

民意調查設計與結果分析

世新大學 行政管理學系

陳俊明 副教授



中華民國102年6月24, 26日

講授大綱

一、調查方法與問卷設計

調查執行方法

開放式、封閉式、條件式

問題格式 語意差異/矩陣/排序

問卷內容 事實/態度/行為

問卷長度

設計原則

二、結果分析

三、實地審查所見綜合提醒

一、調查方法與問卷設計

調查執行方法

- 一、自行填答問卷：受訪者自行填答問卷(包括郵寄問卷、集中於固定場所內同時填答問卷、以公文交換方式轉填答人自填問卷)
- 二、面訪調查：由訪員對抽樣取得的樣本進行讀題、顯示卡片、輸入答案，當場完成回收。
- 三、電話調查：藉由裝置「電腦輔助電話訪問系統」軟體的電腦，結合電話進行。
- 四、網路調查

自行填答問卷

優點

費用經濟；比較不會有訪員偏誤；受訪者對敏感議題較能率真回答

一、在回收處理時

以寄回問卷的日期、數量製成回收率圖

二、寄回的問卷

每一份均應打開，掃描並分配一個問卷編號

三、可接受的回收率

一般認為50%是適當的，60%算是好的，70%是非常好的

面訪調查

不需要受訪者閱讀問卷，填入答案。

一、調查訪員的角色

減少受訪者「不知道」及「沒有答案」的數量

訪員能在受訪者回答時觀察受訪者

二、調查訪談的一般性指引

儀表和舉止/熟悉問卷/依循問題的字句/準確記錄作答/探索答案

面訪調查

三、監督與控制

- 大部分面訪調查需要多位訪員的協助，而在大規模調查中，訪員是受雇用並付費的。
- 控制的面向：訪員訓練及開始執行後的監督

優點

對複雜的問題較有效/較少不完整(無效)問卷較不致誤解問題/較高的回收率及完成率

電話調查

- 過去電話調查在專業研究者間的評價並不高，因為電話調查僅受限於有電話的人，造成抽樣偏誤。
- 在台灣執行電話民意調查，必須注意以電話號碼簿做為電話調查資料庫，所潛藏的涵蓋率 (coverage) 不足的問題。
- 克服之道：所隨機抽出電話號碼尾數加一；或尾數四碼隨機；或使用Random Digit Dialing (RDD)

新科技與調查研究

電腦輔助電話訪問（CATI）

訪員戴著耳機，坐在電腦前，設定以隨機的方式選擇號碼並按下撥號指令，訪員依螢幕所顯示的問題發問，並將答案輸入終端機，不管是開放填答式的答案，或封閉式問題的某一答案的編碼，結果都儲存於電腦中，然後繼續訪問。

可直接在執行過程中進行線上統計分析，並進行必要的題目修正；監督管理訪員訪問表現。

新科技與調查研究

網際網路與全球資訊網

兩項都是在二十世紀後期才出現的新發展，雖然具有郵寄調查的許多優點和缺點，但是，許多研究者因為關切線上調查受訪者是否有足夠的代表性，而加以反對。

問卷設計綜合說明與實例

- 問卷設計這樣一種測量民意的工具，之所以值得注意，實在是因為它足以影響民意能否穩定呈現；它可用於蒐集具體客觀的事實性資料，也可用來蒐集抽象主觀的態度與意見資料。有關問卷的形式，除了一般人較熟知的封閉式（結構式）與開放式（非結構式）外，還有一種可以說是封閉式問題特例的「條件式問題」**(contingency question)**。

條件式問題

□ 只應用於受訪者中某些次團體的，一種封閉式的問題形式。

例：這是您第一次接觸民意調查的相關資訊嗎？（勾選一個）

1.是

2.否

請問您之前還有哪些和民調相關的經驗？（勾選一個）

1.辦業務時學習 2.看報紙或電視

3.在學時曾修課 4.其他

條件式問題

□ 請問您在過去這一年當中，有來過公所辦事情嗎？

(01)常常來(02)來過幾次(03)不太常來(04)沒來過

【來過者續問】 請問哪些項目公所做得最
讓您滿意？ 【複選題】（不提示選項）

問題的格式-語意差異

- 要求受訪者對一組具有對比意義、置於兩端的形容詞，所形成的極端值層次量表，選擇並顯示評量結果。

例：請問您滿不滿意區公所的公務人員的服務態度？

完全 相當 稍微 沒意見 稍微 相當 完全
滿意 不滿意

問題的格式-矩陣題目

□ 矩陣題目的優點(主要用在自填式問卷時)：

- 1.有效運用空間
- 2.便利回答
- 3.增進比較能力

□ 矩陣題目的缺點

容易引起反應形式(response set)

