

家長對學校滿意度因果模型之建構與檢驗

林俊瑩

花蓮教育大學幼兒教育學系助理教授

摘要

本研究主要在探究影響家長對子女學校滿意度的因素。依據所探討的文獻，對於「學校民主氣氛」、「家庭本位家長參與」、「學校本位家長參與」、「子女教育成效」與「學校滿意度」等五個構念彼此之間的關聯，提出九個假設與一個因果模型。本研究共收集了高雄市 24 所國民小學的 629 位家長為研究樣本，並且運用了結構方程模式統計技術來考驗本研究所提出的假設關係。研究結果發現子女教育成效對家長學校滿意度有直接正向的影響。學校民主氣氛會顯著正向影響到家長的學校滿意度，而這正向關係除了有直接影響外，也會透過家庭本位家長參與，及子女教育成效等中介變項的間接作用。家庭本位家長參與則是透過子女教育成效的中介作用，對家長的學校滿意度有間接正向的影響。

關鍵字：學校滿意度、結構方程模式、學校民主氣氛、家長參與、子女教育成效。

一、緒論

在學校經營上，如何提高所服務對象（如學生、家長、社區等等）的滿意度，一直都是最重要的工作，甚至也會影響到學校的經營成效，因此，教育顧客的滿意與否也就成為各級學校評鑑中很重要的一環。在眾多教育顧客中，家長扮演著越來越重要的角色，對學校有舉足輕重的影響（吳璧如，1999a，1999b；林明地，1999；林俊瑩，2004；Young,1998），因此如何提昇家長對於學校的滿意感受，使家長能給學校更多支持和肯定，並成為學校進步的助力，也就成為學校經營上最為重要的議題。

國內外以「滿意度」為主題的研究並不在少數，不過大多集中在企業管理者如何提高服務品質與滿足顧客的消費滿意度、忠誠度（Suh & Yi, 2006; Xu, Robert & Beatrice, 2006），這些方面已經累積了相當成熟的理論基礎，及眾多的實證研究成果。至於在教育領域中有關於「顧客滿意度」的研究成果就顯得薄弱了許多，理論基礎也不是很完整，且所研究的教育顧客也大致以學校教師及學生為主，論及以家長為研究對象，並探討其對學校滿意度為主題的研究並不多見（林俊瑩，2004；Glynis & Lynne, 2001；Goldring & Shapira,1993），也都還算是試探性的研究。這些研究部分僅以描述性統計或單變量分析來探討家長對子女學校滿意度的整體概況（如 Glynis & Lynne, 2001; Goldring & Shapira,1993），對於什麼是影響家長對學校滿意度高低的因素，並無法清楚的答案，因此對如何提昇家長對學校滿意度也就沒有辦法做具體的建議。林俊瑩（2004）的研究算是少數能針對此一主題較深入探討的研究；他的研究係以多元迴歸，並參照路徑分析來處理資料，來探討影響家長對學校滿意度的因果機制，不過這種統計方式仍無法對整個因果模型之內、外在品質，及整體適配度做檢驗，且他所建立模型之解釋量也不是很高（ R^2 為.189），部分變項間的因果關係也不顯著，顯示他所提的因果模型也都有修正之必要。

基於上述的探討，為了補充家長對子女學校滿意度研究的不足與不夠精緻，本研究在顧客滿意的相關研究之引導下，從學校與家庭兩方面的因素著手，嘗試建構出一個影響家長對子女學校滿意度的因果模型，以探討「學校民主氣氛」、「家長參與」、「子女教育成效」與「學校滿意度」等潛在變項的因果關係，並運用結構方程模式（structural equation modeling, SEM）來檢

視此一模型的適配度，試圖釐清影響家長對學校滿意感受有所差異的因素是什麼？影響的途徑又是如何？在取樣上，以高雄市國小學生家長的調查資料（N=629）為研究樣本進行分析，希望藉著本研究分析結果，能對提昇學生家長的學校滿意度做出更適切的建議。

二、理論基礎與文獻探討

（一）、學校滿意度的理論意涵

在教育系統中，學校就等同一個社會組織，是由教師、學生及行政人員(含職員、工友)等所組成的一種組織，而學校組織內的所有成員也都各自有其需求與扮演的角色，而其對於組織的認同、滿意度的提昇可說是學校永續發展的重要課題(林俊瑩，2004；秦夢群，1998)。至於近年來家長也被視為學校的重要伙伴，並且被賦予許多參與學校教學與活動的機會與權力，可見家長也已經漸漸成為學校組織中重要的成員了（江民瑜、黃蕙君、林俊瑩，2005；吳璧如，1999a, 1999b, 2001, 2003；林明地，1999；Berger, 1991; Sheldon, 2002）。

對於「滿意度」論述，隨著國內外學者的研究焦點、領域、研究對象的不同，而有許多不同定義。而在學校滿意度的定義上，當然也會因為研究對象的不同，而有不一樣的闡釋。如 Baker 及 Hearn 就以學生的觀點來看，因此認為學校滿意度係指學生對於學校生活主觀認知的評價，以及個人看法上的差異；當學生對學校滿意度高時，就意謂著學生在求學階段享有高品質的體認、感受與經驗（Baker, 1998；Hearn, 1985）。而學校是否能有效運作，往往端賴組織成員對於學校的認同感，以及對學校的各項措施與整個組織情境是否滿意。因此依照上述的觀點，在本研究中，若以學生家長的立場來看，家長對學校的滿意程度即可做如下的闡釋：「指的是學生家長對其子女學校所產生的一種正面評價之程度」。當學生家長對其子女學校越具有正面積極的評價時，表示家長對學校的滿意度越高。

過去對於學校滿意度的研究並不多見，不過在企業管理研究領域中，有關於滿意度的闡述卻已有比較成熟的理論基礎與相關實證成果。雖然學校與企業在組織型態與功能上仍存在著某種程度的歧異，不過近來學校受到企業管理思潮與概念的影響，學校經營上也呈現出相當程度的企業經營特徵，況

且家長、學生等也都被視為學校教育的「顧客」(Pandiani, James & Banks, 1998)，學校自然也都必須如企業公司等組織一樣，為了維持家長對學校的高滿意度(林俊瑩，2004；Karatzias et al., 2002)與認同度、忠誠度而做出努力，為學校的永續經營奠定良好的根基(羅綸新，2007)。因此本研究對影響家長之學校滿意度的因果假設，當然也就可引介顧客滿意度的相關實證研究結果來加以詮釋。

(二)、影響學校滿意度的重要因素

1. 子女教育成效

在教育場域中，家長無不希望自己的子女有好的教育環境，得到好的教育成果。在子女教育成效的測量上，可以用客觀的指標來測量，如學生的實際學業成績；或是使用主觀的測量，例如以家長對子女教育的期望，與子女實際教育成果表現之間的差距，這代表著家長對子女教育成效的主觀評估。以上兩種測量方式都很可能對家長「學校滿意度」有很重要的影響，而本研究採用的是主觀之測量方式。

在企業管理相關的顧客滿意度研究上發現，產品或服務品質與期望差距越小，顧客越是滿意(吳孟玲、林月雲，2002；Anderson & Sullivan, 1993; Oliver, 1977, 1980)，甚至會影響到購後行為及忠誠度(廖則竣、江志卿，2005；Ford, 2003)。以這樣的研究發現推論到教育現場上，可預期家長對子女教育成效的評價越正面，可能代表著家長期望與子女實際表現的差距越小，會有助於家長對學校滿意度的提昇。根據上述，本研究提出假設 H1：對子女教育成效評價越正面，家長對學校越是滿意。

上述的研究假設也就是本研究所建構學校滿意度的基本因果模型：「子女教育成效為因，學校滿意為果」。在這個初步因果模型下，本研究進一步思考在教育場域中什麼因素會影響子女教育成效呢？什麼因素會透過子女教育成效來提昇學校滿意度呢？因此參考相關研究，本研究又關注到了「學校民主氣氛」與「家長參與學校教育」的重要影響，並進一步建構這些變項的因果關聯，以下做更詳細的探討。

