

諮商滿意量表發展之研究

陳慶福*

姜淑卿

國立屏東教育大學
教育心理與輔導學系

高雄市小港國中
輔導處

本研究旨在發展乙份諮商滿意評量工具，評量接受大學或社區機構個別諮商的青年與成年當事人，對諮商滿意之情形。本研究從台灣北、中、南、東部及外島的大學院校及社區諮商機構進行調查。預試量表經由平行分析、刪除因素負荷量較低的題項，與刪除在量表兩個因素上交又負荷值達 .15 的題項，最後保留了因素一「催化與正向關係」14 題，因素二「改變與成效」9 題。經由主成份分析 ($N = 542$)，可解釋因素結構變異量為 54.25%；全量表 23 題的內部一致性 Cronbach's alpha 係數為 .95；以全量表 23 題、短版 10 題進行驗證性因素分析，顯示全量表及短版皆具有良好的信度，且大致能符合驗證性因素分析的整體模式、基本模式與內在品質要求。全量表間隔三週的重測信度為 .81 ($p < .01$)，以全量表和工作同盟量表 (WAI) 進行幅合效度檢驗，顯示兩個量表間呈現中高度顯著相關 ($r = .80, p < .01$)。

關鍵詞：平行分析、探索性因素分析、幅合效度、諮商滿意、驗證性因素分析

壹、緒論

諮商的目的在於協助人們解決問題與因應生活困難，或協助人們做改變 (Heppner & Claiborn, 1998)。而瞭解當事人對諮商的滿意情形，則可提供諮商師／治療師、諮商機構對諮商相關服務與品質回饋，以及作為往後調整助人策略或方案之參考。當事人滿意 (client satisfaction)，是由當事人評量諮商與心理治療專業人員所提供的服務，能否滿足當事人需求的程度，是當事人基於自己的需求、先前的經驗，在諮商與心理治療過程中的經驗等因素交互決定，也是機構邀請當事人參與評量服務方案的絕佳機會 (Sanders, Trinh, Sherman, & Banks, 1998)。

* 通訊作者：陳慶福，屏東市民生路 4-18 號 國立屏東教育大學教育心理與輔導學系，e-mail：chingfu7374923@yahoo.com.tw。

另從心理健康體系消費者的觀點來看，在競爭日益激烈的市場，評量消費者的滿意情形，則為一相當經濟及有效蒐集服務品質的方式（Garland, Haine, & Boxmeyer, 2007）。在諮商處遇過程與成效相互關聯裡，滿意恰居過程（process）與成效（outcome）之間，當關注的焦點放在當事人是否滿意諮商的內涵、過程或網絡時，滿意評量可被視為過程評量，當焦點放在方案是否能有效解決當事人問題時，滿意評量則與成效評量相接近（World Health Organization, WHO, 2000），由此可見諮商滿意的評量在諮商與心理治療的重要性。

目前國外已陸續發展出評量青少年、青年或成年諮商滿意之工具，而台灣亦有少數評量諮商滿意的工具。綜觀國內外評量諮商滿意工具之編製，皆未以特定理論為依據，且多以個別機構所服務對象及機構個別需求作為考量。台灣某些量表題項直接翻譯自國外量表，或在量表編製構念及發展程序上有較多缺失。本研究主要目的，即在發展乙份適用於大學及社區機構，作為評量與了解青年與成年當事人諮商滿意之工具。研究者為了建構與編製諮商滿意量表，首先透過文獻回顧，就影響諮商與心理治療的改變與成效因素，諮商滿意之評量，以及諮商滿意之實徵研究進行探討及評述，以作為編擬題項之參考依據。

一、影響諮商與心理治療的改變與成效因素

（一）改變與成效內涵之評估

在 20 世紀的後半期以及近年來，諮商心理學強調人們的資產與優勢，正向的心理健康，與較不強調個人困擾程度的觀點，已成為諮商專業的共識與特色（Gelso & Fretz, 2001; Lopez & Edwards, 2008）。

在改變與成效議題探討上，林家興與王麗文（2000）提出導致諮商與心理治療的情境及成效的因素可歸納為三個向度，即從當事人改變想法、情緒、產生頓悟等角度來衡量諮商與心理治療的效果。亦有學者認為可從當事人內在改變（intrapersonal changes），如提昇自尊等，人際關係中的改變（interpersonal changes），如增進婚姻滿意度等，社會角色表現的改變（social role performance）來評估（Lambert & Hill, 1994）。

Corsini 和 Wedding（1995）透過文獻歸納，提出諮商與心理治療的改變機制（mechanism）來自：認知因素的普同感（universalization）、洞察（insight）、示範（modeling），情感因素的接納（acceptance）、利他主義（altruism）、移情（transference），以及行為因素的現實檢驗（reality testing）、發洩（ventilation）及互動（interaction），藉由當事人認知、情感、行為三個向度的轉變，可評量諮商與心理治療帶來的效果。

Asay 和 Lambert 在 2000 年，以及 Lambert 和 Barley 在 2002 年回顧諮商與心理治療成效的文獻發現，影響當事人成效可以分成四個主要的類別：治療情境外的因素（來自當

事人、自我強度、徵狀的自然減輕、外在事件等)、期待(虛假處理、對處遇的信念等)、技巧(特定的諮商與心理治療型式)、關係的因素(如同理心、了解及同盟),上述四個類別對諮商與心理治療的影響分別是:40%、30%、15%及15%。也就是說,來自於特定的諮商與心理治療型式對成效的影響僅占15%,而來自於共同及諮商與治療情境外的因素則占了85%(引自 Lepper & Riding, 2006)。統整上述文獻可知,影響改變與成效因素繁複,常從當事人認知、情感和行為向度來探討,而跨越不同諮商與治療理論的共同因素,以及來自諮商與治療情境外的因素,對諮商與心理治療的成效則有相當大的影響。

(二) 催化與諮商關係之重要性

諮商與心理治療關係似乎是有效助人的基礎(Combs & Gonzalez, 1994; Seligman, 2001),但要對諮商與心理治療關係下一個精確的定義卻不容易。Rogers 認為關係是形成人格改變的充分及必要條件,諮商師/治療師須在諮商與心理治療的情境創造安全、溫暖的氣氛與環境,而諮商與心理治療的核心則在當事人對諮商師/治療師的信賴(Raskin & Rogers, 1995)。過去某些專家認為在諮商與心理治療催化的過程中,諮商師/治療師需要傳達出真實(authentic)及真誠(genuine)(Egan, 1998)。Hill(2004)則強調助人者初期工作重點在於給予當事人支持,並與當事人發展諮商與心理治療的關係,幫助當事人探索感覺,催化與激起當事人情緒,並多了解當事人。與Rogers持類似觀點的Peterson及Nisenholz(1991)亦認為,諮商師/治療師在諮商初期與持續目標是與當事人建立信賴、尊重與同盟。

近年來工作同盟(working alliance)的概念引起廣泛重視及探究,Bordin(1979)認為工作同盟包括三個要素:諮商師/治療師對諮商與心理治療目標的同意,也就是雙方共同建立要達成的目標(goal);雙方對要達成目標的工作(task)之同意且遵循;以及彼此間信賴與情感的連結(bond)與發展。諮商關係為諮商與心理治療的情境變項,若要達到有效的助人,諮商師/治療師和當事人間必須建立強而有力的工作同盟(Gelso & Carter, 1985),工作同盟乃是諮商與心理治療關係的核心概念(Lambert & Ogles, 2004)。另有學者認為同盟的概念涵蓋了單純諮商關係的概念(Bordin, 1979),且同盟是對不同諮商階段動力性而非靜態性的反應,當事人經驗到其與諮商師的關係對諮商目標的達成是有幫助的(Luborsky, Crits-Cristoph, Alexander, Margolis, & Cohen, 1983)。

過去不少實徵研究亦發現,不論諮商與治療的形式與當事人的困擾為何,同盟的強度與品質可顯著預測諮商與心理治療的成效(Horvath & Bedi, 2002; Horvath & Symonds, 1991)。上述學者對諮商關係和工作同盟觀點,似乎顯示諮商關係和工作同盟,在諮商與

心理治療的重要性與概念上的接近、重疊。至於同盟是否能涵蓋諮商關係的概念則有爭議及尚待進一步探究。

(三) 諮商師的專業性、可信賴與吸引力

當事人和諮商師／治療師的許多個人特質，對彼此在諮商與治療的情境中的互動相當有幫助，也對諮商與心理治療的成效有重要的影響 (Brems, 2001; Hill, 2004)。而諮商與心理治療的專業性也稱為能力 (competence)，是當事人感覺到諮商師／治療師有能力解決他所關心的問題 (Egan, 1998)。Peterson 和 Nisenholz (1991) 認為諮商師的個人的能量、冒險的能力、忍受曖昧、真誠、值得信賴與建立諮商關係的能力則是諮商師額外需具備的特質。

過去將社會心理學理論運用於諮商與心理治療，且經常被驗證及探討者即為 Strong (1968) 所提人際影響過程 (social influence process)，此過程可分兩個階段的影響。在第一階段，諮商師／治療師藉由行為參與或提供其他線索建立其影響權力 (influence power)，提昇當事人將諮商師／治療師視為是專家 (expert)、具有吸引力 (attractive) 及值得信賴 (trustworthy) 的人；在第二階段，諮商師／治療師運用人際影響因素提昇當事人的認知架構與行為以達到期望的改變。Goldstein 和 Higginbotham (1991) 詮釋人際影響過程的專業性 (expertness) 係指當事人感覺諮商師有能力協助他解決他所關心的議題；可信賴 (trustworthiness) 則建立在諮商師非口語的一致性、諮商動力，和對當事人表露的接納度上面。諮商師吸引力 (attractiveness) 則指當事人從諮商師表現出的友善、令人喜歡，以及與當事人的相似性感受到諮商師的吸引力，這三因素或特質可稱為關係促進因素，且三者彼此相互關聯。