問題的格式-矩陣題目

- 將很多有相同答項的評量題目，組織在一起所採取的方法。例如：

同意 不同意 沒意見

- 我經常對服務民眾的做法，提出有建設性的建議。
- 我單位的同事會在工作上相互幫忙。
- 我的主管會讓我覺得受到尊重。

以排序或評分表達同不同意(1)

- 有關價值和態度的題目，最好提供精確的選項。

例如：

與其問：「你是否同意男性市民比較適合這項工作」的說法？

不如問：「在您看來，男性市民比較適合這項工作？女性市民比較適合這項工作？還是兩性都適合？」

以排序或評分表達同不同意(2)

- 選項加上數值(極端值)有助於受訪者了解如何作答：如**-5至+5**(打分數)即適合雙向有兩極的變項；而**0至10**(打分數)則適用於單一方向的連續變項。

例如：在您看來，櫃台人員解說正確的程度，在**1至5**分之間您要給幾分？ ___

95.拒答 **96.**很難說、看情形 **97.**無意見

98.不知道

以排序或評分表達同不同意(3)

- 在您看來，服務台人員的服務態度，在1至5分之間您要給幾分？__ 95.拒答 96.很難說、看情形 97.無意見 98.不知道

- 在您看來，公所的公務人員在上班時做自己的事情的情況嚴不嚴重？在1至5分之間您要給幾分？__ 95.拒答 96.很難說、看情形 97.無意見 98.不知道

問題的格式-排序

- 取得受測者對一組態度或物件，所給予的重要程度或優先順序。

例：

請就下面四個政府要處理的公共問題，排出您認為政府應該優先處理的順序

大眾運輸	1	2	3	4
環境衛生	1	2	3	4
公共安全	1	2	3	4
文化藝術	1	2	3	4

問卷內容類別

□ 事實性問題

針對有關受訪者個人本身或相關環境的問題，包括：性別、年齡、職業、籍貫、居住地區(或戶籍)、宗教信仰、收入等基本資料。此外，受訪者所知道的事件或政策也屬於事實性資料，目的在瞭解不同屬性的受訪者，在態度與行為上有否差異。這類問題也提供研究者，檢驗所抽樣出來的研究對象，是否具有代表性。

問卷內容類別：事實性問題

□ 請問您目前居住在臺北市的哪一個行政區？

1.松山區 2.信義區 3.大安區 4.中山區
5.中正區 6.大同區 7.萬華區 8.文山區
9.南港區 10.內湖區 11.士林區 12.北投區

95.拒答 96.很難說 97.無意見 98.不知道

問卷內容類別：事實性問題

請問您的父親是本省客家人、本省閩南（福佬）人、大陸各省市人，還是原住民？

1.本省客家人 2.本省閩南人 3.大陸各省市 4.原住民 95.拒答 96.很難說 97.無意見 98.不知道。

問卷內容類別：事實性問題

□ 請問您最高的學歷是什麼（讀到什麼學校）？

1.不識字及未入學 2.小學 3.國、初中 4.高中、職 5.專科 6.大學 7.研究所及以上 95.拒答 96.很難說 97.無意見 98.不知道

問卷內容類別：事實性問題

- 請問中華民國第一任民選總統是誰？
- 請問中華民國現任的國防部長是誰？
- 請問我國縣市長的任期是幾年？
- 請問我國哪一個政府機關有權解釋憲法？
- 請問我國立法院立法委員的總數是多少？

問卷內容類別：態度性問題

□ 意見、感受、信念等態度性問題

對多數受訪者而言，這方面的問題要不就是很可能平時未有所思考，要不就是常受環境影響，因此對用字及字詞出現順序相對敏感。

國軍未來不劃分軍種，朝向不分陸、海、空的軍種建制，請問，您是否同意這樣的看法？
(01)非常同意(02)還算同意(03)不太同意(04)完全不同意(98)不知道/無意見