2. 家長參與學校教育

讓組織成員參與決策，可說是近來管理觀念上很重要立論，這不但可提昇組織成員的認同感，也能提昇組織效能，在學校場域中自然也不例外（秦夢群，1998）。而對家長而言，家長參與學校教育(parent participation in schooling 或 parent involvement in schooling)在這風潮下，近來也受到相當多學者立著鼓吹。相關研究指出，家長參與孩子在學校的學習活動與學校事務，不僅可以提高學生的學業成就（吳璧如，1999a，2001，2003；林明地，1999；謝孟穎，2003；Khattab,2002；Lareau,2002；Young,1998），同時使家長與學校增加溝通的機會，進一步改善親師關係（林明地，1999；Young,1998），減少家庭與學校的誤解，並提昇家長的效能，也有助學校的教學品質與發展（吳璧如，1999a，1999b，2003；Sun, Hobbs & Elder,1994），這應也會使家長對學校有比較正面的評價。例如 Glynis 和 Lynne(2001)、Goldring 和 Shapira(1993) 等人的研究就發現到，學生的家長在校務活動參與上越積極，對學校運作、教學品質上會抱持著肯定的評價及高度滿意。林俊瑩（2004）針對國內小學學生家長所進行的研究也發現家長參與行為中，不論是「教學活動的參與」、「學校決策的參與」，或者是「為關心子女而和學校聯絡」上表現越積極，家長對學校的滿意度也越高。根據上述對於家長參與學校教育和學校滿意度關聯性的探討，顯示家長參與學校教育越積極，家長可能會對學校越是滿意。

不過由於學者對家長參與的看法不盡相同，在詮釋上也有所差異，因此有必要先對家長參與學校教育的概念、範疇做釐清。在家長參與的行動表現上，有的學者主張只要家長關心自己的小孩教育所採取的行動就算是家長參與；有的則主張特定的活動型式才稱得上是家長參與；更有的研究者專指家長要參與學校校務決策才算是家長參與（林明地，1999），不過多數的研究者都以廣泛的涵義來界定「家長參與」，並認為家長在子女的教育過程中，所參與的一切相關教育活動皆是家長參與的範疇。在家長參與學校教育活動的表現上，歸納多位研究者的看法（吳璧如，1999a，2001；江民瑜、黃蕙君、林俊瑩，2005；Berger,1991；Sartor & Youniss,2002），可將家長參與的範圍主要分成兩大部分：首先是：「家庭本位的家長參與」（以下簡稱家庭本位參與），主要是子女學習或身心發展直接相關的參與活動，包括了與子女學習有關的溝通，如和學校聯繫了解孩子的身心發展；及與老師教學有關的請教，如向學校請教孩子每年應學習的內容等，這是國內家長們較常參與的面向。第二部分是「學校本位的家長參與」（以下簡稱學校本位參與），主要

是配合學校校務運作或資源支持，參與的形式包含了學校校務運作與決策，如協助籌募校務基金或支援教材，參加有關學校決策的委員會；以及親師互動會議與活動，如參加家長委員會與親師協會等。由於這兩方面的家長參與範疇顯得很不相同，並不適合放在同一個潛在變項中去做分析，因此本研究也就將之分開成兩個潛在變項，進一步所形成的兩個假設為：H2：家庭本位參與越積極，家長對學校越是滿意，及 H3：學校本位參與越積極，家長對學校越是滿意。

3. 學校民主氣氛

學校氣氛的概念多衍生於組織氣氛（organizational climate，或作組織氣候之解釋）。Hoy 與 Miskel（1996）指出，學校組織氣氛即為教師等學校成員對學校一般工作環境的知覺，它受到正式組織、非正式組織、成員人格及組織領導所影響。吳清山（1992）則將學校氣氛界定為：學校成員對其工作環境的知覺，具有獨特的風格，且能為組織成員所體驗和描述，它是無形但具有持久的特質。而學校組織氣氛進一步可視為學校成員之間的社會互動關係，也就是成員之間的社會網絡（social network），這種社會網絡關係會受到校長領導風格的影響，也會受到教師等學校成員之間非正式組織的影響（黃盈彰，2002）。

根據前面對組織氣氛的定義及本研究所欲探討的面向，家長的學校民主氣氛¹就可定義為：「家長對於學校環境的知覺，認為學校具有民主開放的風

¹ 本研究有關於「學校民主氣氛」的測量，主要參酌「組織氣氛」相關研究的既有測量改編而成的。過去相對於組織氣候的測量工具種類甚多，不過以組織氣候描述問卷（The Organizational Climate Descriptive Questionnaire, QCDQ）或其他衍生工具最為常見。Hoy 與 Clover 針對小學設計了組織氣候描述問卷（The Revised Organizational Climate Description Questionnaire for Elementary Schools, QCDQ-RE），共包括了六個層面因素；其中描述校長與教師間的有支持行為、指示行為及限制行為三個層面；描述教師與教師之間的則有同僚行為、親密行為及疏離行為三個層面（Hoy & Clover, 1986）。也有些研究者在操作上將學校組織氣氛的測量分成校長開放指數與教師開放指數，將此兩個分數作為座標上的兩個向量，再進行學校組織氣氛類型的區隔（陳長士，2001；Hoy & Miskel, 1996）。這些相關研究對學校組織氣氛的測量清楚地顯示了其面向上主要有對校長行為與教師行為兩方面的測量。雖然學校組織氣候工具的發展已有一定的成熟度，但這些主要是應用在學校的正式成員上（如校長與老師），若應用於家長，顯然並不適合，因為家長畢竟不是全天候參與學校的活動，很難通盤地去問清楚家長分別對於「校長與家長」、「教師與家長」、「家長與家長」的整體行為知覺，因此本研究參考過去對學校氣氛的相關測量做調整修正，測量面向上不再細分校長或教師，而直接以對整個學校印象為測量依據，只向家長精簡的問其對「學校」的組織氣氛的開放程度的感受為何。同時在測量問項上，考量疏離行為、指示行為、疏離行為…等問題，一般家長可能因為不熟悉而無法回答或胡亂回答，同時題目也較敏感，也可能帶來施測學校的抗拒，因此題目設計上也主要是以正面的學校民主開放行為為主，但由於測量面向已對原本學校組織氣氛的測量作過修改與刪減，與學校氣氛的測量面向有所不同，因此為了有別於學校組織氣氛的概念，在本研究將之命名為「學校民主氣氛」。

格，表達意見時不受壓抑，衝突時能以民主理性的態度處理，並且有同等的機會和管道進行溝通」。在過去的相關實證研究上，黃盈彰（2002）的研究顯示學校組織氣氛中，校長支持行為越正面，則教師工作滿意度越高。而國外學者（Glynis & Lynne, 2001）的研究也發現到學校氣氛是預測家長對學校教育滿意度的重要變項，家長知覺學校越開放、支持家長，家長對學校的滿意度越高。依據上述，學校的民主氣氛可能也會對家長的學校滿意度有著很重要的正面影響，因此本研究進一步形成假設 H4：學校民主氣氛越正面，家長對學校越是滿意。

4. 影響學校滿意度因素的因果關聯再探討

前面所探討的子女教育成效、家長參與學校教育，以及學校民主氣氛等因素，除了對學校滿意度可能有直接影響外，其彼此間還可能存在著因果關聯性，也就可能透過間接作用來影響家長對學校滿意的評價，因此有必要對其因果關聯與因果順序做進一步的探討。

首先，過去相關研究中發現：父母越關心子女學習，對參與子女的教育越投入，參與學校教學活動與事務越積極，使其子女的學習越容易成功，學業成績越好（謝孟穎，2003；Khattab, 2002；Lareau, 2002）。而當子女有好成績、好的身心發展時，家長也會對子女學習成效有更正面的評價；也有可能因而拉近父母期望與學生實際成就表現之間的差距，而提高家長對子女教育成效的評價，及對學校教學服務品質更加肯定，也很可能會進一步提昇家長對學校的滿意度，因此形成假設 H5：家庭本位參與越積極，自評子女教育成效越佳，對學校越是滿意，及 H6：學校本位參與越積極，自評子女教育成效越佳，對學校越是滿意。