歐美地區對人際影響的研究廣泛，包括人際影響與成效眾多相關研究 (Heppner & Clai-born, 1998)，並擴及諮商師／治療師—當事人種族配對研究 (Hoyt, 1996)，這些研究大多顯示人際影響與成效的密切關係。台灣有關人際影響與諮商關係與成效的研究不多，王怡人 (1988) 曾就諮商的期望、諮商師特性的知覺程度與諮商效果進行探討，發現三所大學學生輔導中心求助的當事人，能夠有效知覺諮商員具有專業性、吸引力及可信賴等特性。在 Wei 和 Heppner (2005) 以台灣四個諮商機構的 31 對諮商師—當事人的研究，是以當事人對諮商師可信賴的知覺來預測初始工作同盟，結果顯示當事人對諮商師可信賴的知覺，和當事人所知覺的工作同盟有正向關聯，當事人對諮商師可信賴的知覺，在諮商初期是建立穩定工作同盟的一個重要變項。

此外，袁聖琇 (2009) 進一步收集台灣北、中、南、東地區及外島 18 所大學，共 121

位接受諮商的大學生當事人，進行當事人的諮商期待、對諮商初期諮商師可信度與工作同盟的相關研究，結果發現當事人對諮商的期待愈高，在諮商過程中對諮商師的可信度的知覺愈高；當事人個人承諾的諮商期望可預測工作同盟的目標、任務與連結三個向度，而諮商期望對工作同盟的影響主要為間接關係，諮商師可信度可能為諮商期望與工作同盟之中介變項。

由上述文獻可看出，Strong 的人際影響，是諮商與心理治療過程以及成效間重要的因素與變項，且可結合諮商與心理治療許多重要變項進行探討。

二、諮商滿意之評量

研究者在編擬諮商滿意量表向度與題項前，透過 Academic Search Premier-EBSCOhost 學術期刊全文資料庫、PsycArticles 電子期刊全文資料庫、ProQuest Dissertation and Theses 美加地區博碩士論文資料庫、台灣社會科學引文索引 (TSSCI)、全國博碩士論文資訊網，及各大學院校學報等方式搜尋與「counseling satisfaction」及「諮商滿意」相關文獻，作為編擬量表向度與題項之參考。

(一) 評量之內容與重點

研究者透過文獻資料之蒐尋與比對，發現 WHO (2000) 工作手冊第六輯《對當事人滿意評量》的建議頗值得參考。該手冊建議對滿意的評量重點為：服務的可靠性或機構以持續及可靠的方式提供服務、服務的回應或提供服務者是否滿足當事人／顧客的需求、提供服務者的誠意及禮儀以及服務的安全性（包括記錄的安全性）。而評估當事人觀點的問題則包括：服務的物理設施、工作團隊提供協助的程度、訊息資源、諮商師的專業能力、服務的成本、滿足當事人相關性、便利性、等待時間、諮商晤談的頻率、花費的時間、服務的人性化、困擾問題紓解的成效。而最方便評量當事人滿意的方式則是由當事人自行填答問卷，填答的時間可選擇在當事人一進入諮商或諮商結束時，或介於這當中的不同段落，或諮商結束後的某個時段。

(二) 評量之型式、向度與對象

以下就研究者蒐集到之國內外常使用的諮商滿意評量工具之型式、向度與實施對象作簡要說明：

「當事人滿意問卷」(Client Satisfaction Questionnaire, CSQ-8) 為一經標準化程序發展的單一向度，包括八個題項、四點評分量表，調查接受諮商服務後的青年及成年，對諮商機構所提供諮商及行政服務品質整體滿意情形。「服務滿意量表」(Service Satisfac-

tion Scale-30, SSS-30) 則是 30 個題項, 包括助人者態度及技巧 (practitioner manner and skill)、知覺成效 (perceived outcome)、公務流程 (office procedures) 及便利性 (accessibility) 四個分量表, 量表發展者 Attkisson 和 Greenfield 以社區藥物及酒精濫用者和一般社區民眾為樣本 (引自 WHO, 2000)。

Shapiro、Welker 和 Jacobson (1997) 所發展「青少年當事人滿意問卷」(The Youth Client Satisfaction Questionnaire), 則是透過文獻回顧、臨床工作者的焦點團體訪談, 與 10 歲青少年的探索性訪談而來。此問卷採用非結構的方式, 透過電話調查 150 個年齡介於 11-17 歲青少年, (57% 為有效樣本), 有 14 個題項, 分為兩個因子: 與治療師的關係 (relationship with therapist) 及治療的效用 (benefits of treatment), 量表的總分與父母及臨床工作者對心理健康功能改善的程度呈現正相關, 但與青少年報告心理健康問題的變化無關, 量表效度以幅合效度 (convergent validity) 作說明。

由 Garland、Saltzman 和 Aarons (2000) 發展的「多向度青少年滿意量表」(The Multidimensional Adolescent Satisfaction Scale, MASS), 係以接受心理健康服務的青少年做調查, 量表題項是以隨機的方式從三個門診服務機構中選出 180 個年齡介於 13-18 歲, 不同族群曾接受該機構服務青少年進行訪談, 形成 21 題, 採四個向度採、四點量表計分方式評量青少年對心理健康服務滿意程度。經由主成份法之探索性因素分析, 得到的四個核心因素為: 諮商師的品質 (counselor quality)、滿足需求 (meeting needs)、有效性 (effectiveness) 及諮商師的衝突 (counselor conflict)。量表以內部一致性和重測信度來考驗信度, 效度驗證包含與 CSQ 之幅合效度, 以及區辨效度 (discriminant validity)。

至於在國內諮商滿意的量表上, 研究者透過網路上查詢到經濟部心理健康諮詢網上附有「諮商晤談服務滿意度調查表」, 台灣許多縣市政府使用之「員工協談服務滿意度調查表」, 為五點量表陳述句之選擇型式, 或以開放式題型來填答。上述兩種評量工具之題項看起來非常類似, 包含: 當事人的參與投入、晤談後的感受、成效 (問題改善情形)、對諮商師的服務滿意程度、行政或機構制度的滿意度等, 但均未明確說明量表或問卷編製者、編製理念、量表向度與信效度為何。

在電子郵件網路諮商的滿意評量上, 林世鴻 (2003) 自編之「諮商服務滿意調查表」, 係依據電子郵件網路諮商相關文獻, 以及個人的實務經驗編製而成, 評估: 當事人問題困擾處理情形、諮商師的功能、諮商服務滿意情形, 以質化做信效度說明, 例如使用三位分析者之三角測定法。而吳肇元 (2003) 以大學生網路即時諮商與電子郵件諮商之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度研究, 所評量電子諮商滿意之工具, 則以王蕙蘭在 1990 年編修自國外之 17 題「晤談反應量表」。

綜合上述國內外諮商或心理健康滿意評量工具之內涵、向度與編製程序，可發現量表型式少有做單一向度整體評量者。統整評量的向度可歸納為：諮商師的品質（特質）、諮商師與機構服務是否滿足當事人的需求、諮商成效、諮商師的衝突、當事人與諮商師/治療師的關係，評量型式大多為當事人自陳方式。整體量表或分量表之信度，主要採內部一致性 Cronbach's alpha 係數作說明，僅有少數量表提供重測係數；效度則多以探索性因素分析之因素結構作說明，亦有採幅合效度或區辨效度做說明者，唯尚欠缺採驗證性因素分析，檢驗諮商滿意量表之信、效度。

比較國內外諮商滿意工具可看出，國外諮商滿意量表之發展者，對其量表發展構念及程序通常做較清楚地敘述，諮商或心理健康的評量對象涵蓋面較廣，對象包括社區民眾以及心理健康醫療機構青少年、青年、成年與大學生等族群。相較之下，國內量表發展者對量表發展之構念及程序通常未做清楚地敘述，大多以大學青年或社區青年、成年為主，但社區機構評量滿意工具常未註明量表之編製者及來源，或參考哪些人的概念或哪些量表編製，也欠缺信、效度說明。

研究者推估造成國內上述諮商滿意評量工具不完善的原因，可能與過去國人在尊重智慧財產的程度較不及國外，或以較不嚴謹態度看待諮商滿意的評量，且過去國內量表編製者，大多為碩士研究生，很可能因為較缺乏測驗編製人力或經費，或因畢業時間壓力等因素，未能依循嚴謹之量表編製程序，進行較長時間與從不同地區，進行具代表性與較大樣本之調查。因此，國內數量不多之諮商滿意評量工具，其適用的年齡層、對象及可信賴程度等也相對受到限制。因此現階段進一步採用探索及驗證性因素分析，建立量表前、後測穩定性信度，以及進行幅合效度或區辨效度檢驗量表效度，發展出具信、效度的評量大學及社區青年及成年當事人之諮商滿意的工具實屬必要。

三、諮商滿意之實徵研究

研究者就蒐集到之國內外諮商滿意之實徵研究歸納為：諮商型態、依附型態與諮商滿意，網路諮商滿意，及諮商經驗或對機構體制的滿意三方面作簡要說明：

（一）諮商型態、依附型態與諮商滿意

Rein (1985) 以 30 位歸類為情感諮商型態、和 30 位歸類為認知型態大學生當事人，分別和一位情感型態女諮商師或一位認知型態女諮商師進行 20 分鐘諮商，並錄影分析。發現情感型態當事人在諮商中使用較多的情感字詞，及較喜歡推荐朋友接受情感諮商型態；相對地，認知型態當事人在諮商中使用了較少的情感字詞，研究顯示情感型態當事人較認知型態當事人滿意情感型態的諮商。