問卷內容類別：態度性問題

值得注意的是，為了獲取受訪者較為可靠的答案，研究者對這類問題常會連續以多個問題切入，甚至用「態度量表」來詢問受訪者。

問卷內容類別：態度性問題

- 在您看來，立法院貪污的情況嚴不嚴重？**1至5**之間要給多少？__ 95.拒答 96.很難說、看情形 97.無意見 98.不知道(1表示非常不嚴重，5表示非常嚴重)
- 在您看來，公家機關貪污的情況嚴不嚴重？**1至5**之間要給多少？__ 95.拒答 96.很難說、看情形 97.無意見 98.不知道

民主政治內涵態度量表

	非常不同意	不同意	同意	非常同意
<input type="checkbox"/> 政治只是少數人的事，與多數人無關。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 每一個國民都應有同等的機會來影響政府的決策。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 我認為民主政治是比較好的政體。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 意見不同的少數人也應有自由表達的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 無論一個人的政治觀點為何，都可以公開發表。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 政府無權限制人民閱讀他所想要看的政治性刊物。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷內容類別：態度性問題

- 有人說「現在用選的鄉鎮市長，如果改成(台語：改做)縣政府派人來做，可以改善地方政治裡面的黑金(台語：黑道和歪哥)問題。」請問您同不同意這種說法？【訪員追問強弱度】

(01)非常同意 (02)還算同意 (03)不太同意(04)非常不同意 (95) 拒答 (96) 很難說 (97) 無意見 (98) 不知道

問卷內容類別：態度性問題

在國民黨、民進黨、新黨、台聯黨及親民黨（政黨順序隨機出現）這五個政黨中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？（回答「選人不選黨」者，請追問「非選舉時期」整體而言較支持哪一個政黨）

1.國民黨 2.民進黨 3.新黨 4.台聯黨 5. 親民黨 6.都支持 7.都不支持 95.拒答 96. 很難說 97.無意見 98.不知道

問卷內容類別：行為性問題

有關這類問題的詢問，宜提供較具體的情境，以供受訪者有較多足以回憶的線索。

對於較為敏感的行為性問題，也應考慮以迂迴或漸進的多個題目，間接探知受訪者可能的行為。

問卷內容類別：行為性問題

- 請問上一次的總統選舉（民國97年，2008年）您是投給哪一組候選人？
(01)謝長廷、蘇貞昌 (02)馬英九、蕭萬長 (91)沒去投票 (92)投廢票 (93)無投票權 (98)拒答、不知道、忘記了

問卷內容類別：行為性問題

- 請問您是不是常常參加各種跟自己所居住社區有關的公共事務或活動？
(01)從不參加(02)很少參加(03)有時參加
(04)經常參加

問題的順序

一、漏斗序列
(**funnel sequence**)

二、逆漏斗序列
(**inverted funnel sequence**)

漏斗序列 (funnel sequence)

- 每一個後續問題都與前面問題有所關聯，且範圍趨於狹窄化。

例：

Q1：您從事什麼工作？

Q2：整體而言，您對您的工作滿不滿意？

Q3：您滿意您的工作伙伴嗎？

Q4：您滿意您的薪水嗎？

漏斗序列 (funnel sequence)

- 請問您有沒有聽過以下國防政策？(01)建立精銳國軍(02)強化災害防救(03)推動募兵制度？
- 請問您對於「建立精銳國軍」，也就是推動國防組織改造、強化國防實力的政策，瞭不瞭解？
- 請問您對於「強化災害防救」，也就是健全防災機制、提升救災效能的政策，瞭不瞭解？

逆漏斗序列(inverted funnel sequence)

- 每一個後續問題都與前面問題有所關聯，且範圍趨於廣泛。

例：

Q1：您知道這次水災有多少民眾必須送往醫院就醫？

Q2：您認為醫院有足夠人力醫治這些傷患嗎？

Q3：整體來說，您對這次災害的救難與急救行動滿意嗎？

問卷的長度

- 訪問時間多久才合適?
- 依據訪問的形式有所不同；也有時有些運氣成分。
如：電訪每一通都成功 v.s. 每四通成功一通。
- 大致上，電訪十至二十分鐘、郵寄問卷三到十頁(一頁約十題)、面對面訪談約一小時。

沒有意見和中間選項

□ 要不要提供中間選項？

- 有意見卻選填中間(無意見)選項
- 真的無意見，被強迫要選邊(不知道或不了解也得選答案)
- 無意見選項有三種方式加以區別：標準型、半過濾型、全過濾型

沒有意見和中間選項

□ 標準型問題(不提供「無意見」選項)