另外相關研究指出學校氣氛是否開放、友善，學校行政人員和教師是否願意與家長進行觀念之溝通、學校是否具備足夠的參與管道，都會影響家長的信念與態度，進而影響家長參與的積極程度（吳璧如，2001；Sheldon, 2002）。而實證研究發現家長感受到校長與老師對於參與其學校教育事務的態度越支持，學校越民主開放，則家長參與學校教育事務的行動表現會越積極（江民瑜、黃蕙君、林俊瑩，2005）。根據上述相關研究發現可預期：家長參與學校教育會影響子女的學習與身心發展，當有可能也會影響到家長對子女學習成效的評價。基於這樣的研究發現，可形成假設 H7：學校氣氛越開放民主，

越能提昇家庭本位參與的積極程度，對子女教育成效的評價越正面，促使家長對學校越是滿意，及 H8：學校氣氛越開放民主，越能提昇學校本位參與的積極程度，也會使家長對子女教育成效的評價越高，進而使家長對學校越是滿意。

至於學校民主氣氛有無可能會直接對縮小家長在子女教育上期望與實際成效之間的缺口有所影響，而提高家長對子女教育成效之評價，進而有助於學校的滿意程度呢？過去對此因果關聯的直接解答並不明確。不過楊東震、羅珏瑜（2003）針對非營利組織所進行的研究後指出，企業形象可視為組織之期望，而進一步實證結果發現：企業形象的好壞，會影響顧客對組織期望-實際品質之間的缺口，進而正面影響到顧客對組織的滿意度。基於此，學校民主氣氛無疑地也是學校的形象，當家長知覺學校氣氛越民主時，即可表示學校的形象越佳，應可能會提高家長對其子女的教育成效評價，進而提昇其對學校滿意程度，因此形成本研究的假設 H9：學校氣氛越民主，家長對子女教育成效評價越高，對學校越是滿意。

三、研究方法

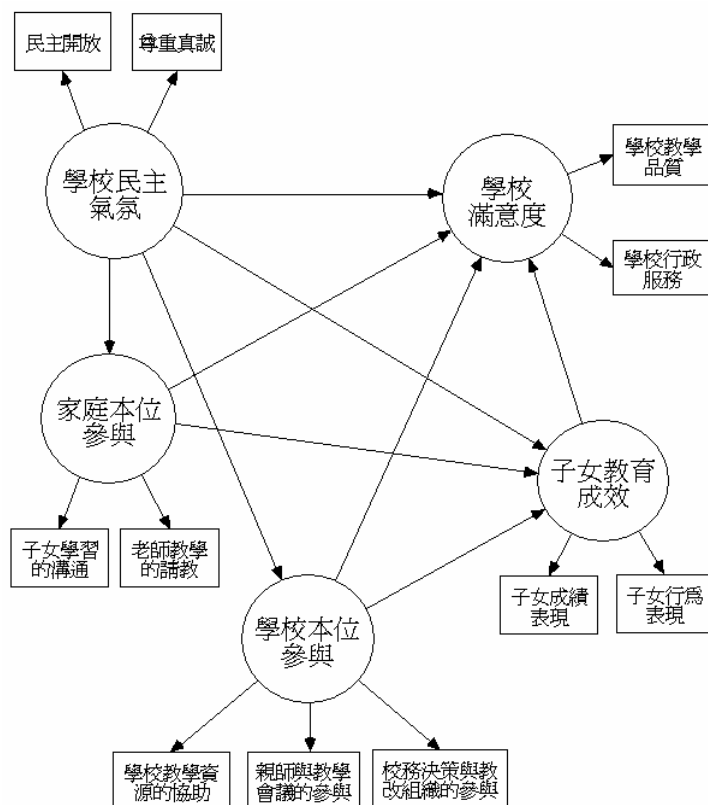
（一）、理論架構與研究目的

依據上述文獻探討，可建立本研究的主要理論架構（因果模型），詳如圖一，以下說明本研究潛在自變項與潛在依變項²的測量。

潛在自變項為「學校民主氣氛」，是以民主開放、尊重真誠等兩個觀察變項來表示。潛在依變項則分別為：

² 或許會有讀者誤解，在本研究中，不是只有「學校滿意度」才是依變項嗎？而其他如學校民主氣氛、家庭本位參與、學校本位參與及子女教育成效不都是自變項嗎？為何本研究又會將家庭本位參與、學校本位參與、子女教育成效，以及學校滿意度通通稱之為「潛在依變項」呢？在 SEM 的分析中，主要有兩種潛在變項：潛在自變項與潛在依變項。凡是在模式中，會影響到其他潛在變項，而不被其他潛在變項所影響者稱之為潛在自變項，此變項在表示因果關係的「-->」中，是箭頭的來源，箭頭則指向其他變項（如本研究中，學校民主氣氛會影響其他潛在變項，因此因果關係箭頭會指向其他潛在變項，卻沒有潛在變項之因果關係箭頭指向它）。另外則是潛在依變項，它會被其他潛在變項所影響，即有因果關係箭頭指到此變項（如家庭本位參與、學校本位參與被學校民主氣氛所影響，子女教育成效被學校民主氣氛、家庭本位參與、學校本位參與所影響；學校滿意度則被學校民主氣氛、家庭本位參與、學校本位參與、子女教育成效所影響）；其中家庭本位參與、學校本位參與、子女教育成效等潛在變項除了會影響到本研究最關心的學校滿意度之外，這些潛在變項也會被其他潛在變項所影響（即被因果關係箭頭指到，成為其他潛在變項之果），因此研究者還是會將之歸屬於潛在依變項，這是約定俗成的用法（黃芳銘，2004；陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵，2003）。

圖一、初始模型徑路圖



1. 家庭本位參與，包括了子女學習的溝通、老師教學的請教；
2. 學校本位參與，包括了學校教學資源的協助、親師與教學會議之參與、校務決策與教改組織之參與；
3. 子女教育成效，包括了子女成績表現、子女行為表現；
4. 學校滿意度，包括了學校教學品質滿意度、學校行政服務滿意度。

基於所提出的模型架構，本研究的研究目的如下：

1. 以高雄市國小學生家長調查所得的實證資料，可以支持本研究所提出的因果模型。
2. 在上述所提出的因果模型下，H1-H9 的研究假設都能獲得支持。
3. 依據所得的研究結果，對教育實務與後續研究做出相關建議。

(二)、研究工具與樣本

本研究以自編之「學校教育意見調查問卷」為研究工具。主要參考江民瑜、黃蕙君、林俊瑩（2005）、吳璧如（1999b）、黃盈彰（2002）等人的研究問卷編製而成，並依預試結果加以修改潤飾。正式調查問卷經進一步結構方程模式分析，結果顯示具有良好的信效度。

本研究係於 2005 年 12 月對高雄市國小學生家長做正式施測，並於 2006 年 1 月完成全部問卷回收，此調查時間正值學期末，很適合用來收集家長們對於學校教育事務的看法。抽樣方式是先隨機抽取 24 所高雄市國小（約為高雄市國小總校數的三分之一），再隨機抽取一班學生進行施測，共抽取學生 792 人，再請每位學生帶回問卷一份給家長填答。問卷回收後共計有 654 份，扣除無效卷 25 份，得到可用問卷 629 份，回收率為 79.4%。

(三)、變項測量

本研究問卷的潛在測量變項包括了學校民主氣氛、家庭本位參與、學校本位參與、子女教育成效和學校滿意度，詳細變項測量設計、操作性定義與測量方式如表 1。其中學校民主氣氛、家庭本位參與、學校本位參與等三個潛在變項所屬之觀察變項均採多個題目之分量表形式進行測量；子女教育成效和學校滿意度等兩個潛在變項所屬之觀察變項則採單一個題目之形式進行測量。