Mahoney (2007) 探討大學生當事人對初次晤談 (intake) 的諮商滿意、依附型態對持續進行諮商影響，採用增進自我覺察 (increased self awareness)、整體滿意 (overall satisfaction)、期望留校學習 (anticipated university retention) 和滿意諮商接待人員 (satisfaction with receptionists) 的當事人回饋問卷 (The Client Feedback Questionnaire)、關係量表 (The Relationship Scale Questionnaire)，以及困擾程度的成效問卷 (Outcome Questionnaire) 進行評量。結果顯示，初次晤談評量中自我覺察有增進的當事人，在六週後返回諮商中心接受諮商人數，顯著高於未有正向增進自我覺察的當事人，而安全依附型當事人有 80% 機率會返回諮商中心接受諮商；諮商師的依附型態對當事人是否返回諮商中心接受諮商並非有效預測變項，高安全依附當事人報導在初步晤談時較少困擾，不安全依附的當事人對諮商接待人員不滿意情形較多，負向內在自我模式當事人對接待人員則覺不自在。

在成人依附 (adult attachment)、自我模式依附 (self-model attachment) 及其他依附 (other-model attachment) 對形成工作同盟和諮商滿意的研究，Justitz (2002) 發現諮商師之工作同盟與不同型態依附無顯著差異，但當事人之工作同盟與不同型態依附則有顯著差異，諮商師或當事人之工作同盟與諮商滿意均有顯著正向關聯。

至於 MacGranley (2001) 以大學諮商中心接受諮商大學生為對象，研究者請中止諮商的當事人以自陳方式填答提前中止諮商理由問卷 (Reasons for Early Termination)、成效評量問卷 (Outcome Questionnaire-45, OQ-45) 和當事人滿意問卷 (Client Satisfaction Questionnaire-8, CSQ-8)，將當事人分為：有進步及環境理由、單純環境理由、無進步／不滿意及環境理由、不滿意但有進步四組。研究發現，約半數當事人提前中止諮商是因為他們經驗到諮商的進步，其問卷得分也顯示諮商有顯著的成效與較高的諮商滿意程度，但其他三組之成效與滿意程度則不顯著。

(二) 網路諮商滿意

Todd、James、Joe 和 Grady (2006) 探討社區當事人對網路諮商、治療同盟與諮商滿意關聯，結果顯示尋求網路諮商的當事人大多數為女性，她們能享受網路服務的方便性與匿名性，也滿意與諮商師的關係及諮商服務。相較之下，接受傳統面對面諮商的當事人，對諮商則較不滿意。接受網路諮商當事人認為網路諮商最大的缺點是，當你要與諮商師分享羞愧的訊息時，彼此見不到非口語的訊息。

國內林世鴻 (2003) 以志願參與電子郵件諮商大學生為對象，以自編五個題項調查當事人對電子郵件諮商滿意情形，結果顯示當事人大多對電子郵件諮商感到滿意，但有些當事人反映未將內心的感受表達出來。電子郵件諮商次數少，以及回覆郵件太過緩慢則是當事人較不滿意地方。

而吳肇元（2003）將大學生當事人分為網路即時諮商與電子郵件諮商組，分別接受二至六次諮商，評量工具為王慧蘭在 1990 年修訂自 Schmidt 於 1983 年所發展 Counselor Rating Form-Short Version 之「諮商員評量表-簡式」及王慧蘭 1990 年修訂之「晤談反應量表」，結果顯示諮商師的效能與諮商滿意的正向關係。

（三）諮商經驗或對機構體制的滿意

Scott、Munson 和 White（2009）以保護管束養護體制中，黑人男性青少年為對象，探討其對養護機構、諮商服務與污名信念。發現青少年對諮商服務愈持正向態度者，對諮商專業人員也愈信任，且有較高的滿意程度。

國內許衍富（2007）以保安員警及替代役役男調查，發現研究對象求助意願的因素趨向負面時，對制度的不滿意情形偏高；在提供諮商輔導資訊、講座和活動的安排與專業心理醫師服務上，求助意願以正面居多。

綜合以上國內外諮商滿意相關實徵研究可發現，不同認知、情感型態當事人，和諮商師認知型態的適配性影響當事人對諮商之滿意程度，而安全依附型態或在諮商初期在自我覺察有增進者，傾向對諮商較為滿意，安全依附型態當事人有較高機會繼續接受諮商。另外，在工作同盟與諮商滿意的正向關聯上，對諮商持正向態度者對諮商人員也較信任，其諮商滿意也較高。網路諮商滿意程度探討是國內外新興的趨勢，但如何克服情感與非口語的傳遞溝通，以提昇網路諮商者的協助與增進其滿意度則是未來的挑戰。限於目前國內諮商滿意的相關實徵研究數量仍有限，因此未來仍需累積更多的研究，才能進一步了解諮商歷程中當事人、諮商師個別變項對諮商滿意之影響，以及當事人諮商滿意與諮商師、環境變項間的互動與變化模式。

貳、研究方法

一、題項編擬之構念

研究者參考了 Young、Nicholson 和 Davis（1995）倡議以多向評量諮商滿意的概念，及 WHO（2000）及 Garland 等人（2000）發展多向度青少年滿意量表的研究方法，例如：訪談接受心理諮商服務當事人對於諮商滿意之看法，訪談諮商師／治療師，請其列出他們認為當事人認為有幫助事項為何？選擇以何種型式工具收集資料（問卷、訪談或焦點團體）？選擇以怎樣的程序進行樣本調查？決定評量的時間？由誰協助進行問卷、訪談或焦點團體調查？同時參考 Shapiro 等人（1997）發展「青少年滿意問卷」，透過文獻回顧、進

行臨床工作者的焦點團體訪談與青少年的訪談多種方式形成量表題項作法。另外亦參考 Larsen、Attkisson、Hargreaves 和 Nguyen (1979) 編製的 CSQ-8 題項，例如，將來如果你有類似的問題，你會回來本機構尋求協助嗎？整體而言，你對本機構的服務有多滿意？

研究者根據上述文獻與研究者個人實務經驗，發現諮商關係或諮商師和當事人共同參與諮商、諮商專業性與諮商師特質、改變、療效因子與成效，經常是諮商滿意構念的重要內涵，且與諮商關係密切、構念接近之工作同盟亦是諮商歷程中之重要變項，而過去許多的實徵研究已發現工作同盟與諮商成效的密切關聯；在諮商歷程中，諮商師則透過人際影響（專業性、可信賴、吸引力）歷程影響當事人，以達到諮商成效。另由過去許多諮商滿意量表的內涵，與研究者個人之諮商實務經驗可發現，諮商行政服務流程與諮商保密相關問題，為許多學校與社區諮商機構所共同關切者，亦為許多諮商滿意量表之內涵，研究者統整上述理念，草擬諮商滿意量表最初所欲評量的六個向度：諮商關係與參與、工作同盟、改變、療效因子與成效、諮商師專業性與特質、行政與倫理。並將六個向度之內涵與概念界定、說明如下：

（一）諮商關係與參與

係指諮商師在諮商過程中表現真誠、積極關切與同理的態度 (Raskin & Rogers, 1995)，以及給予當事人支持、關心及尊重，協助當事人探索其感覺，催化與激起當事人的情緒，讓當事人感受到諮商中溫暖、安全的氣氛 (Hill, 2004; Peterson & Nisenholz, 1991)，共同參與諮商過程，並與諮商師建立諮商專業關係。

（二）工作同盟

係指諮商師與當事人在諮商中對諮商與心理治療目標的同意，雙方對要達成目標的工作之同意且遵循，以及雙方信賴與情感的連結 (Bordin, 1979)。

（三）改變

係指當事人在諮商過程中或結束後，在認知、行為、情感三個向度的變化，當事人在原先求助的困擾或徵狀之紓解或改善情形 (Corsini & Wedding, 1995)。

（四）療效因子與成效

係指當事人在諮商中及諮商後，因覺得問題之普同感，諮商師之利他行為，人際行為學習，找到生存的理由，對原先問題與感覺較有解決之希望，學習到新的技巧或方法解決問題 (Yalom, 1995)，並能提昇自信、自尊，與對諮商經驗感到有效及滿意情形。

(五) 諮商師專業性與特質

係指當事人感覺諮商師有能力協助他解決他所關心的議題，以及諮商師在諮商過程表現專業助人知識與技巧、助人經驗 (Brems, 2001; Egan, 1998)，在諮商中足以顯示其專業訓練與經驗水準的個性、行為或態度，值得當事人信賴，以及當事人從諮商師表現出的友善，與當事人的相似性感受到諮商師的吸引力 (Goldstein & Higginbotham, 1991; Strong, 1968)。

(六) 行政與倫理

係指諮商機構之行政流程、接待、便利性與場地安排等行政事宜 (WHO, 2000)；倫理則指諮商師在諮商中是否遵循「台灣輔導與諮商學會」倫理規範，表現合宜之知後同意、諮商關係、保密、公平對待與無傷害性等行為表現 (台灣輔導與諮商學會, 2007)。

二、研究對象

研究者在量表預試及正式調查前分別擬好給機構的量表調查說明，及當事人諮商滿意量表填答邀請及說明，並委請接受調查機構轉發當事人量表填答邀請及說明、諮商滿意量表，請當事人在瞭解研究目的後協助填答。