例如：以下是一個有關國家安全的問題。你是否同意以下的敘述：「國軍因為防衛需求，應增加對外軍事武器的採購。」

沒有意見和中間選項

□ 半過濾型問題

例如：你是否同意以下的敘述：「國軍因為防衛需求，應增加對外軍事武器的採購」。請問你是同意、不同意、還是沒意見？

沒有意見和中間選項

□ 全過濾型問題

例如：以下是一個有關國家安全的問題，不是每一個人都會對這個問題有意見。這個問題是：「國軍因為防衛需求，應增加對外軍事武器的採購」。請問你是不是有意見？如果有的話，您是同意還是不同意？

問題順序

- 如何安排題目順序
- 答題提順序的影響
- 安排題目順序的基本原則是，讓受訪者不舒服或混淆的感覺降到最低。

問題順序-如何安排題目順序

- 由簡單、沒有威脅性的問題開始。
- 最初的問題設法吸引受訪者感到興趣，或者不會感受到被威脅。
- 相關主題的問題宜集中在一起。

問題順序-如何安排題目順序

- 受訪者的社會或人口統計上的背景問題，最好在問卷的最後面。
- 23. 請問您的年齡是？
- 24. 請問您的最高學歷是(唸到什麼程度)？
- 25. 請問您的職業是？
- 26. 請問您的性別？

問題順序-答題順序的影響

- 順序效應(order effects)
- 問題的排序可能對受訪者(特別是立場未定或教育程度低者)的答題產生影響，也就是說，這類受訪者會以前面的問題，做為回答後面問題的基礎。

未回答、拒答者及其態度推估

- 調查訪問第一要務就是要找到適合的受訪者，提高完全回答率；但拒答或回答不完全的狀況是很平常的事！
- 好的訪員通常能夠透過適當的「追問」，降低拒答或無回應者的數量。
- 利用問卷中的其他相關題目，進行「邏輯斯迴歸 (logistic regression)」統計分析，或結合其它總體 (人文) 資料 (aggregate data)，也有助於推測不願表態受訪者對至關重要題目的可能態度傾向。

問卷設計的原則

- 一、避免誘導或刻意引導
- 二、避免模稜兩可、一題多問
- 三、清晰明確
- 四、詳盡
- 五、不知道、無意見、拒答應納為選項
- 六、不宜問有社會可欲性及隱私性問題
- 七、宜問第一手經驗、以前的狀況、感受、認知

問卷設計的原則

一、避免誘導或刻意引導

媒體對國軍的負面報導，造成國軍官兵的尊嚴低落，請問，您覺得媒體應扮演何種角色？【複選題】（不提示選項）

問卷設計的原則

一、避免誘導或刻意引導

現在的國防組織已具備文人領軍的特質，請問，您是否同意國防部文人領軍這樣的作法？

(01)非常同意(02)還算同意(03)不太同意
(04)完全不同意(98)不知道/無意見

問卷設計的原則

二、避免模稜兩可、一題多問

請問您對於目前國防政策的七大主軸，
在**廣度與深度**上，感到滿不滿意？

(01)非常滿意(02)還算滿意(03)不太滿意

(04)完全不滿意(98)不知道/無意見

問卷設計的原則

三、清晰明確(有無「表面」或「專家」效度？能否以台、客語發音)、詳盡

目前因兩岸交流密切，是否影響民眾在敵我意識上模糊？

(01)一定會(02)可能會(03)不影響(04)可能不會(05)一定不會(98)不知道/無意見

誰是受訪者？受訪者知道本題在問什麼嗎？敵我意識模糊是兩岸交流密切唯一的影響嗎？

問卷設計的原則

三、清晰明確(有無表面或專家效度？能否以台、客語發音)、詳盡

請問您對於「推動募兵制度」，也就是招募優秀人才、建立專業部隊的政策，瞭不瞭解？

(01)非常瞭解(02)還算瞭解(03)不太瞭解

(04)完全不瞭解(98)不知道/無意見

詢問受訪者「瞭不瞭解」的用意何在？如能先以明確易懂的陳述說明募兵的意義為何，詢問受訪者「知不知道」？再探詢受訪民眾「支不支持(贊不贊成)」這種新的兵役制度，或許可以提供更多可供決策的資訊！