表一、學校滿意度因果模型的變項測量

潛在變項	觀察變項	觀察變項之設計	變項衡量
學校民主氣氛	民主開放	變項為： 1. 學校能透過民主溝通方式激勵家長參與校務 2. 每位學生家長都有充分機會向學校表達自己的意見 3. 家長在和學校溝通時都不會受到威權壓制 4. 學校和家長在進行溝通時，都能公開、公正、不循私	各個問項採 Likert 五點尺度，依回答很不符合到很符合分別給 1 到 5 分。將 5 項題目分數加總後，用以代表學校民主開放的程度，分數越高，代表家長感受到學校越民主開放。

		5. 每位學生家長都有同等機會和學校進行溝通討論	
	尊重真誠	變項為： 1. 學校能坦然接受理性批評與建議 2. 學校能撥出足夠時間與家長交換意見 3. 學校都能接納家長的意見 4. 學校和家長有意見衝突時，都能以理性的態度處理 5. 學校能專心聆聽家長所陳述的意見	各個問項採 Likert 五點尺度，依回答很不符合到很符合分別給 1 到 5 分。將 5 項題目分數加總後，分數越高，代表家長感受到學校越尊重家長，和家長溝通時越顯真誠。
家庭本位參與	子女學習的溝通	變項為： 1. 我常和學校聯繫了解孩子的身心發展狀況 2. 我常和學校聯繫了解孩子的學習狀況 3. 當孩子有問題時，我常和學校連繫 4. 當孩子表現良好時，我常和學校連繫	各個問項採 Likert 五點尺度，依回答很不符合到很符合分別給 1 到 5 分。將 3 項題目分數加總後，分數越高，用以代表家長在「子女學習的溝通」的參與越積極。
	老師教學的請教	變項為： 1. 我常向學校請教孩子應該要學習哪些內容 2. 我常請教老師如何指導孩子的家庭作業 3. 我常關心學校有關教務、學務、輔導等方面的訊息 4. 我常向學校請教孩子的評分方式 5. 我常請老師指定孩子與我一起討論的家庭作業	各個問項採 Likert 五點尺度，依回答很不符合到很符合分別給 1 到 5 分。將 5 項題目分數加總後，分數越高，用以代表家長在「老師教學的請教」的參與越積極。
學校本位參與	學校教學資源的協助	變項為： 1. 我常擔任老師教學或活動時的幫手 2. 我常協助籌募校務基金、其他經費或支援教材購置 3. 我常提供學校一些社區可利用資源的訊息	各個問項採 Likert 五點尺度，依回答很不符合到很符合分別給 1 到 5 分。將 3 項題目分數加總後，分數越高，用以代表家長在「學校教學資源的協助」的參與越積極。

	親師與教學會議的參與	變項為： 1.我常參加學校的教學觀摩會、家長座談會、親師座談會等活動。 2.我常參加學校的義工隊、或其他與學校相關的義工組織… 3.我常參加家長委員會、親師協會等的會議	各個問項採 Likert 五點尺度，依回答很不符合到很符合分別給 1 到 5 分。將 3 項題目分數加總後，分數越高，用以代表家長在「親師與教學會議的參與」的參與越積極。
	校務決策與教改組織的參與	變項為： 1.我常參加學校有關校務決策的會議 2.我常參加一些有關教育改革的志願性家長團體或組織（如家長協會、基金會、教改聯盟等）的活動…	各個問項採 Likert 五點尺度，依回答很不符合到很符合分別給 1 到 5 分。將 2 項題目分數加總後，分數越高，代表家長在「校務決策與教改組織的參與」的參與越積極。
子女教育成效	子女成績表現	變項為： 你對孩子這個學期的成績表現滿不滿意？	Likert 五點尺度，依回答很不滿意到很滿意分別給 1 到 5 分。
	子女行為表現	變項為： 你對孩子這個學期的行為(操行)表現滿不滿意？	Likert 五點尺度，依回答很不滿意到很滿意分別給 1 到 5 分。
學校滿意度	學校教學品質	變項為： 您對孩子學校的教學品質滿不滿意？	Likert 五點尺度，依回答很不滿意到很滿意分別給 1 到 5 分。
	學校行政服務	變項為： 您對孩子學校的行政服務滿不滿意？	Likert 五點尺度，依回答很不滿意到很滿意分別給 1 到 5 分。

(四)、資料分析方法與模型適合度評鑑

本研究先以百分比次數分配與平均數進行分析，藉以了解高雄市國小學生家長對子女學校滿意程度之整體概況。其次在因果模型驗證方面，以 AMOS 5.0 版統計套裝軟體進行資料分析工作，並以.05 做為統計的顯著水準，參數估計方法則採用最大概似法 (maximum likelihood, ML)。有關模型適合度的評鑑，依 Bagozzi 與 Yi (1988)的看法，主要從基本的適合標準(preliminary fit criteria)、整體模型適合度(overall model fit)及模型內在結構適合度(fit of internal structure of model)三方面來評鑑。整體模型適合度(如 AGFI、RMR、NFI、NNFI

等)在評鑑整個模型與觀察資料的適合程度，可以說是模型的外在品質，而模型內在結構適合度在評量模型內估計參數的顯著程度以及各指標及潛在變項的信度等，可以說是模型的內在品質。在本研究中，除考慮模型的外在品質之外，也會考量模型的內在品質。

四、研究發現

(一)、學校滿意度之整體概況分析

從表二可以發現到，在各層面學校滿意度上，家長對於教學品質持非常滿意和滿意看法的合計超過了一半（達 54.7%），填答不滿意和非常不滿意的合計只佔了 4.7%，在五點量表下，平均值為 3.63，顯示家長對於教學品質尚屬滿意。另外，學生家長對於學校所提供行政服務感受上普遍也是滿意的，填答不滿意或非常不滿意合計不到 5%（4.9%），填答非常滿意和滿意的比率合計達 51.9%，平均值為 3.56。由上述的分析可以發現，在學校教學品質與行政服務等各層面感受的評估上，家長普遍還是對學校持正面的評價。

表二、各層面學校滿意度次數分配與平均數摘要 (N=629)

	非 常 滿 意	滿 意	還 算 滿 意	不 滿 意	非 常 不 滿 意	合 計	平 均 數
您對孩子學校的教學品質滿不滿意？	13.8%	40.9%	40.7%	3.7%	1.0%	100%	3.63
您對孩子學校的行政服務滿不滿意？	9.5%	42.4%	43.1%	4.3%	0.6%	100%	3.56

(二)、學校滿意度因果模型之修正與考驗

1. 學校滿意度因果模型之修正

本研究首先會對理論模型作估計，將之稱為「初始模型」，並且隨後參

考各項指標，對初始理論模型做修正，得到的為「修正模型」。表三呈現了各個觀察變項的平均數、標準差與相關係數。另外本研究先對資料的常態性做了檢定³，11個觀察變項的偏態係數之絕對值皆小於3.0（最高為.922），峰度係數絕對值也都小於10.0（最高為1.705），顯示本研究所據以分析的資料符合SEM分析中「常態性假定」之要求。

在對初始模型做了估計後，發現所估計變項因果關係的參數，部分未達顯著水準，顯示初始模型有界定誤存在，需要做進一步修正。考量本研究主要關注的焦點為影響「學校滿意度」的因果機制，因此本研究先將對「學校滿意度」沒有影響的「學校本位參與」去除，而「學校本位參與」去除後，「學校本位參與」對「子女教育成效」的因果路徑自然也就跟著被刪去；另外「家庭本位參與」對「學校滿意度」的直接影響也不顯著，也就不保留這樣因果關係。將所得到的因果模型再進行估計，並且進一步評估模型的適配度，發現其適配性頗為理想，即為本研究所稱的修正模型。初始模型與修正模型之各項適配性評估指標與考驗結果詳細說明如後。

2.模型的適配度考驗

(1) 模型的基本適配度考驗

Bagozzi 和 Yi(1988)認為較重要的模型基本適合標準有以下幾項：1.不能有負的誤差變異。2.誤差變異必須達0.05之顯著水準。3.估計參數之間相關的絕對值不能太接近1。4.因素負荷量不能太低(低於.50)或太高(高於.95)。

