教師教學	教學素質	M	-.08	-.16	+.02	-.11	1.23	.30	X	X	X	X	X	X
		SD	.80	.67	.77	.74								
	教師特質	M	-.23	-.22	+.17	-.10	8.19	.00**	X	V	X	V	X	V
		SD	.82	.74	.76	.69								
	測驗評量	M	-.17	-.23	+.29	-.19	6.24	.00**	X	V	X	V	X	V
		SD	1.10	1.22	1.12	1.18								
場地設備	設備器材	M	-1.27	-1.00	-1.53	-1.26	3.51	.02*	X	X	X	V	X	X
		SD	1.37	1.38	1.27	1.17								
	教學環境	M	-1.02	-1.02	-1.60	-1.11	7.97	.00**	X	V	X	V	X	V
		SD	1.18	1.15	1.26	1.06								

*p<.05; **p<.01

等五個體育教學因素的滿意度達顯著差異 (p<.01; p<.05)。同時顯示男學生在「學分成績」因素的教學結果感到滿意；而女學生則在「運動方法」、「適應能力」、「學分成績」及「強健體魄」等四個體育教學因素的教學結果感到滿意。



(三)關於不同項目組別學生在各個體育教學因素上的滿意度差異性考驗方面，發現四種不同項目組別學生，在「社交聯誼」、「學分成績」、「強健體魄」、「教師特質」、「測驗評量」、「設備器材」及「教學環境」等七個體育教學因素的滿意度達顯著差異($p<.01$; $p<.05$)。同時顯示球類學生在「學分成績」因素的教學結果感到滿意；武術類學生在「運動方法」、「適應能力」及「學分成績」等三個體育教學因素的教學結果感到滿意；體適能類學生在「運動方法」、「學分成績」、「強健體魄」、「教學素質」、「教師特質」及「測驗評量」等六個體育教學因素的教學結果感到滿意；休閒遊戲類學生則在「運動方法」、「社交聯誼」及「學分成績」等三個體育教學因素的教學結果感到滿意。

參考文獻

一、中文部分

- 亓湘(民81)：體育興趣選項「初級現代舞組」學生評鑑教師教學之研究。台大體育，20期，29-34頁。
- 李金泉(民84)：SPSS/PC+ 實務與應用統計分析。台北：松崗。
- 阮如鈞(民71)：國立中央大學學生對體育教學的反應調查。大專院校七十一年度體育學術研討會專刊。
- 吳惠櫻(民82)：輔仁大學體育正課興趣選項韻律組學生選項動機調查分析之研究。輔大體苑，36期，30-35頁。
- 姚漢禱(民78)：大學體育中學生評鑑教師教學之研究。中華民國體育學會體育學報，第11輯，67-78頁。
- 陳文長(民84a)：大學生對興趣分組體育課滿意度量表之信度效度分析。體院論叢，五卷，一期，51-61頁。
- 陳文長(民84b)：大學生對興趣分組體育課之意見調查研究。大專院校八十四年度體育學術研討會專刊，573-586頁。
- 陳蜜桃(民74)：大學生對教師教學行為的知覺與反應之分析研究。教育學刊，第6期，95-138頁。
- 張妙瑛(民76)：中興大學體育課興趣分組教學的態度調查研究。大專院校體育總會七十六年度體育學術研討會專刊，37-49頁。
- 張思敏(民86)：台灣地區大學生對體育課程之看法。博士論文(未出版)。
- 黃政傑(民76)：課程評鑑，台北：師大書苑。
- 單小琳(民69)：教師成就動機與學生評定教師、學生學業成績的關係。政治大學教育研究所碩士論文。



- 葉重新 (民 76) : 台灣地區九所大學教師對學生評鑑教師教學期望之研究。政治大學教育研究所博士論文。
- 楊志顯 (民 85) : 輔仁大學體育課程滿意量表研製, 大專體育, 第 26 期, 25-35 頁。
- 廖欽清 (民 76) : 我國大學院校學生課外體育活動之分析與討論。輔大體苑, 63 期, 5-11 頁; 64 期, 2-12 頁。
- 劉照金 (民 86) : 大學生對興趣分組體育課涉入程度與滿意程度之相關研究。大專院校八十六年度體育學術研討會專刊 9, 409-425 頁。
- 盧居福 (民 87a) : 台大學生網球選課需求型態及需求滿意度之研究。中華民國體育學會體育學報, 第二十六輯, 57-64 頁。
- 盧居福、韓大衛 (民 87b) : 「大學體育教學滿意度量表」之編製。大專體育, 第 40 期, 31-39 頁。
- 盧居福 (民 88) : 台大網球課學生知覺體育「教師教學」滿意度之研究。大專院校八十八年度體育學術研討會專刊, 53-58 頁。

二、英文部分

- Brown, R. (1979). Perceptions of teaching-learning style: The mediating process in student evaluation of instruction. CEDR Quarterly, 12 (4), 16-18.
- Fiedler, M.L. (1975). Bidirectionality of influence in classroom interaction. Journal of Educational Psychology, 67,735-744.
- Kohlan, R.G. (1973). A comparison of faculty evaluations early and late in the course. Journal of Higher Education, 44, 578-594.
- Muller, J.A. (1991). "Studying satisfaction: modifying models, eliciting expectations, posing problems, and making meaningful measurements", in the conceptualization of consumer satisfaction and dissatisfaction. H.Kieth Hunt (ed.), Cambridge, Mass. Marketing Science Institute.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of services quality and its implication for future research. Journal of Marketing Research, 49, 41-50.
- Remmers, H.H. & Elliott, D.N. (1955) Manual for instruction for the purdue rating scale for instruction. In Remmers, H.H. & Gage, N.L. (Eds). Education Measurement & Evaluation, N.Y: Harper & Brothers.

投稿日期：88年10月
 審稿日期：89年2月
 接受日期：89年3月



A Study of College Students' Satisfaction level on Physical Education Teaching

Chu-Fu Lu
National Taiwan University

Abstract

The purposes of this study were to investigate college students' satisfaction level on PE teaching. The concepts and the methods used in this study were from the theory of consumer behavior including consumer need, a conceptual model of service quality, expectant-indeterminate consumer satisfaction, and the cognition of evaluation viewpoint. " Survey of college students' PE teaching satisfaction" designed by the researcher of this study was used as the research instrument. The 718 first grade students of National Taiwan University in the second semester of 1998 school year served as the subjects of this study. The obtained data were analyzed by factor analysis, t-test, and ANOVA.

The following results were found under this study:

1. There were 14 teaching factors included in college PE teaching.
2. There were significant differences on the level of satisfaction of 5 PE teaching factors between male and female students ($P < .01$, $P < .05$). Male students were only satisfied with teaching results on the grade factor. Female students were satisfied with teaching results on the 4 of PE teaching factors.
3. There were significant differences on the level of satisfaction of 7 PE teaching factors among 4 different groups students ($P < .01$, $P < .05$). The ball group students were only satisfied with teaching results on the grade factor. The feat group students were satisfied with teaching results on the 3 of PE teaching factors. The physical fitness group students were satisfied with teaching results on the 6 of PE teaching factors. The recreational games group students were satisfied with teaching results on the 3 of PE teaching factors.

Keywords: expectation, perception, physical education teaching satisfaction