正反併陳式題目設計

□ 有人說，反對會危害人體的核能是世界的潮流，所以政府應該立即停止使用核能發電，但是也有人說，核能發電雖然有風險效率卻最好，所以政府目前應該繼續使用。請問您比較同意哪一種看法？

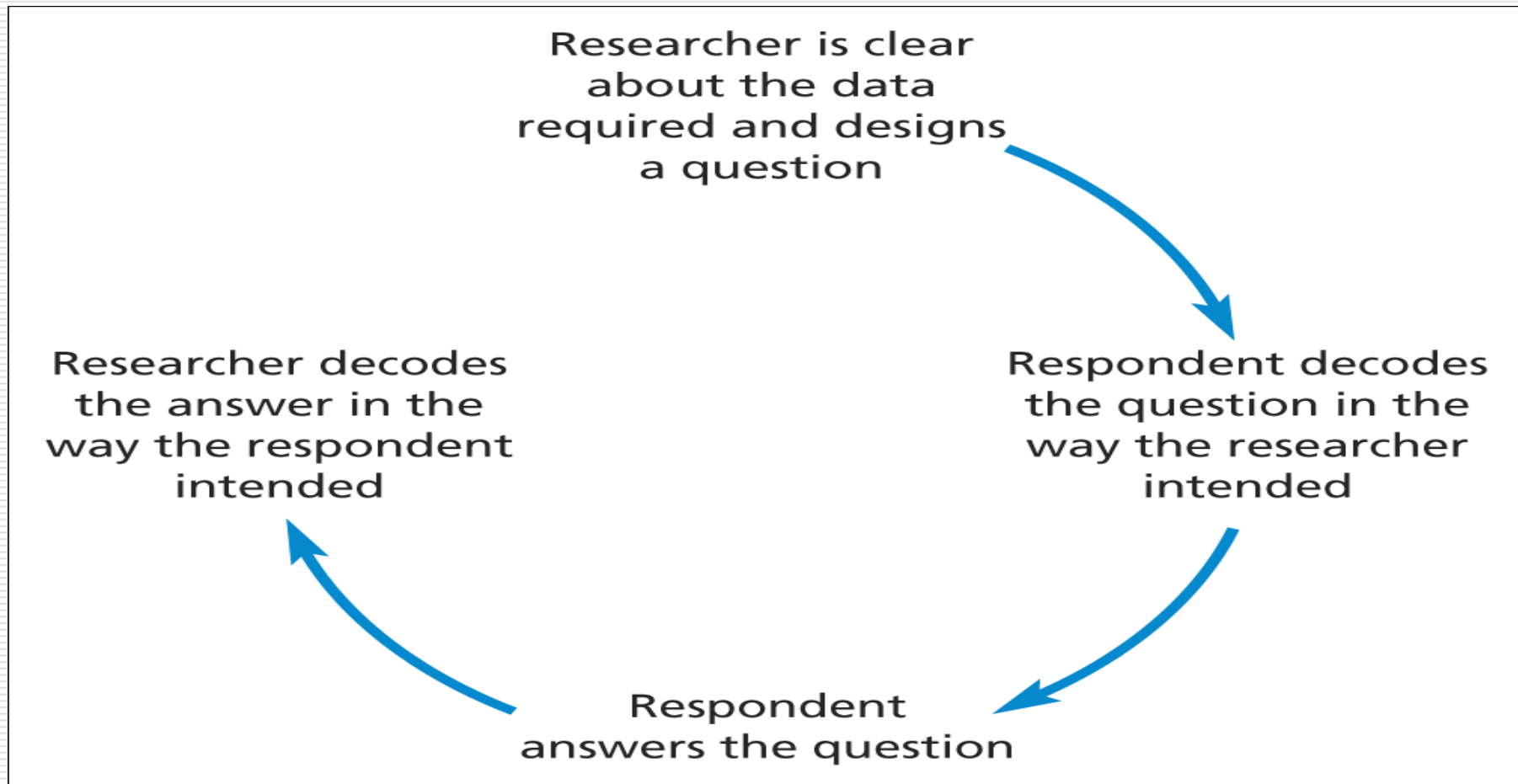
1.立即停止核能發電 2.目前應該繼續使用 95.
拒答 96.很難說 97.無意見 98.不知道