依據上述的規準，首先發現無論是初始模型或修正模型，都沒有負的誤差變異，誤差變異也都達到.05之顯著水準。其次在「估計參數之間相關的絕對值不能太接近1」的規準上，發現初始模型與修正模型之估計參數之間相關的絕對值大都沒有太接近1，表示模型之界定並沒有太大的問題。

至於在模型的估計參數與所屬潛在變項之間的因素負荷量方面，可參見表四。初始模型的因素負荷量最低為.75，最高為.92，都沒有高於.95，或低於.50；修正模型的因素負荷量最低為.75，最高為.93，也都沒有高於.95，或低於.50。上述對因素負荷量檢定的結果，顯示本研究所使用的測量工具有相當

³ 根據 Kline (1998) 的看法，態勢絕對值大於 3.0 為極端偏態，峰度係數之絕對值若大於 10.0 則表示峰度有問題，一旦態勢或峰度絕對值過大，即違反常態性假定。

良好的建構效度。由上述的結果可以發現，無論是初始模型，抑或是修正模型，在基本適配度上都相當良好的。

(2) 模型的整體適配度考驗

表五為學校滿意度因果模型的整體適配度考驗結果，初始模型與觀察資料整體適配度卡方考驗 $\chi^2(35)=558.76$ ， $N=629$ ， $P<.001$ ，達顯著水準，表示初始模型與觀察資料並不適配，顯示本模型有必要進行修正。然而， χ^2 值會隨著樣本人數而波動，一旦樣本人數很大，幾乎所有的模型都可能被拒絕（Bentler & Bonett, 1980; Marsh, Balla & McDonald, 1988; Marsh & Hocevar, 1985），從 $\chi^2 = (N-1) F$ 的公式，也可以看出當 N （人數）極大， χ^2 也必然極大，因此凡是會受樣本數影響之指數均只能做為參考指標，

必須再考量其他指標。在其他適配性指標的考驗結果方面，初始模型在GFI、AGFI、IFI、NFI和TLI（NNFI）等指標上均未達.90以上，顯示模型的適配度並不理想。依據初始模型分析所提供的指標訊息，進行模型修正，修正後的模型卡方考驗結果 $\chi^2(15)=46.30$ ， $N=629$ ， $P<.001$ ，仍達顯著水準，不過進一步檢視其他適配性指標，結果發現如GFI、AGFI、IFI、NFI和TLI（NNFI）都高於.90，顯示修正模型的適配度頗為理想。另外在結構方程整體決定係數方面，初始理論模型達.43，修正模型則為.42，解釋變異量僅略降一些，不過修正模型的因果模型卻比初始理論模型要來得精簡許多。

至於在殘差分析方面，結果發現初始理論模型的Q-plot殘差分佈線的斜率小於1，顯示適配度不佳；而修正模型的斜率值大於1，則顯示此模型有理想的適配度。另外，初始模型的RMSEA⁴值為.15，可說是適配度不佳；初始模型的SRMR也達到了.15，均未小於.05，顯示模型殘差仍大。而修正模型的RMSEA為.06，稍高於.05的標準，顯示模型「適配度尚佳」；SRMR為.02，小於.05，這些結果顯示修正後的學校滿意度因果模型與觀察資料的整體適配度算是相當理想的。

⁴ RMSEA（root mean square error of approximation）可作為每個自由度差距量數（measure of discrepancy per degree of freedom）。RMSEA不大於.05時是「適配度良好」（good fit）；.05至.08屬於「適配度尚佳」（fair fit）；.08至.10屬於「適配度普通」（mediocre fit）；如大於.10則屬於「適配度不佳」（Browne & Cudeck, 1993）。

表三、各觀察變項的平均數、標準差及相關係數 (N=629)

標準差	平均數	學校行政服務	學校教學品質	子女行為表現	子女成績表現	校務決策與教改組織的參與	親師與教學會議	學校教學資源的協助	老師教學的請教	子女學習的溝通	尊重真誠	民主開放
4.393	21.254	.483**	.435**	.213**	.198**	.122**	.218**	.142**	.311**	.351**	.809**	1
2.972	13.669	.414**	.375**	.199**	.177**	.174**	.286**	.194**	.376**	.434**	1	
3.299	12.561	.300**	.320**	.247**	.216**	.410**	.524**	.436**	.728**	1		
3.980	12.854	.239**	.265**	.188**	.160**	.649**	.655**	.638**	1			
1.577	4.057	.139**	.140**	.149**	.067	.744**	.678**	1				
1.749	4.746	.242**	.251**	.257**	.210**	.616**	1					
2.186	5.905	.114**	.094*	.119**	.057	1						
.977	3.183	.419**	.475**	.665**	1							
.841	3.534	.487**	.561**	1								
.801	3.630	.781**	1									
.750	3.560	1										

*表 $P < .05$ **表 $P < .01$

表四、初始模型與修正模型之因素負荷量分析摘要表

觀察變項	變項關係	潛在變項	因素負荷量	
			初始模型	修正模型
老師教學的請教	<--- 家庭本位參與		.79	.79
子女學習的溝通	<--- 家庭本位參與		.92	.93
校務決策與教改組織的參與	<--- 學校本位參與		.82	---
親師與教學會議的參與	<--- 學校本位參與		.76	---
學校教學資源的協助	<--- 學校本位參與		.90	---
子女行為表現	<--- 子女教育成效		.89	.88
子女成績表現	<--- 子女教育成效		.75	.75
學校教學品質	<--- 學校滿意度		.91	.91
學校行政服務	<--- 學校滿意度		.86	.86
民主開放	<--- 學校民主氣氛		.89	.90
尊重真誠	<--- 學校民主氣氛		.91	.90

說明：在修正模型中，因為學校本位參與對學校滿意度的影響不顯著，也就將之從因果模型中刪除，因此學校本位參與及其觀察變項的關連性也就跟著省略不探討了。

表五、初始模型與修正模型之整體適配度考驗指數比較

指標	初始模型	修正模型
卡方考驗		
<i>df</i>	35	15
χ^2	558.76	46.30
χ^2/df	15.97	3.09
P 值	.00	.00
適配度指標		
GFI	.89	.983
AGFI	.79	.958
IFI	.87	.988
NFI	.87	.983
TLI (NNFI)	.80	.978
結構方程整體決定係數 (TCD)	.43	.42
殘差分析		
Q-plot 的殘差分佈線的斜率	斜率小於 1	斜率大於 1
RMSEA	.15	.06
SRMR	.15	.02

(3) 模型的內在結構適配度考驗

上述分析結果發現修正模型顯然是比較理想，因此緊接著要對修正模型內在結構適配度做更深入的探討。在表六中，修正模型八個觀察指標的個別信度，全都高於.50 的標準，此結果顯示這八個觀察指標測量誤差並不

是很大，都在合理的範圍內。四個潛在變項的組成信度依序為.90、.85、.80和.88，也全部都合乎「需達.60以上」的評鑑標準。最後，修正模型四個潛在變項的變異抽取量分別是.81、.74、.67與.78，也全部都符合「需達.50以上」的評鑑標準。上述結果顯示本研究所使用的測量工具有相當良好的信度，同時潛在變項的抽取變異量也很高。

表六、修正模型的觀察變項之個別指標信度
及潛在變項的組成信度與平均抽取變異量

變項	個別指標信度	潛在變項的 組成信度	平均變異 抽取量
學校民主氣氛	---	.90	.81
民主開放	.81	---	---
尊重真誠	.81	---	---
家庭本位參與	---	.85	.74
子女學習的溝通	.86	---	---
老師教學的請教	.62	---	---
子女教育成效	---	.80	.67
子女成績表現	.56	---	---
子女行為表現	.77	---	---
學校滿意度	---	.88	.78
學校教學品質	.83	---	---
學校行政服務	.74	---	---