本研究中的研究對象係指接受大學諮商輔導中心、社區諮商中心、醫院精神科及臨床心理科，或監獄等機構等接受個別諮商服務，且志願填答之青年及成年當事人，研究對象以自陳方式填答最近一次諮商之滿意情形；在填答完量表後，裝入回郵信封直接寄回給研究者，或放入諮商機構收集填答完量表之紙盒內，再由學校或社區機構統一郵寄回給研究者。本量表未限定研究對象求助問題類型，在研究對象年齡上，社區諮商機構原則在 18 歲以上，在大專的諮商機構研究對象的年齡為 15 歲以上，研究對象以青年及成人為主。

在研究者接洽機構協助量表調查過程中，學校機構大多樂於協助本研究；相對地，研究者在接洽社區諮商機構中，發現許多社區諮商輔導機構並無合格心理師，亦無碩士班三年級全職諮商師或博士班實習諮商師，且有相當比例助人者為受短期訓練之大專或高中職程度志願助人者。研究者考量台灣諮商專業的發展趨勢，並未邀請這些機構協助，此外亦有不少社區機構拒絕協助本研究，因此在量表發送及回收數量上，形成學校諮商機構明顯多於社區的情形。本研究預式量表二的回收數量上，社區機構男性研究對象多於女性，造成如此原因可能是預式量表二時所調查社區 17 個機構中，其中有三個機構是監獄戒治所受刑人，接受諮商後填答量表之受刑人皆為男性，而預試量表一時僅調查一所男性監獄戒治所。

三、諮商師

本研究稱「諮商師」係指提供當事人諮商服務之助人者：在學校諮商機構助人者有三類：(1) 心理師：包含諮商和臨床心理師，為碩士以上學位受過專業訓練及領有心理師證照；(2) 輔導老師：擁有專業訓練背景，但尚未有心理師執照的專業人員，或是對諮商感興趣參與諮商專業培訓的相關課程之半專業人員，如教師兼任輔導老師等；以及(3) 碩三全職諮商師或博士班實習諮商師。社區諮商機構包括有各地社區諮商中心、張老師諮商中心及生命線等單位，且具有心理師執照者碩士層級之個別諮商助人者，監獄、戒治所和醫療體系則為臨床心理師。

四、研究程序

諮商滿意量表之編製與發展，主要參考邱皓政（2002）所提的測驗發展程序與步驟，量表編製流程如下：

（一）編擬量表試題

研究者最初在編擬試題時，由兩位研究者分別訪談曾接受過諮商之當事人 10 位，和諮商實務工作者 15 位，訪談當事人的問題為：(1) 請你／妳想一下，若想知道接受個別諮商（或輔導）的當事人對諮商（或輔導）的滿意情形，你／妳會想到有哪些問題是適合評量當事人的？(2) 除了上述可以問當事人的題目外，請你／妳再想一下，看看是否還有哪些問題，可以作為評量當事人對接受諮商（或輔導）滿意情形的？

對於訪談諮商實務工作者的題目為：(1) 根據你／妳的經驗或看法，如果想要了解當事人在接受個別諮商（或輔導）中或結束後，對諮商（或輔導）的滿意情形，你／妳會想到有哪些題目（題項）可以作為評量諮商（或輔導）滿意情形的？(2) 你／妳認為有哪些向度適合評量諮商（或輔導）的滿意情形？

研究者根據諮商滿意相關文獻、訪談曾接受過諮商之當事人和諮商實務工作者，及研究者對諮商的實務經驗與觀察，初步編擬出諮商滿意題項六個向度。

（二）專家審題

研究者編擬好最初六個向度試題項後，委請 4 位諮商實務博士，和 2 位具博士學位之後測驗評量專家，提供量表向度及題項合性適意見。專家修改意見如，專家 A 認為行政和倫理向度題項較多，應減少此向度題數；專家 B 認為用詞最好白話一些，如：在諮商中，諮商師能同理我。建議修改為：在諮商中，諮商師能了解我的感受和想法。如：在諮商中，我覺得諮商師保持良好的身心狀態。專家 C 建議修改為：在諮商中，我覺得諮商師的整體狀況很好。

(三) 受試者的回饋

研究者依據專家建議修改量表試題之後，邀請社區青年、高中生、大學生各 2 位填答，提供文詞修正修飾意見。

(四) 預試量表之調查

預試量表之調查分兩次進行，本研究依據專家建議和填答者回饋修改成 91 題。研究者另從網路蒐尋教育部（2007）台灣各公私立大學院校名錄，懇請熟悉或合作過的大學及社區諮商機構人員，推薦及介紹其他社區諮商單位，接著以電話和 E-mail 郵件聯繫機構主管及工作人員，進行研究說明，在取得機構主管同意協助後，再郵寄量表施測填答說明和諮商滿意預試量表。本研究預試量表一於 2007 年 10 月上旬至 2008 年 1 月下旬進行預試，量表分別發送北部大專院校 5 所、社區機構 2 所，中部大專院校 4 所、社區機構 2 所，南部大專院校 6 所、社區機構 4 所，東部大專院校 1 所，總共 24 所大學院校及社區心理諮商機構（包含市諮商中心、家庭教育中心、生命線、醫療機構臨床心理科與精神科、監獄戒治所等），寄出 300 份量表，回收 163 份有效量表（男性 74 人，占 45.40%；女性 89 人，占 54.60%）。預試量表二於 2008 年 2 月中下旬至 2008 年 6 月下旬進行，量表發送北部大學院校 11 所、社區機構 6 所，中部大學院校 7 所、社區機構 6 所，南部大學院校 9 所、社區機構 5 所，東部大學院校 3 所，外島澎湖大學院校 1 所，共 32 所學校和 16 所社區機構，合計 48 所大學院校及社區心理諮商機構（包含張老師事務所、生命線、社區諮商中心、醫療機構臨床心理科與精神科、監獄戒治所等），共回收 542 份有效量表。

在總共 542 份有效量表中，學校當事人 351 人，年齡以 18-23 歲最多，女性 226 人，年齡以 18-23 歲最多；社區當事人 191 人，男性 119 人，年齡以 31-40 歲最多，女性 72 人，年齡以 31-40 歲最多。男性填答者 244 人，占 44.94%；女性填答者 298 人，占 55.06%。研究者於預試量表二調查結束後，曾以電話詢問若干的學校或社區諮商機構，發現當中約 1/3 的機構告知研究者，機構人員有時會遺忘將量表轉送當事人，或因接受諮商之當事人不足等原因，未將量表全數發給當事人填答。

(五) 正式量表之調查

本研究從 2009 年 10 月中旬至 2010 年 1 月中下旬，進行正式量表蒐集。研究者透過願意協助本研究的大學及社區機構，轉發給願意填答案量表的當事人，由大學及社區機構統一收回當事人填答完量表，再郵寄回給研究者。正式量表調查的社區機構包括：社區諮商中心（3 所）、衛生局（1 所）、監獄戒治所（2 所）、醫療機構（1 所）、國訓中心（1 所）、生命線（1 所）及私人執業諮商工作室（1 所）。調查了台灣北部 4 所大學和 4 所社區機構，

中部所 2 大學和 2 所社區機構，南部 4 所大學和 4 所社區機構，東部 1 所大學，外島的澎湖科技大學 1 所，共 12 所大學、10 所社區機構，共回收了 22 所機構的 271 份有效量表。其中學校當事人 166 人（男性 64 人，女性 102 人；年齡主要為 18-23 歲，共 143 人，占 86%）；社區當事人有 105 人（男性 50 人，女性 55 人；年齡分佈主要在 31-40 歲，共 80 人，占 76%）。

參、研究結果

以下說明預試和正式量表資料分析結果：

一、預試量表資料分析結果

當事人在預式量表和正式量表填答時，皆無需記名及填寫提供當事人諮商服務之機構名稱，量表採 Likert 五點量表計分，「1」代表「非常不同意」、「2」代表「不同意」、「3」代表「普通」、「4」代表「同意」、「5」代表「非常同意」，填答者從每一題項圈選出一個最能符合及代表自己實際諮商晤談經驗的選項，預式量表一有三題反向題。本研究將預試量表一回收有效 163 份預試量表資料，以 SPSS 12.0 中文版進行統計分析，將當事人填答之 91 題預試量表一資料，以描述性統計量、項目分析和因素分析篩選題目。

（一）預試量表的項目分析

研究者參考吳明隆、涂金堂（2007）在《SPSS 與統計應用分析》一書中的項目分析步驟來進行資料分析，依序為：先將反向題重新計分，再求出量表總分，並按照量表的高低總分進行排序，找出高低分組 27% 兩組，再以獨立樣本 t 檢定考驗高低兩組在題項上的差異，將 t 值未達顯著之題項刪除。

（二）預試量表的選題標準

本研究預試量表一選題之六個標準說明如下：

1. 刪除標準差小於 .65，題項鑑別度低之題項。
2. 刪除偏態大於正、負 1 之題項。
3. 採高低分組 27% 的分數分成兩組，進行獨立樣本 t 檢定，刪除未達顯著 ($p < .05$) 之題項。
4. 獨立樣本 t 檢定，刪除決斷值 (CR 值) 小於 5.5 之題項。
5. 刪除題項與總量表相關未達 .40 以上之題項。

6. 進行因素分析，將因素負荷量未達 .50 的題項予以刪除。

依據上述選題標準，刪除標準差小於 .65 的 1 題；再將偏態數值大於正、負 1 的 1 題；接著刪除獨立樣本 t 檢定，未達顯著 4 題；將決斷值（CR 值）小於 5.5 的 10 題刪除；刪除題項與總量表相關未達 .40 的 1 題，接著進行因素分析。