表6-9 台灣選民對於立法委員期待的問卷調查部分內容

<p>～訪問主題：選民期待</p> <p>～訪問開頭語：先生／小姐您好：這裡是台北大學民調中心，我們正在幫學校老師進行一項有關「立委服務選區」的學術研究，打擾您幾分鐘時間，簡單請教您一些問題，謝謝！過濾：請問您是否年滿20歲（是否具有投票權）？</p>
<p>～題號：1</p> <p>您的教育程度（最高學歷）是？</p> <p>01 國中以下 02 高中（職） 03 大專 04 研究所及以上 98 拒答</p>
<p>～題號：2</p> <p>受訪者性別？</p> <p>01 男 02 女</p>
<p>～題號：3</p> <p>一般來說立委選舉投票時可能會考量許多因素，以下有幾個選項，請您依照過去投票時所佔的重要性來打個分數，從0分到10分，分數越高代表該因素越重要，您分別會給予幾分？</p>
<p>～題號：3-1</p> <p>「形象」（意指長相、過去學經歷、個人特質……等等）這個因素，對您過去立委投票考量的重要性，您會給予幾分？</p>
<p>00 0分 01 1分 02 2分 03 3分 04 4分 05 5分 06 6分 07 7分 08 8分 09 9分 10 10分 96 不知道／無意見 98 拒答</p>
<p>～題號：3-2</p> <p>「政黨」這個因素，對您過去立委投票考量的重要性，您會給予幾分？</p>
<p>00 0分 01 1分 02 2分 03 3分 04 4分 05 5分 06 6分 07 7分 08 8分 09 9分 10 10分 96 不知道／無意見 98 拒答</p>
<p>～題號：4</p> <p>接下來想瞭解您對立委經營選區的實際感受。</p>
<p>～題號：4-1</p> <p>您的選區立委有沒有向中央爭取補助經費來繁榮地方（例如道路、橋樑、學校、圖書館、防洪排水的建設經費）？</p> <p>01 有 02 沒有 98 拒答</p>

問卷設計的信度與效度

Stages that must occur if a question is to be valid and reliable



二、結果分析

資料解讀(抽樣誤差與區間估計)

	縣市公務人員	縣市長	縣市局處首長
平均數	5.043	4.259	3.831
標準差	1.844	2.083	2.389
樣本數	987	1030	733
標準誤	0.059	0.065	0.088
評分上限	5.159	4.386	4.003
評分下限	4.927	4.132	3.659

表格內容主要是民眾對縣市公務人員、縣市局處首長、縣市長評分的區間估計：

- 當我們把抽樣誤差()考慮進去，在95%的信心水準時，民眾對公務人員的評分在4.927到5.159分之間；民眾對縣市長的評分在4.132到4.386分之間；民眾對縣市局處首長的評分3.659到4.003分之間。

次數分配表

問卷題目：從0到10代表您對政府過去一年表現的滿意程度，「0」表示很不滿意；「10」表示很滿意，請問您滿意程度多少？〈訪問時成功樣本數1181位，扣掉194位「不知道」或「拒答」，共987位成功樣本數〉

0	26	0.026	0.026
1	22	0.022	0.049
2	43	0.044	0.092
3	86	0.087	0.179
4	93	0.094	0.274
5	362	0.367	0.640
6	153	0.155	0.795
7	138	0.140	0.935
8	39	0.040	0.975
9	17	0.017	0.992
10	8	0.008	1.000
小計	987	1.000	

資料的性質屬於順序、等距或等比尺度時，會列出其累計百分比來指出特定類別在總體中的相對位置。

$$\frac{26+22+43+86+93+362}{987} = 64\%$$

- 測量尺度共有4種：
1. 類別尺度-Nominal
 2. 順序尺度-Ordinal
 3. 等距尺度-Interval
 4. 比例尺度-Ratio

受訪者對易滋弊端業務人員清廉程度的評價

人員類別	99年7月		98年6月		97年7月	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
建管人員	4.56	2.31	4.60	2.42	*4.68	2.30
海關人員	4.81	2.30	4.82	2.40	*4.96	2.36
監理人員	5.77	2.32	5.66	2.38	5.74	2.38
殯葬人員	5.12	2.46	5.17	2.48	5.03	2.44
監獄管理人員	4.50	2.38	*4.32	2.48	*4.86	2.28
河川砂石管理業務人員	3.84	2.52	3.75	2.50	*3.70	2.48
消防設施稽查人員	5.44	2.30	5.55	2.36	*5.57	2.43
公立醫院醫療人員	5.91	2.23	5.94	2.28	*6.08	2.26
環保稽查人員	5.52	2.29	5.63	2.29	5.61	2.31
稅務稽查人員	5.62	2.22	*5.34	2.31	5.58	2.33
辦理政府採購業務人員	4.47	2.44	4.40	2.44	*3.98	2.47
辦理公共工程人員	4.35	2.37	4.33	2.38	*3.98	2.47
地政人員	5.56	2.35	*5.75	2.29	*5.75	2.33