另外在所估計的參數的檢驗上，修正模型的各项估計參數均達到顯著水準。至於在標準化殘差指標方面，依據 Bagozzi 與 Yi (1988) 的看法，其絕對值最好要都小於 1.96。本研究結果發現修正模型之標準化殘差則絕對值均小於 1.96，顯示修正模型的內在結構適配度頗為理想。

最後在「修正指標要都小於 3.84」這個評鑑標準上，修正模型並沒有符合這個評鑑標準。當某一參數之修正指標大於 3.84 時，即表示需將此一限制參數改成自由參數後將顯著改善模型的適合度，也表示模型可能有細列誤差(Bagozzi & Yi,1988；Joreskog & Sorbom,1989)。不過修正指標也會受樣本數之影響，因此也只能做為參考。同時若要將某一限制參數改成自由參數，也需要理論的支持，並不宜逕依統計數據冒然行之。在本研究中，有幾個參數之修正指標大於 3.84，不過並沒有理論上的支持需要進一步去

修正，且修正模型的其他適配性指標大都已符合評鑑標準，因此也就不對修正模型再作調整。綜合言之，上述這些評鑑結果都顯示修正後的學校滿意度因果模型之內在品質甚佳。

(4) 學校滿意度因果模型適配度的評鑑結果整理

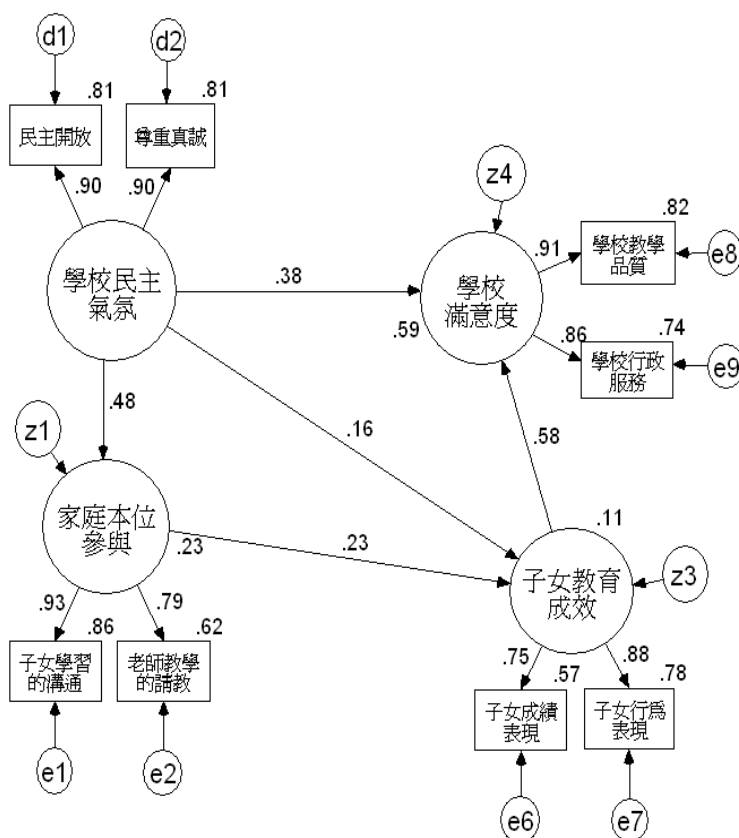
根據上述對學校滿意度因果模型的考驗結果，整理如表 7。就所得到的修正模型之適配度而言，無論是在基本適合標準、整體模型適合度，或者是模型內在結構適合度等方面，修正模型的適配度都相當良好，都大致能符合學者們所建議的評鑑標準，其中不符合理想評鑑標準的指標主要為「 χ^2 值比率未小於 3」與「修正指標未都小於 3.84」。不過 χ^2 與修正指標值都受人數影響很大，並不是很穩定的評鑑指標，而修正指標所提供的修正訊息，在本研究中也並沒有理論的支持，因此也就沒有修正的必要性。

表七、學校滿意度因果模型的適配度分析摘要表

評 鑑 項 目		理想的 評鑑結果	修正模型的 評鑑結果
基本 適合 標準	是否沒有負的誤差變異?	是	是
	誤差變異是否都達顯著水準?	是	是
	參數間相關的絕對值是否未太接近 1?	是	是
	因素負荷量是否介於 .5~.95 之間?	是	是
整體 外在 模式 品質 適合 標準	χ^2 值是否未達顯著?	是	否
	GFI 指數是否大於 .9?	是	是
	AGFI 指數是否大於 .9?	是	是
	SRMR 指數是否低於 .05?	是	是
	Q-plot 的殘差分佈線的斜率是否大於 1?	是	是
	χ^2 值比率是否小於 3?	是	否
	Δ_1 (NFI) 指數是否大於 .9?	是	是
	Δ_2 (IFI) 指數是否大於 .9?	是	是
	TLI (NNFI) 指數是否大於 .9?	是	是
	RMSEA 是否小於 .05?	是	否 (.06, 很接近 .05)
模 式 內 在 品 質	個別項目的信度是否在 .5 以上?	是	是
	潛在變項的成份信度是否在 .6 以上?	是	是
	潛在變項的平均變異抽取是否在 .5 以上?	是	是
	所估計的參數是否都達顯著水準?	是	是
	標準化殘差的絕對值是否都小於 1.96?	是	是
	修正指標是否都小於 3.84?	是	否

3.模型中潛在變項之間的效果

除了整體模型適配度的考驗與模型內在品質的評鑑之外，本研究再比較了各潛在變項之間的效果，以進一步了解變項間的線性結構關係，而潛在變項間的效果包括了直接效果、間接效果與全體效果三方面，並請參見圖二。



圖二、修正模型標準化係數徑路圖

(1) 學校民主氣氛的效果

從修正模型分析結果發現：學校民主氣氛除了會對家庭本位參與 ($\beta = .48$)、子女教育成效 ($\beta = .16$) 與學校滿意度 ($\beta = .38$) 具有直接正向影響效果外，亦會透過家庭本位參與、子女教育成效對學校滿意度產生間接效果 ($\beta = .15$)，而學校民主氣氛對學校滿意度影響的全體效果為.53。此研究結果顯示學校越是民主，家長在家庭本位的參與會越積極，而使家長會對其子女教育成效越有正面評價，進而提高家長對學校的滿意程度。上述的研究結果顯示出 H4、H7 與 H9 等三個研究假設是受到支持的。

(2) 家庭本位參與的效果

修正後的因果模型分析結果發現：家庭本位參與除了會對子女教育成效有直接正面影響外（ $\beta = .23$ ），也會透過子女教育成效對學校滿意度產生間接的正向影響（ $\beta = .13$ ），而家庭本位參與對學校滿意度影響之全體效果為.13。此研究結果顯示家長在家庭本位的參與越積極，家長也會對其子女教育成效越有正面評價，會使家長對學校越滿意。上述的研究結果顯示 H5 的研究假設是被接受的，不過家庭本位參與對學校滿意度只有間接影響，而沒有直接影響，因此假設 H2 也就被拒絕了。

(3) 子女教育成效的效果

本研究假設家長對子女教育成效評估，會對學校滿意度有直接正向的影響效果，修正模型分析結果發現：家長對子女教育成效評估對學校滿意度的確有正向直接影響（ $\beta = .58$ ），家長對子女教育成效的評價越正面，對學校越是滿意，研究結果支持 H1 的研究假設。

綜合學校民主氣氛對學校滿意度影響的三條路徑中，學校民主氣氛對學校滿意度的直接影響最大（.38），透過子女教育成效評估的間接影響力次之（.09），透過家庭本位參與及子女教育成效評估的間接影響力最低（.06）。另外，在初始模型進行估計時，就發現到學校本位參與對家長的學校滿意度之影響，無論是直接效果或是間接效果都不顯著，假設 H3、H6 與 H8 也就被拒絕了。上述的研究發現顯示：家長對學校的民主氣氛感受，對學校滿意度有很強影響，支持了「經由家長參與學校教育事務，可能有助於子女學習的成功，或是縮小了家長期望與子女實際學業表現的差距，有助於促進家長對自己子女教育成效的正面評價，並進而提高學校滿意度」這樣的間接作用關係是成立的。不過上述的間接作用，僅限於家庭本位參與層面，至於學校本位的參與層面就沒有什麼效果了。