最初編六向度題項經上述六個標準，各向度刪題如下：

1. 向度一：「諮商關係與參與」11 題，刪 5 題後，保留 6 題，刪題如：我期盼與我目前諮商的諮商師諮商晤談。

2. 向度二：「工作同盟」9 題，刪 6 題後，保留 3 題，刪題如：我覺得諮商師不能針對我的問題提供適當的協助。

3. 向度三：「諮商師專業性與特質」13 題，刪 8 題，保留 5 題，刪題如：在諮商中，我覺得諮商師不能了解我的問題（反向題）。

4. 向度四：「改變」14 題，刪 7 題，保留 7 題，刪題如：在諮商後，我學會調適自己的情緒。

5. 向度五：「療效因子與成效」24 題，刪 10 題後，保留 14 題，刪題如：在諮商後，我覺得原先問題對生活的負面影響減輕了。

6. 向度六：「行政與倫理」17 題，刪 10 題，保留 7 題，刪題如：我覺得諮商師能公平的對待我和其他接受諮商的人。

預試量表一共保留了 42 題。

（三）預試量表的因素分析

預試量表一和預試量表二的資料皆採探索性因素分析（EFA），目的是想從一組廣泛的評量題項中，去發現更精簡的潛在共同因素結構，同時檢查變項間的相互關聯（Miller & Sheu, 2008）。一些學者提醒在執行探索性因素分析時，需留意樣本及因子內的題項是否過少的問題，而在執行假設的因子結構與資料適配性分析上，驗證性因素分析（CFA）則較探索性因素分析合適（Russell, 2002）。

由於目前評估諮商滿意之概念，尚未有一完整及堅實之理論基礎，本量表並非依據某一諮商滿意理論架構編製，而是結合諮商滿意相關文獻、概念以及研究者實務經驗發展出向度與題項。研究者先採用 Kaiser 提出的「取樣適切性量數」（Kaiser-Meyer-Olkin, KMO），檢驗量表變項是否適合進行因素分析，資料顯示預試量表一的 KMO 值為 .930，適合進行因素分析，且預試量表 Bartlett 球形檢定的卡方值為 4469.923 達顯著，由此判斷預試量表有效問卷資料適合進行因素分析（引自吳明隆、涂金堂，2007）。

預式量表一採主成份分析法抽取因素，並以 Promax 斜交轉軸法進行因素分析。研究

者根據原先編擬六向度概念內涵，經項目分析及因素分析保留之 42 題，與量表預試一後五個因子之分布情形，將 42 題項重新命名。將原先概念相近之「改變」、「療效因子與成效」兩個向度合併為「改變與成效」，將「諮商關係與參與」、「工作同盟」合併為「諮商關係」，將「諮商師專業性與特質」區分為「專業性」、「信賴」、「諮商師吸引力」，由於「行政與倫理」向度的題項大多分布於新命名之「專業性」、「信賴」與「諮商關係」內，故不再保留此向度。

預試量表二所調查之學校及社區機構較預試機構總數增加一倍，以確認填答者樣本之代表性。研究者將預試量表二分送北、中、南、東部和外島澎湖 48 所大專院校和社區諮商機構，有效回收量表 542 份。在輸入填答資料，並處理反向題計分和遺漏值後進行分析。預試量表二以平行分析 (parallel analysis) 作為選取因子的依據，平行分析是從實際資料相同數量的變項及樣本個數所隨機產生一組虛擬因素特徵值，當因素實際的特徵值大於較隨機產生的特徵值高時，此因素則是有意義的。某些專家則認為在決定到底要保留多少因素，使用平行分析要優於陡坡測試 (Russell, 2002; Zwick & Velicer, 1986)。

(四) 續以探索性因素分析確認因素結構

預試量表一以六個標準篩選題項，預試量表二調查的機構數量由預試量表一的 24 所機構增加至 48 所機構增加一倍，量表約增加 3.5 倍，企望隨著量表調查機構及量表份數增加，讓調查資料更能反映台灣各地區之大學及機構樣本的代表性。預試量表二再次進行探索性因素分析，是希望能更確定因素解釋變異量，而使用平行分析替代原本特徵值大於 1 及採陡坡測試，則能客觀及有效判定正確的因素個數。

預試量表二得到取樣適切性量數 $KMO = .972$ ($p < .001$)，表示適合進行因素分析。而依平行分析所得的因素特徵值依序為 19.19、2.55、1.36、1.12，與相同變項數及樣本數之模擬資料隨機產生的特徵值依序為 1.57、1.51、1.46、1.42 作比較，實際的特徵值大於隨機的特徵值僅有兩個，所以保留兩個因素，資料以主成分分析粹取因素，並採用 Promax 法進行因素轉軸，選擇最佳的兩因素樣式矩陣及斜交轉軸方式，42 個題項因素結構請參見附錄一。由於題項「在諮商後，我沒有感受到較有希望」，因素負荷量共同性僅 .10，此題項由兩因素所解釋的變異量太少，與其他题目的構念較不相同，故從 42 題項中刪除。之後，研究者另外考量兩個分量表題項因素的交叉負荷 (cross loading) 情形，將在兩個分量表題項交叉負荷值達 .15 者刪除，再次進行因素分析，最後保留了共 23 個題項，當中包含一題反向題「在諮商後，我覺得有沒有接受諮商其實沒什麼差別」。23 個題項的因素負荷結果如表一。

表一

諮商滿意量表的23題項的探索性因素分析結果 (N = 542)

題項	因素一 催化與 正向關 係	因素二 改變與 成效
22. 我覺得諮商師真誠地履行對我的承諾	.83	-.10
1. 在諮商中，我覺得諮商師能支持及接納我	.82	-.06
41. 我相信諮商師能妥善管理諮商紀錄	.75	.02
23. 我滿意諮商機構行政接待人員的接待服務	.74	-.06
24. 我滿意諮商晤談的場地	.71	-.06
6. 在諮商中，我覺得我與諮商師有正向的關係	.71	-.04
42. 整體而言，我對本次諮商經驗感到滿意	.71	.15
11. 在諮商中，我能感受到溫暖安全的氣氛	.71	.05
2. 在諮商中，我覺得諮商師能了解我的感受或遭遇	.69	.10
14. 我覺得諮商師有讓我有自己做選擇和決定的自由	.68	.01
3. 在諮商中，諮商師能看見我的優點並適時讓我知道	.58	.16
40. 當我的朋友有困擾時，我願意向朋友推薦目前與我諮商的諮商師	.57	.20
28. 在諮商後，我覺得有沒有接受諮商其實沒什麼差別	.50	.03
8. 在諮商中，我覺得諮商師能發現問題的關鍵點	.50	.21
37. 在諮商後，我對生命抱持更樂觀的態度	-.12	.91
36. 在諮商後，我覺得自己是有能力和有價值的	-.09	.90
31. 在諮商後，我學會肯定自己的努力及表現	-.07	.87
27. 在諮商後，我更清楚自己的方向及目標	.01	.75
26. 在諮商後，我有更積極及建設性的想法	.08	.74
35. 在諮商後，我得到解決問題的方法	.03	.72
38. 我覺得接受諮商使我的生活變得更美好	.17	.69
29. 在諮商後，我覺得我的困擾問題有所改善和解決	.18	.59
5. 在諮商中，我能為自己的行為負責	.09	.48

因素一「催化與正向關係」與因素二「改變與成效」兩個因素的總解釋變異量為 54.25%，因素一和因素二的相關為 .67。諮商滿意全量表的平均數為 4.00，標準差 .75，內部一致性係數 Cronbach's alpha 為 .95；因素一，平均數為 4.10，標準差 .76，Cronbach's alpha 為 .92；因素二，平均數為 3.86，標準差 .77，Cronbach's alpha 為 .91。

比較學校與社區當事人在因素一以及因素二的分數差異請參見表二，表二顯示在因素一，學校與社區的當事人在得分的差異上達到顯著差異，在因素二上則無差異，而學校與社區的當事人在整體滿意得分上則達到顯著差異。