資料解讀

	縣市公務人員	縣市長	縣市局處首長
平均數	5.043	4.259	3.831
標準差	1.844	2.083	2.389
樣本數	907	1012	601

表格內主要是民眾對國內縣市長、縣市局處首長、縣市公務人員的評價：

1. 在**1180**位受訪者中，對縣市長評分的人最多，有**1012**位；評縣市公務人員有**907**位；評縣市局處首長只有**601**位。
2. 從平均數看，縣市公務人員得分最高，為**5.043**；縣市局處首長最低，為**3.831**；縣市長則是**4.259**。
3. 從離散程度測量中，標準差的資訊：民眾對縣市局處首長評價分布較分散，而縣市公務人員評價分布較集中。

三、實地審查所見綜合提醒

實地審查所見綜合提醒(1)

一、調查時機可結合調查議題內容一併思考

- 在政策或措施推動前，掌握利害關係人預期反應（政策可行性分析）；如係在政策或措施執行後，則主要在了解利害關係人認知評價。

實地審查所見綜合提醒(2)

二、關於調查議題的規畫與蒐集

- 針對機關的現況與未來進行廣泛而多元的意見蒐集，諸如機關的願景政策、機關的變革管理、機關的內部管理(領導、溝通、員工的組織承諾)等均可納為調查的題目。例如某機關訂有未來有十項重要的發展方向，這雖是機關對本身及外在環境的優劣和機會與威脅評估後，所提出的策略規劃，然而如果能就此也請受服務的對象，表達對其間的先後順序甚而有所增刪，都可以將之納為調查題目。

實地審查所見綜合提醒(3)

二、關於調查議題的規畫與蒐集

- 如果目的在了解機關服務對象(顧客)的滿意度，則相關問卷題目的設計多聚焦於機關服務動線規劃、措施設備、人員態度、專業能力等項目。

實地審查所見綜合提醒(4)

四、調查對象的選擇 (隨機抽樣？非隨機抽樣？)

- 如果各機關無法掌握所有應服務對象的名冊，也就是欠缺母體資料時，因僅就能夠接觸到的，或願意填答者發放及收取問卷，故應注意在針對這些為數相對有限，又有所謂自願特性的樣本問卷，進行統計分析時，不宜將所獲發現推論為全體應服務對象的意見，否則可能遭質疑樣本的代表性。值得注意的是，類似這種調查機關無法使所有應服務對象都有相同被抽取填答問卷機率的樣本選擇方式，並非所謂的「隨機抽樣」，乃是非隨機抽樣的樣本。

實地審查所見綜合提醒(5)

五、網路調查的使用

- 如果服務對象多半在上網或使用資訊通訊科技的能力不足，則網路民調即使有其價值，可能不一定真能成為有效蒐集民意的管道。

實地審查所見綜合提醒(6)

六、調查頻率

- 雖然民意有時像月亮，初一十五不一樣，但多數民眾除非面臨環境的變遷或衝擊，或者因為涉及切身利益，否則對於許多公共議題的意見，尤其是機關內部比較屬於例行業務類的題目，如設備環境、動線規劃、服務態度、相對來講都是比較穩定的，因此未必需要太過頻繁地執行調查。

實地審查所見綜合提醒(7)

七、調查肩負行銷重任？

- 行銷是行銷，民調歸民調，參獎機關如欲藉調查兼做政策或措施的推廣，進行所謂的行銷式民調(push poll)，也就是在做民意調查的時候，順便把機關所做，或需要民眾配合的事情，讓民眾知道，可能並不適當；比較合宜的做法是在推動或行銷一段時間之後，另行執行民意調查，評估行銷成效。

實地審查所見綜合提醒(8)

八、調查能力的養成

- 各機關在未來實施顧客滿意或施政滿意之類的民意調查前，或許可以透過派員參加行政院研考會或各地方政府，所開設的民意調查相關課程，期以正確掌握相關專業技能。