五、結論與建議

(一)、結論與討論

首先本研究發現，家長對於整體學校評價尚屬滿意，對於教學品質和行政服務也都還算是滿意，這表示學校辦學績效普遍獲得家長們的正面肯定，不過滿意度都還不是很高，在五點量表下，平均值都還不到 4.00，也顯示學校仍有努力的空間與改進的必要。

另外，本研究根據理論與相關實證研究，提出了一個影響學校滿意度的因果模型，關注到了「學校民主氣氛」、「家庭本位的家長參與」、「學校本位的家長參與」，及「子女教育成效」等變項對家長「學校滿意度」的影響途徑及影響方向，並以 629 位高雄市國民小學學生家長為觀察對象進行模型適配度考驗，進一步運用結構方程模型的考驗結果顯示：修正後所得到的因果模型具有理想的整體適配度，各項整體適配度指標也大致都指出修正模型是可以用來解釋實際的觀察資料。

就本研究所建構的學校滿意度之修正因果模型中，發現在直接影響上，學校民主氣氛感受，會直接正向影響到學校滿意度的高低；家長對學校氣氛感受越是民主，則對學校越是滿意。另外本研究參考了吳孟玲與林月雲（2002）、Anderson 與 Sullivan（1993）、Oliver（1977,1980）的顧客滿意度研究，對於子女教育成效的測量，並非以客觀的學業成績作為指標，而是以家長對子女學習績效（學業成就）與父母期望之差距的主觀評估做為測量依據，結果發現子女教育成效也對家長學校滿意度有直接的正向影響；家長對子女教育成效評價越正面，則對學校越是滿意，這顯示了企業領域顧客滿意度之相關研究結果，進一步用以解釋教育顧客滿意度仍是可行，且具有相當程度的適切性。

至於間接影響方面，則主要有三條路徑。首先，學校民主氣氛會透過家長對子女教育成效的評估，而對學校滿意度產生間接影響；家長對學校氣氛感受越是民主，會使家長對子女教育成效評價越正面，進而提高對學校的滿意度；這可能是因為學校能更開放的接納家長，家長就比較會了解學校的用心與某些辦學上的難題，而不會對學校的教學做出過於嚴苛的要求，期望不會過於偏高，會縮小子女學業成就與父母期望之差距；差距縮小，也就有助於學校滿意度的提昇了。其次，家長在家庭本位的參與上越積極，也會使家長親自擔負子女學習的教導工作，有助於子女學習，並了解教導工作並不容易，不致於對子女訂出過高的學習標準，當然會對子女教育成效評價越正面，進而提高對學校的滿意度。基於上述，本研究最後發現「家長對學校氣氛感受越是民主，會使家長在家庭本位的參與上越積極，對子女教育成效評價越正面，進而提高對學校的滿意度」也就相當合理。

上述的發現，顯示了學校民主氣氛、家庭本位參與及子女教育成效評估，對於提昇家長之學校滿意度重要功能，這些發現與過去教育領域研究

(林俊瑩, 2004; 黃盈彰, 2002; 謝孟穎, 2003; Ford, 2003; Khattab, 2002; Glynis & Lynne, 2001; Goldring & Shapira, 1993; Lareau, 2002; Young, 1998) 的部分發現相符, 也支持了本研究擴充與修正過去顧客滿意研究(吳孟玲、林月雲, 2002; 廖則竣、江志卿, 2005; Anderson & Sullivan, 1993; Oliver, 1977, 1980) 後所提出的大部分假設, 並進一步驗證了本研究所建構因果模型具有良好的適配性。

最後, 本研究結果比較特殊的發現, 就是「學校本位參與」對於子女教育成效, 及學校滿意度的影響並不顯著, 這反映了鼓舞家長對學校決策與校務參與、協助學校資源、參加家長委員會、親師會、義工組織…等, 並無益於家長對子女教育成效有較高的評價, 因此也就對學校滿意度的提昇沒有太大的作用。上述的結果發現可能的解釋是: 在臺灣地區, 學校對於「學校本位參與」的管道或途徑之開放並不是很普遍, 可以成為學校委員、參與學校決策的家長並不是很多, 就算是能夠參與, 所做的多半是支援學校行政的運作, 做被動的配合, 而非能主動地從事獨益於自己的子女學習的作為, 因此未必能提昇自己子女的學習效果, 或縮小子女實際學業表現與父母教育期望的差距, 並進而提昇自己對學校的滿意程度了。

(二)、建議

1. 對教育實務的建議

本研究結果顯示: 對於學校經營成效的影響中, 主要以家長對學校作為的主觀感受才是重要的關鍵。加強學校民主開放氣氛, 不但能促進家長參與子女學習, 減少家長對學校教育效果的期望落差, 而有助於家長對子女學習效果的正面評價, 最重要的是能提昇家長對子女學校的認同與滿意程度。

這些發現提示了今後學校經營與辦學之應行方向, 例如學校應透過各項親師聯絡管道, 及教育行銷策略, 營造正向的民主開放氣氛, 讓家長們感受學校接納的作風。其次是多鼓勵家長參與子女在學校的學習活動, 根據本研究之發現, 學校多鼓勵家長在子女教育學習, 以及與老師教學溝通聯繫等方面的參與, 就可以讓子女教育成效較符合家長自己的期待, 並提昇對學校滿意度, 因此學校應多舉辦親師交流活動, 老師也應多主動與家長做聯繫。至於學校本位參與方面(如參與學校決策、參與學校經營、參加教改組織…), 雖然這些層面的家長參與可以讓學校收到「集思廣益」

之效，不過也可能會帶來干預校務等負面影響（林明地，1999），因此大多數的學校較少著力於此，而導致本研究發現其對學校滿意度的提昇並沒有明顯效果。若就現階段如何提昇家長之學校滿意度而言，學校對於「學校本位參與」方面，或許並不必採取急切積極的推動作為，因為成效並不大，不過日後仍應朝健全學校決策與校務參與管道與作法努力，讓這方面的參與能切實發揮對學校教育的正面功能，而不只是被動地配合學校行政流程，很可能就對提昇家長滿意度有所助益了。

2. 對後續研究的建議

首先，本研究所使用的測量工具雖然有頗為理想的信效度，不過對於子女教育成效、學校滿意度兩個潛在變項所屬的觀察指標都各僅以一個題目來進行測量，涵蓋面還是不夠，建議後續的研究者可以增加觀察指標的面向，並納入更多適合題目來測量各觀察指標，使研究工具更加週延而理想。另外本研究對子女教育成效的測量係採用家長的主觀填答，這可代表家長教育期望與子女表現的差距，不過卻沒有真正個別探討到家長教育期望、子女實際表現（如學業成績），或是兩者比較後的差距，在本研究因果模型中的真正作用與影響，這值得進一步做分析。

至於影響家長對學校滿意程度的因素頗多，除了本研究所關心的學校民主氣氛、家長參與學校教育，及子女教育成效之外，尚有許多不可忽略的中介變項，例如學校環境中，親師的互動關係、校長的領導風格…等等因素，均深深地影響家長對學校的觀感。不過受限於本研究之焦點與統計技術，在無法多元、全面性的探討其中的影響因素，及其影響機制的現實條件下，未來的研究還有許多可以再加以著墨的地方。例如可以再納入其他的重要因素做分析；同時後續研究者在相關理論的支持下，對本研究所建構的因果模型也都可以做進一步的擴充與修正（例如本研究中，是假設家庭本位參與會影響到子女教育成效，但有可能是子女教育成效評價也會影響到家庭本位參與，不過本研究並沒有對這樣的可能性做檢定），以更清楚地釐清影響家長對子女學校滿意感受的真正原因與途徑為何。