表二

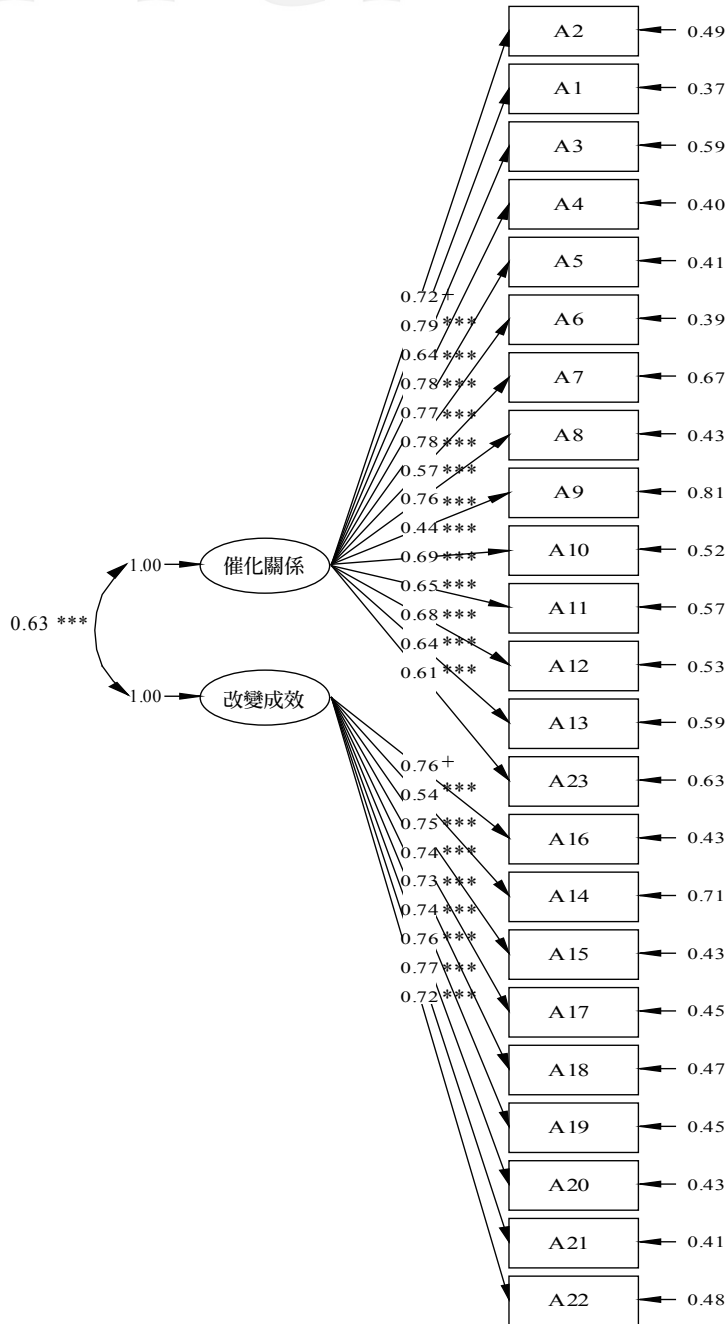
學校與社區當事人在因素一與因素二的平均數與標準差

因素	學校 (N = 351)		社區 (N = 191)		t ₍₅₄₀₎	p
	平均數	標準差	平均數	標準差		
因素一 催化與正向關係	4.19	0.51	3.98	0.57	4.21	.000
因素二 改變與成效	3.86	0.59	3.86	0.59	0.10	.922
全量表	4.06	0.50	3.93	0.55	2.69	.007

二、正式量表資料分析結果及其信度與效度

本研究重新蒐集了 271 位樣本之量表進行驗證性因素分析，全量表 23 題項的驗證因素分析結果如圖一。

全量表 23 題因素一與因素二的相關為 .63 ($p < .001$)，因素一的 14 個題項之因素負荷量介於 .79 ~ .44 ($p < .001$)，因素二的 9 個題項之因素負荷量介於 .77 ~ .54 ($p < .001$)。本研究使用 LISREL 8.51 統計軟體以最大概似法進行估計，以 listwise 刪除遺漏值後，諮商當事人有 271 人提供計算共變數矩陣之資料來源，進行量表的測量模式之驗證性因素分析。分析結果顯示整體契合度， $\chi^2(229, N = 271) = 787.2, p < .001, \chi^2/df = 3.44$ 略大於 3；從絕對契合度 (GFI = .80, AGFI = .76, 小於 .90 的標準, RMSEA = .095, 大於 .08 的標準, SRMR = .074, 大於 .05 的標準)、增量契合度 (NFI = .82, NNFI = .86, CFI = .88, IFI = .88, 皆小於 .90 的標準)、精簡契合度指標 (PGFI = .66, PNFI = .75, 皆大於 .50) 進行模式適配程度評估，顯示本研究資料與測量模式的適配契合上似乎不太理想。



註：+係數被設定為1作為參照變項，*** $p < .001$ 。

圖一 諮商滿意全量表 23 題之驗證性因素模式 ($N = 271$) (標準化解)

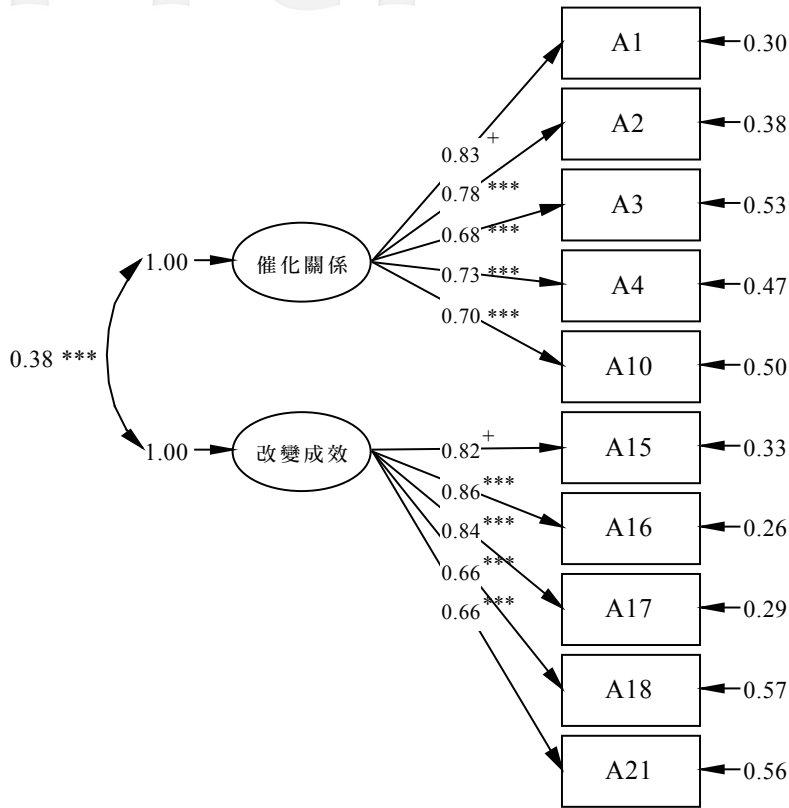
在基本適配指標上，測量模式符合沒有負的誤差變項、沒有很大的標準誤、誤差變異都達顯著水準、參數間相關的絕對值沒有接近 1、測量變項的標準化因素負荷量介於 .79 ~ .44 間，且均達到顯著水準 ($p < .001$) (陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵，2009)，顯示 23 個題項的測量品質良好，能適切地測量因素一、因素二之潛在變項，而潛在變項因素一、因素二間的相關為 .63 ($t = 6.94, p < .001$)。在量表測量模式的內在品質的因素一、因素二之潛在變項平均變異抽取分別為 .47 與 .53，約在 .50 上下，兩個潛在變項之組成信度分別為 .92 與 .91，均大於 .70，顯示模式的內在品質大致良好。

(一) 諮商滿意量表短版 10 題的驗證因素分析結果

研究者從 271 個樣本探索性因素分析的因素一及因素二題項中，各挑選因素負荷量最高的前 5 題，形成 10 題短版，以 271 位樣本中求得短版 10 題得分平均數是 3.90，標準差 .75，內部一致性 Cronbach's alpha 係數為 .87；因素一得分平均數是 4.10，標準差 .74，內部一致性 Cronbach's alpha 係數為 .86；因素二得分平均數是 3.80，標準差 .79，內部一致性 Cronbach's alpha 係數為 .88。

短版 10 題因素一與因素二的相關為 .38 ($p < .001$)，因素一的 5 個題項之因素負荷量介於 .83 ~ .68 ($p < .001$)，因素二的 5 個題項之因素負荷量介於 .86 ~ .66 ($p < .001$)。本研究使用 LISREL 8.51 統計軟體以最大概似法進行估計，顯示短版 10 題整體契合度， $\chi^2 (34, N = 271) = 78.87, p < .001, \chi^2/df = 2.32 < 3$ ，絕對契合度 (GFI = .94、AGFI = .91，大於 .90 的標準，RMSEA = .074，小於 .08 的標準，SRMR = .069，大於 .05 的標準)、增量契合度 (NFI = .94、NNFI = .96、CFI = .97、IFI = .97，皆大於 .90 的標準) 與精簡契合度指標 (PGFI = .58、PNFI = .71，皆大於 .50 的標準) 進行模式適配程度評估，顯示短版 10 題資料與測量模式的適配度符合。

另外在基本適配指標上，測量模式符合沒有負的誤差變項、沒有很大的標準誤、誤差變異都達顯著水準、參數間相關的絕對值沒有接近 1、測量變項的標準化因素負荷量介於 .86 ~ .66 間，且達顯著水準 ($p < .001$)，顯示短版 10 題的測量品質良好，能適切地測量因素一和因素二之潛在變項，而潛在變項因素一、因素二之間的相關為 .38 ($t = 5.03, p < .001$)。在量表測量模式的內在品質方面的因素一、因素二之潛在變項平均變異抽取分別為 .56 與 .60，皆大於 .50，兩個潛在變項之組成信度分別為 .86 與 .88，均大於 .70，顯示模式的內在品質良好。從短版之驗證性因素分析可看出，在整體模式適配、基本適配和內在品質來看，皆顯示短版具有良好的信、效度。



註：+係數被設定為1作為參照變項，*** $p < .001$ 。

圖二 諮商滿意量表短版 10 題之驗證性因素模式 ($N = 271$) (標準化解)

(二) 重測信度

在諮商滿意全量表 23 題的重測信度上，研究者從 2010 年 10 月至 2010 年 1 月間，另外調查了大學當事人 38 人，以及社區當事人 16 人，總共 54 人（男性 20 人，女性 34 人）間隔三週的重測信度係數為 .81 ($p < .01$)，因素一（14 題）與因素二（9 題）的重測信度分別為 .80、.82。10 題短版在 54 人樣本間隔三週的重測信度為 .75 ($p < .01$)，因素一（5 題）與因素二（5 題）的重測信度係數分別為 .73、.76。

(三) 幅合效度

本研究自 2010 年 3 月中上旬至 2010 年 4 月間，分別收集了大學當事人 64 人，以及社區當事人 21 人，共 85 人（男性 27 人，女性 58 人）之諮商滿意量表、中文版工作同盟量表（陳慶福，1995），及以 Pearson 積差相關計算上述兩份量表之相關，結果如表三。

表三
諮商滿意與工作同盟的相關 (N = 85)

