

### 摘 要

本研究旨在發展一份具良好信效度之「家長諮詢滿意度量表」，以評估家長對諮詢服務的主觀感受與整體滿意程度。隨著家庭教養挑戰日益複雜，家長對學校輔導資源的需求不斷提升，然而目前針對家長主觀滿意經驗的量化評估工具仍相對缺乏，故本研究從理論與實務需求出發，建構一份簡明且實用的測量工具。

本研究的家長諮詢以情感支持、自信、客觀態度、知識、技巧與整體知覺等為核心構念，共 6 題，採用 Likert 五點量表計分。正式施測對象為兩年內曾因子女相關議題向輔導相關人員尋求諮詢服務之國小、國中學生家長。共 366 位家長問卷，經刪除具明顯反應心向之問卷後，最終有效樣本為 356 份，有效率達 97.3%。

研究結果顯示：（一）量表具良好信效度，Cronbach's  $\alpha$  為.843；（二）驗證性因素分析支持單一因素結構，各項適配度指標均達可接受之標準；（三）家長滿意度整體表現為中高水準，其中「整體知覺」構面得分最高，顯示家長願意推薦諮詢服務，而「自信」構面得分相對較低，反映在增強家長親職自信方面仍有提升空間；（四）在背景變項差異分析中，諮詢對象類型在情感支持與整體知覺構面達顯著差異，且事後比較分析校外專業輔導人員在情感支持方面的得分高於學校輔導教師。

本研究依四分位數建立量表常模，區分為四個滿意度等級：低度滿意（ $\leq 21$  分）、中低度滿意（22-24 分）、中高度滿意（25-26 分）與高度滿意（ $\geq 27$  分）。本量表結構簡明、施測便捷，具有良好的心理計量特性，不僅填補了家長諮詢滿意度測量工具的研究空白，更為實務工作者提供了評估諮詢服務品質的有效工具。基於研究發現，本研究針對實務工作應用與未來研究方向提出相關建議，以供諮商輔導實務工作領域及研究人員參考運用。

**關鍵詞：家長諮詢、滿意度**