除此之外，本研究之取樣僅限於高雄市國小學生家長，若要進一步對整個國家教育政策改進上做適當的建議，也都有必要將調查樣本再擴展到其他地區和其他教育階段的家長，以上這些問題都是後續研究可以繼續努力的地方。

參考文獻

- 江民瑜、黃蕙君、林俊瑩(2005)「國小學生家長參與學校教育之性別差異：以高雄縣市為例」。教育與社會研究，8：81-114。
- 吳孟玲、林月雲(2002)「主管管理才能對員工滿意度之影響-以某非營利機構為例」。輔仁管理評論，9(2)：35-58。
- 吳清山(1992)學校效能研究。臺北：五南圖書出版公司。
- 吳璧如(1999a)「家長參與學校教育之原理分析」。中學教育學報，6：69-105。
- 吳璧如(1999b)「教育歷程中家長參與學校教育之研究」。國教學報，10：1-36。
- 吳璧如(2001)「家長參與學校教育：實務工作者與學者看法之分析」。教育研究集刊，47：185-214。
- 吳璧如(2003)「母親參與子女學校教育之研究」。教育研究資訊，47：85-112。
- 林明地(1999)「家長參與學校教育的研究與實際：對教育改革的啓示」。教育研究資訊，7(2)：61-79。
- 林俊瑩(2004)「社會網絡與學校滿意度之關連性：以高雄縣市國小學生家長為例」。臺灣教育社會學研究，4(1)：113-147。
- 秦夢群(1998)教育行政—理論部份。臺北：五南圖書出版公司。
- 黃芳銘(2004)社會科學統計方法學-結構方程模式。臺北：五南圖書出版公司。
- 黃盈彰(2002)「影響國小教師工作滿意度之因果機制」。臺灣教育社會學研究，2(1)：155-197。
- 陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵(2003)多變量分析方法-統計軟體應用。臺北：五南圖書出版公司。
- 陳長士(2001)「高屏地區國民小學組織氣候與組織決策關係之研究」。國民教育研究，5：365-403。
- 楊東震、羅珽瑜(2003)「非營利組織顧客滿意之研究-以台北市立美術館為例」。非營利組織管理學刊，創刊號：1-26。
- 廖則竣、江志卿(2005)「網站服務品質、顧客滿意度及後續行爲意圖之探討：以網路購物為例」。管理與系統，12(1)：23-47。
- 謝孟穎(2003)「家長社經背景與學生學業成就關聯性之研究」。教育研究集刊，49(2)：255-287。
- 羅綸新(2007)。台灣少子化現象對高等教育之衝擊與挑戰。教育資料與研

究，74，133-150。

- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). "The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms," *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). "On the evaluation of structural equation models," *Academic of Marketing Science*, 16, 76-94.
- Baker, J. A. (1998). "The social context of school satisfaction among urban, low-income African-American students," *School Psychology Quarterly*, 13(1), 25-44.
- Berger, E. H. (1991). "Parent involvement: Yesterday and today," *Elementary School Journal*, 91 (3), 209-219.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). "Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures," *Psychological Bulletin*, 88 (3), 588-606.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In Bollen, K. A. and Long, J. S. (Eds.), *Testing structural equation models*. Newbury Park, California: Sage.
- Ford, W. S. (2003). "Communication practices of professional service providers: Predicting customer satisfaction and loyalty," *Journal of Applied Communication Research*, 31 (3), 189-211.
- Glynis, L., & Lynne M. (2001). "Predicting parents' satisfaction with the education of their child with Down's syndrome," *Educational research*, 43 (2), 209-226.
- Goldring, E. B., & Shapira, R. (1993). "Choice, empowerment and involvement: What satisfies parents," *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 15, 396-409.
- Hearn, J. C. (1985). "Determinants of college student's overall evaluations of their academic program," *Research in Higher Education*, 23 (4), 413-437.
- Hoy, W. K., & Clover, I. R. (1986). "Elementary school climate: A revision of the OCDQ," *Educational Administration Quarterly*, 22, 93-100.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1996). *Education administration: Theory, research, and practice* (5rd ed.). New York: Random House.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1989). *LISREL-7 user's reference guide*. Mooresville, IN: Scientific Software.
- Karatzias, A., Power, K. G., Flemming, J., Lennan, F. & Swanson, V. (2002). "The role of demographics, personality variables and school stress on predicting school satisfaction / dissatisfaction: Review of the literature and research findings." *Educational psychology*, 22(1), 33-50.

- Khattab, N. (2002) .“ Social capital, students’ perceptions and educational aspirations among Palestinian students in Israel,” *Research in Education*, 68, 77-88.
- Kline, R. B. (1998) . *Principals and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford press.
- Lareau, A. (2002) .“ Invisible inequality: Social class and child reading in black families and white families,” *American Sociological Review*, 67, 747-776.
- Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988) .“ Goodness-of-fit indexes in confirmatory factor analysis: The effect of sample size,” *Psychological Bulletin*, 103 (3) , 391-410.
- Marsh, H. W., & Hocevar, D. (1985) .“ The application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First and higher order factor structures and their invariance across age groups,” *Psychological Bulletin*, 97 (3) , 562-582.
- Oliver, R. L. (1977) .“ Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations-An alternative interpretation,” *Journal of Applied Psychology*, 62 (4) , 480-486.
- Oliver, R. L. (1980) .“ A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions,” *Journal of Marketing Research*, 17 (4) , 460-469.
- Pandiani, J.A., James, B.C., & Banks, S.M. (1998) . “Interpreting school satisfaction data from a marketing perspective.” (ERIC Document
Reproduction Service NO. ED433 636)
- Sartor, C. E., & Youniss, J. (2002) .“ The relationship between positive parental involvement and identity achievement during adolescence,” *Adolescence*, 37(146), 221-234.
- Sheldon, S. B. (2002) .“ Parents’ social networks and beliefs as predictors of parent involvement,” *The Elementary School Journal*, 102 (4) , 301-316.
- Suh, J. C., & Yi, Y. (2006) . “ When brand attitudes affect the customer satisfaction-loyalty relation: The moderating role of product involvement.” *Journal of consumer psychology*, 16 (2) , 145-155.
- Sun, Y., Hobbs, D., & Elder, D. (1994) .“Parental involvement :A contrast between rural and other communities (Report No RC020147) ,” *Missouri: Rural Education and Small Schools*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 384 461)
- Xu, Y., Robert, G., Beatrice, V. H. (2006) . “ Customer perception, customer satisfaction, and customer loyalty within Chinese securities business: Towards a mediation model for predicting customer behavior.” *Journal of Relationship Marketing*, 5(4), 79-104.

Young, M. D. (1998) . “ Importance of trust in increasing parental involvement and student achievement in Mexican American communities (Report No EA029088) ,” Iowa: Educational Management (ERIC Document Reproduction Service No. ED 423 587)

The Development and Validation of a Causal Model Proposed for Parents' Satisfaction with Their Children's Education at School

Lin, Chunn-Ying

Assistant Professor, Department of Early Childhood Education,
National Hualien University of Education

ABSTRACT

The main purpose of this study is to investigate the factors affecting parents' satisfaction toward the schools their children attended. By referring to the literature, nine hypotheses and a causal model are developed based on the interrelationship among five constructs: school democratic climate, family-based parental involvement, school-based parental involvement, the educational efficacy on children, and parents' satisfaction toward the schools their children attended. This study has received responses from 629 parents who belong to 24 elementary schools in Kaohsiung City. The structural equation modeling approach is adopted to test the hypothesized relationships in the study. The results showed that the educational efficacy on children has a direct and positive influence on parents' satisfaction toward their children's schools. The school democratic climate also has a significant and positive influence on parents' satisfaction toward the schools their children attended. In addition to the direct influence, there exists indirect effect on parent's satisfaction via intervening variables such as family-based parental involvement and the educational

efficacy on children. The family-based parental involvement has an indirect but positive effect through educational efficacy on parents' satisfaction toward the schools their children attended.

Keywords: satisfaction toward school, structural equation modeling (SEM), school democratic climate, parental involvement, educational efficacy on children