變項	催化與正向	改變與	工作	任務	連結	目標	平均數	標準差
	關係	成效	同盟					
諮商滿意	.93**	.88**	.80**	.76**	.78**	.69**	3.93	.48
催化與正向關係	-	.65**	.72**	.67**	.74**	.61**	4.02	.50
改變與成效		-	.74**	.73**	.66**	.66**	3.79	.57
工作同盟			-	.95**	.91**	.93**	5.10	.78
任務				-	.81**	.86**	5.27	.85
連結					-	.73**	5.09	.85
目標						-	4.94	.80

** $p < .01$

由表三的相關矩陣可看出，諮商滿意與工作同盟間，以及諮商滿意的兩個因素與工作同盟的三個因素間呈現中高度相關。從量表之內部一致性係數、探索性因素分析、驗證性因素分析與重測信度，以及幅合效度的整體結果看來，諮商滿意全量表和短版量表皆具有良好的信度，與可接受的效度憑證。

肆、討論與建議

一、討論

預試量表經探索性因素分析、平行分析，刪除因素負荷量較低的題項，與刪除交差負荷達 .15 的題項後，最後保留了「催化與正向關係」與「改變與成效」兩個因素。全量表 23 題的 Cronbach's alpha 值為 .95，兩個因素之 Cronbach's alpha 值，分別為 .92 和 .91；大學與社區 54 位當事人間隔三週之量表重測信度為 .81 ($p < .01$)，兩個因素之重測信度分別為 .80 和 .82。在效度方面，全量表 23 題的因素總解釋變異量為 54.25%，因素一因素負荷量介於 .83 ~ .50 間，因素二介於 .91 ~ .48 間，由表一並列兩個因素負荷數值顯示，因素一的題項是由預試之諮商關係、專業性、信賴、諮商師吸引力和改變與成效部分題項組成，因素二的題項幾乎全為預試改變與成效題項。本量表可符合世界衛生組織倡議當事人滿意應著重過程與成效評量之概念，當焦點置於當事人是否滿意諮商或治療的內涵、過

程及其網絡時，「催化與正向關係」向度可被視為過程評量；當焦點置於是否能有效解決問題時，「改變與成效」向度可被視為與成效評量相近。

比較本量表與 Garland 等人（2000）發展的青少年多向度滿意量表可發現，兩個量表皆有之接近因素為「諮商師的品質」、「專業性」和「有效性」；本量表與 Shapiro 等人（1997）發展的青少年滿意度問卷兩個因子：「與治療師的關係」、「治療的效用」相近。林世鴻（2003）在其自編之問卷調查網路諮商小樣本當事人諮商滿意情形，其評估項目包含：當事人問題困擾處理情形、諮商師的功能、諮商服務滿意情形等向度，大致包含於本量表之評量題項中。此顯示，本量表形成之向度與評量內涵，大致能回應國內外諮商與心理治療著重過程與成效評量，以及諮商滿意所關切之過程與成效之焦點。

整體而言，諮商滿意全量表和短版具有良好的內部一致性信度，重測穩定性信度，良好的幅合效度，與可接受的全量表驗證性效度憑證，可提供學校及社區機構，作為評量青年及成年當事人諮商滿意用途。另外，本量表在探索性因素分析調查之樣本 542 人，與驗證性因素分析 271 人，在跨時間及樣本取樣上，顯示兩個因素的整體平均數得分接近（分別為 $M = 4.06$, $SD = 3.93$ ；以及 $M = 4.10$, $SD = 3.80$ ），可作為往後以全量表、短版進行諮商滿意評量結果之比較及參考。

二、本量表在發展及使用上有以下主要限制

1. 本量表適用對象限於接受學校和社區諮商的青年及成年當事人。
2. 本量表調查對象為調查時正接受學校和社區諮商的青年及成年當事人，採跨諮商與心理治療理論、諮商次數及地區等方式發展量表，對特定諮商／心理治療理論、不同諮商段落滿意之比較有其限制。
3. 本研究發現學校當事人，在量表因素一「催化與正向關係」與全量表得分顯著高於社區當事人，上述的研究結果可能與當事人的問題類型、問題嚴重性、諮商師的風格、諮商專業水準或諮商師與當事人在諮商情境之互動等有關。
4. 本研究並非以特定機構及問題類型當事人為對象，亦未以特定專業水準諮商師或諮商次數進行研究，有關特定問題類型當事人，特定專業水準諮商師或接受不同諮商次數當事人，對諮商滿意情形，有待未來研究者作進一步探討。
5. 本研究發現無論大學或社區當事人，在諮商滿意量表得分大多呈現中間偏高之情形，其主要原因可能主要來自諮商師提供了當事人滿意之服務，但部分原因也可能來自當事人受到社會期許（social desirability）的影響，以致在諮商滿意量表上呈現較高滿意得分，未來研究可進一步探討社會期許對諮商滿意量表之影響。

三、建議

對未來研究及諮商實務的建議：

(一) 未來研究

1. 目前國內尚未見國人正式發表之諮商滿意量表，本量表雖然以不同時段進行樣本調查，並採取探索性、驗證性因素分析，及以重測信度、幅合效度，檢驗本量表之信、效度，未來宜繼續檢驗本量表的區辨效度（如本量表與社會期許量表的關聯），或進行增益效度（incremental validity）等之檢驗，確認本量表之構念，增加本量表效度之憑證。

2. 未來諮商滿意的研究可考慮以當事人在不同諮商段落或諮商結束後進行諮商滿意追蹤評量，了解與比較當事人在諮商不同階段對諮商滿意情形。

3. 未來研究可考慮探討接受不同經驗、專業水準助人者或不同助人者及當事人性別配對的諮商滿意程度。

4. 建議未來探討諮商滿意與其他諮商前置變項（如依附、諮商期待等）、諮商過程變項（例如人際影響等），或結果變項（徵狀減輕或人格改變等）作探討，了解諮商滿意變項在諮商過程與結果之作用與影響。

5. 由於國內尚欠缺評量青少年接受諮商服務之滿意之合適工具，建議未來研究者發展「諮商滿意量表——青少年版」，作為評量青少年接受學校或社區機構諮商服務滿意之工具。

(二) 諮商實務

1. 諮商師或諮商機構可選擇全量表或短版，邀請接受個別諮商服務當事人於諮商初期、中期、結束以及追蹤時填答，收集當事人對諮商滿意情形，作為諮商歷程及結果之回饋，適時調整諮商策略參考，或瞭解諮商結束後，當事人對諮商的滿意情形，以作為諮商師評估諮商成效用途。

2. 學校及社區諮商機構可使用本量表，作為了解青年及成年當事人對諮商滿意之情形，以利服務績效之評估及呈現，或作為行政方針調整之參考依據。

參考文獻

- 王怡人 (1988)。諮商期待對於諮商員的知覺與諮商效果之相關研究。國立台灣教育學院輔導研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 教育部 (2007)。台灣各公私立大學院校名錄。2007年9月15日，取自：[http://tw.org/education/List of Taiwan Postsecondary Institutions/](http://tw.org/education/List_of_Taiwan_Postsecondary_Institutions/)。
- 台灣輔導與諮商學會 (2007)。台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則。2007年10月3日，取自：<http://www.guidance.org.tw/>。
- 吳明隆、涂金堂 (2007)。SPSS 與統計應用分析 (修訂版)。台北：五南。
- 吳肇元 (2003)。大學生網路即時諮商與電子郵件諮商之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之差異比較研究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投。
- 林世鴻 (2003)。大學生電子郵件諮商中個案特性、諮商員口語反應與諮商滿意度之分析。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文，未出版，台中。
- 林家興、王麗文 (2000)。心理治療實務。台北：心理。
- 邱皓政 (2002)。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南。
- 袁聖琇 (2009)。當事人諮商期望、對諮商初期諮商師可信度與工作同盟之相關研究。國立屏東教育大學教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東。
- 許衍富 (2007)。保安警察第一總隊心理諮商輔導制度對求助意願與滿意程度影響之研究。中國文化大學政治研究所在職專班碩士論文，未出版，台北。
- 陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵 (2009)。多變量分析方法統計軟體運用 (第五版)。台北：五南。
- 陳慶福 (1995)。諮商員和當事人在諮商過程中的同盟、口語反應模式與晤談感受之研究。國立彰化師範大學輔導研究所博士論文，未出版，彰化。
- Bordin, E. S. (1979). The helping relationship: Crisis and advance in theory and research. *The Counseling Psychologist, 13*, 278-294.
- Brems, C. (2001). *Basic skills in psychology and counseling*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson.
- Combs, A. W., & Gonzalez, D. M. (1994). *Helping relationship: Basic concepts for the helping profession* (4th ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Corsini, R. J., & Wedding, D. (Eds.). (1995). *Current psychotherapies* (5th ed.). Itasca, IL: Peacock.
- Egan, G. (1998). *The skill helper: A problem-management approach to helping*. Boston: Brooks/Cole.
- Garland, A. F., Haine, R. A., & Boxmeyer, C. L. (2007). Determinant of youth and parent satisfaction in usual care psychotherapy. *Evaluation and Program Planning, 31*, 45-54.

- Garland, A. F., Saltzman, M. D., & Aarons, G. A. (2000). Adolescent satisfaction with mental health services: Development of a multidimensional scale. *Evaluation and Program Planning, 23*, 165-175.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). Component of the psychology relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology, 41*, 296-306.
- Gelso, C., & Fretz, B. (2001). *Counseling psychology* (2nd ed.). Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich.
- Goldstein, A. P., & Higginbotham, H. N. (1991). Relationship-enhancement methods. In F. H. Kanfer & A. P. Goldstein (Eds.), *Helping people change* (pp. 20-69). New York: Pergamon.
- Heppner, P. P., & Claiborn, C. D. (1998). Social influence research in counseling: A review and critique. *Journal of Counseling Psychology, 36*(3), 365-387.
- Hill, C. E. (2004). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action* (2nd ed.). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Horvath, A. O., & Bedi, R. P. (2002). The alliance. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (pp. 37-69). New York: Oxford University Press.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 38*(2), 139-149.
- Hoyt, W. T. (1996). Antecedents and effects of perceived therapist credibility: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 430-447.
- Justitz, S. E. (2002). *The implications of adult attachment, the self-model attachment dimensions, and the other-model attachment dimensions on the formation of the therapeutic alliance and counseling satisfaction*. Unpublished doctoral dissertation, University of Houston, Houston, Texas.
- Lambert, M. J., & Hill, C. E. (1994). Assessing psychotherapy outcomes and processes. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed., pp. 72-113). New York: Wiley.
- Lambert, M. J., & Ogles, B. M. (2004). The efficacy and effectiveness of psychotherapy. In M. J. Lambert (Ed.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change* (5th ed., pp. 139-193). New York: John Wiley and Sons.
- Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning, 2*, 197-207.

- Lepper, G., & Riding, N. (2006). *Researching the psychotherapy process: A practical guide to transcript-based methods*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Lopez, S. J., & Edwards, L. M. (2008). The interface of counseling psychology and positive psychology: Assessing and promoting strengths, In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 86-99). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Lubosky, L., Crits-Cristoph, P., Alexander, L., Margolis, M., & Cohen, M. (1983). Two helping alliances methods of predicting outcomes of psychotherapy: A counting signs vs. a global rating method. *Journal of Nervous and Mental Disease, 171*, 480-491.
- MacGranley, H. D. (2001). *Exploring the reasons clients give for leaving therapy and their relationship to therapy outcome*. Unpublished doctoral dissertation, Brigham Young University, Rexburg, Idaho.
- Maher, C. A. (1981). Effects of involving problem adolescents in goal setting: An exploratory investigation. *Psychology in the School, 18*(4), 471-474.
- Mahoney, K. S. (2007). *Effects of client satisfaction and attachment styles in the counseling dyad on therapy continuation*. Unpublished doctoral dissertation, The University of Utah, Salt Lake City, Utah.
- Miller, M. J., & Sheu, H. B. (2008). Conceptual and measurement issues in multicultural psychology research. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (4th ed., pp. 106-107). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Peterson, J. V., & Nisenholz, B. (1991). *Orientation to counseling*. Boston: Allyn and Bacon.
- Raskin, N. J., & Rogers, C. R. (1995). Person-centered therapy. In R. J. Corsini & D. Wedding (Eds.), *Current psychotherapies* (5th ed., pp. 128-161). Itasca, IL: Peacock.
- Rein, R. B. (1985). *Effects of affective versus cognitive counseling styles on the verbal behavior of affective versus cognitive subjects (psychotherapy, client characteristics)*. Unpublished doctoral dissertation, Southern Illinois University at Carbondale, Carbondale, Illinois.
- Russell, D. W. (2002). In search of underlying dimensions: The use (and abuse) of factor analysis in personality and social psychology bulletin. *Personality and Social Psychology Bulletin, 28*, 1629-1646.
- Sanders, L. M., Trinh, C., Sherman, B. R., & Banks, S. M. (1998). Assessment of client satisfaction in a peer counseling substance abuse treatment program for pregnant and postpartum women. *Evaluation and Program Planning, 21*, 287-296.

- Scott, L. D., Munson, M. R., & White, T. (2009). Satisfaction with counseling among black males in transition from the foster care system, *Children & Youth Review*, 31(1), 161-168.
- Seligman, L. (2001). *Systems, strategies, and skills of counseling and psychotherapy*. Upper Saddle River, NJ: Merrill/Prentice Hall.
- Shapiro, J. P., Welker, C. J., & Jacobson, B. J. (1997). The youth client satisfaction questionnaire: Development, construct validation, and factor structure. *Journal of Child Clinical Psychology*, 26(1), 87-98.
- Strong, S. R. (1968). An interpersonal influence process. *Journal of Counseling Psychology*, 15, 215-224.
- Todd, L., James, A., Joe, M., & Grady, Y. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83.
- Wei, M., & Heppner, P. P. (2005). Counselor and client predictors of initial working alliance: A replication and extension to Taiwanese client-counselor dyads. *The Counseling Psychologist*, 33(1), 51-71.
- World Health Organization (2000). *Client satisfaction evaluations: Workbook 6*. Retrieved October 5, 2007 from http://www.who.int/hq/2000/WHO_MSD_MSB_00.2g.pdf/.
- Yalom, I. D. (1995). *The theory and practice of group psychotherapy* (4th ed.). New York, NY: Basic Books.
- Young, S. C., Nicholson, J., & Davis, M. (1995). An overview of issues in research on consumer satisfaction with child and adolescent mental health services. *Journal of Child and Family Studies*, 4(2), 219-238.
- Zwick, W. R., & Velicer, W. G. (1986). Comparison of five rules for determining the number of components to retain. *Psychological Bulletin*, 99, 432-442.

收件日期：97年07月29日

複審一日期：97年10月30日

複審二日期：98年01月16日

複審三日期：98年06月15日

複審四日期：98年10月05日

複審五日期：99年03月10日

通過日期：99年03月26日

附錄一

諮商滿意量表預試一的42題項之因素分析結果及共同性 (N = 163)

題項	因素					共同性 (communality)
	一	二	三	四	五	
因素一：改變與成效 (特徵值 17.83)						
A39	.81	.42	.49	.41	.32	.66
A88	.80	.39	.53	.62	.50	.73
A61	.79	.31	.28	.55	.32	.68
A51	.78	.50	.50	.40	.35	.63
A50	.77	.38	.52	.25	.28	.66
A67	.75	.20	.34	.43	.55	.69
A11	.75	.66	.41	.36	.29	.67
A52	.74	.44	.43	.39	.34	.56
A32	.72	.56	.43	.30	.38	.58
A8	.71	.63	.38	.36	.29	.61
A41	.71	.44	.28	.38	.48	.57
A34	.71	.29	.23	.41	.45	.57
A63	.70	.50	.62	.59	.28	.66
A55	.70	.38	.33	.59	.34	.57
A74	.69	.27	.48	.64	.42	.63
A22	.68	.59	.29	.47	.46	.61
A73	.66	.38	.38	.64	.54	.60
A19	.62	.61	.44	.35	.36	.51
因素二：專業性 (特徵值 2.45)						
A1	.40	.79	.39	.39	.25	.65
A13	.46	.72	.41	.49	.46	.62
A2	.43	.72	.45	.43	.38	.56
A53	.65	.66	.62	.37	.50	.64
A7	.57	.63	.62	.35	.16	.59
A38	.50	.60	.58	.15	.46	.58
A12	.26	.53	.32	.19	.45	.38
因素三：諮商關係 (特徵值 1.81)						
A16	.18	.46	.74	.30	.30	.66*
A64	.42	.33	.70	.37	.41	.52
A10	.45	.29	.68	.21	.11	.53*
A24	.60	.54	.64	.51	.20	.60*
A82	.36	.43	.64	.50	.51	.56
A91	.58	.58	.61	.38	.43	.53
A27	.44	.45	.57	.55	.35	.48
因素四：信賴 (特徵值 1.49)						
A57	.46	.36	.34	.79	.23	.66
A86	.50	.48	.43	.71	.40	.58
A59	.53	.41	.34	.70	.62	.64
A71	.30	.38	.34	.62	.60	.57

題項	因素					共同性 (communality)
	一	二	三	四	五	
因素五：諮商師吸引力（特徵值 1.35）						
A83	.46	.35	.20	.39	.71	.57
A42	.58	.52	.40	.31	.68	.61
A80	.53	.32	.40	.51	.67	.55
A87	.29	.32	.55	.17	.61	.56
A29	.51	.53	.48	.53	.56	.52
A77	.47	.13	.53	.55	.56	.59

1. 題項後面有「*」記號者為反向題。因素一：改變與成效，因素二：專業性，因素三：諮商關係，因素四：信賴，因素五：諮商師吸引力。
2. 因素分析方法：主成份分析；旋轉方法：含Kaiser常態化的Promax法。五個因素可解釋結構變異量的59.34%，因採斜交轉軸法，故無法取得各因素的變異量百分比。

A Study on the Development of the Counseling Satisfaction Inventory

Ching-Fu Chen

National Pingtung University of
Education

Shu-Qing Jian

Kaohsiung Municipal Siaogang Junior
High School

The purpose of this study was to develop the Counseling Satisfaction Inventory (CSI), a new assessment on clients' satisfaction for clients who are counseled by college counseling centers or community counseling centers. The CSI was analyzed in terms of (a) its factor structure and (b) the reliability of the subscales. Parallel analysis ($N = 542$) revealed two factors: Facilitating & Positive Relationship and Change & Effectiveness, which accounted for 54.25% of the total variance. Internal consistency of the scales was determined by Cronbach's alpha coefficient, which was .95 for the total 23-item inventory. Reliability estimate of the two subscales were .92 and .91. The test-retest coefficient of CSI over a 3-week period was .81 ($N = 54$). The obtained data were also analyzed by structural equation modeling. The 10-item short form of CSI had better fit indices than that of the 23-item full inventory. The findings also suggested that clients who were counseled by college counseling centers were much more satisfied than the clients who received counseling from community counseling centers. Implications for using the CSI and recommendations for further development were discussed.

Keywords: confirmatory factor analysis, convergent validity, counseling satisfaction, exploratory factor analysis, parallel analysis.